



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE UNA MICROEMPRESA”: una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autor:

Deisy Irene Gadea Huacanjulca

Asesor:

Lic. María Graciela Zurita Guerrero

Trujillo - Perú

2019

DEDICATORIA

A mis hijos, que son mis joyas valiosas, quienes me motivan para seguir avanzando profesionalmente, impulsándome a cumplir cada objetivo propuestos, así también dedico la presente investigación a mi esposo, quien es mi apoyo incondicional en cada momento de mi vida, amor, te dedico mi investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sus múltiples bendiciones en mi vida, a mis padres quienes me inculcaron valores y principios que me ayudaron a lo largo de mi vida para tomar buenas decisiones; también agradezco a la prestigiosa universidad y los docentes quienes nos brindaron múltiples conocimientos.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	17
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	19
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	27
REFERENCIAS.....	30
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
<i>Fuentes de investigación acerca del sistema de costos en el área de crédito.</i>	15
Tabla 2	
<i>Fuentes de investigación de los artículos de investigación.</i>	16

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1	
<i>Flujograma del Sistema de control en el área de crédito.</i>	19
Figura N°2	
<i>Ubicación geográfica de los países a los que parecen las universidades o referencias del estudio 20</i>	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, recopila información de diversos autores con el objetivo de describir cómo influye el sistema de control en el área de crédito de una empresa pequeña y como estas pueden inclinar la balanza de manera positiva en el desarrollo de las negociaciones para un mercado tan competitivo y feroz en el que nos encontramos actualmente. El mercado exige que el sector empresarial este constantemente generando precios competitivos reflejando negociaciones comerciales sostenibles en el tiempo aportando una mayor estabilidad y rentabilidad para las empresas.

La metodología de este estudio es del tipo descriptivo, muestra no probabilística, con un diseño no experimental y corte transversal. La cantidad de documentos utilizados fueron 30 para el uso de la introducción y resultados.

Por medio de los resultados obtenidos se pudo comprender la cobranza o recuperación de deuda, es un proceso que requiere de una planeación eficiente para que resulte exitoso y beneficie la liquidez y solvencia de cualquier negocio o empresa. Actualmente en las empresas utilizan el control, con el fin de evaluar y monitorear las operaciones que cada entidad presenta. Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado control para poder elaborar una información financiera confiable.

PALABRAS CLAVES: Sistema de control, área de crédito.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Un sistema de control se establece bajo la premisa del concepto de costo/beneficio. Es el eje alrededor del cual se toman la mayoría de las decisiones financieras. Se define el sistema de control como un mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin, esto provee una garantía razonable al logro de los objetivos y a las metas organizacionales. Sin embargo, un adecuado sistema de control podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar una administración deficiente en una administración destacada. En términos generales, conviene señalar que la importancia de un eficiente sistema de control radica en que su principal propósito es detectar con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos; asimismo, es importante porque el control promueve la eficiencia de las operaciones. En el ámbito empresarial actual, es débil la difusión del verdadero significado de lo concerniente al sistema de control. Y un estudio profundo involucra la necesaria responsabilidad del elemento humano para la apropiada conceptualización y adecuado manejo (Pinillo & Tejada, 2014).

También en la investigación trata de demostrar la importancia que tiene para una empresa, los factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos; abarcando métodos coordinados y medidas adoptadas de la empresa con el propósito de salvaguardar el activo corriente, tratar de evitar el fraude y lograr obtener Estados Financieros confiables en la que conlleva investigar la situación financiera; en la que busca brindar factores que hagan frente a las diferencias presentadas en el área de crédito con el fin de mejorar los procesos de forma integral, lo que influye tanto al factor humano como al factor tecnológico; y así los resultados se pueden ver reflejados en una reducción,

optimización de liquidez y un mejor control de los créditos. (Herrera Percy, (2014). Factores que Influyen en el Área de Créditos y cobranza de la empresa Linde Gas Perú (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo).

Así también, el sistema de control es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personas en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permite administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones. Las actividades de control son las políticas y procedimientos, así como las actividades diarias que se producen dentro de un sistema de control. Un buen sistema de control debe incluir las actividades de control se indican a continuación. Estas actividades generalmente se dividen en dos tipos de actividades. Preventivo: Las actividades de control preventivas tienen por objeto disuadir a la instancia de errores o fraudes. Las actividades preventivas incluyen prácticas de documentación y autorización exhaustivas. Actividades de control preventivas evitan las "actividades" indeseables suceda, por lo tanto, requieren un bien pensado procesos y la identificación de riesgos. Detectivo: Actividades de control Detectivo identifican "ocurrencias" indeseables después de los hechos. La actividad más obvio control de detección es la reconciliación (Moscoso & Echevarria, 2015).

Los investigadores Cordero & Sánchez, (2013) indica que “El sistema de control es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes: categorías de objetivos; efectividad y eficiencia en las operaciones; suficiencia y

confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El sistema de control es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos. El modo de controlar una organización depende de algunos factores tales como: Su dimensión a mayor tamaño de la empresa mayor será la dificultad de controlarla. La naturaleza del negocio: la complejidad del negocio en el que se encuentra inmersa la empresa. El marco legal en el que se encuadra: las empresas sometidas a una intensa regulación legal exigen un sistema de control más sofisticado que asegure que se está cumpliendo en mencionado marco legal. El equilibrio entre el costo/beneficio de los distintos controles: no es eficiente instalar un control cuyo costo de instalación va a ser mayor que los beneficios que dicho procedimiento produce (Hidalgo, 2010)

Igualmente, el modo de controlar una organización depende de algunos factores tales como: Su dimensión a mayor tamaño de la empresa mayor será la dificultad de controlarla. La naturaleza del negocio: la complejidad del negocio en el que se encuentra inmersa la empresa. El equilibrio entre el costo/ beneficio de los distintos controles: no es eficiente instalar un control cuyo costo de instalación va a ser mayor que los beneficios que dicho procedimiento produce (Chica & Vargas, 2016)

El propósito del sistema de control es “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. "Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se pueden ver perturbados

por errores y omisiones, en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia”. “El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación, tratar de eliminar o reducirlas al máximo. Su idea es tratar de fomentar la eficiencia en el manejo de las operaciones y el desempeño, teniendo en cuenta las políticas fijadas por la organización; y por último, procurar que el control establecido mantenga a la administración informada del manejo operativo y financiero y que dicha información sea confiable y llegue en el momento más oportuno, para así, permitir a la gerencia tomar decisiones adecuadas a la situación real que está atravesando la empresa”, “Las deficiencias o debilidades del sistema de control detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben ser comunicadas, para que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la gestión o actividad implicada como los gerentes o administradores. La autoridad superior del organismo debe procurar suscitar, difundir, internalizar y vigilar la observancia de valores éticos aceptados, que constituyan un sólido fundamento moral para su conducción y operación. Tales valores deben enmarcar la conducta de funcionarios y empleados, orientando su integridad y compromiso personal” (Armijo, 2016).

La importancia del sistema de control se fundamenta en la garantía que este le ofrece a la gerencia de la organización por la correcta aplicación de las políticas preestablecida a fin de alcanzar sus objetivos. Esta garantía se hace efectiva a través de la puesta en práctica de un plan organizado que contempla medidas, normas y procedimientos encaminados a la supervisión de cada una de las operaciones ejecutadas por la empresa. Como es de

conocimiento general, las instituciones que por excelencias se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo largo de todo el proceso del crédito se toma amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como: Determinación de un mercado objetivo

Evaluación del crédito, Evaluación de las condiciones en que se otorgan, Aprobación del mismo

Documentación y desembolso, Administración del crédito en referencia (Morocoima & Rojas, 2010), (Barrezueta, 2015).

Así mismo el autor López, (2016) señala que entre los objetivos más importantes del sistema de control se tienen los siguientes:

Protección de los activos: Con este objetivo el sistema de control pretende prevenir los errores (no intencionales), o regularidades (intencionales), que conlleven al incumplimiento de la eficiencia.

Obtención de información adecuada: El control debe permitir la obtención de información adecuada de manera tal que proporcione buenos informes para la toma de decisiones internas, así como para terceros (Estados Contables).

Promoción de la eficiencia operativa: Este objetivo se genera del cumplimiento de los dos anteriores ya que una protección de los activos, unida a la obtención de información adecuada, conlleva a una mayor eficiencia en la forma en que se desenvuelven las operaciones. La expresión eficiencia operativa abarca, prácticamente, toda la gama de actividad de la empresa.

Estimulo de adhesión a las políticas de la dirección: En rigor, el último objetivo hace referencia, de alguna manera, a la promoción de la eficiencia operativa, dado que si logra ala

adhesión a la política fijada por la dirección, que debería estar acorde al logro de los fines para lo que el ente ha sido creado, debe concluirse que tal adhesión redundara en mayores posibilidades de consecución de tales propósitos.

Asimismo, los componentes del sistema de control contienen cinco elementos que están relacionados entre sí, mediante la división de control en estos elementos, se simplifica la tarea de gestión de la administración y la supervisión de las actividades que contribuyen al éxito de un plan de control. Controlar ambiente: El ambiente de control abarca todas las facetas del marco de control, es el universo en el que todos los demás elementos existen. El ambiente de control incluye conceptos tales como el tono, actitud, conocimiento, competencia y estilo. Se deriva gran parte de su fuerza del tomo establecido por el órgano de gobierno y administración superior. Evaluación de riesgos: La evaluación del riesgo implica la identificación de la administración y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos empresariales. El objetivo de una evaluación de riesgos es documentar cada objetivo de negocio, desde el nivel más alto al nivel más bajo e identificar todos los riesgos que pueda suponer un perjuicio o impedir el objetivo. Las actividades de control: Las actividades de control se han desarrollado para afrontar cada objetivo de control con el fin de aminorar los riesgos identificados. Estos procedimientos y prácticas están diseñados para asegurar que los objetivos de negocio se alcancen y las estrategias de reducción de riesgos sean implementadas. El rango de los controles es amplio, y las actividades incluyen la separación de funciones, las firmas de autorización y seguridad física de los activos. 4. Información y comunicación: El control de la información y de la comunicación de apoyo mediante la transmisión de las directivas de la dirección a los empleados de una forma y un calendario que les permita realizar sus actividades de control eficaz. El proceso también

debería funcionar a la inversa, la comunicación de información sobre los resultados y las deficiencias de los niveles fundamentales de una organización a los ejecutivos y el Consejo de Administración. 5. Monitoreo: El monitoreo es un proceso para evaluar la calidad del control en el tiempo a través de evaluaciones continuas y especiales. El monitoreo puede incluir la supervisión interna y 35 externa de control por la administración, empleados, o terceros (Moreno, 2017).

Las políticas de crédito son normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los empleados de la empresa. Dichas políticas deben expresarse por escrito e indican que es lo que se puede hacer y lo que no se debe hacer. El término crédito proviene de latín *creditum*, que significa confianza. La confianza es la base del crédito, aunque al mismo tiempo implica un riesgo. El crédito sin confianza es inconcebible. Resumiendo, la operación de crédito significa una promesa de pago documentada emitida por el comprador, la entrega de un valor actual sea dinero, bienes o servicios, sobre la base de la confianza a cambio de un valor equivalente esperado en el futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.” (Salazar, 2014)

Las políticas de crédito son la base fundamental en una empresa ya que por medio de estas pueden direccionar sus objetivos planteados es el caso de cada función específica pues debe tener sus propias políticas como: Políticas de ventas, de compras, de producción, de personas, de crédito, de cobranzas, y así direccionar sus áreas departamentales y al personal que labora en la misma. Tiempo, Plazos, Descuentos Por Pronto Pago, Descuentos por Volumen, Descuentos en Determinados artículos, Crédito Inicial, Ofertas. (Bone, 2015)

Es importante comprender los riesgos que surgen del sistema de control. Existe relación directa entre los objetivos de una empresa y los controles que ella implementa para proveer una razonable seguridad de alcanzarlo. Los objetivos de la entidad y, por lo tanto, los controles, se refieren a la información contable, a la eficiencia y efectividad de las operaciones y al cumplimiento de normas, leyes y reglamentos. Sin embargo, no todos estos objetivos de control son relevantes para la evaluación de los riesgos que hace el auditor. Los factores relevantes para el juicio del auditor acerca de si un control, individualmente o en combinación con otros, es relevante para la auditoría incluyen considerar cuestiones como las siguientes: La significación o importancia relativa de las potenciales distorsiones, La significación del riesgo que está relacionado, Tamaño de la entidad, Naturaleza de los negocios de la empresa, incluida su organización y las características de los propietarios, Diversidad y complejidad de las operaciones, Requerimientos de leyes y reglamentos, Las circunstancias y el componente aplicable del control, La naturaleza y complejidad de los sistemas que son parte del control, incluidos los servicios prestados por terceros, Sin un control específico, individualmente o en combinación con otros, previene, o detecta y corrige distorsiones significativas y la modalidad de su ejecución (Castillo, Córdova & Torres, 2016).

Todos los elementos que componen el sistema de control deben gravitar alrededor de los principios de calidad e idoneidad, entre ellos se encuentran: Planeación, Organización, Procedimientos, Personal, Autorización, Sistema de información, Supervisión. La comisión de Procedimientos de Auditoría del (Instituto Mexicano de Contadores Públicos (IMCP), al estudiar las normas de auditoría concluye que el Contador Público y Auditor debe efectuar un estudio y evaluación adecuados del control existente en la empresa que examina, con el

fin básico de determinar la confianza que puede asignar a cada fase y actividad del negocio, para precisar la naturaleza, alcance y oportunidad que ha de dar a sus pruebas de auditoría (Naz, 2009).

Todas las actividades empresariales se rigen bajo políticas o normas que orientan un proceso ordenado para cumplir con los objetivos y a su vez a la toma de decisiones. “Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras.” Las políticas de crédito enmarcan la filosofía de la empresa respecto a la confianza que brinda a sus clientes y proveedores a fechas establecidas donde estos puedan tener la capacidad de pago teniendo en cuenta de no interferir con la liquidez de la empresa (Castillo & Salinas, 2017).

Para comprender la importancia del departamento de créditos y cobros se debe tomar en cuenta lo siguiente: “Las consideraciones relacionadas con el personal hacen su aparición en la administración del crédito cuando el negocio de una empresa alcanza una importancia que justifica el empleo de algún individuo para que dedique todo o la mayor parte de su tiempo al trabajo de crédito y cobranza”. Si bien es cierto que el departamento de créditos aparentemente es solamente un costo administrativo para la empresa no se debe ver desde esa perspectiva puesto que el departamento debe trabajar conjuntamente con los demás departamentos en la administración del negocio, así pues cuando el departamento de ventas presenta un pedido al crédito al departamento de créditos y cobros, este tendrá en sus manos la decisión de si se realiza la venta o no, en el caso de que dijera que sí, contribuye en el aumento de ventas y utilidades de la empresa, pero si este departamento negare ese pedido

de acuerdo a su juicio es muy probable que salve a la empresa de incurrir en una pérdida por la no recuperación de ese crédito, en tal caso se debe comprender que al negar una solicitud de crédito; no se obtendrá ninguna utilidad, por lo que el departamento de créditos será rentable únicamente cuando diga si a la solicitud de créditos, pero la rentabilidad del departamento no está en decir sí o no a una solicitud, sino en la habilidad que tenga para decir sí cuando las circunstancias y los antecedentes que el departamento de créditos investigue sobre el cliente lo ameriten y la capacidad que tenga para medir los riesgos que este crédito implica (Naz, 2009).

Se entiende como el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. El sistema de control o ejerce cada uno de las personas que hacen parte de la entidad y que contribuyen al cumplimiento de los objetivos establecidos. Sirve para garantizar que cada uno de los procesos, políticas, metas y actividades se cumplan de acuerdo a lo preestablecido, dando el máximo de rendimiento en cumplimiento de su misión (Compuzano & Sánchez, 2014).

Enunciado del objetivo

El objetivo de la investigación viene a ser la descripción de todo lo que se conoce sobre el sistema de control en el área de crédito de una empresa pequeña, revisión sistemática de la literatura científica.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Se analizó el tema de “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña” de lo general a lo particular, desde el nivel internacional, nacional y local, extrayendo información de varios años, de acuerdo a la literatura científica, determinando lo siguiente: ¿Cuál es la importancia del sistema de control en el área de crédito de una empresa pequeña, revisión sistemática de la literatura científica?

Fundamento de la metodología

Debido a la amplitud de información se realizó la recopilación de 16 artículos científicos de los diferentes repositorios de las universidades internacionales como nacionales con 10 años de anterioridad, con el propósito de conocer a detalle el “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña” y su comportamiento en cada área o ambiente de estudio. Cada autor de la literatura científica manifiesta desde su perspectiva realidades y necesidades diferentes en el porqué de la necesidad de ejecutar el “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña”

Criterio de inclusión y de exclusión

Inclusión: Se incluyó todos los artículos académicos que contenían:

Palabra clave “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña”.

Se encuentran en el periodo del 2010 al 2018.

Se consideró que el idioma sea en español.

La información académica exclusivamente artículos científicos.

Exclusión: Se apartó los artículos de investigación que no coinciden con:

El mismo eje o rumbo de la investigación “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña”.

Artículos científicos que estén fuera de fecha de la investigación (2008-2010).

Informes académicos que se estén redactados en otro idioma que no sea el español.

Se descartó información academia que se extraiga de monografías.

Proceso de recolección de información.

Debido a la amplitud y múltiples investigación en la web se decidió ingresar a páginas específicas de investigación:

CONCYTEC

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.

RENATI

Registro Nacional de trabajos de investigación.

REVISTAS UROSARIO

Universidad del Rosario

SCIELO

Scientific Electronic Library Online

REPOSITORIO ACADÉMICO UNT

Universidad Nacional de Trujillo

REPOSITORIO ACADEMICO UNMASM

Universidad Nacional Mayor de San Marco.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

La indagación de artículos en los diversos repositorios de las universidades dio un total de 30 investigaciones que hablan sobre “Sistema de control en el área de crédito de una empresa pequeña” en un tiempo de 10 años iniciando en el 2008 hasta el 2018. Eligiendo específicamente a 16 artículos científicos que se enfocan en al “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña” a nivel local, nacional e internacional, demostrándolo de la siguiente manera:

Tabla 1

Fuentes de investigación acerca del sistema de costos en el área de crédito.

Libro de investigaciones	Autores
<i>Costos 1</i>	(Cárdenas & Napoles, 2016)

Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De los dos libros analizados solo se extrajo información de un libro el cual “El sistema de control es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencia) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes: categorías de objetivos; efectividad y eficiencia en las operaciones; suficiencia y confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Cárdenas & Napoles, 2016)

Tabla 2

Fuentes de investigación de los artículos de investigación. .

Año	Título	Universidad	País	Autor	Tipo de Estudio
2008	Rediseño de los sistemas de controles internos de crédito y cobranzas de fondo de crédito agrícola del Estado Monagas	Universidad de Oriente.	Venezuela	Morocoima J., & Rojas G.,	Cuantitativo, no experimental, transversal descriptivo.
2009	Evaluación del sistema de control del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados	Universidad de San Carlos de Guatemala	Guatemala	Naz V.	No experimental, descriptivo.
2010	Influencia del sistema de control en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-Prensa digital en Lima-Cercado	Universidad San Martín de Porres	Perú	Hidalgo E.	No experimental, descriptivo.
2013	Implementación del sistema de control en el área de Crédito y Cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica – Campos Jr. De la Ciudad de Guayaquil en	Universidad Estatal de Milagro	Ecuador	Chica W., & Vargas, S.	No experimental, descriptivo.

el primer semestre del
año 2013

2013	Propuesta de un manual de procedimiento para mejorar el sistema de control en el área de cobranza de la cooperativa Alfonso Jaramillo	Universidad de Cuenca	Ecuador	Cordero & Sánchez	Contrastación, Cuasi-experimental
2014	Diseño e un sistema de control aplicado en el departamento de crédito y cobranza de la empresa SYL Trading Company	Universidad Politécnica Salesiana	Ecuador	Salazar, D.	Cualitativa, cuantitativa, no experimental, longitudinal.
2014	Sistema de control en el área de crédito y cobranza para minimizar el riesgo de colocación y recuperación de recursos financieros en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío De Mora Sucursal Babahoyo	Universidad Técnica de Babahoyo	Ecuador	Compuzano T., & Sánchez, V.	Descriptivo.
2014	Diseño e implementación de un Sistema de Control I de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica Santa Clara S.A. del	Universidad Privada Antenor Orrego	Perú	Pinillos G., & Tejada, J.	Cualitativa, Cuasi-experimental

Distrito de Trujillo,
2013

2015	Sistema de control en la Gestión de cobranza en la Renta Imprecompu en Santo Domingo de los Tsachilas	Universidad Regional Autónoma de los Andes	Ecuador	Bone L.	Cualitativa, descriptiva.
2015	Implementación del sistema de control en área de crédito y cobranza por el método micil en la Empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil	Universidad de Guayaquil	Ecuador	Moscoso E., & Echevarria M.	Caso Explicativo
2015	Sistema de control para los procesos de recaudación y recuperación de cartera para mejorar la liquidez de Latiomedical SA	Universidad Politécnica Salesiana	Ecuador	Guevara, J.	Cualitativa, descriptivo explicativo.
2016	Influencia del sistema de control en el departamento de créditos y cobranzas de La Empresa Chemical Minig SA Lima-2015	Universidad César Vallejo	Perú	López P.	Cualitativa, descriptiva.
2016	Propuesta de un sistema de control para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicada al área e créditos y cobranzas de	Universidad César Vallejo	Perú	Amijo L.	Experimental, explicativa.

La Empresa GPS SAC.-
en la Ciudad de
Chiclayo, 2014

2016	Importancia del sistema de control en el área de créditos y cobranza de la Empresa Industrial CCT SRL en el distrito de comas en el año 2013	Universidad de Ciencias y Humanidades	Perú	Castillo G., & Córdova J., & Torres,J.	Proyecto Factible. (Modelo Operativo factible)
2017	Sistema de control en el área de crédito y cobranzas y su relación con la liquidez en la Empresa Maderera San Lorenzo SAC, Ancón	Universidad Tecnología del Perú.	Perú	Castillo I., & Salinas I.,	No experimental, descriptivo.
2017	Falta de implementación de sistema de control en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la Empresa ALISERCON SAC en el 2015	Universidad Privada del Norte	Perú	Moreno E.	Métodos multivariantes.

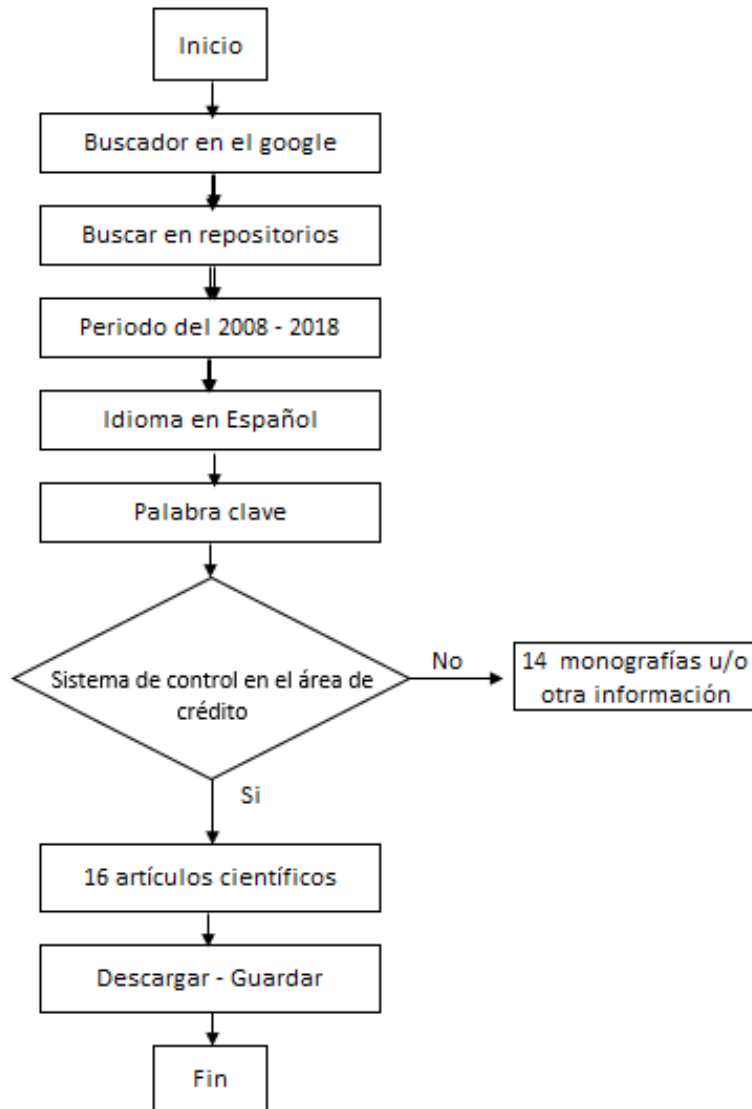
Fuente: Elaboración propia

Descripción:

De los 30 artículos científicos analizados, solo seleccionó 16 de ellos, los cuales coinciden con el tema principal “Sistema de control en el área de crédito en una empresa pequeña”, también conocida un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personas en razón a sus atribuciones y competencias funcionales, que permite administrar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia, economía en las operaciones. Las actividades de control son las políticas y procedimientos, así como las actividades diarias que se producen dentro de un sistema de control. Un buen sistema de control debe incluir las actividades de control se indican a continuación. Estas actividades generalmente se dividen en dos tipos de actividades. Preventivo: Las actividades de control preventivas tienen por objeto disuadir a la instancia de errores o fraudes. Las actividades preventivas incluyen prácticas de documentación y autorización exhaustivas. Actividades de control preventivas evitan las "actividades" indeseables suceda, por lo tanto requieren un bien pensado procesos y la identificación de riesgos. Detectivo: Actividades de control Detectivo identifican "ocurrencias" indeseables después de los hechos. La actividad más obvio control de detección es la reconciliación (Moscoso & Echevarria, 2015).

Figura N° 1:

Flujograma del Sistema de control en el área de crédito.



Fuente: Elaboración propia.

Figura N°2:

Ubicación geográfica de los países a los que parecen las universidades o referencias del estudio.



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

Discusión

Al realizar un control en el área de crédito de una pequeña, permite identificar de riesgos, actividades de vigilancia que respondan a riesgos reales, todo basado en sistemas de información y comunicación dentro de la compañía, y por supuesto un proceso de monitoreo, que vigile que todo el sistema se está cumpliendo. Según Chica & Vargas, (2013) el modo de controlar una organización depende de algunos factores tales como: Su dimensión a mayor tamaño de la empresa mayor será la dificultad de controlarla. La naturaleza del negocio: la complejidad del negocio en el que se encuentra inmersa la empresa. El equilibrio entre el costo/ beneficio de los distintos controles: no es eficiente instalar un control cuyo costo de instalación va a ser mayor que los beneficios que dicho procedimiento produce.

Asimismo se informa que la falta de control ocasiona la pérdida de competitividad de la empresa o entidad; por lo cual como propósito de un sistema de control es “Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización”. "Esto se puede interpretar que el cumplimiento de los objetivos de la empresa, se pueden ver perturbados por errores y omisiones, en cada una de las actividades cotidianas de la empresa, viéndose afectado por el cumplimiento de los objetivos establecidos por la gerencia”. "El enfoque de este concepto consiste, en resguardar los activos contra la situación que se considere en peligro de pérdida, es decir, si a menudo se presenta esta situación, tratar de eliminar o reducirlas al máximo. (Armijo, 2016).

La mala administración de los créditos de algunas empresas, puede generar la una falta de liquidez y por consiguiente una posible financiación externa, asumiendo los costos que esto

implica. La importancia del sistema de control en el área de crédito se fundamenta en la garantía que este le ofrece a la gerencia de la organización por la correcta aplicación de las políticas preestablecida a fin de alcanzar sus objetivos. Esta garantía se hace efectiva a través de la puesta en práctica de un plan organizado que contempla medidas, normas y procedimientos encaminados a la supervisión de cada una de las operaciones ejecutadas por la empresa. Como es de conocimiento general, las instituciones que por excelencias se dedican a otorgar créditos de distintas naturalezas son los bancos e instituciones financieras. A lo largo de todo el proceso del crédito se toma amplio y complejo el análisis que es necesario involucrar en sus líneas aspectos generales como: Determinación de un mercado objetivo Evaluación del crédito, Evaluación de las condiciones en que se otorgan, Aprobación del mismo Documentación y desembolso, Administración del crédito en referencia (Morocoima & Rojas, 2008)

Conclusión

La cobranza o recuperación de deuda, es un proceso que requiere de una planeación eficiente para que resulte exitoso y beneficie la liquidez y solvencia de cualquier negocio o empresa. Ya sea que la empresa cuente con un departamento especializado en cobranza o contrate a un tercero, las estrategias para recuperación deben personalizarse y desarrollarse de acuerdo a los objetivos de la organización. Actualmente en las empresas utilizan el control, con el fin de evaluar y monitorear las operaciones que cada entidad presenta. Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado control para poder elaborar una información financiera confiable. El control es un proceso muy importante que debe estar correctamente diseñado para dar seguridad razonable en relación con los objetivos como la

efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, acatamiento de leyes y regulaciones aplicables.

El control interno en el área de crédito es la manera de organización donde se pueda establecer procedimientos donde la entidad persiga con el fin de salvaguardar sus recursos y así promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados. Planificar en el control interno, permitirá una buena administración en el área de créditos de la empresa y permitiendo mejorar los controles sobre créditos otorgados.

REFERENCIAS

- Armijo L., (2016) *“Influencia del sistema de control en el departamento de créditos y cobranzas de La Empresa Chemical Minig SA Lima-2015.”* Artículo Científico para optar el título de contador público. Universidad César Vallejo. Lima-Perú.
- Bone L., (2015) *“Sistema de control en la Gestión de cobranza en la Renta Imprecompu en Santo Domingo de los Tsachilas.* Artículo Científico para obtener el grado de Ingeniero en contabilidad superior, auditoria y finanzas. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo domingo – Ecuador.
- Castillo, G., & Córdova J., & Torres, J, (2016) *“”Importancia del sistema de control en el área de créditos y cobranza de la Empresa Industrial CCT SRL en el distrito de comas en el año 2013”.* Para optar el título profesional de contador público. Universidad de Ciencias y Humanidades. Lima – Perú.
- Castillo I., & Salinas I., (2017) *“Sistema de control en el área de crédito y cobranzas y su relación con la liquidez en la Empresa Maderera San Lorenzo SAC, Ancón”.* Para optar el título como contador. Universidad Tecnología del Perú.
- Chica W., & Vargas, S., (2016) *“Implementación del sistema de control en el área de Crédito y Cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la empresa Metalmecánica – Campos Jr. De la Ciudad de Guayaquil en el primer semestre del*

año 2013”. Para optar el título de Ingeniero de Contaduría Pública y Auditoría – CPA. Universidad Estatal de Milagro. Guayaquil – Ecuador.

Compuzano T., & Sánchez, V., (2014) “*Sistema de control en el área de crédito y cobranza para minimizar el riesgo de colocación y recuperación de recursos financieros en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pio De Mora Sucursal Babahoyo*”. Para optar el Título de ingeniero en contabilidad y auditoría. Universidad Técnica de Babahoyo.

Cordero & Sánchez, (2013) “*Propuesta de un manual de procedimiento para mejorar el sistema de control en el área de cobranza de la cooperativa Alfonso Jaramillo*”. Artículo Científico para obtener el título de contador público. Cuenca – Ecuador.

Guevara, J. (2015) “*Sistema de control para los procesos de recaudación y recuperación de cartera para mejorar la liquidez de Latiomedical SA*”. Para obtener el grado de ingeniero en contabilidad y auditoría. Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil – Ecuador.

Herrera Percy, (2014). Factores que Influyen en el Área de Créditos y cobranza de la empresa Linde Gas Perú (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo

Hidalgo E., (2010) *“Influencia del sistema de control en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de Pre-Prensa digital en Lima-Cercado. Título profesional de Contador Público. Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú.*

López, P., (2016) *“Propuesta de un sistema de control para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicada al área e créditos y cobranzas de La Empresa GPS SAC.- en la Ciudad de Chiclayo, 2014”.* Artículo Científico para obtener el título profesional de contador público. Universidad César Vallejo. Chiclayo – Perú.

Moreno, E., (2017) *“Falta de implementación de sistema de control en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la Empresa ALISERCON SAC en el 2015”* Artículo Científico para optar el título profesional de Contador Público. Universidad Privada del Norte. Lima – Perú.

Morocoima J., & Rojas G., (2010) *“Rediseño de los sistemas de controles internos de crédito y cobranzas de fondo de crédito agrícola del Estado Monagas”.* Para optar el título de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de Oriente. Maturín – Venezuela.

Moscoso E., & Echevarria M., (2015) *“Implementación del sistema de control en área de crédito y cobranza por el método micil en la Empresa Estuardo Sánchez en la Ciudad de Guayaquil”* Artículo Científico para optar por el título de contador público autorizado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Naz V., (2009) “*Evaluación del sistema de control del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados*” Artículo Científico para optar el grado de Contador Público y Auditor. Universidad de San Carlos de Guatemala.

Pinillos G., & Tejada, J., (2014) “*Diseño e implementación de un Sistema de Control de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica Santa Clara S.A. del Distrito de Trujillo, 2013*” Para obtener el título profesional de contador público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo-Perú.

Salazar, D., (2014) “*Diseño e un sistema de control aplicado en el departamento de crédito y cobranza de la empresa SYL Trading Company*”. Artículo Científico previo a la obtención del título de: Ingeniero Comercial con Especialización en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politecnica Salesiana. Quito – Ecuador.

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



El Asesor Mg. María Graciela Zurita Guerrero, docente de la Universidad Privada del Norte, facultad de Negocios, carrera profesional de contabilidad y finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del Trabajo de Investigación del o los estudiantes(s)/egresado (s):

Deisy Irene Gadea Huacanjulca
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Por cuanto, **CONSIDERA** que el Trabajo de Investigación titulado “SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE UNA MICROEMPRESA”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS, para optar al grado de bachiller por la Universidad Priva del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual, **AUTORIZA** su presentación.

Con respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

() Este trabajo Requiere la autorización de uso de información la empresa.

(X) Este trabajo No requiere autorización de uso de información.

Trujillo, 10 de Julio del 2019



Mg. María Graciela Zurita Guerrero.
Asesor

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.06	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Coordinador Luigi Vatslav Cabos Villa, de la carrera de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

Deisy Irene Gadea Huacanjulca
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado “SISTEMA DE CONTROL EN EL ÁREA DE CRÉDITO DE UNA MICROEMPRESA”: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.

Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

Calificativo:

Excelente: De 20 a 18.

Sobresaliente: De 17 a 15.

Bueno: De 14 a 13.

Aprobado: 12.

Desaprobado

Trujillo, 10 de Julio del 2019

Ing. Luigi Cabos Villa
COORDINADOR ACADÉMICO ÁREA NEGOCIOS WA
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Coordinador de Carrera

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.09	NÚMERO VERSIÓN	02	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	11/04/2019				