



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL AREA
DE CREDITOS Y COBRANZA DE LAS MYPES
SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO EMPRESA
CAJA HUANCAYO – CAÑETE, 2020**

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

AUTOR

**SIESQUEN MOZOMBITE, ERICK RODOLFO
ORCID: 0000-0002-2840-1469**

ASESOR

**LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

CAÑETE – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

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

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL AREA
DE CREDITOS Y COBRANZA DE LAS MYPES
SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO EMPRESA
CAJA HUANCAYO – CAÑETE, 2020**

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

AUTOR

**SIESQUEN MOZOMBITE, ERICK RODOLFO
ORCID: 0000-0002-2840-1469**

ASESOR

**LOZANO GUERRA, ESPIRITU CENCIA
ORCID: 0000-0002-2962-6408**

CAÑETE – PERÚ

2020

2. EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Siesquen Mozombite, Erick Rodolfo

ORCID: 0000-0002-2840-1469

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,

Cañete, Perú

ASESOR

Mgr. Lozano Guerra, Espiritu Cencia

ORCID: 0000-0002-2962-6408

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias

Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de

Contabilidad, Cañete, Perú

JURADO

Dra. Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID: 0000-0002-4415-1623

Dr. Ayala Zavala, Jesús Pascual

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Mgr. Armijo García, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-2757-6408

3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Dra. RODRIGUEZ CRIBILLEROS ERLINDA ROSARIO

PRESIDENTE

Dr. AYALA ZAVALA JESUS PASCUAL

MIEMBRO

MGTR. ARMIJO GARCIA VICTOR HUGO

MIEMBRO

MGTR. CPC. ESPIRITU CENCIA LOZANO GUERRA

ORCID: 0000 0002 2962 6408

ASESORA

4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios, por ser mi fuente de inspiración, mi fortaleza para seguir cuando sentía que ya no podía lograrlo, mi voluntad para hacer las cosas con siempre, buena actitud. De la misma manera, a la memoria de mi padre, que, aunque físicamente él no se encuentre conmigo, su corazón está aquí, dándome todos los días la fuerza para seguir adelante y jamás rendirme.

A mi mamá que, sobre todas las circunstancias, siempre me apoya incondicionalmente en todo este proceso, por confiar en mí y creer en que lo lograré. A mi abuelita, por sus oraciones, por sus consejos, sus palabras de aliento que hicieron de mí una mejor persona. Finalmente, dedico esta tesis a todos mis amigos, por extenderme la mano en los momentos difíciles, por el cariño brindado y más que nada por apoyarme cuando más lo necesito.

5. RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Control interno y su incidencia en el área de créditos y cobranza de las mypes sector financiero del Perú: Caso Empresa Caja Huancayo – Cañete, 2020. Se ha desarrollado usando la metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica del cuestionario y como instrumento de recolección de información de internet bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado a todos los trabajadores de la empresa en estudio. Obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control interno, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Respecto a la aplicación del caso: Se ha podido evidenciar la empresa tiene un área de control interno en la central, pero en la agencia de Cañete no tiene un área implementada, asimismo el encargado es el administrador el que se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. Deficiencia en la factibilidad de información y comunicación al interior de la identidad y el seguimiento continuo en la falta de capacitación al personal, como a través de actividades de supervisión. Finalmente se concluye que: la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

Palabras Claves: Control Interno, Incidencia, Créditos, Cobranza.

6. ABSTRACT

The general objective of the research was: Internal control and its incidence in the area of credits and collection of the mypes financial sector of Peru: Caja Huancayo - Cañete Company Case, 2020. It has been developed using a descriptive methodology and non-experimental design, descriptive, bibliographic, documentary and case. The questionnaire technique was applied and as an instrument for collecting bibliographic information from the internet and the pre-structured questionnaire with questions related to the research, applied to all the workers of the company under study. Obtaining the following main results: Regarding the bibliographic review: they maintain that the application of internal control has contributed to maintaining good internal control, applying credit standards and policies for financial institutions. Regarding the application of the case: It has been possible to demonstrate that the company has an internal control area in the headquarters, but in the Cañete agency it does not have an area implemented, also the manager is the administrator who is in charge of complying with the policies and company rules. Deficiency in the feasibility of information and communication within the identity and continuous monitoring in the lack of training for personnel, such as through supervision activities. Finally, it is concluded that: the application of internal control is necessary to control the areas of a company.

Keywords: Internal Control, Incidence, Credits, Collection.

CONTENIDO

2. EQUIPO DE TRABAJO	ii
3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	iii
4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y/O DEDICATORIA	iv
5. RESUMEN.....	v
6. ABSTRACT	vi
7. CONTENIDO	vii
INDICES DE TABLAS	ix
INDICE DE GRAFICOS	xii
I. Introducción	1
II. Revisión de literatura.....	3
III. Hipótesis	62
IV. Metodología	63
4.1. Diseño de la investigación.....	63
4.2. Población y muestra.....	63
4.3. Definición y operacionalización de las variables	63
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
4.5. Plan de análisis	64
4.6. Matriz de consistencia.....	64
4.7. Principios éticos.....	64

V. Resultados	66
5.1. Resultados	66
5.2. Análisis de Resultado.....	105
VI. Conclusiones	111
VII.Recomendaciones	113
Aspectos Complementarios	114
Referencias bibliográficas	114
Fichas Bibliográficas.....	121
Anexo	124
Matriz de consistencia.....	124
Consentimiento Informado.....	125
Instrumento de recolección de datos.....	126

INDICES DE TABLAS

Tabla 1: Existen acciones correctivas por faltas a las normas por parte de los trabajadores.....	70
Tabla 2: ¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?.....	71
Tabla 3: ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?.....	72
Tabla 4: ¿Cuenta con un plan de capacitación?.....	73
Tabla 5: ¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?.....	74
Tabla 6: ¿La empresa posee con sus objetivos bien definidos?.....	75
Tabla 7: Considera Ud. Que un mapeo de riesgo internos y externos al proceso de cobranzas permita establecer medidas adecuadas y anticipadas.....	76
Tabla 8: Se evalúa las condiciones económicas de los clientes antes de darle crédito.....	77
Tabla 9: ¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la MYPES?.....	78
Tabla 10: ¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?.....	79
Tabla 11: ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?.....	80

Tabla 12: ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?.....	81
Tabla 13: ¿La organización cuenta con actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos?.....	82
Tabla 14: ¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?.....	83
Tabla 15: ¿La organización cuenta con actividades de control tal como se manifiesta en las políticas y en los procedimientos para el desarrollo de las políticas?.....	84
Tabla 16: ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?.....	85
Tabla 17: ¿La información de la administración es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?.....	86
Tabla 18: ¿Cree usted que teniendo una oficina de control interno esta sería importante para la empresa?.....	87
Tabla 19: ¿Cree usted que es confiable la información que brinda el personal que labora en la empresa a los clientes?.....	88
Tabla 20: ¿La empresa cuenta con políticas adecuadas para la preservación y conservación de documentos y archivos?.....	89
Tabla 21: Las metas programadas se están cumpliendo.....	90

Tabla 22: ¿Existe en la empresa un área que se encarga de supervisar y monitorear los procedimientos que se realizan dentro de ella?.....	91
Tabla 23: ¿En la empresa realiza periódicamente autoevaluaciones a su personal que permitan plantear planes de mejora?.....	92
Tabla 24: ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?.....	93
Tabla 25: ¿La empresa al encontrar problemas en sus actividades estas son comunicadas oportunamente al gerente para que tome decisiones necesarias?.....	94
Tabla 26: ¿Tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?.....	95
Tabla 27: ¿Cree usted que la aplicación del Control Interno propiciara una mejora en el Departamento de Créditos y Cobranzas?.....	96
Tabla 28: ¿Se lleva algún registro de saldo actualizado de Cobranzas?.....	97
Tabla 29: ¿Cree usted que es necesario unificar criterios en las actividades del Departamento de Créditos y Cobranzas, al momento de solucionar algún problema interno?.....	98
Tabla 30: ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas?.....	99

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Existen acciones correctivas por faltas a las normas por parte de los trabajadores.....	70
Grafico 2: ¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?.....	71
Grafico 3: ¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?.....	72
Grafico 4: ¿Cuenta con un plan de capacitación?.....	73
Grafico 5: ¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?.....	74
Grafico 6: ¿La empresa posee con sus objetivos bien definidos?.....	75
Grafico 7: Considera Ud. Que un mapeo de riesgo internos y externos al proceso de cobranzas permita establecer medidas adecuadas y anticipadas.....	76
Grafico 8: Se evalúa las condiciones económicas de los clientes antes de darle crédito.....	77
Grafico 9: ¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la MYPES?.....	78
Grafico 10: ¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?.....	79
Grafico 11: ¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?.....	80

Grafico 12: ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?.....	81
Grafico 13: ¿La organización cuenta con actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos?.....	82
Grafico 14: ¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?.....	83
Grafico 15: ¿La organización cuenta con actividades de control tal como se manifiesta en las políticas y en los procedimientos para el desarrollo de las políticas?.....	84
Grafico 16: ¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?.....	85
Grafico 17: ¿La información de la administración es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?.....	86
Grafico 18: ¿Cree usted que teniendo una oficina de control interno esta sería importante para la empresa?.....	87
Grafico 19: ¿Cree usted que es confiable la información que brinda el personal que labora en la empresa a los clientes?.....	88
Grafico 20: ¿La empresa cuenta con políticas adecuadas para la preservación y conservación de documentos y archivos?.....	89
Grafico 21: Las metas programadas se están cumpliendo.....	90

Grafico 22: ¿Existe en la empresa un área que se encarga de supervisar y monitorear los procedimientos que se realizan dentro de ella?.....	91
Grafico 23: ¿En la empresa realiza periódicamente autoevaluaciones a su personal que permitan plantear planes de mejora?.....	92
Grafico 24: ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?.....	93
Grafico 25: ¿La empresa al encontrar problemas en sus actividades estas son comunicadas oportunamente al gerente para que tome decisiones necesarias?.....	94
Grafico 26: ¿Tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?.....	95
Grafico 27: ¿Cree usted que la aplicación del Control Interno propiciara una mejora en el Departamento de Créditos y Cobranzas?.....	96
Grafico 28: ¿Se lleva algún registro de saldo actualizado de Cobranzas?.....	97
Grafico 29: ¿Cree usted que es necesario unificar criterios en las actividades del Departamento de Créditos y Cobranzas, al momento de solucionar algún problema interno?.....	98
Grafico 30: ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas?.....	99

I. Introducción

En el presente proyecto de investigación “CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL AREA DE CREDITOS Y COBRANZA DE LAS MYPES SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO EMPRESA CAJA HUANCAYO – CAÑETE, 2020”, Se desarrolla los aspectos más importantes del control interno para el sostenimiento y crecimiento de las micro y pequeñas empresas, en este caso se dará mayor énfasis a la investigación de la incidencia del control interno en la gestión de las mypes en el área créditos y cobranza. En la evaluación realizada a la MYPE CAJA HUANCAYO S.A., se determinó la existencia de problemas de control interno en el área de créditos y cobranza. Se realizó con la exigencia de afianzar, reducir, prevenir situaciones que afecten al crecimiento de la empresa y también para poder conseguir un buen control interno del área de créditos y cobranza buscando conocer su caracterización de manera positiva. En consecuencia, se hace necesario que la empresa plantee y aplique un conjunto de medidas organizativas y operativas, con el fin de establecer un control interno, que permita una adecuada protección de la información. Ya que el control Interno es una herramienta que contribuye sustancialmente al cumplimiento de los objetivos trazados y permite presentar oportunamente información confiable que son útiles para la adecuada toma de decisiones. Por ello la empresa requiere de un proceso efectivo donde se controle realmente la situación del crédito para con la entidad financiera que ingresa al sistema, de esta manera se evitarían problemas de mala atención al cliente y pérdidas de documentación importante que ocasione inconvenientes para el área donde se solicite. Así mismo, se pudo observar que el punto crítico de las pérdidas ocasionadas se da por falta de información, ya que

no cuentan con una correcta supervisión de implementación del control interno en el área de créditos y cobranza.

Por lo anteriormente expresado, el **enunciado del problema de investigación** es el siguiente: Cómo incide el control interno hacia el área de créditos y cobranzas de las mypes del sector financiero del Perú.

Para dar respuesta al problema de la investigación se ha planteado el siguiente **objetivo general**: Determinar las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranzas de las mypes del sector financiero del Perú.

Para dar **respuesta al objetivo general** se ha propuesto los siguiente:

- ✓ Determinar las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranzas de las MYPES del sector financiero del Perú.
- ✓ Determinar las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Cañete, 2020.
- ✓ Hacer un análisis comparativo de las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranza de las mypes del sector financiero del Perú y de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. Cañete, 2020.

1.1. Justificación de la investigación

La justificación de la investigación de este presente trabajo, se desarrolla con el fin de determinar las incidencias del control interno de la MYPES de caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. Cañete sector financiero del Perú, para obtener un adecuado sistema de control interno a través de las áreas de créditos y cobranzas, con el fin de poder tener mínimas observaciones de cualquier tipo de mala información, estafas o entre otros, permitiendo tener una buena toma de decisiones apropiadas con el objetivo de cumplir metas trazadas

por la empresa con eficiencia y eficacia de las empresas del sector financiero. Así mismo la investigación del presente trabajo será importante para poder conocer una forma profunda sobre el control interno.

II. Revisión de literatura

Por lo expuesto el presente trabajo de investigación ha sido desarrollado para resolver la necesidad que tiene la empresa de llevar un adecuado control y para mejorar el área de créditos y cobranza. Lo cual se abordan de manera general los estudios realizados a nivel internacional, nacional y local del tema en cuestión estableciendo la realidad de la problemática.

Antecedentes

a. Internacionales

El presente trabajo se entiende por antecedentes internacionales todo aquello relacionado con la investigación que se está realizando a través de cualquier lugar de un país del mundo, menos en el país del Perú; con aspectos relacionados sobre el objetivo de nuestro estudio.

Solís, (2015), En su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD ECONOMICA DE LA DISTRIBUIDORA DE HIDROCARBUROS CORHOL S.A.** Realizado en la ciudad de Ambato, Ecuador tuvo como objetivo principal, Analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias en la disminución de la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A. Y llegó a las siguientes conclusiones: En tener un proceso de control interno en el ente permitiendo fortalecer sus principales áreas que cuenta la organización,

donde se utiliza la mayor parte de sus activos en forma de salvaguardar razonablemente, confiablemente la información financiera y promover la eficacia en las operaciones en las cual se realice. El presente trabajo nos ayuda a desarrollar a la empresa CORHOL S.A. en lograr con sus objetivos principales, mediante una buena elaboración del manual del control interno ya que se cuenta con los implementos necesarios para que exista un control con el fin restablecer y mejorar su posicionamiento garantizando su buen funcionamiento y prevalencia en el mercado. Se conoce que la empresa no cuenta con un área de control interno por la cual esta no tiene una mejora, ni claridad en los procedimientos tanto de la rentabilidad económica, creando un pequeño retraso en el cumplimiento de dichas actividades dentro de cada área que existen en la empresa. La administración de la empresa CORHOL S.A. se han encaminado en su interés en desempeñar las normas y leyes del control, así desistiendo la importancia que cumple el control interno al implementarse. Según los resultados de las encuestas del presente trabajo se observa que existe un porcentaje mayor que desconoce procedimientos y políticas de la sociedad, por lo que urge un área de control interno con el fin de salvaguarda los activos de la empresa y generar un buen ambiente de trabajo.

Guamán, (2012), en su tesis titulada: **EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA – FINANCIERA DE MUEBLERÍA RILA DE LA CIUDAD DE AMBATO EN PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2011,** realizado en la ciudad de Ambato, Ecuador tuvo como el objetivo principal, estudiar el sistema de control interno mediante el análisis de los procedimientos de control con el propósito de mejorar la gestión administrativa –financiera de la mueblería RILA, y llego a las siguientes

conclusiones: En Ecuador hay muchas personas con la visión de crear empresas, así como RILA con un comienzo y una sola idea de sencilla de importar muebles y suminístralas a las diferentes partes de la ciudad de Ambato y poder tener un crecimiento a nivel nacional de obtener muebles de alta calidad, pero lo más importante es de tener un claro incremento económico es por eso la necesidad de tener muchos controles internos en la gestión de administración y financiera, es necesario de tener un orden para poder desarrollar las diferentes áreas de la empresa tanto con los documentos permitiendo brindar una excelente información clara de la rentabilidad del negocio y que el propietario de la empresa obtenga beneficios a corto, mediano y largo plazo. La empresa RILA quiso diseñar un mejor control en el área de administración por lo forma que se ha venido midiendo la efectividad en el área para que pudiera controlar sus costos y gastos y de esa manera generar ventas en utilidades, pero los más importante es que su margen bruto, operacional, neto y rendimiento de patrimonio están enfocados para el pago de sus obligaciones de corto y largo plazo. La importancia de poseer un control interno es que nos permite alcanzar las ventas propuestas en que se majan mes tras mes para trazar una mejora y poder trazar unas metas con el fin de conseguir nueva clientela y proveedores para una buena venta de muebles de alta calidad.

Castellón, (2015) en su tesis titulada: **EFFECTIVIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE SE APLICAN EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD EN LA EMPRESA AGRÍCOLA JACINTO LÓPEZ S.A DEL MUNICIPIO DE JINOTEGA DURANTE EL AÑO 2014**, realizado en la ciudad de Matagalpa,

Nicaragua tuvo como objetivo evaluar la efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agraria Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega el año 2014. Tuvo como diseño de investigación. A continuación, se detallan y definen el tipo de investigación a utilizarse en el presente estudio: es de enfoque cultivo, no experimental. Y llego a las conclusiones: El estudio realizado termina con un procedimiento que el plan estratégico desarrollado para el área de administración y contabilidad de la empresa AGRICOLA JACINTO LOPEZ S.A., permitirá efectuar eficientemente un sistema de control interno para aceptar los diversos procedimientos seguros y apegados que verifique un constate y supervisión que conlleva a una consigna de beneficios positivos para la empresa. La investigación obtuvo por medio de las herramientas diferentes tipos de evidencias en la cual muchas ellas tienen falencias en los procesos relacionados con los egresos de efectivo que esto debe de constatar con soporte de documentos originales y legales como competentes para su jornalización. Dentro el del área de administración y contabilidad la investigación determino que no existía una contratación adecuada por lo que requería implementar un área de recursos humanos y adquisición para la efectividad de control interno. Los resultados mostraron también que entre las falencias del departamento de administración y contabilidad se ubica la falta de control en las operaciones del departamento, ya que existe una segregación de funciones que da pie a errores en la operación; además, se evidencio que el personal administrativo y contable no cumple con sus funciones que deberían desempeñar dentro de la empresa. En consecuencias a los antes detallado, dentro el capítulo VII se propuso un manual y organigrama

estructural, funciones, procedimientos y políticas que permitirán a la empresa llevar un control interno seguro de las operaciones del departamento de administración y contabilidad. Finalmente, se determina la afirmación de la hipótesis planteada: “La ausencia de un sistema control interno, procedimientos y funciones en las áreas de administración y contabilidad de la empresa AGRICOLA JACINTO LOPEZ S.A. ocasiona evasión de dinero ya que esto pone en riesgo a la empresa, además que los registros y comprobantes de ingresos y egresos son los errores; sin embargo, la propuesta desarrollada permite la reducción de los riesgos de pérdidas y errores que tenga la empresa.

Díaz & Rodríguez, (2019) en su tesis titulada, para optar el título de contador público autorizado, titulado **PLAN DE MEJORAS DEL CONTROL DE INVENTARIOS PARA EMPRESAS COMERCIALES DE COMPUTO**, llegando a tener como objetivo general, llevar de manera adecuada por medio de un plan de mejora un control interno de inventarios para las empresas comerciales de equipos de cómputos en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El tipo de investigación fue de manera descriptiva, ya que tuvo como finalidad en describir, examinar y explicar la temática planteada. La población fue de 12 empresas y se tomó como muestra a la totalidad de la población, donde se le aplicó al personal de dichas empresas, una encuesta que consta de 13 preguntas, llegando a la conclusión de que la empresa Nikotron S.A. debe de mejorar el proceso de selección y capacitar a su personal en el departamento de bodega, además mejorar el plan de control interno de inventario y no presentar errores en manejo de los inventarios que se realizan en el área de almacén.

Cárdenas, (2018) en su proyecto, para optar el título de tecnóloga en contabilidad y auditoría, titulado **IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS A LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS, EN LOS SUPERMERCADOS DE CORPORACIÓN EL ROSADO S.A. PARA EL PERIODO 2018**, donde su objetivo es diseñar procedimientos del control interno de inventarios para mejorar el índice de rotación de mercadería en los supermercados de la Corporación El Rosado S.A. Realizado en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. Se ejecutó estudios de tipo descriptivo para describir, analizar y sustentar el problema que presenta la empresa en la toma de inventarios y cómo repercute de manera negativa en los estados financieros. La presente investigación, conto con una población de 119 personas y se tomó como muestra a solo 2 personas, conformado por el contador general y el jefe de bodega, a quienes se le aplicó una encuesta de 10 preguntas. Llegando a la conclusión de que al no existir dentro de la empresa una política y procedimientos de control ya definidos, se ha tenido problema en llevar un control de inventarios, de esta manera ha ocasionado una mala imagen de la empresa ante sus clientes y también el no tener una eficiente rotación de los productos dentro del área especificado, ha ocasionado que la empresa tengas perdidas por contar con productos con fechas vencidas o en malas condiciones.

b. Nacionales

El presente trabajo se entiende por antecedentes nacional todo aquello relacionado con la investigación que se está realizando a través de la región de Lima, menos en otras partes de las regiones del Perú; con aspectos relacionados sobre el objetivo de nuestro estudio.

Curay (2016). En su tesis titulada, **IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE LAS MYPES ÁREA DE TESORERÍA RUBRO CALZADO UNION E.I.R.Ltda. CERCADO DE LIMA 2015,** realizado en la región de Lima, tuvo como objetivo principal, determinar un modelo de control interno para MYPES del rubro calzado que le permite un mejor desarrollo, mayor eficiencia en la operación de negocios y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones. Con el tipo del diseño de investigación es bibliográfico y documental no es aplicable alguna población ni muestra. El diseño no experimental se define como la investigación que se realizara sin manipular deliberadamente la información sobre la implantación e importancia del control interno en la gestión de las MYPES área de tesorería rubro calzado Unión E.I.R.Ltda. En este diseño se observa la información que nos brinda el control interno para una mejora en la gestión de la MYPES, para luego tomar las mejores decisiones en beneficio de las MYPES. Llegue a las siguientes conclusiones:

Según el objetivo específico 01: Se llegó a descubrir incidencias en el control interno con objetivo para una mejora en área de tesorería de la MYPES, por lo cual se demuestra con sus respectivas evidencias bibliográficas de las cuales muchos autores en estudio según el anexo N° 01.

Según el objetivo específico 02: Se llegó a la determinación en el modo como la sinergia de los componentes, para poder facilitar el mejoramiento de gestión en el área de tesorería de las MYPES por lo importancia del control interno. El resultado de las encuetadas realizada a la MYPE del rubro zapatería de empresa Unión E.I.R.Ltda. según su anexo N° 02.

Según el objetivo específico 03: Respecto al objetivo se logró determinar los lineamientos para una evaluación y retroalimentación para poder tener en cuenta la problemática actual a falta de aplicación del efectivo de sistema de control interno en la unidad de estudio, según su anexo N° 03.

Carolay (2018). En su tesis titulada, **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C – LIMA – 2018.** realizado en la región de Lima, tuvo como objetivo principal, determinar la incidencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C – LIMA – 2018. El tipo del diseño de investigación de este presente trabajo de investigación es no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso. El diseño no experimental es porque no se manipulo ninguna variable, en la que también nos referimos lo descriptivo porque se detalló lo más importante sobre las variables. Por lo bibliográfico es porque que se relaciona con bibliográficas y documental se revisó los documentos relacionados al trabajo de investigación. Llegue a las conclusiones que:

Según el objetivo específico 01: Se llegó afirmar que los autores coinciden que el control interno influye mucho en las organizaciones ya que esto permite en cumplir con sus objetivos, normas establecidas permitiendo que se controlen las áreas, se realicen funciones, cumplan su responsabilidad haciendo que sean muy eficientes, detectando riesgos. Se recalca que realizando un buen control interno los resultados serán satisfactoriamente.

Según el objetivo específico 02: Se realizó un cuestionario que fue aplicado al Gerente de la empresa importadora distribuidora mundial S.A.C. se llegó a determinar que la empresa que se le realizó el trabajo de investigación si cuenta con un control interno, esto estableció que el personal tiene funciones para evaluar a sus clientes antes de otorgarle un crédito, por lo que el personal no cuenta con capacitación por la misma falta de tiempos esto a consecuencia que se tenga pérdidas económicas.

Según el objetivo específico 03: Se concluyó un análisis comparativo por lo que se encuentra autores de los trabajos de investigación indicando así que el control interno es una herramienta necesaria e importante ya que esta nos ayuda a detectar falencias. Así misma la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C. observo que en dos componentes son eficientes como ambiente de control y evaluación de riesgo, ya que cuentan con el manual de funciones de responsabilidades y tres componentes son deficientes como actividad de control, información y comunicación, supervisión ya no se cuenta con un control ni monitoreo de áreas. Debido a que el control interno es muy importante para el departamento de créditos y cobranzas en la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C.

Según el objetivo específico 04: Como último objetivo se llegó a concluir que la empresa cuenta con un control interno, pero no es el adecuado por lo tanto se deberá corregir las deficiencias en los componentes de actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo para un adecuado funcionamiento, por lo que influirá en el departamento de créditos y cobranzas donde se logrará con el objetivo y donde muchos saldrán beneficiarios.

TORRES (2018). En su tesis titulada, **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN AREA DE TESORERIA DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “GRUPO ACRIMSA S.A.C.” – LIMA, 2017**, realizado en la región de Lima, tuvo como objetivo principal, determinar y describir la influencia del control interno en el área de tesorería de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “GRUPO ACRIMSA S.A.C.” – LIMA, 2017. Con el tipo del diseño de investigación es no experimental – descriptivo – bibliográfico documental y de caso. Llegue a las conclusiones que:

Según el objetivo específico N° 01: Se concluye en la mayoría de los autores estudiados en los antecedentes coinciden que el control interno es una herramienta necesaria para el desarrollo de las empresas, pero un control interno eficiente y eficaz, ya que solo así alcanzara sus objetivos trazados especialmente en el área de tesorería.

Según el objetivo específico N° 02: Según el cuestionario realizado al gerente de la empresa “GRUPO ACRIMSA S.A.C.” – Lima, se aprecia que dicha empresa comercial, cuenta con un sistema de control interno implementado enfrenta muchas debilidades es ya que esto genera consecuencias de que las personas encargadas en dirigir esta empresa no sean las más idóneas para el cargo, por lo que es necesario una mayor capacitación hacia el personal para que esté preparado y sea eficiente el control interno de la empresa, por lo tanto el control interno es necesario para poder tener mejoras y que ayudaran a la mejora de la empresa.

Según el objetivo específico N° 03: La comparación de la revisión de la literatura de los antecedentes nacionales y los resultados del cuestionario aplicado al gerente de la empresa, “GRUPO ACRIMSA S.A.C.” se concluye que esta última cuenta con un sistema de control interno, pero a pesar de ello tiene muchas debilidades que podría ser perjudicial para la empresa debido a que la empresa no cuenta con el conocimiento sobre los componentes del control interno.

Méndez (2019) En su tesis titulada, **LA CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE INVENTARIO DE LA MYPE PROABESI S.A.C. DEL RUBRO DE SNACKS EN EL DISTRITO DE ATE EN EL 2018**, realizado en la región de Lima, tuvo como objetivo principal, determinar la incidencia del control interno en el área de inventario de la MYPE PROABESI S.A.C del rubro de snacks en el distrito de Ate en el 2018. El tipo de diseño de investigación es descriptivo no experimental. El diseño no experimental se define como una investigación que se realiza sin manipular deliberadamente el sistema del control interno y su incidencia en el área de inventarios. Llegue a las conclusiones que: Según se logró determinar la importancia del control interno en el área de inventario al analizar los puntos que se deben de tener en cuenta para una implementación de un sistema de logística e inventarios en la empresa PROABESI S.A.C para esto se necesitaran parámetros de análisis minuciosos de control de riesgos y enfoques de gestión. La empresa al no contar con un manual de control o no hacer uso de ello tiene desviaciones e incurrir en muchos errores, por lo que implementación de un sistema de control interno en el área de inventarios es muy importante ya que esta influirá en el buen manejo de sus recursos financieros y humanos.

Luna (2017). En su tesis, para optar el título profesional de contador público, titulado **“EL CONTROL INTERNO DE ALMACÉN Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA INVERSIONES EN TI JESÚS S.A.C., DISTRITO DE HUÁNUCO, AÑO 2016”**, donde tiene como objetivo determinar de qué manera el control interno de almacén influye en la rentabilidad de la empresa constructora Inversiones en Ti Jesús S.A.C. año 2016. Este proyecto aplico el tipo de investigación descriptivo, para poder describir y explicar de qué manera el control interno influye en la rentabilidad de la empresa mencionada. Los integrantes de la empresa, formaron parte de la población, entre ellos están consideradas las áreas de gerencia, administración, contabilidad, ingeniería, asesoría legal, secretaria y almacén, siendo un total de 20 personas y tomando como muestra a 6 personas de las áreas de administración, contabilidad y almacén, a quienes se le aplicó una encuesta de 12 preguntas. Esta investigación llego a la conclusión de que el control interno aplicado en el área de almacén de dicha empresa, no está siendo bien implementado, ya que necesitan más herramientas para que su personal pueda desarrollar un trabajo eficiente y no tener sobre costos y perdidas de los materiales, para no disminuir la rentabilidad de la empresa; Además que las actividades de emisión de documento, ubicación física y registro de stock, no se desarrollan de una manera adecuada en el interior del almacén y tampoco se tiene un control idóneo en el proceso de salidas de los materiales al área de obras, descuidando así el control de los saldos.

c. Regionales

El presente trabajo se entiende por antecedentes regionales todo aquello relacionado con la investigación que se está realizando a través de cualquier región del Perú, menos en la región de Lima; con aspectos relacionados sobre el objetivo de nuestro estudio.

Ramírez (2017). En su tesis, para optar el título profesional de contador público, titulado **INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DEL ALMACÉN DE COMERCIAL MARLENE, BARRANCA 2016**, y tiene como objetivo general determinar la influencia del control interno en la gestión del almacén de comercial Marlene, Barranca 2016. Fue una investigación de tipo descriptiva, ya que tuvo como finalidad describir el comportamiento de las variables empleadas. La población fue conformada por 10 trabajadores de la misma empresa, las cuales también se los tomo como muestras y se le aplicó una encuesta de 15 preguntas. Este trabajo de investigación llego a la conclusión de que los trabajadores consideran deficiente el control interno aplicado en la empresa, además informan que no conocen el manual de organización y funciones, y el reglamento interno de funciones de la empresa, generando que dichos trabajadores desconozcan sus funciones en la compañía; También agregamos los trabajadores afirman conocer las funciones de protección, control, recepción e información , que el almacén cuenta con un personal encargado y la infraestructura es adecuada para realizar un eficiente despacho de la mercadería, aunque a dichos productos no se le aplica un efectivo proceso de codificación ni rotuladas.

Vivivanco, (2017). En su tesis titulada, **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICROS Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA JORLIS SERVICIOS MÚLTIPLES E.I.R.L – SATIPO 2016**, realizado en la región de Satipo, tuvo como objetivo principal, describir las características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio y en la empresa Jorlis Servicios Múltiples E.I.R.L. Satipo, 2016. Tuvo como diseño de investigación: Para la elaboración de este presente proyecto de investigación se llegó a utilizar el diseño no experimental – descriptivo – biográfico – documental y de caso. Nos referimos al no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se realiza en un periodo determinado. Y llego a mis siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos se concluyen con la aplicación de un Control Interno en las empresas, ya que en la mayoría de los estudios realizados por autores coinciden que el conocimiento y la aplicación del sistema de control interno al sector comercio del Perú y el correcto uso del manejo de los recursos de la empresa, para poder alcanzar las metas programadas y tener un buen resultado de ingresos y optimizando el recurso humano. Después de aplicar el cuestionario al gerente, se concluye que la empresa JORLIS SERVICIOS MÚLTIPLES E.I.R.L carece de conocimiento del sistema de control interno, ya que la gerencia no desarrolla una buena planificación para obtener el manejo adecuado de los recursos financieros y los sistemas de trabajo de la empresa, así mismo es posible que la empresa decaiga en peligro de fraude por la relación de componentes de evaluación de riesgo. Es necesario que gerencia de la empresa JORLIS SERVICIOS MÚLTIPLES E.I.R.L, tengan

conocimiento sobre los beneficios de la caracterización del Control interno y así poder generar una forma eficaz y eficiente para el cumplimiento de sus objetivos.

GUERRA (2015). En su tesis titulada, **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS MYPES UBICADAS EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA**, realizado en la región de Piura, tuvo como objetivo principal, analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Por medio de esta investigación lo que se procura es da una excelente explicación con una forma sencilla y dinámica por lo que da importancia de **EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS MYPES UBICADAS EN EL MERCADO CENTRAL DE PIURA**, ubicada en la ciudad de Piura, el investigador identifico falencias sobre el control interno y carecimiento de requisitos cayendo así en la informalidad. Por lo tanto, el criterio del investigador redacto algunas alternativas para dar solución de este caso y resolver los errores que tienen las MYPES. Y llego a la siguiente conclusión: Llegue a la conclusión en que las MYPEs no cuentan con los requisitos exigidos para su correcto funcionamiento exigidos por ley, ya que muchas de ellas no cuentan con un programa de formalización a través de SUNAT, debido a que no cuentan con un manual de procedimientos para poder realizar operaciones sobre la normatividad interna ya que esto permite que el personal obtenga conocimientos sobre la documentación interna como por ejemplo un reglamento interno. Esto conlleva al desconociendo sobre la importancia que hace el control interno, ya que garantiza ningún riesgo sobre sus existencias y activos fijos.

Romero (2018). En su tesis titulada, **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIO RUBRO TRANSPORTE TERRESTRE EN EL DISTRITO DE CALLERÍA, AÑO 2017**, realizado en la región de Pucallpa, tuvo como objetivo principal, describir las principales características del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector servicio de transporte terrestre en el distrito de Callería, año 2017. Tuvo como diseño de investigación: Para la elaboración del presente trabajo de investigas se utilizó el diseño descriptivo – cuantitativo simple no experimental, nos estamos evocando a observar lo que ocurre entre uno y otra variable. No experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables y se realiza en un periodo determinado.

Respecto al objetivo específico N° 01: Se concluye que los resultados obtenidos en la aplicación de un control interno en las empresas, manifestaron un 86.57% de encuetados que en sus empresas se realizan control interno, seguido de 0.67% (NO) y un 18.67% (Si) parcialmente.

Respecto al objetivo específico N° 02: La empresa de transporte se concluye con los resultados más relevantes permitiendo en difundir su misión y visión, donde los principales procesos y proyectos están a cargo de la administración. Promoviendo un 80% de código de ética y poder fomentar la integración de su personal y poder fortalecer el clima laboral.

Respecto al objetivo específico N° 03: Con la propuesta de mejora del sistema de control interno la empresa se implementa con un 70% de actividades para lograr un manual de procedimientos, como así mismo, un 80% de los

recursos de la empresa están debidamente resguardados, Por la tanto en resultado encuestados un 90% manifestaron la realización de actividades de control interno y un 10% refirió que no.

Respecto al objetivo específico N° 04: El análisis realizado, precisan que un 90% de encuestado si cumplen con los principios en seguridad de la información, en cambio un 60 de sistema de información de calidad no facilita a una buena toma de decisiones, por lo tanto, un 50% no evalúa periódicamente la efectividad de comunicación con su personal. Así mismo concluye que la empresa desarrolla un 63.33% en las actividades de información y comunicación.

López (2017). En su tesis titulada, **IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EFICIENTE PARA LAS ÁREAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SUS INCIDENCIAS EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SUCURSAL AYACUCHO, 2016**, realizado en la región de Trujillo, tuvo como objetivo principal, determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas créditos y cobranzas incide en la gestión Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. Llegue a las conclusiones que: Tuvo como diseño de investigación para la elaboración del presente trabajo de investigación se utilizó el diseño descriptivo, bibliográfico y documental – cualitativo. Por medio de esta investigación lo que se pretende es dar una implementación del control interno eficiente en el área de créditos y cobranzas en la empresa financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. Para evitar las morosidades de los prestamos ya que esto no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos, por lo tanto, un 53% de encuestados menciona que en los últimos años han recibido capacitaciones sobre control interno. Por los resultados que arroja el

trabajo de investigación presente, es que un gran porcentaje de encuestados considera que es necesario la implementación de control interno para el área de créditos y cobranzas para una buena eficiencia en la gestión financiera Mi Banco.

d. Local

El presente trabajo se entiende por antecedentes de misma localidad todo aquello relacionado con la investigación que se está realizando a través de la provincia de Cañete, menos en otras partes de las regiones del Perú; con aspectos relacionados sobre el objetivo de nuestro estudio.

Sánchez (2018). En su tesis titulada, **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS PRIVADAS DEL PERÚ: CASO EMPRESA “INVERSIONES Y REPRESENTACIONES GASUR E.I.R.L – CAÑETE, 2017**, realizado en la localidad de Cañete, tuvo como objetivo principal, determinar y describir las características del control interno de las empresas privadas del Perú: Caso empresa “Inversiones y Representaciones Gasur E.I.R.L – Cañete, 2017. Este proyecto aplico el tipo de investigación descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. Llegue a as siguiente conclusión:

Según el objetivo específico N° 01: Según los autores nacionales como locales revisados, describen que las características del control interno de las empresas privadas del Perú son una herramienta de suma importancia por la cual ayuda en la mejora de la gestión en el manejo de sus recursos, eficiencias de las operaciones y confiabilidad de información financiera. Proporcionando así un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos institucionales

permitiendo disminuir las falencias operativas y administrativas. Asimismo, reduce los riesgos mediante la prevención, detectando fraudes, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para la toma de decisiones. El control interno es parte primordial en una organización.

Según el objetivo específico N° 02: El componente ambiente de control, se puede observar que la organización no cuenta con estructura organizacionales, presenta como debilidad un trabajo deficiente y desorganizada; sin embargo, empíricamente tiene implementado los objetivos estratégicos que no están plasmado en documentos. En el componente evolución de riesgos, se observa que la organización no tiene identificado los riesgos a los que está expuesta, el personal que labora en la organización no tiene conocimiento de los riesgos en las actividades diarias debido a que la gerencia no realiza un seguimiento de los objetivos institucionales, en el componente de actividades de control, se observa que la empresa en estudio no cuenta con procedimientos e indicadores que le permita mejorar la gestión interna, sin embargo, empíricamente se ha establecido medidas de seguridad a fin de salvaguardar los activos. Por lo que también se observa que en el componente información y computación no existe ninguna comunicación suficiente, fluida y oportuna entre todas las áreas de la organización. Y por último componente de supervisión y monitoreo, refleja que no existe un seguimiento continuo de las actividades.

Según el objetivo específico N° 03: El resultado de los autores nacionales y de la empresa “Inversiones y Representaciones Gasur E.I.R.L. de Cañete, tiene un porcentaje del 100% de NO coincide en las características del control interno. Al realizar el análisis comparativo de los resultados de los objetivos específicos

1 y 2 donde se observa que, en todos los componentes del control interno NO coinciden, por lo que se llegó a concluir que la empresa requiere una implementación de Sistema de Control Interno.

Benavides (2019). En su tesis titulada, **CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DEL SECTOR COMERCIO DEL PERÚ: CASO EMPRESA “KADIMAJ E.I.R.L. – CAÑETE, 2018**, realizado en la localidad de Cañete, tuvo como objetivo principal, determinar y describir las características del control interno de las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa “KADIMAJ E.I.R.L” – Santa Cruz de Flores – 2018. Este proyecto aplico el tipo de investigación es cualitativa, en base a la revisión bibliográfico documental y de caso. Llegue a as siguiente conclusión: Por la falta de aplicación control interno y sus componentes nos lleva a no tener una realidad económica clara de sus activos, por lo tanto, no sabemos en qué situación se encuentre la empresa, ya que la mayoría sigue con el informalismo. Por lo que se recomienda poner mayor énfasis en contar con un área de control interno en la empresa, ya que es de suma importancia y así tener buenos resultados, y al mismo tiempo tener definidos cuales son los riesgos que esto conlleva por lo que es necesario contar con herramientas para salvaguardar los recursos de la empresa. Se tiene que realizar constantes capacitaciones al personal, para poder llegar a cumplir con el objetivo y meta trazada, y así tener buenos resultados.

Medina & Saldaña & Sánchez (2016). En su tesis, para optar el título profesional de contador público, titulado **“CONTROL INTERNO DE**

INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL RÉGIMEN GENERAL DEL DISTRITO DE SAN VICENTE – CAÑETE, AÑO 2014 EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO”, donde su objetivo es determinar la incidencia del control interno de inventarios en la rentabilidad de las empresas comerciales pertenecientes al régimen general del distrito de San Vicente de la provincia de Cañete. El tipo de investigación fue descriptivo por que tuvo como finalidad de describir, analizar y explicar el tema planteado. Para realizar la investigación tuvo como población 123 empresas comerciales de abarrotes y la muestra fue conformada por 53 empresas, donde se le aplicó una encuesta de 11 preguntas a los gerentes, administradores o contadores. Llegando a la conclusión de que el control interno de inventarios incide de manera efectiva en la rentabilidad de las empresas, ya que, al realizar una adecuada administración de los inventarios, logran obtener ganancias económicas para la empresa.

Casavilca (2019). En su tesis titulada, **EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR COMER DEL PERÚ: CASO EMPRESA “N & D SERVA S.A.C” – CAÑETE, 2018**, realizado en la localidad de Cañete, tuvo como objetivo principal, determinar y describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa N & D Serva S.A.C. – Cañete, 2018. El tipo de investigación fue de diseño descriptivo – no experimental – bibliográfico – documental y de caso. Llegue a as siguiente conclusión:

Según el objetivo específico N° 01: Según los autores nacionales y locales establecen que el control interno mejora la eficiencia, efectividad en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, ya que viene ser un factor determinante para el desarrollo económico. Por lo que se establece que no cuentan con un sistema de control interno y por lo tanto no influye en la gestión de inventarios, conllevando a que las empresas sean más eficientes al momento de brindar el servicio, asimismo no cuentan con un personal calificado y capacitado en la gestión de inventarios, tampoco se brinda una información confiable lo cual no se puede detectar los errores que se presenta en la gestión

Según el objetivo específico N° 02: A través del cuestionario que se aplicó al gerente de la empresa N & D Serva S.A.C., se ha pudo evidenciar que la empresa carece significativamente un sistema de control interno en la gestión de inventarios, por lo tanto, el control interno no está influyendo en la gestión, debido a que la empresa N & D Serva S.A.C., en su estructura organizacional la falta una herramienta de gestión que es utilizada en el control interno, además de la carencia de un manual de procedimientos de actividades acompañada de la no capacitación del personal adecuado para dicha área. Por tal motivo que se le sugirió a la gerencia un objeto de estudio que ese implemente un sistema de control para la gestión de inventarios para poder identificar y analizar los riesgos internos tanto externos y poder darles el trato correspondiente para evitar los riesgos lo cual permitirá que le empresa tenga un crecimiento y desarrollo empresarialmente.

Según el objetivo específico N° 03: Los resultados de los objetivos específicos 1 y 2, no coinciden en su comparación, por lo cual el control interno no está influyendo en la gestión de inventarios por lo que las empresas no cuentan con un esquema de sistema de control interno de manera formal, ya que no cuenta con un personal capacitado por dicha misión, debiendo existir para la protección y rotación de los inventarios para que pueda reducir los riesgos y así mejorar constantemente su gestión, coincidiendo con la empresa objeto de estudio, debido a que no tiene implementado un sistema de control interno de manera formal y por consiguiente no pueden identificar sus riesgos de control interno en la gestión de inventarios. Es por ello que al regular y evaluar el control sobre las diferentes áreas críticas se obtendrá una mejor y depurada información necesaria para la buena toma de decisiones oportuna y veraz.

2.1. Bases teóricas de la investigación

2.1.1. Teorías del Control Interno

A partir de la década de los noventa los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, están definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial. **(Rivas, 2011, p.120).**

Tal como la importancia del control interno a nivel mundial, que la fecha existen diferentes modelos, que proporcionan un marco de acción para comprender el control organizacional y facilitar la toma de decisiones. Los modelos de control son “Instrumentos para garantizar la gestión administrativa de las organizaciones, el logro de la misión y objetivos institucionales, con

criterios de eficiencia, eficacia y en concordancia con las normas y políticas institucionales y legales” (Galvis, Salazar & Soto, 2007).

2.1.2. Clasificación del Control Interno

2.1.2.1. Control interno contable

“Con este control se busca la protección de los activos de la empresa, donde además se pretende obtener información financiera veraz, confiable y oportuna. Este control se efectúa de acuerdo a las autorizaciones generales o específicas de la administración”. (Perdomo, 2004).

Según la **Contraloría General de la República (2014)**, el control interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcancen los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. El control interno se puede entender como un programa de organización desarrollado a partir de un conjunto de métodos, procesos y procedimientos que adopta y coordina una empresa con el fin de salvaguardar sus bienes, realizar una comprobación eficaz de sus datos contables con el objetivo de determinar su grado de confianza a efectos de desarrollar y consolidar una administración eficiente y lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Gamboa, Puente y Ysidora, 2016).

Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018) afirman que: El control interno busca promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de la entidad, la calidad de los servicios públicos que presta, cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos **(p. 212)**.

2.1.2.2. Control interno administrativo o de gestión

El control administrativo incluye, pero no se limita al plan de organización, procedimientos y registros que se relacionan con los procesos de decisión que conducen a la autorización de operaciones por la administración. Esta autorización es una función de la administración asociada directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. **(American Institute of Certified Public Accountants, 2008)**.

2.1.2.3. Control interno financiero

Apaza, (2015) define los estados financieros como cuadros sinópticos, preponderantemente numéricos integrados con los datos extractados de los libros y registros del área de contable, aclarados con anotaciones adicionales, en los cuales se muestra la situación, a una fecha determinada; o el resultado en la gestión, durante un determinado periodo, de un ente económico.

“Suministrar información acerca de la situación financiera, actividad y flujos de fondos de una empresa. Se pretende que tal información sea útil a una amplia gama de usuarios al tomar sus decisiones económicas” **(The International Accounting Standards Board, 2001)**.

Según (Mantilla, 2018) indica que un efectivo control interno a la información financiera provee seguridad razonable en relación a la confiabilidad de la información financieros y la preparación de los estados financieros.

Santillana (2001) “Señala que control interno certifica la razonabilidad, confiabilidad, oportunidad e integridad de la información financiera y complementaria administrativa y operacional que se genera en la entidad, con el fin de tomar de decisiones para garantizar bienestar futuro”.

2.1.2.4 Control interno presupuesto

En el ámbito más estricto, el control presupuestario se refiere a las actividades, controles y herramientas para mantener las cuentas públicas de una administración saldadas. Todo ello, con el objetivo de que los gastos no superen a los ingresos. Pues, de ocurrir esto, se produciría una situación de déficit. Además, de la misma forma, de que no existan más recursos de los necesarios para financiar las partidas de gasto (superávit). El presupuesto es el elemento principal y básico en la planificación de las cuentas de una organización o administración. Ya que, a partir de éste, es posible prever los gastos que vamos a tener en un ejercicio. Todo ello, a partir de las acciones que se tengan planificadas y la forma en la que éstas van a ser financiadas, vía impuestos y otros ingresos de tipo tributario, recurrente o extraordinarios. A partir del control presupuestario, es posible anticipar y estudiar las desviaciones que puedan surgir en la ejecución del presupuesto. Para ello, tomando medidas periódicamente cuando se vayan produciendo desequilibrios e inestabilidades en la obtención de ingresos o en gastos que se hayan disparado. El control presupuestario es de vital importancia para cualquier organismo. Ya que nos sirve como seguimiento y análisis de las

posibles desviaciones en la planificación del ejercicio, y, además, supone la actualización continua de la planificación y reorganización de las cuentas y sostenibilidad financiera de cualquier centro (**Pedrosa, 2020**)

2.1.2.4 Control interno gerencial

La gestión administrativa trabaja en conjunto con otros departamentos, asegurando de esta forma un desarrollo exitoso en las actividades pertinentes, además de impulsar una organización más eficiente, asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa. Para llevar a cabo este proceso tanto en un departamento determinado como en toda organización pública o también privada, se debe tomar en consideración que dicho proceso debe ser: económico, es decir, debe requerir menos esfuerzo que el beneficio que aporta; y acumulativo, que la mejora que se haga permita abrir las posibilidades de sucesivas mejoras a la vez que se garantice el cabal aprovechamiento del nuevo nivel de desempeño logrado. (**Herrera, 2015**)

2.1.3. Características del Control Interno

El Control Interno es un proceso y por tanto el mismo puede ser evaluado en cualquier punto de su desarrollo. Es un conjunto de acciones estructuradas y coordinadas, un medio para lograr un fin. Lo llevan a cabo los trabajadores, funcionarios y directivos, que actúan en todos los niveles y en las diferentes áreas. Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata

solamente de manuales de organización y procedimientos. Ningún manual de organización recoge todos los riesgos reales y potenciales ni desarrolla controles para hacer frente a todos y cada uno de ellos. En consecuencia, las personas que componen esa organización deben tener conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles y deben estar en condiciones de responder adecuadamente por ello. En cada área de la organización, la persona encargada de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos, en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de la categoría ocupacional que tengan. Debe facilitar la consecución de objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la empresa. Se trata de un aporte trascendental: los controles internos no son elementos restrictivos, sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos, porque se refiere a riesgos a superar para alcanzar dichos objetivos. **(González & Cabrale, 2010).**

2.1.4. Beneficios Del Control Interno

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.

- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados. **(PUCP, 2014)**

2.1.5. Objetivos del Control Interno

Ramón (2014), señala que los objetivos del Control Interno deben lograr:

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

La Contraloría General de la Republica (2016) los objetivos del control interno son

- Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad.
- Resguardar los recursos y bienes del Estado.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.
- Promover la rendición de cuentas.
- Garantizar la confiabilidad de la información.

- Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

INICAL (2019) con los siguientes objetivos:

- Promover y optimizar, la eficiencia, eficacia, ética, transparencia y economía de las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que presta.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del Estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales, así como, en general, contra todo hecho irregular o situación perjudicial que pudiera afectarlos.
- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad y sus operaciones.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Fomentar e impulsar la práctica de valores institucionales.
- Promover el cumplimiento de los funcionarios o servidores públicos de rendir cuenta por los fondos y bienes públicos a su cargo y/o por una misión u objetivo encargado y aceptado.

2.1.6. Responsabilidad del Control Interno

El Sistema de Control Interno debe ser un conjunto armónico, conformado por el sistema de planeación, las normas, los métodos, los procedimientos utilizados para el desarrollo de las funciones de la organización y los mecanismos e instrumentos de seguimiento y evaluación que se utilicen para realimentar su ciclo de operaciones. Esta característica es fundamental, pues es la que permite que todos los niveles de la organización participen activamente en el ejercicio del control: la gerencia a través de la orientación general y la evolución global de resultados; las áreas administrativas a través del diseño de normas y procedimientos para desarrollar sus actividades, y las dependencias de

apoyo, mediante el uso adecuado de procesos administrativos tales como la planeación, el control de gestión y la evaluación del desempeño del personal de la empresa u organización. **(Contraloría General de la República, 2006)**

Es necesario establecer un Sistema de Control Interno que les permita tener una confianza moderada de que sus acciones administrativas se ajustan en todo a las normas (legales y estatutarias) aplicables a la organización. Además, es diferente dependiendo de la actuación o naturaleza de cada empresa u organización. Desde el punto de vista del cumplimiento del objeto social y las funciones asignadas a las organizaciones, el control interno es responsabilidad de la gerencia en forma indispensable e indelegable, ya que la responsabilidad no termina con la formulación de objetivos y metas, sino con la verificación de que éstos se han cumplido. **(Rojas, 2007).**

2.1.7 Modelo COSO 2013

2.1.7.1 Definición del COSO 2013

The committee of sponsoring organizations of the treadway commission, a través del documento denominado “Control Interno-Marco Integrado” define el sistema de control interno COSO 2013 de la siguiente manera:

“Una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de los objetivos de la entidad y adaptarse a cambio de su entorno operativo y de negocio” (COSO, 2013).

González (2018) afirma que el control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos

relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. Con los siguientes objetivos:

- Rentabilidad y rendimiento para prevenir la pérdida de recursos.
- Operaciones eficaces y eficientes.
- Desarrollo de tareas y actividades continuas, establecidas como un medio para llegar a un fin.
- Control interno efectuado por las personas de la entidad y las acciones que estas aplican en cada nivel de la entidad.
- Producción de informes financieros confiables para la toma de decisiones.
- Seguridad razonable, no absoluta, al consejo y la alta dirección de la entidad.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes.
- Adaptación a la estructura de la entidad.
- Promoción, evaluación y preocupación por la seguridad, calidad y mejora continua de todos los procesos de la entidad. (p. 8).

Las empresas deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita enfrentarse a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad. (AUDITOOL, 2013)

2.1.7.2. Componentes y Principios del COSO 2013

COSO (2013), menciona que el control interno será eficaz si todos los componentes están funcionando correctamente. Además, desarrolla 17 principios a través de sus 5 componentes. Estos principios ayudan a codificar los parámetros fundamentales de COSO 2013 y proporcionan claridad sobre lo que constituye un control efectivo. A continuación, se desarrollarán los componentes del marco integrado COSO 2013 con sus respectivos principios:

a. Primer Componente: Ambiente de Control

De acuerdo a Nurhayati (2016), este componente está conformado por todo el personal de la empresa que es capaz de generar un buen clima dentro de la organización. Para generar un buen clima, de acuerdo al autor, en primer lugar, el líder debe dar el ejemplo a todos los demás empleados de la empresa. En segundo lugar, establece que se debe inculcar en la organización valores tales como la integridad, honestidad, la lealtad. En tercer lugar, afirma que la estructura organizacional de la empresa debe ser clara, ya que si existe algún problema se pueda identificar rápidamente a la persona que estaba a cargo de esa área y finalmente la labor que realicen el consejo de administración junto con el comité de auditoría y el auditor interno. (p.6).

De acuerdo al Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (2013) estos cinco componentes conformados por 17 principios cuentan con los siguientes atributos que se muestran a continuación:

a) La organización demuestra un compromiso con la integridad y los valores éticos.

- Se establecen normas de conducta: La alta dirección, con la orientación de la junta directiva define y comunica los estándares esperados de conducta que debe tener la organización, incluyendo la información necesaria para los responsables de la preparación de la información financiera. Tales estándares contienen la información que refleja las expectativas legales, éticas con la finalidad de evitar el riesgo.
- Promover la integridad y la ética: El CEO y los miembros claves de la gestión en los distintos niveles de la empresa demuestran la importancia de la integridad y los valores éticos en toda la organización. Las formas y mecanismos para hacer esto pueden incluir:
 - Comunicaciones de la alta dirección que soportan los estándares esperados de conducta e integridad.
 - Interacciones con los proveedores, clientes y otras partes externas que reflejan el trato equitativo y honesto.
 - Evaluaciones de desempeño e incentivos que refuerzan los estándares esperados de comportamiento y que estos sean coherentes con los objetivos de la entidad en todos los niveles de la organización.
 - Acciones correctivas cuando se producen desviaciones de las normas de conducta esperadas.
- El desarrollo de procesos con la finalidad de informar y responder rápidamente a las violaciones del código de conducta:

- La alta dirección desarrolla constantemente y sigue unos procedimientos con la finalidad de investigar con la mayor prontitud cualquier violación a los códigos de conducta y tomar las respectivas medidas correctivas de estos en cualquier nivel de la organización. El proceso incluye lo siguiente:

- Investigación de los casos en los cuales se presentan violación de los códigos, se deben investigar y obtener un entendimiento del problema y las circunstancias en las cuales se dio.

- Determinar cómo y cuándo la violación de los códigos será comunicada y si esta se hará pública.

- Comunicar a todo el personal de la compañía las investigaciones que son realizadas por la organización y las acciones correctivas a tomar.

b) El consejo de administración demuestra independencia de gestión y ejerce la supervisión del desarrollo y desempeño del control interno.

- Establecimiento de las funciones, responsabilidades y delegación de las autoridades de la junta directiva: Las funciones, las responsabilidades, y los poderes de la delegación de la junta directiva son definidos en los estatutos de la organización de acuerdo con las regulaciones aplicables. Para propósitos de reportes financieros, la junta se encarga de designar un comité de auditoría cuyas responsabilidades son las siguientes:

- Evaluar la efectividad del control interno sobre la información financiera, incluyendo la evaluación de riesgos, las deficiencias significativas.

- La contratación y el pago del auditor externo. - La calidad de la información financiera y las revelaciones.

- Establecer una comunicación formal entre la junta y el comité de auditoría para facilitar la discusión de los temas más importantes. Evaluación por parte de la administración de los asuntos importantes, teniendo en cuenta el impacto potencial que podrían tener sobre los informes financieros y la necesidad de establecer las medidas correctivas necesarias.
- El establecimiento de las políticas y prácticas para las reuniones que se desarrollan entre la Junta directiva y la administración: La Junta directiva revisa y aprueba las políticas y prácticas que apoyan al desempeño del control interno en la organización. Estas se realizan en reuniones regulares que se desarrollan entre la junta y la administración. Los procesos y las estructuras de especial relevancia para el comité de auditoría son los que proporcionan la siguiente información:
 - Un calendario que establece la frecuencia de reuniones con la administración.
 - Procedimientos para analizar el desempeño y desarrollo administrativo del control interno sobre la información financiera externa.
 - Autoridad para contratar a expertos, cuando sea necesario, y realizar una supervisión con la finalidad de observar si la administración resuelve adecuadamente las cuestiones que hayan sido planteadas por la junta.
 - Criterios y procedimientos para convocar reuniones especiales o urgentes cuando estas sean necesarias.
- El Comité de auditoría se junta periódicamente con los auditores tanto internos como externos, así como sus revisores independientes, de manera privada, cuando sea necesario, para discutir los siguientes temas:
 - Los principales riesgos que enfrenta la organización.

- El alcance de la auditoría y las pruebas a realizar.
- Bases para la definición de la materialidad.
- Cambios en las políticas contables.
- Recursos y el personal empleado.
- Organización y cultura.
- Hallazgos importantes de auditoría.
- Calidad y fiabilidad de la información financiera.

c) La Dirección establece, con supervisión de la junta, líneas de comunicación, estructuras, las autoridades y las responsabilidades para el logro de los objetivos.

- La alta dirección se encarga de elaborar los organigramas para documentar, comunicar y hacer cumplir las obligaciones para el logro de los objetivos de la entidad. Los organigramas se utilizan para:
 - Establecer autoridades y responsabilidades.
 - Establecer canales de información y comunicación.
- Definir las autoridades en los diferentes niveles de la organización: En la asignación de autoridades y responsabilidades, la administración considera el impacto sobre el ambiente de control y la importancia de la segregación de funciones.
- Definir el papel de los auditores internos: La Junta Directiva faculta al área de auditoría interna para llevar a cabo sus propósitos, designar sus autoridades y responsabilidades, además de tener una comunicación directa con el comité de auditoría y la junta. El comité de auditoría participa activamente en la revisión de

la evaluación de los riesgos de la compañía, asegurando que el plan de trabajo de auditoría interna tenga una calidad adecuada.

d) La organización demuestra un compromiso por atraer, desarrollar y retener a las personas competentes en alineamiento con los objetivos.

- Evaluar la capacidad del personal de finanzas: La alta dirección evalúa la capacidad del personal que está involucrado en la elaboración y presentación de la información financiera, asimismo revisa los diseños y el desarrollo de sistemas de información financieros. La alta dirección evalúa la capacidad del área para identificar los problemas. Asimismo, evalúa las competencias que tiene el personal en el cual incluye el grado de habilidades técnicas, competencias y el grado de la carga de trabajo.
- Evaluar la competencia y el comportamiento: La organización inculca una comprensión y aplicación de las competencias y normas de comportamiento esperadas. La gestión comunica constantemente sus expectativas a través de sus políticas y evalúa a los empleados a través de:
 - El desarrollo de incentivos y recompensas que tienen en cuenta las dimensiones múltiples de la conducta y el rendimiento.
 - El desarrollo de un proceso de evaluación que confirman el conocimiento que tiene los colaboradores de las normas y además muestra su situación dentro de la empresa.
 - Cambiar el proceso de evaluación del desempeño cuando sea necesario basándose en las lecciones aprendidas o cuando ocurra un cambio de estrategia o de objetivos operativos.

- Apoyando continuamente el comportamiento que sea coherente con las normas de competencia de la organización.
 - Selección apropiada de los proveedores de servicios externos: La administración identifica los conocimientos y la experiencia necesaria para lograr llegar a sus objetivos, es por ello que decide evaluar si cuenta con el personal que tenga las capacidades y conocimientos necesarios o subcontrata un tercero. El criterio para la selección de los proveedores externos, no solo se basa en las habilidades o la experiencia que este pueda tener, sino también teniendo en cuenta las políticas y normas de la compañía respecto a la selección de proveedores.
- e) **La organización retiene a los individuos responsables y competentes para el cumplimiento de su control interno y lograr cumplir con sus objetivos.**
- Definir y confirmar responsabilidades: La administración busca reforzar su responsabilidad con la finalidad de tener un control interno más efectivo. En la consecución de los objetivos. El consejo de administración y la alta dirección buscan mantener una filosofía y un estilo que demuestre un fuerte compromiso con la ética, integridad y la competencia.
 - Establecer indicadores de desempeño, incentivos y recompensas: La alta dirección define las medidas de desempeño, incentivos y recompensas que son los siguientes:
 - Que los indicadores estén alineados con los valores éticos de la entidad. El desarrollo de estos indicadores será en todos los niveles de la organización que ellos estimen necesarios para apoyar la gestión y asegurar el cumplimiento de los objetivos en corto y largo plazo.

- Asimismo, el desarrollo de estos indicadores será en todos los niveles de la organización que ellos estimen necesarios para apoyar la gestión y asegurar el cumplimiento de los objetivos en corto y largo plazo.
- Evaluar las medidas de rendimiento, incentivos y recompensas: El Consejo de administración y gestión evalúa periódicamente la idoneidad de las medidas de rendimiento para determinar si tienen la influencia prevista sobre como las personas responden a las presiones, incentivos y recompensas. Esta evaluación puede incluir:
 - Reevaluar las medidas de rendimiento, teniendo en cuenta las tendencias del sector, los cambios regulatorios o cambios en los objetivos de la entidad.
- Tener en cuenta las presiones excesivas.
- Hacer cumplir las entregas de información a través de estructuras, autoridades y responsabilidades.
- Evaluar el desempeño del personal involucrado.

b. Segundo Componente: Evaluación del riesgo

El riesgo se define como la posibilidad de que ocurra un evento y afecte negativamente al logro de los objetivos. Todas las entidades se enfrentan a una variedad de riesgos, ya sean internos y externos. Por ello, deben considerar el componente de evaluación de riesgos como un proceso dinámico para identificar y evaluar los riesgos. También requiere que la administración evalúe el impacto de los posibles cambios en el ambiente externo y dentro de los negocios similares que pueden hacer que el control interno sea ineficaz.

Además, la identificación y análisis de los riesgos se relacionan con el logro de los objetivos; la administración debe cuantificar su magnitud, proyectar

su probabilidad y sus posibles consecuencias. Los principios que se relacionan a este componente son la organización específica, objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y valoración de los riesgos para determinar cómo deben de administrarse, la organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de los objetivos, la organización identifica y evalúa cambios que pueden impactar significativamente al sistema de control interno. A continuación, se desarrollarán los siguientes cuatro principios:

f) La organización especifica los objetivos para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con los objetivos.

- Identificación de las cuentas de los estados financieros, revelaciones y las aserciones: La gestión especifica los objetivos relativos a la preparación de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, e identifica las cuentas de los estados financieros basados en el riesgo material que estos representan.
- Especificar los objetivos de los reportes financieros: La gestión especifica sus objetivos respecto a los reportes financieros. Se establece que estos objetivos sean específicos, medibles, alcanzables, relevantes, como parte de su control interno, evalúa si estos objetivos son coherentes con los principios contables.
- Evaluar la materialidad: La gestión evalúa la materialidad de las cuentas importantes, donde tiene en cuenta los factores cuantitativos y los cualitativos. En la evaluación de estos, la empresa puede tener en cuenta lo siguiente:
 - Particularidad de las transacciones.
 - El tamaño de las transacciones de los estados financieros (Ej. Activos, pasivos, total ingresos, utilidad neta).

- Quienes utilizan los estados financieros (Ej. Empleados, clientes, entidades reguladoras, inversionistas, proveedores, acreedores).

g) La organización identifica los riesgos para la consecución de los objetivos a través de los análisis de riesgos como base para determinar como el riesgo debe ser gestionado.

- La gestión incluye un proceso de identificación de riesgos de omisión material y la tergiversación y probabilidad de ocurrencia de los riesgos para aseveraciones de los estados financieros pertinentes para cada cuenta y revelación significativa. El proceso de identificación de las unidades de negocio incluye conversaciones con cada unidad de negocio o líder del proceso. También incluye la identificación de los sistemas de tecnología de información que soportan los procesos de negocio que son relevantes para los objetivos externos de información financiera.
- La gerencia identifica los riesgos para el logro los objetivos de información financiera. El proceso de identificación de riesgos considera tanto los factores cuantitativos y cualitativos, incluyendo los siguientes:
 - El impacto potencial de los objetivos en los estados financieros se mide cuantitativamente, cada cuenta se evalúa en relación a su respectiva categoría, como el total de activos o ingresos. La administración también evalúa cualitativamente el potencial de ciertas cuentas para ser subestimada, teniendo en cuenta las características cuantitativas y cualitativas. Además, las cuentas se clasifican como alta, media y baja, en función de su impacto en los estados financieros. Cuando los riesgos varían según la subcuenta, la administración considera de riesgo en ese nivel.

- La gerencia considera factores internos tales como el volumen de las transacciones a través de una cuenta, el juicio, y los principios de contabilidad. La administración también tiene en cuenta factores externos, como las condiciones económicas de la industria de la competencia; el entorno normativo y político, los nuevos reglamentos que afectan a la cuenta y los cambios en la tecnología, las fuentes de suministro, las demandas del cliente, o los requisitos de los acreedores.
- La administración considera los procesos de negocio que generan las transacciones en cada uno de los rubros de los estados financieros, teniendo en cuenta la complejidad del proceso, centralización o descentralización de la información, sistemas informáticos que apoyan el proceso, los cambios hechos o nuevos procesos añadidos, y la interacción con las partes externas tales como proveedores, acreedores, accionistas o clientes.
- La administración evalúa el riesgo de errores relacionados a fraude.
- Se consideran factores internos globales de la entidad, tales como la naturaleza de las actividades de la empresa, el acceso de los empleados a los activos, el número y la calidad del personal y de los niveles de formación previstas, los cambios en los sistemas de información, cambios en la organización (por ejemplo, cambios en el personal de alto nivel o responsabilidades).
- Reunión con el personal de la entidad.
- La administración analiza la importancia de los riesgos identificados en función a la probabilidad de que ocurra el riesgo y el riesgo inherente de una omisión material y la tergiversación de los objetivos de información financiera externa de la entidad. Con base en los resultados del análisis, la administración determina la forma de gestionar los riesgos a un nivel tolerable.

- La administración considera factores externos que pueden influir en el logro de los objetivos de la información financiera, como, los cambios económicos, naturales, nuevas normas, cambios de leyes y reglamentos, desarrollos tecnológicos, etc. También considera los factores internos como el uso de los recursos de capital, cambios en las responsabilidades de gestión, consideraciones de contratación y formación de personal, accesibilidad de los empleados a los activos, etc.
 - La administración considera una variedad de respuestas que son evitar el riesgo, aceptar, reducir, transferir. En este proceso, la administración puede considerar los riesgos únicos relacionados con la información financiera o una combinación de riesgos.
- h) La organización considera la posibilidad de fraude en la evaluación de los riesgos para el logro de los objetivos.**
- Considerar las varias formas en la que puede producirse el fraude. – Tener en cuenta los factores de riesgo.
 - Evaluar los incentivos y las presiones.
 - Evaluar las oportunidades.
 - Evaluar las actitudes.
- i) La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente el Sistema de Control Interno de la compañía.**
- Evaluar los cambios en el entorno externo.
 - Evaluar los cambios en el modelo de negocio.
 - Evaluar los cambios en el liderazgo.

c. Tercer Componente: Actividades de Control.

De acuerdo a Nurhayati (2016), las actividades de control son procedimientos que deberían eliminar la oportunidad de que se cometa un fraude dentro de la organización. Los procedimientos incluyen: separación de funciones, un correcto sistema de autorización, observaciones físicas de los activos de la empresa y un correcto uso y registro de la información. (p.7).

j) La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos para el logro de los objetivos.

- Integrarse con la evaluación de riesgos.
- Determinar los procesos del negocio que sean relevantes.
- Tener en cuenta los factores específicos de la entidad.
- Evaluar una mezcla de tipos de actividades de control.

k) La organización selecciona y desarrolla actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos.

- Establecer actividades de control de procesos de gestión de seguridad que sean pertinentes.
- Establecer actividades de control relacionados con la infraestructura de la tecnología y que estos sean pertinentes.
- Determinar la independencia entre el uso de la tecnología en los procesos de negocio y en los controles generales.

l) La organización implementa las actividades de control y procedimientos para el desarrollo de las políticas.

- Establecer políticas y procedimientos para apoyar la implementación de las directivas de la administración.

- Contar con el personal competente.
- Tomar las acciones correctivas.

d. Cuarto Componente: Información y comunicación.

La información es necesaria para las compañías para llevar a cabo las responsabilidades para soportar el logro de los objetivos. La administración obtiene y utiliza la información relevante y de calidad de fuentes internas y externas para apoyar el funcionamiento del control interno. La comunicación en las organizaciones es continua e interactiva abarcando a todo el personal. A continuación, se desarrollarán los siguientes tres principios:

m) La organización obtiene, genera y utiliza la información de forma pertinente, con la finalidad de apoyar el correcto funcionamiento de los otros componentes del control interno.

- Obtención de información de fuentes externas: El personal contable y financiero de la empresa debe reunir información relevante que permita a la empresa tener un mejor desempeño de sus actividades. Para ello, puede acceder a distintas fuentes de información como:
 - Suscripciones a publicaciones de la industria o revistas de normativa del sector.
 - Participación en conferencias relacionadas a la industria.
 - Reportes de investigaciones de la industria.
- Obtención de Información de Gestión para no Financieros: El desempeño de la organización también se ve afectado por los nuevos eventos, cambios y tendencias del mercado, ello se traduce en información no financiera necesaria para elaborar la información contable con impacto en revelaciones y actividades de control. Es

importante organizar reuniones con todas las áreas de la organización, incluyendo operaciones, recursos humanos, departamento legal y marketing, donde deberá discutirse temas como:

- Ingresos o salidas en la cartera de clientes, proveedores o grupos de interés. - Impacto de la rotación de empleados.
- Indicios de conductas inapropiadas o poco éticas ocurridas en la organización. - Comparación de presupuesto vs. Resultados actuales y expectativas proyectadas.
- Quejas de consumidores o proveedores
- Aspectos legales, contractuales o de controversia.

n) La organización comunica internamente la información, en los cuales incluyen los objetivos y las responsabilidades del control interno, asimismo las acciones necesarias para apoyar el correcto funcionamiento de los demás componentes del control interno.

- Comunicar la información relacionada con el control interno al personal de la organización.
- Comunicarse con el consejo de administración.
- Proporcionar líneas de comunicación independiente.
- Seleccionar el método más efectivo de comunicación.

o) La organización comunica a las partes externas información relacionada al funcionamiento que afecta a los otros componentes del control interno.

- Comunicar a las partes externas.
- Proporcionar líneas de comunicación independientes.
- Seleccionar el método de comunicación relevante.
- Comunicarse con el consejo de administración.

- e. Quinto Componente: Actividades de monitoreo**
- p) La organización selecciona, desarrolla y lleva a cabo evaluaciones en curso por separado para determinar si los componentes del control interno están presentes y funcionan correctamente.**
- Evaluar objetivamente.
 - Utilizar personal con conocimientos.
 - Establecer un entendimiento básico.
 - Ajustar el alcance y la frecuencia.
 - Considerar una mezcla de evaluaciones continuas y separadas.
- q) La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de una manera oportuna a las partes responsables de la adopción de medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo de administración, según sea el caso.**
- Evaluar los resultados.
 - Comunicar las deficiencias de la gestión.
 - Informe de las deficiencias a la alta dirección y el consejo de administración.
 - Seguimiento de las acciones correctivas.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Control Interno

El presente trabajo de investigación desarrolla el control interno basado en el modelo COSO 2013 y su incidencia en la profesionalización para las MYPES. Por la que motivo, es importante dar a conocer que es el control interno.

2.2.2. Definición del Control Interno

El control interno es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos. Es un proceso que consiste en supervisar las actividades para garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. **(La Contraloría General de la Republica, 2014, p.10)**

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de la leyes y normas que sean aplicadas. **(Coso, 1992)**

Control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia

de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad. **(Bacallao, 2009)**

Coopers & Lybrand (2007), el control interno lo define como un proceso, efectuado por el personal de una entidad, diseñado para conseguir unos objetivos específicos. La definición es amplia y cubre todos los aspectos de control de un negocio, pero al mismo tiempo permite centrarse en objetivos específicos. El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo gestión de la empresa. Estos componentes están vinculados entre si y sirve como criterios para determinar si el sistema es eficaz. **(p. 15)**

Por otro lado, el control interno es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. **(Meléndez, 2016, p. 21)**

2.2.3. Importancia Del Control Interno

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su

información financiera, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración **(Gómez, 1968)**.

“El Control Interno trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus objetivos”. **(Estrada, 2010)**.

El control interno, en cualquier organización, reviste mucha importancia, tanto en la conducción de la organización como en el control e información de las operaciones, puesto que permite el manejo adecuado de los bienes, funciones e información de una empresa. Así mismo se ejecutan cada uno de estos componentes en una organización, con el fin de obtener beneficios y ayudar a los recursos (humanos, materiales y financieros) disponibles con el fin de que sean utilizados en forma eficiente. **(Rivera, 2015)**.

Según el marco normativo del Sistema de Control establecido por la Contraloría del Estado, el CONTROL oportuno de las etapas que dan en cualquiera de las etapas durante la ejecución presupuestal, entre ellas el del sistema de abastecimiento, propiciara una gestión que propiciara la eficiencia y la eficacia como resultados que aseguraran el éxito de los resultados de las operaciones que brindad cada entidad del estado, en función de los controles establecidos en los diferentes procesos y operaciones, permitirá que la administración logre establecer monitoreo y medición de los resultados, asegurando la efusividad y eficiencia, que a su vez genera ahorro económico, al evitar se realicen gastos innecesarios, que perjudican al presupuesto aprobado. **(Valle, Chávez & Novoa, 2020)**.

2.2.4. Teorías De Créditos

La teoría de créditos significa un cambio que actúa con el tiempo, en lugar en el espacio, por lo que se considera “alternar dinero de presente, por el dinero del futuro”. La palabra deriva del latín *creditus*, que significa “confianza.

Cassel (1914, citado en Forstmann, 1960, p. 2) señala que el crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y señala significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean explotados. En la economía natural de cambio esta operación se efectúa directamente transfiriendo los bienes que se acreditan; en la economía monetaria de tráfico, se efectúa indirectamente transmitiendo el poder de disposición sobre los bienes de capital, en general, en su forma anónima de dinero, o bien de las disposiciones sobre el capital. (p. 2)

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’. (Montes, 2015).

2.2.5. Objetivo De Créditos

(Morales & Morales, 2014, p. 92) Los objetivos del departamento de créditos son:

1. Ayudar a cumplir con los presupuestos de ventas, asegurando su cobro con el fin de recuperar lo antes posible la inversión.
2. Seleccionar los clientes a través de una correcta información.
3. Reducir al máximo el plazo medio de cobro.
4. Definir y controlar líneas y límites de créditos.
5. Controlar la morosidad en la cobranza de créditos.

6. Comprobar que las ventas se efectúen según las condiciones establecidas por la empresa.
7. Efectuar visitas a los clientes para revisar cuentas, cobrar o solucionar cualquier conflicto.
8. Proponer métodos y mejoras para mejorar el resultado del departamento.

Funciones de créditos

(Morales & Morales, 2014, p. 92) Funciones generales del departamento de créditos entre las funciones que puede desarrollar un departamento de créditos (mínimas e indispensables), se encuentran las siguientes:

1. Manejar información y documentación de los clientes.
2. Desarrollar las altas, bajas y modificaciones de los clientes de las bases de datos.
3. Asignación y seguimiento del límite de crédito de los clientes.
4. Seguimiento de los saldos de los créditos de los clientes.
5. Control y responsabilidad sobre el plazo medio de cobro.
6. Investigación y seguimiento de la evolución de los datos del sector.
7. Implantación y actualización del sistema informático del departamento.
8. Establecimiento de bancos de información intercambiados con otras empresas del mismo sector, registro, organismos y cualquier otra fuente externa.
9. Vigilancia sobre el cumplimiento de la previsión de cobros.
10. Corresponsabilidad con el comité de riesgo.
11. Recuperación de saldos vencidos (impagados, retrasos, renegociación de deudas vencidas).

2.2.6. Clasificación de créditos

Restrepo (2019) la clasificación cuando hablamos sobre este tema es muy variada, dado que es posible identificar los tipos de créditos por su origen, uso, tiempo de pago y garantías. A continuación, los definiremos para que puedas reconocer más fácilmente el préstamo que necesitas.

Según el plazo de pago

Esta diferenciación se da con relación al tiempo en el que se podrá realizar el pago total de la deuda:

1. **Créditos a corto plazo:** son esos en los que debes saldar la deuda en un plazo máximo de un año. Es usual que estos créditos tengan una tasa de interés más baja.
2. **Créditos a mediano plazo:** usualmente estos tipos de crédito son otorgados con cuotas de pago superiores a los 12 meses, usualmente hasta los cuatro o cinco años. En general, acceden a este crédito proveedores de materia prima para la producción y consumo.
3. **Créditos a largo plazo:** el plazo para pagar este tipo de crédito es de varios años, lo que implica que las tasas de interés sean más altas. Generalmente son otorgados para la compra de viviendas, inmuebles, equipamientos, maquinarias, entre otros.

Según el origen

Esta clasificación se establece de acuerdo a la institución que otorga el crédito:

1. **Crédito bancario:** como su nombre lo indica es concedido por un banco. Son los más comunes, además permite comprar bienes y servicios a corto y largo plazo.
2. **Créditos comerciales:** estos tipos de créditos hacen referencia a aquellos en los que un proveedor de productos o servicios le brinda a un cliente un préstamo que tiene como fin principal la producción y distribución de bienes.

Según el destino

1. Crédito de producción: se aplica en distintas actividades económicas, industrias y comercios.
2. Crédito de consumo: es un préstamo que una entidad financiera otorga a una persona para adquirir bienes o servicios. Normalmente hace referencia a compras comunes como la de un vehículo, muebles u otros tipos de gastos como viajes, educación, imprevistos, entre otros.
3. Créditos hipotecarios: es un préstamo a mediano o largo plazo que se otorga para la compra, ampliación o construcción de una vivienda. También para la obtención de sitios, oficinas, locales comerciales o para proyectos que el solicitante desee iniciar.
4. Crédito automotriz: es un préstamo realizado por diversas entidades financieras con el único objetivo de adquirir un vehículo, sea nuevo o usado.
5. Microcrédito y PYMES: usado para financiar actividades productivas de las pequeñas y medianas empresas.

Según la garantía

1. Personal: es un préstamo que se le entrega a una persona natural, se realizan a corto y mediano plazo. Con frecuencia, sólo es necesario la firma de la persona que está adquiriendo el préstamo. Para que pueda ser otorgado es necesario revisar los antecedentes personales y comerciales de quién solicita el crédito.
2. Real o prendario: es un préstamo bancario a una persona para realizar la compra de bienes. Cuando es aprobado, el objeto quedará con prenda hasta que la deuda es saldada completamente.

Hipoteca: es similar al crédito prendario, la diferencia es que la hipoteca siempre se realiza sobre un inmueble, finca raíz.

2.2.7. Teorías De Cobranzas

Para (Calderón, s.f.) nos dice que La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad. Así mismo (Pérez & Merino, 2016) dice que la Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas.

Fases de la cobranza

(Morales & Morales, 2014, pág. 146) las fases para realizar una cobranza son:

1. **PREVENCIÓN:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.
2. **COBRANZA:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
3. **RECUPERACIÓN:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la

relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.

4. **EXTINCIÓN:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

2.2.8. Los Tipos De Cobranza

(Morales & Morales, 2014, págs. 152-154) “existentes en las empresas generalmente son los siguientes: Cobranza normal Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

Cobranza preventiva En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.

Cobranza administrativa Es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión

y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

Cobranza domiciliaria Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso.

Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

a. Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).

b. Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.

c. Recuperación de mercancía. Cuentas morosas. Son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Una cuenta morosa es un crédito vencido hace tiempo, cuenta dudosa. Las cuentas morosas se pueden recuperar a través de la cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del deudor al proceso de cobro.

Cobranza extrajudicial Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

- Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.

- Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

Cobranza judicial Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera. La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.”

2.2.9. Teorías De Empresas

(García & Taboada, 2012). Las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos la economía y, además, porque son de las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país.

III. Hipótesis

No corresponde por ser un estudio descriptivo

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de la investigación será cualitativo, porque se limitará solo a describir las variables del estudio en base a la revisión bibliográfica, documental.

4.2. Población y muestra

Población

Dado a la investigación será descriptiva de caso, ya que su población está integrada por el personal que se encuentra trabajando en la empresa. Se considera la población para que la investigación de caso que está compuesta por el total de trabajadores de la empresa, siendo el número total de 16 trabajadores.

Muestra

Siendo 16 trabajadores de la empresa MYPE de la ciudad de Cañete que reúnen los criterios de inclusión establecidos, se ha tomado como muestra representativa. Por lo tanto, la muestra correspondiente fue de 16 trabajadores de la MYPE del sector financiero, que reúnen los criterios de inclusión.

$$n = \frac{Z^2 \quad O^2 \quad N}{e^2 (N - 1) + Z^2 \quad O^2}$$

$$n = \frac{(1.96^2) \quad (0.5^2) \quad (16)}{0.05^2 (16 - 1) + 1.96^2 (0.5^2)}$$

$$n = 15 \text{ unidades de análisis}$$

4.3. Definición y operacionalización de las variables

Dado que la investigación bibliográfica- documental y de caso, no aplica.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La investigación hará uso de la técnica de encuesta.

Instrumentos

Para el recojo de la información del caso, se utilizó la técnica del cuestionario a los trabajadores del área de créditos y cobranza, como también al gerente de la empresa.

4.5. Plan de análisis

Para el análisis de la información obtenida de los antecedentes y de la información se obtuvo que aplicar el cuestionario, para este caso se hizo uso del análisis descriptivo.

- Para lograr conseguir los resultados del Objetivo Especifico 1, se utilizará la revisión bibliográfica, teniendo como instrumento los antecedentes
- Para lograr los resultados del Objetivo Especifico 2, se ha aplicara un cuestionario al gerente de la empresa del caso
- Para lograr los resultados del Objetivo Especifico 3, se ha realizado un análisis comparativo entre los objetivos 1 y 2.

4.6. Matriz de consistencia

Ver anexo N° 01

4.7. Principios éticos

La investigación ha sido desarrollada mediante la estructura aprobada por la universidad católica Uladech en donde se tuvo en cuenta las normas establecidas por la escuela de contabilidad, considerando el código de ética, con la finalidad de proponer alternativas de mejora en la empresa Caja Huancayo S.A.C.

En el presente estudio se considerarán los siguientes principios éticos:

Responsabilidad: Durante el desarrollo de la investigación se demostrará la responsabilidad y el compromiso.

Confidencialidad: Toda la información relacionada al estudio será almacenada de forma segura, para la realización del presente estudio será tratado con estricta confidencialidad y solamente tendrán acceso los investigadores, autoridades, comité de ética.

Consentimiento informado: Se preparará una guía de consentimiento informado para este estudio (anexo 5). El entrevistador leerá este documento y colocará sus nombres y apellidos, firma y fecha de la realización de la entrevista. Solamente personal del estudio tendrá acceso a esta información con fines relacionados al proyecto de investigación. Los entrevistadores consignarán en la guía de consentimiento si es que el participante accedió a entregar datos del cuestionario.

Justicia: El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios.

V. Resultados

5.1. Resultados

Resultado al objetivo específico N° 01

Determinar las incidencias del control interno en el área de créditos cobranzas de las MYPEs del sector financiero del Perú.

CUADRO N° 01

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LAS MYPES SECTOR FINANCIERO DEL PERU, 2020

AUTORES	RESULTADOS
Ramírez (2017)	EL trabajo llegó a la conclusión de que los trabajadores consideran deficiente el control interno aplicado en la empresa, además informan que no conocen el manual de organización y funciones, y el reglamento interno de funciones de la empresa, generando que dichos trabajadores desconozcan sus funciones en la compañía; También agregamos los trabajadores afirman conocer las funciones de protección, control, recepción e información , que el almacén cuenta con un personal encargado y la infraestructura es adecuada para realizar un eficiente despacho de la mercadería, aunque a dichos productos no se le aplica un efectivo proceso de codificación ni rotuladas.
	Llegó a la conclusión que la empresa carece de conocimiento del sistema de control interno, ya que la gerencia no desarrolla una buena planificación para obtener el manejo adecuado de los recursos financieros y los sistemas de trabajo de la empresa, así mismo es posible que

Vivanco (2017)	la empresa decaiga en peligro de fraude por la relación de componentes de evaluación de riesgo. Es necesario que gerencia de la empresa, tengan conocimiento sobre los beneficios de la caracterización del Control interno y así poder generar una forma eficaz y eficiente para el cumplimiento de sus objetivos.
Guerra (2015)	Llegó a la conclusión en que las MYPEs no cuentan con los requisitos exigidos para su correcto funcionamiento exigidos por ley, ya que muchas de ellas no cuentan con un programa de formalización a través de SUNAT, debido a que no cuentan con un manual de procedimientos para poder realizar operaciones sobre la normatividad interna ya que esto permite que el personal obtenga conocimientos sobre la documentación interna como por ejemplo un reglamento interno. Esto conlleva al desconociendo sobre la importancia que hace el control interno, ya que garantiza ningún riesgo sobre sus existencias y activos fijos.
López (2017)	Nos dice que para evitar las morosidades de los prestamos ya que esto no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos, por lo tanto, un 53% de encuestados menciona que en los últimos años han recibido capacitaciones sobre control interno. Por los resultados que arroja el trabajo de investigación presente, es que un gran porcentaje de encuestados considera que es necesario la implementación de control interno para el área de créditos y cobranzas para una buena eficiencia en la gestión financiera Mi Banco.
Carolay (2018)	Llegó a la conclusión que la empresa cuenta con un control interno, pero no es el adecuado por lo tanto se deberá corregir las deficiencias en los componentes de actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo para un adecuado funcionamiento, por lo que

Luna (2017)	<p>influirá en el departamento de créditos y cobranzas donde se logrará con el objetivo y donde muchos saldrán beneficiarios.</p> <p>Nos dice que el control interno aplicado en el área de almacén de dicha empresa, no está siendo bien implementado, ya que necesitan más herramientas para que su personal pueda desarrollar un trabajo eficiente y no tener sobre costos y perdidas de los materiales, para no disminuir la rentabilidad de la empresa; Además que las actividades de emisión de documento, ubicación física y registro de stock, no se desarrollan de una manera adecuada en el interior del almacén y tampoco se tiene un control idóneo en el proceso de salidas de los materiales al área de obras, descuidando así el control de los saldos.</p>
Benavides (2019)	<p>Llegando a la conclusión que por la falta de aplicación control interno y sus componentes nos lleva a no tener una realidad económica clara de sus activos, por lo tanto, no sabemos en qué situación se encuentre la empresa, ya que la mayoría sigue con el informalismo. Por lo que se recomienda poner mayor énfasis en contar con un área de control interno en la empresa, ya que es de suma importancia y así tener buenos resultados, y al mismo tiempo tener definidos cuales son los riesgos que esto conlleva por lo que es necesario contar con herramientas para salvaguardar los recursos de la empresa. Se tiene que realizar constantes capacitaciones al personal, para poder llegar a cumplir con el objetivo y meta trazada, y así tener buenos resultados.</p>
	<p>Afirma que el control interno de inventarios incide de manera efectiva en la rentabilidad de las empresas, ya que,</p>

<p>Medina & Saldaña & Sánchez (2016)</p>	<p>al realizar una adecuada administración de los inventarios, logran obtener ganancias económicas para la empresa.</p>
<p>Casavilca (2019)</p>	<p>Mostro como resultado que el control interno no está influyendo en la gestión de inventarios por lo que las empresas no cuentan con un esquema de sistema de control interno de manera formal, ya que no cuenta con un personal capacitado por dicha misión, debiendo existir para la protección y rotación de los inventarios para que pueda reducir los riesgos y así mejorar constantemente su gestión, coincidiendo con la empresa objeto de estudio, debido a que no tiene implementado un sistema de control interno de manera formal y por consiguiente no pueden identificar sus riesgos de control interno en la gestión de inventarios. Es por ello que al regular y evaluar el control sobre las diferentes áreas críticas se obtendrá una mejor y depurada información necesaria para la buena toma decisiones oportuna y veraz.</p>

Fuente: Elaboración propia a base a los antecedentes nacionales, regionales y locales.

Resultado al objetivo específico N° 02

Determinar las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranzas de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. Cañete, 2020.

Tabla N° 01

Existen acciones correctivas por faltas a las normas por parte de los trabajadores.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	11	69%
NO	5	31%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N°01



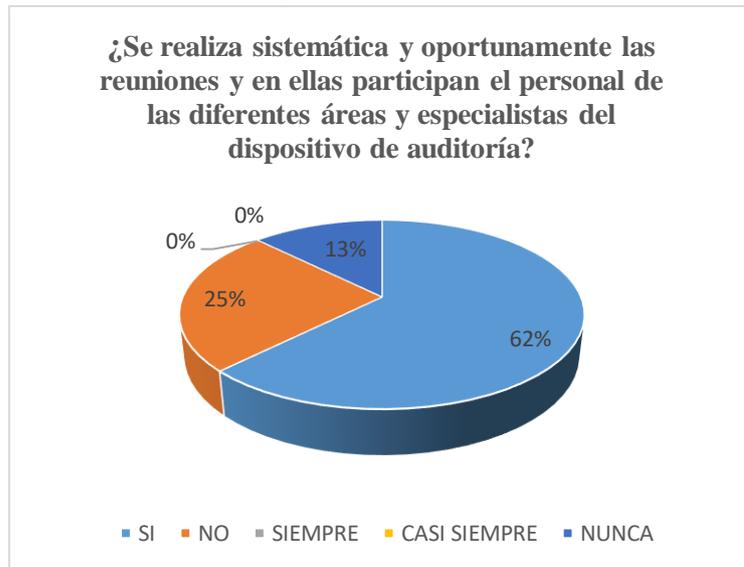
En la tabla N° 01 se observa que el 69% de los encuestados opina que la empresa aplica Caja Huancayo S.A. realiza acciones correctivas hacia sus trabajadores, mientras el 31% su respuesta fue negativa.

Tabla N° 02

¿Se realiza sistemática y oportunamente las reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas y especialistas del dispositivo de auditoría?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	62%
NO	4	25%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	2	13%
TOTAL	16	100%

Grafico N°02



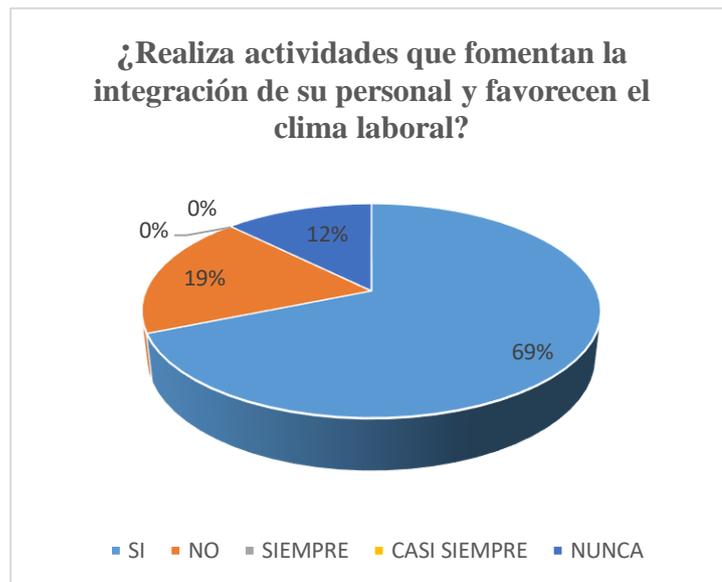
En la tabla N° 02 se observa que el 62% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. realiza reuniones y en ellas participan el personal de las diferentes áreas, mientras el 28% su respuesta fue negativa

Tabla N° 03

¿Realiza actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	11	69%
NO	3	19%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	2	13%
TOTAL	16	100%

Grafico N°03



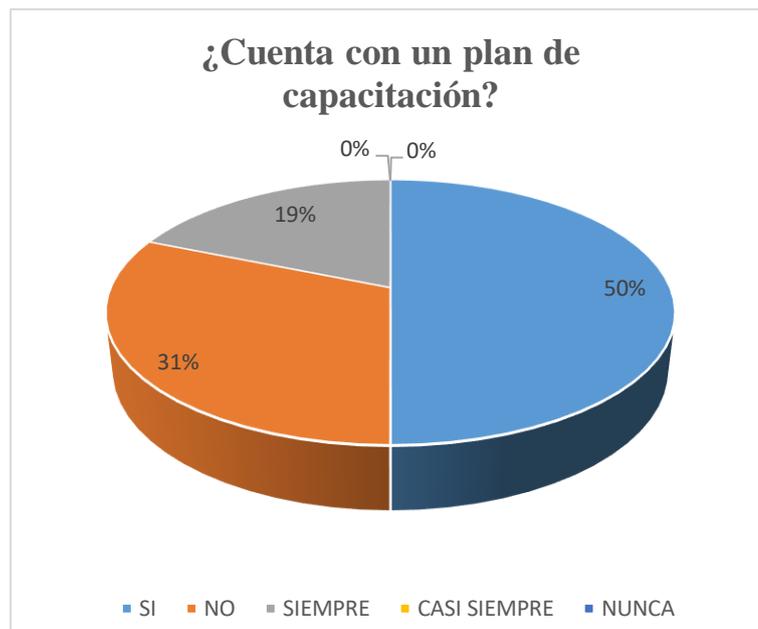
En la tabla N° 03 se observa que el 69% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. cuenta con actividades que fomentan la integración de su personal y favorecen el clima laboral, mientras el 31% su respuesta fue negativa.

Tabla N° 04

¿Cuenta con un plan de capacitación?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	8	50%
NO	5	31%
SIEMPRE	3	19%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N°04



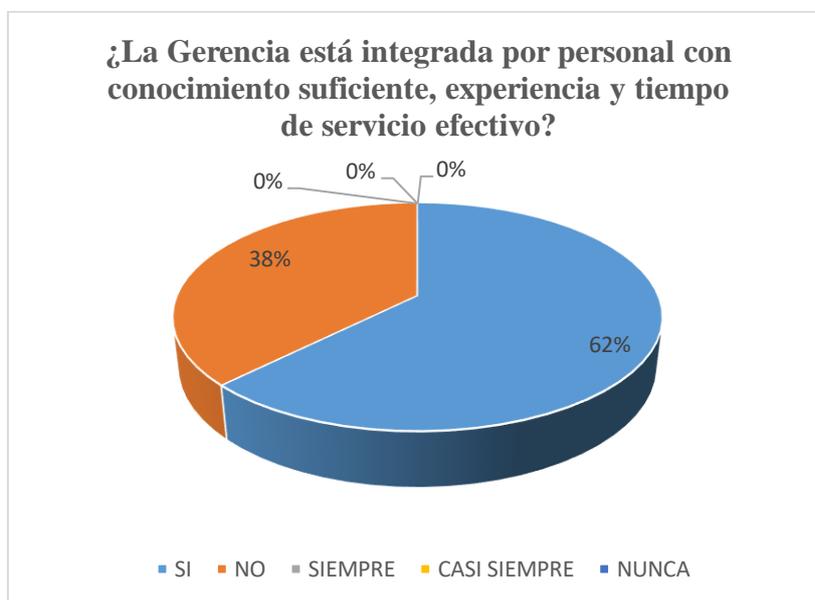
En la tabla N° 04 se observa que el 50% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. cuenta con plan de capacitación, el 13% opina que siempre hay capacitaciones y mientras el 31% su respuesta fue negativa.

Tabla N° 05

¿La Gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, experiencia y tiempo de servicio efectivo?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	63%
NO	6	38%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 05



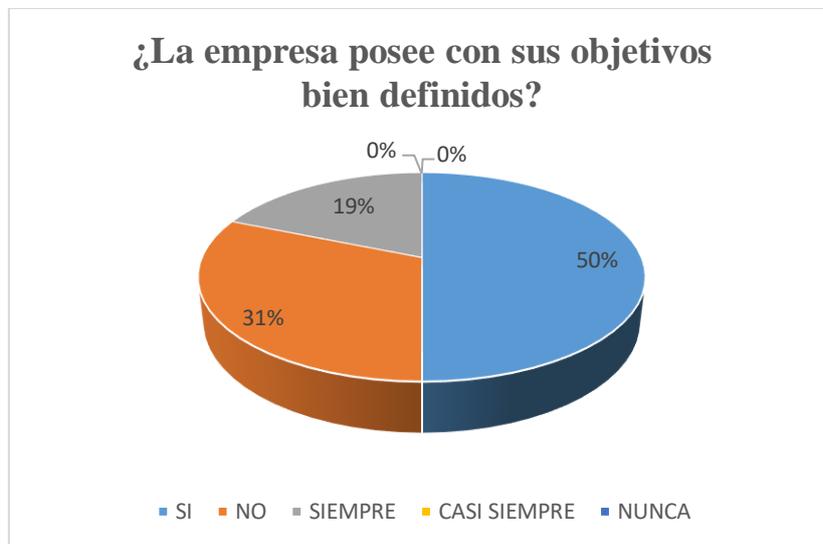
En la tabla N° 05 se observa que el 62% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. cuenta que la gerencia está integrada por personal con conocimiento suficiente, mientras el 38% su respuesta fue negativa.

Tabla N° 06

¿La empresa posee con sus objetivos bien definidos?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	8	50%
NO	5	31%
SIEMPRE	3	19%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 06



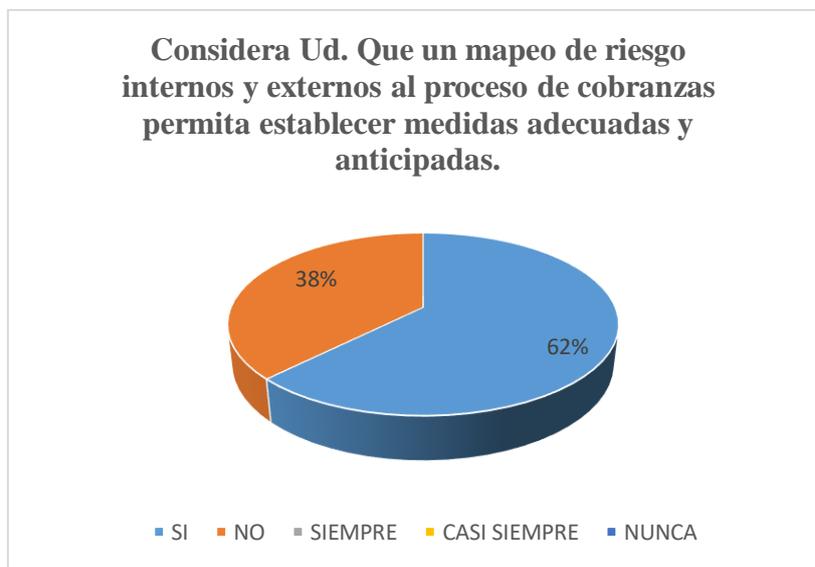
En la tabla N° 06 se observa que el 50% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. cuenta con sus objetivos bien definidos, mientras el 19% opina que siempre y 31% su respuesta es negativa.

Tabla N° 07

Considera Ud. Que un mapeo de riesgo internos y externos al proceso de cobranzas permita establecer medidas adecuadas y anticipadas.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	63%
NO	6	38%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 07



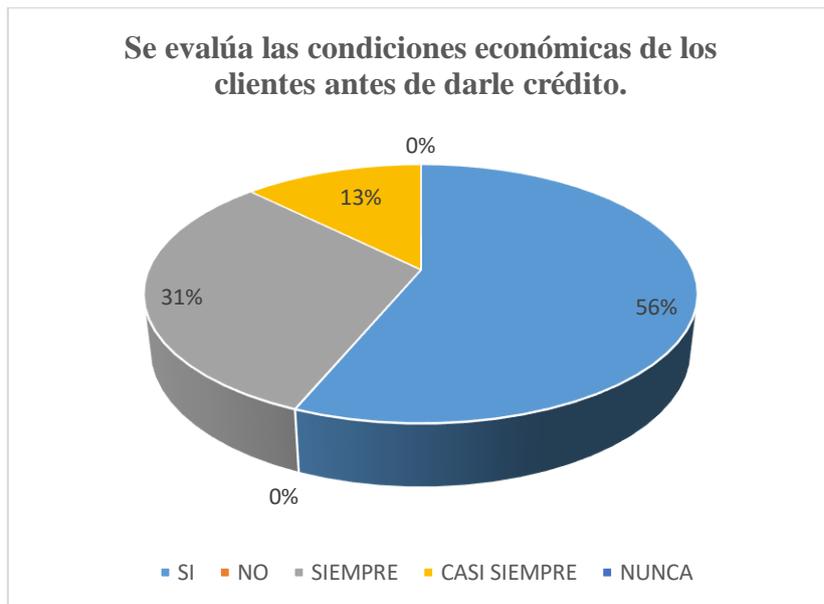
En la tabla N° 07 se observa que el 62% de los encuestados opina que la sería favorable tener un mapeo de riesgo internos y externos al proceso de cobranzas en la empresa, mientras tanto un 38% su respuesta es negativa.

Tabla N° 08

Se evalúa las condiciones económicas de los clientes antes de darle crédito.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	9	56%
NO	0	0%
SIEMPRE	5	31%
CASI SIEMPRE	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 08



En la tabla N° 08 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa que evalúa las condiciones económicas de los clientes antes de darle crédito, mientras el 31% opina que siempre y 13% casi siempre.

Tabla N° 09

¿Se ha difundido en todos los niveles organizacionales el concepto de riesgo, sus distintas calificaciones y consecuencias para la MYPES?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	11	69%
NO	0	0%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	5	31%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 09



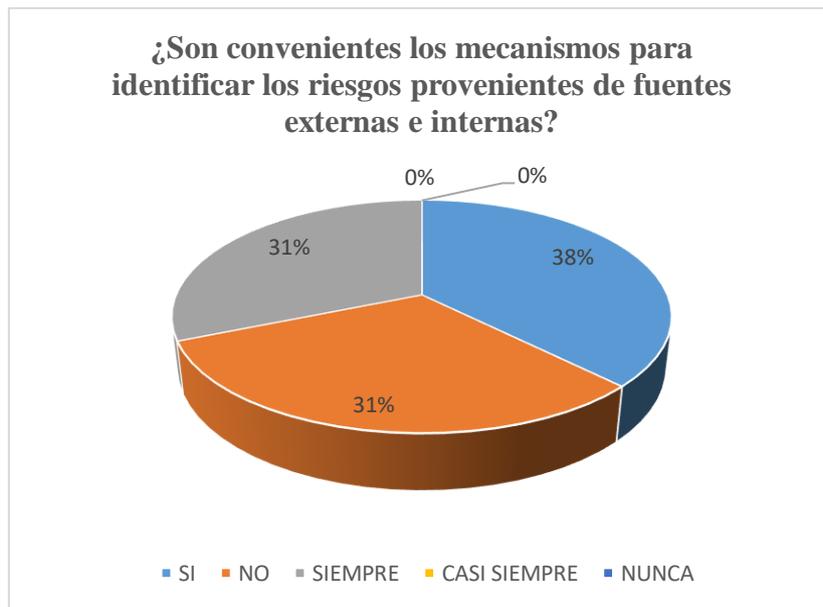
En la tabla N° 09 se observa que el 69% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. cuenta con un tope de créditos para cada cliente, mientras que el 31% dio su respuesta que nunca se dio.

Tabla N° 10

¿Son convenientes los mecanismos para identificar los riesgos provenientes de fuentes externas e internas?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	6	38%
NO	5	31%
SIEMPRE	5	31%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 10



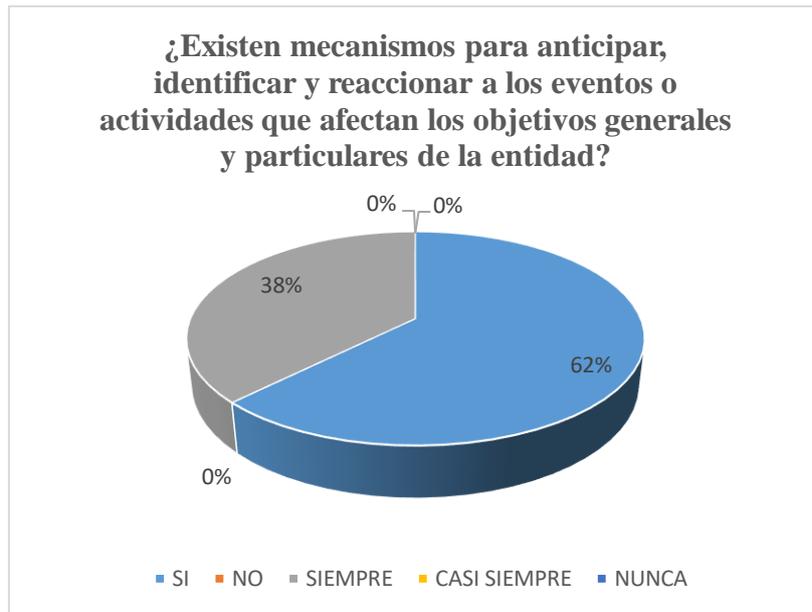
En la tabla N° 10 se observa que el 38% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. que es conveniente los mecanismos para identificar los riesgos, un 31% dio su respuesta siempre y mientras tanto que el 31% dio su respuesta negativa.

Tabla N° 11

¿Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	63%
NO	0	0%
SIEMPRE	6	38%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 11



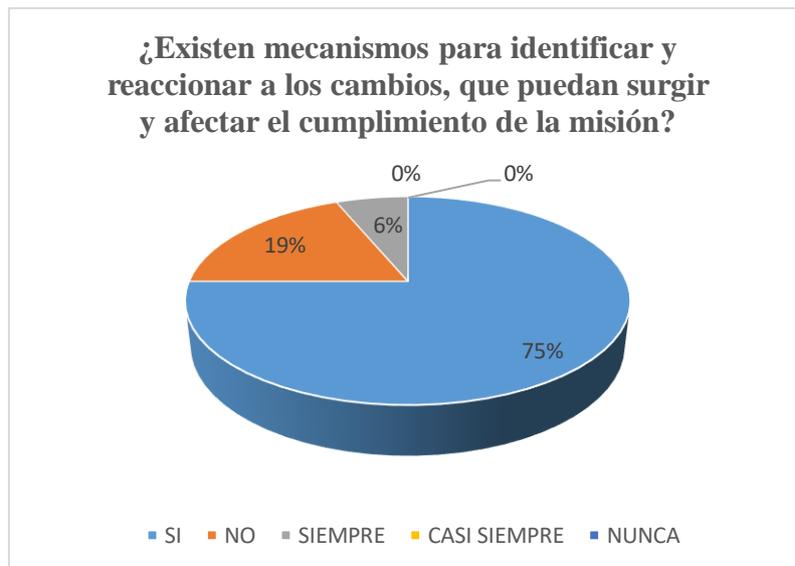
En la tabla N° 11 se observa que el 63% de los encuestados opina que la empresa cuenta con mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad, mientras que el 38% dio su respuesta casi siempre.

Tabla N° 12

¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	12	75%
NO	3	19%
SIEMPRE	1	6%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 12



En la tabla N° 12 se observa que el 75% de los encuestados opina que la empresa cuenta mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión, un 6% dio su respuesta siempre y mientras 19% su respuesta fue negativa.

Tabla N° 13

¿La organización cuenta con actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	3	19%
NO	12	75%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	1	6%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 13



En la tabla N° 13 se observa que el 75% de los encuestados opina que la empresa no cuenta con actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos, mientras que el 6% dio su respuesta casi siempre y el 19% su respuesta fue negativa.

Tabla N° 14

¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	13	81%
NO	0	19%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	3	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 14



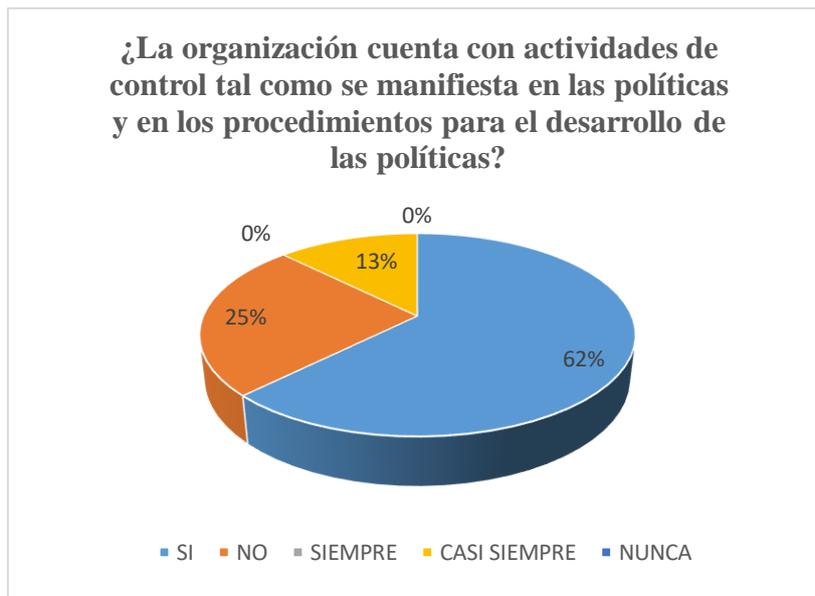
En la tabla N° 14 se observa que el 81% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. si cuenta con documentación de soporte suficiente y pertinente, mientras que el 19% dio su respuesta que casi siempre.

Tabla N° 15

¿La organización cuenta con actividades de control tal como se manifiesta en las políticas y en los procedimientos para el desarrollo de las políticas?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	10	62%
NO	4	25%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 15



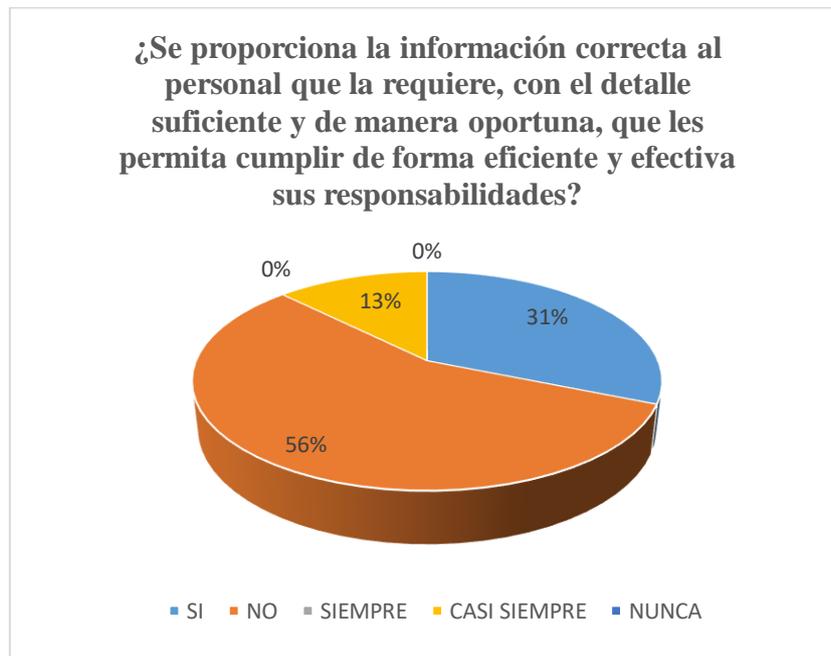
En la tabla N° 15 se observa que el 62% de los encuestados opina que la empresa si cuenta con actividades de control tal como se manifiesta en las políticas y en los procedimientos para el desarrollo de las políticas, el 13% su respuesta fue casi siempre y mientras que el 25% dio su respuesta negativa.

Tabla N° 16

¿Se proporciona la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	5	31%
NO	9	56%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 16



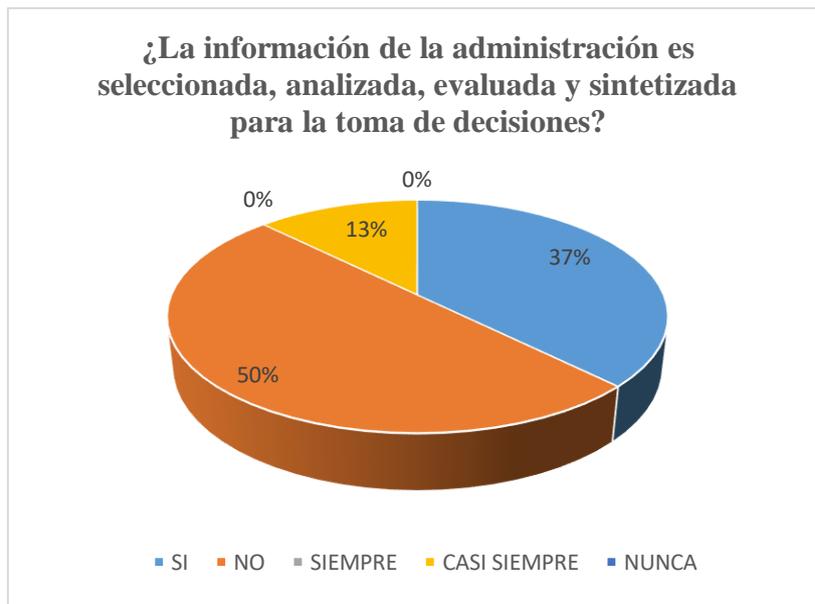
En la tabla N° 16 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa no cuenta con la información correcta al personal que la requiere, el 13% es casi siempre y mientras que el 31% dio su respuesta negativa.

Tabla N° 17

¿La información de la administración es seleccionada, analizada, evaluada y sintetizada para la toma de decisiones?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	6	38%
NO	8	50%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	2	13%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 17



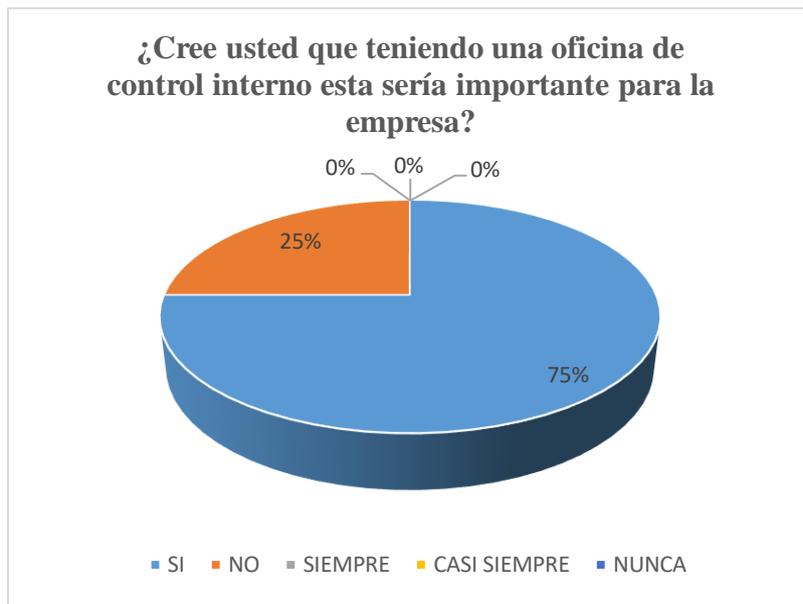
En la tabla N° 17 se observa que el 50% de los encuestados opina que la empresa no cuenta con la información de la administración para la toma de decisiones, y el 13% es casi siempre y mientras que el 37% dio su respuesta positiva.

Tabla N° 18

¿Cree usted que teniendo una oficina de control interno esta sería importante para la empresa?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	12	75%
NO	4	25%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 18



En la tabla N° 18 se observa que el 75% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. si sería importante para la empresa contar con una oficina de control interno, mientras que el 25% dio su respuesta negativa.

Tabla N° 19

¿Cree usted que es confiable la información que brinda el personal que labora en la empresa a los clientes?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	7	44%
NO	9	56%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 19



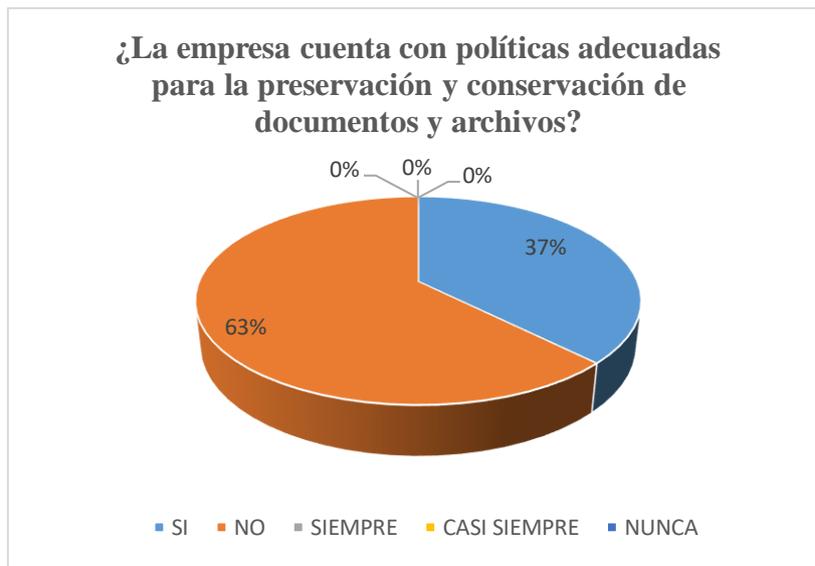
En la tabla N° 19 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. no brinda una buena información confiable el personal que labora en la empresa hacia los clientes y mientras el 44% sus respuestas fueron positiva.

Tabla N° 20

¿La empresa cuenta con políticas adecuadas para la preservación y conservación de documentos y archivos?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	6	38%
NO	10	63%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 20



En la tabla N° 20 se observa que el 63% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. que no cuenta con políticas adecuadas para la preservación y conservación de documentos y archivos, por lo que 37% de los encuestados sus respuestas son positivos.

Tabla N° 21

Las metas programadas se están cumpliendo.

Respuesta	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	9	56%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	44%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 21



En la tabla N° 21 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa que no se está cumpliendo con las metas programadas, por lo que 44% de los encuestados sus respuestas son casi siempre.

Tabla N° 22

¿Existe en la empresa un área que se encarga de supervisar y monitorear los procedimientos que se realizan dentro de ella?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	16	100%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 22



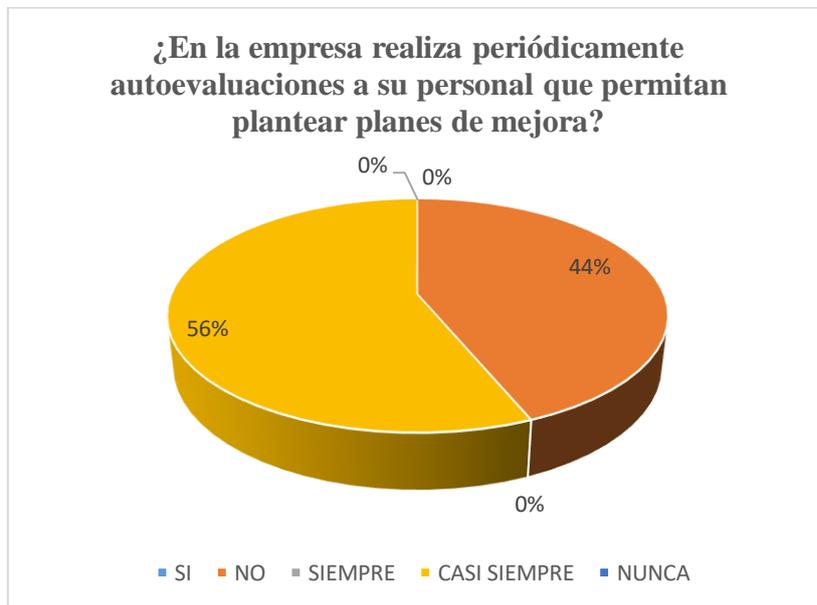
En la tabla N° 22 se observa que el 100% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. no cuenta con un área que se encarga de supervisar y monitorear los procedimientos que se realizan dentro de ella.

Tabla N° 23

¿En la empresa realiza periódicamente autoevaluaciones a su personal que permitan plantear planes de mejora?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	7	44%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	9	56%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 23



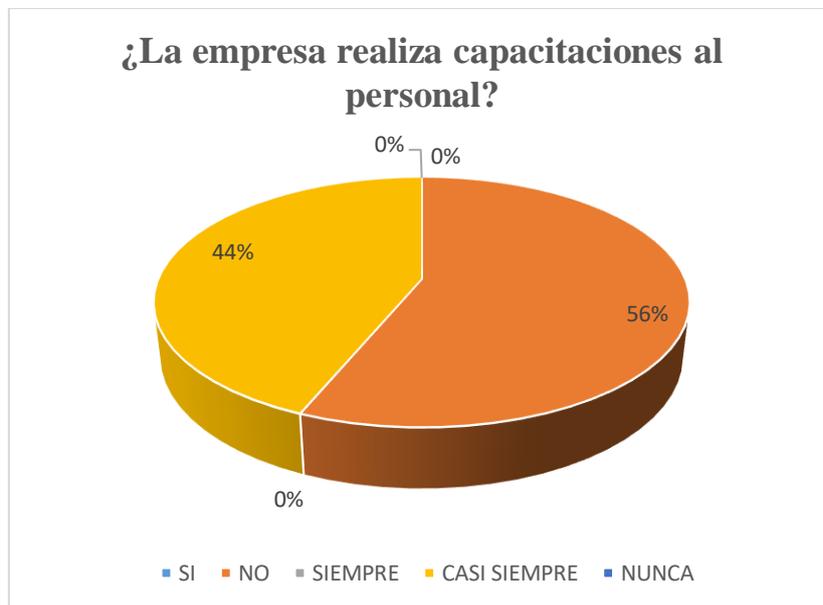
En la tabla N° 23 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa casi siempre realiza periódicamente autoevaluaciones a su personal que permitan plantear planes de mejora, por lo que 44% de los encuestados sus respuestas son negativas.

Tabla N° 24

¿La empresa realiza capacitaciones al personal?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	9	56%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	7	44%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 24



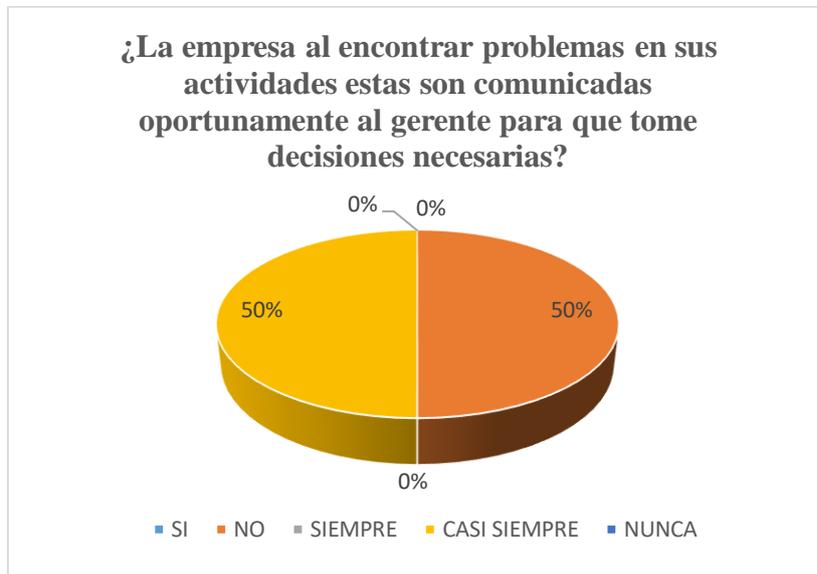
En la tabla N° 24 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa no realiza capacitaciones al personal, por lo que 44% de los encuestados sus respuestas son casi siempre.

Tabla N° 25

¿La empresa al encontrar problemas en sus actividades estas son comunicadas oportunamente al gerente para que tome decisiones necesarias?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	0	0%
NO	8	50%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	8	50%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 25



En la tabla N° 25 se observa que el 50% de los encuestados opina que la empresa no cuenta con una comunicación oportuna hacia al gerente para que tome decisiones necesarias, por lo que el otro 50% de los encuestados sus respuestas son casi siempre.

Tabla N° 26

¿Tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	11	69%
NO	5	31%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 26



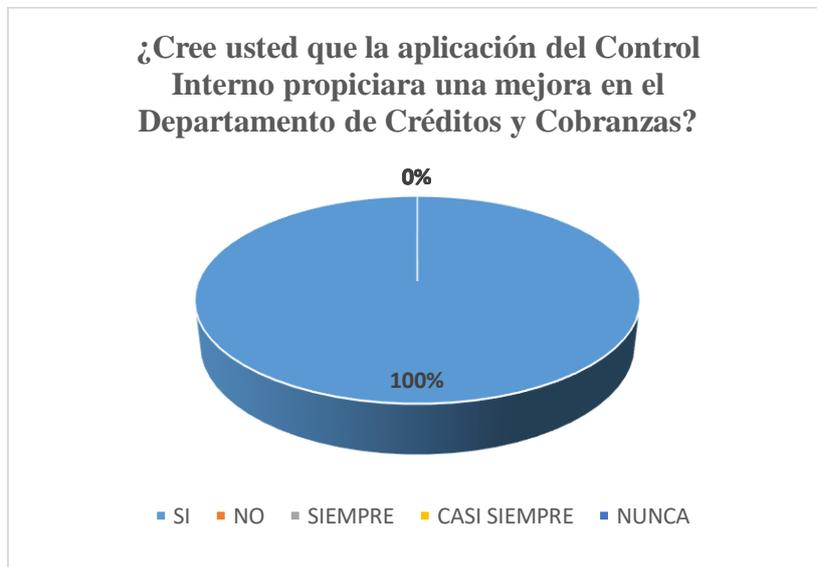
En la tabla N° 26 se observa que el 61% de los encuestados opina que la empresa no tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas, por lo que 39% de los encuestados sus respuestas son positivas.

Tabla N° 27

¿Cree usted que la aplicación del Control Interno propiciara una mejora en el Departamento de Créditos y Cobranzas?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	16	100%
NO	0	0%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 27



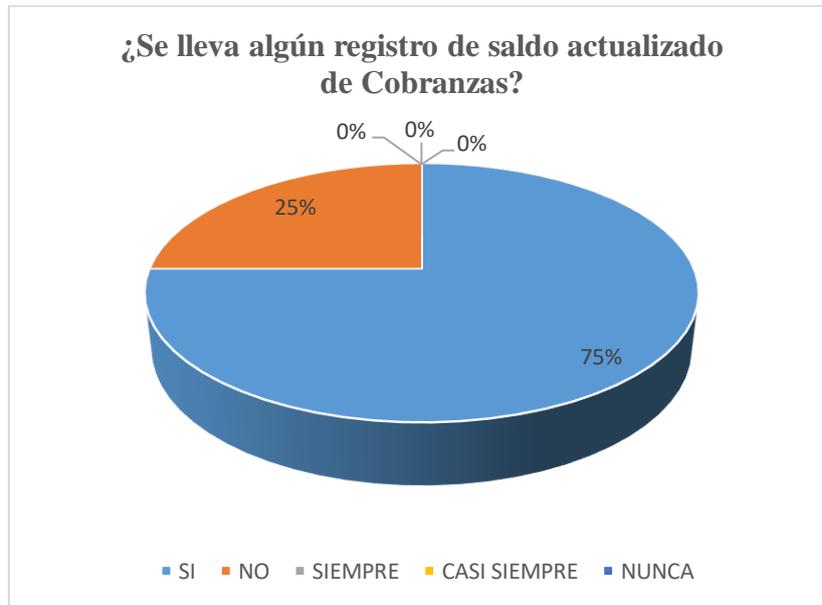
En la tabla N° 27 se observa que el 100% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. proporcionaría una buena mejora en el área de créditos y cobras con la aplicación del control interno.

Tabla N° 28

¿Se lleva algún registro de saldo actualizado de Cobranzas?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	12	75%
NO	4	25%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 28



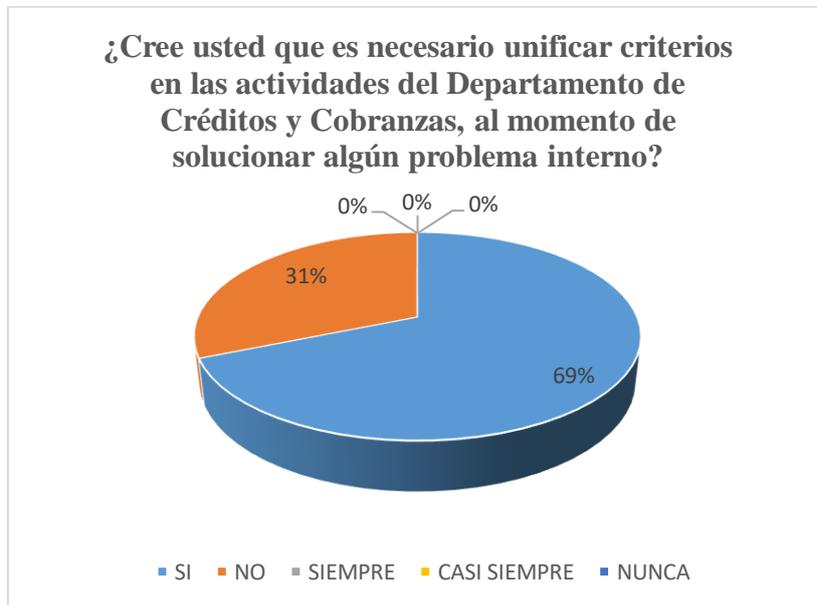
En la tabla N° 28 se observa que el 75% de los encuestados opina que la empresa cuenta con un registro de saldo actualizado de cobranzas y el 25% sus respuestas son negativas.

Tabla N° 29

¿Cree usted que es necesario unificar criterios en las actividades del Departamento de Créditos y Cobranzas, al momento de solucionar algún problema interno?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	11	69%
NO	5	31%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 29



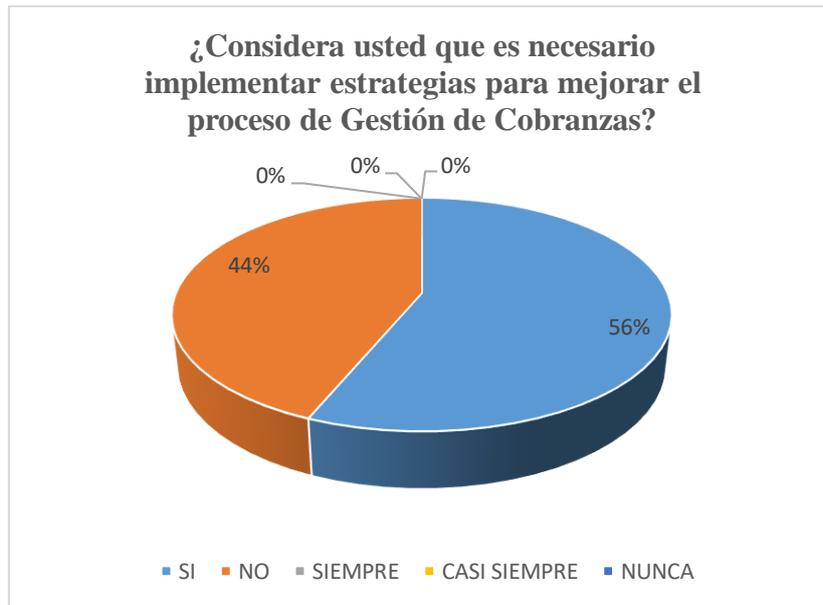
En la tabla N° 29 se observa que el 69% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. si considera que es necesario unificar criterios en las actividades del área de créditos y cobranzas, el 31% de encuestados sus respuestas fueron negativos.

Tabla N° 30

¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas?

Respuesta	Frecuencia	%
SI	9	56%
NO	7	44%
SIEMPRE	0	0%
CASI SIEMPRE	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	16	100%

Grafico N° 30



En la tabla N° 31 se observa que el 56% de los encuestados opina que la empresa Caja Huancayo S.A. si considera que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de gestión de cobranzas, el 44% de encuestados sus respuestas fueron negativas.

Resultado al objetivo específico N° 03

Hacer un análisis comparativo de las incidencias del control interno en el área de créditos y cobranza de las MYPES del sector financiero del Perú y de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. Cañete, 2020

ELENMENTOS DE COMPARACION	RESULTADO RESPECTO AL OBEJETIVO ESPECIFICO 1	RESULTADO RESPECTO AL OBEJETIVO ESPECIFICO 2	RESULTADO RESPECTO AL OBEJETIVO ESPECIFICO 3
AMBIENTE DE CONTROL	Se logró descubrir incidencias en el control interno con objetivo para una mejora en área de tesorería de la MYPES, por lo cual se demuestra con sus respectivas evidencias bibliográficas de las cuales muchos autores en estudio. Curay (2016)	La empresa caja Huancayo S.A. de acuerdo a los resultados del cuestionario realizado, cuenta con un procedimiento para el cumplimiento de funciones permitiendo cumplir con sus objetivos. Así mismo cuenta con	NO COINCIDEN

		política y códigos de conducta dentro de la empresa, teniendo en cuenta su plan de capacitación para la organización.	
EVALUCACIÓN DE RIESGO	Nos dice que el control interno de las empresas privadas del Perú son una herramienta de suma importancia por la cual ayuda en la mejora de la gestión en el manejo de sus recursos, eficiencias de las operaciones y confiabilidad de información financiera. Así mismo un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos institucionales	La empresa caja Huancayo S.A. cuenta con una eficiencia en el reconocimiento de evaluación de riesgo por lo que permite tener información necesaria de créditos, para la identificación y controles administrativos de riesgos dentro de la empresa. Para el logro de sus	SI CONCIDIDEN

	<p>permitiendo disminuir las falencias operativas y administrativas. Reduciendo los riesgos mediante la prevención, detectando fraudes, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para la toma de decisiones.</p> <p>Sánchez (2018)</p>	<p>objetivos definidos.</p>	
<p>ACTIVIDAD DE CONTROL</p>	<p>Nos dice que dicha empresa comercial, cuenta con un sistema de control interno implementado enfrenta muchas debilidades es ya que esto genera consecuencias de que las personas encargadas en dirigir esta</p>	<p>La empresa caja Huancayo S.A. existe una alta protección de resguardo informático. Así mismo cuenta con mecanismos para la identificación de actividades que</p>	<p>SI COINCIDEN</p>

	<p>empresa no sean las más idóneas para el cargo, por lo que es necesario una mayor capacitación hacia el personal para que esté preparado y sea eficiente el control interno de la empresa, por lo tanto el control interno es necesario para poder tener mejoras y que ayudaran a la mejora de la empresa. Torres (2018)</p>	<p>afecten con los objetivos generales y particulares de la entidad, permitiendo obtener buenos resultados para el cumplimiento de sus objetivos.</p>	
<p>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.</p>	<p>Indica que las MYPES no cuentan con los requisitos exigidos para su correcto funcionamiento exigidos por ley, ya que muchas de ellas no cuentan con un programa de formalización a</p>	<p>La empresa caja Huancayo S.A. no existen mecanismos necesarios ni adecuados para la factibilidad de información y comunicación al</p>	<p>SI COINCIDEN</p>

	<p>través de SUNAT, debido a que no cuentan con un manual de procedimientos para poder realizar operaciones sobre la normatividad interna ya que esto permite que el personal obtenga conocimientos sobre la documentación interna como por ejemplo un reglamento interno. Esto conlleva al desconociendo sobre la importancia que hace el control interno, ya que garantiza ningún riesgo sobre sus existencias y activos fijos.</p> <p>Guerra (2015)</p>	interior de la identidad.	
ACTIVIDADES DE MONITOREO	Afirma que el control interno influye mucho en	Dentro de la empresa caja	NO COINCIDEN

	<p>las organizaciones ya que esto permite en cumplir con sus objetivos, normas establecidas permitiendo que se controlen las áreas, se realicen funciones, cumplan su responsabilidad haciendo que sean muy eficientes, detectando riesgos.</p> <p>Carolay (2018)</p>	<p>Huancayo S.A. no realizan actividades de seguimiento continuo y ni de capacitación al personal, como a través de actividades de supervisión. Por lo que interfiere en el incumplimiento de sus metas programadas.</p>	
--	--	--	--

5.2. Análisis de Resultado

Resultado al objetivo específico N° 01

Curay (2016) afirma que, al aplicarse el control interno tiene incidencias y así no permite tener un buen control interno administrativo, así utilizando normas y políticas de créditos y cobranzas según sus evidencias bibliográficas de sus autores. Por otro parte **Sánchez (2018)** sostiene que existe una buena eficiencia, política y procedimientos que favorecen a la gestión de las empresas privadas permitiendo tener un control favorable. Por otro lado; **Torres (2018)** sostiene que se está aplicando el control interno e influye de manera favorable para la

mejora de su empresa. Así mismo **Guerra (2015)** afirma que, debido a la falta de un adecuado sistema de control interno, se explica por la carencia de falta de requisitos para el buen funcionamiento, ya que esto genera como consecuencia la falta de eficiente y eficacia en la de documentación interna. ya que genera un riesgo sobre sus existencias y activos fijos de la empresa. **Carolay (2018)** afirma; que el control interno influye favorablemente en la gestión, permitiendo que las organizaciones cumplan con sus objetivos, así mismo permite controlar las funciones de cada área.

Resultado al objetivo específico N° 02

En el caso de estudio se aplicó un cuestionario de 30 preguntas sobre los componentes del control interno a la empresa Huancayo S.A. encontrado que la empresa no tiene implementado un sistema de control interno.

Respecto al componente ambiente de control

De las 05 preguntas realizadas hacia la empresa caja Huancayo S.A., las cuales representan el 100%, se obtuvo que las 05 fueran positivas siendo un 63%, se le está dando importancia porque mantiene un manual de funciones y normas que cumplen con el control interno de la empresa. En este caso la administración de la agencia, está siendo responsable de los procesos internos de todas las áreas de la empresa, cumpliendo con las normas, políticas, y manual de funciones de su organización.

Respecto al componente evaluación de riesgo

De las 5 preguntas realizadas hacia la empresa caja Huancayo S.A., las cuales representan el 100% el 55% nos dio como respuesta Si y el 45% como respuesta no, siempre, casi siempre y nunca, la empresa tiene proyección, tiene objetivos

conoce su visión y misión, permitiendo tener una eficiencia en el reconocimiento de los riesgos en cuanto a la información de créditos, teniendo técnicas para la identificación y controles administrativos de riesgo dentro de la empresa.

Respecto al componente actividad de control

De las 05 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 60% nos dio como respuesta Si y el 40% como respuesta No, Existe intermedia protección adecuada de resguardo informático. Asimismo, tiene actividades como arqueos físicos, que le permite obtener resultados, que se han establecido procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos.

Respecto al componente información y comunicación

De las 05 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 45% nos dio como respuesta NO y el 55% como respuesta SI, refleja que no existe mecanismos adecuados que faciliten la comunicación al interior de la organización, como puede ser un plan de actividades para cumplir los objetivos y metas institucionales.

Respecto al componente actividad de monitoreo

De las 05 preguntas realizadas al administrador de la empresa, las cuales representan el 100%, el 86% nos dio como respuesta NO y el 14% como respuesta SI, es decir que no realizan actividades de seguimiento continuo, ni actividades de supervisión, realizadas por los supervisores de la empresa. Por lo que interfiere en el incumplimiento de sus metas programadas.

Resultado al objetivo específico N° 03

Para conseguir los resultados del objetivo específico 3, se elaboró un cuadro comparativo de 4 columnas, en la primera columna se establecen los elementos de comparación, en la segunda columna se establecen los resultados del objetivo específico 1, en la tercera columna se establecen los resultados del objetivo específico 2, para finalmente pasar a la columna cuatro, donde se establecen los resultados de la comparación entre el resultado del objetivo específico 1 y los resultados del objetivo específico 2. En el cuadro 3 se puede observar, todos los elementos de comparación:

Respecto al componente ambiente de control

Se logró descubrir incidencias en el control interno con objetivo para una mejora en área de tesorería de la MYPES, por lo cual se demuestra con sus respectivas evidencias bibliográficas de las cuales muchos autores en estudio. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos de la empresa caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. ya que cuenta con un procedimiento para el cumplimiento de funciones permitiendo cumplir con sus objetivos. Así mismo cuenta con política y códigos de conducta dentro de la empresa, teniendo en cuenta su plan de capacitación para la organización.

Respecto al componente evaluación de riesgo

Nos dice que el control interno de las empresas privadas del Perú son una herramienta de suma importancia por la cual ayuda en la mejora de la gestión en el manejo de sus recursos, eficiencias de las operaciones y confiabilidad de información financiera. Así mismo un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos institucionales permitiendo disminuir las falencias

operativas y administrativas. Reduciendo los riesgos mediante la prevención, detectando fraudes, verificando la exactitud y confianza de los datos contables que la administración usa para la toma de decisiones. Este resultado si coincide con los resultados obtenidos de la empresa caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. ya que cuenta con una eficiencia en el reconocimiento de evaluación de riesgo por lo que permite tener información necesaria de créditos, para la identificación y controles administrativos de riesgos dentro de la empresa. Para el logro de sus objetivos definidos.

Respecto al componente actividad de control

Nos dice que dicha empresa comercial, cuenta con un sistema de control interno implementado enfrenta muchas debilidades es ya que esto genera consecuencias de que las personas encargadas en dirigir esta empresa no sean las más idóneas para el cargo, por lo que es necesario una mayor capacitación hacia el personal para que esté preparado y sea eficiente el control interno de la empresa, por lo tanto el control interno es necesario para poder tener mejoras y que ayudaran a la mejora de la empresa. Este resultado si coincide con los resultados obtenidos de la empresa caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. ya que cuenta con un mecanismo para la identificación de actividades que afecten con los objetivos generales y particulares de la entidad, permitiendo obtener buenos resultados para el cumplimiento de sus objetivos.

Respecto al componente información y comunicación

Indica que las MYPES no cuentan con los requisitos exigidos para su correcto funcionamiento exigidos por ley, ya que muchas de ellas no cuentan con un programa de formalización a través de SUNAT, debido a que no cuentan con un

manual de procedimientos para poder realizar operaciones sobre la normatividad interna ya que esto permite que el personal obtenga conocimientos sobre la documentación interna como por ejemplo un reglamento interno. Esto conlleva al desconociendo sobre la importancia que hace el control interno, ya que garantiza ningún riesgo sobre sus existencias y activos fijos. Este resultado si coincide con los resultados obtenidos de la empresa caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. ya que no cuenta con un mecanismo necesario ni adecuado para la factibilidad de información y comunicación al interior de la identidad.

Respecto al componente actividad de monitoreo

Afirma que el control interno influye mucho en las organizaciones ya que esto permite en cumplir con sus objetivos, normas establecidas permitiendo que se controlen las áreas, se realicen funciones, cumplan su responsabilidad haciendo que sean muy eficientes, detectando riesgos. Este resultado no coincide con los resultados obtenidos de la empresa caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A. ya que no cuenta con un seguimiento continuo y ni de capacitación al personal, como a través de actividades de supervisión. Por lo que interfiere en el incumplimiento de sus metas programadas.

VI. Conclusiones

Respecto al objetivo específico 1:

Los autores nacionales, regionales y locales se concluyen que coinciden que el control interno incide mucho en las organizaciones del sector financiero del Perú. Se pudo determinar las incidencias dentro de los componentes del control interno dentro de la empresa, así mismo sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control administrativo, aplicando a la organización un desarrollo y realización de evaluaciones para comprobar si los componentes del control interno están presentes y funcionando de manera muy eficiente en las entidades financieras. Se puede concluir que la aplicación del control interno es necesaria para tomar acciones correctivas, según sean apropiado.

Respecto al objetivo específico 2:

De las 30 preguntas aplicadas a la empresa CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. se logró determinar que la empresa cuenta con un control interno, porque se le está dando importancia al manejo de un ambiente de control, ya que se mantiene un manual de organización y funciones con el fin de cumplir con sus responsabilidades dentro de la empresa, ya que el personal tiene sus funciones establecidas para poder evaluar a sus clientes antes de otorgar un crédito. Por otro lado, no se está realizando actividades de seguimiento continuo, a través de actividades de monitoreo, ya que interfiere con las sesiones de planificación y las reuniones que facilitan información a la administración para tomar acciones correctivas.

Respecto al objetivo específico 3:

Se concluye que se logró realizar el análisis comparativo de la presente investigación donde se determina que los autores de los trabajos de investigación indican que el control es una buena herramienta ayuda a detectar errores. Así mismo la empresa CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A. observó que en 4 componentes son eficientes como ambiente de control, evaluación de riesgo, actividad de control e información y comunicación. ya que cuentan con el manual de funciones de responsabilidades y un componente es deficiente como actividad de monitoreo ya que no cuenta con un desarrollo y realización de evaluaciones para comprobar si los componentes del control interno están presentes y funcionando de manera muy eficiente. Por lo que es importante el debido uso del control interno en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO HUANCAYO S.A.

VII. Recomendaciones

Según el objetivo específico N° 01:

Se recomienda que las mypes sector financiero en el Perú; implemente un sistema de control interno, ya que permitirá obtener los resultados de manera veraz y confiable, identificando los puntos críticos, para establecer las medidas correctivas y tener una adecuada marcha en los procesos; alcanzando los objetivos y metas programadas, minimizando los errores y riesgos, para así emitir información clara y oportuna a la gerencia para su evaluación, respecto a la actividad de monitoreo de la empresa.

Según el objetivo específico N° 02:

De acuerdo al cuestionario realizado, nos permitió evidenciar errores e irregularidades en el componente actividad de monitoreo. Es por ello que se le recomienda a la gerencia desarrollar y realizar más evaluaciones continuas permitiendo obtener una buena información para la que la administración pueda tomar acciones correctivas.

Según el objetivo específico N° 03:

Se recomienda para el sector financiero tener una mejor eficiencia en la actividad de monitoreo y contar con sistema de control interno para el buen funcionamiento en las distintas áreas de la empresa para el logro de sus objetivos y metas. Se debe de invertir en la evaluaciones continuas e independientes, debido a que permiten una supervisión en tiempo real y gran rapidez de adaptación. De esta forma se tendría una información oportuna y confiable para la toma de decisiones de la gerencia.

Aspectos Complementarios

Referencias bibliográficas

Coopers & Lybrand (1997). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Revista venezolana*, (04), p.118

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Santillana (2001). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*, p.37.

<file:///D:/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524.pdf>

Téllez (2004). “Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

Fonseca (2011). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, p.41

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>

El Control Interno Y Sus Herramientas De Aplicación Entre COSO Y COCO (1 de junio 2018). *El control interno*.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018

Estupiñan (2006). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*, p.26.

<file:///D:/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524.pdf>

Lazcano, Quevedo & Ramírez (2006). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Revista venezolana*, (04), p.119

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Nuevo Modelo De Controles Coso Para Prevenir Fraudes (14 de setiembre 2020). *Los modelos de COSO I, II y III poseen diferencias importantes respecto al concepto de riesgos y al enfoque de trabajo para su prevención*.

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/09/14/nuevo-modelo-de-controles-coso-para-prevenir-fraudes/>

- Solís (2015) *El control interno y su incidencia en la rentabilidad económica de la distribuidora de hidrocarburos Carhol S.A.*, [Tesis de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato].
[ps://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17423/1/T3038i.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17423/1/T3038i.pdf)
- Guamán (2012) *El control interno y su impacto en la gestión administrativa – financiera de mueblería Rila de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2011*, [Tesis de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3474/1/TA0268.pdf>
- Arceda (2015) *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas administrativa-s y contabilidad en la empresa agrícola “Jacinto López” S.A del municipio de Jinotega durante el año 2014*, [Tesis de Master en Contabilidad con Énfasis en Auditoría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>
- Díaz & Rodríguez (2019) *Plan de mejoras del control de inventarios para empresas comerciales de computo*, [Tesis de Contador Público Autorizado, Universidad de Guayaquil].
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/42139/1/PLAN%20DE%20MEJORAS%20DEL%20CONTROL%20DE%20INVENTARIOS%20PARA%20EMPRESAS%20COMERCIALES%20DE%20C%3%93MPUTO.pdf>
- Cárdenas (2018) *Implementación de mejoras a los procedimientos de control interno de inventarios, en los supermercados de la corporación en Rosado S.A. para el periodo 2018*, [Tesis de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología].
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1875/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20C%3%81RDENAS%20GUZM%3%81N.pdf>
- Vivanco (2017) *Caracterización del control interno de las micros y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Jorlis servicios múltiples E.I.R.L. – Satipo 2016*, [Tesis de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4243/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_VIVANCO_ORDONEZ_JACK_ELYNE_KEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Espinoza (2015) *El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura*, [Tesis de Contador Público, Universidad Nacional de Piura]. <https://core.ac.uk/download/pdf/250076914.pdf>

Ramírez (2017) *Influencia del control interno en la gestión del almacén de comercial Merlene, Barranca 2016*, [Tesis de Contador Público, Universidad San Pedro]. http://repositorio.usanpedro.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/12606/Tesis_62757.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Torres (2018) *El control interno y su incidencia en el área de tesorería de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa “Grupo Acrimsa S.A.C.” – Lima, 2017*, [Tesis de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3997/TESORERIA_CONTROL_INTERNO_TORRES_LLANTOY_MARISOL.pdf?sequence=4

Curay (2016) *Importancia del control interno en la gestión de las Mypes área de tesorería rubro calzado unión E.I.R.Ltdo. cercado de Lima 2015*, [Tesis de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1109/GESTION_TESORERIA_CONTROL_INTERNO_CURAY_SEPULVEDA_JOSE_WILFREDO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ruiz (2018) *El control interno y su incidencia el departamento de créditos y cobranzas de las empresas importancia distribuidora mundial S.A.C. – Lima – 2018*, [Tesis de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8872/CONTROL_INTERNO_INCIDENCIA_RUIZ_DIOSES_MERYGANEN_CAROLAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez (2019) *La caracterización del control interno y su incidencia en el área de inventario de la mype Proabesi S.A.C. del rubro de snacks en el distrito de Ate en el 2018*, [Tesis de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles de

Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/18611/CONTROL_INTERNO_INVENTARIOS_MENDEZ_VELIZ_DANNY_OSWALDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Luna (2017) *El control interno de almacén y la rentabilidad de la empresa constructora inversiones en ti Jesús S.A.C. distrito de Huánuco, año 2016*, [Tesis de Contador Público, Universidad de Huánuco]. http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/440/T047_73665750_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez (2018) *Caracterización del control interno de las empresas privadas del Perú: caso empresa "inversiones y representaciones Gasur E.I.R.L." - cañete, 2017*, [Tesis de Contador Público, Universidad de Huánuco]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4588/CARACTERIZACION_EMPRESAS_CASO_EMPRESAS_SANCHEZ_MEDINA_FRANK_JOHAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Benavides (2019) *caracterización del control interno en las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa "Kadimaj EIRL" – Cañete, 2018*, [Tesis de Contador Público, Universidad de Huánuco]. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/14342/MYPES_BENAVIDES_SOTA_NELSON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CGRP. (s.f.). *Marco conceptual del Control Interno*. https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

El Auditor Moderno (17 de enero de 2017). *El informe COSO*. <https://elauditormoderno.blogspot.com/2017/01/el-informe-coso.html>

Bacallao (2009) Génesis del control interno, "Contribuciones a la Economía" es una revista académica con el Numero Internacional Normalizado de Publicaciones Seriadas. <https://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>

Deloitte (s.f.) *Marco de referencias para la implementación, gestión y control de un adecuado sistema de control interno*.

<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Camp & Lybrand (2007). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/52931?page=26>.

Granda (2011). Manual de control interno: sectores público, privado y solidario (3a. ed.). Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Nueva Legislación SAS. <https://elibro.net/es/ereader/uladech/70813?page=216>

Meléndez (2016) Control interno: Sistema de control interno (1ª. ed.). Ancash, Perú: Ediciones Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivas (2011) Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos Teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, p.120. <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>

Galvis, Salazar & Soto (2007) Gobierno corporativo y control interno: *algunas limitaciones y desafíos*, p. 47. http://revistaeconomia.puj.edu.co/html/articulos/Numero_12/BOHORQUEZ.pdf

Pírela (2005) El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Fundamentación Teórica* p. 250. [file:///D:/Downloads/Dialnet-ElControlInternoEnLosProcesosDeProduccionDeLaIndus-5432120%20\(2\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-ElControlInternoEnLosProcesosDeProduccionDeLaIndus-5432120%20(2).pdf)

- Sierra & Cruz (2006) Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva Coso. *Modalidades de control en el sector público*, p.8.
<https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883001.pdf>
- Perdomo (2004) La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Control interno contable*. p.13.
https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.pdf
- Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018). El control interno y la información financiera de una entidad del estado: ministerio de trabajo y promoción del empleo. *Internal Control and Financial Information of a State Entity: Ministerio De Trabajo Y Promoción Del Empleo*.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/16337/14554>
- Santillana (2001) El control interno basado en modelo COSO. *Objetivo de Control Interno*. file:///D:/Downloads/832-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1080-1-10-20180524%20(1).pdf
- Pedrosa (2020). Control presupuestario. *El Control Presupuestario hace referencia a todas las actividades encaminadas a equilibrar la cuenta de ingresos y gastos de una organización*. <https://economipedia.com/definiciones/control-presupuestario.html>
- Rivera (2015). Importancia del control interno en los negocios.
<http://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html>
- Gómez (1968). El control interno en la educación superior con enfoque en el proceso docente educativo. *Control Interno*. p.12.
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/84/208>

Valle, Chávez & Novoa, (2020) La importancia del seguimiento el área de sistema de control interno en las áreas de abastecimiento y de ejecución presupuestal de una institución pública” [Tesis de Licenciamiento en Administración y Finanzas, Universidad Autónoma].
<http://repositorio.autonomaeica.edu.pe/bitstream/autonomaeica/678/1/MERY%20VALLE%20MOROCHO%20-%20ROCIO%20DEL%20CARMEN%20CHAVEZ%20DAVILA%20-%20ALONZO%20EDMUNDO%20NOVOA%20MANRIQUE.pdf>

Fichas Bibliográficas

Autor: Solís Rivera Vicente Germán

Título: El Control Interno y su Incidencia en la Rentabilidad Económica de la Distribuidora de Hidrocarburos Corhol S.A.

Año: 2015

Contenido: Analizar los procesos de control interno para determinar las consecuencias en la Disminución de la Rentabilidad Económica de la distribuidora de hidrocarburos CORHOL, S.A.

Link:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17423/1/T3038i.pdf>

Autor: Arceda Castellón Sandra

Título: Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014

Año: 2015

Contenido: La evasión afecta a la economía del país viéndose reflejado en la inversión de infraestructura pública, incidiendo indirectamente en la creación de puestos de trabajo y por ende en la capacidad adquisitiva de las personas.

Link:

<https://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

Autor: Vivanco Ordoñez Jackelyne Keyla

Título: Caracterización del Control Interno de las Micro y Pequeñas Empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Jolris Servicios Múltiples E.I.R.L. – Satipo 2016

Año: 2017

Contenido: La evasión tributaria influye negativamente en las Mypes del comercio de Chiclayo acogida al régimen especial impuesto a la renta caso: empresa carrocerías Señor de la Misericordia S.A.C. – 2019 , por ser sujeto a sanciones tributarias por la compra de facturas de favor y al declarar operaciones no reales.

Link:

<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11625>

Autor: Barra Garay Rusmery

Título: Evasión Tributaria y su incidencia en el Impuesto General a las Ventas en la Mype Grupo Comercial Nilbryan SAC –Rubro Abarrotes-Huancayo

Año: 2018

Contenido: El presente trabajo de investigación, se justifica porque a través de su desarrollo lograré describir las principales características del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú

Link:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4243/CONTROL_INTERNO_EMPRESA_COMERCIAL_VIVANCO_ORDONEZ_JACKELYNE_KEYLA.pdf?sequence=1&isAllowed=

Autor: Torres Llantoy Marisol

Título: El Control Interno Y Su Influencia En El Área De Tesorería De Las Empresas Del Sector Comercio Del Perú: Caso Empresa “Grupo Acrimsa S.A.C.” – Lima, 2017

Año: 2018

Contenido: Muestra que el interés por el tema surge a raíz de que el sistema de control interno o de gestión es un conjunto de áreas funcionales en una empresa y de acciones especializadas en la comunicación y control al interior de la empresa. El sistema de gestión por intermedio de las actividades de una empresa se establece en la relación entre la salida de los productos o servicios y la entrada de los recursos necesarios para su producción. Entre las responsabilidades de la gerencia están: Controlar la efectividad de las funciones administrativas; regular el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia en la empresa.

Link:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3997/TESORERIA_CONTROL_INTERNO_TORRES_LLANTOY_MARISOL.pdf?sequence=4

Autor: Curay Sepúlveda José Wilfredo

Título: IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE LAS MYPES AREA DE TESORERIA RUBRO CALZADO UNION Eirltda. CERCADO DE LIMA 2015

Año: 2016

Contenido: Determinar un modelo de control interno para la empresa del rubro calzado que le permita un mejor desarrollo, mayor eficiencia en la operación de negocios y que ayude al crecimiento y productividad de este tipo de organizaciones.

Link:

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1109/GESTION_TESORERIA_CONTROL_INTERNO_CURAY_SEPULVEDA_JOSE_WILFREDO.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Anexo

Matriz de consistencia

TITULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACION
CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LAS MYPES DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ: CASO CAJA HUANCAYO – CAÑETE, 2020.	¿Cómo incide el control interno hacia las áreas de créditos y cobranza de las mypes del sector financiero del Perú Caso Caja Municipal de Ahorro y Créditos de Huancayo – Cañete, 2020.	Determinar las incidencias del Control Interno en el área de créditos y cobranzas de las mypes del sector financiero del Perú: Caso CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITOS DE HUANCAYO S.A.C. Cañete, 2020.	1. Determinar las incidencias del control Interno en el área de créditos y cobranzas de las mypes del sector financiero el Perú. 2. Determinar las incidencias del Control Interno en el área de cobranzas de la CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE HUANCAYO S.A Cañete, 2020. 3. Hacer un análisis Comparativo de las incidencias del control interno en las áreas de créditos y cobranzas de las mypes del sector financiero del Perú y de la CAJA MUNIIPAL DE AHORRO Y CREDIO DE HUANCAYO S.A Cañete, 2020.	La justificación de la investigación de este presente trabajo, se desarrolla con el fin de conocer las incidencias del control interno en las áreas de créditos y cobranzas de las mypes de sector financiero del Perú y de la empresa Caja Municipal de Huancayo S.A, Cañete, 2020, para obtener un adecuado sistema de control interno a través de las áreas de créditos y cobranzas, así poder reducir observaciones de tipo mala información ,fraudes, robos virtuales , otros, así mismo permitirá tomar decisiones acertadas además cumplir con los objetivos y metas de la empresa con eficiencia y eficacia. Del mismo modo se justifica porque servirá como antecedentes y base teórica para futuras investigaciones a ser realizado por estudiantes de la Universidad. Finalmente se justifica porque esta investigación servirá para obtener el título de Contador público.

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 CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL
AREA DE CREDITOS Y COBRANZA DE LAS HYPES SECTOR
FINANCIERO DEL PERÚ: CASO EMPRESA CAJA
HUANCAYO - CANETE, 2020

y es dirigido por ERICK RODOLFO SIESQUEN MOZOMBITE,
investigador de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

El propósito de la investigación es: DETERMINAR LAS INCIDENCIAS DEL CONTROL
INTERNO EN EL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS EN LAS HYPES
DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERÚ.

Para ello, se le invita a participar en una encuesta que le tomará 60 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 REPOSITORIO DE LA ULADECH. Si desea, también podrá escribir al correo quick20m-26105@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: CARLOS LUIS VALLE RIVERA

Fecha: 21 - 12 - 20

Correo electrónico: cvalle@cajahuancayo.com

Firma del participante: _____

Firma del investigador (o encargado de recoger información): Erick Siesquen

COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN – ULADECH CATÓLICA

Instrumento de recolección de datos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

Facultad de ciencias contables financieras y administrativas

Escuela profesional de contabilidad

Tenga usted un cordial saludo

Y antemano agradezco mucho su colaboración aportando datos y respondiendo a las preguntas del presente cuestionario mediante el cual me permitirá realizar mi proyecto de investigación y luego formular mi informe de tesis para optar el título de contador público.

El presente cuestionario tiene como finalidad recoger información de la empresa CAJA HUANCAYO S.A., para el desarrollo de la investigación, teniendo como título **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL AREA DE CREDITOS Y COBRANZA DE LAS MYPES SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO EMPRESA CAJA HUANCAYO – CAÑETE, 2020**

La información que usted nos proporcione será utilizada para fines académicos y de investigación, por ello se le agradece su colaboración.

Elaborado por: Erick Rodolfo Siesquen Mozombite.

Fecha 02/12/2020

AMBIENTE CONTROL

1. Existen acciones correctivas por faltas a las normas por parte de los trabajadores.

Si

No

Siempre

Casi Siempre

Carlos L. Valle Rivera
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.

- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

EVALUACIÓN DEL RIESGO

6. ¿La empresa posee con sus objetivos bien definidos?

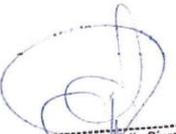
- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

7. Considera Ud. Que un mapeo de riesgo internos y externos al proceso de cobranzas permita establecer medidas adecuadas y anticipadas.

- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

8. Se evalúa las condiciones económicas de los clientes antes de darle crédito.

- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre


Carlos L. Valle Rivera
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.

12. ¿Existen mecanismos para identificar y reaccionar a los cambios, que puedan surgir y afectar el cumplimiento de la misión?

- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

13. ¿La organización cuenta con actividades de control sobre la tecnología para apoyar el logro de los objetivos?

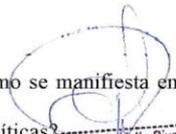
- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

14. ¿Las operaciones están debidamente respaldadas con documentación de soporte suficiente y pertinente?

- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

15. ¿La organización cuenta con actividades de control tal como se manifiesta en las políticas y en los procedimientos para el desarrollo de las políticas?

- Si


Carlos L. Valle Rivera
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.

Casi Siempre

Nunca

22. ¿Existe en la empresa un área que se encarga de supervisar y monitorear los procedimientos que se realizan dentro de ella?

Si

No

Siempre

Casi Siempre

Nunca

23. ¿En la empresa realiza periódicamente autoevaluaciones a su personal que permitan plantear planes de mejora?

Si

No

Siempre

Casi Siempre

Nunca

24. ¿La empresa realiza capacitaciones al personal?

Si

No

Siempre

Casi Siempre

Nunca

25. ¿La empresa al encontrar problemas en sus actividades estas son comunicadas oportunamente al gerente para que tome decisiones necesarias?


Carlos L. Walla Rivera
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.

- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

29. ¿Cree usted que es necesario unificar criterios en las actividades del Departamento de Créditos y Cobranzas, al momento de solucionar algún problema interno?

- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca

30. ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas?

- Si
- No
- Siempre
- Casi Siempre
- Nunca


Carlos L. Valle Rivera
Administrador
CMAC - HUANCAYO S.A.