



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE
CHIMBOTE**

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

**EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU
IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN
EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN
DOSTMEN S.A.C. - PIURA, 2023**

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

AUTORA:

RODRIGUEZ MONDRAGÓN, JENNYFER DEL PILAR

ORCID: 0000-0002-7990-1164

ASESOR:

GONZALES RENTERIA, YURI GAGARIN

ORCID: 0000-0002-6859-7996

CHIMBOTE – PERÚ

2024



FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

ACTA N° 0065-064-2024 DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME DE TESIS

En la Ciudad de **Chimbote** Siendo las **09:00** horas del día **05** de **Enero** del **2024** y estando lo dispuesto en el Reglamento de Investigación (Versión Vigente) ULADECH-CATÓLICA en su Artículo 34º, los miembros del Jurado de Investigación de tesis de la Escuela Profesional de **CONTABILIDAD**, conformado por:

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

Se reunieron para evaluar la sustentación del informe de tesis: **EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN DOSTMEN S.A.C. - PIURA, 2023**

Presentada Por :
(0803151197) **RODRIGUEZ MONDRAGON JENNYFER DEL PILAR**

Luego de la presentación del autor(a) y las deliberaciones, el Jurado de Investigación acordó: **APROBAR** por **MAYORIA**, la tesis, con el calificativo de **13**, quedando expedito/a el/la Bachiller para optar el TITULO PROFESIONAL de **Contador Público**.

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

ESPEJO CHACON LUIS FERNANDO
Presidente

MONTANO BARBUDA JULIO JAVIER
Miembro

SOTO MEDINA MARIO WILMAR
Miembro

Dr. GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN
Asesor



CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD

La responsable de la Unidad de Integridad Científica, ha monitorizado la evaluación de la originalidad de la tesis titulada: EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN DOSTMEN S.A.C. - PIURA, 2023 Del (de la) estudiante RODRIGUEZ MONDRAGON JENNYFER DEL PILAR, asesorado por GONZALES RENTERIA YURI GAGARIN se ha revisado y constató que la investigación tiene un índice de similitud de 7% según el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

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

Chimbote, 19 de Febrero del 2024



Mgtr. Roxana Torres Guzman
RESPONSABLE DE UNIDAD DE INTEGRIDAD CIENTÍFICA

Dedicatoria

A Dios por darme salud permitiendo que continúe obteniendo nuevos logros y a mis padres, fuente inagotable de apoyo y motivación.

A mi familia, fuente inagotable de amor, apoyo y paciencia. Este logro no habría sido posible sin su constante aliento y comprensión. Gracias por ser mi inspiración."

A mi asesor, quienes en su momento contribuyeron con su sabiduría y experiencia transmitiendo sus conocimientos compartidos a lo largo de esta investigación.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por la vida y salud para seguir cumpliendo objetivos. No puedo dejar de mencionar a mis padres y familiares, cuyo amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido el motor que me impulsó a alcanzar este logro. Gracias por creer en mí y alentarme en cada paso del camino.

Agradezco sinceramente a la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote por proporcionarme el entorno académico propicio para el desarrollo de esta investigación. La calidad de la educación recibida y los recursos brindados han sido fundamentales para mi crecimiento académico.

Mis más sinceros agradecimientos a todos los participantes de este estudio, cuya colaboración generosa proporcionó datos fundamentales para esta investigación. Su contribución fue esencial y valiosa.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Acta de Sustentación	ii
Constancia de Evaluación de Originalidad (turnitin)	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Planteamiento del Problema de Investigación	1
1.1 Descripción del problema	1
1.2 Formulación del problema	8
1.3 Justificación	8
1.4 Objetivo general	9
1.5 Objetivos específicos	9
II. Marco Teórico	10
2.1. Antecedentes	10

2.2	Bases teóricas.....	22
2.3	Hipótesis.....	31
III.	Metodología	33
3.1	Nivel, Tipo y Diseño de Investigación.....	33
3.2	Población y Muestra	33
3.3	Variables, Definición y Operacionalización.....	33
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	38
3.5	Método de análisis de datos.....	38
IV.	Resultado y Discusión	40
4.1	Resultados.....	40
4.2	Discusión	49
V.	Conclusiones.....	54
VI.	Recomendaciones	59
	Referencias Bibliográficas.....	60
	ANEXOS.....	67
	Anexo 01 – Matriz de consistencia	67
	Anexo 02 – Instrumento de recolección de información	68

Fichas Bibliográficas	70
Anexo 03 – Validez del instrumento.....	76
Anexo 04 – Confiabilidad del instrumento.....	79
Anexo 05 – Consentimiento informado	80
Anexo 06 - Documento de aprobación de institución para la recolección de información	81
Anexo 07 - Evidencias de ejecución.....	82

Resumen

Es preciso señalar que el control en el área de cobranza y el flujo de caja están relacionadas en la gestión financiera de una empresa. Una administración cuidadosa de las cuentas por cobrar contribuye a la estabilidad y sostenibilidad del flujo de caja, cumpliendo con sus obligaciones financieras y oportunidades de inversión. El objetivo de la investigación fue identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú: caso Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023, la metodología empleada consistió en ser un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo y de estudio de caso, se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica y de la entrevista a través de un cuestionario. Los resultados arrojan que en el control interno de área de cobranzas se proporcione una capacitación exhaustiva a los nuevos empleados. El encargado de las cuentas por cobrar no cumplía eficazmente con sus responsabilidades, y no se enviaban informes regulares a los deudores lo cual fueron problemas identificados. También se encontró que la empresa en estudio no tiene implementado el manual de organización y funciones, las políticas de crédito son muy flexibles, por otro lado, se encontró una debilidad basado en la poca cultura del control recomendando su implementación. Se concluye que existe control de manera empírica lo que implica la pérdida de liquidez, además la empresa en estudio la mala gestión de las cuentas por cobrar no mantiene un flujo de caja saludable.

Palabras claves: control interno, área de cobranza, flujo de caja.

Abstract

It should be noted that control in the collection area and cash flow are related in the financial management of a company. Careful management of accounts receivable contributes to the stability and sustainability of cash flow, meeting your financial obligations and investment opportunities. The objective of the research was to identify and describe internal control in the collections area and its impact on the cash flow of companies in the service sector of Peru: case of Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023, the methodology used consisted of a qualitative approach, descriptive level and case study, the technique of bibliographic review and interview was applied through a questionnaire. The results show that in the internal control of the collections area, exhaustive training is provided to new employees. The accounts receivable manager did not effectively fulfill his responsibilities, and regular reports were not sent to debtors, which were problems identified. It was also found that the company under study does not have the organization and functions manual implemented, the credit policies are very flexible, on the other hand, a weakness was found based on the lack of control culture recommending its implementation. It is concluded that there is empirical control which implies the loss of liquidity, in addition the company under study poor management of accounts receivable does not maintain a healthy cash flow.

Keywords: internal control, collection area, cash flow.

I. Planteamiento del Problema de Investigación

1.1 Descripción del problema

Dolores (2021) en este apartado se detalla la situación de las pequeñas empresas dedicadas al sector servicios en Perú, que son el objeto de estudio de este trabajo. En primer lugar, se analiza el panorama del sector empresarial en el país, seguido por una evaluación del sector de micro, pequeñas y medianas empresas, destacando especialmente las pequeñas empresas. Por último, se ofrece una descripción del sector de servicios en Perú. En el Perú, las actividades económicas destacadas, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019), incluyen la manufactura, que implica la transformación de materiales en nuevos productos; el comercio, que abarca desde la reparación de vehículos hasta la venta al por mayor y menor; y los servicios, que comprenden diversas actividades orientadas a modificar las condiciones de consumo o facilitar el intercambio de productos y activos financieros.

Vera (2021) según se nos informa, el sector de servicios desempeña un papel crucial como generador de empleo y representa una parte significativa del PBI total, tanto en economías prósperas como en aquellas en crecimiento. Aunque su expansión y relevancia son evidentes en casi todos los aspectos de la actividad humana, su análisis y estudio no han sido tan exhaustivos como cabría esperar para este sector. Esto se debe a que, en la historia económica de los países, la agricultura y la industria fueron los fundamentos sobre los cuales se basó la producción. Las características del sector servicios, presenta las siguientes cualidades: intangibilidad, no perceptible a simple vista; heterogeneidad, carece de servicios idénticos; inseparabilidad; perecedero y carencia de propiedad. Las categorías de servicios son los servicios públicos: Ofrecidos por entidades gubernamentales con financiamiento proveniente de impuestos. En algunos casos, el Estado ostenta el monopolio de dichos servicios, como Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado figura como el principal proveedor de servicios como sanidad y educación. Servicios privados: Brindados por empresas con fines lucrativos. En esta categoría se incluyen diversos servicios como transporte, turismo, entretenimiento, comercio, actividades financieras, entre otros. A continuación, se amplía cada categoría de servicios:

Barbachan , Morales, & Mosquera (2015) la gestión de las empresas en el sector de servicios públicos a nivel mundial ha experimentado notables cambios en cuanto a su calidad. En los

últimos años, se han observado avances significativos en la modernización de los gobiernos, como el proceso de descentralización, simplificación administrativa, mayor transparencia y la asignación de presupuestos basados en resultados. A pesar de estos progresos, persisten deficiencias en la administración de bienes y servicios por parte del Estado, ya que no opera de manera coordinada. Esto se traduce en una falta de percepción de la presencia del Estado por parte de la ciudadanía, y en caso de existir, los servicios ofrecidos no cumplen con los estándares de calidad necesarios. En este segmento se detallan los elementos internos que influyen en el sector. La exhaustiva evaluación de estos elementos facilita la identificación de sus puntos fuertes y débiles, proporcionando los datos esenciales para la formulación de estrategias a corto y mediano plazo. El análisis interno implica la evaluación de las áreas funcionales que componen el ciclo operativo del sector.

En el contexto peruano, los servicios privados abarcan una amplia gama de actividades ofrecidas por empresas o entidades no vinculadas directamente al gobierno. Estos servicios se caracterizan por ser proporcionados por empresas privadas con fines de lucro, y pueden incluir sectores como la salud, la educación, las telecomunicaciones, la banca, la tecnología, entre otros. En resumen, los servicios privados en el Perú abarcan una variedad de sectores y contribuyen significativamente a la economía del país, brindando opciones y competencia en áreas clave para la vida cotidiana y el desarrollo socioeconómico.

El concepto de control interno describe a la políticas, procedimientos y prácticas establecidas por una organización para asegurar la integridad, precisión y confiabilidad de su información financiera y contable. Estas medidas están diseñadas para prevenir errores, fraudes y malas prácticas, así como para garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Además, se trata del procedimiento para identificar, evaluar y si es necesario implementar medidas correctivas para asegurar que la ejecución se lleve a cabo según lo previsto. Constituye el fundamento sobre el cual se apoyan las operaciones y acciones de una empresa; es decir, las funciones de producción, distribución, finanzas, gestión, entre otras están reguladas por el control interno. El control interno Contable, estas son medidas que están directamente vinculadas a la seguridad de los recursos, como a los materiales o financieros. Autorizan las operaciones y aseguran la precisión de los registros, así como la confiabilidad de testimonio contable. Por ejemplo, de acuerdo a lo mencionado, es la normativa que establece llevar a cabo

un conteo físico parcial mensual y sorpresivo de los bienes almacenados. En resumen, hace referencia a la protección de los activos y asegurar que las cuentas y los informes financieros sean confiables. El control interno Administrativo, estas son medidas esquematizadas para incrementar la eficiencia operativa y no están directamente vinculadas a la confiabilidad de los registros contables. Se refiere a los procedimientos y métodos que están vinculados con las operaciones de una entidad, tales como las directrices, políticas e informes administrativos. Se centra en respaldar la eficiencia en las operaciones establecidas por la entidad y en afianzar que se cumplan las políticas y procedimientos administrativos de manera efectiva. En resumen, su objetivo principal es progresar la eficiencia y la efectividad de las operaciones empresariales. Marina (2014)

La importancia del control interno es fundamental para cualquier organización ya que desempeña un papel crucial en la gestión eficaz y eficiente de sus operaciones. A continuación, se detallan algunas de las razones por las cuales el control interno es importante: desempeña un papel crucial al salvaguardar los activos de la empresa contra robos, fraudes y malversación. Al establecer procedimientos y políticas internas robustas se reducen significativamente los riesgos de pérdidas financieras y se protege el patrimonio de la organización. Además, proporcionan un principio sólido para toma de decisiones informadas y ayudan a mantener la integridad, garantiza la precisión y fiabilidad de la información financiera y operativa. Esto es vital para la toma de decisiones informadas por parte de la gerencia y los inversores, optimiza los procesos internos lo que conduce a una mayor eficiencia operativa y de ahorro de costos. Al eliminar redundancias y mejorar la productividad la organización puede funcionar de manera más sueva y rentable.

En resumen, el control interno es esencial para la supervivencia y el éxito continuo de cualquier empresa, ya que proporciona una estructura sólida sobre la cual se pueden construir operaciones seguras y sostenibles. Establecer un sistema de control interno efectivo puede ser un desafío importante, y hacer que desempeñe de manera eficiente y efectiva en la rutina diaria puede ser deprimente. El control interno puede cooperar al logro de los objetivos de rentabilidad y rendimiento de una entidad, además de impedir la pérdida de recursos. También, puede fortalecer la confianza en que la empresa realiza con las leyes y regulaciones pertinentes, previniendo así posibles daños a su reputación y otras repercusiones negativas. Según el autor Bayona (2016), se menciona objetivos fundamentales: El control interno se centra en tres metas

esenciales. Si se comprenden completamente estos objetivos, se puede decir que se comprende el concepto del control interno. En otras palabras, cualquier acción, medida, estrategia o sistema adoptado por la empresa que contribuya al logro de alguno de estos objetivos representa un punto fuerte del control interno. La suficiencia y fiabilidad de la información financiera son esenciales, la contabilidad implica la captura, procesamiento y registro de las transacciones financieras de una entidad. La información financiera generada por la contabilidad incluye estados como el balance, el estado de resultados y el flujo de efectivo, cruciales para evaluar la salud financiera y el desempeño de una empresa. Contar con un sistema financiero sólido brinda seguridad a los recursos de la empresa, evitando posibles sustracciones y otros riesgos. Efectividad y eficiencia de las operaciones, es esencial garantizar que las actividades se lleven a cabo de manera eficiente, minimizando el esfuerzo y el uso de recursos, y maximizando la utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales establecidas por la administración, es decir el mejor beneficio que puede lograr una empresa que examina la eficiencia operativa son los bajos costos y la alta calidad. Realizando de las leyes y regulaciones aplicables, la dirección de la organización debe asegurarse de que todas las decisiones tomadas cumplan con las leyes y regulaciones del país. Esto incluye seguir todas las normativas aplicables al ente, siguiendo las pautas establecidas por la alta dirección, las cuales deben ser claramente entendidas por todos los miembros de la organización. De esta manera, los empleados pueden adoptar estas políticas como propias contribuyendo así al logro exitoso de la misión de la organización. Su relevancia radica en que contribuye a que la empresa alcance sus metas de rentabilidad y evite pérdidas de recursos. Además, facilita la obtención de información financiera y contable de manera eficaz. Valiente (2019)

Hilario (2023) a continuación, se detalla los siguientes componentes: se determino con el modelo COSO, el control interno esta constituido con siguientes elementos interconectados que se derivan de la forma en que se gestiona la organización: Entorno de control, este aspecto señala que las actividades de la empresa deben cumplir con estándares éticos y valores creando un entorno que promueva el respeto y la tolerancia entre los miembros de la organización. Esto contribuye al logro de sus objetivos. Evaluación de riesgos, este elemento reconoce lo riesgos potenciales asociados con el logro de los objetivos de la organización. cada organización se encuentra con una variedad de riesgos, tanto internos como externos que deben ser evaluados cuidadosamente. Actividades de control, este componente cuenta con el propósito de la empresa

y mitigar los riesgos potenciales, la gestión administrativa de la organización tiene la responsabilidad de llevar a cabo la supervisión a través de la implementación de políticas y procedimientos. Información y Comunicación, este componente permite una comunicación efectiva entre todos los empleados de una empresa manteniéndolos al tanto de los eventos internos. esto permite supervisar, revisar, orientar y administrar todas las operaciones de la empresa de manera efectiva. La eficacia del control interno está directamente relacionada con la disponibilidad de información y comunicación oportuna. Es fundamental que los líderes empresariales especialmente aquellos responsables de tecnologías de información y comunicación, tomen las medidas necesarias para establecer un sistema de información eficiente que respalde la toma de decisiones basada en datos precisos. Supervisión del sistema de control – Monitoreo, este componente dicta todo el curso del proceso de control, permitiendo ajustes cuando sea necesario. Para justificar la necesidad de cambios, se deben considerar los siguientes aspectos: para identificar posibles imperfecciones, es esencial implementar métodos y procedimientos que permitan abordar de manera oportuna cualquier deficiencia que surja, facilitando así la toma de decisiones efectivas.

El flujo de caja, denominado también flujo de efectivo, es un indicador vital para evaluar la salud financiera de una empresa ya que muestra su capacidad para generar efectivo y cumplir con sus responsabilidades financieras. Un flujo de caja eficaz indica que la empresa está generando más dinero del que gasta, mientras que un flujo de caja indica lo contrario señala que la empresa está gastando más de lo que ingresa. Es fundamental para la toma de decisiones financieras y para garantizar la viabilidad a largo plazo de un negocio. También el flujo de caja es mecanismo que nos permite sintetizar en forma ordenada la información cuantitativa; según el objeto de realización se presenta lo siguiente: examinar el cambio de tesorería generada por las actividades de la empresa, obtener una rápida percepción del estado financiero de tu empresa, evaluar la aptitud de la empresa para respaldar las inversiones que generan requerimientos de liquidez y para cumplir con los costos asociados a sus obligaciones financieras, determinar la estrategia de la empresa, ya sea su crecimiento interno, externo, entre otras, y analizar su impacto en su futuro. Es de suma importancia el flujo de caja porque facilita información que accede evaluar las variaciones en los activos y pasivos, así como la composición financiera, liquidez y solvencia de la entidad. También revela la flexibilidad de la empresa para adecuar montos y plazos de cobros y pagos lo que permite la elaboración de una

planificación financiera que se asimile fielmente a la situación verdadera de la empresa. Para el gerente financiero es de suma importancia porque examina todo sobre el flujo de caja, en otras palabras, la entrada y salida de efectivo. Además, mantiene la solvencia de la empresa, a través de la planeación de los flujos de caja esenciales para cumplir con sus obligaciones y conseguir los activos importantes con el fin de alcanzar las metas de la entidad. Lázaro (2021)

El objetivo principal del flujo de caja es calcular, para un determinado período, la diferencia entre los ingresos y los gastos en efectivo, lo que indica si habrá un excedente o un déficit de dinero en ese periodo. Esta información es crucial para tomar decisiones, como invertir los excedentes de dinero en caso de tenerlos o buscar financiamiento a través de socios o prestamistas en caso de déficit, para asegurar el funcionamiento continuo del negocio. La implementación del flujo de caja como herramienta de análisis en las pequeñas empresas se considera crucial para mejorar el crecimiento económico. Este enfoque implica considerar variables internas como el capital de trabajo y los ingresos históricos. La revisión científica revela que este análisis está influenciado por las reflexiones y comportamiento del sector empresarial, quienes lo reconocen como parte esencial de la estructura empresarial, se destaca la importancia del conocimiento contable profundo en este proceso. Se ha llegado a la conclusión de que, al mejorar la liquidez de los flujos de caja, las empresas tienen acceso a recursos adicionales, lo que mejora la correlación entre diversas variables. Además, se ha establecido una conexión directa entre el crecimiento económico y la combinación de los flujos de efectivo provenientes de operaciones y financiamiento. Esto implica que al proporcionar liquidez a las empresas están disponen de más recursos para invertir lo que a su vez estimula el crecimiento económico. Rodríguez (2005)

Portal (2017) detalla lo siguiente: flujo de caja económico u operativo, este está formado por los ingresos y gastos derivados de la actividad económica de la empresa, como los pagos recibidos de los clientes, los pagos hechos a proveedores y empleados, además impuestos abonados, flujo de caja de inversión, originados por el negocio de compra y venta de los activos fijos utilizados en el proyecto, estos flujos de caja incluyen ingresos por la venta de activos y pagos por la compra de activos fijos, flujos de financiación, provenientes de la obtención, retribución y devolución de recursos financieros, estos flujos de caja incluyen actividades como la ampliación de capital, el reembolso de préstamos y el pago de intereses, entre otras operaciones financieras similares.

Portal (2017) considera los siguientes aspectos para la elaboración del flujo de caja: saldo inicial, al igual que cualquier presupuesto, comienza con el saldo inicial de caja que sirve como punto de partida para la elaboración del flujo de caja. Ingresos, abarca tanto las trascendencias de efectivo que la empresa espera recibir como resultado de sus operaciones habituales, casi como ingresos excepcionales derivados de actividades extraordinarias. Egresos, engloba las previsiones de efectivo que la empresa anticipa recibir como resultado de sus operaciones comerciales y actividades. Flujo de caja económico, representa la capacidad de la empresa para generar efectivo, excluyendo préstamos y amortizaciones. Se calcula mediante la diferencia entre el saldo inicial y los ingresos menos egresos. Financiamiento, se trata de los flujos de dinero relacionados con las actividades de financiamiento de una empresa, que puedan implicar tanto ingresos como egresos. Además, estos flujos incluyen los intereses generados por los préstamos obtenidos por la empresa. Flujo de caja financiero: se refiere a la posición final de efectivo de la empresa después de todas las entradas y salidas de dinero vinculadas con las actividades financieras. Además, representa el impacto de financiamiento en la liquidez de la empresa. Las ventajas del flujo de caja es que proporciona ejecutar proyecciones de los gastos por deudas, costos gastos. También, adecua las políticas de ventas al crédito de tal modo que permita el cobro por venta, con el fin de contar con el efectivo adecuado que le acceda cancelar obligaciones y compromisos. Además, identifica de manera temprana los excesos y déficits de efectivo con respecto al saldo mínimo de efectivo. Concluyendo con las ventajas, cuando existe excedentes de efectivo la entidad tiene la alternativa de tomar decisiones de inversión rentables para hacer crecer sus ingresos, y elegir por obtener activos y disminuir las obligaciones futuras a través del pago anticipado de pasivos. Lázaro (2021)

En el caso de estudio, la empresa se denomina ALLEN DOSTMEN SAC, identificada con RUC N° 20606138165, cuyo domicilio es en URB. AV. Luis Montero MZ P21 LOTE 23, distrito de Castilla, Provincia y departamento de Piura. Habiendo iniciado sus actividades en agosto del 2020. Se dedica a la tecnología de la información como a la seguridad electrónica, entre otras, mantenimientos de equipos como el sistema de climatización, entre otras, mantenimiento de infraestructura como las instalaciones eléctricas e iluminación, entre otras, desarrollo de software como las aplicaciones móviles y web, entre otros, seguridad y gestión vehicular, es decir rastreo vehicular GPS, electromecánica como la electricidad industrial y la infraestructura civil como la construcción y consultoría. Una de las principales problemáticas de la empresa en

estudio es que existe un evidente problema de control interno en el área de cobranzas, ya que se ha comprobado una gestión ineficiente de los cobros y pagos, lo que ha generado una falta de liquidez y ha impedido que la empresa alcance sus metas y objetivos. Las actividades que realizan, los clientes tardan en pagar ya que los créditos que brindan por los servicios son de 30 y 60 días. Otra problemática del caso estudiado, no cuenta con la implementación del MOF, no presentan un seguimiento de facturas impagadas. La falta de un sistema eficiente para registrar y monitorear las cuentas por cobrar ha llevado a la empresa a perder el control sobre quiénes son sus deudores y cuánto deben, esta falta de información precisa ha resultado en una incapacidad para llevar a cabo acciones de cobro efectivas y enviar el reporte de la deuda del cliente. Además, la falta de comunicación proactiva con los clientes agrava la situación, la empresa no ha implementado un sistema de recordatorios para notificar a los clientes sobre los pagos pendientes, lo que a su vez ha contribuido al retraso en los pagos. En resumen, la insatisfacción de los clientes y en última instancia ha obstaculizado el crecimiento y el éxito continuo de la empresa. Para superar esta situación, es crucial implementar medidas efectivas de control, establecer un sistema de seguimiento riguroso, mejorar la comunicación con los clientes, desarrollar estrategias de negociación efectivas y mostrar empatía hacia las necesidades de los clientes para restaurar la confianza y garantizar la viabilidad a largo plazo de la empresa.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú? Caso: Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023?

1.3 Justificación

La presente investigación se justificó de manera teórica, porque en muchas empresas del Perú, existe una necesidad de aplicar razonablemente y de forma comprensible, el concepto de control interno, es así que la presente investigación permitirá complementar el vacío de desconocimiento en el universo de empresas y sobre todo en la de estudio, para cuando se tenga que determinar la variable en estas empresas de servicios, especialmente en el rubro comercial. La presente investigación se justificó de manera práctica, porque una vez conocidos los resultados se procederá a comunicarlos al representante legal o quien haga sus veces en la empresa en estudio y a las demás empresas a través de artículos científicos para su aplicación y

obtener una incidencia de carácter positiva en la generación de la información que conlleva a la contabilidad de gestión o también llamada contabilidad para la toma de decisiones.

La presente investigación se justificó de manera metodológica, porque esta investigación en que sus resultados se obtuvieron aplicando una metodología del proceso de investigación, la cual se inicia con la identificación de la problemática explicada anteriormente, se planteen objetivos y se aplicarán las técnicas y procedimientos para obtener dichos resultados, teniendo en cuenta el ámbito geográfico tanto nacional como regional.

Como es sabido, las investigaciones deben generar oportunidades de estudios posteriores o de mayor alcance, por ello los resultados serán considerados como antecedentes para que futuros investigadores, especialmente de nuestra Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, opten por tomar los datos encontrados en la ejecución del presente proyecto de investigación.

1.4 Objetivo general

Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú: caso Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023

1.5 Objetivos específicos

- Describir el control interno en el área de cobranzas de las empresas en el sector servicios del Perú.
- Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023
- Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes

De acuerdo a los antecedentes internacionales se sostiene que los trabajos de investigación hallados guardan relación con las variables de estudio, para ello tenemos a:

2.1.1 Internacionales

Muñiz et al., (2017), en su trabajo de investigación sobre: Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters, a través de un análisis su objetivo debido a la necesidad de gestionar de manera efectiva las cuentas pendientes de pago, reducir el riesgo asociado con la oferta de crédito y mejorar la administración de las cobranzas para minimizar las cuentas incobrables. La empresa enfrenta un alto volumen de clientes que indagan servicios de vuelos internacionales y relacionados a ellos, lo que hace importante implementar un sistema de control interno que encomendé responsabilidades dentro del área. Esto incluye fijar políticas de crédito que ayuden a disminuir la cantidad de cuentas vencidas e incrementar procedimientos de cobro efectivos. El tipo de investigación incluyó tanto un análisis cuantitativo como cualitativo de las actividades, empleando un método descriptivo que incorporó observaciones y entrevistas dentro de la organización. Los resultados manifestados llevaron a la creación de un manual de crédito y cobranza diseñado para progresar la solvencia y rentabilidad. En esta investigación, se llegó a la conclusión de que el área de ventas necesita estrategias de crédito que minimicen el riesgo, además de la construcción de una base de datos de referencia con el fin de gestionar eficazmente las relaciones con los clientes. En la evolución de facturación de las ventas, Promocharters S.A. acepta pagos en efectivo y también permite a los clientes pagar la diferencia a través de crédito en las transacciones relacionadas con vuelos internacionales y servicios afines. La empresa sostiene una base de datos que almacena información sobre las necesidades de crédito para clientes existentes y nuevos, lo que ayuda a ejecutar las líneas de crédito para estos individuos en sus negociaciones.

Gamboa & Guevara et al., (2021), en su trabajo de investigación titulado sobre: Desarrollo de un manual de control interno en el departamento de cobranzas Farmagri S.A., tuvo como objetivo determinar el impacto de la adopción de un Manual de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de FERMAGRI S.A. implicó un análisis exhaustivo. El propósito era darle seguimiento a la deuda pendiente de los clientes, minimizando los riesgos asociados con la concesión de créditos y lograr alcanzar la meta prevista en la gestión de cobranzas, reduciendo

las cuentas incobrables en la empresa. Su tipo de investigación del estudio incluyó un diseño metodológico específico y la utilización de técnicas e instrumentos de investigación. Como resultado, se reflejó la falta de conocimiento de un manual de control interno dedicado para el departamento de cobranzas en FERMAGRI S.A. La formulación de políticas concretas se proyectó para optimizar el rendimiento del departamento, con el fin de facilitar el logro de sus metas. En síntesis, se llegó a la conclusión de que tener un control interno con conocimientos adecuados es esencial en cualquier organización. No solo optimiza los procesos existentes, sino que también aborda las deficiencias actuales. Este análisis proporcionó determinar las funciones esenciales que el personal del departamento de cobranzas debe cumplir con gestionar sus operaciones de manera adecuada. La implementación de políticas específicas en la empresa tiene como objetivo mejorar la eficiencia operativa dentro del departamento, lo que, a su vez, posibilita el logro de los objetivos proyectados. En última instancia, se reafirma lo primordial del control interno como un recurso esencial que contribuye significativamente a la búsqueda de mejores resultados de procesos y a la reducción de vulnerabilidad de las deficiencias en cualquier organización.

Rivera et al., (2020), en su tesis titulada: análisis del sistema Control Interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S- Bogotá 2020, tuvo como propósito general: abordar las deficiencias en el sistema de control interno relacionadas con las cuentas por cobrar de PHARMACID SAS se realiza mediante una propuesta centrada en el modelo COSO, con el fin de administrar las finanzas de la empresa de manera eficiente. El enfoque metodológico adoptado concedió un análisis cualitativo enfocado en las actividades operativas. Se utilizó un método descriptivo y se llevó a cabo un estudio mediante observaciones y entrevistas, utilizando un cuestionario dentro de la organización. La población y la muestra se limitaron a los procesos de la empresa. Los resultados del análisis revelaron distintos malos manejos de las cuentas por cobrar. Se persuadió la falta de elaboración de informes detallados sobre las cuentas pendientes y la ausencia de un control adecuado para cada cliente. Además, se identificó que la carencia de un departamento de cobranzas, ocasiona problemas de liquidez, lo cual esto va a permitir no cumplir con sus obligaciones la empresa. La conclusión principal del análisis fue que el sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar mostró incumplimientos significativos en las políticas y procedimientos definidos en los manuales. Estos incumplimientos incluyeron la

concesión de créditos sin la verificación de las facturas y la falta de evaluación del riesgo al facturar a clientes con deudas pendientes por más de 180 días. A pesar de contar con un sistema contable como SAP, que proporciona información detallada y rápida, esta valiosa información no se utiliza eficientemente debido a la orientación de la empresa hacia la venta y liquidación de mercancías. En resumen, el aumento de las cuentas pendientes afecta negativamente la liquidez y la rentabilidad de PHARMACID SAS. La inversión en inventarios no se logrará recuperar en un plazo previsto, lo que impide a la empresa cumplir con sus compromisos y obligaciones, lo cual conlleva a una dificultad en reponer su nivel de existencias. Si no se busca la mejora de un equilibrio en estas operaciones, la empresa se verá forzada a cerrar sus operaciones a un mediano o largo plazo. La implementación de un sistema de control interno efectivo, y la gestión adecuada de las cuentas por cobrar son cruciales, con la finalidad de evitar esta situación y garantizarla viabilidad a largo plazo de la empresa.

Fuentes & Forero et al., (2021), en su trabajo de investigación sobre: Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia, su objetivo Explorar los distintos enfoques de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas (pymes) en Colombia constituye el objetivo de esta investigación descriptiva. Se empleará una metodología que implica revisar documentos, estudios y tesis relacionados con las pequeñas y medianas empresas, para resaltar la importancia de integrar procesos de control de manera integral en estas organizaciones. La evaluación se enfoca en la manera en que la aplicación de estrategias de control puede ser determinante para lograr los objetivos fundamentales de las pequeñas y medianas empresas (pymes). Los hallazgos subrayan la urgencia de que las pymes instauren un sistema de control interno, esencial para prevenir posibles delitos económicos en el transcurso de sus operaciones. Este sistema no solo perfecciona los procedimientos de la organización, sino que también simplifica la toma de decisiones para los empresarios. Además, ayuda a mantener a las empresas alerta frente a los riesgos y suministra directrices sobre qué métodos o medidas adoptar para resguardar sus recursos. La conclusión principal del estudio destaca que, considerando las restricciones de recursos en las pymes colombianas, la adopción de un modelo o estándar de control sería altamente ventajosa. Esto no solo mejoraría la planificación interna y externa, sino que también fomentaría la creación de alianzas estratégicas para promover una cultura de gestión de riesgos entre las empresas del mismo sector económico.

Esta iniciativa sería un impulso sostenible para el desarrollo a largo plazo de estas organizaciones. Estos enfoques permiten a las pymes no solo identificar los riesgos, sino también realizar una evaluación exhaustiva para determinar cómo ciertas operaciones podrían resultar afectadas por estos riesgos. Dada la gravedad potencial de la materialización de estos riesgos, un análisis minucioso es crucial, ya que podría acarrear consecuencias muy graves para la empresa en cuestión.

2.1.2 Nacionales

De acuerdo a los antecedentes nacionales se sostiene que los trabajos de investigación hallados guardan relación con las variables de estudio, para ello tenemos a:

Hilario et al., (2023), en su trabajo de investigación sobre: Caracterización del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: caso empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C – Lima y propuesta de mejora, 2021. El objetivo es identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las microempresas del sector comercial en Perú, centrándose en el caso específico de GESMAR Servicios Empresariales S.A.C. en Lima. Para este análisis, la metodología fue descriptiva, bibliográfica y de caso. Se emplearon fichas bibliográficas y un cuestionario estructurado con 20 preguntas cerradas para recopilar información. Los resultados revelaron que, en relación con el primer objetivo específico, la empresa tiene un control interno implementado de manera informal. En resumen, el análisis detallado de las actividades de cobranza reveló una supervisión ineficaz y la falta de aplicación consistente de reglamentos y códigos éticos. Las operaciones se llevaban a cabo de forma empírica, con deficiencias en los procedimientos y falta de claridad en las responsabilidades de los empleados. Se concluyó que tanto los antecedentes como la empresa estudiada carecían de un control interno adecuado, lo que resultaba en deficiencias en el proceso de cobranza y la ausencia de un plan de contingencia coherente. Para abordar estos problemas, se propuso la implementación de un Manual de Organización y Funciones específico para el área de cobranzas, junto con la contratación de personal especializado y la realización de capacitaciones para mejorar las habilidades del equipo existente. Estas medidas se diseñaron para mejorar la eficiencia y efectividad de las operaciones de cobranza y establecer un marco sólido para enfrentar futuros desafíos en este ámbito.

Huaman et al., (2021), en su trabajo de investigación sobre: Caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial Multifranciacias SAC. Santiago de surco-lima, 2018. El objetivo es caracterizar el control interno en el área de Créditos y Cobranzas de MULTIFRANQUICIAS S.A.C. en Lima durante el año 2018. Se utilizó una metodología descriptiva no experimental para describir las características de las variables principales en su contexto. Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio específico, no se evidenciaba un impacto positivo del control interno en el área de créditos y cobranzas. En síntesis, los resultados del estudio resaltaron la importancia de la aplicación adecuada de los componentes del control interno en el área de crédito y cobranza, según lo indicado por la literatura relevante y las investigaciones previas a nivel internacional, nacional y regional. La conclusión se basó, que a pesar de que la empresa tenía sistemas de control interno en su lugar, estos no se implementaban de manera efectiva en la gestión de cuentas por cobrar, políticas de cobranza y mantenimiento de la liquidez. La carencia clave se encontraba en la falta de capacitación adecuada del personal, lo que impedía abordar de manera efectiva las facturas pendientes con morosidad prolongada. En conclusión, se identificó que la capacitación del personal y la correcta implementación de los sistemas de control interno son esenciales para mejorar la eficiencia en las operaciones de crédito y cobranza, lo que podría conducir a una gestión más efectiva de las finanzas y a resultados más favorables para la empresa

Osorio et al., (2021), en su trabajo de investigación sobre: Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. El objetivo general determinar la relación existente entre la gestión de créditos y cobranzas y la administración del flujo de caja. En términos metodológicos, se emplearán diversas herramientas para recopilar y analizar datos, incluyendo el tipo de investigación, el diseño, la población y muestra de estudio, así como instrumentos de recolección como cuestionarios y encuestas. Los resultados y la discusión se enfocarán en interpretar los hallazgos obtenidos a través de las preguntas del cuestionario, así como mediante el análisis de tablas, gráficos y resúmenes. Se llevará a cabo un análisis detallado de los resultados, incluyendo tablas cruzadas que se compararán con estudios previos, destacando los descubrimientos novedosos. En conclusión, los resultados del estudio destacan la conexión esencial entre la gestión de

créditos y la administración del flujo de caja, subrayando la necesidad imperativa de establecer procedimientos claros en las políticas de crédito. Se recomienda encarecidamente proporcionar una capacitación exhaustiva a los nuevos empleados sobre estas políticas y crear una conciencia generalizada en todo el personal acerca de la gravedad del problema que enfrenta la empresa. Esta acción no solo fortalecerá la gestión financiera interna, sino que también sentará las bases para una toma de decisiones más informada y una mayor estabilidad económica en el futuro. Además, se ha observado que, en los últimos meses, el 70% de las ventas mensuales se han realizado a crédito, mientras que solo el 30% corresponden a ventas al contado, según los datos obtenidos de la encuesta. Aunque las ventas a crédito pueden ser beneficiosas, sería ventajoso para la empresa aumentar el porcentaje de ventas al contado y reducir las ventas a crédito para mejorar su situación financiera. Con respecto al segundo objetivo específico, se destaca la importancia de la gestión de cobranzas al analizar las pruebas estadísticas, donde el valor del chi cuadrado supera el punto crítico. Para su funcionamiento óptimo, es esencial planificar con anticipación y enviar recordatorios a los clientes. Además, se identificaron deficiencias en la gestión de cobranzas de algunas empresas, junto con desafíos que enfrentan los clientes debido a las condiciones del mercado, lo que a menudo resulta en un aumento de cuentas incobrables. En este sentido, se requiere una atención especial para abordar estas dificultades y mejorar la eficacia de la gestión de cobranzas.

Bermudo et al., (2021), el presente estudio denominado Control interno y estado de flujo de caja del Hospital de Apoyo Huanta Periodo 2020, el objetivo fue establecer la relación entre el control interno y el estado de flujo de caja en el Hospital de Apoyo Huantala. Se aplicó una metodología con enfoque correlacional y diseño no experimental. La muestra incluyó 154 empleados, tanto administrativos como asistenciales, involucrados en el control interno y el flujo de caja, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico censal. Los datos se recopilaron a través de cuestionarios. Los resultados revelaron una relación positiva, aunque muy baja, entre el control interno y el estado de flujo de caja, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.175. El valor de p (nivel de significancia) fue 0.029, inferior a 0.05, indicando significancia estadística. Por ende, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%. En resumen, los hallazgos sugieren una correlación débil entre el control interno y el flujo de caja en el hospital. En conclusión, el estudio realizado en el

Hospital de Apoyo de Huanta reveló una correlación significativa entre las actividades de supervisión y el flujo de caja, como confirmado por la prueba de correlación de Spearman. Aunque la correlación fue baja debido a la ausencia de una oficina de control interno en la institución, los resultados sólidos respaldan la hipótesis de investigación. En consecuencia, se recomienda la implementación de una oficina de control interno en el hospital, la cual desempeñaría un papel crucial en la mejora de los procesos administrativos y, por ende, en la optimización del flujo de caja. Esta medida estratégica permitiría fortalecer la supervisión y, en última instancia, mejorar la salud financiera y operativa de la institución.

2.1.3 Regionales

De acuerdo a los antecedentes locales se sostiene que los trabajos de investigación hallados guardan relación con las variables de estudio, para ello tenemos a:

Orosco et al., (2023), en su trabajo de investigación sobre: Caracterización del control interno de la empresa ferretería la pequeña de Lidio Peña Villegas- Paita y propuesta de mejora, 2021, tuvo como objetivo identificar y describir las características del control interno que podrían mejorar las perspectivas de las micro y pequeñas empresas, centrándose en el caso específico de la ferretería La Pequeñita propiedad de Lidio Peña Villegas en Paita durante el año 2021. La metodología utilizada se basó en un enfoque no experimental, descriptivo y documental, junto con un método de estudio de caso. Dado que la investigación fue cualitativa y descriptiva, no se plantearon hipótesis, y la técnica de recolección de datos fue una encuesta que se llevó a cabo mediante un cuestionario. En cuanto a los resultados obtenidos con respecto al primer objetivo específico, que implicaba describir las características del control interno a través de la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, se identificaron ciertas debilidades en estas áreas. En relación al segundo objetivo específico, que se centraba en describir estas debilidades a través de los cinco componentes del control interno: ambiente de control interno, evaluación de riesgo, actividades de control gerencial, información y comunicación, supervisión y monitoreo, se resaltaron áreas problemáticas dentro de cada componente. Con respecto al tercer objetivo específico, que implicaba proponer mejoras, se recomendó la formación de un equipo multidisciplinario compuesto por profesionales especializados en auditoría. Este equipo tendría como principal objetivo garantizar el cumplimiento del programa de auditoría y, por ende,

mejorar el control interno de la empresa. En resumen, se concluyó que el control interno actual de la empresa es insuficiente y no contribuye al logro de sus metas y objetivos a largo plazo. Por tanto, se recomendó que la empresa implemente un sistema de control interno más efectivo para proteger sus recursos y metas.

Valiente et al., (2019), el presente trabajo de investigación titulada Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Cobranza De La Municipalidad Provincial De Huancabamba En El Año 2019. Su objetivo fue evaluar las oportunidades de mejora en el control interno del área de cobranza en la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el año 2019. La metodología utiliza un enfoque descriptivo no experimental y transversal, se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas para recopilar datos. Los resultados revelaron deficiencias significativas en el proceso de cobranza. El encargado de las cuentas por cobrar no cumplía eficazmente con sus responsabilidades. Además, los datos personales de los deudores, como números de teléfono y direcciones, no estaban actualizados. No se llevaban a cabo conciliaciones de saldos pendientes, y no se enviaban informes regulares a los deudores. La falta de políticas claras, la ausencia de personal capacitado para el seguimiento de cuentas pendientes y la falta de un procedimiento formal para las cuentas de dudosa recuperación también fueron problemas identificados. Además, a pesar de contar con un manual nacional de procedimientos de cobranza dudosa, no se implementaba en la entidad. En resumen, se concluye, que la falta de actualización de datos, el seguimiento insuficiente de cuentas pendientes y la carencia de políticas y procedimientos adecuados fueron obstáculos significativos para el eficaz control de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.

Talledo et al., (2021), en su trabajo de investigación sobre: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G CAROLINA SAC, PAITA, año 2021. Su objetivo es identificar las oportunidades para mejorar el control interno y aumentar las perspectivas de las micro y pequeñas empresas en Perú, como el caso de T.S.G Carolina SAC en Paita durante el año 2021, ha sido el enfoque de esta investigación. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo, documental y no experimental. Para recopilar datos, se utilizó la técnica de la encuesta, empleando un cuestionario de 30 preguntas. Los resultados clave señalaron la falta de definición

en las funciones y responsabilidades de cada área en la empresa. En base a los hallazgos, se propone la creación urgente de un Manual de Organización y Funciones, considerado fundamentalmente para establecer un adecuado control interno. Además, se identificó la falta de personal suficiente y la ausencia de capacitaciones lo que resulta en una omisión de actividades por parte del personal. En cuanto a los vehículos de la empresa, se encontró que no hay políticas establecidas para los mantenimientos preventivos, ni un sistema de control para determinar la necesidad real de sustituir repuestos y accesorios. A pesar de estas deficiencias, la empresa cumple con las regulaciones del MTC. En la empresa T.S.G Carolina SAC, se llega a la conclusión de que no se percibe como necesario proporcionar capacitaciones al personal de cada área. Esto se debe a que el gerente prefiere contratar empleados basándose en recomendaciones, considerando que invertir en capacitaciones sería un gasto innecesario. Sin embargo, es esencial tener en cuenta que esta actitud podría tener consecuencias significativas, limitando la eficiencia del personal y restringiendo su capacidad para visualizar objetivos a largo plazo.

Santur et al., (2019), en su trabajo de investigación sobre: Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeña Empresa Agropecuaria SAGUMA provincia de SULLANA -2019. Se realizó con el propósito analizar las oportunidades de mejora en el control interno de la Micro y Pequeña empresa agropecuaria SAGUMA en la Provincia de Sullana. Se empleó un diseño transversal y el gerente de la empresa participó como entrevistado. Los resultados revelaron que la empresa carece de políticas, manuales y procedimientos por escrito, así como de formularios específicos para documentar las operaciones. Se propone una estructura para el área de almacén, que incluye un organigrama y descripciones detalladas de los puestos de trabajo, junto con la creación de un manual de organización y funciones. Se concluyó que en el análisis se encontró que el área de almacén no identifica los riesgos relacionados con la pérdida o alteración de información y no implementa acciones para mitigarlos. Además, no existe un Manual de Organización de Funciones ni políticas y procedimientos de control específicos para esta área. No se han establecido formatos para registrar, procesar, resumir y generar informes sobre las operaciones del almacén, y tampoco hay un sistema de monitoreo y supervisión de las actividades de control en esta área.

2.1.4 Locales

De acuerdo a los antecedentes locales se sostiene que los trabajos de investigación hallados guardan relación con las variables de estudio, para ello tenemos a:

Ruesta et al., (2019), en su trabajo de investigación sobre: Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura – Posgrados. El propósito demostrar que la introducción de controles internos efectivos en las cuentas por cobrar comerciales puede mejorar significativamente la gestión de cobranza en el área de Facturación y Cobranzas de la Universidad de Piura – Posgrado. La metodología empleada en este estudio se basó en una investigación cualitativa que se centró en describir los procedimientos utilizados para identificar y reducir los riesgos asociados. Para este propósito, se llevaron a cabo entrevistas con el jefe y la Coordinadora de Facturación y Cobranza. Los resultados revelaron los riesgos y las deficiencias en el proceso de evaluación crediticia de los participantes de Posgrado, permitiendo así proponer mejoras en la gestión de cobranzas. Las conclusiones indicaron que el área carece de un sistema de control interno, políticas de cobranza y un manual de funciones y tareas. Además, se observó que el ERP O7 Solutions de la Universidad no optimiza las tareas y los tiempos de ejecución. La propuesta presentada destaca la influencia positiva de la implementación de controles internos, especialmente en la gestión de cobranzas. Este enfoque preventivo ayudaría a reducir los riesgos y garantizar un control adecuado en la evaluación crediticia de los participantes de posgrado. También se propone la elaboración de estados de cuenta por centro de costo para mejorar las prácticas de cobranza.

Cordova et al., (2021), en su trabajo de investigación sobre: Análisis y propuesta de mejora del procedimiento del control interno en el área de cuentas por pagar de una empresa de transporte vertical. El trabajo tiene como objetivo proponer una metodología utilizando una Matriz de Riesgo para evaluar el nivel de riesgo asociado con las actividades realizadas en el área de cuentas por pagar. Esta estrategia permite analizar y detectar deficiencias operativas, lo que a su vez facilita el desarrollo de propuestas para implementar procedimientos de control interno efectivos. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cualitativo, que implicó describir los procedimientos para identificar los riesgos. Además, se formularon sugerencias de mejora en los controles internos, siguiendo el marco COSO, con el objetivo de mitigar los riesgos. El resultado de este estudio incluyó la creación de una matriz que identifica el nivel de riesgo según su impacto y probabilidad en los procedimientos internos del área. Además, se

propusieron medidas de control para mejorar la gestión de cuentas por pagar. Se destacó la importancia de implementar controles internos, ya que estos tienen un impacto directo en el logro de los objetivos organizacionales. Como conclusión, se determinó que el área analizada no cuenta con un sistema de control interno establecido ni con una adecuada difusión de las políticas de cuentas por pagar. Además, se identificaron deficiencias en el sistema automatizado de registro de comprobantes, que generan complicaciones en la determinación de la implicancia tributaria de los mismos. Esto resulta en una duplicación del trabajo y un aumento en el tiempo necesario para validar los registros, que en principio podrían gestionarse de forma automática.

Chunga et al., (2019), en su trabajo de investigación sobre: Desarrollo del control interno en el área de servicios generales de una empresa de construcción. Tiene como objetivo evaluar e implementar procedimientos destinados a reducir los riesgos y las desviaciones que podrían obstaculizar el logro de los objetivos organizacionales de la empresa en cuestión fue el enfoque central de este estudio. Se aplicó una metodología que se basó en los principios del control interno, centrándose específicamente en el área de Servicios Generales de GyM S.A., una empresa del Grupo Graña y Montero. El objetivo era analizar los riesgos a los que se enfrentaba la empresa y sus implicaciones. Además, se generaron propuestas de mejora para mitigar estos riesgos y garantizar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Los resultados obtenidos llevaron a la creación de roles específicos encargados de funciones de control que no existían previamente. Se logró regularizar todos los contratos y adendas con los proveedores, asegurando que estuvieran vigentes para que las facturas pudieran presentarse dentro del plazo establecido. Además, se redujo significativamente el tiempo dedicado a la recepción, revisión y valorización, a pesar del aumento en el personal y en el número de proveedores. Se implementó una distribución de responsabilidades más eficiente para evitar la duplicación de tareas y se asignaron las responsabilidades de autorización de manera más clara. Se concluye que el estudio y la comprensión del Control Interno resultaron extremadamente útiles para desarrollar métodos y procedimientos que minimizaran los riesgos y las desviaciones que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización. Además, este enfoque permitió identificar prácticas inadecuadas en la organización y ejecutar mejoras para la gestión. Las empresas que no establecen un sistema de control adecuado se exponen a posibles malos manejos, fraudes y

deficiencias administrativas que podrían dañar su reputación. Estas situaciones pueden prevenirse mediante una implementación efectiva de control interno dentro de la organización.

Viñas et al., (2019), en su trabajo de investigación sobre: Evaluación del Control interno de inventarios en el área de almacén y propuesta de un sistema de control para la empresa Computer Phone Center, Piura 2017, tiene como objetivo general de evaluar el control interno de inventarios en el área de almacén y proponer un sistema mejorado para la gestión interna. El estudio se basó en un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-propositivo, centrándose en la empresa Computer Phone Center como población de interés y seleccionando el área de almacén de la Empresa Computer Phone Center S.R.L. como muestra. La metodología empleada incluyó la técnica de Observación y Guía de Observación para recopilar datos. Los resultados revelaron distintas deficiencias en el control interno de inventarios de la empresa. Se encontró que la empresa carecía de un manual de procedimientos y funciones establecido, lo que resultaba en errores en los registros de compras. Además, la falta de utilización del método PEPS para la rotación de inventarios generaba desorden en la disposición de la mercancía. La empresa no seleccionaba los equipos más antiguos para ser vendidos primero, lo que provocaba problemas con la cobranza por parte de telefónica. Se concluye que el problema identificado fue la falta de una toma de inventarios continua, lo que impedía tener un registro actualizado de las existencias. Además, se detectó la ausencia de políticas y la implementación de procedimientos inadecuados en el manejo del control interno de inventarios. Un aspecto económico perjudicial para la empresa era la falta de una rotación adecuada de equipos, lo que llevaba a una gran cantidad de dispositivos móviles que entraban en el proceso de cobranza por parte de telefónica. Esto obligaba a la empresa a pagar el valor real de los equipos en lugar del costo inicial de adquisición.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría del Sector Servicios

Dolores (2021) en este segmento se examina la situación de las pequeñas empresas orientadas al sector servicios en Perú, las cuales constituyen el foco de estudio de este trabajo. En una primera instancia, se realiza un análisis del entorno empresarial en el país, seguido de una evaluación específica del sector de micro, pequeñas y medianas empresas, con un énfasis particular en las pequeñas empresas. Finalmente, se proporciona una descripción detallada del sector de servicios en Perú. En el Perú, las actividades económicas destacadas, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019), incluyen la manufactura, que implica la transformación de materiales en nuevos productos; el comercio, que abarca desde la reparación de vehículos hasta la venta al por mayor y menor; y los servicios, que comprenden diversas actividades orientadas a modificar las condiciones de consumo o facilitar el intercambio de productos y activos financieros.

Vera (2021) según se nos informa, el sector de servicios desempeña un papel crucial como generador de empleo y representa una parte significativa del PBI total, tanto en economías prósperas como en aquellas en crecimiento. Aunque su expansión y relevancia son evidentes en casi todos los aspectos de la actividad humana, su análisis y estudio no han sido tan exhaustivos como cabría esperar para este sector. Esto se debe a que, en la historia económica de los países, la agricultura y la industria fueron los fundamentos sobre los cuales se basó la producción. Las características del sector servicios, presenta las siguientes cualidades: intangibilidad, no perceptible a simple vista; heterogeneidad, carece de servicios idénticos; inseparabilidad; perecedero y carencia de propiedad. Las categorías de servicios son los servicios públicos: ofrecidos por entidades gubernamentales con financiamiento proveniente de impuestos. En algunos casos, el Estado ostenta el monopolio de dichos servicios, como Administración (funcionarios), defensa (ejércitos) y orden público (policías). En otros, el Estado figura como el principal proveedor de servicios como sanidad y educación.

Barbachan , Morales, & Mosquera (2015) la gestión de las empresas en el sector de servicios públicos a nivel mundial ha experimentado notables cambios en cuanto a su calidad. En los últimos años, se han observado avances significativos en la modernización de los gobiernos, como el proceso de descentralización, simplificación administrativa, mayor transparencia y la

asignación de presupuestos basados en resultados. A pesar de estos progresos, persisten deficiencias en la administración de bienes y servicios por parte del Estado, ya que no opera de manera coordinada. Esto se traduce en una falta de percepción de la presencia del Estado por parte de la ciudadanía, y en caso de existir, los servicios ofrecidos no cumplen con los estándares de calidad necesarios. En este segmento se detallan los elementos internos que influyen en el sector. La exhaustiva evaluación de estos elementos facilita la identificación de sus puntos fuertes y débiles, proporcionando los datos esenciales para la formulación de estrategias a corto y mediano plazo. El análisis interno implica la evaluación de las áreas funcionales que componen el ciclo operativo del sector. Servicios privados: brindados por empresas con fines lucrativos. En esta categoría se incluyen diversos servicios como transporte, turismo, entretenimiento, comercio, actividades financieras, entre otros. En el contexto peruano, los servicios privados abarcan una amplia gama de actividades ofrecidas por empresas o entidades no vinculadas directamente al gobierno. Estos servicios se caracterizan por ser proporcionados por empresas privadas con fines de lucro, y pueden incluir sectores como la salud, la educación, las telecomunicaciones, la banca, la tecnología, entre otros. En resumen, los servicios privados en el Perú abarcan una variedad de sectores y contribuyen significativamente a la economía del país, brindando opciones y competencia en áreas clave para la vida cotidiana y el desarrollo socioeconómico.

2.2.2 Teoría del Control Interno

El control interno comprende una serie de procesos, políticas, procedimientos y herramientas establecidos por una organización para supervisar y gestionar sus actividades. Su objetivo es asegurar el logro eficiente y efectivo de los objetivos organizacionales. Este sistema se dedica a preservar los activos mantener la integridad de la información financiera, mejorar la eficacia operativa y garantizar el cumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes. El control interno no tiene como objetivo principal existir por sí mismo, sino que sirve como una herramienta para alcanzar metas específicas. No debería percibirse como una obligación inevitable, sino como una parte integral de la estructura organizativa. Debe ser visto como algo que beneficia a la organización al ayudar en la consecución de sus metas y objetivos. Rodríguez (2019). El control interno es esencial para las organizaciones por diversas razones cruciales; ayuda a las organizaciones que se asignen adecuadamente para lograr los objetivos estratégicos, permite

identificar, evaluar y mitigar riesgos. Al anticipar posibles problemas, el control interno ayuda a la organización a estar preparada para enfrentar desafíos inesperados, establece una estructura que define claramente las responsabilidades y obligaciones de cada miembro del personal, asegura la integridad y la precisión de los registros financieros, construye la confianza tanto dentro como fuera de la organización. Quispe (2020)

Según Rodríguez (2019) los empleados confían en que están trabajando en un entorno estructurado y seguro, mientras que los clientes y socios confían en que la organización opera de manera ética y responsable, un sistema de control interno robusto proporciona documentación y evidencia clara, facilitando las auditorías y asegurando el cumplimiento de los estándares y regulaciones. Por último, el control interno es esencial para mantener la estabilidad y el crecimiento sostenible de una organización, brindando la estructura necesaria para gestionar eficazmente los recursos, minimizar riesgos y mantener altos estándares de integridad y responsabilidad. El control interno hace referencia a un sistema integrado de acuerdo al esquema de organización y la agrupación de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de comprobación y proceso adoptados por la empresa, con la finalidad de pretender que todas las funciones, operaciones y actuaciones, como tenemos la administración de la información y los recursos, se desarrollen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas proyectadas por la dirección, y en atención a lo anhelado y propósitos previstos. Cruz & Vega (2019). A continuación se presenta los siguientes tipos; Control Interno Administrativo: no se limita al plan de organización, abarcando los procedimientos y registros involucrados en las decisiones que conducen a que la gerencia autorice las operaciones. Según Hilario (2023), implica los planes, políticas y procesos relacionados con las decisiones que orientan a la aprobación de transacciones y operaciones con la autorización por parte de la dirección. Este tipo de control ayuda para medir la eficiencia, efectividad y economía de los variados procesos de decisión. Además, cada aprobación simboliza una responsabilidad directa por parte de la dirección con el de conseguir los propósitos organizacionales marcando el principio del control contable de las transacciones. Y el control Interno Financiero: contiene el diseño organizacional junto con las políticas y procedimientos vinculados con salvaguardar los distintos recursos disponibles dentro de la organización, además de la comprobación de la precisión y confiabilidad de los registros contables y reportes de los estados financieros. Su propósito es determinar como se han

empleado los recursos financieros de la empresa, calcular la eficiencia, efectividad y economía a través de la contrastación con los presupuestos correspondientes. Hilario (2023)

Mencionamos los siguientes componentes; Entorno de control, el componente denominado Ambiente de Control destaca como el más crucial y preeminente entre los demás elementos, ya que desempeña un papel fundamental como mecanismo de supervisión dentro de la empresa. Su función principal consiste en promover los valores éticos, establecer una estructura organizativa sólida y garantizar una asignación adecuada de responsabilidades entre los empleados de la compañía. Su objetivo primordial es prevenir la aparición de irregularidades. Rivera (2020)

Evaluación de riesgos, este componente es un procedimiento que implica la identificación y análisis de los riesgos presentes en la empresa, con el fin de alcanzar los objetivos y metas establecidos. Además, busca establecer medidas preventivas para controlar estos riesgos y evitar que tengan un impacto adverso en el logro de los objetivos de la organización. La gestión administrativa debe suministrar la información esencial para tomar decisiones apropiadas acerca de las medidas a implementar y el momento oportuno para ejecutarlas. Para un control detallado, es esencial que revisen las áreas donde puedan surgir problemas, ya que los riesgos pueden originarse tanto como fuera de la organización. Hilario (2023). Actividades de control, este componente con el fin de lograr los objetivos empresariales y disminuir los posibles riesgos, corresponde a la administración de la empresa realizar la supervisión mediante la aplicación de políticas y procedimientos. Para confirmar que estos controles están cumpliendo con los objetivos establecidos, los empleados de la empresa deben llevar a cabo actividades de supervisión, verificar y observar. Posteriormente, deben informar los resultados y proponer soluciones, así como implementar medidas correctivas si es necesario. Hilario (2023). Información y Comunicación, este componente facilita la comunicación constante entre todos los colaboradores de una empresa, manteniéndolos al tanto de los eventos internos. Esto permite la supervisión, revisión, dirección, gestión efectiva de todas las operaciones de la organización. Esto resulta esencial en cualquier entidad, abarcando a todos los que forman parte de la organización, incluyendo a los empleados, ya que la comunicación eficaz debe ser prioritaria en todos los aspectos. Esta implica la entrega, intercambio y obtención de información esencial para alcanzar nuestros objetivos, simultáneamente, actúa como respaldo en el funcionamiento de los demás elementos. Supervisión del sistema de control – Monitoreo,

este componente guía la totalidad del proceso de control, con la posibilidad de realizar ajustes según sea necesario. Para evidenciar la necesidad de realizar cambios, es crucial considerar lo siguiente: para detectar posibles imperfecciones, es fundamental establecer métodos y procedimientos que permitan abordar eficazmente las deficiencias que puedan surgir, posibilitando las decisiones acertadas. Hilario (2023).

La estructura del control interno se relaciona con el marco organizativo y sistemático que una entidad desarrolla e implementa para protegerse. Esto incluye la creación de un programa completo que abarque toda la información relevante sobre las responsabilidades y tareas específicas en un lugar determinado. Además, implica establecer un enfoque efectivo y adecuado para documentar un revisión exhaustiva de todos los activos, pasivos, ingresos y gastos. Esta propiedad son cruciales al llevar a cabo un control interno en una empresa. Como por ejemplo si el equipo encargado de una función no cuenta con la capacitación necesaria para administrar un sistema de registros, no podrá cumplir con los objetivos establecidos, lo que afectará negativamente el desempeño adecuado del sistema. Hilario (2023)

El control interno en el área de cobranzas se refiere a los procesos, políticas y procedimientos implementados por la organización para asegurar la eficiencia, confiabilidad y seguridad en las actividades relacionadas con la gestión de cuentas por cobrar. Este control interno tiene como objetivo prevenir error, fraudes y pérdidas, así como garantizar el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas. El concepto de área de cobranza se utiliza para describir una unidad particular dentro de una entidad, como un departamento o una sección, encargada de supervisar y manejar las cuentas pendientes de los clientes o aquellos que no han cumplido con sus pagos. Esta área tiene la tarea de comunicarse con los clientes que no han cumplido con sus compromisos financieros y de tomar medidas para recuperar los fondos que se les deben. Las funciones dentro del área de cobranza suelen incluir actividades como el seguimiento de facturas impagadas, la comunicación con los clientes para recordarles sobre los pagos pendientes, la negociación de acuerdos de pago, el registro y la actualización de la información de cuentas por cobrar, y en algunos casos, la implementación de acciones legales para recuperar deudas en casos de incumplimiento persistente.

El área de cobranza desempeña un papel crucial en el funcionamiento de cualquier organización y tiene una importancia significativa por varias razones: garantiza un flujo de efectivo constante y adecuado al recuperar pagos pendientes. Un flujo de efectivo saludable es esencial para el

funcionamiento continuo y el crecimiento de la empresa, minimiza los riesgos asociados con cuentas incobrables al identificar y abordar rápidamente las cuentas morosas. Esto ayuda a evitar pérdidas financieras significativas, una comunicación clara y respetuosa durante el proceso de cobranza puede ayudar a mantener relaciones positivas y a resolver problemas de pago de manera amistosa. Es comúnmente conocido en la mayoría de las empresas que ofrecen crédito que es esencial realizar un análisis exhaustivo, tanto cuantitativo como cualitativo, de los clientes. Esto se hace para evaluar varios aspectos, incluida la capacidad de pago, que es crucial al considerar la concesión de una línea de crédito. Aunque esta evaluación puede variar según el cliente y el mercado en el que operan, es necesario establecer políticas de crédito claras.

Hilario (2023)

Es crucial tener en mente que una política de cobranza debe ser implementada con cuidado y consideración hacia los clientes, asegurando que continúen su colaboración con la empresa. En las transacciones a crédito, se establece una fecha de vencimiento para el pago proporcionando al cliente un plazo para organizar y cumplir con su pago de manera oportuna. Es aconsejable revisar regularmente las políticas de cobranza, adaptándolas según las condiciones y requisitos específicos de la empresa, así como según el contexto en el que se llevan a cabo sus operaciones.

Reyes (2019)

Hilario (2023), el propósito es incentivar las ventas y atraer clientes, por lo que a menudo se ven como una estrategia para promocionar productos y destacarse frente a la competencia al ofrecer opciones de crédito como parte de los servicios de la empresa para beneficiar a sus clientes. Tanto las empresas pequeñas o grandes deben tener un empleado responsable en las cobranzas, contando con buenas políticas para tener resultados más efectivos, con el fin de llegar al éxito y no al fracaso. De acuerdo al autor presentamos los siguientes procedimientos, es esencial considerar las cobranzas como un proceso que inicia con la emisión de las facturas. No obstante, muchas empresas esperan hasta que las facturas estén vencidas para comenzar a gestionar los cobros. Este enfoque reactivo no solo retrasa la detección de problemas, sino que también prolonga los plazos para recibir los pagos, lo que afecta adversamente el flujo de efectivo de la empresa. Es crucial revisar los procedimientos internos de la empresa antes de que una factura llegue a su fecha límite de pago para garantizar el cumplimiento de ciertos estándares. Primero, es necesario realizar una evaluación detallada del cliente al que se le ha otorgado crédito comercial. Además, es crucial verificar que la fecha de vencimiento este

claramente especificada en la factura, la descripción facturada y el monto sean los correctos, sea completado los procedimientos que el cliente necesita para efectuar el pago, como el registro del proveedor y la emisión de órdenes de compra, entre otros, el cliente cuenta con la información sobre las formas de pago, factura emitida se envía al cliente y da la conformidad de recibido. Segundo, es necesario establecer una secuencia de notificaciones y recordatorios para enviar a los clientes a medida que transcurre el tiempo y sus facturas continúan sin pagarse, lo cual puede ser a través de email, vía telefónica. Tercero, es vital que el equipo dedique tiempo a gestionar los clientes que podrían tener un impacto significativo en las cobranzas. Esto implica establecer un mecanismo para priorizar que clientes gestionar en primer lugar. Lo cual se toma en cuenta, el monto de la deuda, antigüedad de la deuda y cuando se realizó la última gestión. Cuarto, utilizar herramientas informáticas puede ser de gran ayuda para simplificar el trabajo de quienes se encargan de las cobranzas. Quinto, es esencial medir y mejorar continuamente todo proceso de cobranzas. Para lograrlo, es fundamental generar informes en tiempo real que muestren la evolución de los indicadores clave de cobranzas.

Hilario (2023), existen tales sistemas para llevar a cabo las cobranzas, tales como; comienza, por la cobranza administrativa, cuando la organización acreedora maneja internamente, utilizando su propio equipo y recursos el proceso de recuperación de la deuda. Luego, la cobranza extrajudicial, cuando el individuo o entidad que otorgó el crédito intenta recuperar la deuda sin recurrir a medidas legales, como demandar al deudor. Esto implica opciones como contratar una empresa especializada en cobranzas para llevar a cabo el proceso de recuperación. Y, por último, la cobranza judicial, cuando se opta por resolver la deuda a través del sistema judicial, implicando el inicio de un juicio para exigir el pago. En este caso, el acreedor debe contratar un abogado o un equipo legal y asumir los costos asociados con el proceso judicial. La gestión de las cuentas por cobrar implica la administración efectiva del capital de trabajo con el objetivo de aumentar el patrimonio de la empresa. Además, busca prevenir riesgos asociados con la falta de liquidez y la reducción de las ventas. Esto se logra mediante la implementación de estrategias de cobranza y políticas de crédito efectivas otorgadas a los clientes. Hilario (2023)

2.2.3 Teoría de Flujo de Caja

El flujo de caja es un término financiero que describe el movimiento de dinero que entra y sale de una empresa en un período de tiempo determinado. En resumen, representa la cantidad de efectivo y equivalentes de efectivo que se mueven hacia adentro y fuera del negocio. Este concepto es crucial para evaluar la liquidez de una empresa, es decir, su capacidad para cumplir con sus compromisos financieros a corto plazo. El flujo de caja es una herramienta financiera dinámica que muestra como los ingresos y los gastos en efectivo de una organización varían a lo largo de un período específico. Ofrece una visión en tiempo real de la liquidez de la empresa. Este análisis puede llevarse a cabo para un año, meses o incluso semanas. Es importante destacar que cuando más corto sea el intervalo de tiempo, los resultados serán más precisos y valioso para evaluar la situación financiera de la empresa. Arroyo (2021)

Es de suma importancia para las empresas por diversas razones: El flujo de caja ofrece una visión clara de la liquidez de una empresa, revelando su capacidad para afrontar deudas a corto plazo y cumplir con otras obligaciones financieras de manera puntual. Esta transparencia resulta fundamental para la toma de decisiones financieras informadas, permitiendo a las empresas planificar gastos, inversiones y operaciones calculando en su capacidad para generar efectivo. Además, posibilita una gestión eficaz del capital de trabajo al garantizar la disponibilidad de efectivo para cubrir costos operativos diarios, tales como pagos a proveedores y salarios a empleados. En resumen, el análisis del flujo de caja no solo proporciona una instantánea de la salud financiera a corto plazo, sino que también sirve como herramienta estratégica para el manejo prudente de recursos y la toma de decisiones financieras acertadas. Según Ancho (2019), en resumen, el flujo de caja es una herramienta vital que proporciona información en tiempo real sobre la salud financiera de una empresa y desempeña un papel fundamental en su supervivencia, crecimiento y éxito a largo plazo. El flujo de caja proyectado es esencial para evaluar el estado de liquidez de una compañía en los diferentes períodos contemplados en la proyección. Este estado financiero anticipa todos los ingresos y gastos esperados durante este período. Su importancia radica en identificar los excedentes o faltantes de efectivo y decidir cómo financiarlos o invertirlos. En otras palabras, el flujo de caja proyectado proporciona una visión detallada de la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones financieras y tomar decisiones estratégicas basadas en la disponibilidad de efectivo.

Portal (2017), se presenta los siguientes objetivos; la conclusión central es que, considerando las limitaciones de recursos en las pymes colombianas, la adopción de un modelo o estándar de control sería sumamente provechosa. Esto no solo mejoraría la planificación interna y externa, sino que también fomentaría la formación de alianzas estratégicas para cultivar una cultura de gestión de riesgos entre las empresas del mismo sector económico. Este esfuerzo se traduciría en una motivación sostenible para el desarrollo a largo plazo de estas organizaciones. Estos enfoques permiten a las pymes no solo identificar los riesgos, sino también realizar una evaluación exhaustiva para determinar cómo ciertas operaciones podrían ser afectadas por estos riesgos. Dada la gravedad potencial de la materialización de estos riesgos, un análisis minucioso resulta crucial para evitar consecuencias significativas para la empresa en cuestión. Según Portal (2017), considerando las transacciones que han generado el flujo de fondos entre la empresa y entidades externas, podemos identificar las siguientes clases de flujos de caja: flujo de caja operativo o económico, compuesto por los ingresos y gastos generados por las operaciones comerciales de la empresa, tales como los pagos recibidos de clientes y los desembolsos a proveedores, empleados y para impuestos, es decir, que refleja las entradas y salidas de dinero en la entidad de acuerdo a su actividad comercial. Esto abarca tanto de los ingresos obtenidos por las ventas y como los gastos originados por los pagos a proveedores o empleados. Flujo de caja de inversión, originados por las transacciones de compra y venta de activos utilizados en el proyecto, como los ingresos obtenidos por las ventas y los pagos realizados por las adquisiciones de bienes de capital, es decir, corresponde a las inversiones realizadas por la entidad en un determinado periodo. Manifiesta los ingresos y gastos procedentes de inversiones, como la cobranza por los activos no corrientes y gastos a través de ellos. Flujo de financiación, provienen de la obtención, retribución y reembolso de recursos financieros, como la emisión de acciones, el reembolso de préstamos y el pago de intereses, entre otras operaciones financieras. En otras palabras, hace referencia a los ingresos procedentes de la emisión de acciones y los gastos que se han originado por definición de pago a los accionistas por un periodo de tiempo.

Portal (2017), presenta los siguientes aspectos para la elaboración del flujo de caja; Saldo Inicial, al igual que en cualquier presupuesto es necesario comenzar con un saldo inicial en efectivo que sirve como punto de partida para la elaboración del flujo de caja, es decir todo flujo de caja inicia de un saldo inicial de caja. Entradas o ingresos de dinero, la categoría de ingresos en el

flujo de caja engloba las estimaciones de efectivo que la empresa recibirá como resultado de sus operaciones habituales, así como de aquellas actividades excepcionales. Las cuales tenemos; los ingresos derivados de las ventas que son pagadas, los pagos recibidos a raíz de las ventas a crédito, los ingresos efectivos derivados de la venta de activos fijos o de actividades que están fuera del ámbito principal o propósito social de la empresa. Conceptualizando en otras palabras, es todo lo que ingresa a la empresa por su actividad productiva o de servicios o ventas al contado, cobranza de ventas con crédito. Es crucial tener en cuenta que antes de crear un flujo de caja demostrado en proyecciones de ingresos, es primordial apreciar el presupuesto de ventas y el de cobros. Salidas o Egresos de dinero, la categoría de ingresos en el flujo de caja abarca las estimaciones de efectivo que la empresa recibirá como resultado de sus actividades. Las cuales tenemos; los desembolsos de efectivo relacionados con las adquisiciones realizadas mediante pagos inmediatos, la salida de dinero por las compras al crédito, los pagos por gastos administrativos y de venta, los pagos a los empleados de la empresa, y por último los pagos a la SUNAT. Es esencial tener conocimiento que, al elaborar un flujo de caja con respecto a los gastos, lo primero es tener en cuenta el presupuesto de compras, los pagos previstos, el pago al personal y la política de crédito establecida por los proveedores. Flujo de caja económico, se considera la entrada y salida de efectivo de una entidad, considerando no solo las transacciones financieras y operativas, sino a los costos y beneficios económicos afiliados con las determinaciones empresariales. Expresa la habilidad de la empresa para generar flujo de efectivo excluyendo préstamos y amortizaciones. Se determina mediante la variación entre el saldo inicial y la diferencia entre los ingresos y los egresos. Financiamiento: estos recursos provienen de distintas fuentes, como por ejemplo los préstamos bancarios, emisión de bonos, los inversionistas, créditos o aportes de capital. Este componente refleja los ingresos provenientes de los financiamientos obtenidos, así como los desembolsos destinados a amortizar dichos financiamientos. Además, abarca los intereses generados por los préstamos mencionados. Y por último el flujo de caja financiero (saldo final), este componente refleja el impacto del financiamiento en la liquidez de la empresa. Se calcula como el resultado aritmético de sumar el saldo inicial, los ingresos, los egresos y el financiamiento durante un período determinado. A su vez, constituye el saldo inicial para el siguiente periodo.

2.3 Hipótesis

La presente investigación adoptó un enfoque descriptivo siguiendo la orientación propuesta por Briones et al., (2022), y en concordancia con la perspectiva de Hernández et al., (2014) que sostiene que en estudios descriptivos cuya finalidad no es prever un dato específico, no es imprescindible formular hipótesis.

III. Metodología

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación

Fernández & Baptista (2014) enuncia que: “El enfoque cualitativo se utilizó para que el que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular” (pág. 10). Este enfoque también se conoce como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, y es una especie de paraguas en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. “La investigación descriptiva de estudio de caso pretendió identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado”. Tomando como referencia lo definido, la presente investigación fue de tipo descriptivo de estudio de caso, porque se realizó un análisis acerca del control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú. Caso: Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023. Por ello el tipo fue descriptivo de nivel cualitativo y de diseño no experimental y estudio de caso.

3.2 Población y Muestra

La población consistió en el universo seleccionado para elegir el objeto de estudio en una investigación, siendo que se eligió a un conjunto de partes con características en común que permitieron ser estudiadas ya sea en forma conjunta o con segmentaciones Fernández & Baptista (2014). Es así que, la población en el presente estudio estuvo conformada por las empresas que realizan como característica alguna actividad de servicio, independientemente de su forma de constitución o de tamaño.

La muestra estuvo conformada por una parte del universo, siendo en este caso, empresa ALLEN DOSTMEN S.A.C. – Piura.

3.3 Variables, Definición y Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	ESCALA DE DIMENSIÓN
Variable independiente CONTROL INTERNO	<p>Según Melendez (2016), es una herramienta de gestión que abarca el plan organizacional junto con los métodos y técnicas coordinados adoptados por las entidades de forma continua, liderados por la dirección, gerencia y personal de la organización. Su principal objetivo es salvaguardar activos y patrimonio, mejorar la</p>	Ambiente de Control	<p>¿La empresa cuenta con un organigrama?</p> <p>¿La empresa Allen Dostmen S.A.C. tiene elaborado e implementado el MOF?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión • Verdadero o falso
		Evaluación de Riesgos	<p>¿Su empresa tiene implementado una oficina de riesgos? ¿Por qué?</p> <p>¿Qué estrategia es correcta para emplearla en los clientes morosos?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión

<p>eficiencia operativa y promover la rentabilidad al máximo nivel.</p>			
	<p>Actividades de Control</p>	<p>¿Cuál es su procedimiento del personal para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión
	<p>Información y Comunicación</p>	<p>¿Crees tú que la información y comunicación es fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa? ¿Por qué?</p> <p>¿Cómo emplearías la comunicación adecuada con los clientes que presentan un retraso en su pago?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión

		<p align="center">Supervisión del sistema de Control-Monitoreo</p>	<p>¿Por qué la supervisión y monitoreo ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?</p> <p>¿Cómo el gerente del área supervisa y monitorea las tareas del día?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión
<p>Variable dependiente</p> <p>FLUJO DE CAJA</p>	<p>Según Ancho (2019), es el cálculo de los flujos de efectivo que una empresa espera obtener y pagar durante un periodo específico. Se centra en la cantidad de efectivo ocasionado por las operaciones, lo</p>	<p align="center">Otorgamientos de préstamos</p>	<p>¿Su empresa cuenta con políticas de crédito?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verdadero o • Falso
		<p align="center">Ganancias y Pérdidas</p>	<p>¿A través de un flujo de caja podemos ver las ganancias y pérdidas de una empresa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verdadero o • Falso • Opinión

	que accede evaluar la capacidad de la entidad para efectuar con sus compromisos financieros.		¿Por qué es importante conocer las ganancias y pérdidas de manera mensual?	
		Procedimientos de cobranzas	<p>¿La empresa envía correos del estado de cuenta a los clientes para las cobranzas? ¿A partir de cuántos días?</p> <p>¿La empresa cuenta con un sistema de cuentas por cobrar? ¿De qué manera es actualizado?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Opinión

Fuente: Elaboración propia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Toda investigación requiere el empleo de alguna técnica para la recolección de información, previa validación del origen de la misma. Debe ser sumamente confiable y de calidad a fin de establecer los resultados Fernández & Baptista (2014). Para el presente estudio se aplicó la técnica de la revisión bibliográfica devenida de los distintos autores que han realizado alguna investigación respecto a las variables de estudio como es el control interno y el flujo de caja.

Asimismo, se aplicó la técnica de una entrevista al gerente general mediante un cuestionario de preguntas diversificadas que permitirán determinar los resultados y la descripción para determinar el impacto del flujo de caja en la empresa en estudio.

3.5 Método de análisis de datos

Para poder conseguir la información necesaria acerca del objetivo específico N° 1: describir el control interno en el área de cobranzas de las empresas en el sector servicios del Perú, se aplicó la revisión de información proporcionada por los antecedentes incluidos en el presente estudio.

Para obtener los resultados del objetivo específico N°2: identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023, se aplicó una entrevista de preguntas típicas del control interno y del flujo de caja, en el cual intervendrá el Gerente General de la empresa.

Finalmente, para cumplir con el objetivo específico N° 3: hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023, se aplicó realizar la propuesta de mejora.

3.6 Aspectos Éticos

Para la ejecución de la presente tesis de investigación se tuvo en cuenta el Art. 5° - Principios éticos del Reglamento de Integridad Científica en la Investigación V001 (Uladech, 2023), las cuales se detallan a continuación:

a. Respeto y protección de los derechos de los intervinientes: su dignidad, privacidad y diversidad cultural.

b. Cuidado del medio ambiente: respetando el entorno, protección de especies y preservación de la biodiversidad y naturaleza.

c. Libre participación por propia voluntad: estar informado de los propósitos y finalidades de la investigación en la que participan de tal manera que se exprese de forma inequívoca su voluntad libre y específica.

d. Beneficencia, no maleficencia: durante la investigación y con los hallazgos encontrados asegurando el bienestar de los participantes a través de la aplicación de los preceptos de no causar daño, reducir efectos adversos posibles y maximizar los beneficios.

e. Integridad y honestidad: que permita la objetividad imparcialidad y transparencia en la difusión responsable de la investigación.

f. Justicia: a través de un juicio razonable y ponderable que permita la toma de precauciones y limite los sesgos, así también, el trato equitativo con todos los participantes.

IV. Resultado y Discusión

4.1 Resultados

4.1.1 Respecto al objetivo específico N°01

Describir el control interno en el área de cobranzas de las empresas en el sector servicios del Perú.

AUTORES	RESULTADO
Osorio (2021)	Los resultados del estudio destacan la conexión esencial entre la gestión de créditos y la administración del flujo de caja, subrayando la necesidad imperativa de establecer procedimientos claros en las políticas de crédito. Se recomienda encarecidamente proporcionar una capacitación exhaustiva a los nuevos empleados sobre estas políticas y crear una conciencia generalizada en todo el personal acerca de la gravedad del problema que enfrenta la empresa. Esta acción no solo fortalecerá la gestión financiera interna, sino que también sentará las bases para una toma de decisiones más informada y una mayor estabilidad económica en el futuro. Además, se ha observado que, en los últimos meses, el 70% de las ventas mensuales se han realizado a crédito, mientras que solo el 30% corresponden a ventas al contado, según los datos obtenidos de la encuesta. Se destaca la importancia de la gestión de cobranzas al analizar las pruebas estadísticas, donde el valor del chi cuadrado supera el punto crítico. Para su funcionamiento óptimo, es esencial planificar con anticipación y enviar recordatorios a los clientes. Además, se identificaron deficiencias en la gestión de cobranzas de algunas empresas, junto con desafíos que enfrentan los clientes debido a las condiciones del mercado, lo que a menudo resulta en un aumento de cuentas incobrables. En este sentido, se requiere una atención especial para abordar estas dificultades y mejorar la eficacia de la gestión de cobranzas.
Hilario (2023)	La empresa tiene un control interno implementado de manera informal. En resumen, el análisis detallado de las actividades de cobranza reveló una supervisión ineficaz y la falta de aplicación consistente de reglamentos y códigos éticos. Las operaciones se llevaban a cabo de forma empírica, con deficiencias en los procedimientos y falta de claridad en las responsabilidades de los empleados. Además, tanto los antecedentes como la empresa estudiada carecían de un control interno adecuado, lo que resultaba en deficiencias en el proceso de cobranza y la ausencia de un plan de contingencia coherente. Se propuso la implementación de un Manual de Organización y Funciones específico para el área de cobranzas, junto con la contratación de personal especializado y la realización de capacitaciones para mejorar las habilidades del equipo existente.
Huaman (2021)	Los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio específico, no se evidenciaba un impacto positivo del control interno en el área de créditos y cobranzas. En síntesis, los resultados del estudio resaltaron la importancia de la aplicación adecuada de los componentes del control interno en el área de crédito y cobranza. A pesar de que la empresa tenía sistemas de control interno en su lugar, estos no se implementaban de manera efectiva en la gestión

	<p>de cuentas por cobrar, políticas de cobranza y mantenimiento de la liquidez. La carencia clave se encontraba en la falta de capacitación adecuada del personal, lo que impedía abordar de manera efectiva las facturas pendientes con morosidad prolongada. Se identificó que la capacitación del personal y la correcta implementación de los sistemas de control interno son esenciales para mejorar la eficiencia en las operaciones de crédito y cobranza, lo que podría conducir a una gestión más efectiva de las finanzas y a resultados más favorables para la empresa.</p>
Valiente (2019)	<p>El encargado de las cuentas por cobrar no cumplía eficazmente con sus responsabilidades. Además, los datos personales de los deudores, como números de teléfono y direcciones, no estaban actualizados. No se llevaban a cabo conciliaciones de saldos pendientes, y no se enviaban informes regulares a los deudores. La falta de políticas claras, la ausencia de personal capacitado para el seguimiento de cuentas pendientes y la falta de un procedimiento formal para las cuentas de dudosa recuperación también fueron problemas identificados. Además, a pesar de contar con un manual nacional de procedimientos de cobranza dudosa, no se implementaba en la entidad. Se concluye, que la falta de actualización de datos, el seguimiento insuficiente de cuentas pendientes y la carencia de políticas y procedimientos adecuados fueron obstáculos significativos para el eficaz control de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019.</p>
Ruesta (2019)	<p>Los resultados revelaron los riesgos y las deficiencias en el proceso de evaluación crediticia de los participantes de Posgrado, permitiendo así proponer mejoras en la gestión de cobranzas. Las conclusiones indicaron que el área carece de un sistema de control interno, políticas de cobranza y un manual de funciones y tareas. Además, se observó que el ERP O7 Solutions de la Universidad no optimiza las tareas y los tiempos de ejecución. La propuesta presentada destaca la influencia positiva de la implementación de controles internos, especialmente en la gestión de cobranzas. Este enfoque preventivo ayudaría a reducir los riesgos y garantizar un control adecuado en la evaluación crediticia de los participantes de posgrado. También se propone la elaboración de estados de cuenta por centro de costo para mejorar las prácticas de cobranza.</p>
Córdova (2021)	<p>Se formularon sugerencias de mejora en los controles internos, siguiendo el marco COSO, con el objetivo de mitigar los riesgos. El resultado de este estudio incluyó la creación de una matriz que identifica el nivel de riesgo según su impacto y probabilidad en los procedimientos internos del área. Además, se propusieron medidas de control para mejorar la gestión de cuentas por pagar. Se destacó la importancia de implementar controles internos, ya que estos tienen un impacto directo en el logro de los objetivos organizacionales. Se determinó que el área analizada no cuenta con un sistema de control interno establecido ni con una adecuada difusión de las políticas de cuentas por pagar. También se identificaron deficiencias en el sistema automatizado de registro de comprobantes, que generan complicaciones en la determinación de la implicancia tributaria de los mismos. Esto resulta en una duplicación del trabajo y un aumento en el tiempo necesario para validar los registros, que en principio podrían gestionarse de forma automática.</p>

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico N°02

Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023

ELEMENTOS DE COMPROBACIÓN	PREGUNTAS	RESPUESTA
Ambiente de Control	<p>1. ¿La empresa cuenta con un organigrama? ¿Por qué?</p> <p>2. ¿La empresa Allen Dostmen S.A.C. tiene elaborado e implementado el MOF?</p>	<p>La empresa no cuenta con un organigrama, porque consideran que no es de suma importancia, ya que tiene el conocimiento que el trabajador debe realizar las funciones que se le indique y en caso desconoce el tema lo averigüe. Además, la empresa no cuenta con la elaboración e implementación del MOF.</p>
Evaluación de Riesgos	<p>3. ¿Su empresa tiene implementado una oficina de riesgos? ¿Por qué?</p> <p>4. ¿Qué estrategia es correcta para emplearla en los clientes morosos?</p>	<p>En la empresa no cuentan con señales de advertencia de zonas peligrosas, por el mismo motivo que no es una entidad de labores peligrosos, porque lo que se realiza son tareas de oficina.</p> <p>La estrategia que ayudará a disminuir los clientes morosos es enviar un recordatorio con días de anticipación, lo cual ayudará al cliente tener presente su pago y así evitar atrasos, además darle seguimiento</p>

		cuando aún no se ha realizado el abono en la fecha acordada, y con respecto a las facturas de meses impagadas llegar a un trato de cordialidad con el cliente y establecer un compromiso de fecha de pago.
Actividades de Control	5. ¿Cuál es su procedimiento del personal para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar?	El personal encargado o la gerente envían un correo y/o WhatsApp el mismo día de la fecha de vencimiento indicando que se realice el abono, y si superan los 5 días se comunican por vía telefónica con cada cliente, lo cual si no contestan dejan un nuevo mensaje.
Información y Comunicación	6. ¿Crees tú que la información y comunicación es fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa? ¿Por qué?	Si es importante, porque la empresa tiene que ser contacto con el cliente, no solo es centrarse de los clientes estables sino obtener más clientes, ya que esto ayuda a aumentar la productividad de la empresa.
Supervisión del sistema de Control-Monitoreo	7. ¿Por qué la supervisión y monitoreo ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?	La empresa realiza periódicamente la supervisión en cada área, porque ayuda a detectar las deficiencias que presenta, y así mejorar para

	8. ¿Cómo el gerente del área supervisa y monitorea las tareas del día?	aumentar la eficiencia y eficacia. La supervisión y monitoreo en la empresa es brindar una hora más sin que el gerente nos supervise.
Otorgamientos de préstamos	9. ¿Su empresa cuenta con políticas de crédito?	Sí, pero cuentan con políticas de crédito muy flexibles, le dan mucho tiempo de facilidades de pago, y por lo mismo que el personal de área de cobranzas no está capacitado, no tiene conocimiento de cómo se realiza la cobranza. Además, la comunicación con los clientes no es la adecuada.
Ganancias y Pérdidas	10. ¿A través de un flujo de caja podemos ver las ganancias y pérdidas de una empresa?	Si, por ello es importante que cada empresa cuente con su flujo de caja, ya que conoceremos el estado real de los ingresos y los gastos con el fin de comprobar fácilmente el nivel de solvencia, además la liquidez. Tener en cuenta que una correcta gestión y proyección del flujo de caja va a permitir la liquidez de la empresa en positivo.
	11. ¿Por qué es importante conocer las ganancias y pérdidas de manera mensual?	
Procedimientos de cobranzas	12. ¿La empresa envía correos del estado de cuenta a los clientes	Si, la empresa envía correos de cobranzas a los clientes pero no a todos los clientes, además no realiza el recordatorio con días

para las cobranzas? ¿A partir de cuantos días? ¿Anticipados, tampoco le da seguimiento a la deuda y por último no cuentan con el cuadro de los clientes por cobrar es por con un registro de ello que el cliente tarda en cuentas por cobrar? ¿De qué manera es actualizado? ¿De realizar el abono y desconoce si tiene activo el servicio, lo cual esto permite que el control de las cuentas incobrables sea poco eficaz.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista.

4.1.3 Respecto al objetivo específico N°03

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023

OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROPUESTA
La empresa no cuenta con el MOF, lo cual el personal no tiene claro sus funciones y/o actividades.	Para llevar a cabo la implementación efectiva del Manual de organización y funciones (MOF), la empresa adoptará un enfoque sistemático que involucra a todos los niveles organizativos. Inicialmente, se realizará un análisis exhaustivo de las funciones y responsabilidades existentes, con la participación activa de los empleados para identificar áreas de mejora. A continuación, se diseñará un MOF detallado, documentando claramente las funciones de cada puesto y las interconexiones entre ellos. La presentación transparente del MOF será respaldada por

sesiones de capacitación para garantizar una comprensión integral por parte de todo el personal. La implementación se realizará de manera gradual, con fases piloto y mecanismos de retroalimentación para ajustes continuos. Se establecerá un equipo dedicado para supervisar la transición y asegurar una comunicación abierta, permitiendo la adaptación constante del MOF a las necesidades cambiantes de la organización. Este enfoque garantizará una implementación exitosa y una mejora continua en la claridad y eficiencia de las operaciones.

El personal de área de cobranzas no está capacitado para realizar la cobranza y cómo hacer el seguimiento a los clientes que presentan facturas impagadas.

Con el objetivo de fortalecer las capacidades del personal de área de cobranzas y mejorar el proceso de seguimiento a clientes con facturas impagadas, se propone implementar un programa integral de capacitación. Este programa abordará aspectos claves, como técnicas efectivas de negociación, gestión de conflictos y estrategias para lidiar con clientes en situaciones de morosidad. Además, se proporcionará formación específica en el uso de herramientas tecnológicas para un seguimiento más eficiente y sistemático de las cuentas pendientes, es decir, se realizará un recordatorio eficiente para no olvidar la fecha que se tiene que cobrar al cliente ya sea por la

	<p>fecha de vencimiento del comprobante o porque el cliente brindó la fecha de compromiso de pago.</p>
<p>No cuentan con un sistema eficiente para registrar las cuentas por cobrar</p>	<p>Con el propósito de optimizar el manejo de las cuentas por cobrar, se sugiere la implementación de un sistema eficiente de registro. Este nuevo sistema se diseñará para agilizar y centralizar la gestión de cuentas pendientes, proporcionando herramientas que permitan un seguimiento más preciso y automatizado. Además, se incluirán funciones de alerta para identificar rápidamente situaciones de morosidad, lo que facilitará una intervención temprana y estratégica. La incorporación de esta solución tecnológica no solo mejorará la eficiencia en el registro de cuentas por cobrar, sino que también contribuirá a una gestión más efectiva, reduciendo los riesgos asociados a la falta de visibilidad en el proceso.</p>
<p>Las políticas de cobranza no es la adecuada</p>	<p>Con el objetivo de optimizar las políticas de cobranza de la empresa, se propone una revisión integral que incluya la actualización de criterios de evaluación crediticia, la implementación de plazos de pago más flexibles y la personalización de estrategias de recuperación para adaptarse a la situación financiera individual de cada cliente. Asimismo, se sugiere fortalecer la</p>

comunicación proactiva con los clientes, proporcionando información clara sobre las condiciones de pago y ofreciendo opciones de negociación anticipada en caso de dificultades financieras. Esta revisión estratégica no solo mejorará la eficacia en la recuperación de cuentas, sino que también fortalecerá las relaciones con los clientes al demostrar empatía y flexibilidad en el proceso de cobranza. se realizará un recordatorio eficiente para no olvidar la fecha que se tiene que cobrar al cliente ya sea por la fecha de vencimiento del comprobante o porque el cliente brindó la fecha de compromiso de pago, además el recordatorio al cliente será 5 días antes de la fecha de pago, y luego el mismo día, esto será a través del medio de comunicación acordado. Al superar los 7 días de atraso se enviará un aviso de mora a la plataforma, a los 30 días corte de servicio y a los 60 días la deuda se enviará a INFOCORP. Ningún cliente tendrá un crédito flexible.

Realizar la implementación de flujo de caja

Con el fin de optimizar la implementación del flujo de caja en la empresa, se sugiere una revisión exhaustiva de los procesos financieros existentes, identificando áreas de mejora y modernización. La adopción de software especializado en gestión de efectivo facilitará la automatización de tareas

rutinarias, permitiendo una generación más rápida y precisa de informes financieros. Paralelamente, se propone la capacitación del personal en el uso efectivo de estas herramientas, asegurando una transición sin contratiempos hacia prácticas más eficientes. Además, establecer un protocolo de revisión periódica de flujos de efectivo y la introducción de indicadores clave de rendimiento brindarán una visión más clara de la salud financiera de la empresa, facilitando la toma de decisiones estratégicas y la anticipación de posibles desafíos. Esta propuesta busca no solo mejorar la precisión y agilidad en la gestión del flujo de caja, sino también fortalecer la capacidad de la empresa para adaptarse dinámicamente a las condiciones del mercado.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados de la entrevista.

4.2 Discusión

4.2.1 Respecto al objetivo específico N°01

Describir el control interno en el área de cobranzas de las empresas en el sector servicios del Perú.

Se observa la descripción que representa el control en el área de cobranzas, ya que según el autor Hilario (2023) considera que la empresa tiene un control interno implementado de manera informal. En resumen, el análisis detallado de las actividades de cobranza reveló una supervisión ineficaz y la falta de aplicación consistente de reglamentos y códigos éticos. Las operaciones se llevaban a cabo de forma empírica, con deficiencias en los procedimientos y falta de claridad en las responsabilidades de los empleados. Además, tanto los antecedentes como la empresa

estudiada carecían de un control interno adecuado, lo que resultaba en deficiencias en el proceso de cobranza y la ausencia de un plan de contingencia coherente. Se propuso la implementación de un Manual de Organización y Funciones específico para el área de cobranzas, junto con la contratación de personal especializado y la realización de capacitaciones para mejorar las habilidades del equipo existente, asimismo el autor Huaman (2021) considera que los resultados obtenidos llevaron a la conclusión de que, tanto a nivel nacional como en el caso de estudio específico, no se evidenciaba un impacto positivo del control interno en el área de créditos y cobranzas. En síntesis, los resultados del estudio resaltaron la importancia de la aplicación adecuada de los componentes del control interno en el área de crédito y cobranza. A pesar de que la empresa tenía sistemas de control interno en su lugar, estos no se implementaban de manera efectiva en la gestión de cuentas por cobrar, políticas de cobranza y mantenimiento de la liquidez. La carencia clave se encontraba en la falta de capacitación adecuada del personal, lo que impedía abordar de manera efectiva las facturas pendientes con morosidad prolongada. Se identificó que la capacitación del personal y la correcta implementación de los sistemas de control interno son esenciales para mejorar la eficiencia en las operaciones de crédito y cobranza, lo que podría conducir a una gestión más efectiva de las finanzas y a resultados más favorables para la empresa, estos resultados se asemejan a lo explicado por el autor Valiente (2019) considera que el encargado de las cuentas por cobrar no cumplía eficazmente con sus responsabilidades. Además, los datos personales de los deudores, como números de teléfono y direcciones, no estaban actualizados. No se llevaban a cabo conciliaciones de saldos pendientes, y no se enviaban informes regulares a los deudores. La falta de políticas claras, la ausencia de personal capacitado para el seguimiento de cuentas pendientes y la falta de un procedimiento formal para las cuentas de dudosa recuperación también fueron problemas identificados. Además, a pesar de contar con un manual nacional de procedimientos de cobranza dudosa, no se implementaba en la entidad. Se concluye, que la falta de actualización de datos, el seguimiento insuficiente de cuentas pendientes y la carencia de políticas y procedimientos adecuados fueron obstáculos significativos para el eficaz control de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019, El autor Osorio (2021) considera que permite identificar los resultados del estudio destacan la conexión esencial entre la gestión de créditos y la administración del flujo de caja, subrayando

la necesidad imperativa de establecer procedimientos claros en las políticas de crédito. Se recomienda encarecidamente proporcionar una capacitación exhaustiva a los nuevos empleados sobre estas políticas y crear una conciencia generalizada en todo el personal acerca de la gravedad del problema que enfrenta la empresa. Esta acción no solo fortalecerá la gestión financiera interna, sino que también sentará las bases para una toma de decisiones más informada y una mayor estabilidad económica en el futuro. Se destaca la importancia de la gestión de cobranzas al analizar las pruebas estadísticas, donde el valor del chi cuadrado supera el punto crítico. Para su funcionamiento óptimo, es esencial planificar con anticipación y enviar recordatorios a los clientes. Además, se identificaron deficiencias en la gestión de cobranzas de algunas empresas, junto con desafíos que enfrentan los clientes debido a las condiciones del mercado, lo que a menudo resulta en un aumento de cuentas incobrables. En este sentido, se requiere una atención especial para abordar estas dificultades y mejorar la eficacia de la gestión de cobranzas, este resultado es coherente con la importancia de la política de cobranza de Reyes (2019) quien confirma lo crucial tener en mente que una política de cobranza debe ser implementada con cuidado y consideración hacia los clientes, asegurando que continúen su colaboración con la empresa. En las transacciones a crédito, se establece una fecha de vencimiento para el pago proporcionando al cliente un plazo para organizar y cumplir con su pago de manera oportuna. Es aconsejable revisar regularmente las políticas de cobranza, adaptándolas según las condiciones y requisitos específicos de la empresa, así como según el contexto en el que se llevan a cabo sus operaciones.

4.2.2 Respecto al objetivo específico N°02

Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023.

La empresa Allen Dostmen SAC no con un organigrama, porque consideran que no es de suma importancia, ya que tiene el conocimiento que el trabajador debe realizar las funciones que se le indique y en caso desconoce el tema lo averigüe. Además, la empresa no cuenta con la elaboración e implementación del Manual de organización y funciones, esta afirmación es parecida a Hilario (2023) la empresa tiene un control interno implementado de manera informal. En resumen, el análisis detallado de las actividades de cobranza reveló una supervisión ineficaz

y la falta de aplicación consistente de reglamentos y códigos éticos. Las operaciones se llevaban a cabo de forma empírica, con deficiencias en los procedimientos y falta de claridad en las responsabilidades de los empleados. Se propuso la implementación de un Manual de Organización y Funciones específico para el área de cobranzas, junto con la contratación de personal especializado y la realización de capacitaciones para mejorar las habilidades del equipo existente.

La empresa en estudio señala que, Si, pero cuentan con políticas de crédito muy flexibles, les dan mucho tiempo de facilidades de pago, y por lo mismo que el personal de área de cobranzas no está capacitado, no tiene conocimiento de cómo se realiza la cobranza. Además, la comunicación con los clientes no es la adecuada, además la empresa si envía correos de cobranzas a los clientes pero no a todos los clientes, no realiza el recordatorio con días anticipados, tampoco le da seguimiento a la deuda y por ultimo no cuentan con el cuadro de los clientes por cobrar es por ello que el cliente tarda en realizar el abono y desconoce si tiene activo el servicio, lo cual esto permite que el control de las cuentas incobrables sea poco eficaz, esta afirmación es parecida a Valiente (2019) quien afirma que el encargado de las cuentas por cobrar no cumplía eficazmente con sus responsabilidades. Además, los datos personales de los deudores, como números de teléfono y direcciones, no estaban actualizados. No se llevaban a cabo conciliaciones de saldos pendientes, y no se enviaban informes regulares a los deudores. La falta de políticas claras, la ausencia de personal capacitado para el seguimiento de cuentas pendientes y la falta de un procedimiento formal para las cuentas de dudosa recuperación también fueron problemas identificados. Además, a pesar de contar con un manual nacional de procedimientos de cobranza dudosa, no se implementaba en la entidad. Se concluye, que la falta de actualización de datos, el seguimiento insuficiente de cuentas pendientes y la carencia de políticas y procedimientos adecuados fueron obstáculos significativos para el eficaz control de las cuentas por cobrar en el departamento de cobranzas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019, también esta afirmación es parecida a Huaman (2021) quien indica que los resultados del estudio resaltaron la importancia de la aplicación adecuada de los componentes del control interno en el área de crédito y cobranza. A pesar de que la empresa tenía sistemas de control interno en su lugar, estos no se implementaban de manera efectiva en la gestión de cuentas por cobrar, políticas de cobranza y mantenimiento de la liquidez. La

carencia clave se encontraba en la falta de capacitación adecuada del personal, lo que impedía abordar de manera efectiva las facturas pendientes con morosidad prolongada. Se identificó que la capacitación del personal y la correcta implementación de los sistemas de control interno son esenciales para mejorar la eficiencia en las operaciones de crédito y cobranza, lo que podría conducir a una gestión más efectiva de las finanzas y a resultados más favorables para la empresa.

4.2.3 Respecto al objetivo específico N°03

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023.

Lo primero que se propuso a la empresa en estudio es que se realice un análisis exhaustivo de las funciones y responsabilidades existentes, con la participación activa de los empleados para identificar áreas de mejora. Se diseñará un MOF (Manual de Organización y Funciones) detallado, documentando claramente las funciones de cada puesto y las interconexiones entre ellos. En lo referente a la propuesta de capacitar al personal para el área de cobranzas y mejorar el proceso de seguimiento a clientes con facturas impagadas, se propone implementar un programa integral de capacitación. Se proporcionará formación específica en el uso de herramientas tecnológicas para un seguimiento más eficiente y sistemático de las cuentas pendientes, es decir, se realizará un recordatorio eficiente para no olvidar la fecha que se tiene que cobrar al cliente. Además, se sugiere la implementación de un sistema eficiente de registro. Este nuevo sistema se diseñará para agilizar y centralizar la gestión de cuentas pendientes, proporcionando herramientas que permitan un seguimiento más preciso y automatizado, y se incluirán funciones de alerta para identificar rápidamente situaciones de morosidad. Asimismo, se sugiere fortalecer la comunicación proactiva con los clientes, proporcionando información clara sobre las condiciones de pago y ofreciendo opciones de negociación anticipada en caso de dificultades financieras. Por otro lado, implementar el flujo de caja en la empresa, se sugiere una revisión exhaustiva de los procesos financieros existentes, identificando áreas de mejora y modernización. La adopción de un sistema - software especializado en gestión de efectivo facilitará la automatización de tareas rutinarias, permitiendo una generación más rápida y precisa de informes financieros.

V. Conclusiones

Después de haber realizado la investigación sobre El Control Interno en el Área de Cobranzas y su impacto en el Flujo de Caja de las empresas en el sector servicios del Perú. Caso: Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023 se llegó a las siguientes conclusiones, como se detalla a continuación:

5.1.1 Respecto al objetivo específico N°01

Describir el control interno en el área de cobranzas de las empresas en el sector servicios del Perú.

Se concluye, según los diferentes autores de los antecedentes nacionales, regionales y locales coinciden al afirmar que las empresas implementan de manera informal y empírica el control interno y no se implementa de manera efectiva la gestión de las cuentas por cobrar, no proporcionan capacitación exhaustiva a los empleados sobre las políticas de cobranza para el seguimiento de cuentas pendientes y la falta de un procedimiento formal de las cuentas de dudosa recuperación que fueron problemas identificados, además la cobranza cuenta con una supervisión ineficaz y falta de aplicación consistente de reglamentos y códigos éticos, no se llevaban a cabo conciliaciones de saldos pendientes, y no se enviaban informes regulares a los deudores, no cuentan con la actualización de datos, es decir, los números de contactos de los clientes es por ello que no realizan una cobranza efectiva, se identificaron deficiencias en el sistema automatizado de registro de comprobantes, lo cual no contaban con el registro de las facturas por cobrar y facturas impagadas, no envían recordatorios con anticipación a los clientes con el fin de que no se retrasen con los pagos.

También señalan que no establece roles y responsabilidades de manera clara y estructurada, ya que no cuentan con la implementación de un Manual de organización y funciones, lo que no les permite aclarar las funciones individuales, ni establecer una base sólida para la adaptabilidad y mejor continua, además no permite llevar a cabo una correcta gestión en las cuentas por cobrar lo que implica la pérdida de liquidez lo cual esto va a permitir no cumplir con sus obligaciones la empresa.

5.1.2 Respecto al objetivo específico N°02

Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023

Tomando en cuenta a las preguntas realizadas al gerente de la empresa Allen Dostmen S.A.C. se concluye que la empresa se lleva a cabo sus actividades de manera empírica no cuenta con un organigrama y menos con la elaboración e implementación del Manual de organización y funciones, no cuentan con señales de advertencia de zonas peligrosas porque la entidad es solo tareas de oficina. Asimismo, se concluye que la estrategia correcta que ayudará a disminuir los clientes morosos es enviar un recordatorio con días de anticipación lo cual ayudará a que el cliente tenga presente su pago con el fin de evitar atrasos.

También se concluye que el procedimiento del personal encargado para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar, no es el adecuado ya que envían un correo por un medio de comunicación que el cliente indica el mismo día que vence el servicio y en caso no tienen respuesta realizan la llamada y vuelven a enviar un mensaje de recordatorio de deuda. La importancia de la supervisión y monitoreo es que se realice periódicamente porque ayuda a detectar las deficiencias que presenta y así mejorar, y a la empresa se dedica una hora más sin que el gerente nos supervise.

En lo referente sobre las políticas de crédito, la empresa si cuenta, pero muy flexibles, le dan mucho tiempo de facilidades de pago, y por lo mismo que el personal de área de cobranzas no está capacitado, no tiene conocimiento de cómo se realiza la cobranza. Además, la comunicación con los clientes no es la adecuada. La empresa si envía correos de cobranzas a los clientes, pero no a todos los clientes, además no realiza el recordatorio con días anticipados, tampoco le da seguimiento a la deuda y por último no cuentan con el cuadro de los clientes por cobrar es por ello que el cliente tarda en realizar el abono y desconoce si tiene activo el servicio, lo cual esto permite que el control de las cuentas incobrables sea poco eficaz.

5.1.3 Respecto al objetivo específico N°03

Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023.

OPORTUNIDAD (DEBILIDAD)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADOR	META - PRODUCTO	CRONOGRAMA
No cuentan con el MOF	Se diseñará un MOF detallado, documentando claramente las funciones de cada puesto.	El Gerente General	100% indicadores del MOF	Emitir un informe de elaboración e implementación y aprobación.	Febrero y Marzo 2024
El personal de área de cobranzas no está capacitado	Implementar un programa integral de capacitación.	El Gerente General	100% capacitaciones al personal	Ampliar y mejorar sus conocimientos relaciones a la cobranza.	Febrero y Marzo 2024
No cuentan con un sistema eficiente para registrar las cuentas por cobrar	Sistema se diseñará para agilizar y centralizar la gestión de cuentas pendientes.	El Gerente General	100% indicadores de sistema para cuentas de cobrar	Emitir un informe de elaboración e implementación y aprobación.	Febrero y Marzo 2024
Las políticas de cobranza no es la adecuada	Se propone una revisión integral, fortalecer la comunicación.	El Gerente General	100% reducción de riesgo de incumplimiento	Emitir un informe de revisión.	Febrero y Marzo 2024
Implementación de flujo de caja	La adopción de software especializado en gestión de efectivo	El Gerente General	100% indicadores de implementación	Emitir un informe de elaboración e implementación y aprobación.	Febrero y Marzo 2024

5.1.4 Respecto al objetivo general

Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú: caso Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023.

Se concluye que el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja, no presentan la implementación del Manual de organización y funciones, lo cual los empleados no tienen conocimiento de sus funciones, no presentan un sistema en donde este registrado las cuentas por cobrar, los empleados desconocen la deuda de cada cliente incluyendo las facturas impagadas del año 2022, también el formato de los contactos no está actualizado porque algunos números y correos ya no existen. Es por ello que no se realiza un monitoreo eficiente y la empresa ha perdido el control de quienes son sus deudores y el monto total. Además, la falta de comunicación con los clientes no es la apropiada, ya que cuando se realiza la cobranza no brindan un vocabulario adecuado, no cuentan con la implementación de recordatorios y esto ha contribuido el retraso de comunicar al cliente que presentan facturas vencidas.

La mala gestión de las cuentas por cobrar no mantiene un flujo de caja saludable porque afecta directamente la entrada de efectivo. Asimismo, el proceso de cobranza que brindan no es eficiente por lo que no reduce los días de las cuentas por cobrar pendientes, y esto hace a que no se libere rápidamente los recursos financieros y no mejoran la liquidez de la empresa.

**CON CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA**

- El sistema o software para el registro de los clientes nos ayuda con la verificación de cuanto es el monto de la deuda y cuantos periodos se encuentran atrasados de pagos, y el flujo de caja de la empresa está bien elaborado.
- Con su flujo de caja elaborado ayuda a reducir los clientes morosos, las políticas de pago planteadas son efectivas, y por último la comunicación con los clientes.
- La evaluación de riesgos crediticios, es decir con el flujo de caja de la empresa ayuda a evaluar los riesgos crediticios de los clientes, determinando si un cliente tiene la capacidad financiera para cumplir con su compromiso de pago.

**SIN CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE
COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA**

- Al no contar con su sistema o software desconocemos los clientes deudores, lo cual esto es una pérdida para la empresa e influye en su flujo de caja ya que no tienen un registro de su efectivo.
- Como no tiene un flujo de caja no reduce sus clientes morosos y además cada mes sigue creciendo por el desorden que llevan, y la comunicación con los clientes no es la adecuada.
- La empresa no cuenta con el flujo de caja, es por ello que no le permite conocer los riesgos crediticios de los clientes y existe el incumpliendo de pago.

Fuente: Elaboración propia.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a todas las empresas del sector servicios implementar un adecuado sistema de control interno, y contar con un área de cobranzas en donde el empleado esté capacitado para realizar un adecuado trabajo, y así lograr cumplir sus metas y objetivos que la empresa se ha trazado.

Se le recomienda a la empresa Allen Dostmen S.A.C, realizar la implementación del manual de organización y funciones para proporcionar una estructura organizativa y un conjunto claro de procesos que guían las operaciones diarias de los empleados. Y con respecto a las cuentas por cobrar y el flujo de caja se recomienda realizar una gestión financiera efectiva para la estabilidad y crecimiento de una empresa, lo cual tener las políticas de crédito claras, la facturación oportuna y precisa, el sistema de cobranza eficiente y la negociación con los clientes. Al implementar estas recomendaciones, una empresa puede mejorar su capacidad para administrar las cuentas por cobrar, optimizar el flujo de caja y garantizar una posición financiera sólida.

Referencias Bibliográficas

- Ancho, R. (2019). El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la empresa Jp Pallets S.A.C. en Huachipa, 2018. Lima: Universidad Peruana de las Américas.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/646/TRABAJO%20INVESTIGACION%20DE%20ROXANA%20ANCHO%20GOMEZ.pdf>
- Arroyo, H. A. (2021). El flujo de caja y su impacto en la gestión financiera de la organización Fabricio E.I.R.L. en el periodo 2020. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70485/Arroyo_CHASD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bayona, I. (2016). Caracterización del control interno en el área de ventas de las empresas comerciales del Perú: caso power deport sac trujillo, 2016. Trujillo: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/1143/CONTROL_INTERNO_BAYONA_CARBAJAL_IVAN_OLIVER.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Alejandra Barbachan, A., Morales, Á., & Mosquera, J. (2015). Calidad en las Instituciones y Empresas del Sector de Servicios Públicos del Gobierno Central en el Departamento de Lima. Santiago de Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14718/BARBACHAN_MORALES_CALIDAD_GOBIERNO.pdf
- Bermudo, E. (2021). Control interno y estado de flujo del hospital de apoyo huanta periodo 2020. Lima: Universidad Peruana de Ciencias e Informática.
<https://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/563/BERMUDO%20GONZALEZ,%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Córdova, L. M. (2021). Análisis y propuesta de mejora del procedimiento del control interno en el área de cuentas por pagar de una empresa vertical. Piura: Universidad de Piura.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5339/TSP_CyA_2105.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chunga, C. (2019). Desarrollo del control interno en el área de servicios generales de una empresa de construcción. Piura: Universidad de Piura.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4523/TSP_CyA_063.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dolores, A. (2021). Análisis de los factores que influyen en la intención de uso de Fintechs de Financiamiento Alternativo por parte de Pequeñas Empresas del Sector de Servicios en Lima Metropolitana. Lima: PUCP.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/20743/DOLORES_VALVERDE_ANDREY_SANTIAGO1.pdf

Fuentes, L. M., & Forero, M. (2021). Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas y medianas empresas de Colombia. Colombia: Universidad Santo Tomás.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35179/2021%20Fuentes%20y%20Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gamboa, D., & Guevara, M. (2021). Desarrollo de un manual de control interno en el departamento de cobranzas Fermagri SA. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58907/1/GAMBOA%20DAYANA%20-%20GUEVARA%20MARIA.pdf>

Giribaldi, A. (2017). Caracterización del control interno de las empresas del sector comercio del Perú: caso empresa comercial Celeste Maldonado S.R.L. de Casma, 2016. Casma: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/3594/CONTROL_INTERNO_SECTOR_COMERCIO_GIRIBALDI_SEVILLANO_ANDRES_ANTONIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

[%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1](#)

Muñoz, W. (2017). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf](#)

Orosco, M. (2023). Caracterización del control interno de la empresa ferretería la pequeñita de Lidio Peña Villegas-Paita y Propuesta de Mejora, 2021. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/32066/CONTROL_INTERNO_OROSCO_%20YAHUANA_MARIBEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Osorio, V. (2021). Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. Lima: Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4993/ADM-T030_09953534_T%20%20%20OSORIO%20CABRERA%20VIOLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Portal, G. (2017). Mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores y su incidencia en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de telecomunicaciones en Lima Metropolitana. Lima: Universidad Ricardo Palma.

[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/1473/T030_45457075_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

- Quispe, P. (2020). Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en el eps MARAÑON S.R.L. Jaén. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6657/Quispe%20Estela%20C%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1>
- Reyes, M. M. (2019). Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de cobranza de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el año 2019. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14549/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_COBRANZA_VALIENTE_REYES_MARIELA_MARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivera, K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS. Bogotá: Univesidad de la Salle, Bogotá.
https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Rodriguez, J. (2005). Flujo de caja. Herramienta clave para la toma de decisión en la microempresa. Dialnet, 8.
[file:///C:/Users/jenny/Downloads/Dialnet-FlujoDeCajaHerramientaClaveParaLaTomaDeDecisionesE-4780127%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/jenny/Downloads/Dialnet-FlujoDeCajaHerramientaClaveParaLaTomaDeDecisionesE-4780127%20(2).pdf)
- Rodriguez, J. (2019). El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G FORCE ELECTRONIC S.A.C. en el periodo 2017. Lima: Universidad Tecnológica del Perú.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2369/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruesta, E. (2019). Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranza de la Universidad de Piura-Posgrados. Piura: Universidad de Piura.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Santur, F. (2019). Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno de la micro y pequeña empresa agropecuaria SAGUMA Provincia de Sullana-2019. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14443/CONTROL_INTERNO_%20AGROPECUARIA_SANTUR_ABAD_FABIAN_AUGUSTO.pdf?sequence=1

Talledo, C. (2021). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno de las micro y pequeñas empresas del Perú, caso: T.S.G Carolina SAC, Paita año 2021.

Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/26116/CONTROL_INTERNO_TALLEDO_%20GARCIA_%20CLAUDIA_%20STEPHANY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valiente, M. (2019). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de cobranza de la municipalidad provincial de huancabamba en el año 2019.

Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14549/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_COBRANZA_VALIENTE_REYES_MARIELA_MARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vera, A. (2021). Caracterización del Financiamiento de las Micro y Pequeñas empresas del Sector Servicios del Perú: Caso Empresa "Inversiones Generales Hilmot" E.I.R.L. - Huarney, 2020. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/24951/SECTOR_SERVICIOS_VERA%20FLORES_ANTONY_%20ALFREDO.pdf?sequence=1

Viñas, M. (2019). Evaluación del control interno de inventarios en el área de almacén y propuesta de un sistema de control para la empresa computer phone center, piura 2017. Piura: Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47667/Vi%c3%b1as_PM_HA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01 – Matriz de consistencia

Título del Proyecto	Formulación del problema	Objetivo general	Objetivos específicos
<p>EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN DOSTMEN S.A.C. - PIURA, 2023</p>	<p>¿Cuál es el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú. Caso: Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023?</p>	<p>Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de las empresas en el sector servicios del Perú: caso Allen Dostmen S.A.C. - Piura, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Describir el control interno en el área de cobranzas de las empresas en el sector servicios del Perú. • Identificar y describir el control interno en el área de cobranzas y su impacto en el flujo de caja de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023. • Hacer una propuesta para mejorar el control interno en el área de cobranzas de la empresa Allen Dostmen S.A.C. de Piura, 2023.

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 02 – Instrumento de recolección de información



La técnica de la entrevista, se orienta a recopilar información directa sobre la investigación denominada: el tema: **EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN DOSTMEN S.A.C.**, al respecto se le pide que en las preguntas que a continuación se acompaña, nos responda con la claridad según la temática de investigación. Su aporte será de mucho interés en la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

Preguntas:

Respecto a la variable: Control Interno:

1. ¿La empresa cuenta con un organigrama?
2. ¿La empresa Allen Dostmen S.A.C. tiene elaborado e implementado el MOF?
3. ¿Su empresa tiene implementado una oficina de riesgos? ¿Por qué?
4. ¿Qué estrategia es correcta para emplearla en los clientes morosos?
5. ¿Cuál es su procedimiento del personal para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar?
6. ¿Crees tú que la información y comunicación es fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa? ¿Por qué?
7. ¿Por qué la supervisión y monitoreo ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?
8. ¿Cómo el gerente del área supervisa y monitorea las tareas del día?

Respecto a la variable: Flujo de Caja:

1. ¿Su empresa cuenta con políticas de crédito?
2. ¿A través de un flujo de caja podemos ver las ganancias y pérdidas de una empresa?
3. ¿Por qué es importante conocer las ganancias y pérdidas de manera mensual?

-
3. ¿Por qué es importante conocer las ganancias y pérdidas de manera mensual?
 4. ¿La empresa envía correos del estado de cuenta a los clientes para las cobranzas? ¿A partir de cuantos días?
 5. ¿La empresa cuenta con un sistema de cuentas por cobrar? ¿De qué manera es actualizado?

Chimbote, noviembre del 2023



Handwritten signature in blue ink. Below the signature is a circular stamp with the text: "D. F. RIVERA PENA", "QUEVEDO", "ALLEN COSTA S.R.L.", and "CHIMBOTE".

Firma y sello del entrevistado

Fichas Bibliográficas

<p>Autor: Violeta Osorio Cabrera</p> <p>Título: Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad, país:</p> <p>Lima - Perú</p>
<p>El objetivo general de esta investigación es determinar cómo La gestión de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión del flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos, de Lima Perú. Considerando que algunas organizaciones carecen y no cuentan con esta herramienta fundamental, la gestión de flujo de caja, sirve para controlar los ingresos y egresos, no contar con ello, ocasiona tener una mala gestión en la asignación de todos los recursos financieros. Se presenta una investigación caso experimental, la metodología que se emplea en esta investigación fue a través del método científico, de tipo descriptivo y de diseño correlacional de corte transversal. La muestra quedó conformada por 131 profesionales de la población que son gerentes, contadores, jefe de finanzas, tesoreros y administradores, con amplia experiencia en gestión de créditos y cobranzas y gestión de flujo de caja. Los resultados obtenidos de las muestras, se trabajó con la encuesta para la recolección de los datos, con escala de Likert, finalmente toda esta información se resolvió a través del programa estadístico SPSS de IBM. Como resultado de todo el análisis, se obtuvo que la elaboración del flujo de caja mejora la gestión en el área de finanzas y tesorería y se toma mejores decisiones con la finalidad de administrar mejor los recursos financieros de la empresa y esto se refleja en la rentabilidad.</p>	
<p>Referencias Bibliográficas:</p> <p>Osorio, V. (2021). Gestión de créditos y cobranzas y su relación con la gestión flujo de caja en las empresas importadoras y distribuidoras de neumáticos. Lima: Universidad Ricardo Palma. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4993/ADM-T030_09953534_T%20%20%20OSORIO%20CABRERA%20VIOLETA.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº1</p>

<p>Autor: Hilario Taquire, Isabel</p> <p>Título: Caracterización del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Gesmar Servicios Empresariales S.A.C. – Lima y Propuesta de mejora, 2021.</p> <p>Año: 2023</p>	<p>Ciudad, país: Chimbote – Perú</p>
<p>La presente investigación tuvo como objetivo general: identificar y describir las características del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú y de la empresa GESMAR Servicios Empresariales S.A.C- Lima y hacer una propuesta de mejora, 2021. La metodología utilizada fue de diseño descriptivo, bibliográfico, documental y de caso, para el recojo de la información se utilizó las fichas bibliográficas y el cuestionario de 20 preguntas cerradas. Encontrando los siguientes resultados: referente al objetivo específico N.º 1: concluyen que tienen implementado de manera informal el control interno, la supervisión de las cobranzas es poco eficaz, así también cuentan con reglamentos y código de ética, pero no lo aplican de manera continua. Referente al objetivo específico N.º 2: sus actividades lo realizan de manera empírica, existen deficiencias en los procedimientos de cobros, los trabajadores no distinguen sus responsabilidades. Referente al objetivo específico N.º 3: los antecedentes y la empresa en estudio coinciden ya que ambos llevan el control interno de manera empírica, el proceso de cobranzas es deficiente, no coinciden en el plan de contingencia, aunque es sencillo y claro la empresa si lo aplica. Referente al objetivo específico N.º 4: implementar un Manual de Organización y Funciones, contratar un personal para el área de cobranzas y realizar capacitaciones. Se concluye que la empresa lleva un control interno de forma empírica en el área de cobranzas, hay inadecuada segregación de funciones, la contratación de un personal será parte esencial para mejorar las cobranzas.</p>	
<p>Referencias Bibliográficas:</p> <p>Hilario, I. (2023). Caracterización del control interno en el área de cobranzas de las micro empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Gesmar servicios empresariales S.A.C.-Lima y propuesta de mejora,2021. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.</p> <p>http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/34729/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_COBRANZAS_HILARIO_TAQUIRE_ISABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº2</p>

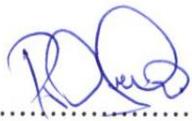
<p>Autor: Huaman Quispe, Paul Cristian</p> <p>Título: Caracterización del control interno en el área de crédito y cobranza, rubro sector comercial multifranquicias S.A.C. Santiago de Surco-lima, 2018</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad, país: Lima – Perú</p>
<p>El presente trabajo de investigación tuvo como 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.</p>	
<p>Referencias Bibliográficas:</p> <p>Huaman, P. (2021). Caracterización del control interno en el área de credito y cobranza, rubro Sector Comercial Multifranquicias SAC. Lima: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/31031/CONTROL_INTERNO_HUAMAN_%20QUISPE_%20PAUL_%20CRISTIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº3</p>

<p>Autor: Valiente Reyes, Mariela Marina</p> <p>Título: Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de cobranza de la municipalidad provincial de Huancabamba en el año 2019.</p> <p>Año: 2019</p>	<p>Ciudad, país:</p> <p>Sullana - Perú</p>
<p>El presente trabajo de investigación titulada “Propuestas De Mejora De Los Factores Relevantes Del Control Interno En El Área De Cobranza De La Municipalidad Provincial De Huancabamba En El Año 2019”, pertenece a la línea de control interno tomando como referencia a la unidad de investigación a la Municipalidad Provincial De Huancabamba, cuya principal actividad brindar la adecuada prestación de los servicios públicos, en la cual se observó inconvenientes en el área de cobranzas, la investigación utilizó la metodología de tipo descriptivo, de nivel no experimental y de corte transversal, aplicando como instrumento un cuestionario de preguntas cerradas, lo cual permitió concluir que en el área de cobranzas el responsable del control de las cuentas por cobrar no realiza de manera eficiente sus actividades, dicha área no tiene actualizado la información personal (teléfono, dirección, etc.) de los contribuyentes, tampoco se realizan conciliación de los saldos pendientes por cobrar, no envían de manera frecuente reportes o estados de cuenta a los contribuyentes, no existen políticas para el cobro de dichas cuentas por cobrar, no tiene un personal idóneo para el seguimiento de las cuentas por cobrar y por ultimo no presenta un procedimiento para el registro de las estimaciones de las cuentas de dudosa recuperación, ni tampoco usa el Manual de Procedimientos de Cobranza dudosa que ya existe. Sus oportunidades de mejora para todas estas deficiencias es realizar un manual de procedimientos para el área de cobranzas y una guía respecto a la provisión y castigo de cuentas de cobranza dudosa.</p>	
<p>Referencias Bibliográficas:</p> <p>Valiente, M. (2019). Propuestas de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de cobranza de la municipalidad provincial de huancabamba en el año 2019. Sullana: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14549/CONTROL_INTERNO_AREA_DE_COBRANZA_VALIENTE_REYES_MARIELA_MARINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº4</p>

<p>Autor: Ezia Vaitiare Ruesta Izaguirre</p> <p>Título: Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura - Posgrados</p> <p>Año: 2019</p>	<p>Ciudad, país:</p> <p>Piura - Perú</p>
<p>Los pagos parciales e impuntuales, cuentas por cobrar en calidad de incobrables hacen un llamado de atención a la gestión de cobranzas, es por ello que se reconoció el riesgo potencial y real que afecta al área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura, con el fin de reducirlo. El presente trabajo tiene un enfoque de investigación cualitativo, cuyo objeto es la descripción de los procedimientos que se llevaron a cabo para definir el riesgo e implementar ciertos controles internos que sirvan para mitigar el riesgo, asimismo la técnica de investigación que se aplicó fue la entrevista, realizada al Jefe y Coordinadora de Facturación y Cobranza. Se logró descubrir el riesgo y deficiencias del área en el proceso de evaluación crediticia de los participantes de Posgrado, así también plantear medidas de mejora en la gestión de cobranzas. Como conclusiones, se obtuvo que el área de Facturación y Cobranzas de la Universidad no dispone de un sistema de control interno, además no cuenta con políticas de cobranzas, ni un manual de funciones y tareas. El ERP O7 Solutions que cuenta la Universidad, no genera una optimización de la ejecución de tareas y tiempos. Finalmente, la propuesta presentada promueve la influencia positiva que tiene la implementación de control interno en el área, sobre todo el efecto que tiene en la gestión de cobranzas, cuya aplicación contribuirá de manera preventiva en la reducción del riesgo, garantizando a su vez un adecuado control en el procedimiento de evaluación crediticia de los participantes de posgrado y con la elaboración de estados de cuenta por centro de costo como aporte en la cobranza.</p>	
<p>Referencias Bibliográficas:</p> <p>Ruesta, E. (2019). Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranza de la Universidad de Piura-Posgrados. Piura: Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha</p> <p>Nº5</p>

<p>Autor: Lady Maricielo Córdova Viera</p> <p>Título: Análisis y propuesta de mejora del procedimiento del control interno en el área de cuentas por pagar de una empresa de transporte vertical</p> <p>Año: 2021</p>	<p>Ciudad, país: Piura - Perú</p>
<p>El trabajo tiene como objetivo presentar una metodología de Matriz de Riesgo, para medir el grado de riesgo de las actividades que se desarrollan en el área de cuentas por pagar. Esta opción permitirá analizar e identificar las deficiencias operacionales, y por consiguiente trabajar en una propuesta para la implementación de procedimientos de actividades de control interno. El estudio se trabajó con un enfoque de investigación cualitativo, en donde se dio la descripción de procedimientos para definir el riesgo. Así mismo, se desarrollaron propuestas de mejora en control interno basados en COSO para mitigar riesgos. El área de cuentas por pagar no dispone de un sistema de control interno, ni un manual de funciones bien definido. Con el diseño de la matriz se logró identificar el grado de riesgo según su impacto y probabilidad sobre los procedimientos internos del área, también se planteó medidas de control para la mejora en la gestión de cuentas por pagar. Por otro lado, se ve reflejado la importancia de implementar controles internos, pues repercute directamente en la consecución de los objetivos organizacionales. Se determinó que la implementación del nuevo sistema automatizado en la empresa genera cierta deficiencia en la ejecución de tareas y tiempos. Por lo que se propone lineamientos para que la empresa decida elaborar un diseño de control interno en el área, esto contribuirá en la prevención de presencia de riesgos en los procedimientos y contingencias por incumplimiento de las normativas tributarias.</p>	
<p>Referencias Bibliográficas:</p> <p>Córdova, L. M. (2021). Análisis y propuesta de mejora del procedimiento del control interno en el área de cuentas por pagar de una empresa vertical. Piura: Universidad de Piura. https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5339/TSP_CyA_2105.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>	<p>Ficha Nº6</p>

Anexo 03 – Validez del instrumento

Ficha de Identificación del Experto para proceso de validación	
Nombres y Apellidos: <i>Ruby Roberto Uolverde Chiroque</i>	
N° DNI / CE: <i>48182183</i>	Edad: <i>29 años</i>
Teléfono / celular: <i>931441173</i>	Email: <i>servicios Consul - ru chiroque@outlook.com</i>
Título profesional: <i>Contador Público.</i>	
Grado académico: Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado: <input type="checkbox"/>	
Especialidad: <i>Gestión Pública.</i>	
Institución que labora: <i>Dirección Regional de salud Pucra.</i>	
Identificación del Proyecto de Investigación o Tesis Título:	
Título:	
Autor(es):	
Programa académico:	
	
Firma	Huella digital

FICHA DE VALIDACIÓN
TÍTULO: EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN DOSTMEN S.A.C. - PIURA, 2023.

N°	Preguntas	Relevancia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
		Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	Cumple	No Cumple	
	Variable 1: Control Interno							
1	¿La empresa cuenta con un organigrama?	X		X		X		
2	¿La empresa Allen Dostmen S.A.C. tiene elaborado e implementado el MOF?	X		X		X		
3	¿Su empresa tiene implementado una oficina de riesgos? ¿Por qué?	X		X		X		
4	¿Qué estrategia es correcta para emplearla en los clientes morosos?	X		X		X		
5	¿Cuál es su procedimiento del personal para la supervisión y seguimiento de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
6	¿Crees tú que la información y comunicación es fundamental para alcanzar los objetivos de la empresa? ¿Por qué?	X		X		X		
7	¿Por qué la supervisión y monitoreo ayuda a cumplir los objetivos de la empresa?	X		X		X		
8	¿Cómo el gerente del área supervisa y monitorea las tareas del día?	X		X		X		

Variable 2: Flujo de Caja							
9.	¿Su empresa cuenta con políticas de crédito?	X	X	X			
10.	¿A través de un flujo de caja podemos ver las ganancias y pérdidas de una empresa?	X	X	X			
11.	¿Por qué es importante conocer las ganancias y pérdidas de manera mensual?	X	X	X			
12.	¿La empresa envía correos del estado de cuenta a los clientes para las cobranzas? ¿A partir de cuantos días?	X	X	X			
13.	¿La empresa tiene el cuadro de cuentas por cobrar? ¿De qué manera es actualizado?	X	X	X			

Recomendaciones:

.....

Opinión de experto: Aplicable (X) Aplicable después de modificar () No aplicable ()

Nombres y Apellidos de experto: Dr./Mg. *Mst. CPC. Ruby Roberto Volverde Chiroque* DNI. *48182183*



FIRMA



Huella digital

Anexo 04 – Confiabilidad del instrumento

En el presente trabajo de investigación no se aplica la confiabilidad por ser un trabajo descriptivo, bibliográfico y de caso. La técnica es una entrevista, el instrumento fue un cuestionario que se aplicó al gerente general de la empresa **ALLEN DOSTMEN S.A.C**, puesto que los resultados han sido directamente obtenidos a través de dicho instrumento.

Anexo 05 – Consentimiento informado

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA ENTREVISTAS

(Ciencias Sociales)

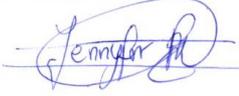
Estimado/a participante,

Le pedimos su apoyo en la realización de una investigación en Ciencias Sociales, conducida por **JENNYFER DEL PILAR RODRIGUEZ MONDRAGÓN** que es parte de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. La investigación denominada:

EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y SU IMPACTO EN EL FLUJO DE CAJA DE LAS EMPRESAS EN EL SECTOR SERVICIOS DEL PERÚ. CASO: ALLEN DOSTMEN S.A.C. - PIURA, 2023.

- La entrevista durará aproximadamente **15 minutos** y todo lo que usted diga será tratado de manera anónima.
 - La información brindada será grabada (si fuera necesario) y utilizada para esta investigación.
 - Su participación es totalmente voluntaria. Usted puede detener su participación en cualquier momento si se siente afectado; así como dejar de responder alguna interrogante que le incomode.
- Si tiene alguna pregunta sobre la investigación, puede hacerla en el momento que mejor le parezca.
- Si tiene alguna consulta sobre la investigación o quiere saber sobre los resultados obtenidos, puede comunicarse al siguiente correo electrónico: **jennyf-05@hotmail.com** o al número **920327920**. Así como con el Comité de Ética de la Investigación de la universidad, al correo electrónico **cieci@uladech.edu.pe**

Complete la siguiente información en caso desee participar:

Nombre completo:	Olga Fiorella Peña Urquia
Firma del participante:	 D. Fiorella Peña Urquia GENERA GERENTE ALLEN DOSTMEN S.A.C.
Firma del investigador:	
Fecha:	03 de noviembre del 2023

Anexo 06 - Documento de aprobación de institución para la recolección de información



 ALLEN DOSTMEN S.A.C
 RUC: 20606138165
 Of. P. Cantuarias 355-361 Oficina 409, Miraflores, Lima
 Of. S. Las Gardenias C32 Oficina 301, La Providencia, Piura
 Tel. (01) 304 80 05 | Cel. 902 658 370 - 951 919 358
 www.allendostmen.com | ventaspe@allendostmen.com

Piura 28 de Noviembre de 2023

Srta. Olga Fiorella Peña Urquia

Asunto: Respuesta positiva a consentimiento informado.

Por la presente me es grato saludarle y a su vez hacerle llegar mi respaldo y aprobación en relación a la entrevista realizada por la Srta. Olga Fiorella Peña Urquia a mi persona con fines únicamente investigadores y de formación académica, y a su vez espera su colaboración en relación a aplicar las propuestas de mejora obtenidas en su investigación.

Me despido de usted, dejando en claro que mi equipo y yo estaremos gustoso al serle de ayuda.

Atentamente:

Olga Fiorella Peña Urquia
Allen Dostmen S.A.C



Anexo 07 - Evidencias de ejecución

