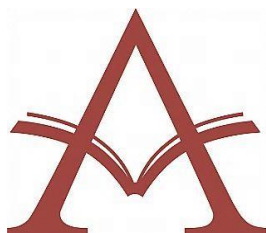


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**El Control interno en los créditos y cobranzas de la  
Empresa Sebastian´S Inversiones AFEM S.A.C. de Villa  
María del Triunfo -Lima en el año 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PUBLICO**

**AUTOR**

**YAHUANA RONDOY JUAN CARLOS**

**ASESOR**

**Mg.MILLÁN BAZÁN CÉSAR AUGUSTO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**LIMA, PERÚ**

**MARZO, 2020**



### **DEDICATORIA**

A Dios. A mi Madre María, mi Abuelita Paula, a mis tías, mi tía Aquiline, mi tía Gladys y mi tía Gloria a quien las quiero como a unas madres. A mi hermano Jhonatan por apoyarme emocionalmente en los momentos más difícil de mi Vida para seguir Adelante. A mis amigas Raquel Alvarado, Candy Urbina, Roxana, Gretta, por estar siempre en las buenas y en las malas, porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana de las Américas, por haberme aceptado ser parte de ella, para poder culminar satisfactoriamente mi carrera profesional, a mi Asesor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo de tesis. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo sentirme dichoso y contento.

## Resumen

La presente investigación, tuvo como objetivo: Determinar en qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la Empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019. Respecto a la metodología empleada tuvo como Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental transaccional, correlacional, se realizó una encuesta a todos los colaboradores, con una población de 30 personas, tomando como muestra al 100% de la población. Así como también se realizó el análisis estadístico en el spss. versión 25.

Llegando a determinar que el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, mostrando un nivel de correlación de la rho de Pearson es de un 93% y una significancia de 0,426 se rechaza la Hipótesis nula. Y se afirma que El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019, asimismo los resultados de la tabla 2, figura 2 muestra a un 80% de colaboradores que afirmaron que siempre los procesos administrativos mejoran al aplicar el control interno. Los cuales permiten establecer los procesos del control en el otorgamiento de créditos a sus clientes, así como, mejorar las cobranzas evitando los riesgos financieros.

**Palabras clave: control interno, créditos y cobranzas.**

## Abstract

The objective of this research was to determine to what extent Internal Control improves credits and collections in the Company SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. of Villa María del Triunfo-Lima in 2019. Regarding the methodology used, it had a quantitative approach, descriptive type, non-experimental transactional, correlational design; a survey was carried out to all collaborators, with a population of 30 people, taking as sample 100% of the population. As well as the statistical analysis in the spss. Version 25.

Arriving to determine that the Internal Control improves the credits and collections, showing a correlation level of Pearson's rho is 93% and a significance of 0.426, the null hypothesis is rejected. And it is stated that Internal Control improves credits and collections, in the company SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. of Villa María del Triunfo - Lima in 2019, likewise the results of table 2, figure 2 show 80% of employees who stated that administrative processes always improve when applying internal control. Which allow to establish control processes in the granting of credits to their clients, as well as improve collections avoiding financial risks.

**Keywords: internal control, credits and collections.**

## Tabla de contenido

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen .....	v
Abstract .....	vi
Lista de Tablas .....	ix
Lista de figuras.....	x
Introducción.....	xi
<b>Capítulo I: Problema de la Investigación</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problema Específicos.....	5
<b>1.3 Objetivos de la Investigación .....</b>	<b>6</b>
1.3.1 Objetivo general.....	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
<b>1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....</b>	<b>6</b>
<b>1.5 limitaciones.....</b>	<b>8</b>
<b>Capítulo II: Marco Teórico</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1 Internacionales .....	7
2.1.2 Nacionales.....	11
<b>2.2 Bases Teóricas .....</b>	<b>15</b>
<b>2.3 Definición de términos.....</b>	<b>34</b>
<b>Capítulo III: Metodología de la investigación</b>	
<b>3.1. Enfoque la investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>3.2. Variables.....</b>	<b>36</b>
3.2.1. Operaciones de las variables.....	36
<b>3.3. Hipótesis.....</b>	<b>40</b>
3.3.1. Hipótesis General.....	40
3.3.2. Hipótesis específicas.....	40
<b>3.4. Tipo de investigación.....</b>	<b>41</b>

<b>3.5. Diseño de la investigación.....</b>	<b>41</b>
<b>3.6. Población y Muestra.....</b>	<b>42</b>
3.6.1. Población. ....	42
3.6.2. Muestra. ....	43
<b>3.7 Técnicas e Instrumentos de resolución de Datos.....</b>	<b>43</b>
<b>Capitulo IV: Resultados</b>	
4.1 Análisis de los resultados .....	48
4.2 Discusión .....	63
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndices	



## Lista de Tablas

Tabla 1: Herramienta de gestión y producción.....	48
Tabla 2: Procesos y el control interno.....	48
Tabla 3: Activos y el control interno.....	49
Tabla 4: Liquidez y control interno.....	50
Tabla 5: Rentabilidad y el control interno.....	51
Tabla 6: Indicadores Financieros y el control interno.....	52
Tabla 7: Mercadería al crédito y venta.....	53
Tabla 8: Otorgamiento de préstamo y créditos y cobranzas.....	54
Tabla 9: Intereses y Créditos y cobranzas.....	55
Tabla 10: Créditos y cobranzas y período.....	56
Tabla 11: Contrato y plazo.....	57
Tabla 12: Plazo y Derecho exigible.....	58
Tabla 13: Prueba de Hipótesis General.....	59
Tabla 14: Prueba de Hipótesis específica 1.....	60
Tabla 15: Prueba de Hipótesis específica 2.....	62

## Lista de figuras

Figura 1: Herramienta de gestión y producción .....	48
Figura 2: Procesos y el control interno.....	48
Figura 3: Activos y el control interno .....	49
Figura 4: Liquidez y control interno .....	50
Figura 5: Rentabilidad y el control interno.....	51
Figura 6: Indicadores Financieros y el control interno .....	52
Figura 7: Mercadería al crédito y venta .....	53
Figura 8: Otorgamiento de préstamo y créditos y cobranzas .....	55
Figura 9: Intereses y Créditos y cobranzas.....	56
Figura 10: Créditos y cobranzas y período.....	57
Figura 11: Contrato y plazo .....	58
Figura 12: Plazo y Derecho exigible.....	59
Figura 13: Prueba de Hipótesis General.....	60
Figura 14: Prueba de Hipótesis específica 1.....	62
Figura 15: Prueba de Hipótesis específica 2.....	63

## **Introducción**

El control Interno y Créditos y Cobranzas que tienen las empresas al no aplicar el control interno adecuado a las exigencias de su rubro, reforzando el conocimiento de que el control interno es importante en toda empresa a fin de evitar riesgos diversos que enfrenta en su desarrollo y/o crecimiento empresarial. Es por esta razón que se formuló:

El primer capítulo, descripción de la realidad problemática, planteándose los problemas, los objetivos de nuestra investigación, mencionamos la justificación y la importancia teniendo en cuenta las limitaciones presentadas. En el segundo capítulo, describimos el marco teórico que contiene los antecedentes internacionales y nacionales con respecto a nuestras variables, las bases teóricas y la definición de los términos básicos. En el tercer capítulo, colocamos la metodología de nuestra investigación, mencionando el enfoque, las variables, las hipótesis, el tipo de investigación, el diseño, la población y la muestra, además las técnicas e instrumentos de resolución de datos conjuntamente con la encuesta, validez y confiabilidad de nuestro instrumento. El cuarto capítulo, realizamos el análisis de los resultados, la discusión, las conclusiones, recomendaciones, y referencias. Finalmente colocamos los apéndices que contiene la matriz de consistencia, la matriz de Operacionalización de variables, el instrumento de recolección de datos, la validación con juicio de expertos, Alpha de Cronbach y las herramientas Financieras.

## Capítulo I

### 1. Problema de la Investigación

#### 1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Últimamente, el interés en el control interno se ha expandido en la región de la contabilidad para mantener la coherencia con el resto del mundo, aferrándose a las pautas, métodos y límites a fin de brindar datos razonables y honestos no exclusivamente a la organización, sino fuera de ella. Esto ayudará a verificar el trabajo completado paso a paso para tener la opción de abordar sus posibilidades.

El control interno habla de un instrumento de gestión que incluirá la elaboración de métodos aplicados. Estos se llevan a cabo dentro de las organizaciones, en el que los ejecutivos y diferentes compañeros comprometidos con la defensa de las empresas. El objetivo es impulsar actividades efectivas y adquirir el beneficio concebible más notable.

El Control Interno es conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, establecidos por la autoridad superior, diseñados para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los logros. Por la cual se efectúan procesos de evaluación y seguimiento, la cual sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos minimizando todo tipo de riesgo; además genera más confianza ante terceros, ante sus colaboradores y con sus dueños. Se utiliza con el fin de salvaguardar sus activos y

verificación de la contabilidad de empresa, previendo que se violen las normas y principios contables.

Los créditos y cobranzas son una pieza fundamental, ya que a través de estos arreglos puede conocer las irregularidades, la cartera de clientes, historial de crédito, etc. Además, se sabrá si los derechos exigibles tienen más de un período registrado en la contabilidad y de esta manera tener la opción de hacer los arreglos para el castigo por obligaciones tributarias.

Los créditos y cobranzas son procesos y operaciones financieros donde los créditos son una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición un producto y/o servicio hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Es importante porque facilita, en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, el crédito es un tema que se usa en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos. Los compradores hablan de una parte central, ya que son el motivo del desarrollo del negocio; en consecuencia, el mérito por un momento prudente que mide la organización. Puede apoyar acuerdos para mantener clientes o atraer nuevos.

La cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar y obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad o la venta de un producto. Es importante porque es una gestión de seguimiento, realizando reuniones necesarias con los clientes, verificando que se respeten las asignaciones por vencimiento tomando acciones necesarias, con el fin de que el cliente cancele sin importar el nivel de atraso que se encuentre. Las cobranzas se utilizan con un solo fin de obtener un flujo de efectivo.

SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C., que se dedica a la actividad económica de Fabricación de artículos Confeccionados (confeccionar las prendas con altos estándares de calidad, diseños y acabados teniendo como finalidad satisfacer a sus clientes, de la mano de proveedores., Ofrecer a sus clientes los mejores uniformes de seguridad industrial de tal manera que sus colaboradores tengan la plena seguridad de que cuentan con los equipos de protección personal de más alta calidad y resguardo y realicen sus actividades sin preocupación. La visión: esliderar en el mercado nacional de producción y comercialización de uniformes de industriales entregando los mejores productos en base a calidad, garantía y seguridad para todos sus clientes respetando las normas medioambientales y teniendo un crecimiento sostenible entre todos los colaboradores.

En la empresa se identifica un problema en cuanto no existe planeamiento estratégico en cuanto a la aplicación del control interno en el área de finanzas en donde existe un descontrol en cuanto al flujo de las operaciones económicas, las cuales originaron problemas que a largo plazo impactan en el estado de resultados. Aun considerando que la facturación en la empresa es buena, no hay efectivo para cumplir con los pagos a los proveedores o con los pagos a los bancos, y cuando se necesita cubrir una urgencia no hay con que respaldar, debido a que la gestión de los créditos no está aplicando las políticas adecuadas, originando que exista por pagar letras atrasadas.

En cuanto a la facturación tiene demoras debido a que por falta de comunicación y orden se debe de cruzar la información para evitar doble facturación al cliente, además de la acumulación de trabajo ya que la misma persona que hace tesorería, hace facturación y cobranzas.

Se observa que no se ha establecido normas de cómo dar seguimiento meticuloso a los clientes, dejando de lado la actualización de la base de datos, no enviado facturas de inmediato, no considera la aplicación de los impuestos. Al no tener los clientes la información adecuada es donde aparece la morosidad que es una pérdida a largo plazo para la empresa. Esta incongruencia entre lo que se dice y lo que no se hace genera pérdidas económicas afectando a la empresa.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema General.**

¿En qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?

### **1.2.2 Problema Específicos.**

¿En qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?

¿En qué medida los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general.**

Determinar en qué medida, el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

Determinar en qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

Determinar en qué medida, los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

### **1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.**

#### **Justificación Teórica.**

Esta investigación respecto al Control Interno en el área Créditos y Cobranzas, es gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, administrando y controlando la cartera de sus clientes, garantizando una adecuada y oportuna captación de recursos, evitando posibles riesgos incobrables. Que permita verificar y estudiar toda dificultad que pueda subsistir, además pueda realizar la implementación adecuada y confiable a la Empresa.



### **Justificación Práctica.**

La presente investigación es necesaria para la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, a fin de dar solución a la problemática encontrada con la finalidad de hacer una buena gestión en lo administrativo y financiero, proponiendo estrategias de control interno para mejorar los créditos y cobranzas.

### **Justificación Metodológica.**

Esta investigación empezó con la descripción de la realidad del problema, tomando en cuenta las dos variables: Control Interno y Créditos y Cobranza, se planteó los objetivos, las hipótesis y se empleó el cuestionario como instrumento de la encuesta para recabar información. Luego hallar los resultados de la investigación en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima.

### **Importancia**

La importancia de esta investigación, es mejorar el funcionamiento de créditos y cobranzas, tomando en cuenta los procedimientos del control interno, lo cual ayudará a la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, a manejar de una manera más efectiva y eficaz posible para el otorgamiento de los créditos y aplicar correctivos necesarios para posibilitar el desarrollo de la empresa.

## **1.5 limitaciones**

Una de las Limitación másdificiles de superar es el tiempo: debido a que las constantes labores diarias del trabajo y estudio nos consume, lo que nos dificulta a la dedicación constante para realizar la investigación. Sin embargo, se superó programando mi horario para organizar mi tiempo por lo cual me dedique 5horas semanal.

## Capítulo II

### Marco teórico

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Internacionales

López y Orozco (2018). En sus tesis titulado *Evaluación del Sistema de Control Interno en el área de finanzas de la institución Nuevo-Fise, en el año 2016 Nicaragua*. Presenta su Tesis para Pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centrándose en el objetivo presentar propuesta de mejora al Sistema de Control Interno en el área de Finanzas para el cumplimiento de la misión y visión a partir del año 2018. Tiene como metodología enfoque de investigación: Cualitativa. Tipo de Investigación: Descriptiva. La población estuvo conformada por toda la estructura y organización administrativa de la institución NUEVO-FISE. Muestra: Área de Finanzas. Método: Analítico y Deductivo. Las técnicas: Manuales, Recopilación de información, uso del Internet relacionada. Instrumento: Entrevista Dirigida. Los autores presumen que es fundamental considerar cuán crítica es la valoración del control interno, ya que nos permite descubrir las falencias que presenta la institución y en su caso tomar medidas para reducir los riesgos de incumplimiento que puede ocurrir por la falta de supervisión en cada una de las áreas, además permite informar a la administración o a los responsables de cada área ,respecto a las debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de la evaluación; esto con el propósito de ayudar a la institución a mejorar los procedimientos ya establecidos.

Comentario: De acuerdo con las autoras siempre se tiene que basar en las Normas Financieras para su mayor eficacia

Posso y Barrios (2014). Con su tesis denominado *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Presento su Trabajo para Pregrado. Universidad de Cartagena. Colombia. En esta tesis centro su investigación planteándose el objetivo de realizar un diagnóstico con el objeto de identificar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco hotel La Cocotera. Empleando como metodología tipo de Investigación fue Analítico – Descriptivo. Método: Deductivo. Respecto a la Población y Muestra fue el total del personal Administrativo. Concluyendo que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

Comentario: El Control Interno siempre será de gran ayuda para poder mejorar, sabiendo que en dicha empresa no lo hay, espero con la investigación se pueda implementar.

Arceda (2015). En su investigación *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Con su Tesis para Pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Centrando su objetivo en evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega". Aplicando la metodología respecto al enfoque fue Cualitativo Instrumentos: Recolección de datos de la empresa. El diseño de Investigación fue no Experimental. La

Técnica empelada fue el cuestionario. Procedimiento: Entrevistas, guía de revisión documental, observación, cuestionarios de Control Interno. La muestra fue conformada por la Gerencia de la Empresa, Administrador, Contador General y sus Auxiliares. Donde Se concluye que los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar.

Comentario: La investigación tiene información de gran interés, la cual ayudara al autor poder desarrollar todos los procedimientos del Control Interno.

Andrade y Cortez (2018). En su tesis titulada *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP. S.A. Ecuador*. Presento una tesis para Pregrado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. Planteándose como objetivo: Diseñar políticas de créditos y cobranzas, con la intención de mejorar la liquidez de la compañía UCICORP S.A. Respecto a la metodología fue de tipo descriptiva. Con una Población y muestra de 04 personas del departamento de Créditos y Cobranza. La técnica utilizada fue la entrevista, Encuesta y Grupos Focales. El cuestionario se realizó a 317 empresas activas que han relocalizado compras en el 2016. Los tenistas concluyeron que se identificaron los procesos de políticas y cobranzas de la compañía UCICORP S.A., la manera en que se realizaban y los responsables de los mismos, así como que se pudo tener una visión general del ambiente de trabajo.

Comentario: Muy de acuerdo con los autores al incrementar procesos y políticas en para mejoras y obtener resultados.

Rivero (2014), Con su tesis *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas de la empresa caso estudio Venezolana del Vidrio*. Con su tesis de Pregrado. Universidad de Carabobo. Manifestó

como objetivo diagnosticar la situación actual del Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa caso estudio Venezolana del Vidrio para poder establecer los factores internos y externos Matriz DOFA, diseñando la estrategia financiera para el mejoramiento de la gestión de cobranzas, incrementado el control de los saldos en mora, determinando una planificación para la gestión de cobranza. Con una metodología que utilizó un método de nivel explicativo, el diseño de investigación fue no experimental. La población y muestra 05 personas de la empresa. El autor concluye que el diseño con una propuesta para el departamento de crédito y cobranzas, definiendo las funciones de cada una de las personas a cargo de este departamento, igualmente se determinó el proceso de cobranzas donde se nombran los pasos a seguir en el mismo, lo que permitirá desarrollar las labores de créditos y cobranzas de una manera efectiva, eficaz y eficiente. Comentario: Hay muchos errores en cuanto a la actualización de información de los clientes, la cual se determinó en proceso de labores lo permitirá desarrollar las actividades buenos resultados.

Flores (2014). Tesis de investigación titulada *Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca México*. Con tesis para Pregrado. Universidad Autónoma del Estado de México. Se focalizo con el objetivo de diseñar estrategias para la eficacia del desempeño de las actividades realizadas en el departamento de crédito y cobranza. En proporción al tipo de Investigación fue Descriptiva. Diseño no experimental. Aplicando el cuestionario. Donde el autor concluyo que por todo lo anterior que la mejor estrategia es llevar al pie de la letra los procedimientos establecidos para el buen desempeño en el área de crédito y cobranza logrando sus objetivos y por cualquier riesgo se tomen decisiones al respecto. Comentario: Al implementar procesos, técnicas y promover el uso adecuado de las estrategias se podrá llegar a lograr lo que se propone.

### 2.1.2 Nacionales

Archenti (2017). En su trabajo titulado *El control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A.* Con tesis de Pregrado. Universidad de Huánuco. Huánuco. Se encamino al objetivo de determinar de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. acerca la metodología fue un enfoque Cuantitativo. El alcance y nivel Descriptivo – Correlacional. Diseño no experimental Transversal o Transeccional. Teniendo como Población y Muestra a los colaboradores de la empresa. Las técnicas mediante la aplicación de un cuestionario. Concluyo indicando que los resultados obtenidos, se determina que efectivamente el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja, ya que un control interno adecuado permite definir las funciones de los trabajadores, asimismo contribuye a que los resultados sean eficientes y favorezcan el desarrollo sostenible de la empresa.

Comentario: El área de caja siempre es una gran responsabilidad por el manejo de dinero y el control interno es de muy importante para un mejor control.

Cartagena y Goñi (2017). En su argumento de tesis titulado *El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales Asconsult S.R.L.* En su Tesis para Pregrado. Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa. Orientándose el objetivo de determinar si el cumplimiento del control interno aplicado a los procesos de pagos electrónicos de la empresa constructora ayudará a mejorar su eficacia y su nivel estratégico. Tiene como metodología tipo descriptivo - Correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y entrevista al personal comprometido. Asimismo, la Población fue constituida por las empresas de construcción de la ciudad de Pucallpa en base de 50 personas del Ministerio De Trabajo y Promoción Del Empleo Dirección General De

Promoción Del Empleo y la Muestra: Fue conformada por 20 servidores de la empresa. Donde los creadores llegaron a concluir que la planeación estratégica del control interno nos conduce a tener un mejor conocimiento del negocio, beneficiando a la empresa constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L.

Comentario: Se concuerda con los autores ya que el control interno mejoraría en cuanto a la implementación de equipos informáticos actualizados para el mejoramiento información basada en datos reales.

Sosa (2015). En su trabajo de tesis que lleva como título *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* Tesis para Pregrado. Universidad Autónoma del Perú. Lima. Se encamino en el objetivo determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. Para especificar la importancia que tienes los objetivos y componentes en la contabilidad de la entidad ya que no solo se llevaría a cabo una información eficaz y eficiente, sino de la misma manera un progreso económico mayor. De acuerdo a la metodología empelada fue de tipo Descriptiva – Correlacional. El diseño no experimental transversal. Y por otro lado tuvo una Población y muestra de 13 colaboradores que lo conformaron la empresa. Concluyoindicando obtener un diagnostico situacional actual sobre los planes trabajos en la organización que dieron como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales. También manifestó que se observó que la variable de control interno expresa una correlación del 0.865, lo cual indica que existe una relación positiva de estudio, sobre una muestra de 13 individuos, en tanto que los resultados relacionados con la variable de gestión contable, donde podría manifestar efectivamente que el control interno índice en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.



Comentario: los resultados son positivos lo cual indica que con dicha investigación será buena aplicando lo investigado.

Vilca (2017). Con su tesis encabezado como *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter"*. En su tesis para Pregrado. Universidad Peruana Unión. Juliaca. Su objetivo fue evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter, donde el diseño que uso en la investigación fue Descriptivo Correlacional. Los procedimientos en cuanto a la Estadística fue el Chi Cuadro. En cuanto a la Población y la muestra estando conformada por 600 padres de familia y 5 administrativos de la Institución Educativa. realizando un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Y la técnica fue la Entrevista. Concluyo describiendo que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.

Comentario: De acuerdo con el autor en ambas variables estratégicas dan un buen resultado para la liquidez de dicha institución.

Ruiz (2016). Manifestó en su tesis *Gestión de Créditos y Cobranza y su Influencia en la Performance Empresarial de Computel S.A.C.* Tesis para Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Estabilizo su objetivo Diagnosticar la Gestión de Créditos y Cobranza de la empresa Computel, evaluando la Performance de la organización, mejorando las ventas. Indicando como resultado que hay una debilidad relevante la cual es la ausencia de garantías reales, pues en el caso de personas naturales solo se les pido copia de DNI y número telefónico, la cual es muy básica en representación legal. Su metodología fue con un Diseño Descriptivo - Transeccional. Mientras que la Población y muestra lo conformo los

colaboradores El Método fue Inductivo - Deductivo. Y las Técnicas de la Encuestas, Entrevistas y Navegación por internet. Con un enfoque Cuantitativo. Concluye a continuación que, si se mejoran los criterios y se siguen los procedimientos para la aprobación del crédito, y también se hace oportuna la cobranza, entonces mejorara el performance en cuanto a la participación de mercado y demás indicadores internos y externos.

Comentario: Los procedimientos adecuados siempre serán una buena opción para la mejoría de la entidad en lo cual si hubiese problemas de cobranza se pondrá más interés a ellos ya que de eso depende la rentabilidad de la entidad.

Herrera (2014). Enfocándose en su tesis titulado *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lince Gas Perú S.A.* Con su Tesis para Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. Objetivo se centró en establecer si con los factores de mejoramiento influyen en los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lince Gas Perú S.A – Sucursal Trujillo. Asimismo, Respecto a la metodología utilizada fue de tipo Explicativo – Aplicada. Del mismo modo conto con una Población de Todas las empresas de créditos y cobranzas de le provincia de Trujillo y la muestra lo conformaba el personal del área de industrial de la empresa. Concluyo que todos los procesos de créditos y cobranzas en le empresa Linde Gas Perú S.A – Trujillo presentan grandes oportunidades de mejora, principalmente a través de la optimización en el uso de los recursos disponibles tales como: Humanos, Tecnológico y Tiempo.

Comentario: Muy de acuerdo con el autor ya que el talento humano, los avances tecnológicos y sobre la dedicación con tiempo suficiente son muy importantes para el avance de las mejoras.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Control Interno**

#### ***2.2.1.1 Definición.***

Según Meléndez (2015) Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. (p.16)

Según Estupiñan (2015) “Es un proceso ejecutado por la junta general directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable” (p.29).

Según Mantilla (2016) Es un plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia de las políticas prescritas. (p. 19)

### ***2.2.1.2 Origen del Control Interno.***

Según Santillana (2015) La palabra control tiene su origen en la época medieval, cuando los mercaderes buscaban la forma de llevar un sistema contable, creando las bases de la contabilidad actual, denominaron al deudor en latín vulgar “rotulus “Y al acreedor “contrarotulus” El término paso al idioma francés dando origen a la palabra “controle” de ahí evolucionó hasta su actual significado e interpretación (p.1)

Según el programa básico de formación de Contadores el Control Interno pasa de una simple contabilidad a una contabilidad de sociedad donde el patrimonio y su transformación, por efecto de la gestión, se convierte en el objeto del análisis; todo esto hecho con la técnica de los registros sistemáticos y cronológicos y con la correspondencia entre el debe y el haber. (p.19)

### ***2.2.1.3 Importancia del Control Interno.***

Según La Contraloría del Perú (2014) la importancia es que permite la implementación y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de:

- a. La cultura de control favorece el desarrollo de las actividades institucionales y mejora el rendimiento.
- b. El Control Interno bien aplicado contribuye fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en donde se implemente.
- c. El Control Interno es una herramienta que contribuye a combatir la corrupción.
- d. El Control Interno fortalece a una entidad para conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad y prevenir la pérdida de recursos.
- e. El Control Interno facilita el aseguramiento de información financiera confiable y asegura que la entidad cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdidas de reputación y otras consecuencias. (p.22)

Según Rivas (2011), la importancia es que es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo; es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización. (p.53, 54)

#### ***2.2.1.4 Tipos de Control Interno***

Según La Contraloría del Perú (2014) Existen dos tipos de Control: El Externo y El Interno.

*Control Externo* es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos técnicos; y es aplicado por la Contraloría General de la República u otro órgano del Sistema Nacional de Control.

*El Control Interno* es un proceso integral de gestión efectuado por el titular, funcionarios y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos en las operaciones de la gestión y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos. (p, 10 11)

Según la Revista actualícese (2015), Existen dos tipos:

*Control interno financiero:* Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a la custodia de los recursos, así como la verificación de la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros.

*Control Interno Administrativo:* Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de metas y objetivos programados.

Para que una entidad pueda funcionar, además de dotarla de los recursos necesarios e indispensables (humanos, materiales y financieros), debe poseer organización administrativa compatible con su finalidad o razón de ser. Debe cumplir con el proceso administrativo de: planeamiento, organización, dirección y control.

Según ISOtools (2017), existen 8 fases las cuales son:(1) Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación, (2) Recabar información,

(3) Clasificar la información obtenida, (4) Diagnosticar, (5) Revisar los procedimientos, (6) Evaluar el control interno y de gestión, (7) Implementar, hacer seguimiento y ajustar, (8) Evaluar indicadores y realizar más ajustes (p.1)

Según La Contraloría de Gestión Pública (2016), Existen 6 fases: (1) Compromiso, (2) Conformar Comité de Control Interno, (3) Sensibilizar y capacitar en Control Interno. (4) Elaborar el programa de trabajo para realizar el diagnóstico del Control Interno, (5) Realizar el Diagnóstico del Control Interno, (6) Elaborar el plan de trabajo con base en los resultados del diagnóstico del Control Interno.(pp.67- 89)

#### ***2.2.1.5 Métodos de evaluación del Control Interno***

Según Meléndez (2015), existen tres métodos:

a) Método descriptivo: Consiste en describir o narrar las diferentes actividades de los departamentos, funcionarios y empleados, y los registros que intervienen en el sistema. Sin embargo, no debe incurrirse en el error de describir las actividades de los departamentos o de los empleados de manera aislada u objetiva. Debe hacerse la descripción siguiendo el curso de las operaciones a través de su manejo en los departamentos citados.

b) Método de cuestionario: Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su manejo, la forma en que fluyen las operaciones a través de los puestos o lugares donde se define o se determinan los procedimientos de control para la conducción de las

operaciones. El método de cuestionario es utilizado extensamente por los auditores independientes como los auditores internos, consiste en una encuesta sistemática presentada bajo la forma de preguntas referidas a aspectos básicos del sistema, y ante una respuesta negativa evidencia una ausencia de control. Los cuestionarios se pueden organizar clasificando las preguntas de acuerdo con los objetivos de control y cada pregunta referirse a la presencia de las medidas de control para lograr el objetivo de que se trate.

c) Método de flujogramas (Diagrama de Flujo): Consiste en que se expone por medio de cuadros o gráficos. Si el auditor diseña un flujograma de control interno, será preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan. El flujograma debe elaborarse, usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan extraer información útil relativa al sistema. Si el auditor usa un flujograma elaborado por la entidad, debe ser capaz de leerlo, interpretar sus símbolos y sacar conclusiones útiles respecto al sistema representado por el flujograma. En algunos casos tal vez sea aplicado el método de gráficos, en otros puede ser conveniente usar el método de cuestionarios, y en otros puede ser más fácil o puede ser de mejor interpretación el método descriptivo narrativo.

Según Plata (2016) Existen 3 métodos de Evaluación:

a) Método de Cuestionario: Consiste en diseñar cuestionarios con base de preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y el personal responsable de las distintas áreas de la empresa.

b) Método Narrativo o Descriptivo: Consiste en la descripción detallada de los procedimientos más importantes, aprobados por la organización a seguir en una actividad.



c) Método Gráfico: Llamado también flujograma, consiste en revelar o describir la estructura orgánica de las áreas, así como los procedimientos.

### ***2.2.1.6 Principios del Control Interno.***

Según Santillana (2015) Los principios son:

*Equilibrio:* A cada grupo de delegación conferido debe proporcionársela el grado de control correspondiente de igual manera la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte; al delegar autoridad es necesario establecer mecanismos suficientes para verificar que se están cumpliendo con la responsabilidad y la autoridad delegada que este siendo debidamente ejercida.

*Objetivo:* Ningún control será válido si no se fundamenta en los objetivos y, si a través de él no se evalúa el logro de los mismos ya que es imprescindible establecer medidas específicas o estándares que sirvan de patrón para la evaluación de lo establecido.

*Oportunidad:* Debe aplicarse antes de que se produzca el error; de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación.

*Desviaciones:* Todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas cuidadosamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originaron a fin de tomar medidas necesarias para evitarlas en el futuro.

*Excepción:* A fin de reducir costos y tiempo, el control debe aplicarse de preferencia a las actividades excepcionales o representativas, delimitando de manera adecuada cuales funciones estratégicas requieren control.

*Función Controlada:* Cada persona o función que realiza el control no debe estar involucrada con la actividad a control. (p.1)

Según Correcol (2019) Existen 3 principios que son los siguientes:

**Autocontrol:** Capacidad del funcionario para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, independientemente de su nivel jerárquico; de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz.

**Autorregulación:** Capacidad Institucional para reglamentar, con base en lineamientos los asuntos propios de su función y definir aquellas normas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.

**Autogestión:** Es la capacidad de cada uno de los funcionarios para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz las funciones que le han sido asignadas. (p.1)

### ***2.2.1.7 Sistema del Control Interno.***

Según la contraloría (2019) El Sistema de Control Interno (SCI) es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado. (p.1)

Según Málica y Abdelnur (2018), El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre

ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables. (p.18)

### ***2.2.1.8 Aplicación del Control Interno.***

Según la contraloría (2018), la aplicación se divide en tres fases:

*Planificación:* Se inicia con el compromiso formal de la Alta Dirección y la constitución de un Comité responsable de conducir el proceso. Comprende además las acciones orientadas a la formulación de un diagnóstico de la situación en que se encuentra el sistema de control interno de la entidad con respecto a las normas de control interno establecidas por la CGR, que servirá de base para la elaboración de un plan de trabajo que asegure su implementación y garantice la eficacia de su funcionamiento.

*Ejecución:* Comprende el desarrollo de las acciones previstas en el plan de trabajo. Se da en dos niveles secuenciales: a nivel de entidad y a nivel de procesos. En el primer nivel se establecen las políticas y normativa de control necesarias para la salvaguarda de los objetivos institucionales bajo el marco de las normas de control interno y componentes que éstas establecen; mientras que en el segundo, sobre la base de los procesos críticos de la entidad, previa identificación de los objetivos y de los riesgos que amenazan su cumplimiento, se procede a evaluar los controles existentes a efectos de que éstos aseguren la obtención de la respuesta a los riesgos que la administración ha adoptado.

*Evaluación:* Fase que comprende las acciones orientadas al logro de un apropiado proceso de implementación del sistema de control interno y de su eficaz funcionamiento, a través de su mejora continua. (p.1)

Según la Municipalidad de San Isidro (2017) hay tres fundamentos de aplicación:

*Autocontrol:* Todo funcionario y servidor del Estado debe: controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones, efectuar correctivos para mejoramiento.

*Autogestión:* Toda Institución debe: conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos.

*Autorregulación:* Toda Institución debe: desarrollar disposiciones, métodos y procedimientos para asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados. (p.1)

## **2.2.2 Créditos y cobranzas**

### ***2.2.2.1 Definiciones***

Según Peralta (2018) Nos dice que los créditos y cobranzas es un área que empieza en una empresa, antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y plazo a quien venderle al cliente, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago antes posible. (p.35)

Según Velorio (2016) Es el otorgamiento de una línea de Crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el proveedor. Normalmente una Línea de Crédito ocasiona el pago de intereses sobre el monto que se haya utilizado, aunque dependiendo del caso, también puede originar comisiones por su utilización y por seguros asociados: Por ejemplo, de desgravamen. (p. 47).

Según Strategic Business Solutions (2016) La cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos.

#### ***2.2.2.2 Objetivos de Créditos y Cobranza***

Según Castro (2011) Nos indica que el objetivo principal es minimizar el riesgo de las operaciones de créditos a fin de evitar que las cuentas por cobrar corran el riesgo de caer en morosidad alta. Administra y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna capacitación de recursos, analizar y proponer los montos y antigüedad de los créditos otorgados. (p.14)

Según el Creditosteren (2018) Mantener el control en los créditos que se asignan.

Atender con eficiencia los problemas que se presenten con los clientes

Otorgar créditos sólo Excelente Presentación.

Satisfacer las necesidades de cobranza y recuperación de cartera en mora de nuestros clientes, dentro de exigentes estándares de eficacia, eficiencia, oportunidad

El Mantenimiento de una relación comercial continuada y de largo plazo con sus clientes y paralelamente recuperar los créditos en su totalidad (p.1)

#### ***2.2.2.3 Etapas de Créditos y Cobranza***

Según Morales y Morales (2014) se debe utilizar las siguientes estrategias de cobranzas para gestionar el grado de cumplimiento del cliente en sus pagos, y son las siguientes:

1. *Cobranza normal*: Se realiza mediante la información del estado de cuenta o factura donde se informa al cliente sobre la evolución de su crédito.

2. *Cobranza preventiva*: Esta gestión se informa al cliente sobre la fecha de vencimiento de su cuota; en este caso siempre se realizará la gestión anticipada a la fecha de vencimiento y el recurso que es utilizado para comunicar al cliente es vía telefónica o enviando un email al correo personal del cliente. En el caso de que no se pueda comunicar al cliente, el gestor de cobranza debe acercarse a su domicilio para realizar una entrevista nuevamente.

3. *Cobranza administrativa (1 a 15 días)*: Esta cobranza se aplica cuando la cartera de clientes ha vencido y no se ha realizado una gestión anticipada. En este caso se realiza la cobranza administrativa con el fin de evitar cartera vencida. Antes de realizar la gestión, se debe reorganizar la cartera por segmentos y su distribución debe ser equitativa. La forma de gestión de la cobranza administrativa es enviando carta a los clientes a domicilio con el fin de que se comprometan a cancelar su cuota vencida.

4. *Cobranza domiciliaria (15 a 30 días)*: Esta gestión se realiza cuando el cliente no cancela su cuota en la fecha límite de pago; esto es denominada cuentas morosas. Se aplica la gestión de visitar al cliente a su domicilio; se recomienda que la cobranza sea realizada por el gestor de cobranza de acuerdo con el grado de atraso:

5. *Cobranza extrajudicial (31 a 50 días)*: Este tipo de cobranza es usada cuando hay segmentación de cartera vencida y la gestión de cobranza no obtuvo resultados. La gestión de cobranza extrajudicial se realiza comunicando al cliente que, si no cancela su deuda, se iniciará un proceso legal, donde debe pagar los recargos de interés y

demás rubro de gastos de cobranza. En este caso la gestión de la cobranza también debe recopilar información nueva del cliente de la siguiente manera: verificación de la existencia de la persona natural o jurídica; ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial; contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

6. *Cobranza prejudicial (más de 50 días)*: La gestión de cobranza prejudicial es realizadas por empresas propias o entidades financieras. En esta etapa las empresas de cobranzas deben persuadir al cliente para que realice su compromiso de pago y con el objetivo de que evite un proceso judicial.

7. *Cobranza judicial (más 90 días de atraso)*: este proceso de cobranza se realiza cuando el cliente no ha cumplido con sus obligaciones de pagos; es considerado el último recurso de cobranza para recuperación de cartera vencida. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia quienes dictan la sentencia para recuperar la deuda y los demás gastos de cobranzas incurridos en el proceso. Si el cliente no está de acuerdo con el dictamen, el juez puede determinar acciones de embargo de bienes del deudor, prendas o hipotecas inmobiliarias. La desventaja de usar la cobranza judicial se debe a que la empresa recurre en gastos debido a que tiene disponer de una cantidad de dinero para las gestiones de los trámites y eso origina que las ganancias disminuyan.

Según Scotiabank (2018) Realizamos varios tipos de cobranza:

*Cobranza Preventiva*: es aquella que se realiza de forma preventiva, con el fin de recordar a nuestros clientes que se encuentran al día, la fecha límite de pago junto con el valor a pagar; no genera gastos por cobranza.

*Cobranza Pre jurídica:* es aquella que se realiza cuando las obligaciones están en mora. A partir del primer día de vencidas, nos comunicamos con nuestros clientes para recordarles el pago de su obligación y, establecer compromisos de pago para evitar un reporte negativo ante las centrales de riesgo. La gestión de cobro causará gastos de cobranza que deberán ser asumidos por el Cliente. Si el cliente cancela las sumas adeudadas antes de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha de vencimiento/pago, el Banco no cobrará la gestión realizada en este período, pero si la mora subsiste a partir del día 16 en mora, en razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera, se cobrarán los gastos de cobranza causados por la gestión realizada, así como la que en lo sucesivo se realice en forma mensual. Este cobro no aplica para los créditos de vivienda ni el leasing habitacional familiar.

*Cobranza jurídica:* Es aquella que se realiza a través de un proceso judicial que se lleva ante un juez de la República de Colombia. Esta aplica para cualquier tipo de cartera. Esta cobranza genera honorarios de abogado y gastos procesales, los cuales son asumidos por el deudor.

#### ***2.2.2.4 Políticas de Créditos y Cobranza***

Según la Arroyo, Luna y Sauñe (2018) Las entidades financieras deben establecer las reglas que utilizarán para evaluar a sus clientes y decidir el grado de peligro al que serán descubiertas con cada avance. Estos enfoques dependen de las metodologías respaldadas por el personal directivo superior. Los enfoques crediticios son las reglas especializadas accesibles al director relacionado con el dinero de una organización,



para otorgar oficinas a plazos a un cliente en particular. Este enfoque incluye la garantía de la elección del crédito, las normas crediticias y las condiciones crediticias.

La estrategia crediticia de una organización da la regla para decidir si se debe permitir a un cliente y la medida del crédito. La organización no solo debe lidiar con las pautas crediticias que establece, sino también con la correcta utilización de estas normas cuando se decide por opciones de crédito.

De manera similar, la organización debe crear suficientes fuentes de datos y estrategias de examen de crédito. Cada una de estas partes de la estrategia crediticia es importante para la administración fructífera de las cuentas por cobrar de la organización y, de esta manera, mantenerse alejado de problemas futuros. Debe considerarse que una ejecución deficiente de una estrategia crediticia decente o la ejecución fructífera de una estrategia crediticia indefensa no producirán resultados ideales. (p.1)

Según el Brachfield (2015) Nos indica que hay tres tipos importantes de políticas las cuales son:

*Políticas de Créditos Normales:* Son las que se encuentran en el centro; como tales, no son prohibitivos ni liberales. Los arreglos ordinarios son los más regulares y buscan una compensación en el riesgo del cliente, aceptando en ocasiones ciertos peligros y permitiendo plazos de pago básicos en el negocio.

*Políticas de Crédito y Cobro Restrictivas:* Aquellas en las que el ángulo monetario prevalece sobre el comercial, ofreciendo necesidad al gasto del crédito y no a los impactos comerciales que puede suponer la decisión de permitir o denegar un crédito.

*Políticas Flexibles:* este tipo de acuerdos liberales otorgan plazos largos a los clientes para cubrir las facturas y acreditar efectivamente la parte dominante a la mayoría de los compradores para construir acciones comerciales. También es esencial darse cuenta de que este tipo de estrategia genera oportunidades crediticias y puede soportar desgracias financieras muy críticas provocadas por créditos fallidos.

#### ***2.2.2.5 Gestión de Créditos y Cobranza***

Según Duemint (2018) la gestión de cobranza depende de llegar a los morosos por llamada, correo electrónico, cartas, mensajes instantáneos y otros métodos comparativos, para asesorarlos sobre el estado de su compromiso, exigirles la entrega y ofrecerles opciones de estandarización. De esta manera, existen seguramente metodologías profundamente exitosas que disminuyen el tiempo y los esfuerzos que ponen recursos en el ciclo :

*Segmentación de clientes:* No todos los clientes son iguales, ni tampoco las condiciones en las que se les concedió el crédito ni las razones que los llevaron al incumplimiento. Posteriormente, es razonable seccionarlos en función de su objetivo de pago, motivo de la demora, capacidad de pago, disolubilidad y superficie.

*Acciones motivadoras:* esto incluye el uso de actividades y mensajes utilizados para instar al cliente a pagar la obligación. Estas actividades pueden ser hasta cierto punto convincente, por ejemplo, el corte de la línea por parte de las organizaciones

telefónicas; o retroalimentación edificante, por ejemplo, el voto de no informar a los focos de riesgo crediticio o de expandir su crédito.

*Ofrecer diferentes alternativas de pago:* las opciones de pago son dispositivos de arreglo brillantes. Lo ideal es planificarlos en función de las necesidades y circunstancias de cada sección de cliente, y ofrecerlos a medida que avanza el surtido de los ejecutivos. Esto infiere ir más allá de la renegociación y la reconstrucción de obligaciones. Los arreglos, por ejemplo, tolerar la menor cantidad de porciones durante un período restringido, conceder meses de belleza y reducir la intriga generalmente ofrecen excelentes resultados. (p.1)

Según el Trenza (2019) Nos dice que hay 5 estrategias que son:

*Proactividad:* El mejor sistema es la anticipación, hay que recordar que la proactividad disminuirá los costos de surtido. Esto es para instruir al cliente sobre el ciclo de cuotas.

*Optimización de la información:* es importante tener todos los datos sobre los clientes; En este sentido, será importante contar con informes explícitos que ayuden a evaluar a los clientes. El control de los datos genera un surtido eficaz.

*Segmentar:* Para tener la opción de jugar una división, es importante tener un examen decente de los datos para cada situación. Además, tal vez la partición por zonas, perspectivas de pago, artículos o administraciones comprados, largos períodos de aplazamiento, etc.

*Estrategias de recuperación:* Al tener las metodologías de recuperación caracterizadas, los directores tendrán límites claros sobre la mejor forma de contactar con el cliente, cómo y cuándo avanzar hacia él, si existe la posibilidad de recuperar la cuota atrasada, entre otros.

*Opciones de pago:* la diversidad siempre será eficaz y, en los surtidos, la junta habla de la posibilidad de organizar y presentar a cada cliente más de una opción de pago según su caso. (p.1)

### **2.2.2.6 Las 5 C del Crédito**

Según la Fargo Works (2019) Nos indica lo siguiente:

*Crédito:* cada organización que detalla el crédito comercial evalúa los puntajes de una manera inesperada, sin embargo, su historial como consumidor proporciona a los especialistas en préstamos un indicador de su conducta monetaria y prosperidad.

*Capacidad:* La capacidad de su empresa para reembolsar el crédito es otro factor importante que los bancos consideran.

*Capital:* el efectivo que invierte recursos en su negocio también afecta las opciones crediticias. Si contribuye con su propio dinero en efectivo en su negocio, demuestra que presta mucha atención a su organización y que probablemente hará un esfuerzo sólido para asegurar su efectivo.

*Condiciones:* Ciertas condiciones más allá de su historial monetario podrían aumentar su capacidad para adquirir crédito.

*Colateral:* Se pueden incorporar legados reales, existencias y hardware para garantizar la entrega. Tener seguridad podría ayudarlo a obtener un crédito (p.1)

Según Bello (2014) Nos indica las siguientes 5 'C del crédito:

*Capacidad:* La forma en que el candidato a un anticipo tiene un "capacidad" de cuotas adecuado para cumplir con sus compromisos es quizás lo más significativo. Para decidir este límite, el mediador monetario explora cómo el candidato anticipado

piensa cumplir con sus compromisos, considerando con cautela sus ingresos, el calendario de pagos, la experiencia y el historial de pago del préstamo.

*Capital:* El "capital" del candidato está compuesto por los activos que realmente ha invertido recursos en el negocio para el que ha solicitado el crédito.

*Colateral:* Para permitir un crédito, generalmente se requiere la transmisión de un seguro " colateral ", como propiedad versátil o inquebrantable, por ejemplo, inventarios o estructuras, que se aplicarán para cumplir con los compromisos contraídos por el candidato, en caso de que el candidato no puede hacerlo con sus propios métodos.

*Carácter:* Para que un candidato obtenga un avance, no es suficiente que cumpla con los requisitos previos anteriores; Asimismo, es esencial que le dé la impresión al mediador relacionado con el dinero de que es una persona confiable, que tiene el "carácter" importante para cumplir completamente los compromisos que contrae.

*Conveniencia:* Finalmente, la "comodidad" de un crédito alude a la forma en que tanto el prestatario como el intermediario deben tener la opción de obtener un beneficio suficiente por los anticipos concedidos.(p.1)

#### ***2.2.2.7 Riesgo en el otorgamiento del Crédito***

Según García (2018) Nos dice que después de la crisis financiera actual, de la que todavía se evidencian efectos negativos, el sistema financiero se vio en la necesidad de diferenciar 4 tipos de riesgo de crédito:

*Riesgo de impago:* riesgo fallado o predeterminado. Es la posibilidad de causar una desgracia si la contraparte de un intercambio no consiente por completo los compromisos presupuestarios, concurridos por contrato.

*Riesgo de migración:* cuando hay una reducción en la calificación crediticia.

*Riesgo de exposición:* se percibe como la vulnerabilidad sobre las futuras entregas que se esperan. Este peligro puede estar relacionado con la disposición del prestatario o con el desarrollo de factores de mercado.

*Riesgo de colateral:* conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que fluctúa dependiendo de si existen seguridades o garantías en la actividad.(p.1)

Según Claver (2018) Nos revela que hay tres tipos de riesgos, las cuales son:

*Riesgo de default:* este tipo de riesgo crediticio ocurre cuando la persona que debe algunos anticipos no está de acuerdo con los compromisos establecidos en el acuerdo. Este tipo de riesgo puede ser provocado por una cuota incompleta, es decir, se recupera un aspecto del efectivo, o por un impago total, es decir, no se recupera un euro.

*Riesgo de crédito por rebaja crediticia:* este tipo de riesgo crediticio se utiliza para que una oficina de calificación reduzca la naturaleza crediticia de un activo o emisor.

*Riesgo de spread de crédito:* este tipo de riesgo crediticio se utiliza para medir la expansión en beneficio de un recurso monetario o relacionado con el dinero que necesita cuantificar en cuanto a la productividad de un recurso libre de riesgo. (p.1).

### **2.3 Definición de términos**

**Cartera de Clientes:** Es el desarrollo de una cartera es un enfoque para evaluar la posibilidad de que esté haciendo las cosas bien y para encontrar cómo puede mejorarlas con las ventajas de los datos. (Polo; 2016; 1)

Cliente: Un Cliente es ese individuo que a cambio de un dinero obtiene un servicio que es necesario. (Concepto definición; 2017,1)

Control: Es el dominio sobre una persona o cosa, un tipo de control, un componente para gestionar algo física o fundamentalmente sobre un asunto. (Significados.com; 2019,1)

Desembolso: Son recursos provenientes de las operaciones de endeudamiento y de administración de deuda. (MEF; 2019:1)

Empresa: Es una asociación de personas y activos que buscan lograr una ventaja financiera con la mejora de una acción específica. Esta unidad beneficiosa puede tener un individuo y debe buscar beneficio y lograr una progresión de destinos marcados en su marcha. (Sánchez; 2017,1)

Financiero: alude la administración de cuentas, percibidas en consecuencia, recursos o corrientes, algunas de las veces cuidadosamente restringidas a los beneficios que integran el patrimonio estatal o depositario público. (DeConceptos.com; 2019; 1)

Flujo gramas: Es una representación gráfica de la secuencia de actividades de un proceso. (Sofia; 2019; 1)

Intereses: El concepto del valor del dinero en el tiempo nos indica que un euro hoy vale más que un euro mañana. (MyTripleA; 2018; 1)

Planeamiento: Es ese ciclo sistemático que se planifica con la misión de lograr un objetivo, ubicándolo en términos menos complejos, ordenando infiere la elaboración de un arreglo que nos permitirá llegar al reconocimiento de un fin propuesto. (Scribd; 2018; 1)

Procedimientos: Es toda aquella actividad o acto estandarizado tendiente a obtener un determinado resultado aplicando el, o los, mismos métodos. (Definicion.com; 2015,1)

Riesgo: Se caracteriza por la combinación de la probabilidad de que ocurra una ocasión y sus resultados negativos. (CIIFEN; 2017; 1)

Solicitante: El individuo o asociación (modelo: organización, colegio, etc.) que registra una solicitud de patente. Puede haber más de un candidato para cada aplicación. El candidato también puede ser el diseñador, aunque no necesariamente. (2017 lp.espacenet.com)



## **Capítulo III**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1. Enfoque la investigación.**

El enfoque de esta tesis fue cuantitativo porque es una herramienta válida para el trabajo de investigación en cuanto al control interno y créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. Se procederá a obtener datos para procesarlos estadísticamente de los objetivos presentados.

Definió Pacori y Pacori (2018) “El enfoque cuantitativo es la modalidad que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas y confía en la medición numérica en el uso de la estadística para establecer patrones de comportamiento en una población” (p. 59).

#### **3.2. Variables.**

La presente investigación tiene las siguientes variables:

- ✓ Variable independiente: El Control Interno.
- ✓ Variable dependiente: Créditos y Cobranzas.

##### **3.2.1. Operaciones de las variables.**

###### **3.2.1.1. Definiciones Conceptuales**

## El Control Interno

### Definición

Según Meléndez (2015) Es una **herramienta de gestión**, abarca el plan de organización y todos los métodos y procedimientos de manera ordenada se acoplan o se agregan en las entidades dentro de un ciclo consistente hicieron por el curso, los ejecutivos y personal de la organización, por la tutela y aseguramiento de sus activos y patrimonio, avanzando en la competencia en sus actividades, avanzando en la mayor medida de **rentabilidad**. (p.16)

### *Dimensiones del control Interno*

#### **Primera Dimensión:** Herramienta de gestión

Según Hotmart (2018) “son todas aquellas técnicas y estrategias que se pueden utilizar para mejorar la **producción** y los **procesos** dentro de una empresa” (Parr.5).

#### **Segunda Dimensión:** Activos

Somoza (2016) “Es un recurso controlado las cuales la organización espera adquirir ventajas **financieras** más adelante para obtener **liquidez**. La razón de la ventaja es convertirse en un costo. Mientras tanto, esos gastos futuros tienen la consideración de activo” (p.1).

#### **Tercera Dimensión:** Rentabilidad

Jan (2019) “Es el resultado tras realizar una **inversión** inicial. Es uno de los **indicadores financieros** más relevantes, normalmente se presenta en porcentaje y se mide con un horizonte temporal de un año”(parr.2).

Matriz de Operacionalización de variables

Variable Independiente: El Control Interno.

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>
Herramienta de gestión	Producción	¿El control interno tiene un efecto positivo en la producción de la empresa reflejado en las herramientas de gestión?
	Procesos	¿El control interno mejora los procesos administrativos de la empresa reflejando una herramienta de gestión favorable?
Activos	Financieros	¿El control interno reduce los riesgos financieros reflejado en el activo total de la empresa?
	Liquidez	¿Los riesgos de Liquidez sobre los activos de la empresa se reducen con el control interno?
Rentabilidad	Inversión	¿La inversión de la empresa aumenta su rentabilidad aplicando el control interno?
	Indicadores Financieros	¿El control interno optimiza la rentabilidad de la empresa mostrados en los Indicadores financieros?

### **Créditos y cobranzas.**

Definición:

Según Peralta (2018) Nos dice que los créditos y cobranzas es un área que empieza en una empresa, antes de una **venta** el área de crédito debe decidir a quién, hasta que **monto** **yplazo** a quien venderle al cliente, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago antes posible. (p.35)

#### *Dimensiones de Créditos y Cobranzas*

#### **Primera Dimensión: Venta**

Según Mesas (2017) “Es un derecho a cobrar por concepto de ventas de **Mercaderia al crédito**, de otros bienes o por la prestación de servicios al crédito y **otorgamiento de préstamos**, como puede ser la letra de cambio o el pagaré” (parr.4).

### Segunda Dimensión: Monto

Berberisco (2013) “Es el valor final de una cantidad de dinero invertida inicialmente, teniendo en cuenta la capitalización de los **intereses** y el **periodo** de tiempo” (p.33).

### Tercera Dimensión: Plazo

Según Rodés (2014) “Es un elemento accidental en los **contratos** ya que puede prescindirse de él, siendo entonces el **derecho exigible** en cualquier momento. Los plazos legales son prescritos por la misma ley” (p.34).

Matriz de Operacionalización de variables

Variable Dependiente: Créditos y Cobranzas.

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>
Venta	Mercaderia al crédito	¿Los créditos y cobranzas se generan por una venta de Mercaderia al crédito?
	Otorgamiento de préstamo	¿El Otorgamiento de prestamo efectuada por una venta es exigible por el departamento de créditos y cobranzas?
Monto	Intereses	¿El departamento de créditos y cobranzas se encargada de exigir los intereses de los montos adeudados?
	Período	¿Los montos de créditos y cobranzas son efectuados en el periodo de vencimiento?
Plazo	Contrato	¿Existe un plazo de vencimientos en los contratos de créditos y cobranzas de la empresa?
	Derecho exigible	¿El área de créditos y cobranzas cumplen con el derecho exigible al cliente al culminar el plazo de vencimiento?

### **3.3. Hipótesis.**

#### **3.3.1. Hipótesis General.**

Hi: El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019

Ho: el Control Interno no mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019

#### **3.3.2. Hipótesis específicas.**

El Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

Los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

### **3.4. Tipo de investigación.**

El estudio fue Descriptivo porque se detalló situaciones que se sometió a un profundo análisis para medir diferentes aspectos y dimensiones propuestas en la investigación.

Según Pacori y Pacori (2018) Comentaron que nivel descriptivo es describir fenómenos en su circunstancia real en un tiempo y en área geográfica determinada, desde la perspectiva cognitiva, su finalidad es describir variables. Desde la perspectiva estadística, su finalidad es evaluar los límites, intentan determinar las propiedades significativas de cualquier fenómeno que se expone al examen de su incidencia y prevalencia. La estadística que se aplica es univariada. (p.77)

### **3.5. Diseño de la investigación.**

El diseño de investigación es de diseño no experimental, transaccional y correlacional porque no se manipula ninguna de las variables y se expresan de la observación los cuales se argumentarán. Y transaccional ya que el estado financiero se elabora una vez por año y estando en el régimen tributario se paga el impuesto a la renta anualmente. Asimismo, correlacional debido a que se correlacionan las dimensiones de la variable uno con la variable dos.

Detalle Hernández (2018) “Efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en un contexto natural, para analizarlas, el investigador prepara de manera predeterminada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación” (p.174).

Hernández (2018) “Los diseños de investigación transaccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado pueden abarcar varios grupos o subgrupos de personas, objetos o indicadores" (p.186).

Comenta García (2018) “correlacional es en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes” (p.218).

### **3.6. Población y Muestra.**

#### **3.6.1. Población.**

El estudio realizado tomó como a todos los colaboradores de la empresa SEBASTIAN’S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo, equivalente a 30 personas.

Según Estela y Moscoso (2019) “Denomina universo o población al conjunto de todas las unidades elementales de un estudio. Ya que cada unidad elemental tiene una observación, se le denota con la letra N.” (p.79).

### **3.6.2. Muestra.**

Con la finalidad de recolectar información más confiable se tomó como muestra al total de personas de la población de la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. siendo la muestra de 30 colaboradores.

Respecto a Hernández (2018) “una muestra es un subgrupo de la población que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística, por lo que puede resumir los resultados encontrados en la muestra de la población” (p.196).

### **3.7 Técnicas e Instrumentos de resolución de Datos.**

La técnica aplicada es la encuesta, pruebas de estadística y el instrumento es el cuestionario estructurado a utilizar, para la recolección de información, el cuestionario consta de 12 preguntas cerradas.

Estela y Moscoso (2019) Comento que: “la técnica de investigación son aparatos de procedimiento, el cuestionario es el instrumento con el que recolectamos los datos que nos permiten adquirir información que den respuestas, a las preguntas contenidas en el tema de exploración; no tiene estándares fijos, por lo tanto, debemos recurrir al buen juicio y la experiencia de diferentes analistas a través de la información sobre los diferentes cuestionarios utilizadas”. (p.77)



### 3.7.1. Validez

Confirma si el instrumento es de legitimidad para la recolección de datos, ya que miden las variables el control interno y créditos y cobranzas del presente estudio; así mismo fue validado por cuatro expertos con grado de doctor y maestro.

De acuerdo con Príncipe (2018) Comento que: “la validez de un instrumento es un procedimiento con la finalidad de verificar hasta qué punto el procedimiento técnico adoptado garantiza el valor científico de dicho instrumento. Y para efectuar dicha medición existe la validez de contenido, validez de criterio” (p.137).

CRITERIOS	JUECES				TOTAL
	J1	J2	J3	J4	
CLARIDAD	5	5	4	4	18
OBJETIVIDAD	5	4	4	4	17
ACTUALIDAD	5	5	3	4	17
ORGANIZACIÓN	5	5	3	4	17
SUFICIENCIA	4	5	4	4	17
PERTINENCIA	5	4	3	4	16
CONSISTENCIA	5	4	4	4	17
COHERENCIA	5	5	3	4	17
METODOLOGIA	4	5	4	4	17
APLICACIÓN	5	5	4	4	18
<b>TOTAL DE OPINION</b>	<b>48</b>	<b>47</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>171</b>

Para determinar el coeficiente de validez se aplicó la siguiente formula

$$\text{Coeficiente de validez} = \frac{\text{Sumatoria de valores}}{\text{N}^\circ \text{ C.} * \text{N}^\circ \text{ J} * \text{Puntaje Máximo de 5.}} = \frac{171}{10 * 4 * 5} = \mathbf{0.86}$$

Remplazando la formula resulto un coeficiente de validez del instrumento utilizado es 86%.

Por ello, el rango de validez es alto, con el que podemos asegurar que el instrumento es factible para la aplicación y recolección de datos para este trabajo de investigación.

### 3.7.2. Confiabilidad

Para la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto. Se utilizó la confiabilidad de alfa de Cronbach para tener la certeza en aplicar la encuesta.

Explica Príncipe (2018) una medición es confiable cuando después de haber aplicado, un instrumento la prueba de un elemento de similares características a la muestra de estudio, arroja resultados parecidos entre una y otra prueba. Existen varios procedimientos técnicos el más usado es el coeficiente de alfa de Cronbach. (p.133).

La confiabilidad de alfa de Cronbach. “El valor de la escala es entre 0 a 1 su aplicación consiste en el suministro del instrumento total se le conoce como prueba piloto su medición se sujeta a la formula llamada justamente como coeficiente de alfa de Cronbach”: (p.135).

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2} \right)$$

$k$  = N° de ítems

$S_i^2$  = Varianza por ítems

$S_{sum}^2$  = Varianza total

La fórmula determina el grado de consistencia y precisión Escala de valores:

-1 a 0 : No es confiable

0,01 a 0,49 : Baja confiabilidad

0,5 a 0,75 : Moderada confiabilidad

0,76 a 0,89 : Fuerte confiabilidad

0,9 a 1 : Alta confiabilidad

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,767	12

### **Interpretación:**

El alfa de Cronbach de los 12 Preguntas de la encuesta presentada es de 0,767 lo que significa, que el referido instrumento tiene una fuerte fiabilidad, ya que un valor de alfa que oscila entre 0.76 y 0.89 se considera un nivel significativamente aceptable.

Por lo tanto, brinda la seguridad para medir lo propuesto.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1 Análisis de los resultados

##### Ítem 1.

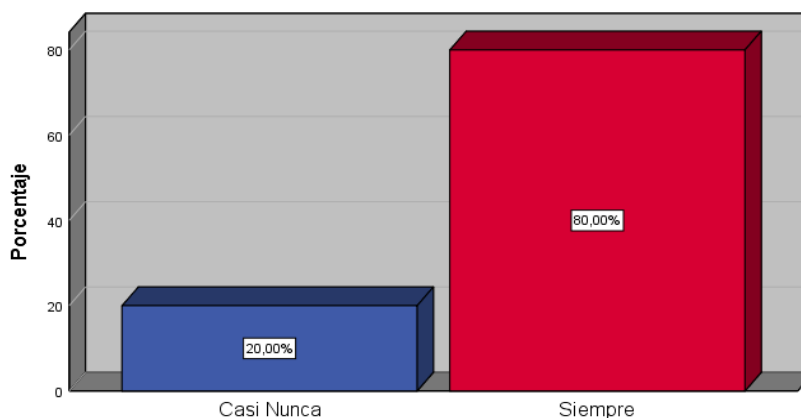
**Variable:** El control Interno  
**Dimensión:** Herramienta de gestión  
**Indicador:** Producción

Tabla 1: *Herramienta de gestión y producción*

¿El control interno tiene un efecto positivo en la producción de la empresa reflejado en las herramientas de gestión?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia con Datos obtenido

¿El control interno tiene un efecto positivo en la producción de la empresa reflejado en las herramientas de gestión?



**Fuente:** Elaboración propia con Datos obtenido

Figura 1: Herramienta de gestión y producción

La tabla 1, figura 1 se ve que el 80% de encuestados indicaron que siempre el control interno tiene un efecto positivo al aumento de la producción el mismo que se refleja en herramientas financieras de la empresa al finalizar el periodo. Sin embargo, un 20% de personas indicaron que esto casi nunca sucede. Por ello es indispensable contar con un adecuado control interno.

## Ítem 2.

<b>Variable:</b>	El control Interno
<b>Dimensión:</b>	Herramienta de gestión
<b>Indicador:</b>	Procesos

Tabla 2: *Procesos y el control interno*

¿El control interno mejora los procesos administrativos de la empresa reflejando una herramienta de gestión favorable?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	20,0	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿El control interno mejora los procesos administrativos de la empresa reflejando una herramienta de gestión favorable?

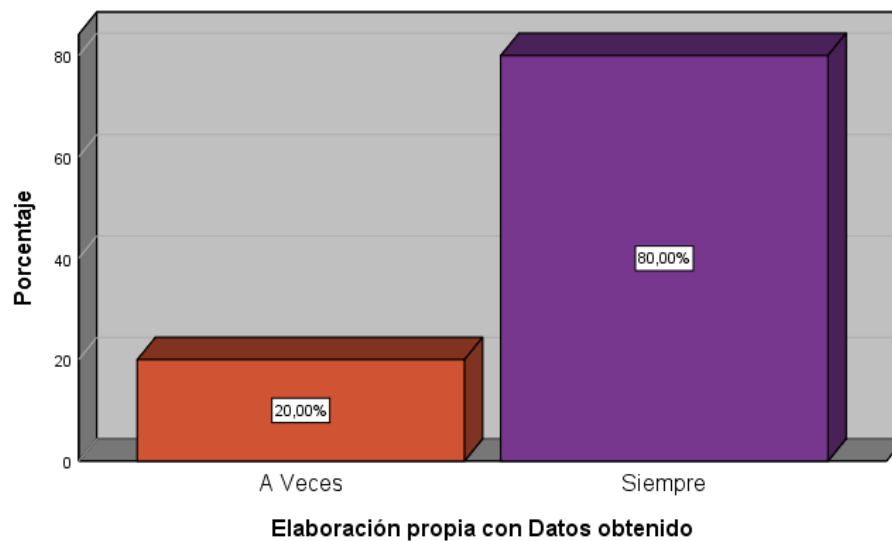


Figura 2: *Procesos y el control interno*

Los resultados de la tabla 2, figura 2 muestra un 80% de colaboradores afirman que siempre los procesos administrativos mejoran al aplicar el control interno mostrando la gestión favorable en las herramientas financieras. Por otro lado, un 20% opinan que esto se cumple a veces. Así que podemos asegurar que para la empresa es muy necesario el control interno.

### Ítem 3.

**Variable:** El control Interno

**Dimensión:** Activos

**Indicador:** Financieros

Tabla 3: *Activos y el control interno*

¿El control interno reduce los riesgos financieros reflejado en el activo total de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿ El control interno reduce los riesgos financieros reflejado en el activo total de la empresa?

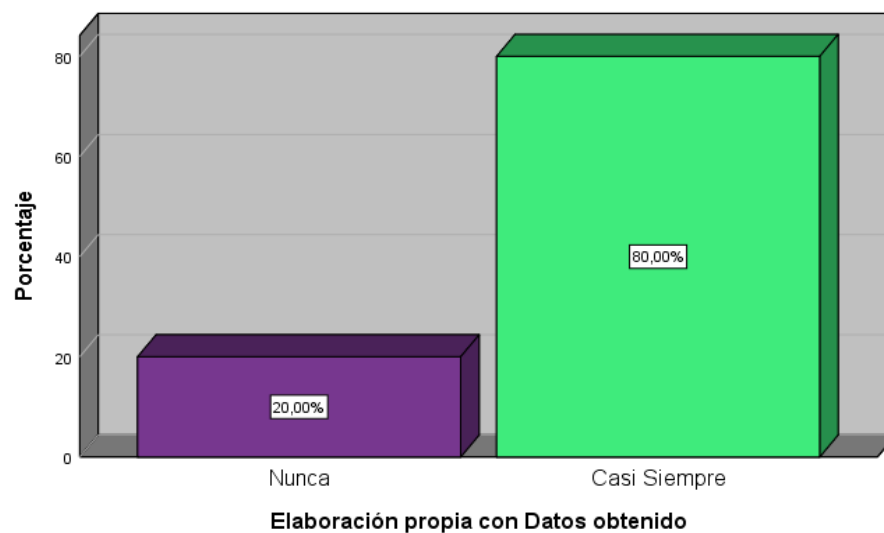


Figura 3: Activos y el control interno

Según La tabla 3, figura 3 demuestran que un 80% opinan que el control interno reduce los riesgos financieros de una empresa y se podrá reflejar en el total de sus activos. Por lo contrario, un 20% mencionan que nunca sucede así. Por ello aseguramos reducir los riesgos financieros con el control interno.

**Ítem 4.****Variable:** El control Interno**Dimensión:** Activos**Indicador:** LiquidezTabla 4: *Liquidez y control interno*

¿Los riesgos de Liquidez sobre los activos de la empresa se reducen con el control interno?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿ Los riesgos de Liquidez sobre los activos de la empresa se reducen con el control interno?

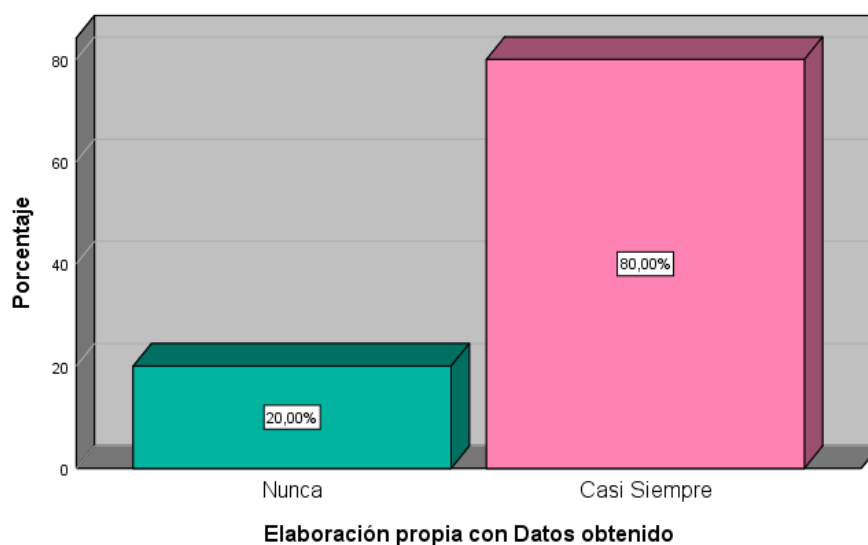


Figura 4: Liquidez y control interno

Detalla la tabla 4, figura 4 que un 80% de encuestados mencionan que casi siempre los riesgos de liquidez en cuanto a sus activos se reducen con la aplicación del control interno. Y un 20% indican que nunca se reducen. Por lo cual podemos asegurar que el control interno reduce los riesgos de liquidez.

### Ítem 5.

**Variable:** El control Interno

**Dimensión:** Rentabilidad

**Indicador:** Inversión

Tabla 5: *Rentabilidad y el control interno*

¿La inversión de la empresa aumenta su rentabilidad aplicando el control interno?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	20,0	20,0	20,0
	Casi Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿La inversión de la empresa aumenta su rentabilidad aplicando el control interno?

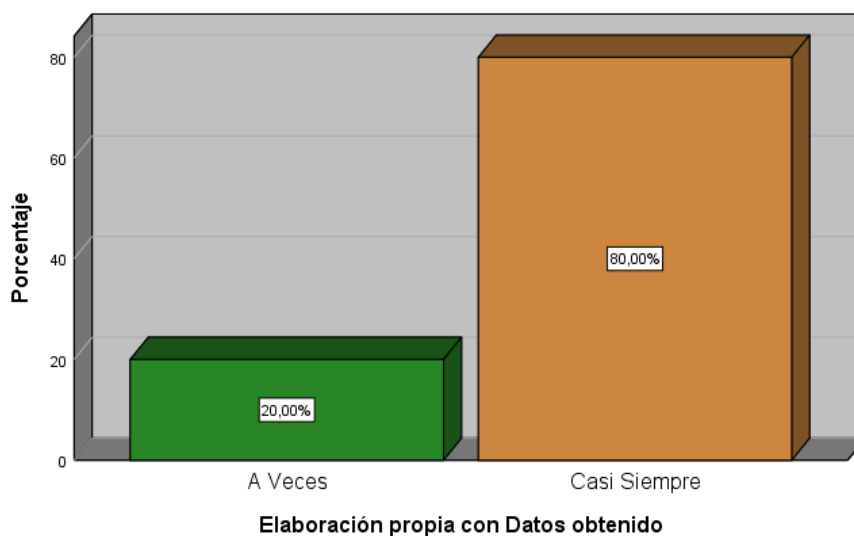


Figura 5: *Rentabilidad y el control interno*

Presenta la tabla 5, figura5 un 80% de personas mencionan que casi siempre la inversión que realiza una entidad aumenta su rentabilidad al aplicar el control interno. También un 20%



señalan que es solo a veces. Por ello afirmamos que si invierte la empresa debe aplicar un control interno para obtener una rentabilidad.

### Ítem 6.

**Variable:** El control Interno  
**Dimensión:** Rentabilidad  
**Indicador:** Indicadores Financieros

Tabla 6: *Indicadores Financieros y el control interno*

¿El control interno optimiza la rentabilidad de la empresa mostrados en los Indicadores financieros?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	20,0	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿El control interno optimiza la rentabilidad de la empresa mostrados en los Indicadores financieros?

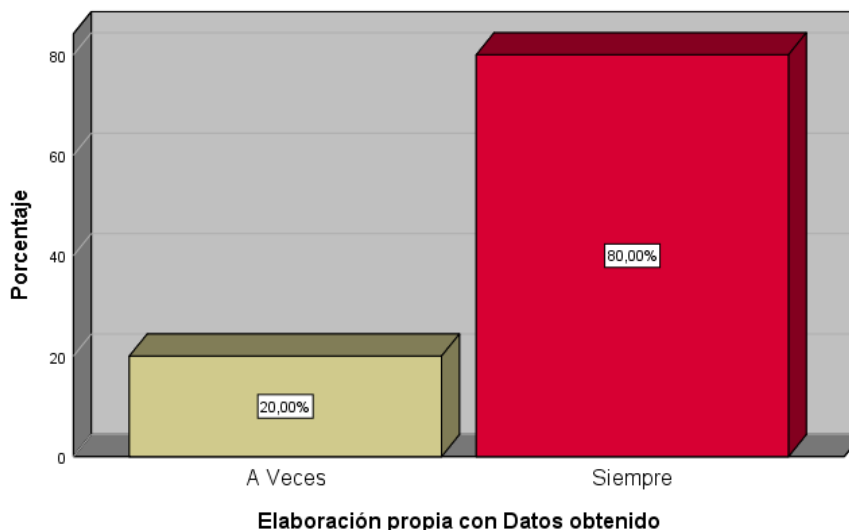


Figura 6: *Indicadores Financieros y el control interno*

La tabla 6, figura 6 un 80% de colaboradores afirman que la rentabilidad de una entidad se optimiza con el control interno el mismo que se podrá observar con en los indicadores

financieros. Y un 20% indican que es solo a veces. Es por eso que para obtener una óptima rentabilidad es necesario tener un buen control interno.

### Ítem 7.

**Variable:** Créditos y cobranzas

**Dimensión:** Venta

**Indicador:** Mercadería al crédito

Tabla 7: *Mercadería al crédito y venta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	6	20,0	20,0	20,0
	Siempre	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿Los créditos y cobranzas se generan por una venta de Mercadería al crédito ?

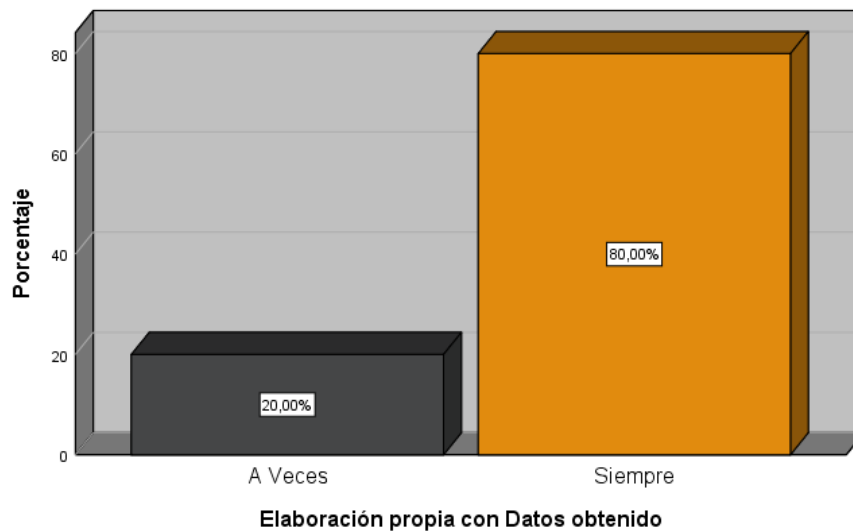


Figura 7: Mercadería al crédito y venta

La tabla 7, figura 7, muestra que un 80% de personas indican que siempre los créditos y cobranzas se generan al vender una Mercadería al crédito. Y un 20% dicen a veces. Por supuesto se afirma que con toda venta al crédito que realiza la compañía se generará un crédito y cobranza.

### Ítem 8.

**Variable:** Créditos y cobranzas

**Dimensión:** Venta

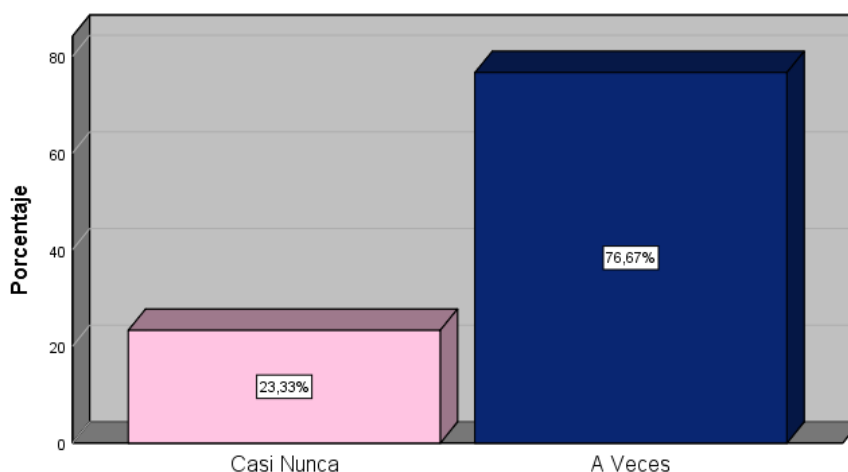
**Indicador:** Otorgamiento de préstamo

Tabla 8: *Otorgamiento de préstamo y créditos y cobranzas*

¿El Otorgamiento de préstamo efectuada por una venta es exigible por el departamento de créditos y cobranzas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	A Veces	23	76,7	76,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿El Otorgamiento de préstamo efectuada por una venta es exigible por el departamento de créditos y cobranzas ?



Elaboración propia con Datos obtenido

Figura 8: Otorgamiento de préstamo y créditos y cobranzas

Según la tabla 8, figura 8, un 76.67% de personas opinaron que a veces el departamento de créditos y cobranzas exigen el crédito otorgado a los clientes. Así mismo un 23.33% indican que casi nunca es exigible. Así que es un punto débil al no exigir la cobranza se genera los clientes morosos.

### Ítem 9.

**Variable:** Créditos y cobranzas

**Dimensión:** Monto

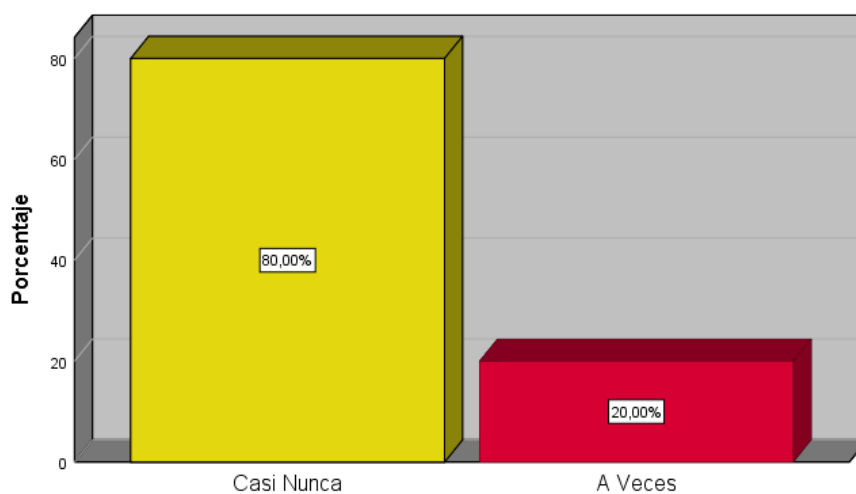
**Indicador:** Intereses

Tabla 9: *Intereses y Créditos y cobranzas*

¿El departamento de créditos y cobranzas se encargada de exigir los intereses de los montos adeudados?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	24	80,0	80,0	80,0
	A Veces	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿ El departamento de créditos y cobranzas se encargada de exigir los intereses de los montos adeudados?



Elaboración propia con Datos obtenido

Figura 9: Intereses y Créditos y cobranzas

En la tabla 9, figura 9 se plasma que un 80% de colaboradores opinan que casi nunca el departamento de créditos y cobranzas exigen los montos de intereses que se generan por la morosidad. Y un 20% menciona que solo lo exigen a veces. Es precisamente que si no exigen la cobranza de los intereses demoran en pagar los clientes generándose una morosidad más alta cada día.

### Ítem 10.

**Variable:** Créditos y cobranzas

**Dimensión:** Monto

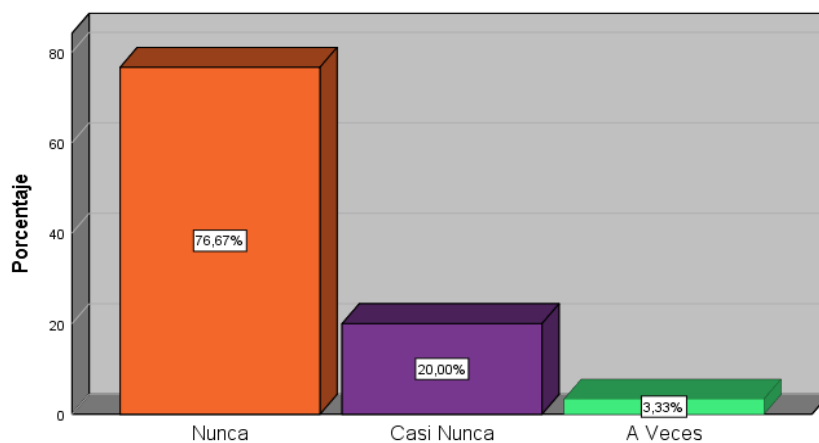
**Indicador:** Período

Tabla 10: *Créditos y cobranzas y período*

¿Los montos de créditos y cobranzas son efectuados en el periodo de vencimiento?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	76,7	76,7	76,7
	Casi Nunca	6	20,0	20,0	96,7
	A Veces	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿Los montos de créditos y cobranzas son efectuados en el periodo de vencimiento ?



Elaboración propia con Datos obtenido

Figura 10: Créditos y cobranzas y período

La tabla 10, figura 10, muestra que un 76.67% que nunca se cobran los montos de créditos en el periodo de vencimiento. Así mismo un 20% indican que casi nunca. Y el 3.33% afirman que solo a veces pagan dentro del vencimiento de la factura. La empresa coordina con el cliente una política de crédito establecido donde en la facturación ponen una fecha de vencimiento, pero nunca logran cobrar dentro de la fecha establecida.

### Ítem 11.

**Variable:** Créditos y cobranzas

**Dimensión:** Plazo

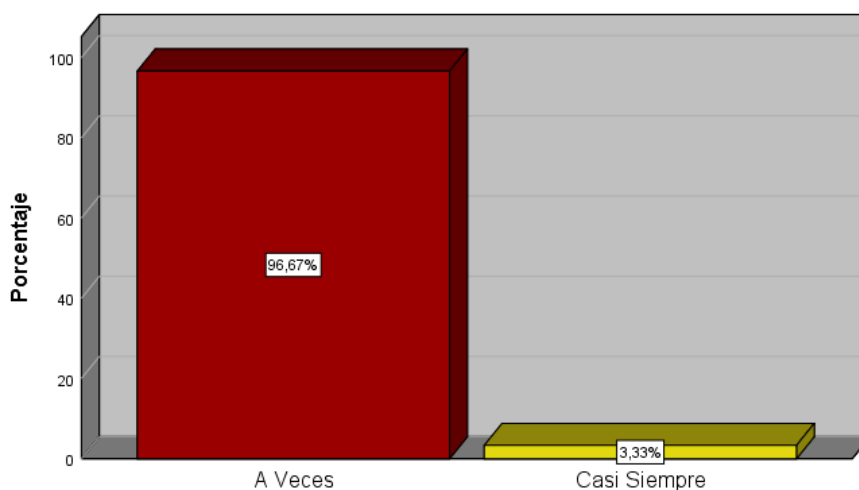
**Indicador:** Contrato

Tabla 11: Contrato y plazo

¿Existe un plazo de vencimientos en los contratos de créditos y cobranzas de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	29	96,7	96,7	96,7
	Casi Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:**Elaboración propia con Datos obtenido

¿Existe un plazo de vencimientos en los contratos de créditos y cobranzas de la empresa?



Elaboración propia con Datos obtenido

*Figura 11: Contrato y plazo*

Muestra la tabla 11, figura 11, el 96.67% de personas opinan que si existe un plazo de vencimiento en los contratos de créditos y cobranzas. Por otro lado, un 3.33% de personas mencionan que casi siempre se realiza el contrato de créditos. Por ende, se debe hacer respetar los contratos de créditos y cobranzas y en caso no cumplen los clientes se debería cobrar una penalidad de interés que debe especificarse dentro del contrato.

**Ítem 12.**

**Variable:** Créditos y cobranzas

**Dimensión:** Plazo

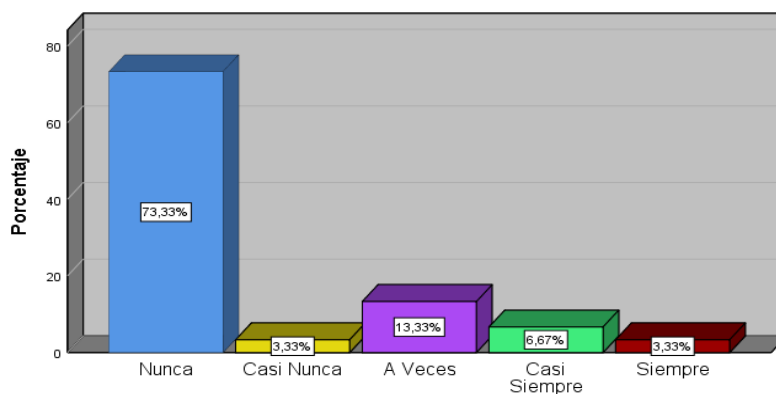
**Indicador:** Derecho exigible

Tabla 12: *Plazo y Derecho exigible*

¿El área de créditos y cobranzas cumplen con el derecho exigible al cliente al culminar el plazo de vencimiento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	73,3	73,3	73,3
	Casi Nunca	1	3,3	3,3	76,7
	A Veces	4	13,3	13,3	90,0
	Casi Siempre	2	6,7	6,7	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia con Datos obtenido

¿ El área de créditos y cobranzas cumplen con el derecho exigible al cliente al culminar el plazo de vencimiento?



Elaboración propia con Datos obtenido

*Figura 12: Plazo y Derecho exigible*

Detalla la tabla 12, figura 12, el 73.33% respondieron que nunca el área de créditos y cobranzas cumple con exigir al cliente que efectúe el pago dentro del vencimiento del crédito otorgado. También un 3.33% señalan que es casi nunca. Sin embargo, un 13.33% señalan que es a veces. Así mismo el 6.67% dicen hacerlo casi siempre. Y el 3.33% opinan que es siempre. Es por ello que esta área debe contar con un debido control interno.

**Análisis Inferencial**

Hi: El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019

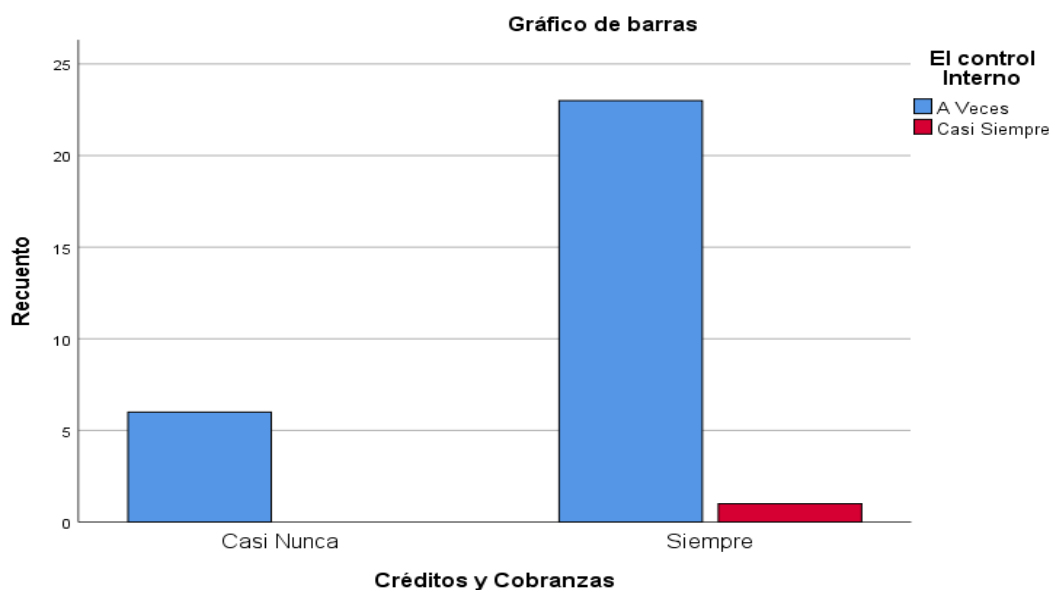
Ho: el Control Interno no mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019

Tabla 13: *Prueba de Hipótesis General*

		<b>Correlaciones</b>	
		El control Interno	Créditos y Cobranzas
C.I	Correlación de Pearson	1	,093
	Sig. (bilateral)		,426
	N	30	30
C.C	Correlación de Pearson	,093	1
	Sig. (bilateral)	,426	
	N	30	30

**Fuente:** base de datos encuesta 2019





*Figura 13: Prueba de Hipótesis General*

### **Análisis**

La tabla 13 y figura 13 muestra los resultados de la prueba de hipótesis general mostrando un nivel de correlación de la rho de Pearson es de un 93% y una significancia de 0,426 se rechaza la Hipótesis nula. Y se afirma que El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019

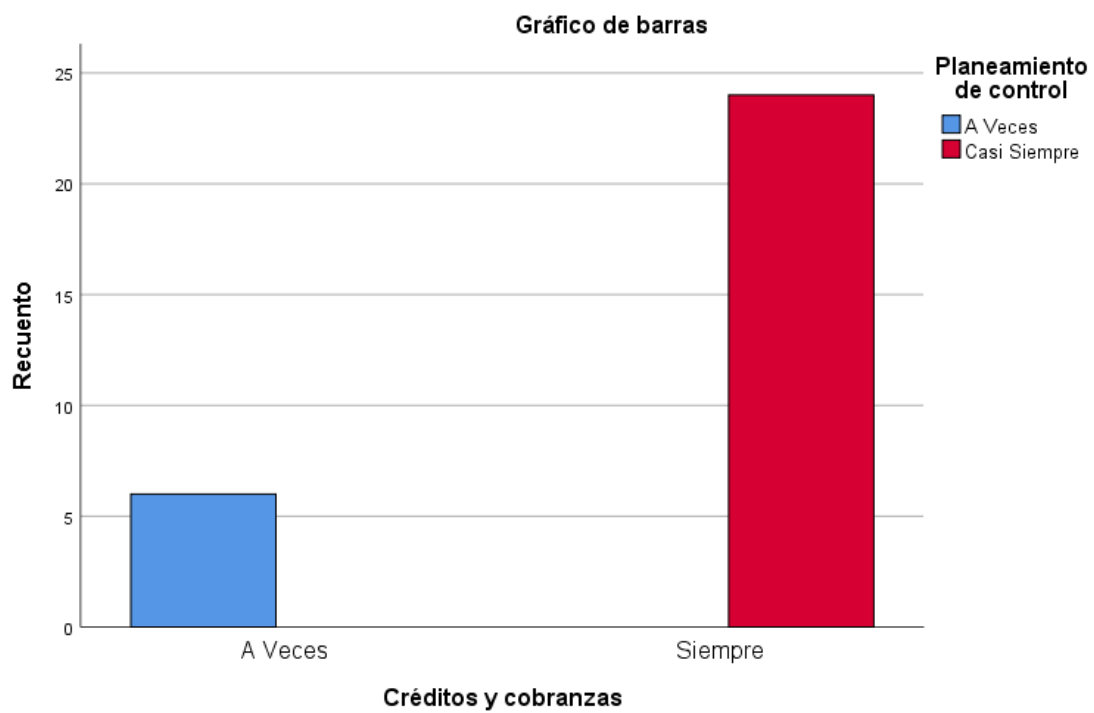
### **Hipótesis específica 1**

El Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

*Tabla 14: Prueba de Hipótesis específica 1*

		Planeamiento de control	Créditos y Cobranzas
P.C	Correlación de Pearson	1	1,000**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
C.C	Correlación de Pearson	1,000**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Fuente:** base de datos encuestada 2019

Figura 14: Prueba de Hipótesis específica 1

### Análisis

La tabla y figura 14 detalla el resultado de la prueba de hipótesis específica 1 mostrando un nivel de correlación perfecta de 100% y un nivel de significancia de 0,00 respecto al rho de Pearson por lo mismo se rechaza la Hipótesis nula. Y se afirma que El Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

### Hipótesis específica 2

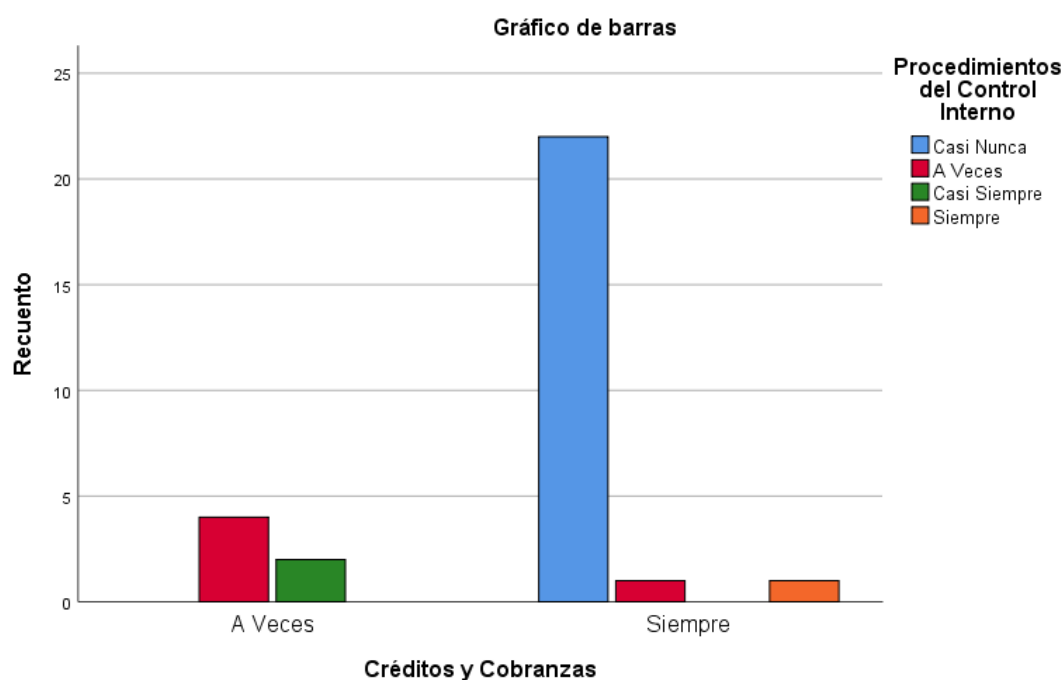
Los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

Tabla 15: Prueba de Hipótesis específica 2

		Correlaciones	
		Procedimientos del control Interno	Créditos y Cobranzas
P.C	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
C.C	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: base de datos encuesta 2019



*Figura 15:* Prueba de Hipótesis específica 2

### **Análisis**

La tabla 15 y figura 15 se observa que el resultado de la prueba de hipótesis específica 2 donde un nivel de correlación de 61.6% de rho de Pearson y un nivel de significancia de 0,00 Así que se rechaza la Hipótesis nula. Y se afirma Los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.

### **4.2 Discusión**

Se analizó y se realizó una comparación respecto a los resultados con otras investigaciones similares, respecto a las variables presentadas, destacando aspectos de similitud con los antecedentes citadas en esta investigación

Los resultados logrados en este estudio llegan en términos generales de Determinar en qué medida, el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, el Planeamiento de control

mejora los créditos y cobranzas, y los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas. Mostrando un nivel de correlación de la rho de Pearson es de un 93% y una significancia de 0,426 se rechaza la Hipótesis nula. Y se afirma que El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019. Resaltando en los resultados obtenidos Según muestra La tabla 3, figura 3 demuestran que un 80% opinan que el control interno reduce los riesgos financieros de una empresa y se podrá reflejar en el total de sus activos Teniendo relación con lo mencionado por el investigador Herrera (2014) en su tesis titulado los Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lince Gas Perú S.A. Sustento como objetivo en determinar si con los procedimientos de mejoramiento intervienen en los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lince Gas Perú S.A – Sucursal Trujillo. Llegando a concluir que los procesos de créditos y cobranzas en la empresa Linde Gas Perú S.A se le presentan grandes oportunidades de mejora, principalmente a través de la optimización en el uso de los recursos disponibles tales como: Humanos, Tecnológico y Tiempo. Por otro lado, Sosa (2015). en su trabajo titulado con El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. Presentado como objetivo que los componentes en la contabilidad de la empresa ya que no solo se llevaría a cabo una información eficaz y eficiente, sino que también un progreso económico mayor. El autor finaliza, que se observó que la variable de control interno sustenta que obtuvo una correlación de 0.865, lo que muestra que existe una relación de reporte positiva, con una muestra de 13 personas, mientras que los resultados identificados con la variable de gestión contable, donde se pudo expresar con éxito que el control interno incurre en la contabilidad de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. Y los tesisistas Cartagena y Goñi (2017) en su trabajo de investigación titulado El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de

la empresa constructora servicios generales Asconsult S.R.L. Teniendo planteado como objetivo en determinar si el cumplimiento del control interno aplicado a los procesos de pagos electrónicos de la empresa constructora ayudará a mejorar su eficacia y su nivel estratégico. Donde los autores concluyeron la planeación estratégica del control interno nos conduce a tener un mejor conocimiento del negocio, beneficiando a la empresa constructora

Servicios

Generales

Asconsult.

## Conclusiones

Se determinó que el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, mostrando un nivel de correlación de la rho de Pearson es de un 93% y una significancia de 0,426 se rechaza la Hipótesis nula. Y se afirma que El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019, asimismo los resultados de la tabla 2, figura 2 muestra a un 80% de colaboradores que afirmaron que siempre los procesos administrativos mejoran al aplicar el control interno. Los cuales permiten establecer los procesos del control en el otorgamiento de créditos a sus clientes, así como, mejorar las cobranzas evitando los riesgos financieros.

Se determinó un nivel de correlación perfecta y un nivel de significancia de 0,00 respecto al rho de Pearson por lo mismo que se afirma que El Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019. siendo importante para la selección del tipo de control interno que se desea aplicar en la empresa frente a los créditos y cobranzas a sus clientes, permitiendo tener una información financiera y la presentación de las herramientas contables, asimismo, en la toma de decisiones de inversión y realización de las actividades de la empresa.

Se determinó que los procedimientos de control interno mejora los créditos y cobranzas, el resultado de la prueba de hipótesis específica 2 donde un nivel de correlación de 61.6% de rho de Pearson y un nivel de significancia de 0,00. Y se afirma Los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019. frente a los

niveles de riesgos, que hay con los clientes en cuanto a sus créditos, ocasionando morosidades en las cobranzas y afectando a la rentabilidad de la empresa



## **Recomendaciones**

Con el fin de mejorar el control de interno y los créditos y cobranzas realizamos las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, aplicar el control interno para mejorar los créditos y cobranzas, permitiendo establecer los procesos del control en el otorgamiento de créditos a sus clientes, así como, mejorar las cobranzas evitando los riesgos financieros.

Se recomienda a la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, realizar el planeamiento del control interno para hacer el seguimiento adecuado del tipo de control interno seleccionado para mejorar los créditos y cobranzas a los clientes, para tener una información financiera y la presentación adecuada de las herramientas contables, que servirá en la toma de decisiones de inversión y realización de las actividades de la empresa.

Se recomienda a la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, Aplicar los procedimientos de control interno frente a los niveles de riesgos, que hay con los clientes en cuanto a sus créditos, para evitar morosidades en las cobranzas y mejorar la rentabilidad la empresa.

## Referencias

Andrade y Cortez (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía Uicorp. S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Laica Rocafuerte de Guayaquil. Ecuador.

Arceda S. (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Archenti L. (2017). *El control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la Empresa Hermes Transportes Blindados S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Huánuco.

Arroyo K, Luna R. y Sauñe M. (2018) *Plan de negocios para determinar la viabilidad del servicio de lavandería delivery mediante el uso de tecnología (app)*  
repositorio.esan.edu.pe › handle › ESAN › 2018\_MATP-WE\_16-2\_03\_T

Bello F. (2014). *Las 5 C del crédito.* <http://blog.udlap.mx/blog/2014/03/las5cdelcredito/>

Berberisco M, J. (2013). *Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de independencia periodo 2007–2011.* Tesis de pregrado. Universidad San Martín De Porres

Brachfield P. (2015) *Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles. Plataforma multisectorial contra la morosidad.* <http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>

Cartagena L. y Goñi K. (2017). El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales Asconsult S.R.L. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Pucallpa.

Castro (2011) *Riesgos que se enfrentan las entidades bancarias.* [cybertesis.unmsm.edu.pe › bitstream › handle › cybertesis › Castro](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/Castro)

Claver E. (2018) *Gestión del Riesgo y la Morosidad en la Empresa.* <http://www.riesgomorosidad.com/que-es-el-riesgo-de-credito/>

Correcol (2019) *Principios de Control Interno.* <https://www.correcol.com/index.php/es/gobierno-corporativo/control-nterno/principios-de-control-interno>

Creditosteren (2018) *Objetivo general Crédito y Cobranza.* <https://creditosteren.weebly.com/blog/objetivo-general-credito-y-cobranza>

Duemint (2018) *Estrategias de gestión de cobranza.* [blog.duemint.com › estrategias-de-gestión-de-cobranza](http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza)

D. B. (2014, 12,4). *El cuestionario.* Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=dJp-HucgP80>

Estupiñan, R. (2014). *Control interno y fraudes*. Disponible en [https://www.ecoediciones.com > wp-content > uploads > 2015/07](https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07)

Estela, J y Moscoso, V. (2019). *Metodología de la investigación Científica ¿Cómo hacer una tesis?* Perú: Grijley.

Fargo Works (2019) *Financiamiento de empresas: Conozca las 5 C de crédito*  
<https://wellsfargoworks.com/es/financiamiento-de-empresas/articulo/conozca-las-5-c-del-credito>

Flores (2014). *Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos*. (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca. México.

García D. (2018) *Finanzas: Los cuatro tipos de riesgo de crédito*.  
<https://www.ealde.es/gestion-de-riesgos-de-credito/>

García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. Colombia: Universitaria Félix Varela

Herrera; G. (2014)*Evaluación del control interno en el área de crédito y cobranzas para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education

Hotmart, (3 de diciembre del 2018). Blog *7 herramientas de gestión que no puedes dejar a un lado*. Recuperado de <https://blog.hotmart.com/es/herramientas-de-gestion/>

ISOtools (2017) *Las 8 fases para implementar un sistema de control interno*. Blog Calidad y Excelencia. <https://www.isotools.org/2017/09/21/fases-sistema-de-control-interno/>

Javier, I. (2017, 08,21). *Qué es la entrevista y sus partes*. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=pB6CaWnAlrc>

Jan (22 de junio del 2019) En su blog *La Importancia De La Rentabilidad En Las Finanzas Personales Y En La Empresa*. Recuperado de <https://uniblog.unicajabanco.es/la-importancia-de-la-rentabilidad-en-las-finanzas-personales-y-e>

La Contraloría. (2014) *Marco conceptual del control interno*. Contraloría General de la República Jr. Camino Carrillo 114 Jesús María Lima-Perú

La Contraloría (2019) *Sistema de Control Interno (SCI)*. *Directiva N° 006-2019-CG/INTEG*. <http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html>

López y Orosco (2018). *Evaluación del Sistema de Control Interno en el área de finanzas de la institución Nuevo-Fise, en el año 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Lozano, G, Tenorio, J, (2015). El sistema del control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector construcción. *Revista: Facultad de ciencias empresarias*. (1)1. 49-59.

Malica, D., y Abdelnur, A. (2018). *El sistema de control interno y su importancia en la auditoria*. <https://www.google.com/search?q=Malica%2C+D.%2C+y+Abdelnur%2C+A.+%282018%29.+Imagen+Profesional+On-line>

Mantilla, S. (2016). *Auditoria del control interno*. Disponible en <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04>

Mesas, J (19 de diciembre del 2017) En su blog. Acción y Efecto de Vender. Recuperado de <https://blog.javiermesas.com/ventas-definicion/>

Meléndez (2015) *Compilado: "Control Interno"*. Ancash –Perú

Morales y Morales (2014) *Crédito y Cobranza*. México. Grupo Editorial Patria

Plata (2016) *Métodos de evaluación: cuestionario, narrativo y gráfico*. [https://www.google.com/search?q=Plata+\(2016\)+Existen+3+m%C3%A9todos+de+Evaluaci%C3%B3n:+a\)+M%C3%A9](https://www.google.com/search?q=Plata+(2016)+Existen+3+m%C3%A9todos+de+Evaluaci%C3%B3n:+a)+M%C3%A9)

Peralta K. (2018) *Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la empresa distribuciones MERIN S.R.L. – año 2015.* (Tesis pregrado) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa

Posso y Barrios (2014). *Diseño de un modelo de Control Interno en la empresa prestadora de Servicios Hoteleros Eco Turísticos nativos activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera.* (Tesis de pregrado). Universidad de Cartagena.

Pacori, W y Pacori, K. (2018). *Metodología y diseño de la investigación científica.* Perú: Editorial ffcaat.

Príncipe, G. (2018). *La investigación científica teoría y metodología.* Lima, Perú: Universidad Jaime Bausate y Meza Fondo Editorial

Revista actualícese (2015), *Control Interno: tipos de control y sus elementos básicos.*  
<https://actualicese.com/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>

Rivas G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8) 115-136. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>

Rivero A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas.* (Tesis de pregrado). Universidad de Carabobo. Venezuela.

Rodés, A. (2014). *Gestión Económica y financiera de la empresa* Madrid, España

Ruiz, R. (2016). *Gestión de Créditos y Cobranza y su Influencia en la Performance Empresarial de Computel S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo.

Sánchez, L. (28 de abril del 2016). *Perdidas por deterioro de créditos mensuales comerciales*. Recuperado: aseduco.com › blog1 › 2014/05/21 › perdidas-por-deterioro-de-créditos

Somoza, A. (2016). *Estados Contables*. Barcelona. España: Editorial UOC. Recuperado de <http://www.digitaliapublishing.com/visorepub/43924>

Santillana, J.R (2015). *Sistemas de Control Interno*. (3ra. Edic). México. Pearson. Ebook disponible en <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Scotiabank Perú (2018) *Cobranza de Letras y Facturas*. <https://www.scotiabank.com.pe> › Empresas › Cash-Management › cobranza.

Sosa, L. (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima.



Strategic Business Solutions (2016) *Crédito y cobranzas: Gestión efectiva*. [www.strategic-businessolutions.com](http://www.strategic-businessolutions.com) ›

Trenza A, (2019) *Plan estratégico para una empresa ¿Qué es y cómo se hace?*  
[https://www.google.com/search?q=Blog+Ontime+\(2019\)](https://www.google.com/search?q=Blog+Ontime+(2019))

Velorio M. A. (2016) *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del distrito de los olivos – lima 2014*. (Tesis posgrado)  
Universidad Sam Martín de Porres. Lima

Vilca; M. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Juliaca.

Wilson, V. (2015, 09, 17). Evaluación del sistema de control interno. Recuperado de:  
<https://es.slideshare.net/wilsonvelas/evaluacin-del-sistema-de-control-interno-52898230>

Yenifer, C. (2019, 03, 03). *Crédito y Cobranza*. Recuperado de:  
<https://www.youtube.com/watch?v=j7yi-uwo1X0>.

Zayas; A. (2018). *Diseño de Control Interno para Pymes*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México.

## Apéndice A: Matriz De Consistencia de la investigación

**TEMA:** El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019

Problemas	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional		Items	Esquema Bases. Teóricas	Metodología	
						Dimensiones	Indicadores				
<b>Problema Gral.</b> ¿En qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?	La presente investigación es necesaria para la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, a fin de dar solución a la problemática encontrada con la finalidad de hacer una buena gestión en lo administrativo y financiero, proponiendo estrategias de control interno para mejorar los créditos y cobranzas.	<b>Objetivo Gral.</b> Determinar en qué medida, el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019	<b>Hipótesis Gral.</b> El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019	<b>Control Interno</b>	Es una <b>herramienta de gestión</b> , comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus <b>activos</b> y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de <b>rentabilidad</b>	Herramienta de gestión	Producción	1	-Definición de Control interno  -Origen del control interno  -Importancia del control interno  -Tipos de control interno  -Métodos de evaluación del Control Interno  -Principios del Control Interno  -Sistema del Control Interno.  -Aplicación del Control Interno	Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental transaccional, correlacional se realizó una encuesta a todos los colaboradores, con una población de 30 personas, tomando como muestra al 100% de la población. Así como también se realizó el análisis estadístico en el spss .versión 25.	
		<b>O. Especifico 1</b> Determinar en qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019	<b>H. Especifico 1</b> El Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.				Rentabilidad	Inversión			5
								Indicadores Financieros			6
<b>P. Especifico 2</b> ¿En qué medida los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?		<b>O. Especifico 2</b> Determinar en qué medida, los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.	<b>H. Especifico 2</b> Los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.	<b>Crédito y cobranzas</b>	los créditos y cobranzas es una área que empieza en una empresa, antes de una <b>venta</b> el área de crédito debe decidir a quién, hasta que <b>monto</b> y <b>plazo</b> a quien venderle al cliente, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, toma medidas para procurar el pago antes posible	Venta	Mercadería al crédito	7	-Definición de Créditos y cobranzas  -Objetivos de Créditos y Cobranza  -Etapas de Créditos y Cobranza		
							Otorgamiento de préstamo	8			
						Monto	Intereses	9	-Políticas de Créditos y Cobranza  -Gestión de Créditos y Cobranza		
							Período	10			
						Plazo	Contrato	11	-Las 5 C del Crédito  -Riesgo en el otorgamiento del Crédito		
Derecho exigible	12										

**Apéndice B: Matriz de Operacionalización de variables**

<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>variables</b>				
¿En qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida, el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019	El Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019	<b>Variable Independiente: El Control Interno</b>				
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicos</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y rango</b>
			<b>Herramienta de gestión</b>	Producción	1	(1) Nunca  (2) Casi Nunca  (3) A veces  (4) Casi Siempre  (5) Siempre	<b>Bajo = Medio= Alto=</b>
				Procesos	2		
<b>Activos</b>	Financieros	3					
	Líquidez	4					
<b>Rentabilidad</b>	Inversión	5					
	Indicadores Financieros	6					
<b>P. Específicos 1</b>	<b>O. Específicos 1</b>	<b>H. Específicos 1</b>	<b>Variable Dependiente: Créditos y cobranzas</b>				
¿En qué medida el Plancamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida el Plancamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.	El Plancamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Nivel y rango</b>
¿En qué medida los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019?	Determinar en qué medida, los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima	Los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2019.	<b>Venta</b>	Mercadería al crédito	7	(1) Nunca  (2) Casi Nunca  (3) A veces  (4) Casi Siempre  (5) Siempre	<b>Bajo = Medio= Alto=</b>
				Otergamiento de préstamo	8		
<b>Monto</b>	Intereses	9					
	Período	10					
<b>Plazo</b>	Contrato	11					
	Derecho exigible	12					

### Apéndice C: Instrumento de la investigación

#### El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019

Evalué y marque X su nivel de opinión en una escala de 1 al 5: Donde, 5 es Siempre; 4 Casi Siempre; 3 A veces; 2 Casi Nunca y 1 Nunca.

+

N°	PREGUNTAS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	¿El control interno tiene un efecto positivo en la producción de la empresa reflejado en las herramientas de gestión?					
2	¿El control interno mejora los procesos administrativos de la empresa reflejando una herramienta de gestión favorable?					
3	¿ El control interno reduce los riesgos financieros reflejado en el activo total de la empresa?					
4	¿ Los riesgos de Liquidez sobre los activos de la empresa se reducen con el control interno?					
5	¿La inversión de la empresa aumenta su rentabilidad aplicando el control interno?					
6	¿El control interno optimiza la rentabilidad de la empresa mostrados en los Indicadores financieros?					
7	¿Los créditos y cobranzas se generan por una venta de Mercadería al crédito?					
8	¿El Otorgamiento de préstamo efectuada por una venta es exigible por el departamento de créditos y cobranzas ?					
9	¿ El departamento de créditos y cobranzas se encargada de exigir los intereses de los montos adeudados?					
10	¿Los montos de créditos y cobranzas son efectuados en el periodo de vencimiento ?					
11	¿Existe un plazo de vencimientos en los contratos de créditos y cobranzas de la empresa?					
12	¿ El área de créditos y cobranzas cumplen con el derecho exigible al cliente al culminar el plazo de vencimiento?					

## Apéndice D: Validación con juicio de expertos

### VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

**TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:** El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa Marta del Triunfo -Lima en el año 2019  
**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

31 de diciembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: LOLI BONILLA CÉSAR ENRIQUE

DNI: 25406615

Especialidad de Juez Experto: Auditor Contador

Grado del juez experto: MAESTRO

*CESAR ENRIQUE LOPEZ BONILLA*

.....  
Firma del Juez Experto

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA**

**TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS:** El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019  
**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

31 de diciembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: DRA. LUCAS DIEGO MERCEDES...

DNI: 43963015.....

Especialidad de Juez Experto: CONTABILIDAD Y AUDITORIA.....

Grado del juez experto: DOCTOR EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.....

  
 Firma del Juez Experto

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019 JUICIO DE EXPERTO:

1. la opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
2: Malo  
3: Regular  
4: Bueno  
5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adeuado al avance de la ciencia y la tecnología			X		
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada			X		
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos			X		
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems			X		
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

31 de Diciembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto:

RAMIREZ PARI Jorge BENJAMIN


DNI: 07630127

Especialidad de Juez Experto:

Tributación

Grado del juez experto:

Magister



Firma del Juez Experto

Pos Firma

**VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA**

**TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2019**  
**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				x	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				x	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				x	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				x	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				x	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				x	
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				x	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				x	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación				x	
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				x	

....31... de Diciembre 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: ...Florez Goycochea Rafael Atilio

DNI: 09394756...

Especialidad de Juez Experto: ...Economista.....

Grado del juez experto: .....



Firma del Juez Experto

Pos Firma



ApéndiceE: Alpha de Cronbach

Sujetos	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	SUMA ITEMS
1	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
2	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	29
3	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
4	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	29
5	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	2	43
6	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	29
7	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
8	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
9	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
10	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
11	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
12	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
13	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
14	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
15	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
16	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
17	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
18	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
19	5	5	4	4	4	5	5	2	2	3	4	5	48
20	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
21	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
22	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
23	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
24	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42

25	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
26	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	3	29
27	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
28	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	4	30
29	5	5	4	4	4	5	5	3	2	1	3	1	42
30	2	3	1	1	3	3	3	2	3	2	3	4	30
SUMATORIA Xi	132	138	102	102	114	138	138	83	66	38	91	49	1191
SUMATORIA X2	624	654	390	390	438	654	654	235	150	56	277	119	48125
VARIANZA Si2	1.48966	0.66207	1.48966	1.48966	0.16552	0.66207	0.66207	0.18506	0.16552	0.27126	0.03333	1.34368	29.04483

SUMA DE VARIANZA	8.61954
------------------	---------

St2	29.04
-----	-------

ALFA CROBACH	0.767
--------------	-------

77%

**RESPUESTA POSITIVA POR LO TANTO SI ES CONFIABLE.**

**RAZON CORRIENTE**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**ACTIVO CORRIENTE**  
**PASIVO CORRIENTE**

2018	$\frac{1,891,977.00}{1,621,264.00} =$	1.17
2019	$\frac{2,824,135.00}{2,694,450.00} =$	1.05

**-0.12** Por cada s/ 100.00 soles de deuda a corto plazo la empresa cuenta con s/ 105.00.

**PRUEBA ACIDA**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

**ACTIVO CORRIENTE – INVENTARIO**  
**PASIVO CORRIENTE**

2018	$\frac{1891977-25}{1,621,264.00} =$	1.17
2019	$\frac{2824135-172142}{2,694,450.00} =$	0.98

**-0.18** Por cada s/ 100.00 soles de deuda a corto plazo sin considerar el inventario, la empresa tiene s/ 98.00 soles para cubrir dicha deuda a corto plazo, indicando que si no venden las mercaderias la empresa no podra asumir la deuda total.

**ROTACION DE CARTERA**

<b><u>CUENTAS POR COBRAR x 360 DIAS</u></b> <b>VENTAS</b>	2018	$\frac{432970 * 360}{4,170,010.00} =$	37.38 dias	}	<b>32.7</b>
	2019	$\frac{782278 * 360}{4,018,338.00} =$	70.08 dias		

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Este ratio nos demuestra como la rotacion de las cuentas por cobrar en comparacion con las ventas representa 70 dias lo cual significa que existe una gran falta de gestion optima en la politica de cobranza en el año 2019.

**PERIODO PROMEDIO DE PAGO**

<b><u>CUENTAS POR PAGAR x 360 DIAS</u></b> <b>COMPRAS</b>	2018	$\frac{838381 * 360}{3,805,520.00} =$	79.31 dias	}	<b>13.29</b>
	2019	$\frac{954271 * 360}{3,709,813.00} =$	92.60 dias		

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Este ratio nos demuestra como la rotacion de las cuentas por pagar en comparacion con las compras representa 93 dias lo cual significa que la empresa paga a sus proveedores mas de 3 meses en el año 2019.