Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público

Control de ingresos y cobranzas de las sedes de una empresa del sector belleza de la provincia de Lima

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Alisson Francheska LÓPEZ YATACO

ASESOR

Jesús Martín ORNA BARILLAS

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

López, A. (2026). *Control de ingresos y cobranzas de las sedes de una empresa del sector belleza de la provincia de Lima*. [Trabajo de suficiencia profesional de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Alisson Francheska López Yataco
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72513249
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7361-6047
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Jesús Martín Orna Barillas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07223810
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6910-5754
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Dr. Emilio Gabriel García Villegas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08628745
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Dr. Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.24 Control interno
Grupo de investigación	NO APLICA
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento

Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: -12.056780 Longitud: -77.085105
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2025 – Enero 2026
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

ACTA N° 007-EPAESP-FCC-2026

SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL (TSP) PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, local Auditorio (3er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo las 09:00 horas del día veintiocho de marzo del año dos mil veintiséis, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el **trabajo de suficiencia profesional** para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 000437-2026-D-FCC/UNMSM de fecha 28 de marzo de 2026, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE	:	Dr. Emilio Gabriel García Villegas
MIEMBRO	:	Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO - ASESOR	:	Dr. Jesús Martín Orna Barillas

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP) titulado: ***"CONTROL DE INGRESOS Y COBRANZAS DE LAS SEDES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR BELLEZA DE LA PROVINCIA DE LIMA"***, presentado por la bachiller Alisson Francheska López Yataco con código de matrícula N° 18110547, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación y evaluación sobre las asignaturas terminales o concentradoras (capstone) de la especialidad, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 12:00 horas, se dio por concluido el acto académico y, leída la presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Emilio Gabriel García Villegas
Presidente

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Miembro

Dr. Jesús Martín Orna Barillas
Miembro - asesor

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dr. Jesús Martín Orna Barillas en mi condición de asesor acreditado con el Dictamen de la E.P. de Auditoría Empresarial y del Sector Público N° 000013-2026-EPAESP-FCC/UNMSM del Trabajo de Suficiencia Profesional (TSP), cuyo título es *"CONTROL DE INGRESOS Y COBRANZAS DE LAS SEDES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR BELLEZA DE LA PROVINCIA DE LIMA"*, presentado por la bachiller Alisson Francheska López Yataco para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 9% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Lima, 30 de junio de 2026

Firma del asesor: _____

Nombres y apellidos del asesor: Dr. Jesús Martín Orna Barillas

DNI: 07223810

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mis padres, por su amor y apoyo incondicional, por guiarme desde pequeña y creer en mí, celebrando cada uno de mis logros con emoción y alegría.

A mis hermanos, por estar siempre a mi lado, brindándome su apoyo constante.

A mis familiares, por sus palabras de aliento y buenos deseos durante este proceso.

A mi esposo, por su amor, comprensión, paciencia y respaldo constante, por alentarme a no rendirme y acompañarme en cada etapa hasta la culminación de este trabajo.

Finalmente, dedico este logro a mi hija, mi mayor inspiración y motor para seguir adelante y cumplir mis sueños.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios, por permitirme alcanzar una meta más en mi vida profesional.

Agradezco profundamente a cada una de las personas que me acompañaron a lo largo de esta etapa, brindándome su apoyo y confianza.

Agradezco a mi asesor, el Dr. Jesús Orna, por su valiosa orientación para el desarrollo y culminación de este trabajo.

Agradezco a mi alma mater, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, por haberme brindado la formación académica necesaria para desarrollarme profesionalmente.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN 1

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD 2

1.1 Institución donde se desarrolló la actividad 2

1.1.1 Reseña histórica 2

1.1.2 Servicios que brinda 4

1.1.3 Organización y estructura empresarial 7

1.2 Periodo de duración de la actividad 10

1.3 Finalidad y objetivos de la entidad 10

1.4 Razón o denominación social 11

1.5 Tipo de contribuyente 11

1.6 Registro Único de Contribuyente (RUC) 11

1.7 Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU) 11

1.8 Dirección postal 12

1.9 Correo electrónico y teléfonos del centro laboral 12

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD 13

2.1 Organización de la actividad 13

2.2 Finalidad y objetivos de la actividad 29

2.2.1 Finalidad y objetivos del control de ingresos 29

2.2.2 Finalidad y objetivos del control de cobranzas 30

2.3 Problemática 31
2.3.1 Descripción del problema 31
2.3.1.1 Descripción de los problemas identificados en el Control de ingresos 31
2.3.1.2 Descripción de los problemas identificados en el Control de cobranzas 33
2.3.2 Formulación del problema 36
2.3.3 Antecedentes de la realidad problemática 36
2.3.4 Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema 43
2.3.4.1 Marco Teórico 43
2.3.4.2 Marco Normativo Contable 50
2.3.4.3 Marco Normativo Tributario 52
2.3.4.4 Marco Técnico 55
2.4 Metodología y procedimientos 63
2.4.1 Técnicas e instrumentos 63
2.4.2 Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema 64
2.5 Resultados de la actividad 87
2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos 87
2.5.1.1 Observación directa del participante 88
2.5.1.2 Recopilación documental 88
2.5.2 Análisis de las alternativas de solución 89
2.5.3 Discusión de las alternativas de solución 92
2.5.4 Alcance y limitaciones de la alternativa elegida 94
III. CONCLUSIONES 96

IV. RECOMENDACIONES.....97

REFERENCIAS.....98

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES 103

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Problemas identificados en el control de ingresos y su incidencia en ambas sedes de la empresa del sector belleza.....32

Tabla 2. Problemas identificados en el control de cobranzas y su incidencia en ambas sedes de la empresa del sector belleza.....34

Tabla 3. Alternativas de solución aplicadas a los problemas del Control de Ingresos.....72

Tabla 4. Alternativas de solución aplicadas a los problemas del Control de Cobranzas.....75

Tabla 5. Ventajas y desventajas de las alternativas de solución en el Control de ingresos.....90

Tabla 6. Ventajas y desventajas de las alternativas de solución en el Control de cobranzas.....91

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. *Organigrama Estructural de la empresa* _____ *7*

Figura 2. *Organigrama Funcional de la empresa* _____ *8*

Figura 3. *Ubicación geográfica de la empresa*_____ *12*

Figura 4. *Reporte REY - Arqueo de Caja Resumen* _____ *14*

Figura 5. *Reporte REY - Registro de Venta Detalle* _____ *15*

Figura 6. *Reporte interno - Excel de Venta Diaria*_____ *16*

Figura 7. *Reporte interno - Excel de Venta Mensual* _____ *17*

Figura 8. *Reporte Cierre de caja Diario Culqi*_____ *18*

Figura 9. *Constancia de link de pago Culqi* _____ *19*

Figura 10. *Constancia de transferencia bancaria* _____ *19*

Figura 11. *Comandas físicas*_____ *20*

Figura 12. *Flujograma del control de ingresos - Situación Actual (AS IS)* _____ *23*

Figura 13. *Flujograma del control de cobranzas - Situación Actual (AS IS)*_____ *28*

Figura 14. *Funcionamiento de una pasarela de pagos*_____ *58*

Figura 15. *Módulos del sistema de gestión REY*_____ *61*

Figura 16. *Ubicación de reportes utilizados en la actividad* _____ *63*

Figura 17. *Flujograma del Proceso de apertura de caja – Situación Actual (AS IS)* _____ *66*

Figura 18. *Flujograma del Proceso de cierre de caja - Situación actual (AS IS)* _____ *67*

Figura 19. *Flujograma del proceso de apertura de caja - Situación Propuesta (TO BE)* ____ *78*

Figura 20. *Flujograma del proceso de cierre de caja - Situación Propuesta (TO BE)* _____ *79*

Figura 21. *Flujograma del control de ingresos - Situación Propuesta (TO BE)* _____ *82*

Figura 22. *Flujograma del control de cobranzas - Situación Propuesta (TO BE)*_____ *83*

Figura 23. *Programa de auditoría para el control de ingresos y cobranzas* _____ *84*

Figura 24. *Checklist para el control de ingresos y cobranzas* _____ *85*

RESUMEN

El **objetivo** del presente trabajo de suficiencia profesional fue evaluar de qué manera el control de ingresos y cobranzas permite identificar diferencias y verificar la confiabilidad de los registros de ingresos y cobranzas en dos sedes de una empresa del sector belleza de la provincia de Lima. La investigación se desarrolló bajo una **metodología** con enfoque cualitativo descriptivo, se emplearon técnicas como la observación directa del participante y el análisis documental. Como **resultado** de la aplicación de las alternativas de solución, se evidenció que la implementación de políticas y procedimientos de conciliaciones diarias de ingresos, las validaciones previas al cierre y el checklist de control contribuyeron a reducir los errores de digitación y la duplicidad de registro, así mismo, se mostraron mejoras significativas en los procesos de apertura y cierre de caja en ambas sedes, principalmente a partir del registro del monto de apertura en el sistema de gestión REY, la comunicación de lineamientos de métodos de cobranza y la uniformización del resguardo de la evidencia de cobranzas, lo que permitió fortalecer el seguimiento del efectivo y facilitar la ejecución de controles de cobranza posteriores. Finalmente, se **concluyó** que el control de ingresos y cobranzas, aplicado mediante la verificación, validación y conciliación de la información registrada en el sistema de gestión REY y en los reportes internos, permite identificar las diferencias y fortalecer la confiabilidad de los registros de ingresos y cobranzas en las dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima; sin embargo, dicha contribución se ve limitada por la inexistencia de controles preventivos formales, procedimientos estandarizados y lineamientos claros aplicables de manera uniforme entre sedes.

Palabras clave: control de ingresos, control de cobranzas, pasarela de pago, control interno.

ABSTRACT

The objective of this professional proficiency work was to evaluate how income and collection control allows for the identification of differences and verification of the reliability of income and collection records at two locations of a beauty sector company in the province of Lima. The research was conducted using a qualitative descriptive methodology, employing techniques such as direct participant. Observation and documental analysis. As a result of applying the alternative solutions, it was found that the implementation of policies and procedures for daily reconciliation of income and collections, pre-closing validations, and control checklist contributed to reducing typing errors and duplicate entries. There were also significant improvements in the cash opening and closing processes at both locations, mainly due to the recording of the opening amount in the REY management system, the communication of collection method guidelines, and the standardization of the storage or collection evidence, which strengthened cash tracking and facilitated the execution of subsequent collection controls. Finally, it was concluded that income and collection control, applied through the verification, validation, and reconciliation of the information recorded in the REY management system and in internal reports, allows for the identification of differences and strengthens the reliability of income and collection records at the two locations of the beauty sector company in the province of Lima; however, this contribution is limited by the lack of formal preventive controls, standardized procedures, and clear guidelines that are uniformly applicable across locations.

Keys words: revenue control, collection control, payment gateway, internal control.

INTRODUCCIÓN

En el sector belleza, la operatividad diaria se caracteriza por un alto volumen de transacciones, atención simultánea de clientes, diversidad de servicios y la utilización de múltiples métodos de cobranzas, por lo cual, las empresas de dicho sector deben contar con mecanismos de control adecuados que permitan asegurar que los ingresos generados y las cobranzas realizadas sean registrados de manera íntegra, correcta y oportuna en los sistemas gestión utilizados. En ese sentido, el presente trabajo tiene como objetivo evaluar de qué manera el control de ingresos y cobranzas permite identificar diferencias y verificar la confiabilidad de los registros de ingresos y cobranzas en dos sedes de una empresa del sector belleza de la provincia de Lima.

El capítulo 1 muestra la información histórica de la empresa consultora, en la cual se desarrolló la actividad, se detallan los servicios que brinda, su organigrama estructural y funcional, así como, la finalidad y objetivos que tiene la empresa dentro del ámbito profesional.

El capítulo 2 desarrolla la descripción de las actividades que desempeña el profesional como asistente de auditoría, la finalidad y objetivos de la actividad, y la descripción de los problemas identificados. Asimismo, se realiza una revisión documental de antecedentes, conocimientos teóricos, normativos y técnicos. Adicionalmente, se detalla la metodología aplicada y los resultados obtenidos, que serán analizados y contrastados con otras investigaciones.

El capítulo 3 expone las conclusiones a las que se llegó después de haber realizado el presente trabajo de suficiencia profesional.

El capítulo 4 detalla las recomendaciones a tener en cuenta para la mejora de los procesos de control de ingresos y control de cobranzas de ambas sedes de la empresa del sector belleza.

Finalmente, se presentan anexos y referencias bibliográficas

I. INFORMACIÓN DEL LUGAR DONDE SE DESARROLLÓ LA ACTIVIDAD

1.1 Institución donde se desarrolló la actividad

1.1.1 Reseña histórica

VDS KAIKEI Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.) es una consultora contable peruana creada en diciembre del 2019. Desde sus inicios, la empresa se ha caracterizado por ofrecer un servicio de atención personalizada, adaptado al perfil, la estructura, las necesidades y objetivos de cada cliente, sean empresas y/o profesionales independientes.

Ante la coyuntura a nivel mundial generada por la pandemia del Covid-19, la empresa comenzó a tomar medidas preventivas ante una posible cuarentena y declaratoria de Estado de Emergencia en el país, considerando que a nivel internacional ya se venían cerrando fronteras y declarando confinamientos. En dicho contexto, en febrero 2020 la empresa decidió migrar su data al Google Drive para poder manejar toda su información en la nube. De esta manera, conforme a lo establecido por la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2020), en el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM, al 15 de marzo del 2020, fecha en que se declaró el Estado de Emergencia Nacional en el Perú debido a la propagación del coronavirus, la empresa ya contaba con la información necesaria para continuar sus operaciones bajo la modalidad de trabajo virtual.

Durante este periodo, uno de los principales retos que afrontó la consultora fue la implementación de una tarifa plana reducida para todos los

clientes, la cual debía ser cancelada de forma anticipada, debido a la incertidumbre económica generada por la pandemia y el riesgo de que algunos clientes pudieran quebrar. Asimismo, en el Perú se implementó el programa Reactiva Perú, el cual, según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2020) tuvo como finalidad mitigar los problemas de liquidez derivados del impacto del Covid-19, mediante el otorgamiento de garantías estatales para el acceso a créditos de capital de trabajo, priorizando a las microempresas. En ese contexto, la empresa considerando que parte significativa de su cartera estaba conformada por microempresas, brindó asesoría para la obtención de dichos préstamos.

Posterior a la pandemia, la empresa experimentó un cambio significativo en su cartera de clientes, impulsado por el retorno a la presencialidad y la incorporación de nuevos servicios como la co-gestión, en respuesta a la mayor demanda por parte de los clientes de una gestión integral que transcendiera el ámbito estrictamente contable.

En la actualidad, la consultora brinda servicios de asesoría contable, de co-gestión empresarial y auditoría. La asesoría contable comprende los servicios de contabilidad, tributación y planilla; mientras que la co-gestión empresarial está orientada a brindar soporte a los procesos operativos de los clientes y elaborar reportes de gestión para apoyar la toma de decisiones. Por su parte, el servicio de auditoría incluye la ejecución del control de ingresos y del control de cobranzas.

1.1.2 Servicios que brinda

A continuación, se describen los servicios que brinda la empresa en cada área:

1) **Área de Contabilidad**

En esta área se ofrecen servicios de contabilidad, tributación y planilla. Estos servicios están orientados a brindar soporte integral al cumplimiento normativo contable, tributario y laboral.

a) **Contabilidad**

El servicio de contabilidad está referido al registro de las operaciones operativas y financieras en un sistema contable. Así como, la elaboración de los libros contables y la preparación de los estados financieros, entre otros.

b) **Tributación**

El servicio de tributación está relacionado a la elaboración de informes mensuales de obligaciones tributarias, cumplimiento de impuestos mensuales (PDT 621), declaración anual del impuesto a la renta tanto de personas jurídicas como naturales, etc

c) **Planilla**

El servicio de planilla está asociado al cumplimiento mensual de AFP, elaboración de

boletas de pago y liquidaciones sociales, cumplimiento mensual del PLAME (PDT 601) y demás relacionados.

2) Área de Co-Gestión

Esta área se encarga de brindar soporte a los procesos operativos de los clientes, mediante la participación en actividades específicas de la empresa, y la elaboración de reportes de gestión con el fin de apoyar la toma de decisiones. La co-gestión se desarrolla como un trabajo conjunto con el cliente, orientado al acompañamiento operativo y la elaboración de reportes de gestión.

a) Apoyo en procesos operativos

Este tipo de servicio implica la participación de la consultora en determinados procesos operativos del cliente, cuando este lo solicite, brindando apoyo en la ejecución de actividades específicas.

b) Elaboración de reportes de gestión

El presente servicio corresponde a la elaboración de reportes de gestión, para la toma de decisiones a solicitud de la gerencia. Se realiza el análisis de información relevante como, por ejemplo, el análisis de rotación de productos, etc.

3) Área de Auditoría

En esta área se ofrecen servicios de control de ingresos y control de cobranzas, los cuales buscan asegurar que los ingresos se encuentren debidamente identificados y registrados en el sistema de gestión y en los reportes internos, y que estos sean efectivamente cobrados, con la finalidad de identificar y reportar oportunamente las diferencias identificadas.

a) Control de ingresos

El control de ingresos comprende la verificación, validación y conciliación de las ventas del cliente, con el fin de asegurar que los ingresos se encuentren debidamente identificados y correctamente registrados en el sistema de gestión, y que estos coincidan con los reportes internos de la organización, permitiendo la identificación y reporte oportuno de diferencias.

b) Control de cobranzas

El control de cobranzas está relacionado con la verificación de que los servicios prestados y productos vendidos, registrados en el sistema de gestión y en los reportes internos, hayan sido efectivamente cobrados mediante los distintos

métodos de cobranza (pasarela de pagos, transferencias bancarias y efectivo), con la finalidad de identificar y reportar cualquier diferencia oportunamente.

1.1.3 Organización y estructura empresarial

A continuación, se describe la estructura de la empresa, la cual se representa gráficamente en las Figuras 1 y 2:

Figura 1.

Organigrama Estructural de la empresa

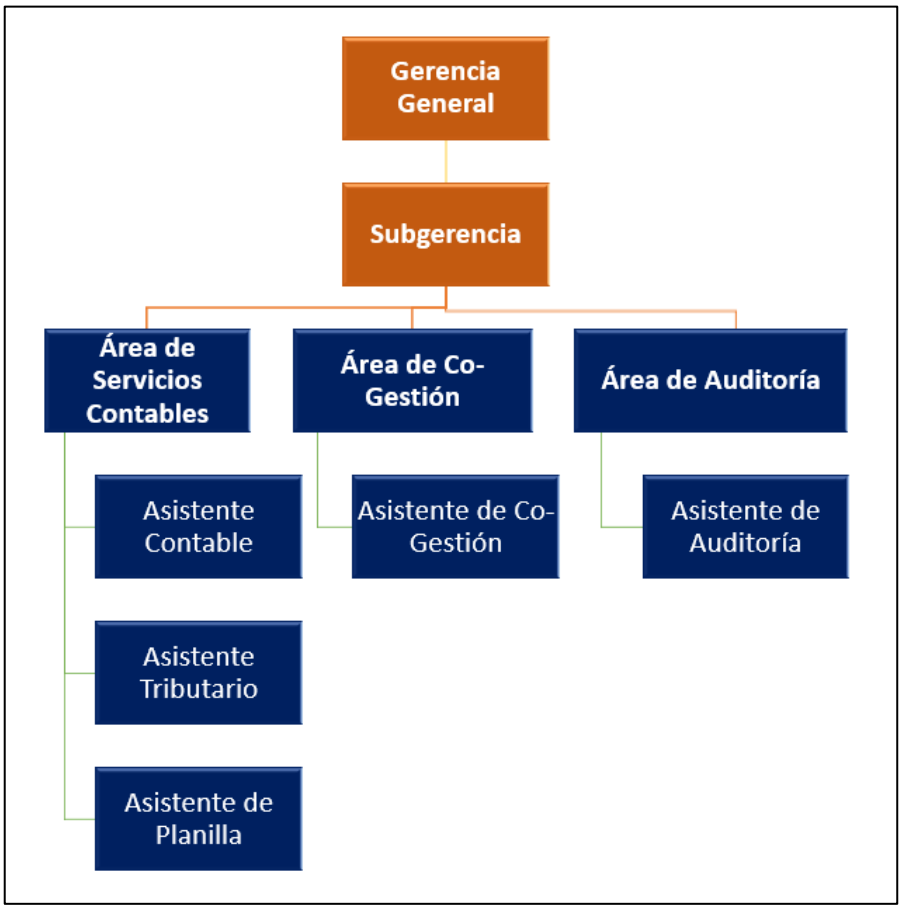
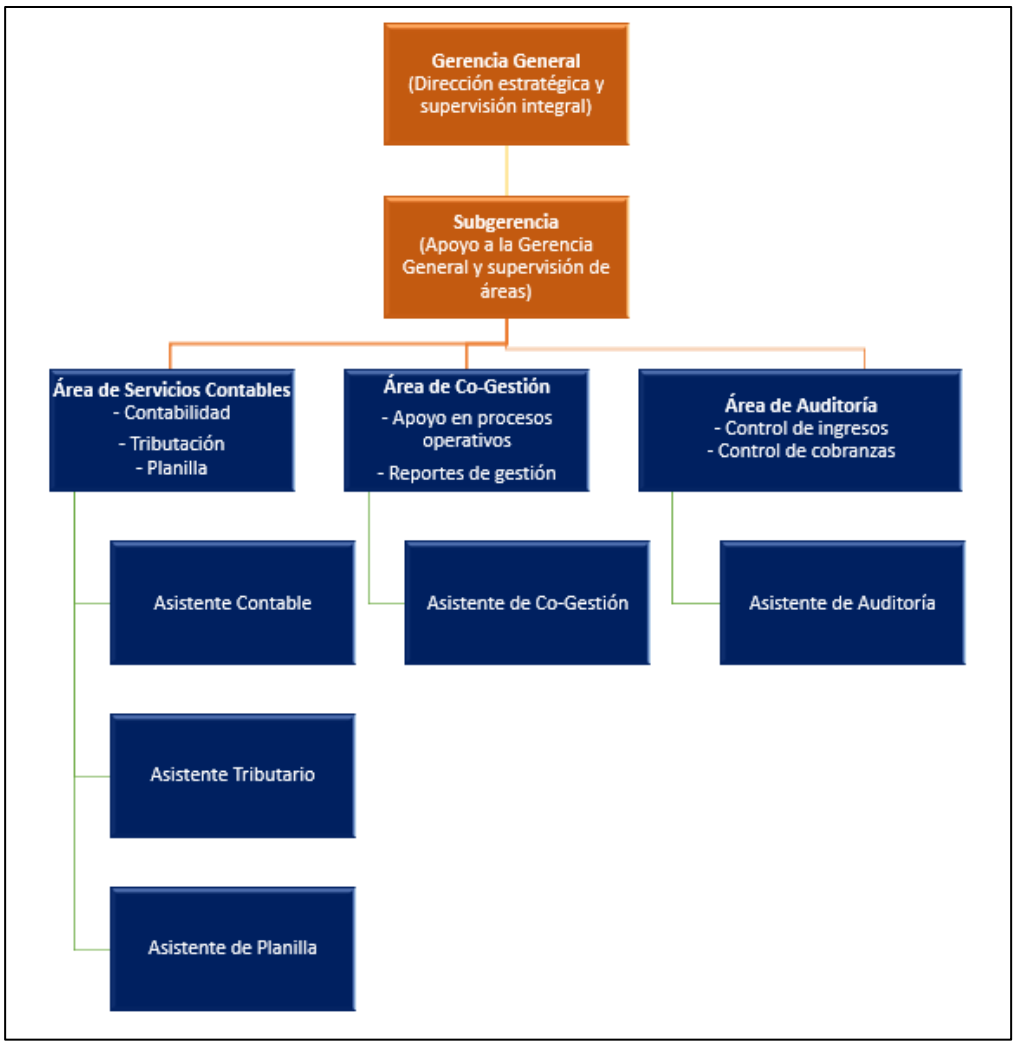


Figura 2.

Organigrama Funcional de la empresa



1) **Gerencia General:** Dirige estratégicamente y supervisa la gestión integral de la empresa, define objetivos y lineamientos generales. El cargo es ejercido a su vez por la Contadora General.
2) **Subgerencia:** Apoya a la Gerencia General en la coordinación operativa y supervisa el cumplimiento de las actividades de las distintas áreas.
3) **Área de Servicios Contables:** Se encarga del cumplimiento normativo contable, tributario y laboral de los clientes.

A. **Asistente Contable:** Realiza el registro de las operaciones en un sistema contable, elabora los libros contables y brinda apoyo en la preparación de los estados financieros, conforme a la normativa contable vigente.

B. **Asistente Tributario:** Elabora informes mensuales de obligaciones tributarias, gestiona la determinación y declaración de impuestos tanto de personas jurídicas y naturales, asegurando el cumplimiento de la normativa tributaria aplicable.

C. **Asistente de Planilla:** Realiza el cálculo de remuneraciones y liquidaciones sociales, elabora las boletas de pago y presenta las declaraciones PLAME, cumpliendo con las disposiciones laborales vigentes.

4) **Área de Co-Gestión:** Se encarga de brindar soporte a los procesos operativos de los clientes, mediante la participación en actividades específicas de la empresa y la elaboración de reportes de gestión, con el fin de apoyar la toma de decisiones de la gerencia.

A. **Asistente de Co-Gestión:** Participa activamente en los procesos operativos del cliente, cuando este lo solicite, brindando apoyo en actividades operativas específicas. Asimismo, elabora reportes de gestión que sirven de insumo para la toma de decisiones.

5) **Área de Auditoría:** Se encarga de ejecutar el control de ingresos y el control de cobranzas, los cuales buscan asegurar que los ingresos se

encuentren debidamente identificados y registrados en el sistema de gestión y en los reportes internos, y que hayan sido efectivamente cobrados, con la finalidad de identificar y reportar oportunamente las diferencias. En esta área desarrollamos nuestra labor profesional.

A. **Asistente de Auditoría:** Realiza el control de ingresos para asegurar que todas las ventas estén debidamente identificadas y registradas en el sistema de gestión y en los reportes internos. Asimismo, ejecuta el control de cobranzas para verificar que todos los servicios prestados y productos vendidos registrados hayan sido efectivamente cobrados, reportando en ambos controles las diferencias identificadas

1.2 Periodo de duración de la actividad

El periodo de duración de la actividad descrita en el presente TSP comenzó en marzo del año 2022 hasta la fecha del presente trabajo, considerando tres años y diez meses aproximadamente. Nuestra actividad se desarrolla dentro del área de auditoría como asistente de auditoría.

1.3 Finalidad y objetivos de la entidad

La finalidad de la consultora es brindar soluciones integrales y altamente efectivas para empresas y profesionales en el rubro de la contabilidad, de co-gestión y auditoría.

La consultora tiene como objetivo general: Proporcionar asesoría personalizada e integral a sus clientes sobre el cumplimiento normativo contable, de co-gestión y auditoría.

Además, tiene los siguientes objetivos específicos:

- Velar por el cumplimiento de la normativa contable, tributaria y laboral de sus clientes.
- Participar en los procesos operativos del cliente y elaborar reportes de gestión, con la finalidad de apoyar la toma de decisiones.
- Asegurar que los ingresos se encuentren debidamente identificados, correctamente registrados y hayan sido efectivamente cobrados, con la finalidad de identificar y reportar oportunamente las diferencias.

1.4 Razón o denominación social

Razón Social: VDS KAIKEI S.A.C.

1.5 Tipo de contribuyente

Tipo de contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada (S.A.C.)

1.6 Registro Único de Contribuyente (RUC)

RUC:20605645357

1.7 Clasificación Industrial Internacional Uniforme (CIIU)

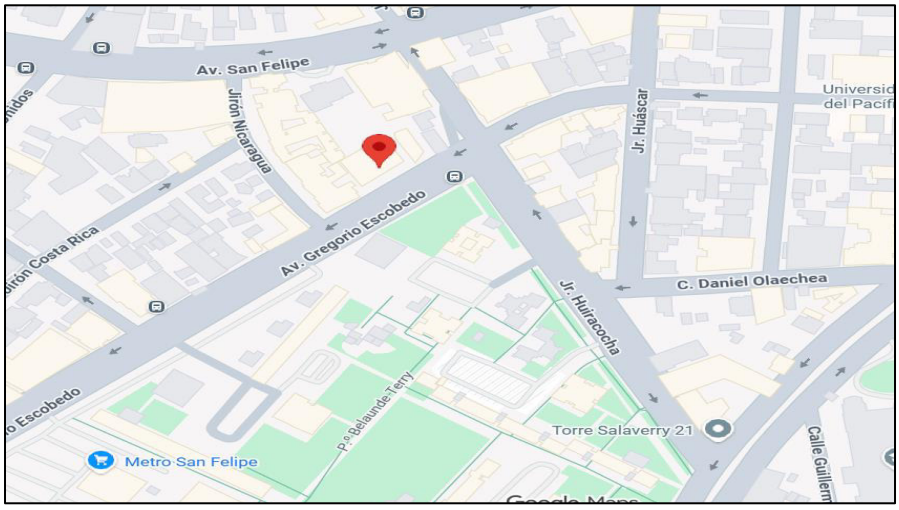
CIIU: 6920 – Actividades de Contabilidad, teneduría de libros y auditoría; consultoría fiscal y 7020 – Actividades de Consultoría de Gestión.

1.8 Dirección postal

El domicilio fiscal de la entidad se encuentra en Av. Gregorio Escobedo N.º 426 Residencial San Felipe, Jesús María – Lima, Perú, cuyo código postal es 15076 según el Sistema de Búsqueda de Código Postal Nacional (SIGCPN, s.f.). A continuación, se presenta la ubicación geográfica en la Figura 3.

Figura 3.

Ubicación geográfica de la empresa



Nota. Obtenido de Google Maps.

1.9 Correo electrónico y teléfonos del centro laboral

El correo electrónico de la entidad es: vdurand@gmanegocios.com. El teléfono de la empresa es: (01) 7872141

II. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.1 Organización de la actividad

La empresa cuenta con una diversificada cartera de clientes pertenecientes a diferentes rubros económicos, entre los cuales se encuentra el sector belleza, identificado con código CIIU 9602 – Peluquería y otros tratamientos de belleza. En este sector específico, la consultora le brinda servicios a una empresa que tiene dos sedes en la Provincia de Lima, ubicadas en los distritos de Miraflores y Santiago de Surco, respectivamente.

A fines del año 2020, la empresa comenzó con una sola sede ubicada en el distrito de Miraflores. A pesar de los importantes retos que implicaba emprender un negocio a fines del primer año de la pandemia, el cliente decidió abrir dicho local y promocionar sus servicios a través de redes sociales, desarrollando sus actividades en estricto cumplimiento de las restricciones sanitarias vigentes y de los protocolos establecidos por el Gobierno.

La consultora contable le brinda servicios a este cliente desde el año 2021 hasta la actualidad, acompañándolo en su proceso de crecimiento, mediante la prestación de un paquete integral de servicios que comprende contabilidad, co-gestión y auditoría.

En la empresa que realizamos la actividad profesional, se inició labores en marzo del año 2022 dentro del área de Auditoría, la cual está relacionada con el control de ingresos y control de cobranzas. En relación con los servicios profesionales prestados por la consultora se nos designó para la ejecución de labores de auditoría tanto presenciales como virtuales, en las dos sedes de la

empresa del sector belleza. Ante lo expuesto anteriormente, se detallan a continuación los reportes utilizados en la realización de las funciones desempeñadas como Asistente de Auditoría:

REPORTES UTILIZADOS EN EL CONTROL DE INGRESOS Y CONTROL DE COBRANZAS

Actualmente, ambas sedes de la empresa del sector belleza utilizan un sistema de gestión, que para efectos de no similitud denominaremos REY, para registrar sus ventas y cobranzas con la finalidad de emitir los reportes de gestión que son dos: el Arqueo de Caja Resumen y Registro de Venta Detalle.

El reporte Arqueo de Caja Resumen del sistema de gestión REY permite visualizar los montos totales de venta por día, los cuales se clasifican según cada método de cobranza, es decir, se muestra el total cobrado con pasarela de pago Culqui, transferencia y efectivo, tal como se observa en la Figura 4.

Figura 4.

Reporte REY - Arqueo de Caja Resumen

LOGO DE LA EMPRESA

RUC 20XXXXXXXXX **Sede:** Miraflores NOMBRE DE EMPRESA

SISTEMA DE GESTIÓN REY

ARQUEO DE CAJA RESUMEN

Caja: Caja Miraflores **Fecha y Hora Apertura:** 11/8/2025 9:00:57 AM **Estado:** Cerrado

Cajero: Cajero A **Fecha y Hora Cierre:** 11/8/2025 10:35:50 PM

REGISTRO DE VENTAS RESUMEN

COMPROBANTE DE PAGO					EFECTIVO		OP. ELECTRÓNICAS	
Documento	Serie	Cant	Total	%	Soles(S/)	Dolares (USD$)	Soles(S/)	Dolares (USD$)
Boleta	B001	8	3726.00	100.00	0.00	0.00	3726.00	0.00
Total		**8**	**3726.00**	**100.00**	**0.00**	**0.00**	**3726.00**	**0.00**
TOTAL		**8**	**3726.00**		**0.00**	**0.00**	**3726.00**	**0.00**
Dif. Cierre		**0**	**0.00**		**0.00**	**0.00**	**0.00**	**0.00**

REGISTRO DE OPERACIONES ELECTRÓNICA

OP. ELECTRONICAS (POS - TRANSFERENCIAS)				MONEDA	
Tipo Oper.	Cantidad	Total	(%)	Soles(S/)	Dolares (USD$)
CULQI	7	2930.00	79.00	2930.00	0.00
TRANSFERENCIA	2	796.00	21.00	796.00	0.00
	9	**3726.00**	**100.00**	**3726.00**	**0.00**

El reporte Registro de Venta Detalle del sistema de gestión REY presenta el detalle de las ventas por cliente, es decir, los datos completos de cada cliente, los servicios realizados y productos vendidos, así como, el precio y descuentos aplicados de ser el caso, incluyendo el método de cobranza empleado en cada transacción (efectivo, transferencia o pasarela de pago Culqui), tal como se observa en la Figura 5.

Figura 5.

Reporte REY - Registro de Venta Detalle

LOGO DE LA EMPRESA

REGISTRO VENTA DETALLE

DESDE EL 08/11/2025 AL 08/11/2025

SISTEMA DE GESTIÓN REY

SEDE: MIRAFLORES							NOMBRE DE EMPRESA													
																	Forma de Pago			
FECHA	PEDIDO	COM	#COMP	T-CLIENTE	T-DOC	#DOC	CLIENTE	CELULAR	TOTAL	CLASE	PRODUCTO / SERVICIO	EMPLEADO	CANT	SUB	DESC	TOTAL	Efectivo	Operación electrónica	REF	Monto S/
2025-11-08	12347	Boleta	B001-4052	Regular	DNI	XXXXXXXX	KAROLAY JIMENES SUAREZ	900001234	470.00	Servicio	RETIRO GEL	Estilista A	1	30.00	0.00	**30.00**	0.00	CULQI	0001	30.00
								900001234		Servicio	MANICURE	Estilista A	1	90.00	0.00	**90.00**	0.00	CULQI	0001	90.00
								900001234		Servicio	TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ	Estilista A	1	350.00	0.00	**350.00**	0.00	CULQI	0001	350.00
	12348	Boleta	B001-4053	Regular	DNI	XXXXXXXX	CAMILA PEDROZO PINTO	900001235	526.00	Producto	ACONDICIONADOR HYDRASPLASH X250ML	Estilista B	1	160.00	0.00	**160.00**	0.00	CULQI	0002	160.00
											SHAMPOO FRIZZ ZERO X300ML	Estilista B	1	176.00	0.00	**176.00**	0.00	Transferencia		176.00
										Servicio	RETOQUE DE RAÍCES	Estilista B	1	190.00	0.00	**190.00**	0.00	CULQI	0002	190.00
	12349	Boleta	B001-4054	Regular	DNI	XXXXXXXX	MARIA ZUÑIGA TORRICO	900001236	390.00	Servicio	TRATAMIENTO DE HIDRATACIÓN	Estilista C	1	390.00	0.00	**390.00**	0.00	CULQI	0003	390.00
	12350	Boleta	B001-4055	Regular	DNI	XXXXXXXX	JULIA RAMIREZ SOTO	900001237	390.00	Servicio	TRATAMIENTO DE HIDRATACIÓN	Estilista A	1	390.00	0.00	**390.00**	0.00	CULQI	0004	390.00
	12351	Boleta	B001-4056	Regular	DNI	XXXXXXXX	MILAGROS VARGAS CORTEZ	900001238	620.00	Servicio	CORTE	Estilista B	1	120.00	0.00	**120.00**	0.00	Transferencia		120.00
											MANICURE	Estilista B	1	90.00	0.00	**90.00**	0.00	Transferencia		90.00
											PEDICURE	Estilista B	1	60.00	0.00	**60.00**	0.00	Transferencia		60.00
											TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ	Estilista B	1	350.00	0.00	**350.00**	0.00	Transferencia		350.00
	12352	Boleta	B001-4057	Regular	DNI	XXXXXXXX	ARIANA VELASCO TORRES	900001239	390.00	Servicio	TRATAMIENTO DE HIDRATACIÓN	Estilista C	1	390.00	0.00	**390.00**	0.00	CULQI	0005	390.00
	12353	Boleta	B001-4058	Regular	DNI	XXXXXXXX	VILMA CONTRERAS LUPAN	900001240	470.00	Servicio	TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ	Estilista B	1	350.00	0.00	**350.00**	0.00	CULQI	0006	350.00
											CORTE	Estilista A	1	120.00	0.00	**120.00**	0.00	CULQI	0006	120.00
	12354	Boleta	B001-4059	Regular	DNI	XXXXXXXX	ESTHER LOPEZ FLORES	900001241	470.00	Servicio	CORTE	Estilista A	1	120.00	0.00	**120.00**	0.00	CULQI		120.00
											TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ	Estilista C	1	350.00	0.00	**350.00**	0.00	CULQI		350.00
											Total General		**17.00**	**3726.00**	**0.00**	3726.00	0.00			**3726.00**

Además, registran sus ingresos y cobranzas en dos reportes internos: Excel de Venta Diaria y Excel de Venta Mensual. El reporte interno Excel de Venta Diaria permite identificar los datos completos de las clientas, los servicios que se realizan y/o los productos vendidos, así como el método de cobranza utilizado, en el caso de Links de pago, se coloca en la columna de Culqui, pero se resalta de color amarillo y se pone un comentario: link de pago, tal como se evidencia en la Figura 6.

Figura 6.

Reporte interno - Excel de Venta Diaria

FECHA	08/11/2025					
CLIENTE	SERVICIO	PRODUCTO	CULQUI	EFECTIVO	TRANSFERENCIA	ESTILISTA
DNI - KAROLAY JIMENES SUAREZ	RETIRO GEL		S/ 30.00			Estilista A
DNI - KAROLAY JIMENES SUAREZ	MANICURE		S/ 90.00			Estilista A
DNI - KAROLAY JIMENES SUAREZ	TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ		S/ 350.00			Estilista A
DNI - CAMILA PEDROZO PINTO		ACONDICIONADOR HYDRASPLASH X250ML	S/ 160.00			Estilista B
DNI - CAMILA PEDROZO PINTO		SHAMPOO FRIZZ ZERO X300ML			S/ 176.00	Estilista B
DNI - CAMILA PEDROZO PINTO	RETOQUE DE RAÍCES		S/ 190.00			Estilista B
DNI - MARIA ZUÑIGA TORPOCO	TRATAMIENTO DE HIDRATACIÓN		S/ 390.00			Estilista C
DNI - JULIA RAMIREZ SOTO	TRATAMIENTO DE HIDRATACIÓN		S/ 390.00			Estilista A
DNI - MILAGROS VARGAS CORTEZ	CORTE				S/ 120.00	Estilista B
DNI - MILAGROS VARGAS CORTEZ	MANICURE				S/ 90.00	Estilista B
DNI - MILAGROS VARGAS CORTEZ	PEDICURE				S/ 60.00	Estilista B
DNI - MILAGROS VARGAS CORTEZ	TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ				S/ 350.00	Estilista B
DNI - ARIANA VELASCO TORRES	TRATAMIENTO DE HIDRATACIÓN		S/ 390.00			Estilista C
DNI - VILMA CONTRERAS LUPAN	TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ		S/ 350.00			Estilista B
DNI - VILMA CONTRERAS LUPAN	CORTE		S/ 120.00			Estilista A
DNI - ESTHER LOPEZ FLORES	CORTE		S/ 120.00			Estilista A
DNI - ESTHER LOPEZ FLORES	TRATAMIENTO DE CONTROL FRIZZ		S/ 350.00			Estilista C
		TOTAL VENTAS	2,930.00			3,726.00

CAJA CERRADA POR: CAJERA A

Comentario agregado por recepción:

Link de pago

08 de noviembre de 2025

Respuesta

El reporte interno Excel de Venta Mensual facilita la visualización del monto total de ingresos por cada día del mes y el total generado en el mes completo, tal como se aprecia en la Figura 7.

Figura 7.

Reporte interno - Excel de Venta Mensual

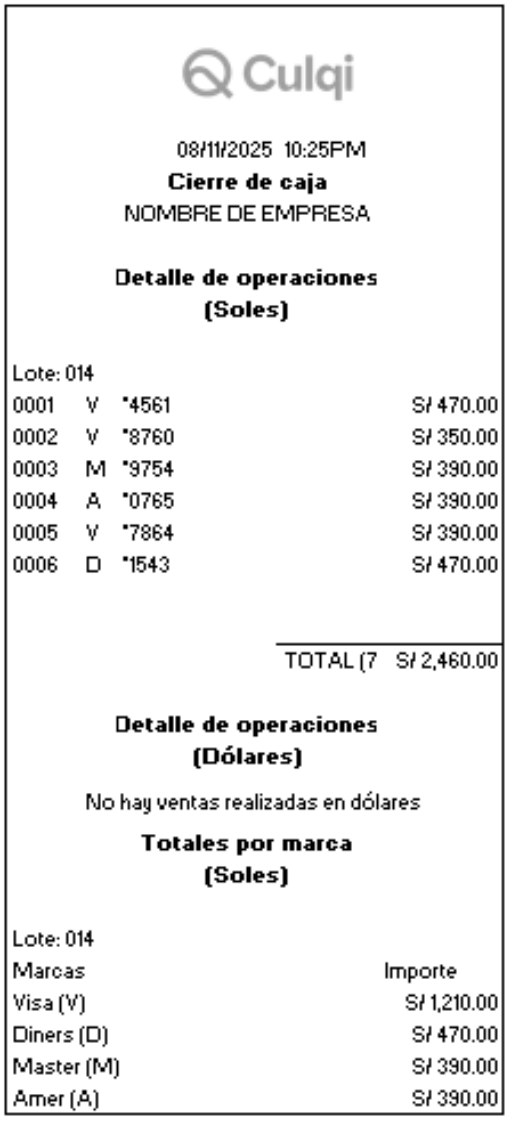
CAJA MENSUAL	NOVIEMBRE / MIRAFLORES
FECHA	MONTO TOTAL POR DIA
01/11/2025	1,900.00
02/11/2025	3,208.00
03/11/2025	2,005.00
04/11/2025	1,364.00
05/11/2025	1,523.00
06/11/2025	2,564.00
07/11/2025	3,092.00
08/11/2025	3,726.00
09/11/2025	1,495.00
10/11/2025	2,345.00
11/11/2025	2,412.00
12/11/2025	2,353.00
13/11/2025	1,500.00
14/11/2025	2,564.00
15/11/2025	1,342.00
16/11/2025	1,783.00
17/11/2025	2,880.00
18/11/2025	3,300.00
19/11/2025	4,759.00
20/11/2025	3,002.00
21/11/2025	2,987.00
22/11/2025	2,010.00
23/11/2025	2,564.00
24/11/2025	1,777.00
25/11/2025	2,660.00
26/11/2025	3,145.00
27/11/2025	2,364.00
28/11/2025	3,465.00
29/11/2025	2,555.00
30/11/2025	2,344.00
TOTAL MES	74,988.00

Asimismo, en el caso de los cobros mediante pasarela de pago Culqui, se verifica el Reporte Cierre de caja diario que contiene el Detalle de las Operaciones realizadas durante el día del POS, tal como se observa en la Figura 8. Y, además, se revisan las

constancias de los links de pago emitidos y efectivamente cobrados, tal como se visualiza en la Figura 9, puesto que la suma del reporte del POS y los links de pago será el total registrado como cobrado mediante la pasarela de pago Culqui en el sistema de gestión REY y en los reportes internos.

Figura 8.

Reporte Cierre de caja Diario Culqi



Culqi

08/11/2025 10:25PM

Cierre de caja

NOMBRE DE EMPRESA

Detalle de operaciones (Soles)

Lote: 014

0001	V	*4561	S/ 470.00
0002	V	*8760	S/ 350.00
0003	M	*9754	S/ 390.00
0004	A	*0765	S/ 390.00
0005	V	*7864	S/ 390.00
0006	D	*1543	S/ 470.00

TOTAL (7 S/ 2,460.00

Detalle de operaciones (Dólares)

No hay ventas realizadas en dólares

Totales por marca (Soles)

Lote: 014

Marcas	Importe
Visa (V)	S/ 1,210.00
Diners (D)	S/ 470.00
Master (M)	S/ 390.00
Amer (A)	S/ 390.00

Figura 9.

Constancia de link de pago Culqi



En adición, en el caso de las transferencias bancarias se revisan las constancias de dichas transferencias a la cuenta de la empresa y se verifica el día en el que se ha registrado en el sistema de gestión REY y en los reportes internos, tal como se presenta a continuación en la Figura 10.

Figura 10.

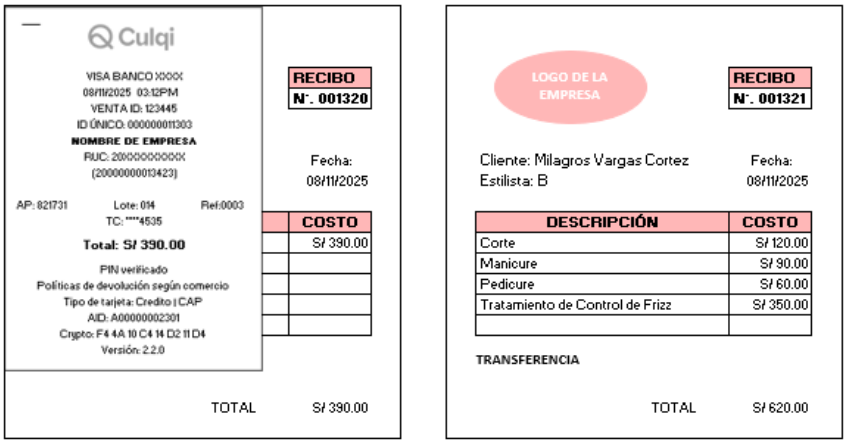
Constancia de transferencia bancaria



Finalmente, se revisan las comandas físicas, dichas comandas se encuentran engrampadas con el ticket de pago Culqui si se cobró con pasarela de pago mediante POS, pero si no es el caso, se coloca un comentario especificando el método de cobro, tal como se aprecia en la Figura 11.

Figura 11.

Comandas físicas



CONTROL DE INGRESOS

El control de ingresos se realiza con una periodicidad quincenal o mensual, según la programación establecida por la empresa. Las funciones desempeñadas en relación con el control de ingresos son las siguientes:

Fase I: Recolección y Cruce de información

- Elaborar una Hoja de Trabajo para el control de ingresos, en el cual se consoliden las ventas registradas en el sistema de gestión REY, a partir de los reportes de Registro de Venta Detalle y Arqueo de Caja Resumen.
- Corroborar que los ingresos registrados en el sistema REY coincidan con los reportes internos (Excel de Venta Diaria y Excel de Venta Mensual), mediante la comparación entre ambas fuentes de información.

- Identificar los días en los que existan diferencias entre el sistema REY y los reportes internos, así como, cuantificar el importe de dichas diferencias.

Fase II: Validación de ingresos

- Revisar que cada ingreso registrado en REY y en los reportes internos cuente con su respectiva comanda física, priorizando la revisión de los días que tienen diferencias; en caso no existan diferencias en el periodo evaluado, revisar los dos días con mayor volumen de ventas.
- Verificar que el importe de los ingresos registrados en el sistema REY y en los reportes internos coincida con los importes consignados en las comandas físicas, a fin de detectar errores de digitación.
- Revisar que no existan ventas duplicadas correspondientes a una misma atención o cliente en el sistema REY y los reportes internos.
- Identificar, cuantificar y documentar las diferencias detectadas durante la validación de ingresos.

Fase III: Comunicación de resultados

- Remitir al Controller los resultados del control de ingresos, como parte del Reporte Consolidado de Control de Ingresos y Cobranzas, con la venta conforme en caso no existan diferencias en el periodo revisado.
- Reportar oportunamente al Controller las diferencias encontradas como observaciones en el control de ingresos.

Fase IV: Seguimiento

- Dar seguimiento a las observaciones relacionadas con el control de ingresos.

- Supervisar la corrección de las observaciones en el sistema REY y en los reportes internos.
- Confirmar que las correcciones realizadas se encuentren debidamente reflejadas en el sistema REY y en los reportes internos.
- Informar al Controller sobre el cierre de las observaciones identificadas.

En la Figura 12, se muestra el flujograma del control de ingresos de situación actual (AS – IS), que permite visualizar cómo se ejecuta realmente un procedimiento, antes de proponer mejoras. Se han resaltado de color amarillo los problemas que se encontraron al realizar el control de ingresos, los cuales se detallan a continuación:

a) Verificación de importes registrados:

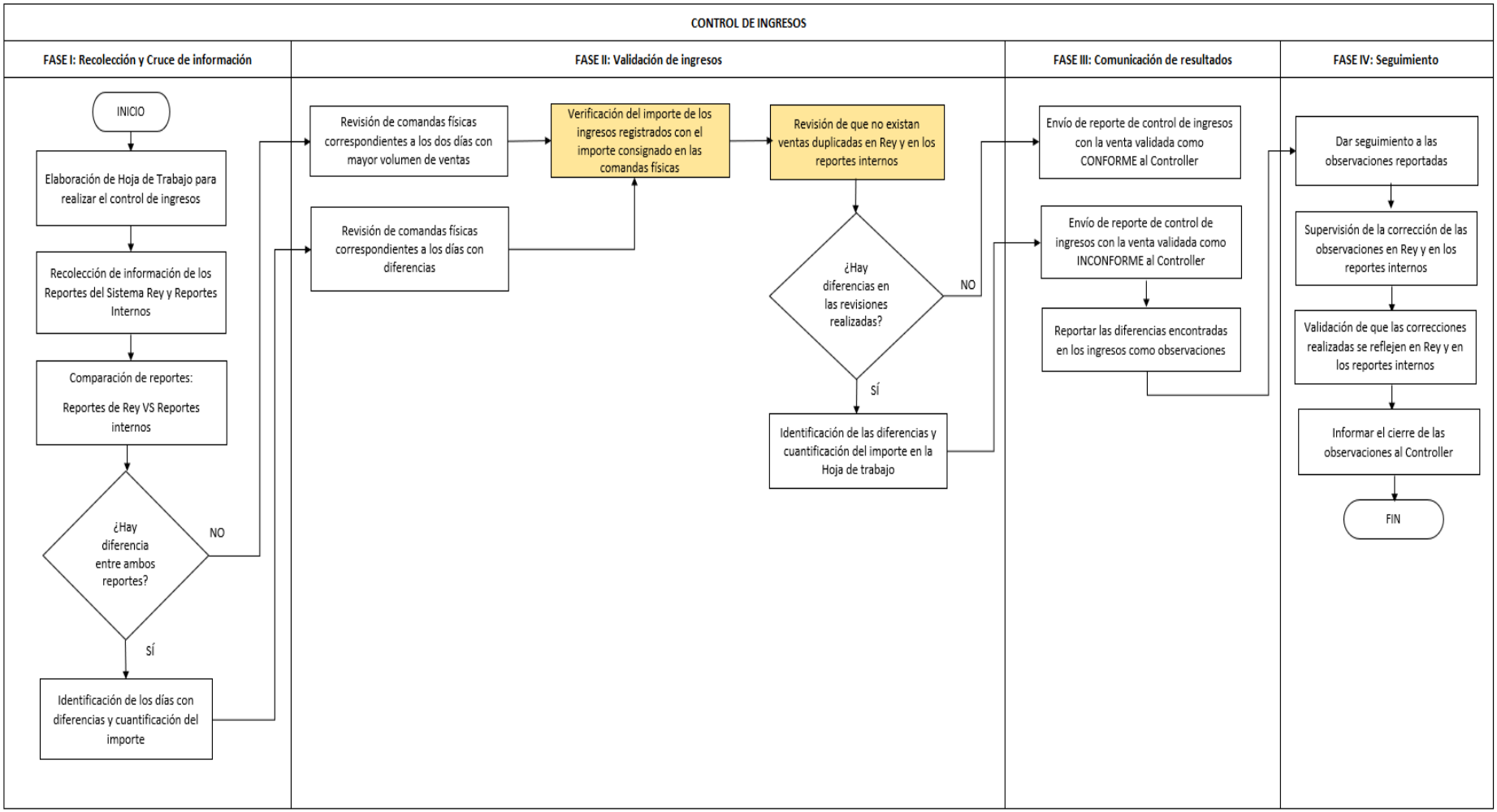
Se evidenció la existencia de registros inadecuados de los ingresos por errores de digitación en los importes consignados.

b) Revisión de ventas duplicadas:

Se identificó la existencia de registros duplicados de ingresos, originados por falta de controles en el registro y validación diaria.

Figura 12.

Flujograma del control de ingresos - Situación Actual (AS IS)



Nota. En la fase III el reporte de control de ingresos se remite al Controller como parte del Reporte Consolidado de Control de Ingresos y Cobranzas.

CONTROL DE COBRANZAS

Es preciso aclarar que el control de cobranzas se realiza con una periodicidad quincenal o mensual, según la programación establecida por la empresa. Y está relacionada con la verificación de que las cobranzas registradas en el sistema de gestión REY y en los reportes internos mediante pasarela de pago POS Culqui, transferencias bancarias y efectivo hayan sido efectivamente cobradas. Las funciones desempeñadas en relación con el control de cobranzas son las siguientes:

Fase I: Recolección y Cruce de información

- Elaborar una Hoja de Trabajo para el control de cobranzas, en el cual se consolide y registre la información correspondiente a las cobranzas registradas en el sistema de gestión REY, a partir de los reportes Registro de Venta Detalle y Arqueo de Caja Resumen.
- Corroborar que las cobranzas registradas en el sistema REY coincidan con la información contenida en los reportes internos (Excel de Venta Diaria y Excel de Venta Mensual), mediante la comparación entre ambas fuentes de información.
- Identificar los días en los que existan diferencias entre el sistema REY y los reportes internos, así como, cuantificar el importe de estas.

Fase II: Validación de cobranzas

- Validar que las cobranzas realizadas a través de la pasarela de pagos Culqui mediante POS, registradas tanto en el sistema REY como en los reportes internos, coincidan con el monto total consignado en el Reporte cierre de caja diario de Culqui.

- Identificar los días en los que se presenten diferencias entre las cobranzas registradas en el sistema REY, los reportes internos y el Reporte de cierre de caja de la pasarela de pago Culqui, así como, cuantificar el importe de la diferencia.
- Revisar si la diferencia coincide con el monto total del día de los Links de pago Culqui emitidos y debidamente cobrados; de ser así, considerar conforme la cobranza por pasarela de pagos Culqui. En caso contrario, verificar las comandas físicas y compararlas con los registros del sistema REY y los reportes internos para identificar el origen de la diferencia.
- Colocar un OK en la Columna Visto Culqui, en caso sea conforme el ingreso por pasarela de pago Culqui. Colocar el monto total que figura en el Reporte cierre de caja diario de Culqui en caso haya diferencias para conocer el monto correcto que debe figurar en el sistema REY y en los reportes internos considerando que los links de pago deben registrarse en una columna separada en la Hoja de Trabajo.
- Comprobar que el monto total de cobranzas registradas por transferencias bancarias corresponda a la sumatoria de las constancias diarias de transferencias efectuadas por los clientes; de ser así, considerar conforme la cobranza por transferencia bancaria. De existir diferencias, verificar las comandas físicas y compararlas con los registros del sistema REY y los reportes internos.
- Validar que el dinero en efectivo registrado en el sistema de gestión REY y en los registros internos corresponda a lo indicado en las comandas.

Fase III: Comunicación de resultados

- Remitir al Controller los resultados del reporte de control de cobranzas, como parte del Reporte Consolidado de Control de Ingresos y Cobranzas, con la cobranza conforme en caso no existan diferencias en el periodo revisado.
- Detectar y reportar oportunamente al Controller las diferencias encontradas como observaciones en el control de cobranzas.

Fase IV: Seguimiento

- Dar seguimiento a las observaciones relacionadas con el control de cobranzas incluidas en el reporte consolidado.
- Supervisar la corrección de las observaciones en el sistema REY y en los reportes internos.
- Validar que las correcciones realizadas se encuentren debidamente reflejadas en el sistema REY y en los reportes internos.
- Informar al Controller sobre el estado de las correcciones y el cierre de las observaciones identificadas.

Cabe precisar que, tanto el control de ingresos y el control de cobranzas derivan en la elaboración de un Reporte Consolidado de Control de Ingresos y Cobranzas, el cual integra los resultados obtenidos en cada control.

En la Figura 13, se muestra el flujograma del control de cobranzas de situación actual (AS – IS). Se han resaltado de color amarillo los problemas que se encontraron al realizar el control de cobranzas, los cuales se detallan a continuación:

a) **Validación de los métodos de cobranza:**

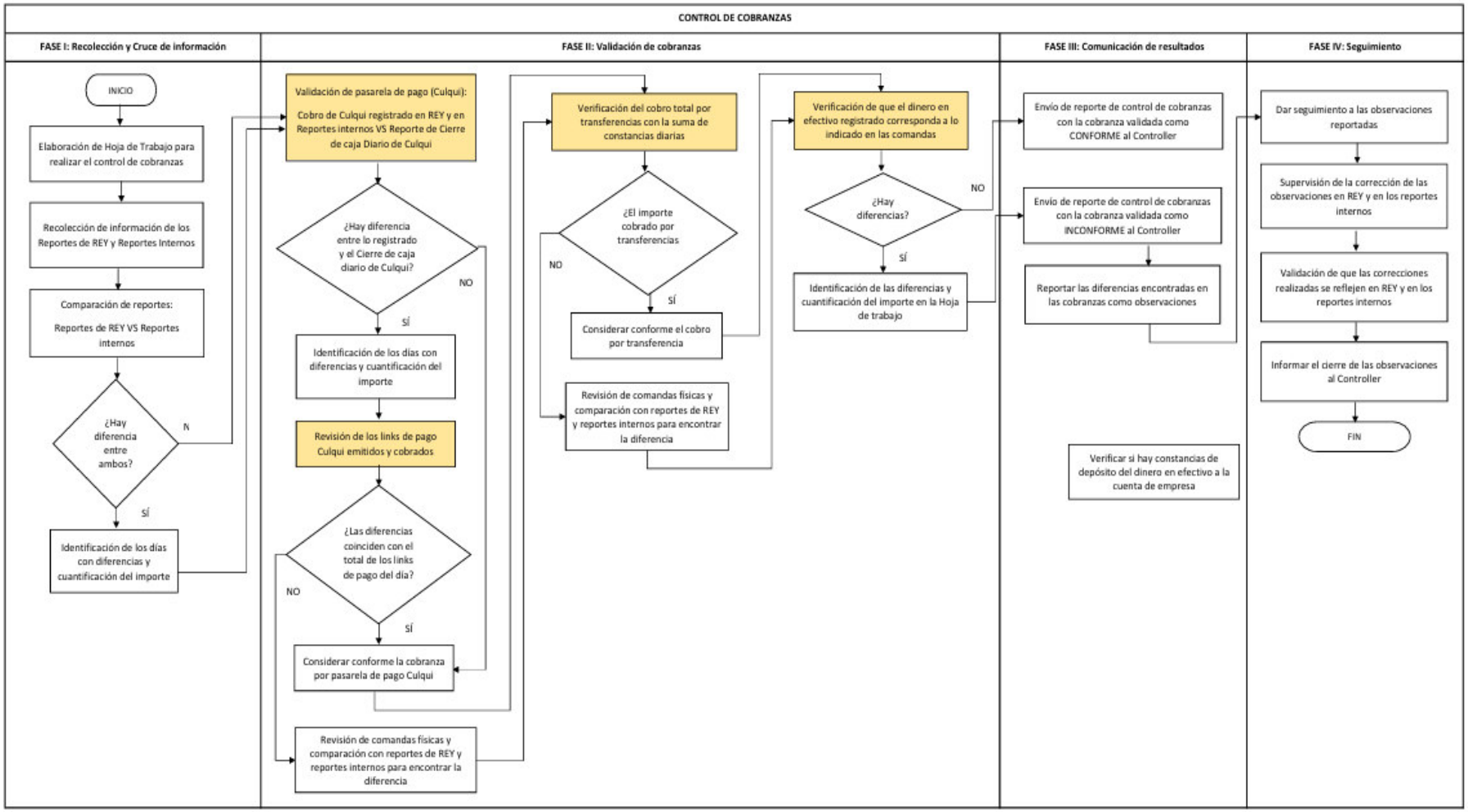
Se evidenció una incorrecta clasificación de los métodos de cobranza debido a la ausencia de lineamientos claros y comunicación formal al personal de caja. Adicionalmente, se identificó una falta de uniformidad entre ambas sedes sobre el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja.

b) **Verificación del dinero en efectivo:**

Se identificaron debilidades en el control del efectivo, debido a la falta de registro del monto de apertura y cierre en el sistema de gestión REY, lo que dificulta el seguimiento continuo del efectivo y la realización de arqueos de caja.

Figura 13.

Flujograma del control de cobranzas - Situación Actual (AS IS)



Nota. En la fase III el reporte de control de cobranzas se remite como parte del Reporte Consolidado de Control de Ingresos y Cobranzas.

2.2 Finalidad y objetivos de la actividad

La finalidad de la actividad es contribuir a la verificación, validación y conciliación de los registros de ingresos y cobranzas, a través del sistema de gestión REY y de los reportes internos, con el propósito de identificar diferencias y asegurar la confiabilidad del registro operativo de las ventas y cobranzas en dos sedes de la empresa del sector belleza.

El objetivo de la actividad es evaluar de qué manera el control de ingresos y cobranzas permite identificar diferencias y verificar la confiabilidad de los registros de ingresos y cobranzas en dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima.

2.2.1 Finalidad y objetivos del control de ingresos

Finalidad

La finalidad del control de ingresos es contribuir a la verificación, validación y conciliación de los ingresos registrados en el sistema de gestión REY y en los reportes internos de las dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima, con el propósito de asegurar la confiabilidad del registro operativo de las ventas.

Objetivo General

El objetivo general es evaluar el control de ingresos a fin de identificar diferencias y verificar la confiabilidad del registro de los ingresos en las dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima.

Objetivos específicos

- Verificar el adecuado registro de las ventas en el sistema de gestión REY y en los reportes internos de la organización, correspondientes a las dos sedes evaluadas.
- Detectar y cuantificar las diferencias de importes y/o registros duplicados de los ingresos durante el periodo de análisis.
- Identificar las debilidades en el control de ingresos que puedan afectar la confiabilidad del registro de los ingresos.

2.2.2 Finalidad y objetivos del control de cobranzas

Finalidad

La finalidad del control de cobranzas es contribuir a la verificación de que los servicios prestados y productos vendidos registrados en el sistema de gestión REY y en los reportes internos hayan sido efectivamente cobrados en las dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima, con el propósito de asegurar la confiabilidad del registro operativo de las cobranzas.

Objetivo General

El objetivo general es evaluar el control de cobranzas a fin de identificar diferencias y verificar la confiabilidad de los registros de las cobranzas correspondientes a los servicios prestados y productos vendidos en las dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima.

Objetivos específicos

- Verificar que los servicios prestados y productos vendidos registrados hayan sido efectivamente cobrados mediante los distintos métodos de cobranza aplicados en las dos sedes evaluadas.
- Detectar y cuantificar las diferencias existentes entre los importes cobrados y los registrados en el sistema de gestión REY y en los reportes internos.
- Identificar las debilidades en el control de cobranzas que puedan afectar la confiabilidad del registro de las cobranzas.

2.3 Problemática

2.3.1 Descripción del problema

2.3.1.1 Descripción de los problemas identificados en el Control de ingresos

Al realizar nuestra actividad se han identificado los siguientes problemas en el control de ingresos:

1. Registro inadecuado de los ingresos debido a errores de digitación

2. Duplicidad de registros de ingresos por falta de controles en el registro y validación diaria

A continuación, se presenta la Tabla 1, que describe los problemas identificados en el control de ingresos y su incidencia en ambas sedes de la empresa del sector belleza.

Tabla 1.

Problemas identificados en el control de ingresos y su incidencia en ambas sedes de la empresa del sector belleza

PROBLEMAS	SEDE MIRAFLORES	SEDE SANTIAGO DE SURCO
PROBLEMA 1. Registro inadecuado de los ingresos debido a errores de digitación	Por ejemplo, el 24/09/25 se encontró una diferencia en la pasarela de pago Culqui por S/29.00 *(veintinueve soles),* puesto que el total de ingresos mediante Culqui registrado en el sistema REY fue de S/9,462.00 *(nueve mil cuatrocientos sesenta y dos soles)* contra lo registrado en los reportes internos S/9,491.00 *(nueve mil cuatrocientos noventa y un soles)*. En dicho contexto, al revisar el Reporte de Cierre de caja Culqui se constató que el importe correcto era el que se había registrado en el sistema, por lo tanto, se procedió a observar el detalle del registro de los ingresos del día en los reportes internos y se evidenció que se había digitado mal el importe de dos clientas.	Por ejemplo, el 31/10/2025 se detectó una diferencia en la pasarela de pago Culqui por S/10.00 *(diez soles),* puesto que se había digitado mal el importe en el sistema de gestión REY. El servicio debía registrarse por un importe de S/245.00 *(doscientos cuarenta y cinco soles),* pero se registró en el sistema REY por S/255.00 *(doscientos cincuenta y cinco soles)*; sin embargo, el ingreso si fue registrado correctamente en los reportes internos.
PROBLEMA 2. Duplicidad de registros de ingresos por falta de controles en el registro y validación diaria	Por ejemplo, el día 03/08/25 se identificó una diferencia de S/120 *(ciento veinte soles)* correspondiente a una transferencia registrada dos veces en el sistema REY, debido a que la venta correspondía a una misma clienta por el mismo servicio. Dicha situación no fue advertida durante el registro ni en la validación diaria, siendo detectada únicamente al realizar el control de ingresos.	Por ejemplo, el día 25/09/25 se detectó una diferencia de S/60 *(sesenta soles)* correspondiente a un ingreso de la pasarela de pago Culqui registrado dos veces en los reportes internos, debido a que la venta correspondía a una misma clienta por el mismo servicio. Esto no fue advertido durante el registro ni en la validación diaria, siendo identificada únicamente en el control de ingresos.

2.3.1.2 Descripción de los problemas identificados en el Control de cobranzas

Al realizar nuestra actividad se han identificado los siguientes problemas en el control de cobranzas:

1. Deficiencia en el control del efectivo por la falta de registro del monto de apertura y cierre en el sistema de gestión REY

2. Incorrecta clasificación de los métodos de cobranza debido a la ausencia de lineamientos claros y comunicación formal al personal de caja

3. Falta de uniformidad en el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja

A continuación, se presenta la Tabla 2, que describe los problemas identificados en el control de cobranzas y su incidencia en ambas sedes de la empresa del sector belleza.

Tabla 2.

Problemas identificados en el control de cobranzas y su incidencia en ambas sedes de la empresa del sector belleza

PROBLEMAS	SEDE MIRAFLORES	SEDE SANTIAGO DE SURCO
PROBLEMA 1. Deficiencia en el control del efectivo por la falta de registro del monto de apertura y cierre en el sistema de gestión REY	El sistema de gestión REY se utiliza iniciando las operaciones con un monto de apertura igual a cero, sin considerar el saldo de cierre del día anterior. Como mecanismo alternativo, el personal de caja remite al correo electrónico de la consultora un reporte virtual consolidado de cierre de caja, en el cual consigna un comentario indicando el monto de apertura y cierre del día; sin embargo, dicha información no queda registrada ni validada en el sistema, por lo que impide realizar un seguimiento continuo del efectivo y limita la ejecución de arqueos automáticos de caja. **Ejemplo de comentario día 10/10/25:** Monto de apertura: S/150.00 Hoy ingresó: S/200.00 Hoy se depositó a cuenta empresa: S/0.00 Monto de cierre en la caja HOY: S/350.00 Caja cerrada por: Cajera A	El sistema de gestión REY se utiliza iniciando las operaciones con un monto de apertura igual a cero, sin considerar el saldo de cierre del día anterior. Sin embargo, en esta sede solo se remite un reporte virtual consolidado de cierre de caja, pero ningún comentario que informe el monto de apertura y cierre del efectivo del día; por lo que no se puede realizar un seguimiento continuo del efectivo ni la ejecución de arqueos automáticos de caja en el sistema REY. El día 22/09/25 se inició con un monto de apertura de S/100.00 *(cien soles)*, ingresó S/150.00 (*ciento cincuenta soles) y* no hubo depósito a la cuenta empresa, por lo que, el monto de cierre fue de S/250.00 *(doscientos cincuenta soles).* Sin embargo, esto no se encuentra detallado en el sistema y ni en el correo de cierre enviado a la consultora.

PROBLEMA 2. Incorrecta clasificación de los métodos de cobranza debido a la ausencia de lineamientos claros y comunicación formal al personal de caja	Por ejemplo, el día 07/07/25 se detectó una diferencia de S/60 *(sesenta soles)* en la pasarela de pago Culqui, debido a que una cobranza realizada mediante el escaneo del código QR del POS Culqui fue registrada incorrectamente como transferencia bancaria tanto en el sistema de gestión REY como en los reportes internos. Si bien se realizó el cobro a la clienta mediante la billetera digital Yape, la operación fue procesada a través del POS Culqui, por lo que el ingreso real a la empresa corresponde al monto cobrado menos la comisión aplicada por la pasarela de pagos. En consecuencia, el registro correcto de la cobranza debió realizarse como Culqui. No obstante, esta clasificación no se encontraba claramente definida ni comunicada al personal de caja.	Por ejemplo, el día 26/09/25 se encontró una diferencia de S/180.00 *(ciento ochenta soles)* en la pasarela de pago Culqui porque se había registrado como transferencia tanto en el sistema REY como en los reportes internos un link de pago. Es importante señalar que, a diferencia de una transferencia, Culqui cobra una comisión por cada link de pago emitido y el dinero cobrado no ingresa en su totalidad a la cuenta bancaria de la empresa, sino la diferencia del total cobrado menos la comisión de la pasarela. No obstante, esta clasificación no se encontraba claramente definida ni comunicada al personal de caja y se registraba en función al criterio individual de cada cajera.
PROBLEMA 3. Falta de uniformidad en el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja	El personal de caja remite las constancias de transferencias y links de pago a un chat grupal de WhatsApp destinado específicamente para dicho fin y, al cierre de la jornada, procede a imprimir dichas constancias. Si bien esta práctica permite contar con cierta evidencia, se trata de un mecanismo informal que no se encuentra regulado ni estandarizado. Al cierre de caja, se elabora el reporte físico consolidado: 1. Reportes del sistema REY impresos 2. Reportes internos impresos 3. Constancias impresas de los links de pago Culqui y/o transferencias 4. Reporte de cierre de caja Culqui 5. Sobre cerrado con las comandas físicas	Las constancias de transferencias y links de pago no se remiten a un canal centralizado, sino que son guardadas de forma individual en la galería del celular de recepción o mediante fotografías tomadas al momento del cobro. Esta práctica carece de respaldo formal y depende exclusivamente del dispositivo móvil utilizado. Al cierre de caja, se elabora el reporte físico consolidado que solo incluye lo siguiente: 1. Reporte de cierre de caja Culqui 2.Sobre cerrado con las comandas físicas

2.3.2 Formulación del problema

¿De qué manera el control de ingresos y cobranzas permite identificar diferencias y verificar la confiabilidad de los registros de ingresos y cobros en dos sedes de una empresa del sector belleza de la provincia de Lima?

2.3.3 Antecedentes de la realidad problemática

Para la elaboración del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, se han examinado diversas fuentes bibliográficas tanto internacionales como nacionales, que se detallan a continuación:

A. Antecedentes Internacionales

En Colombia, Balceiro et al. (2025), realizaron una tesis titulada "*Diseño de una herramienta digital para el registro y control de ingresos y egresos en salones de belleza de Floridablanca, Santander*" para optar por el grado de Administrador de Empresas; la cual tuvo como objetivo elaborar una herramienta digital orientada a mejorar el registro y control de ingresos y egresos en los salones de belleza de Floridablanca. Se desarrolló bajo una metodología con enfoque mixto, descriptivo y transversal empleando como técnicas la encuesta y la observación directa de sus prácticas financieras, dicha encuesta fue aplicada a 108 salones de belleza. Los resultados mostraron que la herramienta digital optimiza el control de los recursos y la confiabilidad de la

información registrada, además de fortalecer la toma de decisiones y la formalización de los negocios. Se concluyó que el manejo de las finanzas de los salones de belleza de Floridablanca aún depende de registros manuales, los cuales generan errores y limitan el crecimiento del negocio; no obstante, el reconocimiento de esta realidad constituyó el punto de partida para el diseño de una herramienta digital como propuesta de solución.

Esta tesis contribuye al presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en la medida en que evidencia que los salones de belleza presentan debilidades similares en el registro y control de sus ingresos, principalmente por el uso de registros manuales. Ante lo cual, se resalta la importancia del uso de herramientas digitales para fortalecer el control de los ingresos y la confiabilidad de los registros en los salones de belleza.

En España, Gonzáles (2023), realizó una tesis titulada *"Métodos de pago"* para optar por el grado en Comercio; la cual tuvo como objetivo analizar los métodos de pago más utilizados en España, sobre todo en las compras online. La investigación se desarrolló con una metodología de enfoque mixto empleando como técnicas la encuesta y la revisión de literatura, dicha encuesta virtual fue aplicada a 256 personas entre los 18 a 65 años para identificar las preferencias del consumidor online en relación con los métodos de pago utilizados al realizar una compra. Los resultados mostraron

que el 95% de los encuestados de menor edad (18-30 años) realiza compras a través de internet y entre los métodos de pago se destacó el pago con tarjeta bancaria. En contraste, el 83% de los encuestados con el rango de edad de (51 y 65 años) también efectúa compras en línea, pero sigue prefiriendo la compra en establecimientos físicos y realizar el pago en efectivo, sobre todo cuando el producto o servicio tiene un precio elevado. Se concluye que las tarjetas bancarias de crédito y débito se posicionan como los métodos de pago más utilizados y también más ofrecidos por las páginas web analizadas, seguido de PayPal como pasarela de pago; y las transferencias bancarias son ofertadas por uno de cada tres páginas web analizadas. Además, las personas mayores de 50 años prefieren realizar el pago en un local físico por la confianza que les brinda la posibilidad de ver directamente el producto o servicio sobre todo cuando se trata de bienes de alto valor, así como, la seguridad y fiabilidad que perciben en el uso del pago en efectivo.

Esta tesis contribuye al presente Trabajo de Suficiencia Profesional, ya que evidencia la coexistencia de diversos métodos de pago en función del perfil del consumidor, lo que incrementa la complejidad del proceso de cobranzas en los negocios. En ese contexto, se refuerza la necesidad de contar con criterios claros y procedimientos formales para la correcta clasificación y registro de

las cobranzas, aspecto directamente relacionado con los problemas identificados en el presente TSP.

En Colombia, Mercado y Patiño (2023), elaboraron una tesis titulada *"Formulación de mecanismos de control interno en salones de belleza para el mejoramiento administrativo"* para optar por el grado de Contador Público; la cual tuvo como objetivo desarrollar mecanismos de control interno aplicables a salones de belleza y peluquerías que contribuyan al fortalecimiento de su gestión administrativa. La investigación se desarrolló bajo una metodología con enfoque mixto empleando como técnicas la entrevista y la revisión de literatura, dicha entrevista fue aplicada a 32 colaboradores de 15 salones de belleza y a los 5 administradores de dichos establecimientos. Los resultados demostraron que los salones de belleza debido al desconocimiento del control interno no maximizan su productividad ni sus ganancias, tienen una baja exigencia con el perfil laboral y no cuentan con un organigrama por lo que existen riesgos administrativos, operativos y financieros. Se concluye que los mecanismos de control aplicables a este tipo de negocios incluyen la segregación de funciones, revisiones periódicas, medición del cumplimiento de objetivos y procesos, así como, la definición de políticas y procedimientos; puesto que integrar un sistema de control interno alineado con las necesidades de la organización permitirá el logro de los objetivos empresariales.

La tesis mencionada aporta al desarrollo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en tanto evidencia que los salones de belleza presentan debilidades en su control interno, derivadas del desconocimiento de este y de la ausencia de políticas y procedimientos organizacionales. Asimismo, resalta la importancia de implementar mecanismos de control interno en los salones de belleza para mitigar riesgos administrativos, operativos y financieros que afectan la gestión de los ingresos.

B. Antecedentes Nacionales

Araoz (2022), elaboró una tesis titulada *"Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022"* para optar por el grado de Contador Público; la cual tuvo como objetivo analizar cómo el control interno influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga ubicada en Lima durante el año 2022. Esta investigación se desarrolló bajo una metodología aplicada con enfoque cuantitativo, no experimental utilizando el cuestionario y la entrevista como instrumentos. Los resultados evidenciaron que la inexistencia de políticas adecuadas, evaluaciones periódicas al personal y un adecuado proceso de reclutamiento de personal para el área de cobranzas repercute negativamente en la eficacia del proceso de gestión de cobranzas. Se concluyó que existe una relación directa y positiva entre el control interno con la gestión de cobranzas.

La tesis mencionada aporta al desarrollo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en tanto evidencia la importancia del control interno en la gestión de cobranzas, al demostrar que las políticas claras y un proceso adecuado de reclutamiento de personal para el área de cobranza impacta en una adecuada gestión de cobranzas.

Trujillo (2022), elaboró una tesis titulada *"Control Interno y Cultura Organizacional en Montalvo Spa Peluquería SAC, 2020"* para optar por el grado de Contador Público; la cual tuvo como objetivo general analizar la relación entre el control interno y la cultura organizacional en la empresa Montalvo SPA Peluquería SAC durante el año 2020. La investigación se desarrolló bajo una metodología con enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental utilizando como técnica el cuestionario, el cual fue aplicado a 63 trabajadores de Montalvo Spa Peluquería SAC, ubicados en la ciudad de Lima. Los resultados revelaron que el control interno se relaciona directamente con la cultura organizacional dentro de la empresa Montalvo Spa Peluquería SAC porque contribuye a la mejora continua y la reducción del riesgo laboral, los empleados consideraban en su mayoría que el control interno aplicado en cada uno de sus componentes era adecuado. Se concluyó que la implementación de un control interno, junto con una cultura organizacional alineada favorece la optimización de la

gestión administrativa y operativa de la empresa, contribuyendo a su vez en la mejora de sus resultados financieros.

La tesis mencionada contribuye al presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en tanto sustenta la importancia de contar con controles internos sólidos y una cultura organizacional alineada, que aseguren la correcta ejecución, registro y supervisión de los distintos medios de cobro en una empresa del sector belleza.

Yarlequé (2022), desarrolló una tesis titulada *"Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de ventas: Caso de la microempresa Glamour Salón & Spa – Piura, 2021*" para optar por el grado de Contadora Pública; la cual tuvo como objetivo identificar las oportunidades de mejora del control interno en el área de ventas de la microempresa. La investigación se desarrolló bajo una metodología con enfoque cualitativo, descriptivo empleando como técnicas la entrevista y el análisis documental, dicha entrevista fue aplicada al representante legal de la microempresa. Los resultados mostraron que las oportunidades de mejora se relacionaban con a) la falta de procedimientos y políticas, falta de documentación; b) falta de un área exclusiva para niños; c) falta de un sistema para registrar y controlar las ventas y d) la inexistencia de un sistema de monitoreo y vigilancia en el local. En ese contexto, se detallan las propuestas de mejora del control interno planteadas en la investigación: a) crear de políticas de ventas y

fidelización del cliente, flujograma y documentación como notas de pedido, de venta y facturación; b) diseñar y ambientar un área del salón exclusiva para niños con juegos educativos, videos y sillas agradables; c) implementar un sistema para el registro las operaciones de venta y emisión de comprobantes electrónicos y d) colocar cámaras de videovigilancia en lugares de mayor riesgo como la caja. La conclusión de la investigación fue que las actividades en el área de ventas del salón de belleza se realizarían con eficiencia y mayor confiabilidad al implementar las propuestas de mejora.

Esta tesis aporta al desarrollo del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, en tanto evidencia la relevancia del control interno en el área de ventas como un elemento clave para asegurar el adecuado control de los ingresos en los salones de belleza. Asimismo, entre las oportunidades de mejora identificadas por Yarlequé (2022), se encuentran la ausencia de procedimientos formalizados y la falta de documentación de las operaciones, lo cual guarda relación con las situaciones observadas en el TSP.

2.3.4 Conocimientos teóricos, normativos y técnicos utilizados en el desempeño profesional para el tratamiento del problema

2.3.4.1 Marco Teórico

Arqueo de caja

El arqueo de caja puede entenderse como el conteo detallado de todas las transacciones monetarias realizadas en un periodo específico,

con el propósito de verificar que todo el efectivo recibido sea verificado físicamente al final de la jornada o turno, permitiendo identificar errores humanos, omisiones u discrepancias en el manejo del dinero. En otras palabras, el arqueo de caja consiste en comparar el saldo teórico, es decir, el importe que debería haber en caja según lo registrado en el sistema, con el saldo real, el cual es el dinero físico existente más las cobranzas realizadas mediante diversos métodos. El cálculo del arqueo se efectúa comparando el saldo esperado con el dinero efectivamente disponible en caja, cuando ambos importes coinciden, se concluye que no existen diferencias; sin embargo, si se presenta una variación, esta puede deberse a errores en el cobro, omisiones en el registro de ventas o incluso a pérdidas o sustracción de efectivo (Toral, 2025).

Control de cobranzas

La gestión de las facturas comerciales debe sustentarse en políticas de cobranza sólidas, diseñadas específicamente para asegurar el retorno de las ventas a crédito y optimizar la eficiencia del ciclo de recuperación de efectivo, así como, revelar el estado de las deudas de los clientes (Araoz, 2022).

Asimismo, la gestión de cobranzas es importante para la preservación de la liquidez y la sostenibilidad operativa de una organización, ya que permite culminar de manera efectiva el ciclo del negocio. En las empresas no financieras, el ciclo no se completa con la

realización de la venta, sino con la recuperación efectiva del ingreso (García, 2022).

Control de ingresos

Según Maraví (2024), el control de ingresos consiste en el seguimiento sistemático y permanente de todo el dinero que ingresa a la empresa como resultado de sus actividades. Este control implica el registro, verificación y análisis de los ingresos generados, con el propósito de asegurar la confiabilidad de la información financiera.

Además, el control de ingresos constituye un proceso fundamental dentro de la gestión financiera, ya que comprende la revisión, seguimiento y administración de todos los recursos económicos que percibe una organización. Su adecuada aplicación permite asegurar la confiabilidad y exactitud de los registros financieros, facilitando la toma de decisiones sustentadas en información veraz. Por ello, un control de ingresos eficiente contribuye a la detección oportuna de inconsistencias y al fortalecimiento de la eficiencia operativa de la entidad.

Control interno

Según Holguín et al. (2024), el control interno constituye un elemento esencial dentro de la estructura organizacional, orientado a asegurar el adecuado desempeño de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. Es un sistema integral de políticas, procedimientos y

actividades diseñadas para identificar y reducir riesgos, resguardar los activos institucionales y fomentar principios de ética y transparencia.

De acuerdo con Mercado y Patiño (2023), el control interno es un proceso que aporta a la organización y a cumplir los objetivos de la misma, por lo cual es responsabilidad de la organización implementar un adecuado control interno. Asimismo, el autor menciona que ha ido variando el concepto de control interno, pues en el año 1988 el concepto se centraba en el cumplimiento de proteger los activos y prevenir fraude y errores; mientras que, en el año 1989, se incide en el cumplimiento de eficiencia y eficacia del control para que los estados financieros sean correctos y confiables y se puedan tomar decisiones oportunas en base a ellos.

COSO

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), conocido en español como el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway, fue creado en el año 1985 con el propósito de analizar las causas que originaban la emisión de información financiera fraudulenta y de proponer recomendaciones orientadas a fortalecer la transparencia y confiabilidad de la información financiera. Posteriormente, en 1992, COSO publicó la primera versión del Marco Integrado de Control Interno, con el propósito de establecer un marco conceptual que unifique los conceptos

y definiciones aplicables al control interno en las organizaciones (Gonzáles, s.f.).

COSO 2013

De acuerdo con el marco COSO 2013, el control interno se concibe como un proceso continuo e integral, llevado a cabo por la alta dirección, la administración y el resto del personal de una organización, destinado a proporcionar una seguridad razonable respecto al logro de los objetivos vinculados a la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información y el cumplimiento de disposiciones normativas (Gonzáles, s.f.).

Asimismo, COSO 2013 constituye un marco integral que orienta a las organizaciones en el diseño, implementación y evaluación de un sistema de control interno efectivo, alineado con el gobierno corporativo y las demandas del entorno actual. Este modelo articula el control interno, la gestión de riesgos y las actividades de supervisión, manteniendo los cinco componentes del marco anterior, pero incorpora diecisiete principios y puntos de enfoque que describen las características esenciales de cada componente (Gonzáles, s.f.).

Este marco tiene los siguientes cinco componentes:

1) **Ambiente de control:** es la piedra angular del control interno, comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización, así como, la integridad y los valores éticos.

Respecto al primer componente, este guarda relación con el presente TSP porque la ausencia de lineamientos claros, responsabilidades definidas y criterios uniformes para el registro de ingresos y cobranzas evidencia una debilidad en el ambiente de control, ya que el personal de caja actúa en función de prácticas empíricas y criterios individuales, sin una base organizacional formal de los procesos.

2) **Evaluación de riesgos:** identifica los riesgos asociados al logro de los objetivos de la organización, ya sea de origen interno o externo.

Respecto al segundo componente, este guarda relación con el presente TSP porque la empresa del sector belleza no ha identificado ni evaluado formalmente los riesgos asociados al proceso de ingresos y cobranzas, tales como errores manuales, duplicidad de registros, falta de registro de monto de apertura en el sistema, falta de lineamientos claros de clasificación y la no uniformidad del resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja. Como resultado, estos riesgos no son gestionados de manera preventiva y solo son detectados en controles posteriores realizados por la consultora.

3) **Actividades de control:** acciones establecidas en políticas y procedimientos que contribuyen a la mitigación del impacto potencial de los riesgos en los objetivos de la organización.

Respecto al tercer componente, este guarda relación con el presente TSP puesto que la inexistencia de controles preventivos y detectivos efectivos, como validaciones, conciliaciones diarias formales, arqueos de caja y procedimientos estandarizados, permite que los errores de digitación y clasificaciones incorrectas se produzcan y no sean detectadas oportunamente durante el cierre diario.

4) **Información y comunicación:** intercambio de información de calidad entre las áreas de la organización, así como, la transmisión hacia los interesados externos.

Respecto al cuarto componente, este se relaciona con el presente TSP, ya que no se comunica de manera clara, formal y uniforme al personal de caja los criterios para el registro de los distintos métodos de cobranza. Esta deficiencia en la comunicación interna genera interpretaciones distintas entre sedes y personal, afectando la calidad, consistencia y confiabilidad de la información registrada.

5) **Monitoreo:** determinar, supervisar y medir la calidad de la estructura del control interno.

Respecto al quinto componente, este se relaciona con el presente TSP, puesto que las deficiencias detectadas en los procesos de ingresos y cobranzas son corregidas de manera

reactiva, sin un seguimiento formal ni análisis de causa raíz que permita prevenir su recurrencia.

Teoría del control

De acuerdo con Polanía (1997), uno de los aspectos más importantes de la teoría del control es su capacidad para aplicarse a una amplia variedad de procesos, ya que puede gestionar prácticamente cualquier movimiento o actividad que ocurra a lo largo del tiempo. Bajo esta perspectiva, se puede definir una estrategia o política de control específica para determinar la evolución y dirección del proceso en cuestión.

Centrada en optimizar la respuesta de sistemas dinámicos, la teoría del control es una herramienta matemática y de ingeniería clave para el desarrollo de procesos automatizados. Esta teoría tiene como pilares fundamentales a la retroalimentación y el control, con lo cual se asegura el funcionamiento óptimo incluso ante perturbaciones externas o cambios imprevisto en el entorno (Mendez, 2024).

2.3.4.2 Marco Normativo Contable

Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)

Según Martínez (2022), las NIC constituyen un conjunto de normas, principios y lineamientos que reglamentan la preparación y presentación de las empresas, con el propósito de reflejar de manera fiel la situación económica y financiera de la empresa. Las NIC buscan

lograr la armonización de las prácticas contables a nivel internacional en un entorno económico cada vez más globalizado.

Norma Internacional de Contabilidad 1. Presentación de Estados Financieros (2021)

De acuerdo con el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF, 2021), la NIC 1 tiene como finalidad establecer los criterios fundamentales para la correcta presentación de los estados financieros con fines de información general, a fin de asegurar su comparabilidad tanto entre distintos periodos como entre diferentes entidades que aplican las Normas de Contabilidad (NIIF), las cuales comprenden las NIIF, NIC, las interpretaciones CINIIF y SIC.

En ese sentido, los estados financieros deben representar de forma razonable la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad, lo cual implica una representación fiel de los efectos de las transacciones y un adecuado reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos. Además, el juego completo de estados financieros está compuesto por un estado de situación financiera, un estado de resultados, un estado de cambios en el patrimonio, un estado de flujos de efectivo y notas a los estados financieros (MEF, 2021).

Cabe señalar que, en el año 2024, el International Accounting Standards Board (IASB) emitió la Norma de Contabilidad NIIF 18, norma que sustituye a la NIC 1, e introduce modificaciones relevantes,

especialmente en el estado de resultados, estableciendo una estructura uniforme con categorías de ingresos y gastos para mejorar la comparabilidad y transparencia. Dicha norma será de aplicación obligatoria a partir del 1 de enero de 2027, permitiéndose su adopción anticipada (García, 2025).

En el control de ingresos y cobranzas, la NIIF 18 refuerza la importancia de asegurar la confiabilidad y correcta clasificación de los ingresos, ya que un registro incorrecto de ingresos o cobranzas impacta directamente en la presentación del resultado operativo de la organización.

2.3.4.3 Marco Normativo Tributario

Decreto Ley N°. 25632 – Ley de comprobantes de pago

Según el Decreto Ley N°. 25632 – Ley Marco de Comprobantes de Pago, la transferencia de bienes, ya sea en propiedad o en uso, así como la prestación de servicios de cualquier naturaleza, están sujetas a la emisión de comprobantes de pago correspondientes como sustento de dichas operaciones.

El artículo 3 de la Ley establece las características y requisitos mínimos que deben cumplir los comprobantes de pago; así como, la oportunidad en la que estos deben ser entregados. Asimismo, regula las operaciones exceptuadas de la obligación de emitir comprobantes, las responsabilidades vinculadas a su uso y los mecanismos de control aplicables a su emisión y utilización, los cuales permiten sustentar

costos o gastos con efecto tributario (Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria, 2022).

Regímenes Tributarios

Según la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (s.f.), los regímenes tributarios son los siguientes:

a) El Nuevo Régimen Único Simplificado (NRUS) está dirigido a personas naturales con pequeños negocios cuyos ingresos y compras mensuales no superan los S/8,000, tienen un valor máximo de activos fijos de S/70,000 y realizan el pago de una cuota fija mensual.

b) El Régimen Especial del Impuesto a la Renta (RER) aplica a personas naturales y jurídicas con ingresos netos anuales de hasta S/525,000, que tienen un valor máximo de activos fijos de S/126,000, tienen un máximo de 10 trabajadores por turno y solo presentan declaración del impuesto a la renta mensual.

c) El Régimen MYPE Tributario (RMT) está orientado a micro y pequeñas empresas con ingresos netos anuales de hasta 1,700 UIT, ofreciendo condiciones tributarias progresivas en la declaración del impuesto a la renta mensual y anual. Dentro de este régimen se encuentra la empresa del sector belleza.

d) Régimen General (RG) comprende a las empresas cuyos que no califican en los regímenes anteriores, sin límite de ingresos,

presentando la declaración del impuesto a la renta mensual y anual, están sujetas a mayores obligaciones formales.

Reglamento de comprobantes de pago

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2022), a través de la Resolución de Superintendencia N°007-99/SUNAT, el comprobante de pago se define como el documento que acredita la transferencia de bienes, la cesión en uso o la prestación de servicios. Asimismo, la resolución detalla los tipos de comprobantes autorizados.

Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta (LIR)

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2025), el Texto Único Ordenado de la Ley del impuesto a la renta establece que rentas están gravadas, incluyendo las obtenidas por personas jurídicas y regula su determinación, declaración y pago del impuesto, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias conforme a la normativa vigente.

Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas (IGV) e Impuesto Selectivo al Consumo (ISC)

De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (2024), el Texto Único Ordenado de la Ley del IGV establece que este tributo grava la venta de bienes muebles y la prestación de servicios, entre otros. Asimismo, regula la base imponible,

la tasa aplicable y las obligaciones formales, con la finalidad de asegurar la correcta recaudación del impuesto conforme al marco legal vigente. El artículo 17 del TUO de la Ley del IGV indica que la tasa del impuesto es 16%, a la cual se adiciona el Impuesto de Promoción Municipal del 2%, resultando una tasa total del 18% aplicada a las operaciones gravadas.

2.3.4.4 Marco Técnico

Culqui

Esta es una pasarela de pago, de origen peruano, que ha logrado consolidarse entre los mejores medios de pago desde el año 2014 debido a su procesamiento ágil y su facilidad para integrarse en diversas plataformas. El sistema se creó con el objetivo de resolver las barreras operativas de las pequeñas empresas locales al gestionar sus cobros digitales. Asimismo, presenta los siguientes beneficios: acepta pago con tarjetas nacionales e internacionales, brinda devoluciones rápidas, permite el monitoreo del negocio mediante sus reportes de venta detallada utilizando POS y te brinda acceso a su panel de control para gestionar todas las operaciones en tiempo real y la creación de links de pago, además, cuenta con protocolos de seguridad para disminuir el riesgo de fraude (Alvarez y Peña, 2022).

Link de pago

Los pagos con link en Perú permiten a las empresas recibir el cobro de sus clientes mediante un enlace único, el cual es generado

desde una plataforma de pagos y se envía al cliente, para que pueda realizar la transacción, por lo que no requieren una infraestructura de punto de venta físico (Niubiz, 2025).

El proceso de cobro mediante link de pago se desarrolla a través de las siguientes etapas:

- **Generación del link de pago:** Se crea un link de pago desde la plataforma de pagos en línea
- **Envío del link al cliente:** Al generarse el link de pago, se le envía al cliente mediante WhatsApp
- **Realización del pago:** El cliente recibe el link de pago y lo abre en su dispositivo para ir ser redirigido a una plataforma segura donde puede elegir su método de pago preferido.
- **Confirmación del pago:** Una vez realizado el pago, la plataforma confirma la transacción y notifica al cliente y la empresa. La transacción se completa de manera automática y el dinero es transferido al vendedor.

Pasarela de pago

Una pasarela de pago se encarga de procesar los cobros en comercios electrónicos, funcionando como un intermediario que garantiza el envío de dinero a la empresa tras restarle la comisión por dicho servicio. En dicho contexto, el proceso de pago debe ser intuitivo y confiable para que los clientes finalicen su compra sin complicaciones. Este proceso utiliza el mecanismo de cifrado de datos

y la verificación en tiempo real de la solvencia del comprador, por ello, es muy importante garantizar la confidencialidad y la protección de sus datos durante toda la transacción (Alvarez y Peña, 2022).

Asimismo, la pasarela de pagos puede considerarse como una plataforma intermediaria que facilita que las empresas acepten, procesen y administren diversos métodos de cobranza, como tarjetas de crédito y débito, así como, billeteras digitales, de manera segura y eficiente. En dicha plataforma se conecta al cliente con la empresa y con las entidades financieras y se aplica una comisión (Stripe, 2023).

Según Queiruga (2021), en una pasarela de pagos intervienen los siguientes elementos:

- **Pasarela de pago:** es un software en la nube que se integra a las plataformas de comercio electrónico para permitir la comunicación entre la entidad financiera de la empresa y la del cliente para la autorización de los pagos. Busca recopilar información de pago del cliente y transmitirla, de forma segura, mediante un procesador de pago, al banco de la empresa.
- **Banco adquiriente:** la empresa que desea aceptar pagos en línea debe tener una cuenta bancaria para que pueda recibir los fondos provenientes de las transacciones electrónicas realizadas por los clientes.
- **Procesador de pagos**: actúa como el canal de interconexión, donde se transmite la información de la transacción entre el banco

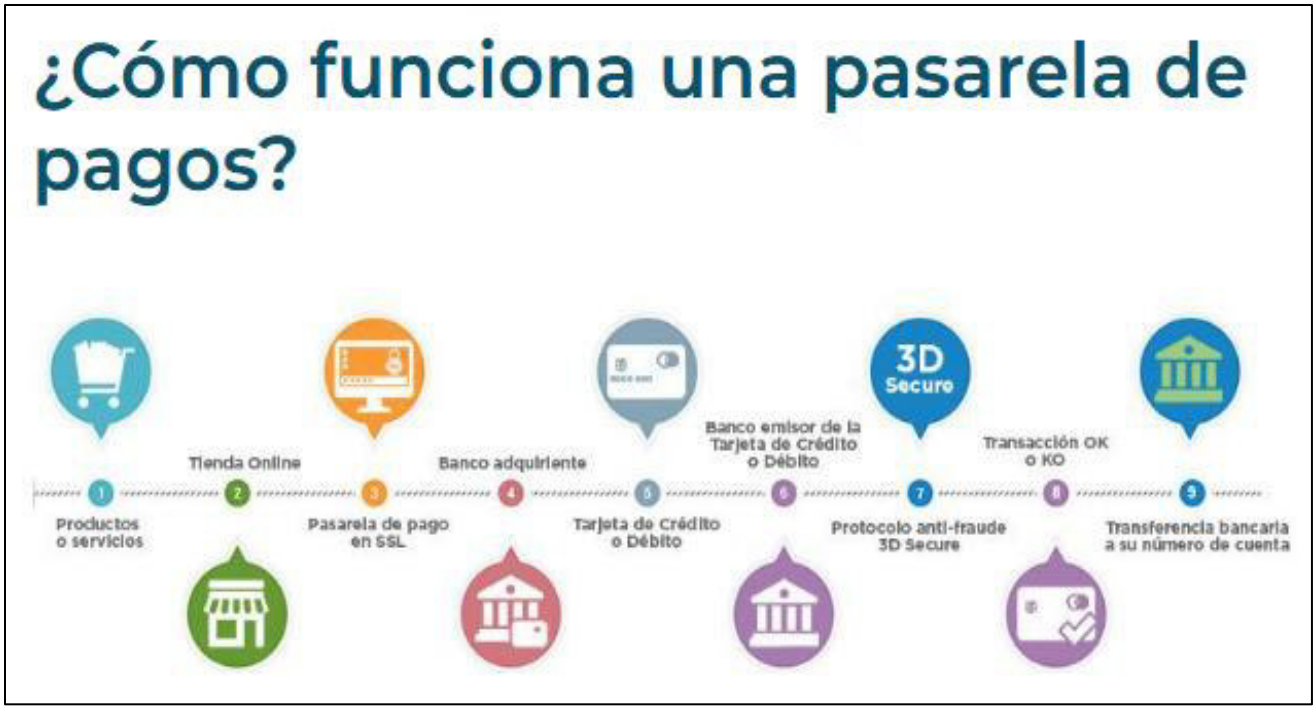
adquiriente de la empresa y el banco emisor de la tarjeta utilizada por el cliente.

- **Sistema de tarjetas del cliente:** es la red de pagos a la que se encuentra afiliada la tarjeta del cliente (Visa, MasterCard, Diners Club o American Express), permite la comunicación entre el procesador de pagos y el banco emisor de la tarjeta, para una correcta validación de la transacción.

A continuación, se puede apreciar en la Figura 14 el funcionamiento de una pasarela de pago.

Figura 14.

Funcionamiento de una pasarela de pagos



Nota. Obtenido de "Cómo funciona una pasarela de pagos: así es el momento clave de una compra online", por Queiruga, (2021)

POS

Las siglas POS, proceden del término en inglés, *"Point of Sale"* que se refiere a un Punto de Venta, que es un dispositivo electrónico que permite a los clientes efectuar pagos de forma ágil, segura y eficiente. A través de esta terminal, es posible aceptar diversos medios de pago, tales como tarjetas, así como billeteras digitales como Apple Pay, Google Pay, entre otras. En términos generales, el POS funciona como un equipo que facilita la gestión de transacciones comerciales, pues automatiza los procesos de venta mejorando la experiencia de cobro en segundos (Torres, 2025a).

POS Culqui

Según Torres (2025b), el POS CulqiFull es una solución orientada a negocios que requieren aceptar múltiples medios de pago, incluyendo tarjetas y billeteras digitales, con la ventaja de poder disponer fondos de manera inmediata. Al pertenecer al grupo del Banco de Crédito del Perú (BCP), ofrece respaldo, confianza y altos estándares de seguridad. Asimismo, CulqiFull brinda acceso a herramientas como CulqiPanel y CulqiApp, las cuales permiten monitorear las ventas en tiempo real.

Entre los beneficios se encuentran:

- Cobros más rápidos y seguros,
- Abonos en la cuenta de la empresa el mismo día del cobro

- Soporte técnico las 24 horas
- Control del negocio con CulqiPanel y CulqiApp
- Activación rápida

Sistema de gestión

Según la Organización Internacional de Normalización, en inglés, *International Organization for Standardization*, (ISO, s.f.), "un sistema de gestión es la forma en que una organización gestiona las áreas interrelacionadas de su negocio para alcanzar sus objetivos" (párr. 1).

De acuerdo con el Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral (ISBL, 2023), un sistema de gestión se describe como una estructura de elementos internos que colaboran entre sí para establecer políticas y procesos con el fin de alcanzar los objetivos de una organización. Sirve como un recurso que facilita el funcionamiento más ordenado, eficiente y eficaz para las empresas.

Sistema de gestión REY

El sistema de gestión REY fue creado en el año 2015 para salones de belleza en Perú y tiene como propósito modernizar el sector belleza a través de soluciones digitales y una correcta gestión de datos.

Este es un sistema muy práctico porque se puede ingresar a la plataforma desde una computadora, laptop, Tablet o celular con conexión a internet con un usuario o clave de acceso asignada. Asimismo, el sistema de gestión REY cuenta con 6 módulos, que se muestran a continuación en la figura 15.

Figura 15.

Módulos del sistema de gestión REY



Módulo Configuración: Permite la configuración y personalización de formas de pago, registro de proveedores, unidades de medida, entre otros.

Módulo Almacén: Facilita el registro de productos, servicios, actualización del stock (aumentar o reducir) y generación de movimientos entre los diferentes almacenes.

Módulo Producción: Visualiza el reporte de producción de los trabajadores.

Módulo Personal: Habilita el registro de trabajadores nuevos, los cargos, los horarios de trabajo, así como, dar de baja al término de la relación laboral.

Módulo Ventas: Facilita el registro de ventas, la emisión de comprobantes electrónicos, el registro de clientes y registro de precios de productos de venta y servicios. Este módulo es utilizado al realizar el control de ingresos y control de cobranzas.

Módulo Reservas: Habilita la agenda de citas, confirmación citas y marcar la asistencia de los clientes.

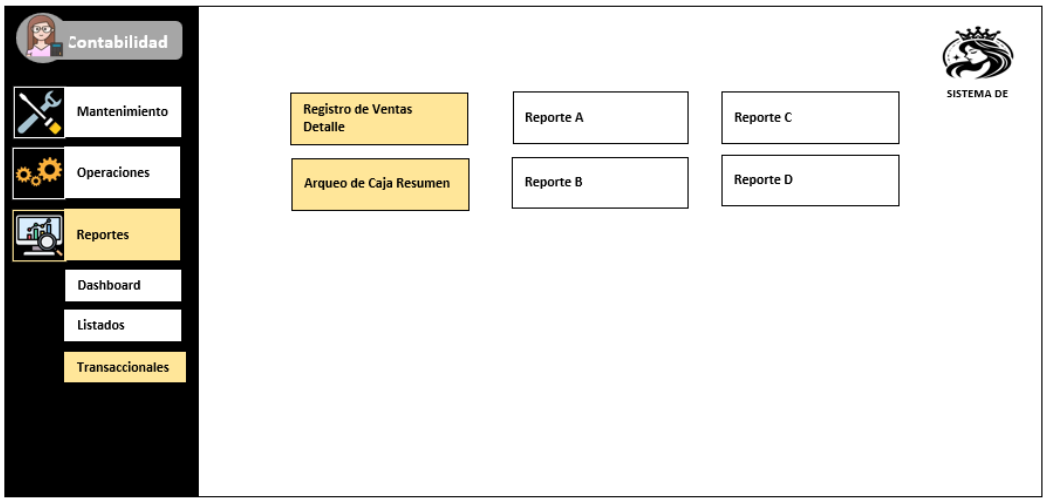
Módulo Seguridad: Permite configurar el RUC que se va a utilizar para emitir comprobantes electrónicos**.**

Cabe precisar que el sistema de gestión REY es la herramienta utilizada para realizar el control de ingresos y cobranzas, a través de los reportes denominados “Arqueo de Caja Resumen” y “Registro de Venta Detalle”.

En la Figura 16 se muestra la ruta para la obtención de dichos reportes, se selecciona el módulo Ventas; opción “Reportes” y se selecciona la categoría “Transaccionales”. Se han resaltado de amarillo los reportes mencionados.

Figura 16.

Ubicación de reportes utilizados en la actividad



2.4 Metodología y procedimientos

2.4.1 Técnicas e instrumentos

La metodología aplicada se desarrolló con un enfoque cualitativo descriptivo, se emplearon técnicas como la observación directa del participante y el análisis documental, lo que permitió obtener información detallada y confiable sobre el control de ingresos y control de cobranzas en la empresa del sector belleza.

Por un lado, mediante la observación directa, se analizó la ejecución de las actividades de apertura, registro de ventas y cierre de caja de ambas sedes, así como, la aplicación práctica de los controles de ingresos y cobranzas.

Por otro lado, el análisis documental comprendió la revisión de los reportes del sistema de gestión REY, los reportes internos, las comandas

físicas, los respaldos de cobranzas, así como la revisión de literatura como artículos, tesis, decretos, leyes y normas mencionados en el marco teórico, normativo y técnico del presente TSP.

2.4.2 Procedimientos utilizados en el tratamiento del problema

a. Identificación del problema

En primer lugar, se explicarán los procesos de apertura y cierre de caja en las dos sedes mediante los flujogramas AS IS, estos procesos son realizados por el personal de caja y se han podido elaborar en base a la observación directa del participante. Además, se han resaltado de amarillo los problemas identificados en cada flujograma.

Se puede observar en la Figura 17 que en la sede Miraflores se imprimen las constancias de los links de pago y transferencias bancarias como respaldo de las cobranzas realizadas; mientras que, en la sede Santiago de Surco no, lo cual refleja prácticas operativas no uniformes y una debilidad en el control y resguardo de la evidencia de cobranzas.

Además, en la Figura 18 se puede apreciar que solo la sede de Miraflores elabora un reporte físico consolidado con la impresión de los reportes del cierre de caja: reportes del sistema REY y reportes internos del día, así como, las constancias de transferencias y link de pago, el reporte de cierre de caja Culqui y el sobre con las comandas físicas, mientras que en la sede Santiago de Surco, solo se toma en cuenta el reporte de cierre de caja Culqui, que se coloca dentro del sobre con

comandas, lo cual refleja prácticas operativas no uniformes y una debilidad en el resguardo de la evidencia de cierre de caja.

Asimismo, el sistema de gestión REY no se utiliza para controlar el efectivo, pese a contar con dicha funcionalidad, puesto que no se registra un monto de apertura en el sistema de acuerdo con el monto de cierre de efectivo del día anterior, sino que este control es reemplazado solo en la sede Miraflores por un control manual informal mediante el envío a la consultora de un correo con el monto de apertura y cierre de efectivo del día, lo que no permite realizar una continuidad de saldos ni un arqueo de caja automático en el sistema.

Figura 17.

Flujograma del Proceso de apertura de caja – Situación Actual (AS IS)

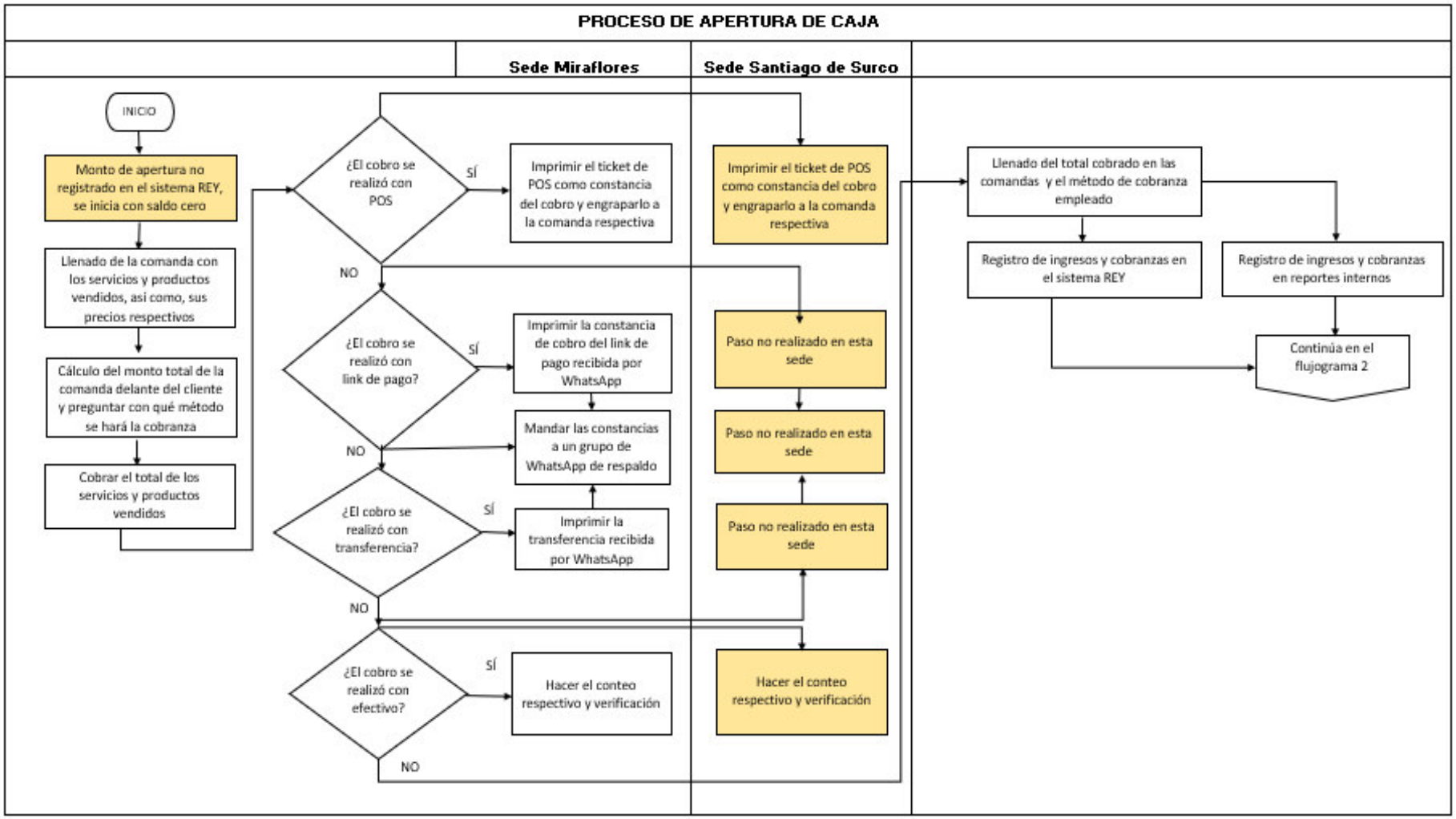
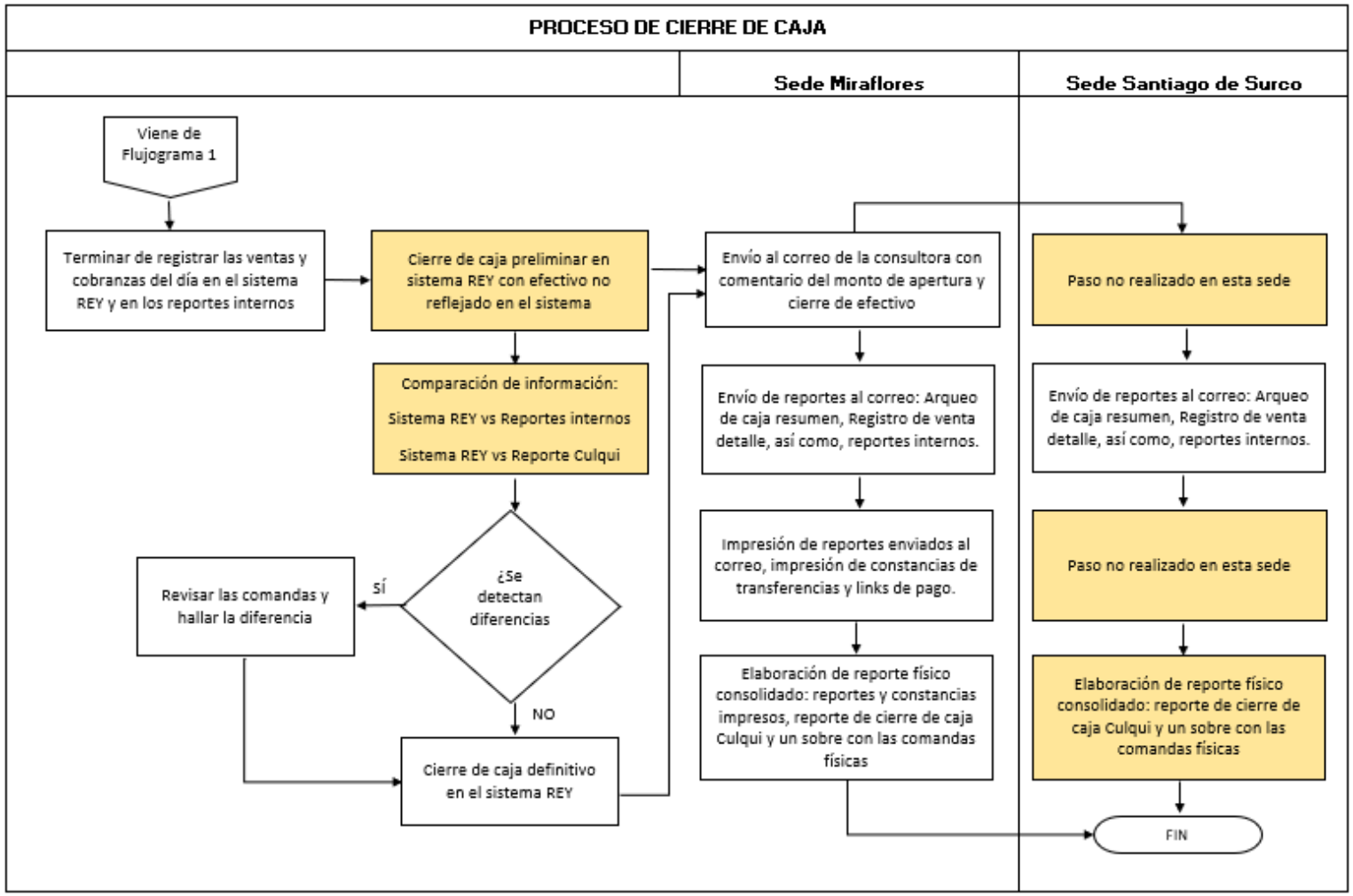


Figura 18.

Flujograma del Proceso de cierre de caja - Situación actual (AS IS)



A continuación, se presentarán los problemas identificados en el **CONTROL DE INGRESOS:**

1. Registro inadecuado de los ingresos debido a errores de digitación: Este problema se presenta como resultado de errores de digitación en los montos de los ingresos registrados, tanto en el sistema de gestión REY como en los reportes internos, lo que genera diferencias entre ambas fuentes de información. Dichas diferencias afectan la confiabilidad y exactitud de los ingresos registrados, evidenciando la ausencia de controles de validación y revisión oportunos durante el proceso de registro diario.

2. Duplicidad de registros de ingresos por falta de controles en el registro y validación diaria: Este problema se origina por la ausencia de mecanismos de validación preventiva durante el registro diario de las ventas, lo que permite que una misma operación sea registrada más de una vez, ya sea en el sistema de gestión REY o en los reportes internos. La duplicidad no es detectada oportunamente por el personal de caja, siendo identificada únicamente en controles posteriores, lo que aumenta el riesgo de distorsión en la información de ingresos.

A continuación, se presentarán los problemas identificados en el **CONTROL DE COBRANZAS:**

1. Deficiencia en el control del efectivo por la falta de registro formal del monto de apertura y cierre en el sistema de gestión REY: El sistema de gestión REY cuenta con la funcionalidad que permite el registro

del monto de apertura considerando automáticamente el monto del cierre del día anterior correspondiente al efectivo; sin embargo, ambas sedes de la empresa del sector belleza no hacen uso de dicha función y registran de manera recurrente un monto de apertura igual a cero. Esta situación impide la continuidad de saldos y limita la ejecución de arqueos automáticos de caja.

2. Incorrecta clasificación de los métodos de cobranza debido a la ausencia de lineamientos claros y comunicación formal al personal de caja: Las cobranzas realizadas mediante pasarela de pago Culqui, transferencias bancarias y efectivo no cuenta con criterios claramente definidos para su clasificación. Como consecuencia, el personal de caja registra las operaciones en función a su criterio individual, lo que genera errores en la identificación del método de cobranza y ocasiona inconsistencias entre el sistema de gestión REY y los reportes internos.

3. Falta de uniformidad en el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja: Las dos sedes de la empresa del sector belleza no aplican prácticas uniformes en el archivo y resguardo de la documentación de soporte de las cobranzas y del cierre de caja. Mientras la sede Miraflores conserva respaldos completos y consolidados, la sede Santiago de Surco no cuenta con evidencia suficiente.

b. Análisis del marco normativo

El marco teórico-normativo del presente TSP se sustenta en la integración del Marco Integrado de Control Interno COSO 2013, la

normativa tributaria aplicable a la emisión de comprobantes de pago y la normativa contable, sin que el presente trabajo implique la evaluación de estados financieros ni la ejecución de una auditoría financiera.

Asimismo, el Decreto Ley N.º 25632 y el Reglamento de Comprobantes de Pago, establecen la obligación de emitir, registrar y conservar los comprobantes que sustentan las operaciones de venta. Por su parte, COSO 2013 se constituye como el principal marco de análisis, al permitir evaluar las deficiencias en el diseño y aplicación de controles relacionados con la estructura organizacional, la identificación de riesgos, las actividades de control, la comunicación interna y el monitoreo, evidenciando cómo la ausencia de procedimientos formales y controles preventivos afecta la confiabilidad de los registros de ingresos y cobranzas, así como, el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes.

c. Construcción de la alternativa de solución

a. Alternativas de solución para el Control de ingresos

Problema 1: Registro inadecuado de los ingresos debido a errores de digitación

Alternativa de solución 1: Implementar controles de validación y verificación en el registro de los ingresos que reduzcan la incidencia de errores de digitación

Para ello se debe realizar lo siguiente:

a) Crear un procedimiento operativo obligatorio de conciliaciones diarias y validaciones previas al cierre de caja, que impidan continuar con el cierre en presencia de diferencias no justificadas.
b) Implementar un checklist de validación, el cual tiene como finalidad asegurar la exactitud de los ingresos registrados.

Problema 2: Duplicidad de registros de ingresos por falta de controles en el registro y validación diaria

Alternativa de solución 2: Establecer y formalizar actividades de control preventivas en el proceso de registro diario de las ventas, que permitan validar que cada operación sea registrada una sola vez

Para ello se deben seguir los siguientes pasos:

a) Crear un procedimiento estandarizado que incluya revisiones cruzadas entre el total de ingresos registrados en el sistema de gestión REY y los reportes internos antes del cierre diario.
b) Definir responsabilidades claras para la validación de los registros.
c) Establecer dichas actividades en políticas y procedimientos formales, de cumplimiento obligatorio para el personal de caja.

A continuación, la Tabla 3 presenta la aplicación de las alternativas de solución a los problemas del control de ingresos.

Tabla 3.

Alternativas de solución aplicadas a los problemas del Control de Ingresos

ALTERNATIVAS	SEDE MIRAFLORES	SEDE SANTIAGO DE SURCO
ALTERNATIVA 1. Implementar controles de validación y verificación en el registro de los ingresos que reduzcan la incidencia de errores de digitación	Por ejemplo, el 24/09/25 el personal de caja al aplicar el procedimiento obligatorio de conciliación diaria encontró una diferencia en la pasarela de pago POS Culqui por S/29.00 *(veintinueve soles)*. En dicho contexto, al aplicar un checklist de validación antes del cierre de caja se verificó que el Reporte de Cierre de caja Culqui se había registrado correctamente en el sistema, pero no en los reportes internos, por lo tanto, se procedió a corregir lo que se había digitado mal en los reportes internos.	Por ejemplo, el 31/10/25 el personal de caja al aplicar el procedimiento obligatorio de conciliación diaria detectó una diferencia en la pasarela de pago Culqui por S/10.00 *(diez soles).* En dicho contexto, al aplicar un checklist de validación antes del cierre de caja se constató que se había digitado mal el importe en el sistema de gestión REY; sin embargo, el ingreso si fue registrado correctamente en los reportes internos, por lo que se procedió a corregir el ingreso en el sistema.
ALTERNATIVA 2. Establecer y formalizar actividades de control preventivas en el proceso de registro diario de las ventas, que permitan validar que cada operación sea registrada una sola vez	Por ejemplo, el día 03/08/25 el personal encargado de la validación (administradora de la sede), siguiendo un procedimiento estandarizado de revisión cruzada entre el total de ingresos registrado en Rey y en los reportes internos, detectó una duplicidad de registro por un importe de S/120 *(ciento veinte soles)* correspondiente a una transferencia registrada dos veces en el sistema REY. Al contar con responsabilidades claramente definidas, el encargado de validación solicita al personal de caja que corrija dicho registro antes del cierre de caja.	Por ejemplo, el día 25/09/25 el personal encargado de la validación (administrador de la sede), siguiendo un procedimiento estandarizado de revisión cruzada entre el total de ingresos registrado en Rey y en los reportes internos, detectó una duplicidad de registro por un importe de S/60 *(sesenta soles)* correspondiente a un ingreso de Culqui registrado dos veces en los reportes internos. Al contar con responsabilidades claramente definidas, el encargado de validación solicita al personal de caja que lo corrija.

b. Alternativas de solución para el Control de cobranzas

Problema 1: Deficiencia en el control del efectivo por la falta de registro formal del monto de apertura y cierre en el sistema de gestión REY

Alternativa de solución 1: Establecer como norma obligatoria el registro del monto de apertura directamente en el sistema de gestión REY, utilizando el arrastre automático del monto del cierre del día anterior.

Para ello se deben seguir los siguientes pasos:

a) Establecer una norma que indique poner el monto de apertura automático considerando el monto de cierre del día anterior. De manera excepcional, podrá autorizarse el inicio de operaciones con un monto distinto al saldo del cierre del día anterior, siempre que exista justificación debidamente documentada y se cuenta con la autorización correspondiente, como, por ejemplo, cuando se haya depositado el efectivo a la cuenta de la empresa.
b) Realizar aqueos de caja automáticos en el sistema REY y verificar el monto de efectivo al realizar el control de cobranzas.

Problema 2: Incorrecta clasificación de los métodos de cobranza debido a la ausencia de lineamientos claros y comunicación formal al personal de caja

Alternativa de solución 2: Establecer y comunicar lineamientos para la clasificación de los métodos de cobranza

Para ello se deben seguir los siguientes pasos:

a) Establecer criterios específicos que permitan al personal de caja identificar y registrar correctamente cada método de cobranza en el sistema de gestión REY y en reportes internos.
b) Dichos lineamientos deben ser comunicados formalmente a todo el personal involucrado y aplicados de manera uniforme en todas las sedes.

Problema 3: Falta de uniformidad en el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja

Alternativa de solución 3: Estandarizar el procedimiento de archivo y resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja

Para ello se deben seguir los siguientes pasos:

a) Estandarizar el procedimiento de resguardo de la evidencia de las cobranzas (constancias de transferencias y links de pago)
b) Estandarizar el procedimiento de elaboración de un reporte físico consolidado que incluya los reportes del sistema REY y de reportes internos, así como, los respaldos de las cobranzas (constancias de transferencias y links de pago), el reporte de cierre de caja Culqui y las comandas físicas.

A continuación, la Tabla 4 presenta la aplicación de las alternativas de solución a los problemas del control de cobranzas.

Tabla 4.

Alternativas de solución aplicadas a los problemas del Control de Cobranzas

ALTERNATIVAS	SEDE MIRAFLORES	SEDE SANTIAGO DE SURCO
ALTERNATIVA 1. Establecer como norma obligatoria el registro del monto de apertura directamente en el sistema de gestión REY	Utilizando el arrastre automático del cierre del día anterior, el sistema inició el 10/10/25 con un monto de apertura real de S/150.00 *(ciento cincuenta soles),* permitiendo conciliar automáticamente el efectivo del día S/200.00 (*doscientos soles)* y verificar un cierre consistente de S/350.00 *(trescientos cincuenta),* lo cual fortalece el control del efectivo y habilita los arqueos automáticos durante el control de cobranzas.	Utilizando el arrastre automático del cierre del día anterior, el sistema inició el 22/09/25 con un monto de apertura real de S/100.00 *(cien soles)*, permitiendo conciliar automáticamente el efectivo del día S/150.00 *(cincuenta soles)* y verificar un cierre consistente de S/250.00 *(doscientos cincuenta).*
ALTERNATIVA 2. Establecer y comunicar lineamientos de clasificación de los métodos de cobranza	Por ejemplo, el día 07/07/25 teniendo en cuenta los lineamientos de clasificación de los métodos de cobranza debidamente comunicados, el personal de caja registró los S/60 *(sesenta soles)* como cobranza por pasarela de pago Culqui, al tratarse de una operación realizada mediante el escaneo del código QR Yape/Plin del POS Culqui, ya que la operación fue procesada por POS.	Por ejemplo, el día 26/09/25 teniendo en cuenta los lineamientos de clasificación de los métodos de cobranza debidamente comunicados, el personal de caja registró los S/180.00 *(ciento ochenta soles)* como cobranza por pasarela de pago Culqui, ya que se realizó la operación mediante link de pago Culqui.
ALTERNATIVA 3. Estandarizar el procedimiento de archivo y resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja	El personal de caja sigue un procedimiento estandarizado para ambas sedes de archivo y resguardo de la evidencia de cobranzas, el cual tiene como norma obligatoria que todas las constancias de transferencias y links de pago se centralizan en un único canal autorizado y, al cierre de la jornada, se procede a imprimir dichas constancias y archivarlas junto con el reporte físico consolidado, que incluye los reportes del sistema REY, los reportes internos, las constancias impresas, el reporte de cierre de caja Culqui y las comandas físicas, asegurando un resguardo completo y uniforme de la evidencia de cierre de caja.	

Asimismo, en las Figuras 19 y 20 se muestran los Flujogramas de apertura y cierre de caja - Situación propuesta (TO BE) que representan el proceso propuesto, el cual aplica las alternativas de solución orientadas a corregir los problemas identificados en los flujogramas AS IS.

En el caso del proceso de apertura de caja, uno de los cambios más importantes es que se inicia con el registro automático en el sistema REY del monto de apertura con el arrastre del monto de cierre del día anterior, además, el personal de caja hace el conteo físico del dinero y verifica si coincide con lo que figura en el sistema, en caso coincida se considera correcto el monto de apertura y se apertura la caja en el sistema, pero si no coincide, se debe verificar si hay depósitos del efectivo a la cuenta de la empresa, puesto que es algo que suele realizarse de una a dos veces por semana. Si este es el caso, se debe colocar el monto real físico que queda en la caja y se debe adjuntar en el sobre de comandas el váucher del depósito realizado para que la consultora pueda revisarlo al realizar el control de cobranzas. Otro de los cambios realizados, guarda relación con la uniformidad en el resguardo de la evidencia de cobranzas, puesto que en ambas sedes se imprimen las constancias de transferencias y links de pago Culqui para adjuntarlo como parte del archivo físico consolidado.

De igual manera, en el caso del proceso de cierre de caja, uno de los cambios más importantes es que se después de emitir el reporte preliminar de cierre, que considera el dinero real de efectivo que hay en caja, se realiza un checklist de validación del registro de ingresos mediante la comparación de lo registrado en el sistema de gestión REY y lo registrado en los reportes internos. Otro de los cambios realizados, guarda relación con la uniformidad en el resguardo de la evidencia del cierre de caja, puesto que ambas sedes envían los mismos reportes al correo de la consultora y elaboran el reporte físico consolidado según la misma estructura.

A continuación, en la Figura 19 y 20, se pueden observar los cambios incorporados en los procesos de apertura y cierre de caja, pues se han resaltado de color verde, con la finalidad de facilitar su identificación y evidenciar las modificaciones introducidas respecto a la situación actual.

Figura 19.

Flujograma del proceso de apertura de caja - Situación Propuesta (TO BE)

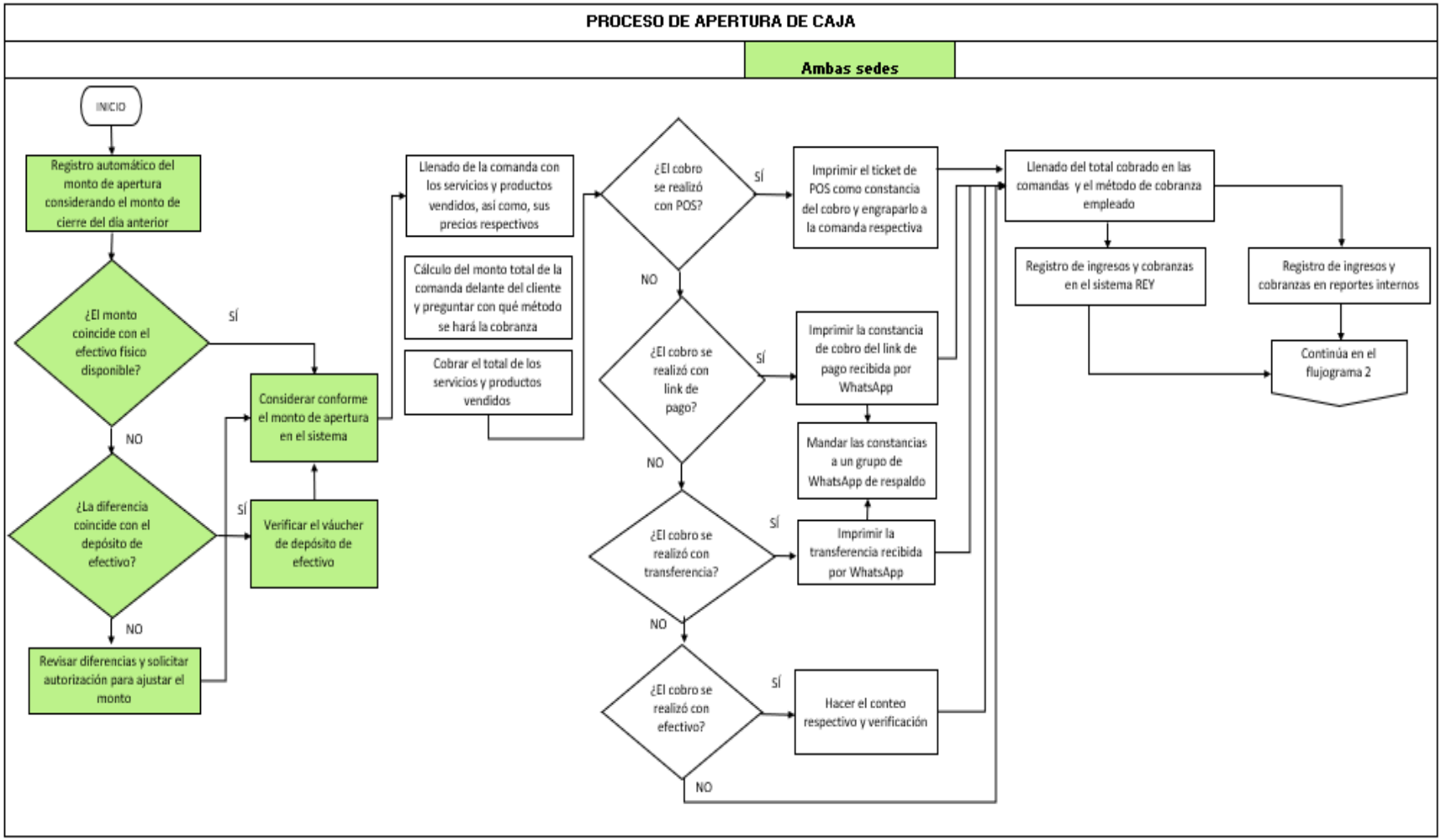
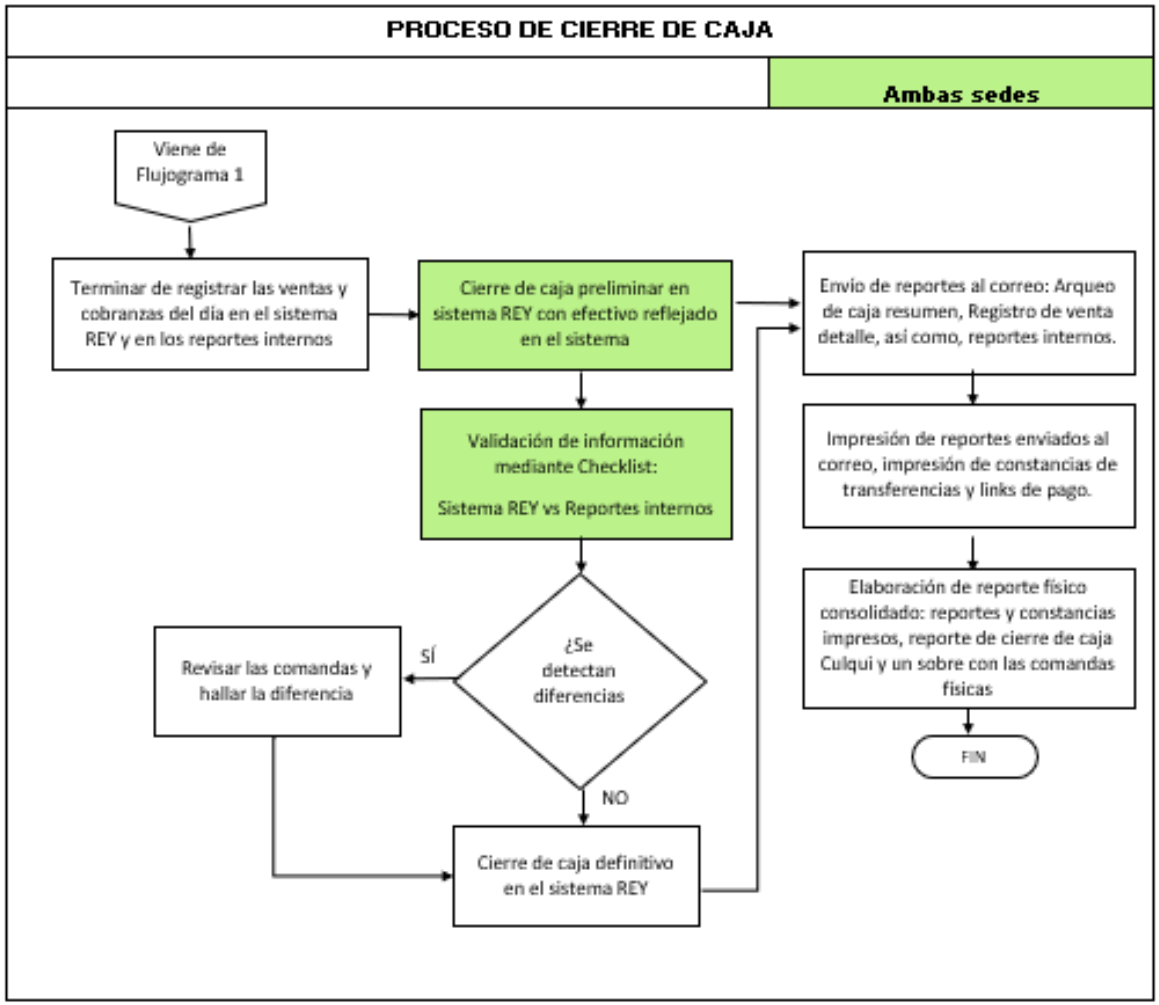


Figura 20.

Flujograma del proceso de cierre de caja - Situación Propuesta (TO BE)



Además, en las Figuras 21 y 22 se muestran los Flujogramas del proceso de control de ingresos y del proceso de control de cobranzas - Situación propuesta (TO BE) que representa el proceso propuesto, el cual aplica las alternativas de solución orientadas a corregir los problemas identificados en el flujograma AS IS de cada proceso de control.

En el proceso de control de ingresos, uno de los cambios más importantes es que en la fase II de validación se revisa el checklist realizado por el personal de caja correspondiente a los dos días con mayor volumen de ventas en caso no haya diferencias en la fase I de recolección y cruce de información, o si hay diferencias se revisa el checklist realizado de los días con diferencias, para luego pasar a la revisión de las comandas físicas.

En el proceso de control de cobranzas, uno de los cambios más significativos es que en la fase II de validación se verifica que el monto de apertura coincida con el monto de cierre del día anterior en el sistema REY, en caso hubieran diferencias, se verifica si se realizó un depósito del dinero en efectivo ese día, si la diferencia coincide se considera conforme el monto de efectivo y se realiza el arqueo de caja correspondiente, si no hubiera diferencias se realiza el arqueo de caja directamente. En caso, se encuentren diferencias se revisarán las comandas físicas y se comparan los reportes de REY y los reportes internos.

A continuación, en la Figura 21 y 22, se pueden observar los cambios incorporados en cada paso del proceso de control de ingresos y control de cobranzas, pues se han resaltado de color verde, con la finalidad de facilitar su identificación y evidenciar las modificaciones introducidas respecto a la situación actual.

Figura 21.

Flujograma del control de ingresos - Situación Propuesta (TO BE)

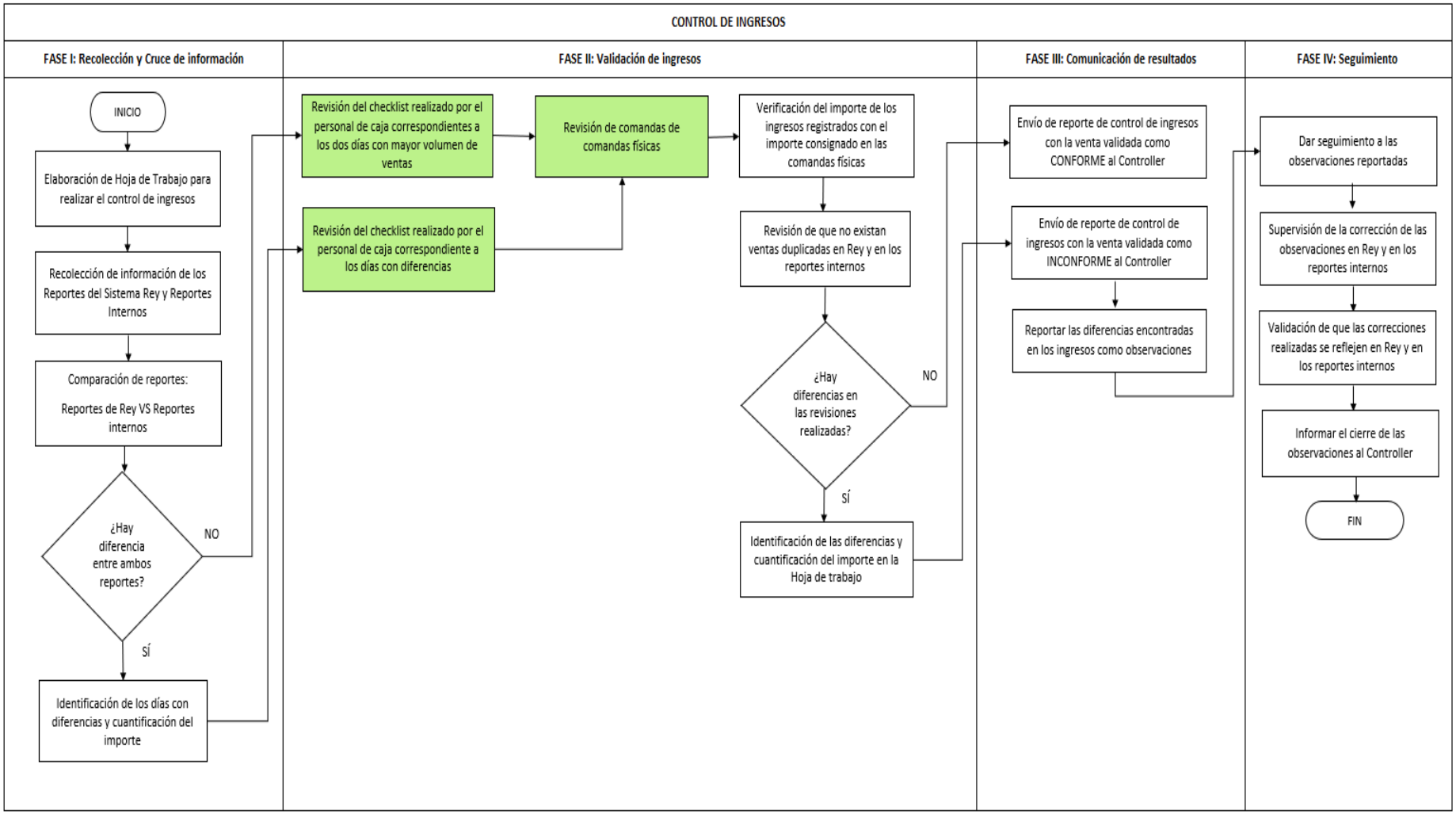
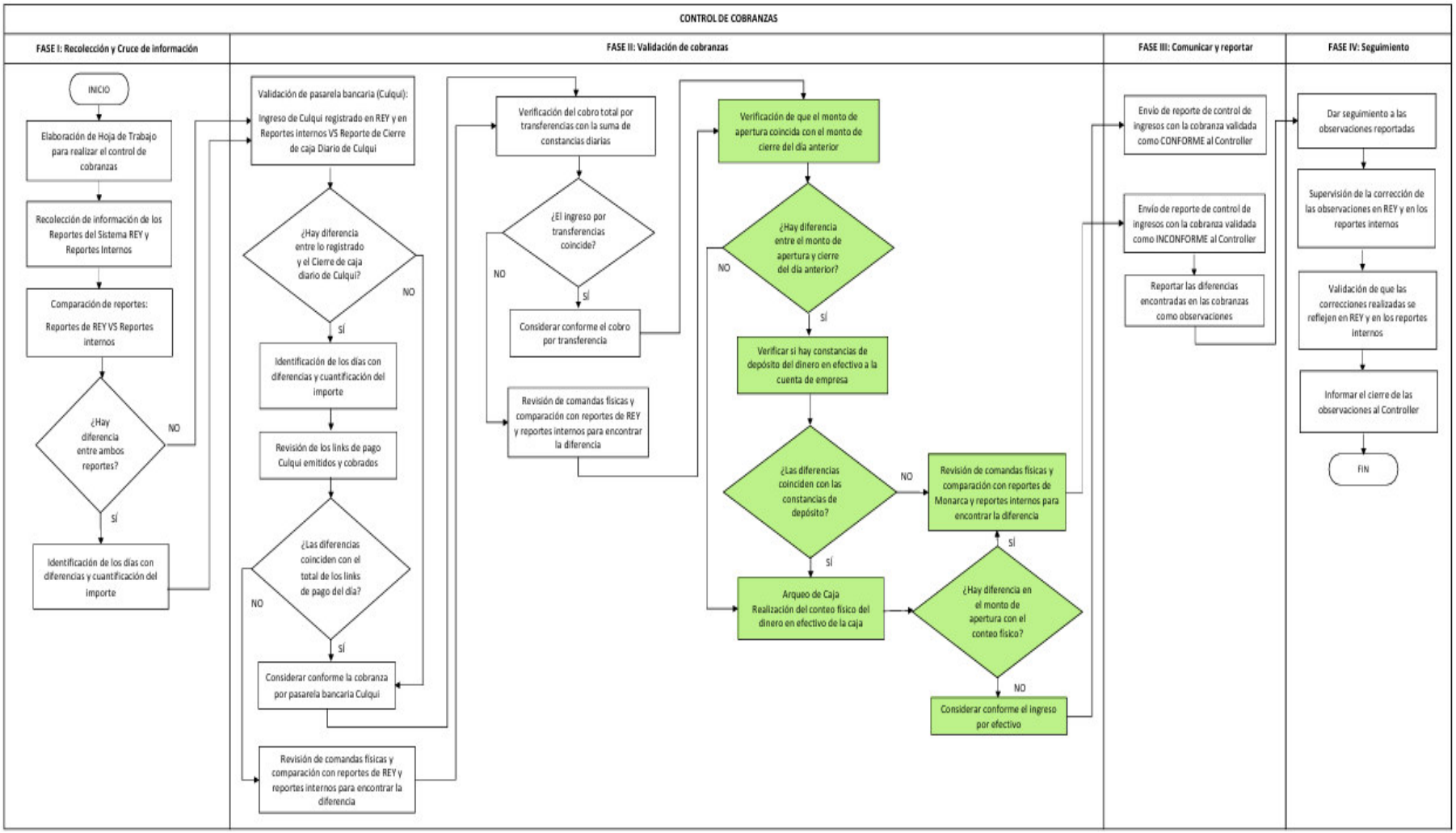


Figura 22.

Flujograma del control de cobranzas - Situación Propuesta (TO BE)



A continuación, en la Figura 23, se presenta un programa de auditoría propuesto para el control de ingresos y cobranzas.

Figura 23.

Programa de auditoría para el control de ingresos y cobranzas

	**PROGRAMA DE AUDITORÍA**
OBJETIVO GENERAL	
Verificar que las ventas realizadas y las cobranzas efectuadas en las sedes de la empresa del sector belleza se encuentren correctamente registradas, clasificadas, validadas y respaldadas en el sistema de gestión REY y en los reportes internos, evaluando la confiabilidad de los registros.	
ALCANCE	
El examen comprende los procesos de: -Apertura y cierre de caja -Prestación de servicios y venta de productos -Registro de ingresos -Registro de cobranzas -Facturación y emisión de comprobantes de pago Periodo a auditar:_____ Sedes auditadas:_____	
RIESGOS IDENTIFICADOS	
-Registro inadecuado de ingresos -Registros duplicados de ingresos -Deficiencia en el control del efectivo -Incorrecta clasificación de métodos de cobranza -Falta de uniformidad en el resguardo de las cobranzas	
A. PLANEAMIENTO Y CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	**B. EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO**
Objetivo: Comprender el proceso de ingresos y cobranzas por sede **Procedimientos:** -Obtener organigramas, manuales y políticas de ingresos y cobranzas -Identificar los tipos de servicios y productos ofrecidos -Entrevistar al responsable de caja, administración y contabilidad	**Objetivo:** Evaluar el diseño y funcionamiento de los controles internos **Procedimientos:** -Revisar la segregación de funciones (venta, cobro, registro) -Verificar controles sobre cajas por sede -Evaluar controles sobre sistema de gestión
EVIDENCIA: Manuales, flujogramas, actas de entrevistas	EVIDENCIA: Cuestionarios de control de interno, observaciones documentadas
C. AUDITORÍA DE INGRESOS	**D. AUDITORÍA DE COBRANZAS**
Objetivo: Verificar el adecuado registro de los ingresos **Procedimientos:** -Comparar reportes de venta del sistema de gestión REY con los reportes internos -Verificar correlatividad de comprobantes de pago -Revisar la implementación del checklist de validación previa al cierre de caja	**Objetivo:** Verificar que las cobranzas registradas hayan sido realmente cobradas **Procedimientos:** -Conciliar las cobranzas registradas con el reporte cierre de caja Culqi -Verificar las constancias de transferencias y links de pago -Revisar el registro del monto de apertura del dinero en efectivo
EVIDENCIA: Reportes de venta, comprobantes, checklist	EVIDENCIA: Reporte Culqui, váuchers, arqueos de caja
E. INFORME DE AUDITORÍA	
Objetivo: Comunicar resultados y recomendaciones **Procedimientos:** -Elaborar hallazgos con condición, criterio, causa y efecto -Formular conclusiones y recomendaciones	
EVIDENCIA: Informe de auditoría	

En la Figura 24, se presenta un checklist para el control de ingresos y cobranzas propuesto.

Figura 24.

Checklist para el control de ingresos y cobranzas

N°	ÍTEM DE VERIFICACIÓN	SÍ	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe una política sobre registro de ingresos y cobranzas por sede?			
2	¿Existe un procedimiento formal para el registro de ingresos y cobranzas por sede?			
3	¿Se ha establecido actividades de control preventivas en el proceso de registro diario de las ventas?			
4	¿Se ha establecido la realización de un checklist de validación antes del cierre diario de caja?			
5	¿Se han comunicado formalmente los lineamientos de clasificación de métodos de pago?			
6	¿El personal de caja ha recibido capacitación formal sobre el registro de ingresos y clasificación de métodos de cobranza?			
7	¿Todas las ventas de servicios y productos se facturan?			
8	¿Los comprobantes de pago son correlativos y autorizados por SUNAT?			
9	¿Existe segregación entre quien cobra y quien registra?			
10	¿El monto de cierre de caja registrado en el sistema coincide con el efectivo físico y sirve como base para el monto de apertura del día siguiente?			
11	¿Se realizan arqueos de caja diarios por sede?			
12	¿Las cobranzas en efectivo se depositan íntegramente en bancos?			
13	¿Las ventas con pasarela bancaria coincide con los reportes de cierre de caja Culqi?			
14	¿Se revisan los links de pago emitidos y realmente cobrados?			
15	¿Las constancias de transferencias y links de pago se encuentran impresas e incorporadas en el reporte físico consolidado de caja?			
16	¿Se envían al correo de la consultora contable los reportes: Arqueo de caja resumen, registro de venta detalle y reportes internos al cierre de caja diario?			
17	¿Las observaciones identificadas en el control de ingresos y cobranzas son documentadas y cuentan con seguimiento hasta su cierre?			
18	¿La gerencia revisa los reportes consolidados de control de ingresos y cobranzas?			
19	¿La gerencia implementa acciones correctivas para prevenir la recurrencia de las diferencias identificadas?			

d. Aplicación de la propuesta o tratamiento identificado

La aplicación de estas propuestas fue de gran utilidad, pues permitió optimizar los procesos de apertura y cierre de caja, así como, fortalecer de manera integral los procesos de control de ingresos y control de cobranzas en ambas sedes de la empresa del sector belleza.

En el proceso de apertura de caja, una de las mejoras más significativas fue la implementación del registro del monto de apertura en el sistema de gestión REY, utilizando el arrastre del día anterior. Esta práctica permitió asegurar la continuidad de saldos y mejorar la trazabilidad del efectivo. De manera complementaria, se logró uniformizar el resguardo de la evidencia de cobranzas en ambas sedes, estableciendo la impresión de las constancias de transferencias y links de pago Culqui como parte obligatoria del archivo físico consolidado del día.

Respecto al proceso de cierre de caja, se incorporó la aplicación de un checklist de validación del registro de ingresos, mediante la comparación de lo registrado en el sistema REY con los reportes internos. Este mecanismo permitió identificar oportunamente errores de digitación o duplicidades antes de finalizar el cierre diario, trasladando el control de un enfoque correctivo a uno preventivo.

En cuanto al control de ingresos, las alternativas implementadas contribuyeron a fortalecer las actividades de registro, validación y verificación de las operaciones, reduciendo los errores de digitación y la

duplicidad de registros. La implementación de procedimientos estandarizados, conciliaciones diarias, validaciones previas al cierre mediante checklist permitió mejorar la exactitud y confiabilidad de la información registrada en el sistema de gestión REY y en los reportes internos.

Finalmente, en relación con el control de cobranzas, el establecimiento de lineamientos claros para la clasificación de los métodos de cobranzas, junto con la estandarización del resguardo de la evidencia y el uso obligatorio del registro de apertura en el sistema REY, permitió uniformizar las prácticas operativas entre sedes y fortalecer el control del efectivo.

2.5 Resultados de la actividad

2.5.1 Detalles de la aplicación de las técnicas, instrumentos y procedimientos

La aplicación de las técnicas e instrumentos definidos se sustentó principalmente en la observación directa del participante y en la recopilación documental, lo que permitió obtener información detallada y confiable sobre la ejecución del control de ingresos y control de cobranzas en la empresa del sector belleza. A través de la observación directa, se pudo analizar la ejecución de las actividades de registro de apertura, ventas y cierre de caja, clasificación de los métodos de cobranza y resguardo de la evidencia; mientras que, mediante la recopilación documental, se revisaron los reportes generados por el sistema de gestión REY, los reportes internos, las comandas físicas y los respaldos de

cobranzas, permitiendo contrastar la información registrada con la evidencia disponible.

2.5.1.1 Observación directa del participante

Observación directa del participante en el control de ingresos: La observación permitió identificar cómo el personal de caja realizaba el registro diario de las ventas y la validación de los ingresos, evidenciándose debilidades relacionadas con los errores de digitación y la duplicidad de registros que solo eran detectadas al realizar el control de ingresos.

Observación directa del participante en el control de cobranzas: La observación directa permitió analizar el proceso de apertura y cierre de caja, identificándose que el sistema de gestión REY no era utilizado para registrar formalmente el monto de apertura y cierre del efectivo, iniciándose las operaciones con montos de apertura iguales a cero, así como, la falta de lineamientos claros de clasificación de los métodos de cobranza.

2.5.1.2 Recopilación documental

Recopilación documental en el control de ingresos: La recopilación de los reportes del sistema REY, los reportes internos y las comandas físicas permitió aplicar los procedimientos de recolección y cruce de información, así como la validación de los ingresos, identificando y cuantificando las diferencias detectadas en la Hoja de

Trabajo de control de ingresos. Asimismo, se pudo verificar el inadecuado registro de ingresos y la existencia de duplicidades mediante la comparación sistemática de las fuentes documentales.

Recopilación documental en el control de cobranzas: La recopilación documental permitió evaluar el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja, evidenciando prácticas no uniformes entre sedes. Mientras que la sede Miraflores contaba con documentación de respaldo, la sede Santiago de Surco presentaba limitaciones en la conservación de respaldos, lo que dificultaba la trazabilidad de las operaciones.

2.5.2 Análisis de las alternativas de solución

A continuación, se presenta la Tabla 5 con las ventajas y desventajas de cada una de las alternativas de solución asociadas a los problemas identificados en el control de ingresos, mientras que la Tabla 6 muestra las ventajas y desventajas de las alternativas de solución asociadas a los problemas identificados en el control de cobranzas.

Tabla 5.

Ventajas y desventajas de las alternativas de solución en el Control de ingresos

ALTERNATIVAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
ALTERNATIVA 1. Implementar controles de validación y verificación en el registro de los ingresos que reduzcan la incidencia de errores de digitación	-Facilidad de implementación -Disminuye errores de digitación -Permite detectar diferencias antes del cierre -Mejora la trazabilidad y la evidencia del control	-Incrementa la carga operativa diaria -Requiere supervisión constante -Depende del cumplimiento del personal -Puede generar resistencia al cambio del personal
ALTERNATIVA 2. Establecer y formalizar actividades de control preventivas en el proceso de registro diario de las ventas, que permitan validar que cada operación sea registrada una sola vez	-Reduce la duplicidad de registros -Mejora la confiabilidad y razonabilidad de los ingresos -Define responsabilidades claras	-Requiere tiempo inicial para diseñar y documentar procedimientos -Puede generar resistencia al cambio del personal

Tabla 6.

Ventajas y desventajas de las alternativas de solución en el Control de cobranzas

ALTERNATIVAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
ALTERNATIVA 1. Establecer como norma obligatoria el registro del monto de apertura directamente en el sistema de gestión REY	-Mejora el control y seguimiento del efectivo -Facilita la realización de arqueos de caja -Incrementa la confiabilidad de la información	-Depende del uso correcto del sistema en la apertura de la caja -Puede generar resistencia al cambio del personal
ALTERNATIVA 2. Establecer y comunicar lineamientos de clasificación de los métodos de cobranza	-Uniformidad en el registro de cobranzas -Reducción de diferencias entre registros	-Requiere capacitación inicial -Depende del cumplimiento del personal -Actualización periódica necesaria
ALTERNATIVA 3. Estandarizar el procedimiento de archivo y resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja	-Reducción del riesgo de pérdida de información -Mejora trazabilidad de las operaciones -Bajo costo de implementación	-Incrementa la carga operativa diaria -Depende del cumplimiento del personal -Uso de recursos físicos (papel y espacio físico)

2.5.3 Discusión de las alternativas de solución

Al comparar los resultados obtenidos con otras tesis revisadas se tiene que:

La tesis de Balceiro et al. (2025) evidencia que el uso de registros manuales genera errores, duplicidades y falta de confiabilidad en la información financiera de los salones de belleza. En ese sentido, las propuestas de establecer controles preventivos, conciliaciones diarias y checklist de validación el registro de ingresos resulta coherente con los hallazgos de la investigación, ya que ambas buscan asegurar que cada operación sea registrada una sola vez y con importes correctos, fortaleciendo la exactitud de la información. Además, los autores concluyen que el uso de herramientas digitales permite fortalecer el control de los recursos, por lo cual, la obligatoriedad del registro del monto de apertura en el sistema de gestión REY propuesto en el presente TSP se alinea con la conclusión de los autores.

La tesis de Gonzáles (2023) evidencia la coexistencia de diversos medios de pago según el perfil del consumidor, lo cual incrementa la complejidad operativa del proceso de cobranza. Esto se relaciona directamente con la problemática identificada en el presente TSP, donde la ausencia de lineamientos claros y formales generaba errores de clasificación. En dicho contexto, el establecimiento de lineamientos y su comunicación interna formal al personal de caja permite atender la

diversidad de métodos de cobranzas, garantizando un registro uniforme y confiable.

La tesis de Mercado y Patiño (2023) concluye que la implementación de políticas, procedimientos documentados y revisiones periódicas contribuye a mitigar riesgos administrativos, operativos y financieros. En ese sentido, la implementación de políticas y procedimientos de controles preventivos, así como, la aplicación de validaciones y conciliaciones diarias mediante checklist guardan relación directa con los mecanismos de control interno recomendados en la tesis.

La tesis de Araoz (2022) evidencia la importancia del control interno en la gestión de cobranzas, al demostrar que las políticas claras impactan positivamente en la eficiencia y confiabilidad de las cobranzas. En dicho contexto, la comunicación clara de los lineamientos para la clasificación de los métodos de cobranza, así como, la estandarización del procedimiento de resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja se alinean con los resultados de dicha investigación, en tanto contribuyen a fortalecer el control de cobranzas.

La tesis de Trujillo (2022) evidencia que la aplicación de controles internos y una cultura organizacional alineada contribuyen a asegurar el correcto registro de los diferentes métodos de cobranza y a optimizar la gestión administrativa, operativa y financiera de las organizaciones. Asimismo, demuestra que la incorporación de prácticas de control favorece la reducción errores, mejora la confiabilidad de la información y fortalece la

cultura organizacional. En ese sentido, las alternativas de solución planteadas en el presente TSP se orientan a incorporar lineamientos que permitan mejorar el registro y control de las cobranzas, así como, estandarizar procedimientos de resguardo de constancias y cierre de caja en ambas sedes, lo que implica tener una cultura organizacional más sólida.

La tesis de Yarlequé (2022) evidencia la relevancia del control interno en el área de ventas de una microempresa para asegurar el adecuado control de los ingresos y encuentra como oportunidades de mejora la falta de procedimientos y documentación para el registro de las ventas, por lo cual, se relaciona con los problemas identificados en el control de ingresos, ante lo cual, se propuso la creación de políticas para respaldar la formalización de controles preventivos.

2.5.4 Alcance y limitaciones de la alternativa elegida

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tiene como alcance a las empresas del sector belleza; sin embargo, tener políticas y procedimientos establecidos formalmente, validar los ingresos mediante checklist, así como, registrar el monto de apertura en el sistema de gestión, comunicar formalmente los lineamientos de clasificación de métodos de cobranza y estandarizar el procedimiento de resguardo de documentos; puede ser útil para empresas de otro sector que carecen de un control interno implementado.

Una de las principales limitaciones fue la resistencia al cambio por parte del personal que estaba acostumbrado, en primer lugar, a seguir criterios propios en el registro de los ingresos y cobranzas; y, en segundo lugar, a tener

una menor carga operativa en el proceso de cierre de caja. La implementación de las nuevas actividades de control implicó un mayor tiempo de ejecución especialmente por la incorporación de conciliaciones mediante checklist, la validación previa al cierre, así como, el registro del monto de apertura, la revisión de los lineamientos de clasificación de los distintos métodos de cobranza y el resguardo sistemático de las constancias de transferencias y links de pago.

III. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el control de ingresos y cobranzas, aplicado mediante la verificación, validación y conciliación de la información registrada en el sistema de gestión REY y en los reportes internos, permite identificar las diferencias y fortalecer la confiabilidad de los registros de ingresos y cobranzas en las dos sedes de la empresa del sector belleza de la provincia de Lima; sin embargo, dicha contribución se ve limitada por la inexistencia de controles preventivos formales, procedimientos estandarizados y lineamientos claros aplicables de manera uniforme entre sedes.

2. En relación con el control de ingresos, se concluye que las deficiencias en el proceso de registro diario, tales como los errores de digitación y duplicidad de registros, evidencian la ausencia de validaciones previas al cierre de caja, conciliaciones diarias y actividades de control preventivas, afectan la confiabilidad del registro de los ingresos.

3. Respecto al control de cobranzas, se concluye que la falta de registro del monto de apertura en el sistema de gestión REY, la ausencia de lineamientos claros de clasificación de los métodos de cobranza y la falta de uniformidad en el resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja, limitan la realización de arqueos de caja, generan inconsistencias y reducen la confiabilidad de los registros de cobranzas.

IV. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General aprobar y disponer la implementación de políticas y procedimientos estandarizados para el control de ingresos y cobranzas, aplicables de manera uniforme en las dos sedes de la empresa del sector belleza. Dichos documentos deben definir claramente las responsabilidades del personal involucrado, los pasos a seguir en los procesos de registro, validación y conciliación de ingresos y cobranzas. La formalización de estos documentos permitirá fortalecer el control preventivo, reducir la dependencia de prácticas empíricas y mejorar la confiabilidad de los registros operativos.

2. Se recomienda a la Gerencia General disponer la implementación de validaciones y conciliaciones diarias previas al cierre de caja, mediante el uso de un checklist. Asimismo, se recomienda estandarizar un procedimiento de revisiones cruzadas entre el sistema REY y los reportes internos, definiendo responsabilidades claras para la validación del registro de ingresos.

3. Se recomienda a la Gerencia General establecer como norma obligatoria el registro del monto de apertura en el sistema de gestión REY, utilizando el arrastre automático del saldo del día anterior, a fin de asegurar la continuidad del efectivo y facilitar la ejecución de arqueos de caja. Adicionalmente, se sugiere establecer y comunicar formalmente los lineamientos para la correcta clasificación de los métodos de cobranza, así como, estandarizar el procedimiento de resguardo de la evidencia de cobranzas y cierre de caja en las dos sedes.

REFERENCIAS

Alvarez, L. y Peña, C. (2022). *Desarrollo de pasarela de pagos en los canales virtuales para optimizar el proceso de pago de una empresa de telecomunicaciones*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional URP. Lima, Perú: https://repositorio.urp.edu.pe/entities/publication/78bcc96d-da64-40ae-ab13-f03b28cdf3a0

Araoz, C. (2022). *Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.* Lima, Perú: [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio UWiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/697fab3a-4ec9-4957-afc2-dce2a4e9ec3f

Balceiro, D., Higuera, J. y Perez, M. (2025). *Diseño de una herramienta digital para el registro y control de ingresos y egresos en salones de belleza de Floridablanca, Santander*. Bucaramanga, Colombia: [Tesis de pregrado, Corporación Universitaria Minuto de Dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO. https://repository.uniminuto.edu/items/ed6d1832-33a5-4203-9749-c0350103e684

García, A. (2022, 31 de mayo). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar#:~:text=Es%20el%20proceso%20mediante%20el,oportunidad%20e%20intensidad%20de%20estas.

García, L. (2025, 08 de setiembre). *NIIF 18: Un nuevo estándar para la presentación y revelación en los estados financieros.* https://www.ey.com/es_pe/insights/assurance/niif-

18-estandar-presentacion-estados-financieros#:~:text=La%20NIIF%2018%2C%20emitida%20el,en%20el%20estado%20de%20resultados.

Gonzáles, J. (2023). *Métodos de pago.* Valladolid, España: Tesis de pregrado, Universidad de Valladolid]. Repositorio institucional UVa. https://uvadoc.uva.es/handle/10324/63527

Gonzáles, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf

Holguín, N., Loor, C., Granoble, J., Orlando, M., Ramírez, B. y Bowen, M. (2024). La importancia del control interno en la gestión pública y privada. *Ciencia y Desarrollo* 27(6), 693-702. http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i4.2779

Instituto de Seguridad y Bienestar Laboral. (2023, 7 de marzo). *¿Qué es un sistema de gestión y para qué sirve?* https://isbl.eu/2023/03/que-es-un-sistema-de-gestion-y-para-que-sirve-2/

Maraví, L. (2024, 29 de octubre). *Control de ingresos y gastos de un negocio: guía completa para empresarios.* https://blog.alegra.com/republica-dominicana/control-de-ingresos-gastos/

Martínez, A. (2022, 17 de noviembre). *Normas Internacionales de Contabilidad*. https://www.ineaf.es/tribuna/normas-internacionales-de-contabilidad/

Mendez, P. (2024). *Control contable – tributario en una empresa fabricadora de tableros de vidrio.* Lima, Perú: [Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional UNMSM. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/521bb33a-d086-4442-920f-d348a4bb3867

Mercado, S. y Patiño, H. (2023). *Formulación de mecanismos de control interno en salones de belleza para el mejoramiento administrativo.* Cali, Colombia: [Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Javeriana Cali]. Repositorio institucional PUJ. https://doi.org/10.71618/br9y-b995

Ministerio de Economía y Finanzas. (2020). *¿Qué es Reactiva Perú?* https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=102665&lang=es-ES&view=article&id=6429

Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Normas Internacionales de Contabilidad – NIC.* https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101379&lang=es-ES&view=article&id=3348

Niubiz. (2025, 22 de agosto). *¿Qué son los pagos con link en Perú?* https://www.niubiz.com.pe/blog/que-son-los-pagos-con-link-en-peru

Organización Internacional de Normalización. (s.f.). *Normas del sistema de gestión*. https://www.iso.org/management-system-standards.html

Presidencia del Consejo de ministros. (2020). *Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19.* https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm

Polanía, L. (1997). Teoría del control. *Revista Paideia Surcolombiana* (6), 77-81. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7835981

Queiruga, S. (2021, 19 de enero). *Cómo funciona una pasarela de pagos: así es el momento clave de una compra online*. https://marketing4ecommerce.net/como-funciona-una-pasarela-de-pagos-y-quien-interviene-en-el-proceso/

Sistema de Búsqueda de Código Postal Nacional (s.f.). *Código Postal Nacional.* http://www.codigopostal.gob.pe/pages/invitado/consultaSimple.jsf

Stripe. (2023, 16 de octubre). *Aspectos básicos de las pasarelas de pagos: qué son y qué función desempeñan en el procesamiento de los pagos.* https://stripe.com/es/resources/more/payment-gateways-101

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (s.f.). *Regímenes Tributarios*. https://emprender.sunat.gob.pe/ruc/regimenes-tributarios-mype/regimenes-tributarios

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2022). Resolución de Superintendencia N° 007-99/Sunat. https://www.gob.pe/institucion/sunat/normas-legales/2940174-007-99-sunat

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2024). Texto Único Ordenado de la Ley del IGV. https://www.sunat.gob.pe/legislacion/igv/tuo.html

Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria. (2025). Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta. https://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/tuo.html

Toral, R. (2025, 26 de mayo). *¿Qué es arqueo de caja y cómo se hace?* https://www.mygestion.com/blog/que-es-arqueo-de-caja-y-como-se-hace

Torres, L. (2025a, 13 de enero). *¿Qué es un POS y cómo elegir el ideal para tu negocio?* https://blog.culqi.com/que-es-un-pos-como-elegir-el-ideal-para-mi-negocio/

Torres, L. (2025b, 22 de agosto). *Todo lo que necesitas saber sobre el POS Culqi.* https://blog.culqi.com/pos-culqi/

Trujillo, N. (2022). *Control interno y cultura organizacional en Montalvo Spa Peluquería SAC, 2020*. Lima, Perú: [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional USIL. https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/d0ccd12e-5b95-4c6a-bb26-0f22ef72ca80

Yarleque, J. (2022). *Propuesta de mejora de los factores relevantes del control interno en el área de ventas: caso de la microempresa Glamour Salón & Spa - Piura, 2021*. Lima, Perú: [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio institucional ULADECH. https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27959

ANEXOS Y/O ILUSTRACIONES

ANEXO A: Ficha de Evaluación de Trabajo de Suficiencia Profesional firmada por la contadora de la empresa.

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

FICHA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

1. Datos generales				
• Razón social de la empresa	VDS KAIKEI S.A.C.			
• Area o Dpto. en que realizó la actividad	CONTABILIDAD			
• Nombre y cargo del profesional responsable	Vilma Durand Solis			
• Periodo de labores (Horas laboradas)	6,151 horas			
• Nombre del bachiller	Alisson Francheska López Yataco			
• Escuela profesional	Auditoría Empresarial y del Sector Público			
2. Evaluación (*)		**Óptimo (2pts)**	**Bueno (1 pt)**	**Deficiente (0)**
a. Iniciativa y cumplimiento (trabajo bajo a presión)		X		
b. Puntualidad y asistencia		X		
c. Eficiencia y dedicación		X		
d. Compromiso ético en el desarrollo de la gestión contable, tributaria y/o de auditoría, en el sector público o privado.		X		
e. Capacidad de aplicar conocimientos a la práctica, evaluando casos de investigación.			X	
f. Capacidad de análisis y síntesis, crítico y autocrítico, en los trabajos de campo como gestores contables, tributarios y/o de auditoria.		X		
g. Liderazgo para formular los informes de contabilidad, tributarios y/o de auditoría, con independencia e imparcialidad.		X		
h. Capacidad para trabajar con un equipo multidisciplinario, para lograr los objetivos y metas institucionales.		X		
i. Habilidades en el manejo de la tecnología informática, para el desempeño de su trabajo de campo, reportes, informes, coordinación en redes con sus jefes y autoridades para agilizar su tarea de gestión contable, tributaria y/o de auditoría.			X	
j. Capacidad para la resolución de problemas y la valoración de responsabilidades de los funcionarios públicos y/o ejecutivos del sector privado.		X		
Sub total		16	2	0
TOTAL (Números y letras)		18 (DIEZ Y OCHO)		
Comentarios adicionales				

(*) Evaluacion
Satisfactorio 20 - 15
No satisfactorio 14 a menos

Con las consideraciones más distinguidas.

Atentamente,

VILMA DURAND SOLIS
CPC N° 41711

CPC Vilma Durand Solis
Evaluador