



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL
DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS
DE LA EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA
MUNDIAL S.A.C.-LIMA-2018.**

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

AUTORA:

BACH. MERYGANEN CAROLAY RUIZ DIOSES

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA-PERÚ

2018



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL
DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS
DE LA EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA
MUNDIAL S.A.C.-LIMA-2018.**

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

AUTORA:

BACH. MERYGANEN CAROLAY RUIZ DIOSES

ASESOR:

MGTR. FIDEL DIONICIO VILCA MONTORO

LIMA-PERÚ

2018

JURADO Y ASESOR DE TESIS

DRA. Erlinda Rosario Rodríguez Cribilleros

PRESIDENTE

MGTR. Donato Amador Castillo Gomero

MIEMBRO

MGTR. Víctor Hugo Armijo García

MIEMBRO

MGTR. Fidel Dionicio Vilca Montoro

ASESOR

AGRADECIMIENTO

A mi asesor el MGTR. FIDEL
DIONICIO VILCA
MONTORO por el constante
apoyo y dedicación al
desarrollo de esta tesis

A mis maestros que, en este
andar de la vida, influyeron
con sus lecciones y
experiencias en formarme
como una persona de bien y
preparada para los retos que
pone la vida, a todos y cada
uno de ellos le dedico cada una
de esta página de mi tesis.

DEDICATORIA

Con todo mi cariño y mi amor
para las personas que hicieron
todo en la vida para que yo
pudiera lograr mis sueños, por
motivarme y darme la mano
cuando sentía que el camino se
terminaba, a ustedes por siempre
mi corazón y mi
agradecimiento.

Papá y mamá

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia del control interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018. La investigación se desarrolló usando la metodología de Revisión Bibliográfica, Documental y de Caso, mediante la recolección de información de fuentes secundarias; como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet. La información se recabó tomando como referencia otras investigaciones realizadas a nivel internacional, nacional, regional y local, de la cual a través de la aplicación de distintos métodos demostraron la incidencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de importadora distribuidora mundial sac-lima-2018. Mediante la realización de la encuesta (cuestionario) realizada al gerente general de la empresa “IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC”, Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita, el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa MUNDIAL SAC. Las conclusiones se resumirían en la necesidad de darle un mejor manejo al control interno.

Palabras Claves: Control Interno, Incidencia, Créditos, Cobranza

ABSTRACT

The general objective of the research was to: Determine the incidence of internal control in the Credit and Collections Department of the IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018. The research was developed using the Bibliographic, Documentary and Case Review methodology, by collecting information from secondary sources; such as texts, magazines, theses, newspaper articles and internet information. The information was collected taking as a reference other research carried out at the international, national, regional and local levels, which through the application of different methods demonstrated the incidence of internal control in the credit and collections department of a global distribution importer. Lima-2018. By conducting the survey (questionnaire) made to the general manager of the company "IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC", the results and analysis of the investigation showed that there is inadequate internal control that makes it impossible to comply with the main objectives of the company WORLD SAC. The conclusions would be summarized in the need to give a better management to the internal control.

Keywords: Internal Control, Incidence, Credits, Collection

CONTENIDO

CARATULA	i
CONTRACARATULA	ii
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
CONTENIDO.....	viii
INDICE DE CUADROS.....	xi
I. INTRODUCCION.....	12
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	22
2.1.3 Regionales.....	27
2.1.4 Locales.....	33
2.2 Bases teóricas.....	37
2.2.1 Control interno	37
2.2.1.1 Teorías del control interno.....	38
2.2.1.2 Objetivos del control interno.....	39
2.2.1.3 Elementos del control interno.....	40
2.2.1.4 Importancia del control interno.....	41
2.2.2 Informe Coso	41

2.2.1.6	Componentes del control interno según informe coso.....	42
2.2.2	Teorías del crédito.....	46
2.2.2.1	Objetivos del crédito.....	46
2.2.2.2	Funciones del crédito.....	47
2.2.2.3	Composición del crédito.....	48
2.2.2.4	Clasificación del crédito.....	48
2.2.3	Teorías de cobranza.....	50
2.2.3.1	Fases de cobranza.....	50
2.2.3.2	Tipos de cobranza.....	51
2.2.5	Teorías de empresa.....	54
2.2.6	Datos de la empresa.....	55
2.3	Marco conceptual.....	57
2.3.1	Definiciones del control interno.....	57
2.3.2	Definiciones de créditos y cobranzas.....	57
2.3.2.1	Definición de crédito.....	58
2.3.3	Definición de cobranzas.....	59
2.3.4	Funciones de créditos y cobranzas.....	60
III.	METODOLOGIA.....	61
3.1	Diseño de la investigación.....	61
3.2	Población y muestra	62
3.2.1	Población.....	62
3.2.2	Muestra.....	62
3.3	Definición y operacionalizacion de las variables.....	62

3.4 Técnicas e instrumentos.....	62
3.4.1 Técnicas.....	62
3.4.2 Instrumentos.....	62
3.5 plan de análisis.....	63
3.6 Matriz de consistencia.....	63
IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	65
4.1 Resultados.....	65
4.1.1 Respecto al objetivo específico 1.....	65
4.1.2 Respecto al objetivo específico 2.....	68
Anexo N° 01 Cuestionario.....	71
Tablas de resultado del cuestionario.....	75
4.1.3 Respecto al objetivo específico 3.....	87
4.2 Análisis de resultados.....	90
4.2.1 Respecto al objetivo específico 1.....	90
4.2.2 Respecto al objetivo específico 2.....	90
4.2.3 Respecto al objetivo específico 3.....	92
V. CONCLUSIONES.....	93
5.1 Respecto al objetivo específico 1.....	93
5.2 Respecto al objetivo específico 2.....	94
5.3 Respecto al objetivo específico 3.....	94
5.4 Conclusiones generales.....	95
5.5 Recomendaciones.....	95
VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	95
6.1 Referencias bibliográficas.....	95
6.2 Fichas Bibliográficas.....	105

INDICE DE CUADROS

Tabla N° 1.....	75
Tabla N° 2.....	76
Tabla N° 3.....	77
Tabla N° 4.....	78
Tabla N° 5.....	79
Tabla N° 6.....	80
Tabla N° 7.....	81
Tabla N° 8.....	82
Tabla N° 9.....	83
Tabla N° 10.....	84
Tabla N° 11.....	85
Tabla N° 12.....	86

I. INTRODUCCIÓN

El tema de investigación titulado EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C.-LIMA-2018 tiene como objetivo mejorar la gestión administrativa para la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC, de tal modo obteniendo resultados óptimos para una adecuada toma de decisiones en la gestión del DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS.

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; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia. **(peru, s.f)**

El control interno forma parte del control de gestión de tipo táctico y está constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiera y todas las medidas y métodos encaminados a proteger los activos, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, logrando su cumplimiento **(Cuéllar, 2009)**

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas **(Bacallao, 2009)**

El área de control interno configura una unidad de gestión con visión integral sobre de una compañía, que, aunque hoy en día se considera, va más allá de los asuntos que tienen relación directa con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas. **(Actualicese, 2015)**

El crédito y cobranza es el proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

“La entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.” **(VILLASEÑOR, 2009, pág. 11)**

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo 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 lo antes posible. **(Peralta, 2015)**

En el área de créditos y cobranzas, es importante aplicar una serie de criterios que permitan a las compañías desarrollar políticas de recuperación viables. Siendo a crédito la mayor parte de las ventas, no tener cuidado en esta materia podría poner en riesgo la situación financiera de una compañía. "El crédito debe otorgarse en función a la capacidad de pago del cliente" **(García A. , 2017)** Seguidamente, refiere que la capacidad de pago del comprador se determina a través de su situación económico-financiera y de su flujo de caja, así como de sus antecedentes crediticios. Estos factores nos indicarán si el cliente cuenta y podrá seguir contando con capacidad y voluntad de pago.

Mención aparte merecen las garantías, que sirven para anticipar contingencias y mitigar el riesgo. "No es que se desconfíe de la capacidad de pago del cliente, sino que, ante la duda, es mejor denegar el crédito", recomienda el especialista.

En las empresas comerciales s necesario fijar políticas regulatorias del crédito y las cobranzas que aseguren un buen desempeño empresarial, sin perder demanda ya que depende que la empresa conserve una buena imagen y mantenga relaciones comerciales estables. **(Pincay, s.f)**

La empresa objeto de estudio es, Razón Social IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C., con RUC 20101523056, inicio el 17 de OCTUBRE del 1989, con 4 accionistas: Alejandro Alarico Amez Bedón; Giovanna Oliva Solís Medrano De Amez; Felipe Medrano Rondón; Antonio

Medrano Cruz De Solís, la cual está dedicada al comercio de importación, exportación, distribución al por mayor y menor ya sea al crédito o al contado.

Hacemos enunciado al problema ¿Determinar cuál es la incidencia del control interno en el DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C.- lima-2018? Para dar respuesta, se ha planteado el siguiente Objetivo General Determinar la incidencia del control interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018 para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes Objetivos Específicos:

- a) Describir la incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2018.

- b) Describir la incidencia del control interno de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018.

- c) Hacer un análisis comparativo de las incidencias del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018.

La investigación se Justifica nos ha permitido conocer si la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C. a implementado de manera correcta el control Interno y si tiene relación en la incidencia en

el departamento de créditos y cobranzas la cual busca dar soluciones que nos permita tener una mejor visión de los problemas que afecta al departamento lo cual contribuirá a un adecuado sistema del control interno permitiendo realizar procedimientos correctos.

La presente investigación tiene como objetivo dar un aporte en el departamento de créditos y cobranzas, pero para ello también se deben tener el apoyo de las áreas relacionadas como son ventas y facturación mejorando a si la economía de la empresa.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes:

2.1.1 Internacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes internacionales todo trabajo de investigación realizado por algún investigador en cualquier ciudad del mundo, menos Perú; sobre aspectos relacionados con nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

(Asubadin, 2011). En su tesis titulada “Control interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez de la empresa comercial Yucailla Cía. Ltda. Latacunga durante el año 2010” de la universidad de Ambato El presente trabajo de investigación desarrolla el tema sobre el Control Interno del proceso de compras y su incidencia en la liquidez para la empresa Comercial Yucailla Cía. Ltda., situada en la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi, la empresa es de tipo comercial dedicada principalmente a la venta de llantas al por mayor y menor, en la actualidad la empresa cuenta con nuevas líneas de comercialización y con seis sucursales en toda la región Sierra del Ecuador lo que ha hecho que la empresa magnifique su posición en el mercado, considerando que los riesgos son cada vez mayores para una empresa con problemas de control en las compras ha sido factible desarrollar una solución al problema la misma que trata sobre una reestructuración del control interno al proceso de compras mediante el método COSO ERM, esta solución entrega resultados que beneficia a la empresa donde los Gerentes y

administradores puedan ser partes de una mejora continua para el desarrollo de la empresa con una liquidez solvente, de esta manera la investigación se ha desarrollado mediante capítulos que a continuación se detalla: CAPITULO I: En este capítulo redacta sobre el problema que tiene la empresa y por las cuales fue factible realizar la investigación con el propósito de solucionarlo. CAPITULO II: En este capítulo se realiza el marco teórico, mediante el cual se investiga sobre los conceptos de las variables independientes como dependientes del problema planteado. CAPITULO III: En este capítulo se desarrolla la Modalidad Básica de investigación, determinando el estudio mediante la investigación bibliográfica y documental, determinando la población y muestra con la que cuenta la empresa para el desarrollo de las técnicas de investigación. CAPITULO IV: En este capítulo se realizó el análisis y las interpretaciones de los resultados encontrados en las observaciones a los documentos de la empresa lo que permitió verificar la hipótesis planteada en el capítulo I. CAPITULO V: Este capítulo ha permitido que se realice las respectivas conclusiones y recomendaciones que se logró mediante el análisis estadístico estudiadas en el capítulo IV. CAPITULO VI: En este capítulo se finaliza la investigación proponiendo la solución al problema mediante la Propuesta, la misma que es basa en la reestructuración del Control Interno al Proceso de compras mediante el método COSO ERM siendo esta aplicada y evaluada en la empresa.

(Márquez & Rojas, 2011). En su tesis “Análisis del control interno del efectivo, cuentas por cobrar e inventario en la empresa Fremendz, C. A”.

ubicada en Cumaná, estado Sucre, que sustentó en la Universidad de Oriente de Venezuela, para obtener el título de Licenciado en Contaduría Pública, Basado en la investigación cualitativa, centrado en un estudio de campo a través de encuestas y entrevistas, cuyo objetivo fue analizar el Control interno del efectivo, las cuentas por cobrar e Inventario de la empresa Fremendz, C. A. encontró que el control interno del efectivo y las cuentas por cobrar se aplica de manera satisfactoria y que el control de los inventarios no se aplica constantemente debido a la alta rotación de materiales que no permiten su almacenaje, por lo que concluye que a pesar que se aplique el control interno este debe ser mejorado y además carece de un manual de normas y procedimientos que permitan un estricto control de dichas partidas. La empresa GCF Holdings es una empresa de servicios un alto índice de morosidad, este antecedente contribuirá al modelo del plan de implementación del control interno en las cuentas por cobrar.

(Camañero, 2014). En su tesis titulada “El control interno y su incidencia en las utilidades de la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato del año 2013” para lo cual se planteó como objetivo general: Establecer la incidencia de un apropiado control interno, en las utilidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, para la reestructuración del manual de Control Interno (Sección Créditos y Cobranzas) actual. Al mantener claramente definida la problemática que afronta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato, se presenta una investigación exhaustiva, sustentada en una amplia

recopilación bibliográfica; así como un extenso trabajo de campo; en base al cual se pudo confirmar la hipótesis, al presentar resultados que establecen una estrecha relación entre: el control interno que actualmente maneja la institución, en las políticas y procedimientos de concesión de créditos y recuperación de la cartera vencida, lo que implica un alto riesgo en el proceso de colocación, generando un elevado índice de mora; forzando a la entidad a incrementar el valor correspondiente a la cuenta de gastos, provisión cuentas incobrables, la cual afecta directamente a los resultados anuales de la Cooperativa. En base al análisis de los resultados; se estudian varias alternativas, que permitan mejorar los controles actuales; por lo que se recomienda el diseño e implementación de un Marco Integrado de Control Interno para Latinoamérica MICIL, cuyo principal objetivo es la reestructuración del Manual de Control Interno, en su sección Créditos y Cobranzas; el cual involucra establecer nuevos filtros de información y la generación de mecanismos que permitan la validación de la documentación presentada por el socio, a través de la incorporación de nuevos procesos.

(Pozo & Barrios, 2014). En su tesis titulada “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” El presente trabajo investigativo, se realizara con la finalidad de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La

Cocotera, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad.

Los eco hoteles prestadores de servicios eco turísticos deben mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa.

En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; en esta se plantea, el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que mediante la formulación y análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos.

También con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector específico del Eco turismo en Colombia, al lograr consolidar empresas competitivas, solidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

(Barrezueta, 2015). En su tesis titulada “El Control Interno Contable y su aporte a la razonabilidad de la Cuenta Clientes en el Sector Comercial”, de la universidad de Machala-Ecuador, El presente trabajo se realizó con el objetivo de analizar el control interno en la empresa Hotel Veuxor de la ciudad de Machala, la cual se desarrolló mediante varias concepciones referenciados de informes científicos elaborados por autores profesionales en el tema, la metodología que se empleó fue exploratorio – descriptiva. Se realizó entrevistas al personal de la empresa, así como las respectivas observaciones dentro de las instalaciones de la empresa. Los resultados arrojaron que la empresa no cuenta con un sistema de control interno integrado, que le permita llevar con efectividad las actividades diarias en el departamento de crédito y cobranzas, por lo que se recomienda un diseño de un sistema de control en las cuentas por cobrar que permita su valoración concreta.

2.1.2 Nacionales

En este proyecto de investigación se entiende por antecedentes nacionales todos aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos de la región Lima, sobre nuestra variable de estudio y unidades de análisis.

(Carrasco & Farro, 2014). En su tesis titulada” La presente investigación tiene por finalidad evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa De Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L.”, ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012.

Fundamentalmente es evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicado en la ciudad de Chiclayo.

Para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir.

Asimismo, se realizó una investigación de campo acompañada de otra documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria de este derecho. Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisión en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

(Vergara, 2016). En su tesis titulada “Control interno tributario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Jovial S.A.C. en la ciudad de

Trujillo, año 2015” La investigación presentada tiene como objetivo general en Determinar la incidencia del control interno tributario en la rentabilidad de la empresa Jovial S.A.C – 2015”, el diseño de la investigación aplicada en la empresa es no experimental y de corte transversal. La población y muestra es la empresa de transporte Jovial SAC. Se desarrolló la presente investigación con técnicas e instrumentos validados por jurados como es la entrevista, análisis documental y observación las cuales se aplicó a la empresa y ayudo a adjuntar mucha información de la empresa como las tareas que se ejecutan en la empresa para llevar acabo sus actividades diarias, después se analizó el trabajo del contador con los resultados obtenidos cada periodo, se determinó las deficiencias que hacen que la empresa obtenga una rentabilidad menor a periodos anteriores; y por último se verifico la propuesta del control interno tributario, teniendo una incidencia positiva en 3% (S/.35,245 soles) para el periodo 2015, resultado que mejoro gracias a la correcta aplicación del control interno tributario. Reafirmando así de esta manera que el control interno tiene un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa Jovial SAC

(Ari, 2017). En su tesis titulada “el sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIPRES AREQUIPA- periodo 2016” El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el efecto del sistema de control interno en los resultados económico - financiero de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIPRES AREQUIPA, el cual engloba el logro de los objetivos, la utilización eficiente de los recursos, prevención de fraudes, y aplicación

normas emitidas por la SBS en la ejecución y desarrollo de la cooperativa promoviendo y optimizando la eficiencia y transparencia de las operaciones.

El control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directivo, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes áreas: efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad en la información económica, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Para cumplir con dicho objetivo, primero se ha analizado a la cooperativa en su estructura organizacional, metas objetivas, políticas, etc., también se determina el nivel de implementación del sistema de control interno con los datos obtenidos de la evaluación a cada componente del control interno, así mismo se desarrolla el análisis de la situación económica financiera de la empresa en estudio.

La información para el desarrollo de este trabajo se obtuvo utilizando el método descriptivo y analítico; también se han aplicado las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, dentro de las cuales están, el análisis documental, tabulación, formulación de gráficos, indagación entre otros.

(Díaz, 2017). En su tesis titulada “Control interno y su incidencia en el capital de trabajo de la empresa WG Perú SAC-Trujillo año 2017” Trujillo Primer Semestre del 2017. La investigación es no experimental, puesto que se realiza un análisis descriptivo, transversal porque se obtienen datos del periodo 2017,

y correlacional debido a que se analizara si el aumento o disminución de una variable influye con el aumento o disminución de la otra, se tiene como población y muestra a la empresa WG Perú S.A.C. Se describió el control interno de las áreas de la empresa que son Compras, Ventas, Recursos Humanos y Caja, seguidamente se analizó el capital de trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Por otro lado, la información fue obtenida mediante un cuestionario de control interno aplicada a todas las áreas antes mencionadas y el análisis documentario para recaudar información de la empresa. Con la aplicación de un control interno a todas las áreas de la empresa WG Perú S.A.C. tuvo como resultado un aumento en el capital de trabajo en donde se pasa de S/. 4,855.18 a S/. 13,552.53 esto gracias a dicha aplicación e implementación de un control interno, esto es un manual de organización y funciones, políticas y formatos para cada área.

(Valverde, 2017). En su tesis titulada “Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016 “La presente tesis tuvo como objetivo general determinar la incidencia que tiene el control interno en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L. La población y muestra de estudio de la investigación fue la empresa de transporte y Turismo Universo E.I.R.L., haciendo uso de los instrumentos entrevista, cuestionario, y también la observación directa se identificaron problemas en las algunas áreas de la empresa, como retrasos en sus operaciones, existencia de sobre funciones y errores que se hacen evidencia de una deficiencia del control interno manejado

por la empresa, y al haber realizado un análisis de la rentabilidad obtenida de la empresa en los años 2015-2016, se refleja como repercutió, pues tenía una disminución en la rentabilidad en cuanto a la utilidad. Una vez aplicado el control interno en la empresa tomando muestra del año 2016 se presentaron aumentos en la rentabilidad sobre las ventas de 8.06%, aumento en la rentabilidad neta de las inversiones de un 8.19%, un aumento de la rentabilidad neta del patrimonio de un 19.16% y por último se obtuvo un aumento de la rentabilidad neta del capital del 57.73%, demostrándose como incide de manera positiva en la rentabilidad la aplicación del control interno para la empresa, donde mediante la aplicación para su continuo seguimiento se aplicaron actividades e instrumentos de control que encaminan al buen funcionamiento de los procesos de la empresa: aplicándose para la empresa un manual de organización y funciones, capacitaciones, y formatos de control para el monitoreo de las operaciones.

2.1.3 Regionales

En este trabajo de investigación se entiende por antecedentes regionales todos los trabajos de investigación realizados por cualquier investigador en cualquier ciudad de la región Lima menos en sus provincias, sobre aspectos relacionados con nuestro objeto de estudio.

(Gómez, Huaylinos, & Peña, 2015). En su tesis titulada "El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las pymes del distrito del Callao"; que sustentó en la Universidad Nacional del Callao, para obtener el título

profesional de contador público; la investigación que desarrollaron fue de tipo mixta, ya que incluye recolección de datos cuantitativos y cualitativos con diseño no experimental, correlacional-explicativos, la población tomada fueron las pymes del Callao siendo en ese momento 666 mypes registradas de las cuales se tomó como muestra a 96 pymes registradas, tuvieron como objetivo general determinar de qué manera un adecuado sistema de control interno en la gestión de cobranzas permite optimizar la recuperabilidad de los activos financieros en las pymes del distrito del Callao, concluyendo que un adecuado sistema de control interno influye significativamente en el cumplimiento de los objetivos y con ello en la eficiencia de la gestión de las cobranzas, se encontró que en la gran mayoría de las mypes del Callao no contaban con un adecuado sistema de control, normativas, políticas y procedimientos estructurados para el proceso de cobranza, lo que ocasionó el retraso la recuperabilidad de sus cuentas por cobrar inclusive en algunos casos se conviertan en cuentas irrecuperables, por lo que se recomendó implementar controles sólidos que permitan mejorar la efectividad de la gestión de cobranzas además de establecer estrictos controles de monitoreo para verificar el cumplimiento de las políticas, procesos y normas implantadas en el control interno.

(Sacha & Garcia, 2015). En su tesis titulada "La administración del riesgo y su influencia en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica - periodo 2013" responde a las dificultades encontradas en el proceso de otorgamiento de créditos, en el

periodo 2013, esto debido a que no se dispone de un adecuado sistema de identificación de riesgo, que contribuya al eficiente logro de los objetivos y metas previsto por la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica periodo 2013. el objetivo general de la presente investigación es: conocer en qué medida la administración del riesgo influye en el otorgamiento de créditos a los usuarios en el periodo 2013. la hipótesis que nos hemos planteado para el desarrollo de la presente investigación es: la administración del riesgo es el instrumento efectivo el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica periodo 2013.

Los resultados de la administración de riesgos contribuyen en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica periodo 2013; la administración de riesgos genera valor agregado a través de la identificación de estos en el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorro y crédito Arequipa agencia Huancavelica periodo 2013 y la administración del riesgo se relaciona directamente en una gestión del otorgamiento de créditos la investigación que se está desarrollando es de tipo básico, el nivel de investigación es explicativa causal, el diseño de la investigación es el no experimental, transaccional correlaciona! causal, la población y muestra de investigación está conformada por los funcionarios de la caja municipal de ahorro y crédito.

Arequipa agencia Huancavelica, específicamente a los funcionarios del área de otorgamiento de créditos. las técnicas. de investigación que se utilizarán serán las encuestas y el fichaje, cuyos instrumentos de investigación serán los

cuestionarios y las fichas los resultados que se obtendrán en la investigación nos demostrarán que existe una relación directa entre la administración de riesgos y el otorgamiento de créditos, por lo que podríamos justificar 'el resultado de la presente investigación. Consecuentemente recomendamos la implementación de un sistema que identifique los riesgos y la administración de estos en el otorgamiento de créditos.

(Valencia & Pacheco, 2016). En su tesis titulada “Evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la agencia portal espinar de la caja municipal de ahorro y crédito cusco periodo 2013” El presente reporte de investigación, tiene por objeto determinar el nivel de incidencia moratoria de la evaluación crediticia en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco agencia Portal Espinar – periodo 2013 en base a la forma como se evalúan los créditos en la actualidad, y como consecuencia determinar el nivel de incidencia moratoria por efecto de la evaluación crediticia por parte del analista en la caja municipal Cusco periodo 2013.

La investigación será de enfoque cuantitativo por que mide fenómenos y se usa la recopilación de datos para probar la hipótesis, es secuencial y utiliza la estadística que serán procesados en una hoja de cálculo Excel y el programa SPSS; se utiliza el diseño cuantitativo no experimental.

El propósito del trabajo de investigación es dar a conocer el proceso de la evaluación crediticia y su incidencia moratoria en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco Agencia Portal Espinar Periodo 2013 ; así como la importancia del cómo realizar una evaluación crediticia de manera exigente y

eficaz revisando con mucho cuidado cada requisito exigido por el manual de créditos y verificando la veracidad de todos los documentos presentados para dicha evaluación siendo muy cuidadosos con los aspectos cualitativos y cuantitativos. Comprender y conocer estos aspectos ayudará al analista de créditos conocer a sus clientes y su situación financiera y así determinar si cuenta con la solvencia económica suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras.

Opinamos que una evaluación de calidad traerá como resultado una buena cartera de créditos ya que se minimiza el riesgo de contraer morosidad a corto y largo plazo.

En conclusión, nuestra tesis busca demostrar que existe una relación directa entre la evaluación de créditos y los índices de Morosidad de créditos otorgados por la Agencia Espinar de la Caja Municipal Cusco Periodo 2013.

(Horna, 2017). En su tesis titulada “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Blas SAC de la ciudad de Trujillo, al tercer trimestre del año 2017” El presente trabajo de Investigación se desarrolló con el objetivo de analizar el control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Blas SAC de la ciudad de Trujillo, al tercer trimestre del año 2017. Para tal efecto el tipo de estudio es descriptivo no experimental; la población y muestra está constituida por la empresa Inversiones Blas SAC y se empleó la técnica de entrevista aplicada al área de gerencia, administración, ventas y almacén. De los resultados obtenidos se pudo verificar que la empresa ha ejecutado con facilidad sus alternativas de

mejoras en el periodo 2017, con la finalidad de corregir los problemas encontrados en el año anterior; los cuales eran: falta de un programa de control interno, manual de organizaciones y funciones, carencia en las definiciones de políticas, falta de difusión de las metas y objetivos, falta de registro sobre las ventas, manejo de Kardex y un ambiente inadecuado del almacén. Por otra parte, se pudo demostrar que el control interno incide positivamente en la rentabilidad de la empresa Inversiones Blas SAC; esto genera un incremento en la rentabilidad de 81,317.85 soles en el año 2017 a comparación de 41,535.04 soles en el año 2016.

(Lopez, 2017). En su tesis titulada “La presente investigación pertenece a la línea de investigación Mecanismos de control – Control interno”, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote denominado: “Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016”, el problema es el siguiente: ¿En qué medida la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas inciden en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016? Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. Se ha planteado los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar que la

implementación de control interno eficiente para el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. 2. Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. 3. Determinar que la Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc. El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

2.1.4 Locales

En este trabajo se entiende por antecedentes locales a todo trabajo de investigación realizada por cualquier investigador en cualquier parte de las

provincias, sobre aspectos relacionados con nuestra variable y unidades de análisis.

(De la Cruz, 2016). En su tesis titulada “Incidencia del control interno en el área de logística- abastecimiento de la municipalidad provincial de Huarochiri 2015.” El propósito de la presente investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno y su incidencia en el área de logística abastecimiento de la municipalidad provincial de Huarochirí, El objetivo principal de esta investigación radica en determinar la incidencia del Control Interno en la optimización y transparencia en el área de logística en la municipalidad Provincial de Huarochirí. También se tendrá que considerar la aplicación del sistema COSO, como resultados podemos resumir que en nuestro caso es necesaria la mejora de un adecuado sistema de control interno. El diseño de la investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque (cualitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances prácticos, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información. Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe una inadecuada implementación de control interno que imposibilita de forma parcial, el cumplimiento de los objetivos principales de toda Municipalidad, Las conclusiones se resumirían en la necesidad de aplicar y mejorar el control interno ya vigente.

(Zambrano, 2017). En su tesis titulada “El control interno y su influencia en la recuperación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito Ica en el distrito de barranca-periodo 2012” El presente trabajo de investigación se

realizó mediante un análisis externo, imparcial e independiente de la problemática en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA del sector Financiero, ubicada en Avenida Grau N° 118 en el Distrito de Barranca, Provincia de Barranca, Departamento de Lima. La investigación tiene como objetivo Evaluar de qué manera el control interno influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012., considerando que la efectiva administración de riesgo crediticio es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos y metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito, sin embargo en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA de acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio a realizar reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada. La hipótesis establece en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad. La aplicación de estas herramientas de Control permitió identificar con mayor precisión los puntos de riesgo en los procesos evaluados y la evolución de los procesos internos, facilitando así la aplicación y ejecución de las políticas y técnicas en los procesos Cobranzas.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto, se concluye que el presente estudio de investigación nos proporciona evidencia suficiente para concluir que el Control interno influye favorablemente en la recuperación de crédito en la Caja Municipal Ica, con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en las recuperaciones y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas.

(Ruiz, 2018). En su tesis titulada “Caracterización del control interno de las empresas del sector financiero del Perú: caso “caja municipal de ahorro y crédito de Ica s.a.” - “caja municipal de ahorro y crédito de Ica S.A.” -2017 La investigación tuvo como objetivo describir las características del control interno de las empresas del sector financiero del Perú y de “Caja Municipal de Ahorro y crédito de Ica S.A”- Agencia San Vicente Cañete, 2017. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo descriptivo y diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Se aplicó la técnica del cuestionario y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al gerente y/o representante de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: sostienen que la aplicación del control interno ha contribuido a mantener un buen control interno, aplicando normas y políticas de crédito para las entidades financieras. Por otro lado, afirman que existe un margen de error e ineficiencia, políticas y en procedimientos que

afecta desfavorablemente la gestión de las cajas municipales de créditos, necesitan implementar una gestión estratégica transparente que le permita un control favorable. Respecto a la aplicación del caso: Se ha podido evidenciar la empresa tiene un área de control interno en la central, pero en la agencia San Vicente de Cañete no tiene un área implementada, asimismo el encargado es el administrador el que se encarga de cumplir con las políticas y normas de la empresa. Deficiencia en el reconocimiento de riesgos, si tiene el manual de funciones, pero no se cumplen ni reconocen los riesgos en medida operacional. Finalmente se concluye que: la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Control interno

Normas del control interno en las entidades estado

(Contraloría General de la República, "Ley del Control Interno en la Entidades del Estado"[Archivo PDF], 2006) En el Perú, concretamente en el sector de las entidades públicas, el control interno es sumamente importante por lo que se exige su implementación a través de la Ley de Control Interno N° 28716, que en su Artículo 10°, señala la competencia normativa de la Contraloría General de la República, expresando lo siguiente:

a) La Contraloría General de la República, con arreglo a lo establecido en el artículo N° 14° de la Ley N° 27785, dicta la normativa técnica de control que

oriente la efectiva implantación y funcionamiento del control interno en las entidades del Estado, así como su respectiva evaluación.

b) Dichas normas constituyen lineamientos, criterios, métodos y disposiciones para la aplicación y/o regulación del control interno en las principales áreas de su actividad administrativa u operativa de las entidades, incluidas las relativas a la gestión financiera, logística, de personal, de obras, de sistemas computarizados y de valores éticos, entre otras.

c) A partir de dicho marco normativo, los titulares de las entidades están obligados a emitir las normas específicas aplicables a su entidad, de acuerdo a su naturaleza, estructura y funciones, las que deben ser concordantes con la normativa técnica de control que dicte la Contraloría General de la República.

2.2.1.1 Teorías del control interno

(Martinez, 2010) El control interno debe ser visto y concebido como un proceso integral dentro de la gestión y no como una actividad adicional a las que realiza la entidad lo cual el control interno" carece de una definición apropiada o universal, o que sea aceptada o aprobada por todos los que investigaron el tema. No existe una completa unificación del significado de la expresión y se utilizan con frecuencia denotando lo mismo, los vocablos internal check e internal control, mientras que en idioma castellano se usan expresiones tales como: "control interno" (la más amplia o utilizada), "comprobación interior" o "comprobación interna y control".

La expresión control interno es interpretada o utilizada para enunciar las directrices emanadas de los dueños, propietarios o ejecutivos para dirigir, controlar y coordinar a sus subordinados dentro de la pirámide de la organización, sea esta de tipo lineal, mixta o funcional. Por otro lado, **(Ordoñez, 2012)** señala que el control interno es un sistema que incluye todas las medidas adoptadas por una organización con el fin de proteger los recursos contra despilfarros, fraudes e ineficiencia, asegurar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y operacionales, evaluar el rendimiento en los diferentes departamentos y divisiones de la empresa. De tal forma **(Republica, 2014, pág. 9)** aseveró que el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, 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.

2.2.1.2 Objetivos del control interno

Según **(Gomez, 2001)**, el control interno presenta los siguientes objetivos

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarla como elemento útil para la gestión y el control.

- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.

2.2.1.3 Elemento del Control Interno

De acuerdo (**Estupiñan, 2006**) nos dice que el control interno se rige bajo los siguientes elementos:

Elemento de organización Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.

Elementos, sistemas y procedimientos Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.

Elementos de personal

- Prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.

- Personal, en todos los niveles, con la aptitud, capacitación y experiencia requeridas para cumplir sus obligaciones satisfactoriamente.
- Normas de calidad y ejecución claramente definidas y comunicadas al personal.

Elementos de supervisión

- Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

2.2.1.4 Importancia del control interno

Para (Salgado, 2001) se debe a que afianza en todos los miembros de una organización los principios y valores de la misma y los compromete en un sentido armónico en la consecución de las metas y objetivos.

2.2.2 El Informe COSO

Según el modelo (Informe coso, 2016), el control interno consta de cinco componentes interrelacionados y dinámicos entre sí. Éstos se derivan de formas de dirección y manejo de negocios que se integran con los procesos de administración. Aunque estos componentes se aplican a todas las entidades, las empresas pequeñas y medianas los implementan de manera diferente a las

grandes empresas. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, y sin embargo tener un control interno efectivo.

(Romero, 2018) De acuerdo con el informe COSO, el control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización incluidos en las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones. Confiabilidad de la información financiera. Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas.

2.2.2.1 Componentes del control interno según el informe coso

Componentes del Control Interno:

Según, **(Informe coso, 2016)**; Los controles internos se diseñan e implantan con el fin de detectar, en un plazo deseado, cualquier desviación respecto a los objetivos establecidos por la empresa y de prevenir cualquier evento que pueda evitar el logro de los objetivos, los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

(Informe coso, 2016) Señala cinco componentes, los cuales deben estar relacionados entre sí, derivando de la manera en que la dirección dirige la empresa. Los componentes de control son:

a) Ambiente de Control

Según, (**Informe coso, 2016**), el entorno de control aporta el ambiente en el que las personas desarrollan sus actividades y cumplen con sus responsabilidades de control, marca la pauta del funcionamiento de una organización e influye en la percepción de sus empleados respecto al control. Es la base de todos los demás componentes del Control Interno, aportando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la entidad, El ambiente de control tiene una incidencia generalizada en la estructuración de las actividades empresariales, en el establecimiento de objetivos y en la evaluación de riesgos.

b) Evaluación de Riesgos

Según, (**Informe coso, 2016**) toda entidad debe hacer frente a una serie de riesgos tanto de origen interno como externo que deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización que sean coherentes entre sí. La evaluación del riesgo consiste en la identificación y análisis de los factores que podrían afectar la consecución de los objetivos y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados, debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas continuarán cambiando, es

necesario disponer de mecanismos para identificar y afrontar los riesgos asociados con el cambio. A nivel de empresa los riesgos pueden ser la consecuencia de factores externos (avances tecnológicos, cambios económicos) como internos (problemas con los sistemas informáticos, cambios de responsabilidad de directivos, comité administrativo débil o ineficaz).

c) Actividades de Control

Según, (**Informe coso, 2016**) son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones de la dirección, ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos de la entidad. Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

d) Información y Comunicación

Según, (**Informe coso, 2016**) los sistemas de información generan informes, que contienen información operativa, financiera y la correspondiente al cumplimiento, que posibilitan la dirección y el control del negocio. Dichos informes contemplan, no sólo, los datos generados internamente, sino también información sobre incidencias, actividades y condiciones externas, necesaria para la toma de decisiones y para formular informes financieros. Debe haber una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa, teniendo que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores y accionistas.

e) Supervisión y/o Monitoreo

Según, (**Informe coso, 2016**) los Sistemas de Control Interno requieren supervisión, es decir, un proceso que compruebe que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continua se da en el transcurso de las operaciones, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus

funciones. El alcance y frecuencia de las evaluaciones dependerá de la evaluación de riesgos y de la eficiencia de los procesos de supervisión y seguimiento

2.2.3 Teoría del crédito

(Tumero, 2008) Nos dice que el crédito es una prestación financiera por una cantidad de dinero la que cubrirá algunas necesidades que en un periodo de tiempo ya sea a largo plazo o corto plazo se devolverá incluyendo los intereses. Si lo vemos desde el ámbito empresarial, tiene como objetivo incrementar las ventas del cliente dando facilidades de pago.

2.2.3.1 Objetivo

Para **(Morales & Morales, 2014, pág. 92)** “los objetivos del departamento de créditos son:

1. Ayudar a cumplir con los presupuestos de ventas, asegurando su cobro con el fin de recuperar lo antes posible la inversión.
2. Seleccionar los clientes a través de una correcta información.
3. Reducir al máximo el plazo medio de cobro.
4. Definir y controlar líneas y límites de créditos.
5. Controlar la morosidad en la cobranza de créditos.
6. Comprobar que las ventas se efectúen según las condiciones establecidas por la empresa.

7. Efectuar visitas a los clientes para revisar cuentas, cobrar o solucionar cualquier conflicto.
8. Proponer métodos y mejoras para mejorar el resultado del departamento.”

2.2.3.2 Funciones

Según (Morales & Morales, 2014, pág. 92) “las funciones que puede desarrollar, se encuentran las siguientes:

1. Manejar información y documentación de los clientes.
2. Desarrollar las altas, bajas y modificaciones de los clientes de las bases de datos.
3. Asignación y seguimiento del límite de crédito de los clientes.
4. Seguimiento de los saldos de los créditos de los clientes.
5. Control y responsabilidad sobre el plazo medio de cobro.
6. Investigación y seguimiento de la evolución de los datos del sector.
7. Implantación y actualización del sistema informático del departamento.
8. Establecimiento de bancos de información intercambiados con otras empresas del mismo sector, registro, organismos y cualquier otra fuente externa.
9. Vigilancia sobre el cumplimiento de la previsión de cobros.
10. Corresponsabilidad con el comité de riesgo.
11. Recuperación

12. en de saldos vencidos (impagados, retrasos, renegociación de deudas vencidas).”

2.2.3.3 Composición del crédito

Para **(Calderi, s.f)** Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagarés; etc.
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago.

2.2.3.4 Clasificación del crédito

(Aching, s.f.)los clasifica de la siguiente manera:

Según el origen:

- Créditos comerciales, son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y

otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa.

- Créditos bancarios, son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos.
- Créditos hipotecarios, concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido.
- Créditos contra emisión de deuda pública, que reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública.
- Créditos internacionales, son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial.

Según el destino:

- De producción: Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.
- De consumo: Para facilitar la adquisición de bienes personales.
- Hipotecarios: Destinados a la compra de bienes inmuebles.

Según el plazo:

- A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.

- A largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.

Según la garantía:

- Personal, créditos a sola firma sobre sus antecedentes personales y comerciales.
- Real (hipotecas), prendarias cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor.

2.2.4 Teorías de cobranzas

Para **(Calderon, s.f)** nos dice que La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad. Así mismo **(Perez & Merino, 2016)** dice que la Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas.

2.2.4.1 Fases de la cobranza

(Morales & Morales, 2014, pág. 146) las fases para realizar una cobranza son:

1. **PREVENCIÓN:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por

el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos.

2. **COBRANZA:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.
3. **RECUPERACIÓN:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo.
4. **EXTINCIÓN:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

2.2.4.2 Los tipos de cobranza

(Morales & Morales, 2014, págs. 152-154) “existentes en las empresas generalmente son los siguientes:

Cobranza normal Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura

al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

Cobranza preventiva En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitadores. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.

Cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

Cobranza domiciliaria Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, 6 la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso.

Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

- a. **Cobros en efectivo:** significa cobrar todo el atraso o saldo (si está vencido).
- b. **Por convenio:** recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
- c. **Recuperación de mercancía.** Cuentas morosas. Son las cuentas de los créditos que no han recibido pagos de un préstamo dentro del plazo acordado. Una cuenta morosa es un crédito vencido hace tiempo, cuenta dudosa. Las cuentas morosas se pueden recuperar a través de la cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial, dependiendo de la reacción del deudor al proceso de cobro.

Cobranza extrajudicial Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos. En este caso la gestión de la cobranza es abordada de la siguiente manera:

- a. Verificación de la existencia de la persona natural o jurídica.
- b. Ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial.
- c. Contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

Cobranza prejudicial En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

Cobranza judicial Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones crediticias, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, por lo cual el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. El acreedor inicia el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se dicte la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no paga conforme al dictamen del juicio, el juez puede determinar otras acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera. La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.”

2.2.5 Teorías de empresas

(Garcia & Taboada, 2012) Las empresas son organizaciones económicas que tienen como objetivo central obtener beneficios mediante la coordinación de recursos humanos, financieros y tecnológicos. Son importantes porque tienen la capacidad de generar riqueza y empleos la economía y, además, porque son de

las principales entidades impulsoras del cambio tecnológico en cualquier país

2.2.6 Datos de la Empresa:

IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC se fundó el 17 de OCTUBRE del 1989, con 4 accionistas:

Alejandro Alarico Amez Bedon

Giovanna Oliva Solís Medrano De Amez

Felipe Medrano Rondón

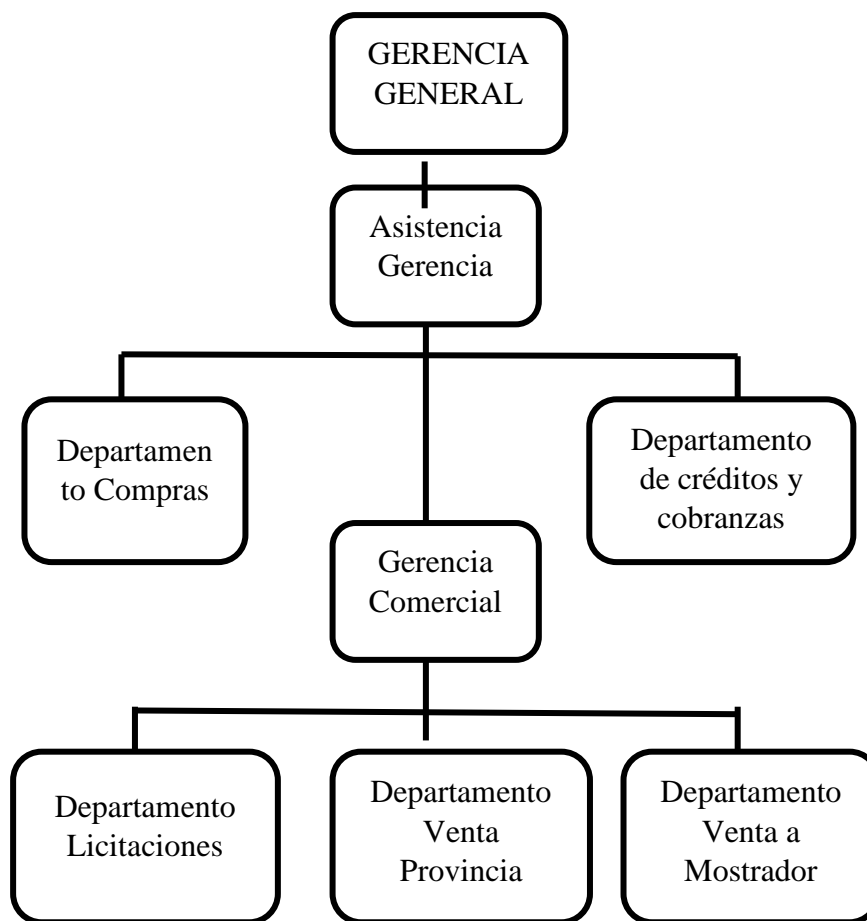
Antonio Medrano Cruz De Solís

Inicio con un Capital de 80,000.00 Intis con su Oficina Principal en JR. AZANGARO N°770 CERCADO DE LIMA, cuenta con una Sucursal AV. LAMPA N° 757 CERCADO DE LIMA la cual está dedicada al comercio de importación, exportación, distribución al por mayor y menor ya sea al crédito o al contado.

Actualmente cuenta con un total de 25 personas que laboran en la empresa

Uno de los clientes que se encuentra aún activo es el ESTADO, ya que desde que se inició la empresa se les atendió por compra directa.

En el año 2012 se inscribió a la OSCE portal para el estado la cual se quedó como proveedor, como la OSCE no se daba alcance con todos los proveedores en el año 2016 se creó PERU COMPRAS con la cual actualmente se sigue trabajando.



Visión

Es ser una empresa reconocida por medio de la calidad de nuestro producto que ofrecemos a la necesidad del cliente requiera y dar una buena expectativa de la empresa

Misión

Somos una empresa orientada en todo momento a lograr que nuestros productos cuenten con la moda y calidad que nuestros clientes más exigentes merecen tener

Objetivo

Ofrecer las necesidades s de sus clientes

2.3MARCO TEÓRICO

2.3.1 Definiciones de Control Interno.

Según, (**Valencia, 2012**) detalla que el control interno es como un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra perdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta y medir la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

Por otro lado, (**Alcagimi, 2013**), afirma que el Control interno es una expresión que utilizamos con el fin de describir las acciones adoptadas por los directores de entidades, gerentes o administradores, para evaluar y monitorear las operaciones en sus entidades. El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables

2.3.2 Créditos y cobranzas

(**Morales & Morales, 2014, pág. 89**) “El departamento de créditos debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el

departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas.

Este departamento se divide principalmente en dos funciones básicas: 1) crédito y 2) cobranza.”

2.3.2.1 Definición Crédito

(Morales & Morales, 2014, pág. 89) “Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual realiza las siguientes operaciones:

1. Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
2. Control del archivo de antecedentes de crédito.
3. Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
4. Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
5. Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
6. Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.

7. Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
8. Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera.”

2.3.3 Definición Cobranza

(Morales & Morales, 2014, pág. 90) “Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades.

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.

7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.”

2.3.4 Funciones genéricas del departamento de crédito y cobranza

Para (Morales & Morales, 2014, pág. 90) el departamento de créditos y cobranzas deben realizar las siguientes funciones en conjunto

1. **Otorgamiento de los créditos.** Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.
2. **Estudio de los estados financieros e información anexa.** Para tener información financiera en la decisión de otorgar el crédito.
3. **Gestión efectiva de la cobranza.** Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.
4. **Informes a gerencia.** Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados, los montos, si fueron aprobados o no; así como el número de clientes que los solicitarán, y los movimientos de la cartera de clientes.

5. **Control de personal a su cargo.** Como jefe del departamento de créditos y cobranzas, existe la obligación de supervisar al personal a su cargo.
6. **Determinación de malas deudas.** El riesgo de otorgar créditos ha ocasionado malas deudas que escapan a cualquier control interno; es responsabilidad del jefe de créditos y cobranzas, identificar a los clientes con los que es inútil ejercitar acción alguna de cobranzas por considerarlos malos deudores.
7. **Verificación de documentos.** Uno de los fundamentos del control interno dentro del departamento de cobranzas es verificar los documentos, para disminuir el riesgo de cartera vencida. La verificación se puede hacer sobre los documentos en los siguientes puntos:
 - a. De facturas
 - b. De letras en cartera
 - c. De notas de cargo
 - d. De letras protestadas
 - e. De cheques sin fondos
 - f. De documentos en poder del gestor judicial

III. METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se utilizó en el desarrollo de la investigación será no experimental, descriptiva, bibliográfica, documental y de caso.

Fue no experimental porque no se manipulo ninguna variable

Descriptivo porque de detallo lo más importante de las variables

Bibliográfico porque comprende relaciones bibliográficas

Documental se revisó los documentos relacionados a la investigación

Fue de caso porque se limitó a estudiar una sola empresa

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población: Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica-documental y de caso no hubo población.

3.2.2 Muestra: Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica, documental y de caso no hubo muestra.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Dado que la investigación será descriptiva, bibliográfica- documental y de caso no aplica

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Técnicas: Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica documental.

3.4.2 Instrumento: Para el recojo de la información de la parte bibliográfica se utilizará como instrumento las fichas bibliográficas.

3.5 PLAN DE ANALISIS

Por el tipo de investigación los procesos y análisis de información se realizarán teniendo en cuenta la comparación de comentarios y estudios realizados

Para cumplir con el objetivo específico 1 se hará una revisión exhaustiva de los antecedentes pertinentes los mismos que serán presentados en sus respectivos cuadros.

Para cumplir con el objetivo específico 2 se utilizará el cuestionario elaborado en base a preguntas relacionadas con las bases teóricas y antecedentes, el cual se aplicará al gerente de la empresa del caso.

Para cumplir con el objetivo específico 3 se hará un cuadro comparativo procurando que esa comparación sea a través de aspectos comunes al objetivo 1 y 2 de la investigación

3.6 Matriz de consistencia

TÍTULO DEL PROYECTO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES
El control interno y su incidencia en el departamento de créditos y cobranzas de IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018	¿Determinar cuál es la incidencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018?	Determinar la incidencia del control interno en el Departamento de Créditos y Cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018	<p>a.- Describir la incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2018.</p> <p>b.- Describir la incidencia del control interno de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018</p> <p>c.- Hacer un análisis comparativo de las incidencias del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Control Interno</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Créditos Y Cobranzas</p>

IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 Resultados:

4.1.1 Respecto al objetivo específico 1: Describir la incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2018.

CUADRO N° 01

La incidencia del control interno de las empresas del Perú, 2018.

AUTOR(ES)	RESULTADOS
(Carrasco & Farro, 2014)	Concluyo propone mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas. Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.
(Vergara, 2016)	Concluyo que las deficiencias que hacen que la empresa obtenga una rentabilidad menor a periodos anteriores; y por último se verifico la propuesta del control interno tributario, teniendo una incidencia positiva en 3% (S/.35,245 soles) para el periodo 2015, resultado que mejoro gracias a la correcta aplicación del control interno tributario. Reafirmando así de esta manera que el control

	interno tiene un efecto positivo en la rentabilidad
(Díaz, 2017)	Concluyo que hay un aumento en el capital de trabajo todo esto gracias al empeño e implementación del control interno llevando a cabo todas las funciones y políticas por cada área
(Gómez, Huaylinos, & Peña, 2015)	concluyendo que un adecuado sistema de control interno influye significativamente en el cumplimiento de los objetivos y con ello en la eficiencia de la gestión de las cobranzas, se encontró que en la gran mayoría de las mypes del Callao no contaban con un adecuado sistema de control, normativas, políticas y procedimientos estructurados para el proceso de cobranza, lo que ocasionó el retraso la recuperabilidad de sus cuentas por cobrar inclusive en algunos casos se conviertan en cuentas irrecuperables, por lo que se recomendó implementar controles sólidos que permitan mejorar la efectividad de la gestión de cobranzas además de establecer estrictos controles de monitoreo para verificar el cumplimiento de las políticas, procesos y normas implantadas en el control interno
(Lopez, 2017)	Concluyendo que con la verificación de cuadros y gráficos 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco,

sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

(Ruiz, 2018) se concluye que la aplicación del control interno es necesaria para controlar las áreas de una empresa.

(Zambrano, 2017) concluye que el Control interno influye favorablemente en la recuperación de crédito en la Caja Municipal Ica, con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en las recuperaciones y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas.

(De la Cruz, 2016) Concluyendo en la necesidad de aplicar y mejorar el control interno ya vigente.

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

4.1.2 Respecto al objetivo específico 2: Describir la incidencia del control interno de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018

CUADRO N° 2

La incidencia del control interno de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018

ITEMS (PREGUNTAS)	RESULTADOS	
	SI	NO
AMBIENTE CONTROL		
1. La empresa aplica algún tipo de control interno	*	
2. Su empresa cuenta con manuales de funciones por áreas	*	
3. Existe un plan de capacitación		*
4. Tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas		*
5. Existen acciones correctivas por faltas a las normas por parte de los trabajadores	*	
EVALUACION DE RIESGOS		
6. La empresa tiene definido sus objetivos		*
7. Considera Ud. Que un mapeo de riesgo al proceso de cobranzas permita establecer medidas adecuadas y anticipadas	*	
8. Se tiene un cronograma de metas, normas, leyes y		*

reglamentos		
9. Se evalúa las condiciones económicas de los clientes antes de darle crédito	*	
10. Hay un tope de créditos para cada cliente evitando riesgos		*
11. Se realizan reportes físicos, semanales, mensuales del departamento de créditos y cobranzas	*	
ACTIVIDAD DE CONTROL		
12. El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado	*	
13. Las diferentes áreas presentar informes sobre sus objetivos y metas frente a su desempeño		*
14. Existe documento que conste las operaciones de créditos y cobranzas	*	
15. Se toma acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados		*
16. Suelen aplicarse descuentos o rebajas por concepto de pronto pago	*	
INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
17. Se lleva a cabo un control de las factura y letras a vencer		*
18. Existe coordinación entre el departamento de créditos y ventas		*
19. Se les facilita información a las áreas que lo	*	

requieran		
20. Se lleva algún registro de saldos actualizado	*	
21. Se cumple con el cronograma de pagos establecido por el contrato del crédito		*
SUPERVICION		
22. Se evalúa al personal para saber si están cumpliendo normas internas		*
23. El departamento de créditos efectúa comparaciones de créditos y deudas por meses	*	
24. Existe algún monitorio a las diferentes áreas		*
25. Las metas programadas se están cumpliendo		*

Fuente: elaboración propia en base al cuestionario aplicado al gerente de la empresa del caso

questionario

INTRODUCCION:

La presente encuesta tiene la finalidad de recabar información relacionada con la investigación EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL S.A.C.-LIMA-2018

En las preguntas que a continuación se les presenta deberá elegir una alternativa marcando con un aspa (x)

La encuesta es anónima y se le agradecerá de ante mano su colaboración:

Sexo:

F ()

M ()

Área de trabajo

Finanzas ()

Caja ()

Licitaciones ()

Otros ()

Tiempo de Antigüedad en la Empresa

0-10 años ()

11-20 años ()

21 a más años ()

1. ¿La empresa aplica algún tipo de control interno?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

2. ¿Qué opina usted acerca de los sistemas del control en las empresas?
- a) Son completos ()
 - b) Son los más apropiados ()
 - c) Son incompletos ()
 - d) Desacuerdo ()
3. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?
- a) Si ()
 - b) No ()
 - c) No sabe, no opina ()
4. ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?
- a) Sí ()
 - b) No ()
 - c) No sabe no opina ()
5. ¿En la empresa cada responsable de las áreas proporcionan informes o análisis sobre la labor que realizan?
- a) Si ()
 - b) No ()
 - c) No sabe, no opina ()
6. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?
- a) Estudios universitarios ()
 - b) Estudios técnicos ()
 - c) Secundaria Completa ()

d) Secundaria incompleta ()

Primaria ()

7. ¿Tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?

a) Si ()

b) No ()

c) No sabe, no opina ()

8. ¿Cree usted que la aplicación del Control Interno propiciara una mejora en el Departamento de Créditos y Cobranzas?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) Desacuerdo ()

d) No sabe, no opina ()

9. ¿Se evalúa la condición económica de los clientes antes de otorgarle un crédito?

a) Sí, siempre ()

b) Algunas veces ()

c) Nunca ()

d) No sabe, no opina ()

10. ¿Se lleva algún registro de saldo actualizado de Cobranzas?

a) Si ()

b) No ()

11. ¿Cree usted que es necesario unificar criterios en las actividades del Departamento de Créditos y Cobranzas, al momento de solucionar algún problema interno?

a) Totalmente de acuerdo ()

b) De acuerdo ()

c) Desacuerdo ()

12. ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas?

a) Si ()

b) No ()

Tablas de resultados de la encuesta:

La técnica de la encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Tabla N° 01

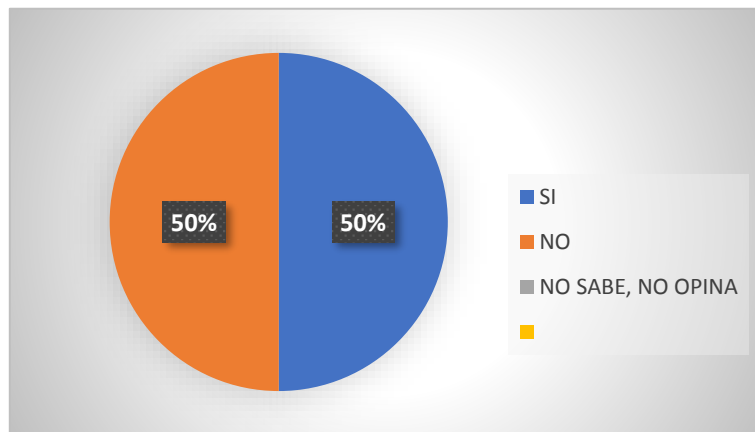
1. ¿La empresa aplica algún tipo de control interno?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	50 %
NO	5	50%
NO SABE, NO OPINA		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el

personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°01



En la tabla 01 se observa que el 50 % de los encuestados opina que la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC no aplica ningún control interno, mientras que el 50% su respuesta fue afirmativa

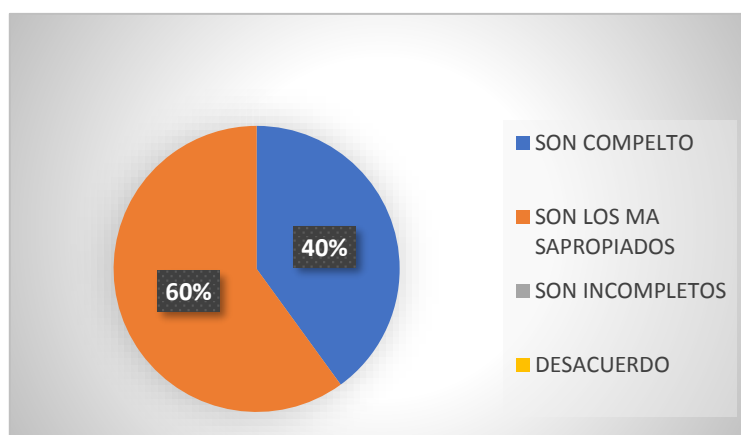
Tabla N° 02

2. ¿Qué opina usted acerca de los sistemas del control en las empresas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SON COMPLETOS	4	40 %
SON LOS MAS APROPIADOS	6	60%
SON INCOMPLETOS		
DESACUERDO		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°02



En la tabla 02 se observa que el 40% de los encuestados opina que en los sistemas de control interno son los más completos, el 60% considera que son los más apropiados.

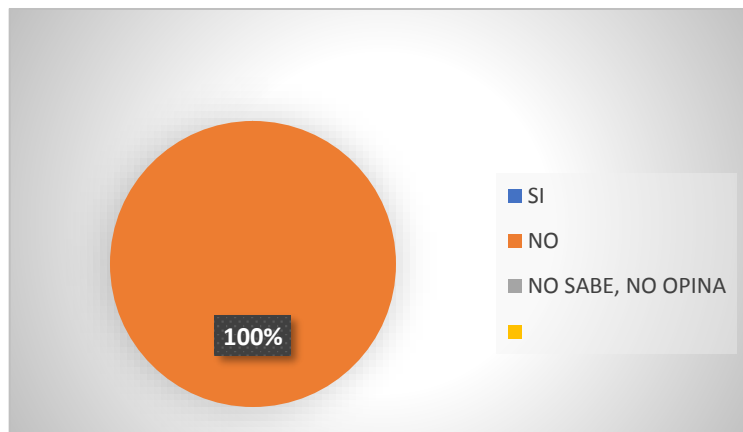
Tabla N° 03

3. ¿La empresa cuenta con un plan anual de capacitación?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI		
NO	10	100%
NO SABE, NO OPINA		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°03



En la tabla 03 se observa que el 100% de los encuestados opina que no se cuenta con un plan de capacitaciones.

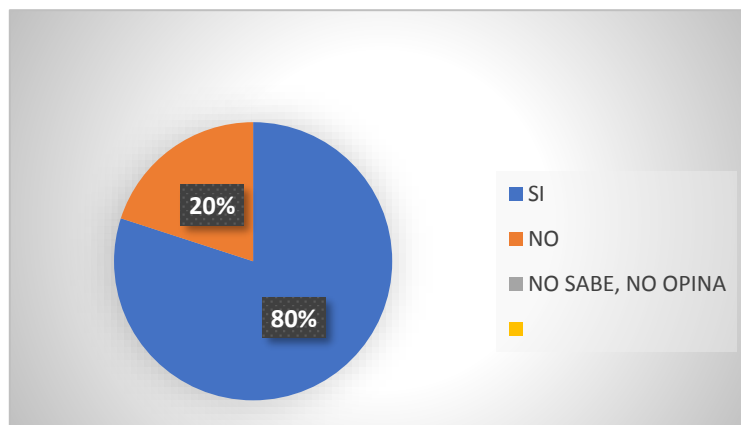
Tabla N° 04

4. ¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	80%
NO	2	20%
NO SABE, NO OPINA		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°04



En la tabla 04 se observa que el 80% de los encuestados opina que, si está definid la autoridad y responsabilidad, el 20% considera que no está definido

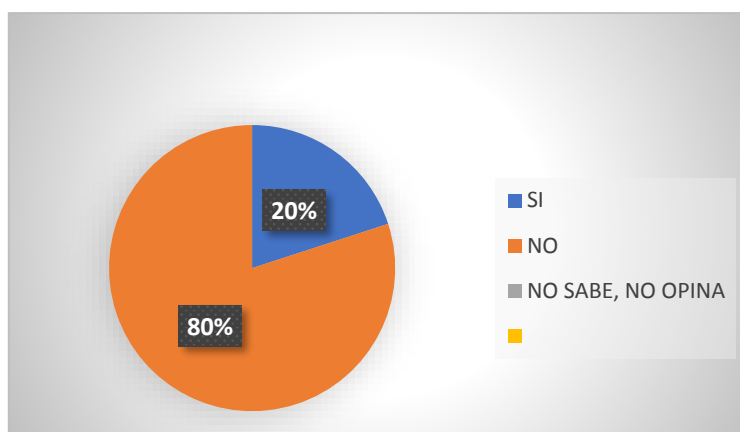
Tabla N° 05

5. ¿En la empresa cada responsable de las áreas proporciona informes o análisis sobre la labor que realizan?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20 %
NO	8	80%
NO SABE, NO OPINA		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°05



En la tabla 05 se observa que el 20% de los encuestados opina que los responsables de cada área si presenta informe, el 80% considera que no los facilitan.

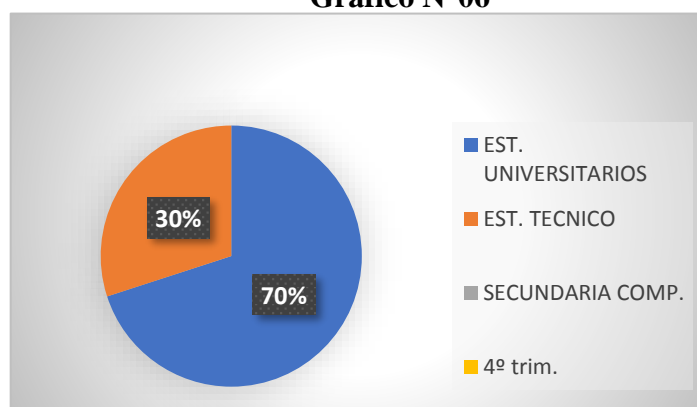
Tabla N° 06

6. ¿Qué grado de estudios debería tener el personal encargado de aplicar algún sistema de control en la empresa?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS	7	70 %
ESTUDIOS TECNICOS	3	30%
SECUNDARIA COMPLETA		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°06



En la tabla 06 se observa que el 70% de los encuestados opina que la persona encargada del departamento de créditos y cobranzas debería ser con estudio universitarios, el 30% considera que deberían ser estudios técnicos.

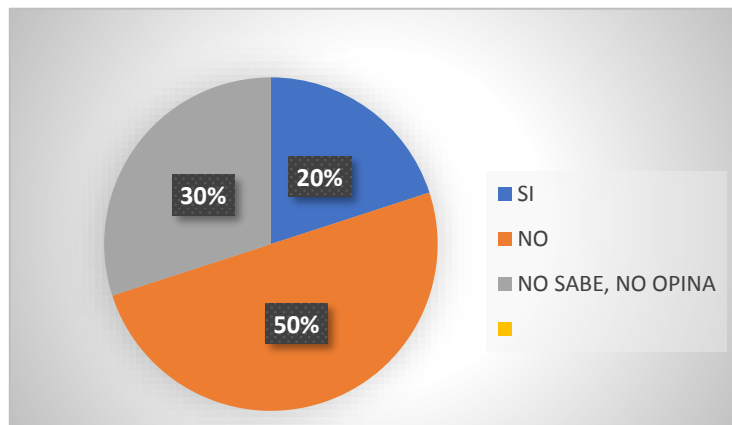
Tabla N° 07

7. ¿Tiene conocimiento sobre las políticas y procedimientos del departamento de créditos y cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	20 %
NO	5	50%
NO SABE, NO OIPNA	3	30%
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°07



En la tabla 07 se observa que el 20% de los encuestados opina que, si tiene conocimientos sobre las políticas, procedimientos del departamento de créditos y cobranzas, el 50% no tiene conocimiento y finalmente el 30% no sabe no opina sobre el tema.

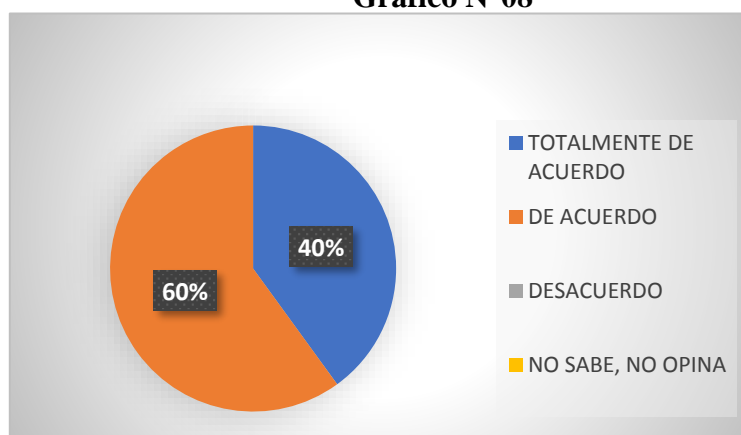
Tabla N° 08

8. ¿Cree usted que la aplicación del Control Interno propiciara una mejora en el Departamento de Créditos y Cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	40 %
DE ACUERDO	6	60%
DESACUERDO		
NO SABE, NO OPINA		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°08



En la tabla 08 se observa que el 40% de los encuestados opina que el control interno propiciara mejora, el 60% considera que, de acuerdo, pero no completamente convencidos.

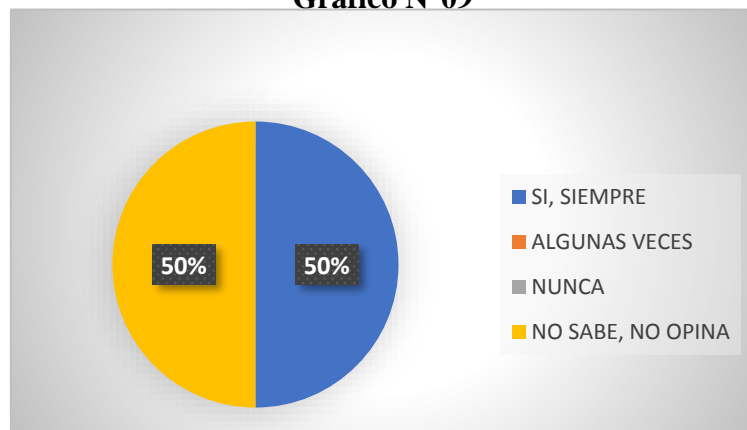
Tabla N° 09

9. ¿Se evalúa la condición economía de los clientes antes de otorgarle un crédito?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI, SIEMPRE	5	50 %
ALGUNAS VECES		
NUNCA		
NO SABE, NO OPINA	5	50 %
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°09



En la tabla 09 se observa que el 50% de los encuestados opina que, si siempre se evalúa al cliente antes de otorgarle un crédito, el 50% simplemente no opina.

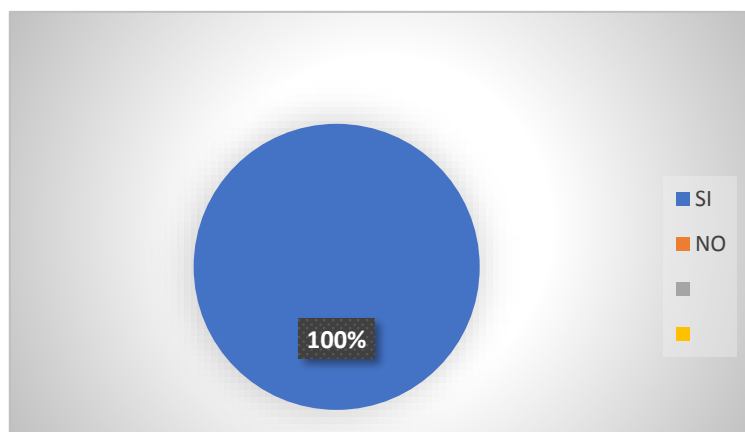
Tabla N° 10

10. ¿Se lleva algún registro de saldo actualizado de Cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100 %
NO		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°10



En la tabla 10 se observa que el 10% de los encuestados opina que su se registra los saldos actualizados.

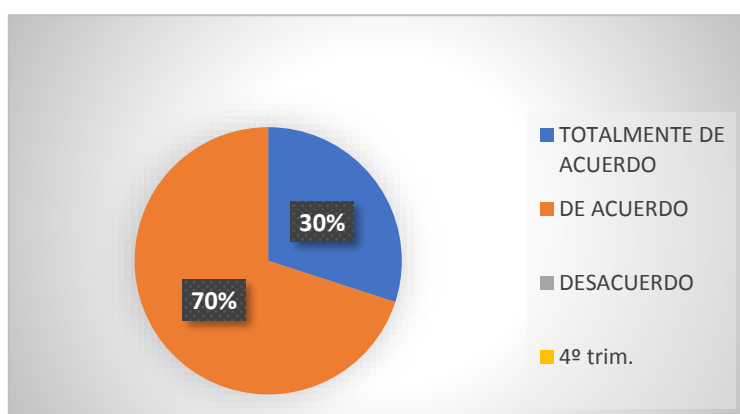
Tabla N° 11

11. ¿Cree usted que es necesario unificar criterios en las actividades del Departamento de Créditos y Cobranzas, al momento de solucionar algún problema interno?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	30 %
DE ACUERDO	7	70%
DESACUERDO		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°11



En la tabla 11 se observa que el 30% de los encuestados opina que están de acuerdo en unificar criterios para resolver cualquier problema, el 70% opina el de acuerdo, pero no totalmente convencidos

Tabla N° 12

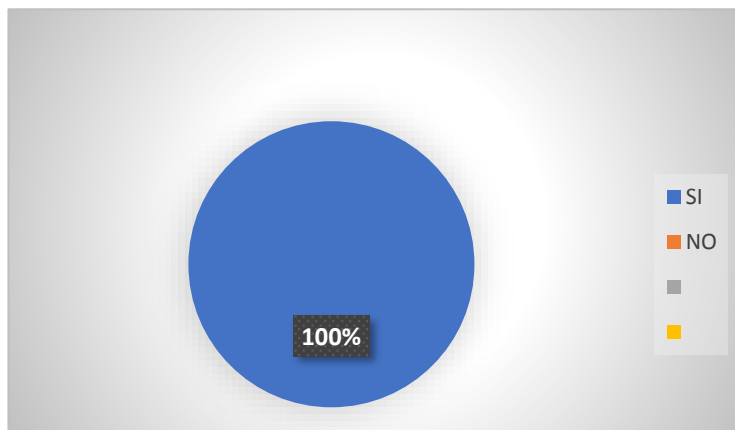
12. ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas?

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	100 %
NO		
TOTAL	10	100%

Fuente: encuesta fue aplicada a 10 personas, entre las que están comprendidas el

personal EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC

Gráfico N°12



En la tabla 12 se observa que el 100% de los encuestados considera que es necesario implementar estrategias para mejorar la cobranza.

4.1.3 Respecto al objetivo específico N°3: Hacer un análisis comparativo de las incidencias del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018

CUADRO N° 3

Análisis comparativo de las incidencias del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC-LIMA-2018

ELEMENTOS DE COMPARACION	RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N°01	RESULTADOS RESPECTO AL OBJETIVO ESPECIFICO N°02	RESULTADOS
AMBIENTE DE CONTROL	(Carrasco & Farro, 2014) el control interno da mejores gracias a sus procedimientos políticos y la involucración importante del personal	El gerente nos informa que la empresa cuenta con el control interno, y que cada área tiene designada sus funciones	SI COINCIDEN

<p>EVALUACION DE RIESGO</p>	<p>(Zambrano, 2017) nos dice que el control interno es muy importante ya que permite la recuperación de créditos con la información que nos brindan evitando caer en riesgos</p>	<p>Para el gerente dice que las condiciones de evaluar primero a un cliente son muy ventajosas ya que se tratara de evitar pérdidas económicas</p>	<p>SI COINCIDEN</p>
<p>ACTIVIDAD DE CONTROL</p>	<p>(Ruiz, 2018) establece que la colocación del control interno permite aplicar normas políticas lo que hará que las áreas de la empresa sean controladas</p>	<p>Para el gerente dice que durante los primeros meses el personal brindaba informes donde se observaba responsabilidad y efectividad en sus funciones</p>	<p>NO COINCIDEN</p>

<p>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</p>	<p>(Díaz, 2017) El control interno brinda rentabilidad y la ayuda en los objetivos gracias a la información, empeño que les ponen el personal a sus funciones</p>	<p>Para el gerente el personal se está dedicando a hacer otras funciones por lo que no están cumpliendo con sus cobros</p>	<p>NO COINCIDEN</p>
<p>SUPERVICION</p>	<p>Para (Gómez, Huaylinos, & Peña, 2015) el control interno influye en la eficiencia mejorando la efectividad siempre y cuando se realicen monitoreos logrando que cumplan sus funciones</p>	<p>Para el gerente no existe ningún monitoreo es por ello que no se cumplen las metas</p>	<p>NO COINCIDEN</p>

Fuente: elaboración propia en base a la comparación objetivos específico N° 1 y N°2

4.2 Análisis de resultado

4.2.1 Respecto al objetivo específico 1:

Por su parte (Vergara, 2016), (Ruiz, 2018), (Díaz, 2017), (Gómez, Huaylinos, & Peña, 2015), (Lopez, 2017) nos afirman que el control interno es eficiente ya que permite realizar controles en los departamentos de las organizaciones haciendo que se lleven a cabo toda las normas, funciones, metas, procedimiento evitando riesgos haciendo que todo marche con éxito. Así mismo (Zambrano, 2017) indican que los controles internos soy muy oportunos ya que realiza la recuperación del crédito e incrementa los ingresos finalmente (De la Cruz, 2016) menciona que a veces se tiene control interno pero no le damos el funcionamiento correspondiente

4.2.2 Respecto al objetivo específico 2:

Respecto al componente Ambiente de Control

De las 5 preguntas realizada al gerente, las cuales representan un 100%, se obtuvo los siguientes resultado 60 % (3) tuvieron como respuesta un SI, y el 40% (2) tuvieron como respuesta un NO, según los resultados nos indican que la empresa si cuenta con un control interno, es por ello que cada área cuenta con un manual de funciones por lo tanto su personal si conoce sus responsabilidad pero no se les brinda una capacitación ayudando a realizar mejoras

Respecto al componente Evaluación de Riesgos

De las 6 preguntas realizada al gerente, las cuales representan un 100%, se obtuvo los siguientes resultado 66.67 % (4) tuvieron como respuesta un SI, y el 33.33%(2) tuvieron como respuesta un NO, según los resultados aun teniendo un Porcentaje positivo porque se realizan un estudio de mapeo, y se evalúa las condiciones de crédito estableciendo medidas anticipadas para un riesgo pero no se cuenta con metas a las que se deban llegar, ni normas, ni reglamentos que ayuden en la mejoría

Respecto al componente Actividades de Control

De las 5 preguntas realizada al gerente, las cuales representan un 100%, se obtuvo los siguientes resultados 66.67% (2) tuvieron como respuesta un SI, y el 33.33 % (3) tuvieron como respuesta un NO, según los resultados obtenidos el personal no está cumpliendo sus acciones pertinentes por lo que no cuentan con un documento que les acredite el uso de sus funciones

Respecto al componente Información y Comunicación

De las 5 preguntas realizada al gerente, las cuales representan un 100%, se obtuvo los siguientes resultados 66.67 (2) tuvieron como respuesta un SI, y el 33.33 % (3) tuvieron como respuesta un NO, este resultado no es muy bueno para la empresa ya que no existe comunicación entre las áreas, por lo que está llevando a que no se cumpla con lo establecido

Respecto al componente Supervisión o Monitoreo

De las 4 preguntas realizada al gerente, las cuales representan un 100%, se obtuvo los siguientes resultados 25 % (1) tuvieron como respuesta un SI, y el 75 % (3) tuvieron como respuesta un NO, según los resultados no existe supervisión, evaluación ni monitoreo en sus funciones lo cual es muy riesgoso para la empresa

4.2.3 Respecto al objetivo específico 3:

Respecto al Componente Ambiente de Control

Según los resultados encontrado en objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados de objetivos específicos 2) SÍ COINCIDEN ya que la empresa cuenta con un control interno y les brinda el manual de funciones a cada departamento. Tal como dice (Gómez, Huaylinos, & Peña, 2015)

Respecto al Componente Evaluación de Riesgo

Según los resultados encontrado en objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados de objetivos específicos 2) SI COINCIDEN debido a que el presente caso se realizan mapeos, reportes, y se evalúa al cliente para evitar riesgos tal como dice (Zambrano, 2017) da información oportuna para evitar pérdidas

Respecto al Componente Actividades de Control

Según los resultados encontrado en objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados de objetivos específicos 2) NO COINCIDEN debido a que las áreas no brindan su información de sus funciones.

Respecto a la Información y Comunicación

Según los resultados encontrado en objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados de objetivos específicos 2) NO COINCIDEN por la falta de comunicación, coordinación, cooperación que hay entre las diferentes áreas

Respecto a la Supervisión o Monitoreo

Según los resultados encontrado en objetivo 1 y en el caso de investigación (resultados de objetivos específicos 2) NO COINCIDEN por lo que en la empresa no se realizan monitoreos y no se cumplen los objetivos.

V.CONCLUSIONES

5.1 Según el objetivo específico 01:

Los autores coinciden al afirmar que el control interno influye mucho en las organizaciones permitiendo que cumplan con los sus objetivos, normas establecidas permitiendo que se controlen las áreas, se realicen funciones, cumplan su responsabilidad haciendo que sean muy eficiente, detectando riesgos.

Cabe recalcar que si se lleva un buen control interno todo funcionará satisfactoriamente

5.2 Según el objetivo específico 02:

Haciendo referencia al cuestionario que se le aplicó al GERENTE de la EMPRESA IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC se logró determinar que la empresa si cuenta con un control interno, el personal tiene sus funciones establecidas como evaluar a sus clientes antes de otorgarle un crédito, pero al personal no se les capacita por falta de tiempo es por ello que no se le está dando la importancia, seguimiento a los clientes y hace que se tengan pérdidas económicas.

5.3 Según el objetivo específico 03:

Se concluye que del análisis comparativo se encuentra que los autores de los trabajos de investigación indican que el control es una buena herramienta ayuda a detectar errores. Así mismo la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC observó que en 2 componentes son eficientes como ambiente de control y evaluación de riesgo ya que cuentan con el manual de funciones de responsabilidades y 3 componentes son deficientes como actividad de control, información y comunicación, supervisión ya que no cuentan con un control ni monitoreo de áreas.

Por lo que es importante el debido uso del control interno en el departamento de créditos y cobranzas en la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC.

5.4 Conclusión general:

De acuerdo a la cuestionario aplicado al gerente de la empresa IMPORTADORA DISTRIBUIDORA MUNDIAL SAC, se concluye que la empresa cuenta con un control interno pero no se le dé el adecuado uso como se muestra en el análisis de componente por lo que se deberá corregir las deficiencias en los componentes como Actividad de control, información y comunicación, supervisión y monitoreo para el adecuado funcionamiento, gestión ya que influirá en el departamento de créditos y cobranzas donde todos saldremos beneficios

Finalmente podemos decir que el control interno si influye positivamente en el departamento de créditos y cobranzas

5.5 Recomendaciones

- Realizar capacitaciones al personal para obtener mejoras estrategias
- Establecer estrictos controles de monitoreo para la verificación del uso adecuado para sus funciones

VI. ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

6.1 Referencias bibliográficas:

Aching, C. (s.f.). *Crédito*. Recuperado el 2018, de eumet.net:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2006b/cag3/1f.htm>

Alcagimi. (06 de Julio de 2013). *Control Interno*. Recuperado el 2018, de

ClupEnsayos: [https://www.clubensayos.com/Temas-](https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/CONTROL-INTERNO/897951.html)

[Variados/CONTROL-INTERNO/897951.html](https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/CONTROL-INTERNO/897951.html)

Ari, E. (2017). “EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIPRES AREQUIPA- PERIODO 2016”. (*Tesis de Licenciatura*). UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN

AGUSTÍN, Arequipa. Recuperado el 2018, de

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5013/COarmaem.pdf?sequence=1>

Asubadin, I. (2011). CONTROL INTERNO DEL PROCESO DE COMPRAS Y SU COMERCIAL YUCAILLA CIA. LTDA. LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 2018, de

http://www.academia.edu/9431875/UNIVERSIDAD_T%C3%89CNICA_DE_AMBATO_FACULTAD_DE_CONTABILIDAD_Y_AUDITORIA_CARRERA_DE_CONTABILIDAD_Y_AUDITORIA_VIII_SEMINARIO_DE_INGENIERIA_EN_CONTABILIDAD_Y_AUDITORIA_CPA

Bacallao, M. (Mayo de 2009). *eumed.net*. Recuperado el 2018, de eumed.net:

<http://www.eumed.net/ce/2009a/mbh3.htm>

Barrezueta, A. (2015). El control interno contable y su aporte a la razonabilidad de la cuenta clientes en el sector comercial. (*Tesis de Licenciatura*).

Universidad Técnica de Machala, Machala. Recuperado el 2018, de
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/2943>

Calderi. (s.f). Administración, Análisis y Políticas de Crédito. (*Monografía*).
Recuperado el 2018, de
<https://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>

Calderon, B. (s.f). *La Cobranzas*. Recuperado el 2018, de Centro de Estudios
Fiscales: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

Camañero, V. (2014). El Control Interno y su incidencia en las Utilidades de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato en el
año 2013. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Técnica de Ambato.
Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y
Auditoría., Ambato. Recuperado el 2018, de
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/20613>

Carrasco, M., & Farro, C. (2014). EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTES Y SERVICIOS VANINA E.I.R.L., PARA MEJORAR
LA EFICIENCIA Y GESTIÓN, DURANTE EL PERÍODO 2012. (*Tesis
de Licenciatura*). UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO, Chiclayo. Recuperado el 2018, de
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf

- Carreras Gómez, E. (2012). *Sistema de control interno de la información financiera en entidades cotizadas : implantación en el área económica financiera de una entidad aseguradora*. Tesis del Master en Dirección de Entidades Aseguradoras y Financieras.
- Contraloría General de la República. (2006).
- Contraloría General de la República. (18 de ABRIL de 2006). "Ley del Control Interno en la Entidades del Estado"[Archivo PDF]. *El Peruano*, pág. 316871.
- Contraloría General de la República. (2014).
- De la Cruz, D. (2016). Incidencia del control interno en el área de logística-abastecimiento de la municipalidad provincial de Huarochiri 2015. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica los angeles de chimote, LIMA. Recuperado el 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1152/GUBERNAMENTAL_CONTROL_INTERNO_DE_LA_CRUZ_GUTIERREZ_DAVID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, M. (2017). Control Interno y su incidencia en el Capital de Trabajo de la empresa WG Perú S.A.C. Trujillo Primer Semestre del 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado el 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11622>
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes* (Segunda ed.). Colombia: Ecoe.

- García, A., & Taboada, E. (2012). TEORÍA DE LA EMPRESA: LAS PROPUESTAS DE COASE, ALCHIAN Y DEMSETZ, WILLIAMSON, PENROSE Y NOOTEBOOM. *Economía: Teoría y práctica*, (36),9-42. Recuperado el 2018, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281125196001>
- Gomez, G. (11 de Mayo de 2001). *Control interno en la organización empresarial*. Recuperado el 2018, de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-organizacion-empresarial/>
- Gómez, M., Huaylinos, J., & Peña, L. (2015). El Control Interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las PYMES del Distrito del Callao. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Nacional del Callao, Lima. Recuperado el 2018, de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1744>
- Horna, A. (2017). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Inversiones Blas SAC de la ciudad de Trujillo, al tercer trimestre del año 2017. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad César Vallejo . Recuperado el 2018, de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_76c572d99d3206f2f5f1f536a886949f
- Informe coso. (2016). *Los nuevos conceptos del control interno*. Coso. Obtenido de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>
- Informe coso. (2016). *Los nuevos conceptos del control interno*[ARCHIVO pdf]. Coso. Recuperado el 2018, de <http://www.ci.inegi.org.mx/docs/Informe%20COSO%20Resumen.pdf>

Lopez, V. (2017). IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO EFICIENTE PARA LAS ÁREAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SUS INCIDENCIAS EN LA ENTIDAD FINANCIERA MI BANCO SUCURSAL AYACUCHO, 2016. (*Tesis de Licenciatura*). UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE, AYACUCHO. Recuperado el 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4860/CONTROL_EFICIENTE_LOPEZ_HUANCARE_VANESSA_NELIDA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Márquez, V., & Rojas, E. (2011). ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO, CUENTAS POR COBRAR E INVENTARIO EN LA EMPRESA FREMENDZ, C. A. UBICADA EN CUMANÁ, ESTADO SUCRE. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad del Oriente, Cumana. Recuperado el 2018, de <http://ri2.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2688/2/TESIS-EucarisRojas-VisnellysMarquez.pdf>

Martinez. (2010). El control interno de las existencias y su incidencia en los resultados economicos y financieros de la empresa Curtiduria Orion SAC, en la Ciudad de Trujillo. (*Tesis de Lincenciatura*). Obtenido de <https://docplayer.es/6475070-Universidad-nacional-de-trujillo-facultad-de-ciencias-economicas-escuela-academico-profesional-de-contabilidad-y-finanzas.html>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza* (Primera ed.). Mexico:

Grupo Patria. Recuperado el 2018

Ordoñez, E. (2012). Sistema de control interno de la información financiera en

entidades cotizadas : implantación en el área económica financiera de una entidad aseguradora. (*Tesis de Maestria*). Universidad de Barcelona.

Obtenido de

https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1081197

Paladines Jaramillo, F. E., & Barrezueta Andrade, A. M. (2015). *El control*

interno contable y su aporte a la razonabilidad de la cuenta clientes en el

sector comercial. Machala : Universidad Técnica de Machala. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/2943>

Perez, J., & Merino, M. (2016). *definicion de cobranzas*. Recuperado el 2018, de

<https://definicion.de/cobranza/>

peru, P. d. (s.f). *Sistema del Control Interno*. Obtenido de

<https://www.presidencia.gob.pe/normas-resoluciones/sistema-control-interno>

Pozo, J., & Barrios, M. (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 Licenciatura*).

UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Cartagena. Recuperado el 2018, de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Republica, C. G. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*[Archivos PDF].

Lima. Obtenido de

http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/5_MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO.pdf

Romero, J. (08 de Agosto de 2018). *Control Interno segun el Coso*. Recuperado el 2018, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/control-interno-seguncoso/>

Ruiz, V. (2018). CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO DEL PERU: CASO “CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.” - “CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE ICA S.A.” -2017. (*Tesis de licenciatura*). UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Cañete. Recuperado el 2018, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4793/CARACTERIZACION_CONTROL_INTERNO_EMPRESAS_SECTOR_FINANCIERO_RUIZ%20ALTEZ_VANIA_ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sacha, J., & Garcia, J. (2015). "LA ADMINISTRACION DEL RIESGO Y SU INFLUENCIA EN EL OTORGAMIENTO DE CREDITOS DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO AREQUIPA AGENCIA HUANCVELICA -PERIODO 2013". (*Tesis de Licenciatura*).

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA, Huancavelica.

Recuperado el 2018, de

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/339/TP%20-%20UNH.%20CONT.%200052.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Salgado, L. (2001). *Importancia del sistema del control interno dentro de las organizaciones.*

Tumero, I. (Febrero de 2008). Monografias.com. (*Monografía*). Recuperado el 2018, de <https://www.monografias.com/docs112/tema-resumen-credito/tema-resumen-credito.shtml>

Valencia, E., & Pacheco, I. (2016). “EVALUACION CREDITICIA Y SU INCIDENCIA MORATORIA EN LA AGENCIA PORTAL ESPINAR DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO CUSCO PERIODO 2013”. (*Tesis de Licenciatura*). UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO , Cuzco. Recuperado el 2018, de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/576/3/Ivana_Eddy_Tesis_bachiller_2016.pdf

Valverde, S. (2017). Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L - Trujillo, en los años 2015-2016. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado el 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11642/valverde_cs.pdf?sequence=1

Vergara, V. (2016). Control interno tributario y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Jovial S.A.C. en la ciudad de Trujillo, año 2015. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Recuperado el 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/519>

Zambrano, R. (2017). “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACION DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO ICA EN EL DISTRITO DE BARRANCA-PERIODO 2012”. (*Tesis de Licenciatura*). UNIVERSIDAD NACIONAL “SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”, Cañete. Recuperado el 2018, de http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/1842/T033_45486553_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6.2 Fichas Bibliográficas

FICHAS BIBLIOGRAFICAS

TESIS, TESINA, ESPECIALIDAD,

ETC. AUTOR: _____ APELLIDO (s), Nombre (s) TITULO

Y SUBTITULO: _____

_____ LUGAR DE

EDICION: _____ AÑO

EN QUE SE OBTUVO: _____ NUM. DE

PAGINAS: _____ NIVEL ACADEMICO

OBTENIDO: _____ INSTITUCION Y DEPENDENCIA

QUE OTORGA EL

NIVEL ACADEMICO: _____

_____ NOMBRE DEL ASESOR:

APELLIDO (s), Nombre (s). LOCALIZACION DE LA

OBRA: _____

Autor/a: _____	Editorial: _____
Título: _____	Ciudad, país: _____
Año: _____	
Resumen del contenido:	

Número de edición o impresión: _____	
Traductor: _____	

FICHA BIBLIOGRÁFICA

Título:

Autor:

Editorial:

Nº Páginas:

Edición:

Tema: