

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



Control Interno del área de Créditos y la rentabilidad, en Caja Municipal del Santa, 2019

Tesis para obtener el Título Profesional de Contadora Publica

AUTORA:

HERNANDEZ MEJIA CLAUDIA ANGELICA

Asesor:

FRANCISCO RAFAEL LEÓN CAVERO

0000-0001-5955-4495

CHIMBOTE – PERU

2020

Palabras clave: Órgano.

Tema	Control Interno
Especialidad	Auditoría

1. Línea de Investigación:

OCDE

Ciencias Económicas

Economía y negocios

Economía

Auditoria

Control Interno del área de Créditos y la rentabilidad, en Caja
Municipal del Santa, 2019

Internal Control of the Credit and profitability area, in Caja Municipal
del Santa, 2019

Resumen

La presente investigación titulada Control Interno del área de Créditos y la rentabilidad, en Caja Municipal del Santa, 2019 tuvo como objetivo determinar la influencia del control interno del área de créditos y la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019 siendo de tipo cuantitativa correlacional con un diseño no experimental transversal.

La muestra del estudio estuvo conformada por 35 trabajadores del área de créditos de la empresa, a quienes se aplicó un cuestionario para recolectar información respecto de la aplicación del control interno, además, de emplear una guía de análisis documental para determinar el nivel de la rentabilidad en la empresa objeto de estudio.

El análisis de datos se realizó de manera descriptiva empleando tablas y gráficos, y a nivel inferencial empleando la prueba estadística del coeficiente de correlación para establecer el grado de correlación de las variables. Se obtuvo un resultado positivo sobre el control interno y la rentabilidad de la empresa.

Abstract

The present investigation entitled Internal Control of the Credit and profitability area, in Caja Municipal del Santa, 2019, aimed to determine the influence of the internal control of the credit area and the profitability in the municipal cash of Santa, 2019 being of quantitative correlational type with a non-experimental transversal design.

The study sample consisted of 35 workers in the credit area of the company, to whom a questionnaire was applied to collect information regarding the application of internal control, in addition to using a document analysis guide to determine the level of profitability in the company under study.

The data analysis was performed descriptively using tables and graphs, and at an inferential level using the statistical test of the correlation coefficient to establish the degree of correlation of the variables. A positive result was obtained on the internal control and profitability of the company.

INDICE

PALABRAS CLAVE:	i
TITULO:	ii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCION	1
1. ANTECEDENTE Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	2
2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
3. PROBLEMA	5
4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES:	5
4.1. Control Interno	6
4.2. Rentabilidad.....	8
5. HIPÓTESIS.....	11
6. OBJETIVOS:	11
6.1 Objetivo General:	11
6.2 Ojetivos Especificos:	12
METODOLOGIA	13
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	14
POBLACIÓN:	14
TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:	14
PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	14
RESULTADOS.....	16
ANALISIS Y DISCUSIÓN	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
AGRADECIMIENTOS	38
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	40
ANEXOS Y APENDICE.....	43
MATRIZ DE COHERENCIA	44
OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	45
INSTRUMENTO	46

CAPITULO I
INTRODUCCION

1. ANTECEDENTE Y FUNDAMENTACIÓN CIENTIFICA

1.1. Antecedente

Barrezueta A. (2015) Concluye que su objetivo es efectuar el sistema de Control de cuentas por cobrar con el cual aprueban a la empresa Hotel Veuxer la valoración concreta y así mismo el área de cobranzas existe deficiencia porque no cuenta con un control donde se origina cartera vencida. También hay carencia de políticas claras por lo consiguiente existe una separación de funciones inadecuada lo que provoca errores, ya que quien cobra y hace el depósito es la misma persona.

Medina G. (2018) destaca que la actual tendencia del mercado hace que la empresa otorgue crédito al cliente, por lo cual es de gran importancia poder incrementar las ventas y así poder mantener a los clientes antiguos. Así mismo es de consideración que el crédito que se realicen de forma segura y que no tenga riesgo. Es de importancia evaluar el sistema de C.I, analizando cada uno el procedimiento de la evaluación crediticia al cliente, ya sea la autorización del crédito, seguimiento y recuperación del crédito; por lo consiguiente logrando obtener información para tomar correctiva medida y preventiva ante la irregularidad y existente deficiencia.

Bosque R. & Ruiz D. (2016) señala que el principal objetivo es el rediseño del sistema de control interno del área Compra y Stock de Inventario con la finalidad de establecer una rentabilidad apropiada para optimar y beneficiar a la entidad. Se pretende mejorar el desarrollo burocrático de los circuitos estudiados. El objetivo de realizar el rediseño es contar con un sistema de C.I que tenga información precisa de los clientes para una adecuada toma de decisiones.

Huamán M. (2018) concluye que el principal objetivo orientado al control interno es deficiente, en cuanto al control de caja, cuentas por cobrar y mercaderías mostrando alguna debilidad encontrada durante el proceso. Comenzando desde la credibilidad de los datos, en la normatividad y política empresarial, control de recursos en la economía y en el aspecto financiero de la empresa. Recomienda tomar medidas correctivas para corregir las debilidades, empezando por la creación de una propuesta en el que se detalle las funciones para las áreas involucradas con caja cuentas por cobrar y control de mercaderías donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión permanente de los procesos.

Dugarte J. (2013) concluye que el objetivo principal es el de introducir el C.I para disminuir fallas y/o defectos en proyectos civiles administrativas, cuya finalidad actual es la situación del C.I del órgano administrativo que se encuentra en un bajo ambiente operativo donde se detecta una reclusión de las funciones y del grado de cargo con los cuales son componentes importantes para el resultado de los objetivos y gestión institucional.

Vargas D. & Ramírez R. (2014) tiene como objetivos determinar un sistema de control interno en el área de venta en la actualidad, así como también implementar un sistema de control interno de acuerdo al informe COSO. Por lo cual podemos evaluar la implementación del sistema para mejorar la gestión. En esta investigación se comprobó que está conforme de aportar el desarrollo a su región y sector de servicios que se descubrió deficiencia en sus actividades, la atención y despacho de los productos. No posee con las directrices adecuadas para que los colaboradores puedan realizar sus funciones y se tiene planeado la puesta en marcha de un sistema de C.I para aumentar la eficiencia de la gestión comercia en el área de venta.

Farro C. & Carrasco M. (2014) posee como objetivo principal el evaluar el C.I en las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y gestión en el área de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. Los componentes del C.I del área de cuentas por cobrar y las organizaciones necesitan seguir una serie de lineamientos que deben cumplir, estas normas son implantadas y requiere de procedimientos en políticas que permiten regular estos procesos que deben seguir. Debe considerar importantes todos los componentes del C.I de la cuenta por cobrar, así también la clasificación, análisis, naturaleza y objetivo de estos mismos. Sumado a esto debe tener en cuenta un control para garantizar una buena gestión de este recurso. Llegando a la conclusión que la empresa debe tener un control continuo, con la finalidad de ser recuperadas contando con recursos financieros capaces para su desarrollo normal.

Cruz R. (2017) concluye que la perspectiva que se empezó a apreciarse en el periodo 2017 y su futuro predecible muestra la necesidad de realizar un análisis económico financiero para favorecer a sus directivos obteniendo controles económicos rápidos en su gestión, así como contar con una administración más eficiente para poder hacer análisis de aspectos de gran importancia sobre la cooperativa de ahorro y crédito

Nuestra Señora del Rosario que se ha detectado en la gestión deficiencia ocasionando una reducción en su rentabilidad. Esto se origina por la falta de la contribución de los directivos, por esto cuentan tiempo limitado y/o falta de capacitación en temas de análisis de estados financieros.

Huayta P. (2015) Concluye que no se han establecido un sistema de C.I en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, así como que no implementan una inspección activa para resguardar sus activos. A esto se suma que no cuentan con formatos determinados para seleccionar, captar y valorar este material retenido que estos clientes dejan en las importaciones. No se emplean mediciones laborales y no se ejecutan metodologías de trabajo con el propósito aumentar la eficiencia operativa y el buen desempeño laboral.

1.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

1.2.1. Conceptuación

A. Control Interno

Melendez J. (2016) Según en el libro citado nos dice que es un integral proceso efectuado por el titular, funcionario y servidor de una organización creado para enfrentar al riesgo y para dar confianza razonable de la misión de la entidad.

Ramón J. (2014) Según su libro citado nos dice que el conjunto de todo el elemento en donde lo principal son la persona, el sistema de información, la supervisión y el procedimiento. De vital importancia ya que origina la eficiencia, afirma la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las empresas deben generar un ambiente de control dentro de ellas, en paralelo de procedimientos de C.I y las limitaciones de dicho control.

Mantilla S. (2018) Según en el libro citado nos dice que entendido y definido de manera diferente y por consiguiente aplicado en forma distinta. Ese es posiblemente su mayor dificultad inherente la adaptación de política y procedimiento de una entidad pueden el objetivo de asegurar la administración tanto sea viable, eficiente y tenga una administración ordenada de la empresa

conteniendo lealtad a sus políticas de administración, protección de activos, prevención y detección de errores y/o fraude, precisión e integralidad de los registros contables.

Díaz M. (2013) de acuerdo al libro citado, el análisis contable con un enfoque Empresarial se define como la rentabilidad dirigido a la eficacia y eficiencias, como uso estos elementos tanto financiera, productiva y humana. Cuando se habla de rentabilidad, esta depende de un margen debidamente previsto con elementos económicos y/o financieros que están bajo la disposición de la empresa para lograr el desarrollo y crecimiento de la actividad en la que se desenvuelve.

2. Justificación.

La investigación denominada: “CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD EN CAJA MUNICIPAL DEL SANTA, 2019” se justificó con el propósito de determinar la incidencia del control interno en el área de crédito en la rentabilidad de la caja municipal del santa S.A.

Así mismo, adquirió importancia la investigación, en tanto, nos ha de permitir valorar el control interno en el área de crédito en la rentabilidad de la CMAC SANTA S.A.

Finalmente es importante la investigación, en cuanto conociendo objetivamente la realidad del tema investigado se puedo deducir la situación problemática de la empresa con otras, así mismo se obtuvo información para establecer sus procesos de créditos para tener una adecuada gestión y aumentar la rentabilidad.

3. Problema

¿De qué manera influyen el control interno del área de créditos en la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Variable independiente: Control Interno

Variable dependiente: Rentabilidad

4.1. Control contable

Según Crespo y Suárez (2014) nos dice que cuyo objetivo es proteger los registros financieros y activos, de modo que brindan una protección razonable de que:

- Se realizan las operaciones de acuerdo a los permisos de la administración.
- Las operaciones facilitan el desarrollo de los estados financieros según con las NIC lograr proteger el activo necesario e importante para la buena tomar decisiones.
- El ingreso del activo sólo se concede en términos con el permiso de la administración.

Los objetivos del C. contable interno son:

- La probidad de la información
- La eficacia de la información
- La exactitud de la información
- La seguridad física

4.1.01. Control administrativo

Está orientado a la política administrativa de la entidad, los procedimientos y método que se encuentran ligados, en primer lugar por motivo al sometimiento de las normativas legales, la adhesión y reglamentarias de políticas a niveles de administración y dirección y en segundo lugar tenemos las operaciones eficientes. (Gómez, 2013)

El C. Administrativo debe contener informe de actuación, estadísticas, análisis, programa de recreación del trabajador e inspecciones de calidad de servicios o productos (Romero, 2012).

Existen algunos elementos del control administrativo, los cuales, de acuerdo a Romero (2012), son:

- Mantenimiento y desarrollo de una recta funcional de autoridad.
- Explicación exacta de obligaciones y funciones.
- Una estructura de verificación interna en el mecanismo de operación con la finalidad de suministrar un eficiente

funcionamiento y una protección máxima contra fraudes, derroches, injusticias, irregularidades e faltas.

Objetivo del S.C. interno

Es fundamental para lograr el progreso, la investigación, el diseño, permanente y el fortalecimiento del C. Interno, según Araya (2013), los siguientes objetivos:

- Cuidar el recurso de la organización buscando una mejor administración ante peligros potenciales y reales que logren dañar.
- Velar porque la actividad y recurso de la organización estén señalados al acatamiento de los conocidos objetivos.
- Certificar la oportuna, evaluación correcta y seguimiento de la gestión de la organización.

Características del sistema de control interno

Según Crespo y Suárez (2014) El S.C.interno posee las sgtes características:

- Está diseñado por los sistemas contables, financieros, verificación, de planeación, operacionales e información de la respectiva entidad.
- Pertenece a la más alta autoridad de la entidad que debe adaptarse a la estructura, naturaleza, las características y el objetivo de la entidad.
- La auditoría interna o a quien ponga a cargo la máxima autoridad, será la apoderada de evaluar de manera autónoma la efectividad aplicabilidad, actualidad, y eficiencia del S.C.I
- La falta del C.I es una de las causas de las perturbaciones en las entidades.

Elementos de control interno

El S.C. interno es un mecanismo sentada en 3 elementos como el ambiente de control, el sistema contable y los procesos de control.

✓ Ambiente de control

Constituye el ambiente de la entidad, compuesto por:

- La misión, visión y estilo de operación de la gerencia.

La empresa orienta su misión en: “Transformación de recursos marinos en aceite y harina de pescado con el objetivo de lograr una óptima creación de valor para los clientes, ofreciendo productos de una

calidad acorde con las necesidades del mercado. Y su visión en: Lograr una posición de liderazgo a nivel mundial en la producción de harina y aceite de pescado a base de recursos marinos con la finalidad de obtener una adecuada creación de valor para los clientes, trabajadores, la sociedad y los accionistas".

✓ **Sistema contable**

Son requerimientos y métodos definidos para clasificar, identificar, analizar, reunir, informar e registrar los movimientos de una sociedad, tal como conservar la contabilizar el activo y el pasivo.

Un S. Contable efectivo debe asumir en consideración el establecimiento de registros y métodos que:

- Identifican e registran la transacción permitida.
- Establecen el tiempo en que los movimientos suceden, consintiendo registradas en el periodo contable respectivo.
- Demuestran adecuadamente las revelaciones y transacciones oportunas de los EE.FF.

✓ **Procedimiento de control**

Define la administración para proveer una protección sensata de cumplir el objetivo específico de la entidad sin embargo al existir formalmente procedimientos o políticas de control esto no significa que están manejando efectivamente por esta razón el auditor interno o la persona designada por la entidad de la organización.

4.2. Rentabilidad

(Contablia, 2015) Según la página web Contablia es la medida del rendimiento que en un período de tiempo determinado causa la magnitud utilizada en el mismo o sea la comparación entre el beneficio generado y el recurso utilizado para lograr obtenerla:

- Venta.
- Recurso propio.
- Activo.

(Lizcano Alvarez & Castello Taliani, 2004) Según el libro es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse. Dentro de estos términos con relación a las empresas tenemos las siguientes; se puede decir de rentabilidad desde un enfoque económico o financiero, o también se puede hablar de rentabilidad social, agregándole distintos aspectos, como cultural, medioambientales, etc. Aquellos aspectos vienen a configurar los efectos negativos o positivos que la empresa puede ocasionar a su entorno natural y social.

(Sanchez Ballesta, 2002) Según la página web es un conocimiento que se emplea a toda acción económica en la que se reúnen un medio, material, humano y financiero con el fin de obtener buen resultado. En general la rentabilidad se define como un rendimiento que se desarrolla en un tiempo en específico, que producen los capitales empleados en el mismo.

4.2.1. LA RENTABILIDAD EN EL ANÁLISIS CONTABLE

La importancia del análisis de la rentabilidad se argumenta en que aun dividiendo un gran número de objetivo que posee una sociedad, fundado uno en la beneficio o rentabilidad, otro en el crecimiento, la estabilidad e incluso en el servicio a la comunidad. En todo análisis empresarial el centro de la conversación desarrolla a situarse en la polaridad entre seguridad y solvencia o rentabilidad como variable primordial de toda actividad económica.

4.2.2. LA RENTABILIDAD

Los indicadores de Rentabilidad

Es esencial para un buen estudio de rentabilidad, ya que de eso dependen las empresas para sus utilidades con fines económicos rentables, y poder así continuar con sus operaciones de manera efectiva y estable. Asimismo con relación al cálculo de la rentabilidad se precisa que con relación al cálculo de la rentabilidad: La dimensión donde el indicador de rentabilidad han de ser suspicaces de manifestarse de manera dineraria del mismo modo debe existir, relación y motivo entre los bienes o financiación y el sobrante o producto al que han de ser enfrentados. (Guajardo, 2002)

Ratios

(Tellez, 2011), indica que para todo nivel de rentabilidad es esencial para examinar los estados financieros de la empresa y poder cuantificar la base resultante en determinado año y poder saber la forma como se están gestionando mostrando de acuerdo a componentes efectuados a los largo del tiempo obteniendo como resultados positivos, evaluando así su nivel de ingreso que efectúa la empresa y poder así lograr un trabajo eficiente en el balance general al final de dichos periodos analizando previamente su liquidez y movimientos obtenidos.

Ratios de Liquidez y de Gestión

(Gitman, 2013), se mide según dicha capacidad del cumplimiento de las obligaciones de acorde estas lleguen a su lapso de tiempo. También referida a la formalidad financiera de la compañía. Debido a que bajos asuntos financieros y el quiebre sería una solvencia declinante, por consiguiente, genera problemas de flujo de efectivo.

Asimismo, los ratios de gestión, señalan una actividad que califica de qué forma estas se transforman en ingresos o dinero. Determina que la solvencia es totalmente inapropiada ya que activos y pasivos de la organización pueden generar algunos daños en la liquidez, de tal forma que se pueda evaluar la eficacia de la actividad económica.

Ratios de Solvencia

(Zans, 2009), capacidad de la organización de efectuar responsabilidades a largo plazo. Dependerá de que exista un tiempo para recobrar la financiación y plazos de vigencia de las responsabilidades establecidas.

Asimismo, los ratios de rentabilidad hacen que la empresa haya producción de ganancias. Por lo cual son sumamente importantes a los consumidores de la información financiera. Los ratios son lo que deciden logro o fallo de la gestión. La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, que se orienta a un determinado periodo de tiempo, de la productividad de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí, según la opinión más compartida, la rentabilidad económica sea vista como una medida de la capacidad de los activos de una compañía para producir valor con independencia de como han sido financiados, permitiendo dar acceso a la comparación de la rentabilidad entre las empresas, sin que las diferencias que existen con respecto a

sus estructuras financieras, con relación en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

5. Hipótesis:

“El control interno del área de créditos influye en la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019”.

6. Objetivos

6.1. Objetivo general

1. Determinar la influencia del control interno del área de créditos y la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019.

6.2. Objetivo específico

1. Demostrar la importancia el control interno del área de créditos en caja municipal del santa, 2019.
2. Identificar los componentes del control interno del área de créditos en caja municipal del santa, 2019.
3. Comparar la rentabilidad de la caja municipal del santa con las cajas municipales operando en la provincia.
4. Interpretar los indicadores de la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019.

CAPITULO II
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

2 Metodología

2.1. Tipo y diseño de Investigación.

La investigación responderá a una investigación descriptiva, transversal, no experimental.

Descriptiva. La investigación permitirá describir las propiedades, características y perfiles de la variable, c. interno del área de créditos y su otra variable que es la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019

Transversal. Porque la investigación estará referida a indagar sobre el c. interno del área de créditos y la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019.

No experimental. Porque no manipularan estas variables: control interno y la otra variable que es la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019

Diagrama del diseño simple o de una casilla:



Donde:

M = Muestra (trabajadores del área de créditos CMAC Santa)

O = Medición (35 trabajadores de la área de créditos CMAC Santa)

2.2. Procedimiento

Se estudiará el c. interno del área de créditos en caja municipal del santa, y su influencia en la rentabilidad, durante el año 2019.

Prueba estadística. Se utilizará las estadísticas descriptivas mediante el análisis de tablas y/o figuras de frecuencia y porcentaje.

2.3. Población y Muestra

2.3.1. La Población

Corresponderá a los 150 trabajadores del CMAC Santa, durante el año 2019

2.3.2. La Muestra.

Será determinada por los 35 trabajadores del área de créditos con el cual son:

- Asesores de Negocios (25)
- Escuela de Micro finanzas (10)

2.4. Técnica e instrumento de investigación.

2.4.1. La Técnica. Se utilizará la técnica de la Encuesta, a fin de recoger información en los trabajadores del área de créditos CMAC Santa, durante el año 2019.

2.4.2. El Instrumento. Se recurrirá a un cuestionario que consistirá en un conjunto de preguntas a fin de recoger información que permita contrastar los objetivos específicos planteados, que se aplicará a la muestra determinada previamente. El cuestionario ha de ser validado previamente por el método de los expertos.

2.5. Procesamiento y análisis de la Información.

Para este análisis de dato recolectado se hará el uso del programa informático Word y Excel.

Una vez ejecutada las recolecciones de dato a través de los cuestionarios descritos empieza una etapa fundamental para la referida investigación a su agrupación o clasificación de estos referentes dato a cada variable para su estudio y su presentación conjunta por el cual se procederá con los siguientes datos.

CAPITULO III
RESULTADOS

3. Resultado del Cuestionario

TABLA N°01

La existencia de un sistema de C. interno en la empresa

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	16	46%
NO	19	54%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 46 % cree que la existencia hay un sistema de c. interno en la empresa y el 54% que creen que evidencia la existencia de un sistema de control interno por la empresa.

TABLA N° 02

libro auxiliar sobre las pérdidas y ganancias

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	10	29%
NO	25	71%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos que el 29 % si saben que la empresa cuenta con un libro auxiliar sobre las pérdidas y ganancias y 71% no saben que la empresa cuenta con un libro auxiliar sobre las pérdidas y ganancias.

TABLA N° 03

Área de control para prevenir posibles fraudes

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos que el 63 % saben que si existe un área de control para prevenir posibles fraudes y el 37 % los que no saben que si existe un área de control para prevenir posible fraude.

TABLA N° 04

Adoptan medidas para determinar los riesgos de un crédito

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	28	93%
NO	7	7%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos que 93% adoptan medidas para determinar los riesgos de un crédito y el 7% son las personas que no adoptan medidas.

TABLA N° 05

Adecuada supervisión y monitoreo en el área de crédito

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	9	26%
Casi Siempre	12	34%
Casi nunca	8	23%
Nunca	6	17%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro 26 % siempre hay una adecuada supervisión y monitoreo de la empresa, 34% casi siempre hay una adecuada supervisión y monitoreo, 23 % A veces hay una adecuada supervisión y monitoreo y por el 17 % nunca hay una adecuada supervisión y monitoreo.

TABLA N° 06

El comité de crédito para aprobar las solicitudes de crédito

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
0-2	17	49%
2-4	18	51%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos el 49% 0 a 2 veces el comité se reúne para aprobar las solicitudes de crédito y el 51% 2 a 4 veces se reúne para aprobar las solicitudes de crédito.

TABLA N° 07

Se cumple satisfactoriamente las ventas requeridas del mes

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	15	43%
Casi Siempre	11	31%
Casi nunca	5	14%
Nunca	4	12%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 43% siempre cumplen satisfactoriamente las ventas requeridas del mes, 31% casi siempre cumplen satisfactoriamente las ventas requeridas del mes, 14% casi nunca cumplen satisfactoriamente las ventas requeridas del mes y el 12% son los que nunca cumplen satisfactoriamente las ventas requeridas del mes.

TABLA N° 08

El cumplimiento de las ventas de los productos que ofrece el área de crédito

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
Siempre	13	37%
Casi Siempre	18	51%
Casi nunca	2	6%
Nunca	2	6%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos que el 37% siempre cumplen de la venta de los productos que ofrecen el área de crédito, 51% son los que casi siempre realizan el cumplimiento de las ventas de los productos que ofrecen y 6% son para los que casi nunca y nunca realiza el cumplimiento de las ventas de los productos que ofrece el área de crédito.

TABLA N° 09

Propuesta de inversión en la CMAC

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	16	46%
NO	19	54%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos que el 46% si cuentan con una propuesta de inversión en CMAC y el 54% no cuentan con una propuesta de inversión en CMAC.

TABLA N° 10

Buena inversión para la propuesta de nuevos productos

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 100% de personas encuestadas saben que la empresa hizo una buena inversión para propuesta de productos nuevos ya que vender más la rentabilidad aumentara.

TABLA N° 11

Carteras de morosidad que cartera activa

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	24	69%
NO	11	31%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 69% de los encuestados creen que hay más carteras de morosidad que cartera activa en la CMAC Santa y el 31% no creen que hay más carteras de morosidad que cartera activa en la CMAC Santa.

TABLA N° 12

Reducir su morosidad

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 100% de los encuestados piensan que la CMAC Santa pueda reducir su morosidad.

TABLA N° 13

Alcance del control interno es razonablemente correcto

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	15	43%
NO	20	57%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 43% de los encuestados piensa que el control interno es razonablemente correcto y el 57% no piensan que el control interno es razonablemente correcto.

TABLA N° 14

La práctica de registrar todos los ingresos, costos y gastos por medio de cuentas

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	22	63%
NO	13	37%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 63% de los encuestados creen que la empresa sigue la práctica de registrar todos los ingresos, costos y gastos por medio de cuentas y el 37% no creen que la empresa sigue la práctica de registrar todos los ingresos, costos y gastos por medio de cuentas.

TABLA N° 15

Se encuentra segregada las funciones del área de crédito

RESPUESTAS	CANTIDADES	PORCENTAJES %
SI	7	20%
NO	28	70%
TOTAL	35	100%

Fuente: Elaboración Propia

INTERPRETACIÓN: Observamos en el cuadro que el 20% de los encuestados saben que si se encuentran segregada las funciones del área de crédito y el 80% no saben si se encuentran segregada las funciones del área de crédito.

COMPARACION DE CMAC SANTA Y CAJA PIURA

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de marzo de 2019

(En nuevos soles)

	Moneda Nacional	Equivalente en M.E.	TOTAL
INGRESOS POR INTERESES	6,722,507.68	48,183.89	6,770,691.57
Disponible	288,707.31	27,143.68	315,850.99
Fondos Interbancarios			
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados			
Inversiones Disponibles para la Venta			
Inversiones a Vencimiento	187,503.18		187,503.18
Cartera de Créditos Directos	6,246,297.19	21,040.21	6,267,337.40
Resultado por Operaciones de Cobertura			
Cuentas por Cobrar			
Otros Ingresos Financieros			
GASTOS POR INTERESES	1,407,772.95	11,595.92	1,419,368.87
Obligaciones con el Público	1,407,617.52	11,595.92	1,419,213.44
Fondos Interbancarios			
Depósitos de Empresas del Sistema Financiero y Organismos Financieros	155.43		155.43
Adeudos y Obligaciones Financieras			
Adeudos y Obligaciones con el Banco Central de Reserva del Perú			
Adeudos y Obligaciones del Sistema Financiero del País			
Adeudos y Obligaciones con Instituciones Financieras del Ext. y Organ.			
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior			
Comisiones y Otros Cargos por Adeudos y Obligaciones Financieras			
Valores Títulos y Obligaciones en Circulación			
Cuentas por Pagar			
Intereses de Cuentas por Pagar			
Resultado por Operaciones de Cobertura			
Otros Gastos Financieros			
MARGEN FINANCIERO BRUTO	5,314,734.73	36,587.97	5,351,322.70
Provisiones para Créditos Directos	814,317.14	(25,419.27)	788,897.87
MARGEN FINANCIERO NETO	4,500,417.59	62,007.24	4,562,424.83
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	261,851.72	10,990.39	272,842.11
Ingresos por Créditos Indirectos			
Ingresos por Fidelcomisos y Comisiones de Confianza			
Ingresos por emisión de dinero electrónico			
Ingresos Diversos	261,851.72	10,990.39	272,842.11
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	707,840.96	28,916.72	736,757.68
Gastos por Créditos Indirectos			
Gastos por Fidelcomisos y Comisiones de Confianza			
Primas al Fondo de Seguros de Depósito	371,655.60	25,028.19	396,683.79
Gastos Diversos	336,185.36	3,888.53	340,073.89
MARGEN FINANCIERO NETO DE INGRESOS Y GASTOS POR SERVICIO	4,054,428.35	44,080.91	4,098,509.26
RESULTADO POR OPERACIONES FINANCIERAS (ROF)	184,727.75	24,719.37	209,447.12
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados			
Inversiones a Valor Razonable con Cambios en Resultados			
Inversiones en Commodities			
Inversiones Disponibles para la Venta		674.35	674.35
Derivados de Negociación			
Resultado por Operaciones de Cobertura			
Ganancia (Pérdida) en Participaciones			
Utilidad-Pérdida en Diferencia de Cambio	(0.25)	24,045.02	24,044.77
Otros	184,728.00		184,728.00
MARGEN OPERACIONAL	4,239,156.10	68,800.28	4,307,956.38

Institución: CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de marzo de 2019

(En nuevos soles)

	Moneda Nacional	Equivalente en M.E.	TOTAL
GASTOS DE ADMINISTRACION	3,743,973.13	306,938.66	4,050,911.79
Gastos de Personal y Directorio	2,646,228.12		2,646,228.12
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	986,601.51	306,905.95	1,293,507.46
Impuestos y Contribuciones	111,143.50	32.71	111,176.21
DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	246,355.75		246,355.75
MARGEN OPERACIONAL NETO	248,827.22	(238,138.38)	10,688.84
VALUACIÓN DE ACTIVOS Y PROVISIONES	300,521.03		300,521.03
Provisión para Créditos Indirectos			
Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	17,490.95		17,490.95
Provisiones para Bienes Realizables, Recibidos en Pago , Recuperados y	67,751.89		67,751.89
Provisiones para Activos No Corrientes Mantenidos para la Venta			
Deterioro de Inversiones			
Deterioro de Activo Fijo			
Deterioro de Activos Intangibles			
Provisión para Litigios y Demandas	215,278.19		215,278.19
Otras Provisiones			
RESULTADO DE OPERACION	(51,693.81)	(238,138.38)	(289,832.19)
OTROS INGRESOS Y GASTOS	(149,612.62)	7,452.62	(142,160.00)
RESULTADOS DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	(201,306.43)	(230,685.76)	(431,992.19)
IMPUESTO A LA RENTA			
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	(201,306.43)	(230,685.76)	(431,992.19)

CAPITULO IV
ANALISIS Y DISCUSION

Para el análisis se están preparando un resumen de la información recogida del componente del C. Interno en la actividad fundamental del área de créditos.

Así mismo en el Tabla N° 01 visualizamos de manera objetiva que el 27 % siempre aplican las técnicas, 20 % para los que casi siempre usan, el 40 % los que a veces usan y el 13 % los que no usan las técnicas establecidas por la empresa comparamos con la Tabla N°02 que el 33 % siempre hacen una adecuada evaluación de riesgos , 20 % para los que casi siempre hacen una adecuada evaluación de riesgos, el 27 % los que a veces hacen una adecuada evaluación de riesgos y el 13 % los que no hacen una adecuada evaluación de riesgos por la empresa por ende según **Barrezueta A. (2015)** nos dice y así mismo la área de cobranzas existe deficiencia porque no consta un control donde se origina cartera vencida también se puede ver que no tienen políticas claras por lo consiguiente existe una separación de funciones inadecuada lo que provoca errores ya que se cobra y hace el deposito es la misma persona..

En la tabla N° 04 nos dice que el 67 % creen que una adecuada evaluación minimizara los riesgos y el 33 % los que no creen así mismo comparamos con la siguiente tabla que nos dice que 20 % siempre hay una adecuada supervisión y monitoreo de la empresa, 27% casi siempre hay una adecuada supervisión y monitoreo, 33 % A veces hay una adecuada supervisión y monitoreo y por el 27 % nunca hay una adecuada supervisión y monitoreo según **Cruz R. (2017)** nos dice podemos contar con asesoría e información bibliográfica para consultas a futuro sobre los temas de crédito donde podemos alcanzar el objetivo al ejecutar el cobro aplicando el control y procedimiento. El control interno su segundo objetivo es apoyar en la precaución de un error y/o fraude donde se presenta la privación de salvaguardar una confiable y eficiente auditoria que reconozca que la empresa pueda cumplir sus metas.

En la tabla N°06 y 07 comparamos ya que uno nos dice el 53% no usan medidas de riesgos y el 47% lo que usa medidas para minimizar riesgos por lo tanto en la siguiente tabla nos dice que el 40 % dijeron que a diferencia del año pasado los márgenes de ventas aumentaron, 33% dijeron que disminuyeron el año pasado y el 27% se mantuvieron según **Medina G. (2018)** por lo consiguiente es de importancia poder incrementar las ventas así poder mantener a los clientes antiguos así mismo es de consideración que los créditos que se realicen de forma segura y que no tenga riesgo. Es de importancia evaluar el sistema de C.I, analizando cada uno el procedimiento de la evaluación crediticia al cliente ya sea el autorización del crédito, seguimiento y recuperación del crédito; por los consiguiente logrando obtener información para tomar medidas correctivas y preventivas ante las irregularidades y deficiencias existentes.

En la tabla N°08 nos dice que el 67% si ha variado la rentabilidad respecto al Beneficio neto de la empresa y el 33% no ha variado la rentabilidad asi mismo en la tabla N°09 nos dice que el 35% creen que los productos que da la empresa CMAC Santa son rentables y el 65% creen que no lo son y como tal comparamos en las tablas como en la tabla N°10 que el 100% de los encuestados piensan que al minimizar los riesgos la rentabilidad aumentara según este autor **Farro C. & Carrasco M. (2014)** es evaluar el C.I en las cuentas por cobrar para mejorar la eficiencia y gestión en el área podemos valorar los componentes del control interno del área para un efectivo control de las cuentas por cobrar y las organizaciones requieren del cumplimiento, normas, implantación y procedimientos de políticas que regulan estos procesos que deben seguir. Debe considerar importantes todos los componentes del C.I de la cuenta por cobrar así también la clasificación, análisis, naturaleza y objetivo de estos mismos así también debe obtener en cuenta un control para garantizar una buena gestión de este recurso. Por lo consiguiente la empresa debe tener un control persistente con finalidad de ser recuperadas contando con recursos financieros capaces para su desenvolvimiento normal.

Según el análisis obtenido por los resultados concluidos se puede ver en la Tabla N°03 nos dice que el 63 % saben que si existe un área de control para prevenir posibles fraudes y el 37 % los que no saben que si existe un área de control para prevenir posible fraude según **Dugarte J. (2013)** concluye que el objetivo principal es el de introducir el C.I para disminuir fallas y/o defectos en proyectos civiles administrativas, cuya finalidad actual es la situación del C.I del órgano administrativo que se encuentra en un bajo ambiente operativo donde se detecta una reclusión de las funciones y del grado de cargo con los cuales son componentes importantes para el resultado de los objetivos y gestión institucional.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Se concluye, que la influencia de ambiente de control del control interno en la rentabilidad de la caja municipalidad puesto que el 67% de los encuestados no consideran que en la empresa realizan una eficiente gestión de tal manera que tenga un impacto positivo en la rentabilidad económica de la empresa.
- Se concluye, que la influencia de la evaluación de riesgos del control interno en la rentabilidad de la caja municipalidad puesto que el, 80 % de los trabajadores adoptan medidas de riesgos para elaborar un crédito y a la vez dar ese dicho crédito.
- Se concluye, que la influencia del área de control para prevenir posibles fraudes nos da un 63% de los trabajadores que pueden prevenir.
- Se concluye que la comparación de CMAC Santa con otras cajas tiene más pérdidas que los demás teniendo como perdida la CMAC un importe de resultado neto de S/. -201,306.43.

5.3. Recomendaciones

- A la empresa verificar los créditos desarrollando unos informes acerca de los créditos.
- Que el área de crédito tenga 2 veces por día reuniones sobre los créditos.
- Que la cartera de morosidad se haga seguimiento diario para que la empresa tenga una poco de rentabilidad y disminuya su perdida
- A la empresa que se haga supervisión a la área de crédito para ver si están haciendo una buena gestión en la elaboración de un crédito.
- Que los asesores de negocios manden los créditos aprobados para verificar el monto mayor y detectar si hay algún riesgo del crédito
- Que, se complementar la presente investigación mediante nuevos estudios de diagnósticos con enfoque documental.

CAPITULO VI
AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi familia y a todos los que me han apoyado.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

9. Bibliográfica

Libros

Diaz Llanes, M. (2013). *Análisis Contable con un Enfoque Empresarial*.

Mantilla B., S. (2018). *Auditoría del control interno*. Bogota.

Ramón Ruffner, J. (2014). *El Control Interno en las Empresas Privadas*.

Sanchez Ballesta, J. P. (2002). "Análisis de Rentabilidad de la empresa".

Tesis

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

Bosque , R., & Ruiz , D. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A*. Argentina.

Cruz Bermudez, R. L. (2017). *Análisis Económico y Financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario para mejora la Rentabilidad*. Cajabamba.

Del Toro Rios, J. C., Armas Trabas, E., Fonteboa Viscaino, A., & Santos Cid, C. M. (2005). *Control Interno*. Cuba: Impreso en el Combinado de Periódicos Granma.

Dugarte Rodriguez , J. C. (2013). *Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles*. Ciudad de Merida-Venezuela.

Farro Espino, C., & Carrasco Odar, M. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L*. Chiclayo.

Huamán Delgado , M. (2018). *Control Interno para la mejora de la Rentabilidad en la Empresa Multinegocios y Servicios GÉMINIS S.R.L., JAÉN 2017*. Pimentel.

Huayta Ramirez, P. L. (2015). *El Control Interno y su efecto en la Rentabilidad de las actividades de Exportación en las Empresas Aduaneras del Distrito de Ventanilla, 2015*.
Obtenido de

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3841/1/quispe_oaj.pdf

Medina Urbina, G. D. (2018). *El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas y su incidencia en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, año 2018*. Lima-Lurin.

Melendez Torres, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Valaey, F. (2015). *¿Qué es la Responsabilidad Social Universitaria?* Lima - Perú.: Editoria Pontificia Universidad Católica del Perú .

Vargas Paredes, D. N., & Ramirez Muñoz, R. C. (2014). *“El Sistema de Control Interno y la gestión Comercial en la Ferretería Comercial Estrella S.R.L.* Trujillo.

CAPITULO VIII
APENDICES Y ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	METODOLOGIA
<p align="center">¿De qué manera influyen el control interno del área de créditos en la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019?</p>	<p align="center">“El control interno del área de créditos influye en la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La investigación denominada: “CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD EN CAJA MUNICIPAL DEL SANTA, 2019” se justificó en tanto tiene como propósito determinar la incidencia del control interno en el área de crédito en la rentabilidad de la caja municipal del santa S.A. ▪ Así mismo, adquirió importancia la investigación, en tanto, nos ha de permitir valorar el control interno en el área de crédito en la rentabilidad de la CMAC SANTA S.A. ▪ Finalmente es importante la investigación, en cuanto conociendo objetivamente la realidad del tema investigado se puedo deducir la situación problemática de la empresa con otras, así mismo se obtuvo información para establecer sus procesos de créditos para tener una adecuada gestión y aumentar la rentabilidad. 	<p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la influencia del control interno del área de créditos y la rentabilidad en caja municipal del santa, 2019. <p>Objetivos específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Demostrar la importancia el control interno del área de créditos en caja municipal del santa, 2019. ▪ Identificar los componentes del control interno del área de créditos en caja municipal del santa, 2019. ▪ Comparar la rentabilidad de la caja municipal del santa con las cajas municipales operando en la provincia. ▪ Identificar los indicadores de la rentabilidad en Caja municipal del santa, 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TIPO: Investigación Básica (Pura). ▪ Diseño: Es transversal, descriptiva, no experimental. ▪ Población: 150 trabajadores de CMAC Santa ▪ Muestra: 35 trabajadores de la área de créditos CMAC Santa ▪ Técnica: Encuesta. ▪ Instrumento: Cuestionario.

ANEXO N° 02:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
“CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y LA RENTABILIDAD EN CAJA MUNICIPAL DEL SANTA, 2019”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Control Interno	Melendez J. (2016) Según en el libro citado nos dice que es un integral proceso efectuado por el titular, funcionario y servidor de una organización creado para enfrentar al riesgo y para dar seguridad razonable de que en la consecución de la misión de la entidad.	Es un proceso ejecutado por personas de la entidad, diseñada para cumplir objetivos específicos. Define que son las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúen correcta y eficientemente.	Técnicas	Procedimiento	Ordinal
				Aplicación	
			Componentes	Evaluación de riesgos	
				Monitoreo o supervisión	
Variable Dependiente Rentabilidad	Sánchez J. (2002) Define que la rentabilidad aplica a todas las acciones económicas en que se movilizan material, humano y financiero con el propósito de obtener resultados y utiliza de forma diferente las proximidades científicas que se incurren en 1 u otra faceta de la misma se define rentabilidad al rendimiento que a medida de un determinado periodo generan capitales.	Nos referimos a una inversión determinada de arrojar beneficios superiores en la capacidad de la espera de un determinado período de tiempo. Se define como un elemento primordial en la planificación económica y financiera.	Rentabilidad Financiera	Beneficio neto	Nominal
				Fondos propios	
			Rentabilidad Económica	Margen de ventas	
				Rotación de activos	

CUESTIONARIO N°01

I. DATOS GENERALES:

-Entrevistado(a):.....

-Fecha...../...../.....

-Edad del trabajador:

-Sexo: Masculino (....) Femenino (....)

-Profesión..... Ocupación.....

1. ¿Usted evidencia la existencia de un sistema de control interno en la empresa?

SI NO

2. ¿Usted sabe si la empresa cuenta con un libro auxiliar sobre las pérdidas y ganancias?

SI NO

3. ¿Usted sabe si existe un área de control para prevenir posibles fraudes?

SI NO

4. ¿Usted sabe si se adoptan medidas para determinar los riesgos de un crédito?

SI NO

5. ¿Usted sabe si se cuenta con una adecuada supervisión y monitoreo en el área de crédito?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

6. ¿Usted sabe Cada cuánto se reúne el comité de crédito para aprobar las solicitudes de crédito?

0-2 2-4

7. ¿Usted sabe si en la empresa Caja del santa se cumple satisfactoriamente las ventas requeridas del mes?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

8. ¿Usted sabe si se está realizando el cumplimiento de las ventas de los productos que ofrece el área de crédito?

Siempre Casi siempre Casi nunca Nunca

9. ¿Usted sabe si se cuenta con una propuesta de inversión en la Caja de Santa?

SI NO

10. ¿Usted sabe si la empresa hizo una buena inversión para la propuesta de nuevos productos?

SI NO

11. ¿Usted cree que hay más carteras de morosidad que cartera activa en la caja del santa?

SI

NO

12. Cree Ud. ¿Que la caja de santa pueda reducir su morosidad?

SI

NO

13. ¿Ud. Cree que el alcance del control interno es razonablemente correcto?

SI

NO

14. ¿Usted cree que la empresa sigue la práctica de registrar todos los ingresos, costos y gastos por medio de cuentas?

SI

NO

15. ¿Usted sabe si se encuentra segregada las funciones del área de crédito?

SI

NO