



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

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

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA, RUBRO SECTOR
COMERCIAL MULTIFRANQUICIAS S.A.C. SANTIAGO
DE SURCO-LIMA, 2018**

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

AUTOR

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

ASESORA

**MARTINEZ ORDINOLA, MARIA FANY
ORCID: 0000-0001-6288-9018**

LIMA – PERÚ

2021

1. Título

**CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL
ÁREA DE CREDITO Y COBRANZA, RUBRO SECTOR
COMERCIAL MULTIFRANQUICIAS S.A.C. SANTIAGO
DE SURCO-LIMA, 2018**

2. Equipo de Trabajo

AUTOR

Huaman Quispe, Paul Cristian

ORCID: 0000-0001-9669-4163

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

ASESOR

Martinez Ordinola, Maria Fany

ORCID: 0000-0001-6288-9018

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

JURADO

Baila Gemin, Juan Marco.

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yepez Pretel, Nidia Erlinda.

ORCID: 0000-0001-6732-7890

Roncal Morales, Ana María del Pilar.

ORCID: 0000-0002-5782-361X

3. Hoja de Firma del Jurado y Asesor

Baila Gemin, Juan Marco

PRESIDENTE

~~Yepez Pretel, Nidia Erlinda~~

MIEMBRO

~~Roncal Morales, Ana María del Pilar~~

MIEMBRO

Martinez Ordinola, Maria Fany

ASESORA

4. Dedicatoria

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

Agradecimiento

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

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

5. Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general, determinar la caracterización del control interno en el área de Créditos y Cobranzas de la Empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C. Lima, 2018. Para tal efecto, la presente investigación fue de diseño no experimental descriptivo, ya que el estudio se limitó a describir las características de las variables principales tal y como está en su contexto. Se utilizó como instrumentos de recolección de datos un cuestionario que fue dirigido a la empresa con respecto al área de créditos y cobranzas, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados: Con respecto a la revisión bibliográfica, todos los autores en mención ya sean nacionales, regionales y locales su investigación solo está limitada a describir por separado las variables, debido a eso no han demostrado estadísticamente la relación que existe entre ellas; ahora con relación a la empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C. se detectó que el personal no cuenta con una debida capacitación para poder realizar un trabajo más eficiente, debido a esto carecen de controles de carácter preventivos.

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

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

Abstract

The general objective of this research work was to determine the characterization of internal control in the area of Credits and Collections of the Company MULTIFRANQUICIAS S.A.C. Lima, 2018. For this purpose, the present research was of a descriptive non-experimental design, since the study was limited to describing the characteristics of the main variables as they are in their context. A questionnaire was used as data collection instruments that was directed to the company regarding the area of credits and collections, from which the following results were obtained: Regarding the bibliographic review, all the authors mentioned, whether national, regional and local, their research is only limited to describing the variables separately, because of that they have not statistically demonstrated the relationship between them; now in relation to the company MULTIFRANQUICIAS S.A.C. It was detected that the staff does not have proper training to be able to perform a more efficient work, due to this they lack preventive controls.

Finally, it can be concluded that, both at the national level and in the case study, the positive effect of internal control in the area of credits and collections is not being appreciated; in turn, verifying the pertinent literature indicates that by applying the internal control components, they will positively influence the credit and collection area, allowing efficient results to be obtained.

Keywords: Collection, credit area, internal control.

6. Contenido

1. Título	ii
2. Equipo de Trabajo	iii
3. Hoja de Firma del Jurado y Asesor	iv
4. Dedicatoria.....	v
5. Resumen	vii
6. Contenido	ix
7. Índice de Gráficos, Tablas y Cuadros.....	x
I. Introducción	1
II. Revisión de la Literatura.....	4
2.1 Antecedentes.....	4
2.2 Bases Teóricas de la Investigación.....	8
2.3 Hipótesis	22
III. Metodología.....	23
3.1 Tipo y el nivel de la investigación.....	23
3.2 Diseño de la investigación.....	23
3.3 Población y muestra	23
3.4 Definición y operacionalización de las variables e indicadores	24
3.5 Técnica e Instrumentos	27
3.6 Plan de Análisis	27
3.7 Matriz de consistencias.....	27
3.8 Principios Éticos	29
IV. Resultados	32
4.1 Resultados.....	32
4.2 Análisis de resultados	38
V. Conclusiones y Recomendaciones.....	40

5.1	Conclusiones.....	40
5.2	Recomendaciones	41
	Bibliografía.....	42
	Anexos.....	45
1.	Cuestionario.....	45
2.	Cronograma de Actividades	47
3.	Presupuesto.....	48

7. Índice de Gráficos, Tablas y Cuadros

CUADRO 1	32
CUADRO 2	34
CUADRO 3	36

I. Introducción

A nivel mundial se puede decir que el área de créditos y cobranzas conforman una parte muy importante dentro de la empresa, ya que se sabe que buena parte de las ventas son realizadas a crédito y estas son respaldadas mediante facturas, de las cuales estas serán debidamente registradas en la parte contable de la empresa. Pero en la actualidad estas cobranzas continúan siendo uno de los mayores problemas en las empresas debido a la falta de control y políticas de cobranzas, ocasionando demoras excesivas en el cobro a los clientes y así afectando la liquidez de la empresa y su capacidad de pago. “En las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área de cuentas por cobrar, aplicando procedimientos y métodos de evaluación, políticas de crédito, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiéndonos evitar las pérdidas que afectan la liquidez de la empresa” (Samamé Gallo, 2016). Ahora en el ámbito nacional, se conoce que en los últimos años las ventas al crédito han sido un medio muy fuerte de ingreso para las empresas. Pero esta forma será exitosa si es que las entidades u organizaciones emplean de manera correcta las políticas y condiciones mediante la cual están ofreciendo dicho crédito, ya que si no lo hacen será muy difícil saber si el área de créditos y cobranzas están aplicando los cobros requeridos en los periodos y tiempos razonables. Para (Espinoza, 2013) “el mejor sistema de control interno, es aquel que no daña las relaciones de empresas a clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de patrón a empleado”.

Con respecto a lo anterior este trabajo de investigación se desarrolla con relación al control interno para poder perfeccionar la efectividad de los cobros pendientes que tiene la empresa Multifranciacias S.A.C. cuyo objetivo de esto es poder mejorar el plan de control interno en el área de crédito y cobranzas de la empresa mencionada y con ello reducir sus

cobros pendientes y elevar su ciclo financiero. Entonces podemos decir que es recomendable que se implementen ciertas normas y políticas que ayuden en la mejora del control de todas estas cuentas pendientes de cobro que posee la empresa al término de la aplicación del proceso, todo esto con el fin de poder evaluar los resultados para así decidir si fueron de ayuda en gran medida. Por lo tanto, se puede decir que esta es la razón de la revisión de políticas de créditos, objetivos y estrategias de la compañía. Son las distintas técnicas y su aplicación las que ayudaran a poder revisar y analizar cada punto mencionado anteriormente (créditos, objetivos y estrategias de la compañía), que aseguren las gestiones de cobro. Toda empresa necesita de un control sobre sus cobros pendientes aplicando normas y políticas como bien mencionamos anteriormente, todo esto con el fin de poder tener liquidez la cual será muy beneficioso para la empresa ya que con esto podrá asumir los pagos y obligaciones pendientes que tiene tanto a corto y largo plazo. Por las razones expuestas, el enunciado del problema de investigación es el siguiente:

¿Cuál es la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial Multifranquicias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018?

Para poder dar con la respuesta al problema, se ha formulado el siguiente objetivo general:

Determinar la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial Multifranquicias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018

Para poder conseguir el objetivo general planteamos los siguientes objetivos específicos:

1. Establecer la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial del Perú, 2018.
2. Describir la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial Multifranquicias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018.

3. Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial y de la empresa Multifrancias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018.

Finalmente, este trabajo de investigación es realizado, porque hay una necesidad de poder dar a conocer las variables que de cierta forma influyen de manera determinante en la elaboración del problema como lo es la caracterización del control interno en el área de créditos y cobranzas en la empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C. Todo eso servirá para que la empresa pueda ver y analizar en que estado se encuentra el área de crédito y cobranza y pueda tomar las medidas necesarias para cumplir con sus objetivos. Los resultados que obtendremos de la presente investigación servirán para poder mejorar su actividad económica. Y por último el presente estudio servirá para poder obtener mi grado de bachiller en ciencias contables y financieras.

II. Revisión de la Literatura

2.1 Antecedentes

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

2.1.1 Antecedentes Internacionales

(Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017) en su tesis titulada: Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharter S.A., para optar el título de contador público, Guayaquil, Ecuador. Resumen: el objetivo general implica al diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. La metodología aplicada abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista en la misma organización. Los resultados obtenidos abarcan la creación, llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes.

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

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

2.1.2 Antecedentes Nacionales

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

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

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

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

2.1.3 Antecedentes Regionales

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

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

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

2.2 Bases Teóricas de la Investigación

2.2.1 Marco Teórico

2.2.1.1 Teoría del Control Interno

El control interno es prácticamente una lista de procesos que son aplicados por el personal de una organización, con el fin de poder brindar un cierto grado de seguridad con respecto a los procesos que se realizan.

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

Es así que aplicando un control interno de manera correcta se conseguirá alcanzar los objetivos propuestos por la organización, y esto dependerá de la supervisión de los funcionarios a cargos.

2.2.1.1.1 Objetivos del Control Interno.

Basado en el marco podemos establecer tres tipos de objetivos, que toda organización toma en cuenta al momento de aplicar el control interno:

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

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

2.2.1.1.2 Componentes del Control Interno.

Según (Brock, 2015) considera como componentes del control interno los siguientes:

➤ ***Ambiente de control***

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

➤ ***Evaluación de riesgos.***

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

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

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

➤ ***Información y comunicación.***

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

➤ ***Supervisión.***

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

2.2.1.1.3 Importancia del Control Interno.

El control interno es de suma importancia ya que esta conformado por varios procesos que sirven como verificación y estos se crearan por la información que se obtiene debido a los reportes de diferentes áreas dentro de la empresa.

Se puede decir que los inventarios de una empresa son los más importantes para el activo corriente, ya que del buen desempeño se obtendrá las utilidades; debido a esto se debe aplicar con mayor razón un sistema de control interno el cual presenta las siguientes ventajas:

- Ayuda a disminuir los costos por inventarios excesivos.
- Reduce las posibilidades de fraudes, riesgos o daños físicos que se puedan presentar y también ayuda en la reducción de perdidas por motivos de las bajas de precios que ocasionalmente suceden.
- Los controles de inventarios normalmente presentan dos tipos de funciones, los cuales en su mayoría son los controles operativos y controles contables.

2.2.1.1.4 Tipos de Control Interno.

Presentan en su mayoría dos tipos y son:

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

Viene a ser el control de las existencias, es decir ayuda a mantener un cierto margen sobre estas operaciones, con el fin de poder brindar un orden, entonces se puede decir que el control comienza mucho antes a las operaciones, es decir que se

tiene que saber cuando comprar con el fin de no sobrepasar el límite de inventarios y no generar problemas a la empresa.

➤ ***Control interno contable.***

Se encarga de poder verificar toda la información contable que se presenta en los reportes, con el fin de poder corregir cualquier registro si fuera el caso y poder mostrar la información correcta de las operaciones financieras de la empresa.

2.2.1.1.5 Normas de Control Interno.

El control interno viene a ser una serie de procesos en la cual lo aplica todo el personal que labora dentro de una empresa incluyendo a las máximas autoridades de estas, esto servirá para poder reducir o afrontar los riesgos y así poder alcanzar los objetivos propuestos.

Con relación a las normas del control, estas están conformadas por las siguientes:

- Es la de poder brindar la eficiencia, transparencia de las operaciones de la empresa.
- Cuidar y resguardar los recursos y bienes del estado contra cualquier forma de pérdida, deterioro, uso indebido de los mismos y actos ilegales.
- Obedecer la normativa de la empresa.
- Brindar la confiabilidad de la información obtenida.
- Promover los valores institucionales en la práctica.
- Impulsa a que los funcionarios públicos puedan rendir cuentas en relación a los objetivos impuestos.

2.2.1.1.6 Principios del Control Interno.

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

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

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

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

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

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

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

2.2.1.2 *Teoría del Crédito Y Cobranza*

2.2.1.2.1 Crédito.

Respecto al crédito se puede decir que aparece desde la antigüedad. En sus inicios el préstamo era realizado en especie y debido a la aparición de la moneda es cuando surgió los primeros signos de crédito de manera más consistente.

Otro punto importante es lo que sucedió en la antigua Roma, ya que ahí se encontraron los primeros signos crediticios. Y hay pruebas de ello debido a las leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía con lo que se había pactado. Entonces es hasta el siglo XII cuando empiezan a aparecer los bancos casi como lo conocemos actualmente.

2.2.1.2.2 Importancia del Crédito.

El crédito ayuda a estimular las ventas, es por eso que es muy importante para cualquier organización, ya que ayuda a aumentar sus ingresos, es decir hay una mayor captación de dinero.

Entonces al ser importante el crédito para la empresa, la utilización correcta provocara los siguientes beneficios:

- Un mayor número de ventas
- Mayor producción de bienes y servicios y la disminución de sus costos.
- El aumento del consumo debido a que algunos sectores serian capaces de alcanzar los bienes y servicios.
- El aumento de fuentes de trabajo debido a la creación de nuevas empresas sumándoles las ya existentes.

Como se puede apreciar en lo antes mencionado, los beneficios del crédito representan un gran apoyo para todas las empresas debido a que con esto se pueden expandir en el mercado y a su vez se obtiene un aumento de poder de compra de algunos sectores representativos de la población.

2.2.1.2.3 Clasificación del Crédito.

Se pueden clasificar comúnmente en tres categorías y son:

- Clasificación del crédito según su uso:

Crédito de inversión.

Viene a ser la entrega de dinero a terceros con el fin de poder obtener una ganancia en un periodo determinado, teniendo como objetivo el percibir un interés muy aparte del monto que se ha prestado.

Crédito bancario.

Es el proceso que realizan las instituciones financieras en su mayoría con el fin de brindar créditos en dinero, y viene a ser su fuente de mayor ingreso y de operaciones frecuentes.

Crédito entre comerciantes.

Esta conformado por la mercancía o servicio, es decir vendría a ser las operaciones de crédito que se realiza entre las industrias.

Crédito al consumidor.

Es la facilidad de pago que brinda las empresas al cliente o consumidor, entregándole el bien o servicio a un valor indicado y que será pagado en un tiempo pactado sumándole los intereses.

- Clasificación del crédito según las condiciones de pago:

Crédito normal o contado comercial.

Es cuando se da un crédito y se acuerda el pago en 30 días, pero el plazo del pago puede variar según el acuerdo y añadiendo que se incluirá los intereses al monto total.

Corto Plazo.

Viene a ser los plazos que se dan para el pago de un bien o servicio el cual están separados entre sí por periodos distantes.

Crédito fijo con límite renovable.

Es cuando se fija un límite de crédito al cliente o consumidor por las compras o adquisiciones que realiza.

Crédito garantizado.

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

- Clasificación del crédito según el sujeto:

Crédito privado.

Está reglamentado por las operaciones de mercado u operativas.

Crédito público.

Viene a ser los que brindan las instituciones gubernamentales a los estados, municipios y al gobierno. Se le considera a este crédito sin ningún riesgo.

Crédito mixto.

Conformado por todos los tiempos de crédito que se han mencionado anteriormente.

2.2.1.2.4 Ventajas del Crédito.

El crédito otorga una mayor movilidad de los productos a los consumidores, dando así un mayor acceso a estos, y sin que cuenten con el dinero en el momento. Claro está que el crédito se otorga según su capacidad financiera de cada individuo.

2.2.1.2.5 Desventajas del Uso de Crédito.

Una de las desventajas es de si no contar con disciplina se puede acumular las deudas y así hacer imposible los pagos.

2.2.1.2.6 Políticas de Crédito.

Vienen a ser una serie de estrategias comerciales con el fin de poder cumplirlas y así poder llegar a los objetivos propuestos. Es decir son marcos de trabajo el cual servirán como guía para una mejor toma de decisiones.

2.2.1.2.7 Cobranza.

Es la recuperación de los créditos que se otorgan previamente por una empresa a sus clientes o consumidores.

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

2.2.1.2.8 Importancia de la Cobranza.

Sin los cobros una empresa no puede existir, es por eso su importancia a la hora de aplicarlos. Como se sabe una empresa necesita rotar su capital y este se puede ver afectado debido a la dificultad de pago del cliente.

2.2.1.2.9 Gestión de Cobranza.

Para (Coral, 2016), es “Tener portafolios de clientes con atrasos o incobrables es parte del negocio financiero. El problema radica cuando este porcentaje sobrepasa los límites esperados”. En si la cobranza juega un papel muy importante en la gestión de control.

Existen cuatro motivos, necesarios para hacer los cobros:

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

2.2.1.2.10 Políticas de Cobranza.

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

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

2.2.1.2.11 Procedimientos de Cobranza.

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

- ✓ **Notificación por escrito.** Después de vencer la fecha determinada del cobro la empresa enviara días después una notificación formal, para recordarle al cliente que tiene una deuda pendiente con la empresa.
- ✓ **Llamadas telefónicas.** Si las notificaciones que se enviaron no dieron ningún resultado, entonces la empresa empezara a llamar al cliente para exigirle el pago correspondiente de la deuda.
- ✓ **Visitas personales.** Esta técnica consiste en enviarle al deudor un cobrador a su domicilio, también lo puede hacer el vendedor encargado.

- ✓ **Mediante agencias de cobranza.** La empresa puede optar por transferir las deudas a una agencia o a un abogado para que se hagan cargo de ella.
- ✓ **Recurso Legal.** Este viene a ser la medida más drástica debido a que puede hacer obligar al cliente deudor a declararse en bancarrota, esto hará que se reduzcan los futuros negocios.

2.2.1.3 Teoría de la Mype

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

2.2.1.3.1 Beneficios de las Mypes.

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

Principales beneficios de la Ley Mype

Los principales beneficios son:

- **Régimen laboral especial:** (Emprender Sunat, s.f.) menciona que “Los trabajadores y las Mypes cuenta con un régimen laboral especial, no obstante, pueden pactar mejores condiciones laborales con sus empleadores Mype. La permanencia varia si supera por dos años consecutivos sus niveles máximos de ventas”.
- **Régimen especial de salud:** (Emprender Sunat, s.f.) nos dice que “Los trabajadores y conductores de la Microempresa, incluyendo sus derechohabientes tienen cobertura de salud a través del SIS. El estado asumirá el 50% y el otro 50% es de cargo del empleador”.

- **Régimen pensionario:** (Emprender Sunat, s.f.) dice que “Para los trabajadores y conductores de la Microempresa es opcional inscribirse en un Régimen Pensionario siempre y cuando nunca hubieran aportado. Para los trabajadores de la Pequeña Empresa es obligatorio afiliarse al SNP o AFP”.
- **Acompañamiento laboral:** (Emprender Sunat, s.f.) “Gozan de un tratamiento especial en la inspección de trabajo, en cuanto a sanciones y fiscalización laboral. Cuentan con un plazo de subsanación de las infracciones laborales y con una labor de asesoría que promueva la formalidad”.
- **Compras estatales:** (Emprender Sunat, s.f.) “Las instituciones del estado deben programar no menos del 40% de sus contrataciones para ser atendidas por las Mypes en aquellos bienes y servicios que estas puedan suministrar, dando preferencia a las Mypes regionales y locales”.
- **Gastos de capacitación:** (Emprender Sunat, s.f.) “Las MYPE tendrán derecho a un crédito tributario contra el Impuesto a la Renta equivalente al monto del gasto en capacitación siempre que no exceda del 3% de su planilla anual de trabajadores”.
- **Recuperación anticipada del IGV:** (Emprender Sunat, s.f.) “Las microempresas que realicen actividades productivas de bienes y servicios gravados con el impuesto general a las ventas o exportaciones pueden obtener la devolución, mediante notas de crédito negociables, del crédito fiscal generado en las importaciones o compras locales”.
- **Factura negociable:** (Emprender Sunat, s.f.) “Se denomina así a la tercera copia de la factura que no tiene efectos tributarios. En el aspecto financiero, las Mypes que emitan electrónicamente o no facturas comerciales, podrán usar este ejemplar, Factura negociable como título valor”.

2.2.2 Marco Conceptual

2.2.2.1 Definición de Control Interno.

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

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

2.2.2.2 Definición del Crédito y Cobranza.

2.2.2.2.1 Crédito.

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

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

2.2.2.2.2 Cobranza.

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

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

2.2.2.3 Definición de la Mype

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

2.3 Hipótesis

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

III. Metodología

3.1 Tipo y el nivel de la investigación

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

3.2 Diseño de la investigación

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

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

3.3 Población y muestra

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

3.4 Definición y operacionalización de las variables e indicadores

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

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

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

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Técnica e Instrumentos

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

3.6 Plan de Análisis

Se realizó un análisis descriptivo, correspondiente. Se aplicará una encuesta a la empresa “MULTIFRANQUICIAS S.A.C.”, LIMA 2018

3.7 Matriz de consistencias

Título. Caracterización del control interno del área de crédito y cobranza, rubro sector comercial “MULTIFRANQUICIAS S.A.C.”, LIMA 2018

Matriz de Consistencia

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS		JUSTIFICACIÓN	METODOLOGÍA
		GENRAL	ESPECÍFICO		
Caracterización del control interno en el área de créditos y cobranzas, rubro sector comercial MULTIFRANQUICIAS S.A.C., LIMA 2018	¿Cuál es la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial MULTIFRANQUICIAS S.A.C.?	Determinar la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial "MULTIFRANQUICIAS S.A.C."-LIMA 2018.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial del PERÚ, 2018. 2. Describir la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial "MULTIFRANQUICIAS S.A.C."-LIMA 2018. 3. Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial y de la empresa "MULTIFRANQUICIAS S.A.C."-LIMA 2018. 	<p>El presente trabajo de investigación es realizado, porque hay una necesidad de poder dar a conocer las variables que de cierta forma influyen de manera determinante en la elaboración del problema como lo es la incidencia en el área de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa "MULTIFRANQUICIAS S.A.C."- LIMA 2018</p> <p>La justificación de esta investigación es porque su fin es poder mostrar la deficiente gestión en la aplicación de las cobranzas de las facturas y de qué forma afecta la liquidez de la empresa. Los resultados que obtendremos de la presente investigación servirán para poder mejorar los resultados económicos.</p>	<p>Tipo de Investigación: Cualitativo</p> <p>Nivel de la Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de la Investigación: No experimental-descriptivo y bibliográfico.</p> <p>Población: No presenta por ser de caso.</p> <p>Muestra: La empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C.</p>

Fuente: Elaboración propia.

3.8 Principios Éticos

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

PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA INVESTIGACIÓN

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

Protección a las personas

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

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

Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad

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

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

Libre participación y derecho a estar informado

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

Beneficencia no maleficencia

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

Justicia

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

Integridad científica

La integridad o rectitud deben regir no solo la actividad científica de un investigador, sino que debe extenderse a sus actividades de enseñanza y a su ejercicio profesional. La integridad del investigador resulta especialmente relevante cuando, en función de las normas deontológicas de su profesión, se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan en una investigación. Asimismo, deberá mantenerse la integridad científica al declarar los conflictos de interés que pudieran afectar el curso de un estudio o la comunicación de sus resultados.

IV. Resultados

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al Objetivo Específico 1

Establecer la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial del Perú, 2018.

CUADRO 1

Barrantes Torres (2018)	Según la investigación planteada, se llegó evaluar y examinar en la actualidad, que el control interno se vincula con la administración de cuenta por cobrar en las compañías del sector informático del distrito de Miraflores, año 2018, por el estudio ejecutado se concluye que la compañías informáticas no tuvieron instaurado estructuras que administren su cartera de clientes y cobranzas; luego se halló cuentas no canceladas a su fecha de vencimiento, produciendo que no haya solvencia en las compañías.
Jaramillo Castillo (2017)	En la empresa se encontró de acuerdo a la evaluación cuantitativa que el nivel de efectividad del ambiente de control en las cuentas por cobrar es regular, ya que el 80% de los encuestados menciono que es regular, mientras que solo el 20% indico que es efectivo desde su percepción, además según el análisis cualitativo la organización siendo una empresa joven deberá seguir estableciendo políticas para motivar e incentivar al

	<p>personal y con ello lograr que el personal se sienta identificado con la empresa, de esta manera conseguir que el personal cumpla con sus funciones y en consecuencia que contribuya al cumplimiento de los objetivos, ya que ello es base para todo el proceso de control en las distintas áreas de la organización.</p>
Samamé Gallo (2016)	<p>La empresa si maneja un manual de organización y funciones y el manual de políticas y procedimientos los cuales apoyaran a la efectiva gestión del ente, con los cuales se podrá obtener un mejor control de sus operaciones, proporcionando seguridad razonable a la información financiera y económica reflejada en los estados financieros.</p> <p>Por otra parte, la empresa no analiza la antigüedad de los saldos, debido a la carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar, señalando que existen saldos pendientes por cobrar desde más de un año, considerándose ello una debilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar. El área de cuentas por cobrar deberá realizar un análisis comparativo de saldos (comparar los saldos dentro de un determinado tiempo) para observar cómo ha avanzado la cobranza hacia los clientes.</p>
Mantilla Chávez & Ruiz Nuñez (2017)	<p>Se concluyo que existe un control deficiente de las cuentas por cobrar, ya que no se aplican debidamente</p>

	<p>las políticas y procedimientos contables establecidos por la empresa sobre el manejo de esta partida y no existe una correcta segregación de funciones del personal. Por lo tanto, existe una desorganización en la administración de sus cuentas por cobrar y aplicación de procedimientos, puesto que, a pesar de tener un manual de procedimientos de cobranza implementado por el Contador General, no se ha sabido aplicar a la fecha, debido a no tener personal calificado para dicha labor.</p>
--	--

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

4.1.2 Respecto al Objetivo Específico 2

Describir la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial Multifrancias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018.

CUADRO 2

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

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

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

N°	Dimensión: Liquidez	Respuestas	
		SI	NO
1	¿La empresa lleva un control adecuado del dinero en caja?	X	
2	¿La empresa utiliza el flujo de efectivo como herramienta financiera?		X

3	¿Cree que la mala aplicación de las políticas de cobranzas afecte la liquidez de la empresa?	X	
4	¿Se realiza un control mensual de los fondos bancarios?	X	
5	¿Cree usted que la empresa debe mantener deudas a plazos mayores de 1 año?		X
	TOTAL		

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

4.1.3 Respecto al Objetivo Específico 3

Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial y de la empresa Multifranquicias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018.

CUADRO 3

Elemento de comparación	Resultados O.E. 1	Resultados O.E. 2	Resultados
Control Interno	El control interno se vincula con la administración de cuenta por cobrar, pero se concluye que las compañías informáticas no tuvieron instaurado estructuras que administren su cartera de clientes y cobranzas; luego se halló cuentas no canceladas a su fecha de vencimiento, produciendo que no haya solvencia en las compañías.	De acuerdo a la investigación realizada a la empresa Multifranquicias S.A.C., esta si cuenta con un control interno y aplican políticas y manuales establecidos por la empresa.	Coincide
Gestión de cuentas por cobrar	El ambiente de control en las cuentas por cobrar es regular, ya que el 80% de los encuestados menciono que es regular, mientras que	Basado en la investigación realizada la empresa cuenta con un manual de funciones y procedimientos, pero estos no se	Coincide

	solo el 20% indico que es efectivo desde su percepción, además según el análisis cualitativo la organización siendo una empresa joven deberá seguir estableciendo políticas para motivar e incentivar al personal.	aplican de manera correcta para poder reducir la morosidad a sus clientes.	
Política de cobranza	Según los antecedentes si presenta un manual de políticas y procedimientos los cuales apoyaran a la efectiva gestión del ente, con los cuales se podrá obtener un mejor control de sus operaciones, proporcionando seguridad razonable a la información financiera y económica reflejada en los estados financieros.	Lo que se pudo observar en la empresa de investigación es que, si presenta políticas de cobranza, pero estas no son aplicadas de manera correcta haciendo que su cartera de morosidad sea amplia.	Coincide
Liquidez	La empresa no analiza la antigüedad de los saldos, debido a la carencia de personal adecuado y capacitado para el seguimiento de las cuentas por cobrar, señalando que existen saldos pendientes por cobrar desde más de un año, considerándose ello una debilidad de la gestión del área de cuentas por cobrar.	Con respecto a la empresa Multifranquicias S.A.C. se pudo observar que aun presentando políticas de cobranzas se siguen teniendo cuentas pendientes de cobro.	Coincide

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

4.2 Análisis de resultados

4.2.1 Respetto al Objetivo Específico 1

Establecer la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial del Perú, 2018.

De los resultados obtenidos se pudo determinar que el sistema de control interno es muy importante para el área de crédito y cobranza ya que se emplearan ciertos procedimientos que apoyen el monitoreo de los saldos pendientes por cada cliente que tenga la empresa, para así poder evitar cualquier riesgo de morosidad, claro está que estas normas deben ser correctamente aplicadas para no perjudicar la continuidad de las empresas.

4.2.2 Respetto al Objetivo Específico 2

Describir la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial Multifrancias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018.

Con respecto a la empresa MULTIFRANQUICIAS S.A.C., se observa que presenta procedimientos de control interno y estos son normados por la empresa, pero el personal no aplica de manera correcta lo establecido en el manual, lo cual origina una confusión en el área de crédito y cobranza lo que a su vez provoca que los saldos pendientes no sean cobrados y así aumentando la morosidad de sus clientes lo cual sería perjudicial para la empresa.

4.2.3 Respetto al objetivo específico 3

Hacer un análisis comparativo de la caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, de las empresas rubro sector comercial y de la empresa Multifrancias S.A.C. Santiago de Surco-Lima, 2018.

Con relación a la comparación de las empresas a nivel nacional que se recogieron de los antecedentes, se puede concluir que la gestión de cobro resulta de suma importancia para todas las empresas, siempre y cuando estas establezcan las normas pertinentes y más aún que el personal este debidamente capacitado para desenvolver dicha labor, ya que se debe tener mucho cuidado al momento de gestionar los cobros ya que el fin es poder reducir las cuentas pendientes de cobro, para así disminuir todo acto de impago, evitando así cualquier riesgo que pueda perjudicar la actividad de la entidad o empresa.

V. Conclusiones y Recomendaciones

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

5.1 Conclusiones

5.1.1 Respecto al objetivo específico 1

Tomando en cuenta los antecedentes internacionales, nacionales, regionales y a los autores que se mencionan en las bases teóricas, se puede concluir que el control interno en el área de crédito y cobranza de las empresas del sector comercio del Perú permiten que se pueda contar con una seguridad comprensible a la hora de llevar el control de las cuentas por cobrar y así poder brindar a las empresas una seguridad de liquidez y permitiéndoles mantener en marcha sus operaciones.

5.1.2 Respecto al objetivo específico 2

Tomando en cuenta las preguntas realizadas y los resultados hallados del presente trabajo de investigación, se ha podido demostrar que la empresa si presenta sistemas de control interno, pero estos no son aplicados de manera correcta en la gestión de cuentas por cobrar, políticas de cobranza y liquidez debido que al personal no se le capacita de forma correcta para poder darle el debido tratamiento a las facturas que presentan una morosidad prolongada.

5.1.3 Respecto al objetivo específico 3

De acuerdo al análisis comparativo del objetivo específico 01 y 02, se concluye que coincide con relación a los resultados debido a que la empresa en estudio si presenta sistemas de control interno, gestión de cuenta por cobrar, políticas de cobranza y liquidez, asimismo también coinciden ciertas deficiencias a la hora de darle el tratamiento respectivo ya que no hay una debida supervisión al personal encargado, provocando así riesgos en el área de créditos y cobranzas.

5.2 Recomendaciones

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

1. Con relación a la falta de control interno se deben mejorar los pasos y los procesos establecidos para así poder tener una eficiente política de cobranzas y a su vez poder mejorar las actividades de la empresa.
2. La empresa debe de hacer un estudio previo con cada uno de sus clientes para así poder otorgar un crédito.
3. Se deben crear políticas de crédito consistentes en las que permitan efectuar un seguimiento exhaustivo al comportamiento de los clientes con otras empresas, para así poder asegurar que los créditos otorgados a los clientes podrán ser recuperados en los plazos establecidos, y así poder contar con la liquidez necesaria.
4. Realizar actualizaciones constantes de las cuentas por cobrar, ya que mediante esto se podrá tener un mayor control de los saldos pendientes de los clientes.
5. Se debe de llevar a cabo una revisión semanal de la lista de facturas de cada cliente y así poder emitir un estado de cuenta por cliente para ser enviados mensualmente y comparar la igualdad de saldos pendientes, a su vez se presentará un informe que tenga el análisis de vencimiento de las cuentas pendientes por cada cliente.
6. Supervisar constantemente el desempeño de cada trabajador en el área de créditos y cobranzas para así poder contar con una mejor eficiencia respecto a sus actividades cotidianas dentro de la empresa.

Bibliografía

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

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

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

Anexos

1. Cuestionario

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

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

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

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

**ESQUEMA MODELO DE CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y PRESUPUESTO
PARA PROYECTOS DE TALLER DE INVESTIGACIÓN I Y TESIS I**

2. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2021								Año 2021							
		SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Mejora del marco teórico.	x															
2	Prueba piloto de aplicación del instrumento.		x														
3	Avance del diseño de la investigación de recojo de información.			x													
4	Mejora de los antecedentes y bases teóricas.				x												
5	Corrección de las observaciones del avance mejorado.					x											
6	Recolección de datos mejorados.						x										
7	Ejecución de la metodología							x									
8	Mejora de la metodología								x								
9	Resultados de la investigación									x							
10	Redacción del pre informe de Investigación.											x					
11	Redacción del informe final												x				
12	Aprobación del informe final por el Jurado de Investigación													x			
13	Presentación del informe final.														x		

3. Presupuesto

Presupuesto desembolsable (Estudiante)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Suministros (*)			
• Impresiones			
• Fotocopias			
• Empastado			
• Papel bond A-4 (500 hojas)			
• Lapiceros			
Servicios			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
Sub total			
Gastos de viaje			
• Pasajes para recolectar información	3.00	6	18.00
Sub total	53.00		118.00
Total de presupuesto desembolsable	53.00		118.00
Presupuesto no desembolsable (Universidad)			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
Servicios			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
Sub total	155.00		400.00
Recurso humano			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
Sub total	218.00		252.00
Total de presupuesto no desembolsable	373.00		652.00
Total (S/.)	373.00		652.00

(*) se pueden agregar otros suministros que se utiliza para el desarrollo del proyecto.

Financiamiento: Investigación autofinanciada por el estudiante.