

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

**FACULTAD DE CIENCIAS
ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD



**Control interno y la gestión de los créditos y cobranzas
en empresa MARFE EIRL, 2019.**

Tesis para optar el Título de Contadora Pública.

Autora:

Alva Izquierdo, Mabel Yeni

Asesor(a) – 0000-0003-2468-4286

Ulloa Siccha, Javier

000-0003-2468-4286

HUARAZ - PERÚ

2020

PALABRAS CLAVE

Tema	Control Interno, gestión de créditos y cobranzas.
Especialidad	Auditoría

KEYWORDS

Topic	Internal Control, credit management and collections
Specialty	Audit

Línea de investigación del VRI. (RCU. N° 4201-2019-USPCU)

Línea de Investigación	OCDE		
	Área	Sub Área	Disciplina
Auditoria	Ciencias Sociales.	Economía y Negocios.	Economía.

TITULO

Control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en empresa
MARFE EIRL, 2019.

TITLE

Internal control and management of credits and collections in
company MARFE EIRL, 2019.

RESUMEN

El estudio de investigación, tuvo como objetivo general, describir la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa MARFE EIRL, 2019. Es una investigación de tipo descriptivo, correlacional y no experimental. La población-muestra, estuvo conformada por diez trabajadores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento. Los datos analizados se realizaron mediante la aplicación del programa Excel 2010 y spss v26. Los resultados son: no se está llevando idóneamente un control interno, un 80% manifiesta que el personal del área de cobranzas no tienen bien definidas sus funciones, no se realizan evaluaciones a los clientes mediante criterios técnicos y los informes se realizan periódicamente, el 100% del personal manifestó que se deben implementar nuevas estrategias para mejorar la gestión de créditos y cobranzas, otro 100% coinciden que nunca se efectúa arqueos y/o conciliaciones de los saldos contables y operativos de las cuentas del activo. En consecuencia, un adecuado control interno minimizaría los riesgos de incobrabilidad, mejorando la rentabilidad de la empresa.

ABSTRACT

The general objective of the research study was to describe the influence of internal control in the management of credits and collections of the company MARFE EIRL, 2019. It is a descriptive, correlational and non-experimental research. The sample population, consisted of ten workers. The survey technique and the questionnaire were used as an instrument. The analyzed data was performed using the Excel 2010 program and spss v26. The results are: internal control is not being adequately carried out, 80% state that the collection area personnel do not have their functions well defined, clients are not evaluated using technical criteria and reports are made periodically, 100% of the personnel stated that new strategies should be implemented to improve credit and collections management, another 100% agree that no accounting and / or reconciliations of the accounting and operating balances of the asset accounts are ever carried out. Consequently, adequate internal control would minimize the risks of bad debts, improving the profitability of the company.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	i
TITULO	ii
RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
ÍNDICE	v
CAPITULO I : INTRODUCCIÓN	6
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	7
1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	21
1.3. PROBLEMA	22
1.4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	22
1.5. HIPOTESIS.....	25
1.6. OBJETIVOS.....	25
CAPITULO II : MATERIAL Y MÉTODOS	26
2.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACION.....	27
2.2. POBLACION Y MUESTRA	28
2.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS	28
CAPITULO III : RESULTADOS	29
CAPITULO IV : ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	50
CAPITULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
Anexos	65

CAPITULO I

Introducción

1.1 ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

ANTECEDENTES

En lo Internacional:

García, Z. et al. (2018), en su investigación Control Interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador en su informe de hallazgos se concluyó que la empresa tiene un deficiente control interno respecto a la gestión de créditos y cobranzas, por falta de cumplimiento de las políticas establecidas, la existencia de duplicidad de funciones y documentación sin uso por parte del personal de la empresa encargado de las actividades del área.

En lo nacional:

Quiroz, O. (2018), entre otras conclusiones precisa que, en la revisión de la literatura y de los resultados hallados en el presente trabajo de investigación, en el área de almacén de las empresas privadas en el Perú y la empresa de estudio (Rubynoe Contratistas Generales S.A.C. de Chimbote 2014.) carecen de un sistema de control interno, por lo que esto influye en los objetivos de la empresa, no le dan uso adecuado a los recursos, por lo tanto se recomienda la empresa, tomar las medidas pertinentes para subsanar dichas ineficiencias, para el cumplimiento de sus objetivos establecidos. Que es importante tener un diseño de control interno en las empresas, para medir la productividad y eficiencia en las labores que realizan. La organización que tenga control en sus actividades, dará a saber la realidad de la situación, es importante tener una programación que pueda corroborar los controles se ejecuten a fin de dar una mejor noción sobre su administración.

Rodríguez, J. (2019), en su investigación control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C del periodo 2017 concluye en base al estudio del Componente Ambiente de Control y el resultado de 0.05 obtenido de chi cuadrado aceptando la hipótesis nula (Tabla N°11), dicho componente no tiene efecto positivo en las cuentas por cobrar de la empresa, por lo que se pudo demostrar que no existe un adecuado ambiente de control, como consecuencia de la carencia de un código de ética y valores. La gerencia no entiende ni promueve los controles en la empresa y no existen manuales de organización, funciones y procedimientos, generándose riesgos de pérdidas y/o incumplimiento de objetivos de la empresa, así como del área estudiada, adicionalmente, genera serias limitaciones en el adecuado funcionamiento de los demás componentes del sistema del control interno.

Rebaza, S. (2016), indica que en la oficina de Créditos y Cobranzas de una organización es fundamental para alcanzar la eficacia, eficiencia y el valor de los recursos que dirigen, es importante llevar un eficiente control interno, ya que este puede influencia en la organización, con los procedimientos que constituyen, para poder definir si se reestructura con el fin de prevenir las pérdidas y aumentar los ingresos de los créditos concedidos.

Farro, C. & Carrasco, M. (2014), concluyen que no existe una supervisión en el reclutamiento de personal para el área de cuenta por cobrar, no existe un adecuado seguimiento, el control interno contribuye en la seguridad en las cobranzas pero en este departamento no se explaya por carencia de control. Desarrollar un sistema y mejorar el proceso de elegir el personal adecuado para esa área, se plantea mejores políticas, procesos y seguimiento de los créditos y cobranzas, los cuales servirán de apoyo para la gestión.

Herrera, H. (2014), concluye que el desarrollo del diagnóstico y administración en el área de créditos y cobranzas de la organización, tiene fines concretos, sin embargo, no están orientados hacia su ejecución, además carecen de recursos disponibles, de control y actividades manuales. La planificación de mejoras posibilitará tener una mayor eficiencia y eficacia.

Pinillos, G. & Tejada, J. (2014), concluyeron que en el departamento de cuentas por cobrar se aplican inadecuados procedimientos, existe una omisión de funciones en el trabajo de las cobranzas. Se planteó y utilizó un sistema de control para dicha área, con funciones y responsabilidades los cuales influyeran positivamente en el registro contable y en los estados financieros de la empresa.

Después de una evaluación, la aplicación del sistema de control es positiva con la gestión financiera, ya que se separó al sistema de control de las reglas dadas para las ocupaciones que realiza el personal que participan en el proceso de control y cobranza a clientes.

FUNDAMENTACION CIENTIFICA

Control Interno:

El control interno no es un fin en sí mismo sino un medio para lograr ciertos objetivos. No deben ser considerados como una carga inevitable, sino verlos como parte de la estructura de la organización, de manera que nos favorezca en el logro y el alcance de los objetivos. Para llevar a cabo el control interno, no solo se necesita los manuales de políticas, sino que las personas de cada nivel de la organización tienen la responsabilidad de realizarlo. El control interno sirve para reducir los posibles riesgos y problemas de la organización.

El control se entiende como: “aquel proceso que supervisa las actividades para asegurar que todo lo que se planifica se realice, corrigiendo cualquier desviación” (Koontz y Wehrich, 2013, p.145).

Por su parte Cook y Winkle (citado por Carmenate 2013, p.75), sostienen que el Control Interno es aquel:

“sistema de una institución, integrado como parte del plan institucional, asignación de obligaciones y responsabilidades, diseño de cuentas e informes y todos los métodos usados para; proteger los activos, alcanzar la exactitud y confiabilidad de la parte contable y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las procedimientos de los aspectos de las actividades de la institución y comunicar las políticas de la administración y estimular y medir el cumplimiento de las mismas”.

Control interno y sus 5 componentes según coso

Fonseca, O. (2011), el control interno consta de cinco componentes interrelacionados, que se derivan de la forma como la administración maneja el ente, y están integrados a los procesos administrativos, los cuales se clasifican como:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento

A. Ambiente de control

Es el primer componente y es reconocido como el más importante. El ambiente de control es la primera línea de defensa en la organización para mitigar los riesgos. Un ambiente de control fuerte es la mejor señal que podría brindar una entidad hacia el exterior, debido a que es una

poderosa herramienta que opera en la conciencia de las personas y las orienta para hacer siempre lo correcto, es decir respetar las leyes, regulaciones y normas internas dictadas por la entidad.

Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del control interno y las normas de conducta esperada.

B. Evaluación de Riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. La evolución de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc.

Planeamiento de la gestión de riesgos

Es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos.

Identificación de los riesgos

En la identificación de los riesgos se tipifican todos los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

Valoración de los riesgos

El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.

C. Actividades de Control

Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectives. 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.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

D. Información y Comunicación.

Consecuentemente la información pertinente debe ser identificada, capturada, procesada y comunicada al personal en forma y dentro del tiempo indicado, de forma tal que le permita cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas producen reportes conteniendo información operacional, financiera y de cumplimiento que hace posible conducir y controlar la Organización.

Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la Alta Gerencia de sus responsabilidades sobre el control así como la forma en que las actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros. Asimismo, debe contarse con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores, así como a entidades externas.

E. Supervisión y Monitoreo

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada 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 la frecuencia de las

evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

"Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias". Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

Control Interno de las Existencias

Según Apaza, M. (2016).

Menciona que para una apropiada persistencia de inspección interna de los stocks de la compañía, se solicita que el colaborador predilecto para el desarrollo estar al tanto en modo puntual sus obligaciones y

compromisos, los cuales deben detallar con orgullosos datos para que cada individuo pueda estar de modo sistemática. También se corresponde corroborar las educaciones y pensar lo ideal según los contextos. Internamente de ellas poseemos:

Convenio físico de los artículos anteriormente de la muestra de inventario: Todos los stocks deben ser disciplinados para entregar la conformidad de la toma de inventarios.

Nada es más conveniente a caídas de la toma de stock que las mercancías alteradas. Por ello, se corresponden liberar atentamente o señalar en una manera patente aquellas que están destituidas del stock físico; como es el acontecimiento de mercaderías absorbidas en consignación, producto no entregado, ya subyugadas, obsoletas, etc.

Técnica de cálculo y observación: Las erudiciones para la inspección interna deben guiar que las comprobaciones

del tipo se hagan por mecanismos de dos individuos: el individuo más diestro del regimiento obligación desempeñarse el cálculo, y el a excepción de experto, registrar. Cuando no se trasladen stocks perpetuos de cada división, a fin de que se puedan cotejar los recuentos físicos con los registros, es indispensable con destrezas eficaces para cálculo por un individuo o para cálculos por un individuo o regimientos para zafarse la duplicidad. Si en engañoso cálculo es apropiado, deben ser comprendidos en el aleccionador los ordenamientos para la adquisición de inventarios.

Obligaciones de los encargados: Los conocimientos para el Inspección Interno corresponden achacar en manera minuciosa los obligaciones y compromisos de los inspectores representantes de la mercadería.

Del mismo modo menciona **Apaza, M. (2016)**.

Beneficios de un Control Interno de Las Existencias

- Poseer un idóneo ejercicio de los stocks, conversan de una corporación eficaz.
- En los primordiales bienes logramos aludir:
- Averiguación puntual que será utilizada para avituallamiento de existencias sin exuberancias y sin sobrantes
- Ahorro y ahorro de tiempos y precio, durante el juicio de avituallamiento.
- Tomar medidas planes de avituallamiento de tratado con el programa de elaboración e ingresos.
- Manifiestar y administrar los materiales directos obsoletos o con bajo inclinación.

A la misma vez menciona **Apaza, M. (2016)**.

Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios Contienen:

Conteo material de las descripciones por lo menos una vez al año, no concerniendo cual método se maneje.

- Formar conteos habituales o indelebles para demostrar las mermas del material.
- Gestione que la verificación de los stocks se ejecute por entorno de métodos automatizados, especialmente si se mueve una gran índole de clase. El método deberá suministrar los controles continuo de descripciones, de modo de haber actualizadas las condiciones, ya sea en cifra como en precios.
- Establezca un ordenado presiso y cuidadoso de las entradas de artículos al deposito, antecedentes de encuentro para los productos compradas y antecedentes de obtención para las elaboradas por la compañía. Los productos surgirán del depósito nada más sí están respaldadas por adviertes de suministro o confiscaciones cuales ha de

existir apropiadamente acreditadas para asegurar que asumirán el lugar ambicionado.

- Sostenimiento capaz de adquisiciones, encuentro y procedimientos de introducción.
- Acopio del registro para salvaguardar frente a el robo.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para la existencia de grande costo unitario.
- Adquirir el registro en importes financieras.
- Conservar eficazmente el registro apto para precaver contextos de quiebra, lo cual lleva a menoscabos en ventas.
- Comprobar los stocks reales con los exámenes contables.
- Salvaguardar los stocks en un cobertizo enredo y con comienzo de modo que se detenga los robos.
- Efectuar revisiones de productos nada más con requisiciones acreditadas.
- Preservar los stocks con un sello de seguridad.
- Crear confirmaciones al registro físico para coincidir con registros de contabilidad.

Importancia y Objetivos del control interno

Importancia del control interno

Orienta a dar información administrativa y económica, fiable y correcta, en la toma de decisiones.

Objetivos del control interno

- Evitar estafas.
- Revelar hurtos y desfalcos.
- Obtener información oportuna para el área contable y administrativa.
- Limitar errores en las áreas.
- Proteger y defender los activos de la empresa.

- Incentivar la capacidad del colaborador

Gestión de Créditos y Cobranzas

García, F. (2017) Indica que la gestión de créditos y cobranzas constituye estrategias en las empresas, ya que permiten sustentar el financiamiento y optimizar la rotación del efectivo de la empresa, a medida que sea eficientes en estas actividades se estará añadiendo valor, siendo obligatorio para sumar en los principios fundamentales que gobiernan estos procesos.

Gestión

Es poseer principios básicos en la organización, lo cual involucra que esté aplicado en un negocio para la evaluación de los objetivos principales.

Funciones de la Gestión

Rubio, D. (2006), la gestión obliga a la empresa a cumplir cuatro funciones esenciales para su desempeño:

Planificación: Crear proyectos que resulten provechosos para la organización.

Organización: Trabajo en conjunto de los recursos de la empresa, para lograr mayor beneficio de los mismos y obtener resultados.

Dirección: La comunicación por parte de los ejecutivos con los empleados, para crear un ambiente cálido y así tener eficacia en el trabajo de los colaboradores.

Control: Mide el progreso del personal para así llegar a los objetivos que han sido marcados desde inicio.

Créditos

Tumero, I. (2008), nos dice que es un préstamo financiero por una suma de dinero, la cual cubrirá algunas necesidades en un periodo de tiempo,

ya sea a largo o corto plazo, incluyendo intereses en la devolución.

En el ámbito comercial, el objetivo es aumentar las ventas del cliente dando facilidades de pago.

Objetivo

Para **Morales, J. & Morales, A. (2014)**, los objetivos del departamento de créditos son:

- Cumplir con las ventas propuestas, asegurar el cobro así recuperar la inversión.
- Selección de clientes.
- Reducir al máximo de plazo del cobro.
- Controlar los límites de créditos.
- Controlar la morosidad.
- Acreditar las ventas según las reglas dadas por la empresa.
- Visitar a los clientes.
- Plantear métodos y mejoras.

Funciones

Según **Morales, J. & Morales, A. (2014)**, las funciones que se puede desplegar son las siguientes:

- Tener la información de los clientes.
- Seguimiento de los créditos de los clientes.
- Verificación de las liquidaciones de los créditos de los clientes.
- Control de los plazos del cobro.
- Actualización de la información en el sistema del departamento.
- Cuidado sobre el cumplimiento de los cobros.

- Recuperación.

Composición del crédito

Para **Calderi, S. (2018)**, el crédito está compuesto por:

- Clientes deudores.
- Acreedores.
- Facturas, letras, pagares, etc.
- Clientes morosos.
- Garantías.
- Intereses pactados.
- Monto del crédito.
- Plazo y modalidad de pago.

Cobranzas

Pérez, J. & Merino, M. (2008) Define a la cobranza como el acto cobrar para adquirir efectivo proporcionado de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas.

Fases de las cobranzas

Morales J. & Morales, A. (2014) Las fases son:

Prevención: Acciones para impedir el incumplimiento del pago de un usuario.

Cobranza: Acciones para recobrar deudas.

Recuperación: Acciones para recuperar las deudas de créditos morosos con bastante tiempo de espera.

Extinción: Registro contable de las cuentas por cobrar que ya han sido saldadas.

Garantías:

Las garantías constituyen un contrato accesorio, vinculado a uno principal y tienden a asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de este último.

Si en principio los deudores responden de las obligaciones contraídas con todo su patrimonio, prendas común o general a favor de los acreedores, en la práctica este puede menguarse o está comprometido en términos tales que no resulte cumplir con las obligaciones contraídas o que solo puedan atenderse parcialmente. Por ello y para cubrirse además de los acreedores del incumplimiento debido a la mala fe, la impericia u otras razones, que afectan la capacidad de pago de sus deudores pueden exigirles la constitución de garantías.

Todos los préstamos, cualquiera que sea su modalidad o su plazo pueden beneficiarse de igual cobertura, porque en todos ellos el acreedor transfiere al deudor en propiedad su dinero confiando en el reembolso futuro, que perecerá más cierto y seguro si se ha constituido una garantía

Basurto, R. (2011)

Garantías Reales:

Se constituyen una garantía real cuando un deudor o una tercera persona que intervenga a su favor, comprometa un elemento determinado de su patrimonio para garantizar el cumplimiento de la obligación contraída.

Basurto, R. (2011).

1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La investigación, aportará bases teóricas para el entendimiento de Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas de la empresa Multiservicios. Y como estas variables de estudios tienen influencia lo cual nos permitirá indagar las razones por las cuales existe faltante y sobrante en caja de la empresa en materia de estudio, de esta manera se encontrarán estrategias para lograr mejorar el control interno y trabajar con eficiencia el personal

que labora en dicha empresa.

La empresa MARFE EIRL tiene entre sus objetivos explicar cómo el control interno influye en los créditos y cobranzas de la empresa en estudio, para ello considera que debe haber un eficiente control interno por parte de los directivos para trabajar eficazmente la gestión de créditos y cobranzas, la determinación de la influencia de esta variables será para la detectar el porqué de los sobrantes y faltantes en caja, lo cual permitirá mejorar e implementar un eficiente control interno para las deficiencias en los créditos y cobranzas de cada cliente. Esto permitirá a los directivos mejorar la implementación de un plan de control interno con las particularidades que tiene la empresa.

La política actual de la empresa MARFE EIRL. considera mejorar el control interno con miras a lograr las deficiencias de los créditos y cobranzas, pese a esto no se tienen metodologías para evaluar el comportamiento de estas variables, los instrumentos propuestos serán de utilidad en el ámbito de establecimientos de la empresa en estudio.

1.3.PROBLEMA

¿Cómo influye el control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa MARFE, 2019?

1.4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Conceptualización de Variables:

a) Control Interno:

Es el proceso el cual permite un estilo de gestión, donde se podrá detectar posibles inconvenientes en los procesos empresariales, convirtiéndose en una ayuda en la toma de decisiones, garantizando un adecuado y oportuno cumplimiento de los objetivos. **Serrano, C. et al (2018).**

Dimensiones:**Organización:**

Concepto de Parsons citado por **Melinkoff, R. (2010)**, quien define las organizaciones como "...unidades sociales deliberadamente constituidas o reconstituidas para alcanzar fines específicos". La definición de Parsons introduce los términos unidades sociales y alcance de fines específicos, términos los cuales evidencian la correspondencia de un fin ulterior para toda organización.

Según **Chiavenato, I. (2012)**: Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla.

Normas:

Regla que se debe seguir o a que se debe ajustar la conducta. Procedimiento a que se ajusta un trabajo, industria, etc., y patrón o modelo a que se aspira. der. norma jurídica Precepto o regla general establecida por los hombres para ordenar su convivencia y cuya observancia puede ser impuesta por coacción.

b) Gestión de créditos y cobranzas:

Morales, J. & Morales, A. (2014), guiar y hacer efecto el cobro de los créditos concedidos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.

constituye procesos estratégicos en las organizaciones, ya que permiten mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa, es así, que en la medida que seamos más eficientes en estos procesos agregaremos valor mediante las variables de "costo- beneficio".

Dimensiones:**Prevención:**

de tránsito pueden prevenirse concientizando a la población sobre el manejo

responsable de los vehículos”, “Para prevenir que se inunde la calle deben estar los desagües libres de hojas y basura”, o “Las campañas de prevención de enfermedades cardiovasculares parecen estar dando buenos resultados”.

Recuperación:

En un sentido amplio, el término recuperación referirá a la acción y resultado de recuperar algo o recuperarse alguien, por ejemplo, un objeto extraviado, o bien de recuperarse de alguna afección física, como ser la quebradura de un brazo tras un accidente, respectivamente.

Operacionalización de Variables

a) Definición Operacional (V1): Control Interno.

Es el conjunto de normas y procedimientos orientados a mejorar la gestión empresarial. En esta parte lo vamos a estudiar, desde las dimensiones de su organización y las normas.

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica/Instrumento
Control interno	Organización	Comunicación Supervisión Seguimiento	Entrevista/Encuesta
	Normas	Manual de Organización y Funcionamiento	Entrevista/Encuesta

b) Definición Operacional (V2): Gestión de Créditos y Cobranzas:

El proceso de los cobros de los créditos concedidos a los clientes en la empresa. En esta parte lo vamos a estudiar desde la prevención y recuperación.

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica/
-----------	-----------	-----------	----------

			Instrumento
Gestión de créditos y cobranzas	Prevención	Políticas de crédito. Límites de pago.	Encuesta/ Cuestionario
	Recuperación	Recuperación anticipada Recursos informáticos	Encuesta/ Cuestionario

1.5.HIPOTESIS

“La aplicación de un adecuado sistema de control interno, mejoraría la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa MARFE EIRL., 2019”.

1.6.OBJETIVOS

Objetivo General

1. Describir la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa MARFE EIRL, 2019.

Objetivos Específicos

1. Justificar la situación del control interno en la empresa MARFE EIRL.
2. Detallar la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa MARFE EIRL.
3. Explicar cómo el control interno influye en los créditos y cobranzas de la empresa MAFE EIRL.

CAPITULO II

Metodología

2.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACION

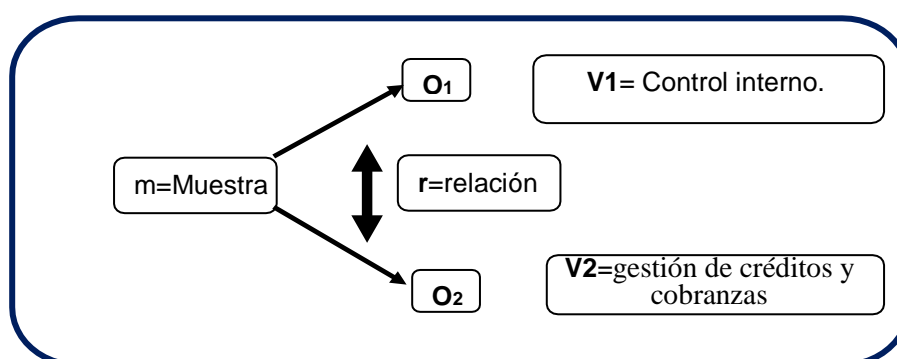
Tipo Investigación.

La presente investigación fue de tipo cuantitativa, con nivel descriptiva correlacional. Según **Hernández, S. et al (2015)** menciona que es un estudio que describe situaciones y eventos, es decir cómo son o cómo se comportan determinados fenómenos, buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que va ser sometido al estudio, y correlacional porque permite identificar la relación existente entre las variables.

Diseño de investigación

El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea con el fin de responder al planteamiento del problema **Wentz, (2014); McLaren, (2014); Creswell, (2013), Hernández, S. et al., (2013) y Kalaian, (2008)**. La presente investigación corresponde a un diseño no experimental trasversal, porque la investigación se realiza sin manipular deliberadamente la variable, transversal porque que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo único **Hernández, S. (2015)**. Esta investigación permitirá cuantificar la magnitud de las variables, asimismo determinará que el control interno, se relaciona con la gestión de créditos y cobranzas con los clientes de la empresa MARFE EIRL.

En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de investigación asumido:



Dónde:

- M** : Muestra Empresa MARFE EIRL
- V1** : Control Interno
- V2** : Gestión de crédito y cobranzas.
- 01** : Evaluación del control interno.
- 02** : Evaluación de la Gestión de crédito y cobranzas.
- r** : Hace mención a la posible relación entre ambas variables.

2.2. Población = Muestra:

La población – muestra, será la empresa multiservicios MARFE EIRL y las unidades de análisis serán las áreas de Administración, Contabilidad y Caja donde laboran en total 10 personas.

2.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta.	Cuestionario	Práctico.	Clientes y trabajadores

Procesamiento y Análisis de la Información

Los datos generales serán presentados a través de la estadística correlacional, mediante tablas y gráficos. para los datos del estudio, la variable dependiente será relacionada con cada uno de las dimensiones de la variable independiente, traducido en preguntas que serán presentada en tablas individuales Para ello, el cuestionario será convertido en una hoja electrónica para las mediciones correspondientes en un software estadístico inicial como el SPSS v27. Con este programa se procederá a la tabulación y éste mostrará en cantidades y porcentajes de acuerdo al número de incidencias de las variables a través de sus indicadores. Los porcentajes obtenidos facilitarán la elaboración de tablas de cada indicador y de las variables establecidas en esta investigación. De los resultados del análisis de datos se obtendrán las conclusiones y recomendaciones que se deriven de la contrastación de hipótesis, si fuera el caso **Quezada, L. (2017)**.

CAPITULO III

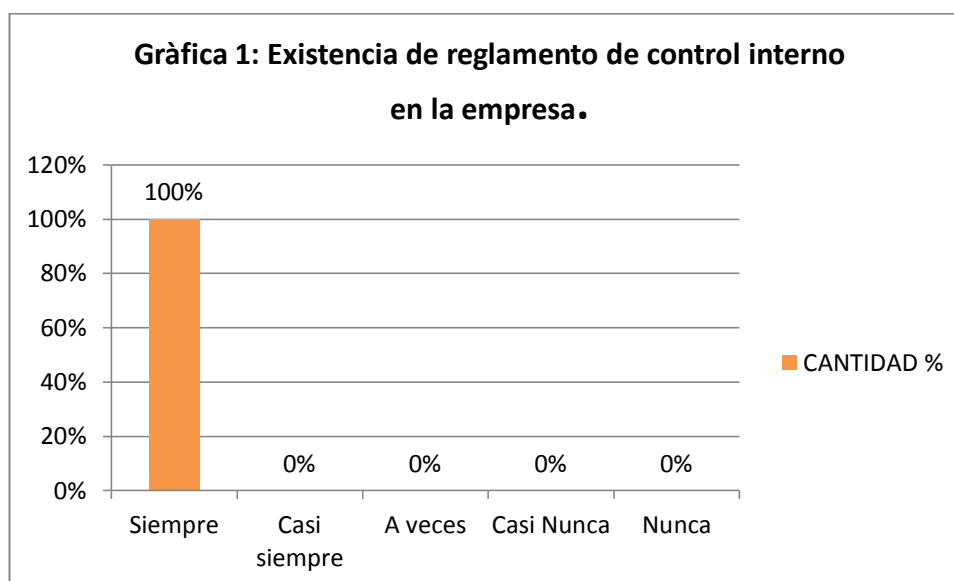
Resultados

3.1. CUESTIONARIO APLICADO A LOS TRABAJADORES:

Tabla 1: Existencia de reglamento de control interno en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	10	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla uno se demuestra que el 100% de los trabajadores encuestados precisan que existe un reglamento de control interno de la empresa.

Tabla 2 Capacitación inmediata a los trabajadores en sistemas de control interno.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	10	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

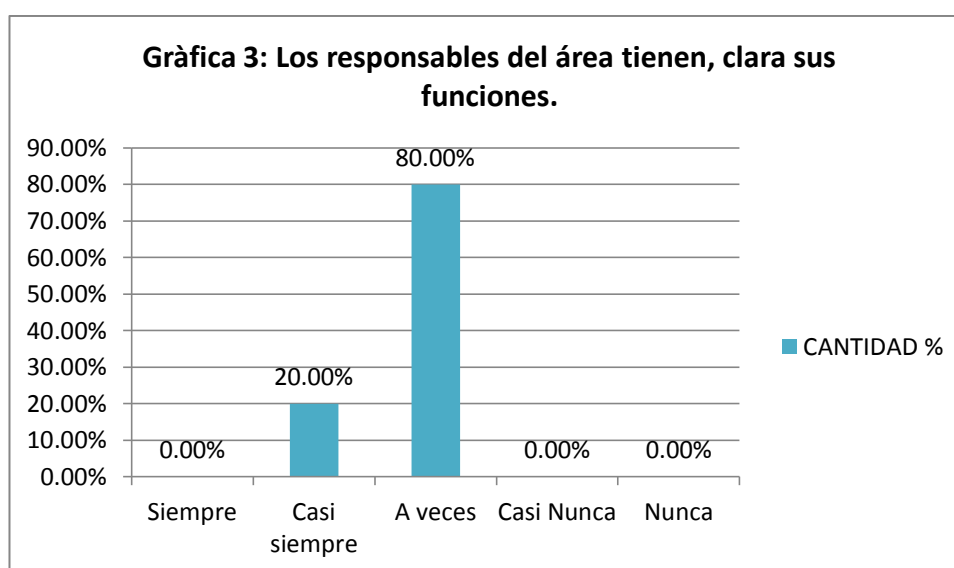
Interpretación:

De acuerdo a la tabla dos, nos indica: el 100% de los trabajadores encuestados concuerdan que siempre debe haber capacitación en sistemas de control interno para una adecuada aplicación a la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa en estudio.

Tabla 3: Los responsables del área tienen, clara sus funciones.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	ORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	2	20
A veces	8	80
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla tres se tiene el siguiente resultado: el 20% manifiesta que casi siempre tienen bien definidas sus funciones, y el 80% restante manifiestan que a veces tienen definidas sus funciones dentro del área de créditos y cobranzas de la empresa en estudio.

Tabla 4 : Eficiencia del control interno de la empresa

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	5	50
A veces	5	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla cuatro, se obtuvo como resultado: un 50% de los trabajadores manifestaron que casi siempre se realiza un eficiente control interno en la empresa, en tanto el 50% restante indican que solamente a veces se realiza un adecuado control interno referente a la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa MARFE EIR

Tabla 5: Implementación oportuna del control interno en la empresa

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	8	80
Casi siempre	2	20
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

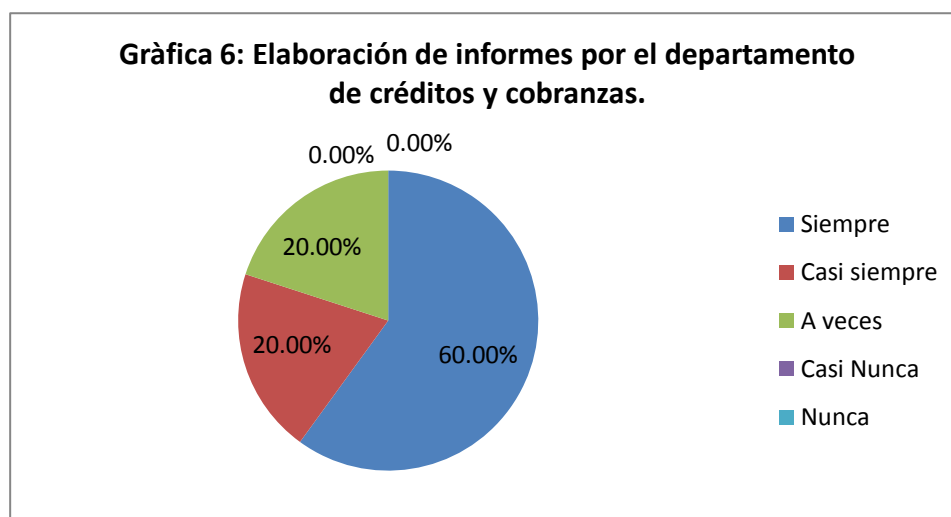
De acuerdo a la tabla cinco, se obtiene como resultado: el 80% de los trabajadores encuestados concuerdan que siempre debe implementarse en forma oportuna el sistema de control interno para mejorar la gestión créditos y cobranzas de la empresa en estudio, en tanto el 20% restante manifiestan que casi siempre se implementan en forma oportuna medidas tendientes a mantener o mejorar el sistema de control interno.

Tabla 6: Elaboración de informes por el departamento de créditos y cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE%
Siempre	6	60
Casi siempre	2	20
A veces	2	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

o 6



Fuente: Elaboración propia

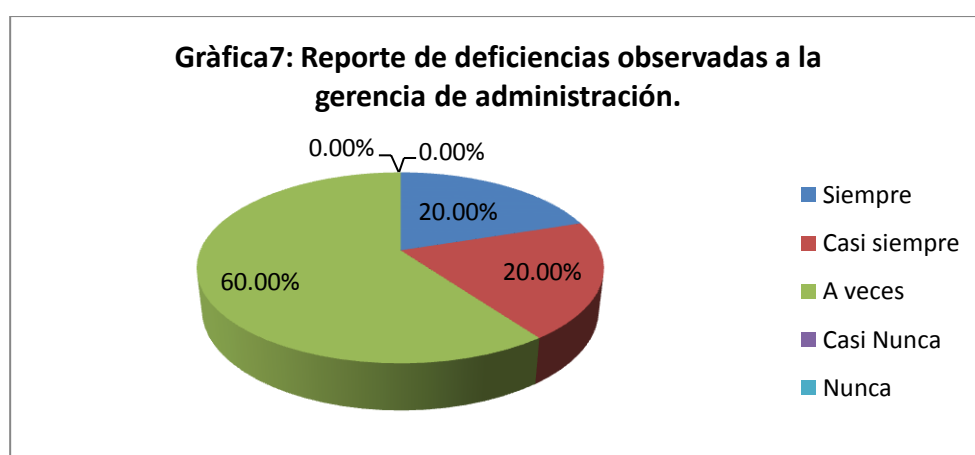
Interpretación:

Con respecto a la tabla seis, se obtiene el siguiente resultado: el 60% de los trabajadores manifiestan que siempre se elaboran informes periódicos de los créditos y cobranzas; mientras que un 20% responden que casi siempre y el 20% restante indican que solamente a veces se elaboran dichos informes. En tal sentido existe un alto porcentaje de los trabajadores que indican que se elaboran informes en forma periódica.

Tabla 7: Reporte de deficiencias observadas a la gerencia de administración.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	2	20
Casi siempre	2	20
A veces	6	60
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia

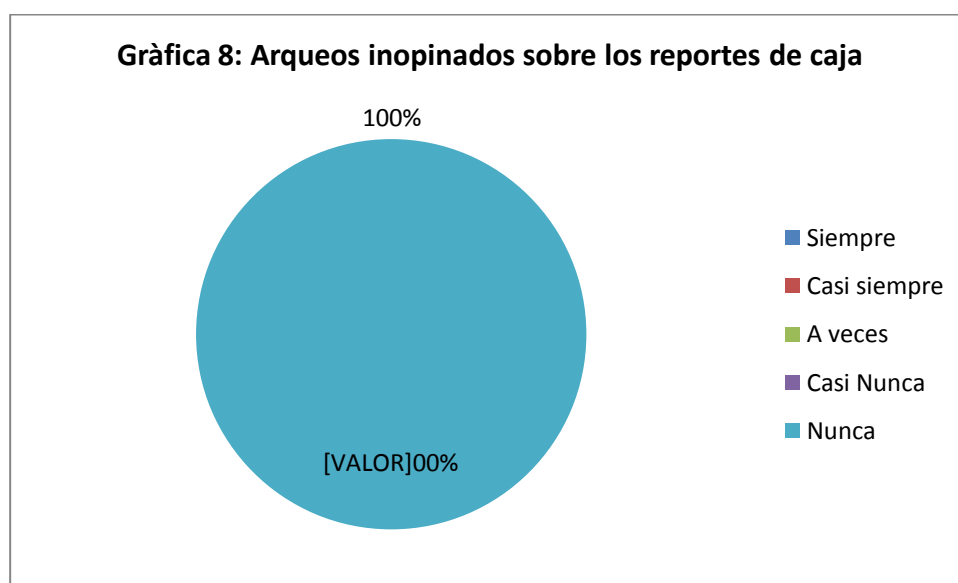
Interpretación:

La tabla siete, arroja la siguiente información: un 20% manifiesta que si se reportan las deficiencias que presenta el sistema de control interno. Mientras que un 20% declara que casi siempre se reportan las debilidades y un 60% indican que a veces se reportan limitaciones del sistema del control interno.

Tabla 8: Arqueos inopinados sobre los reportes de caja

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

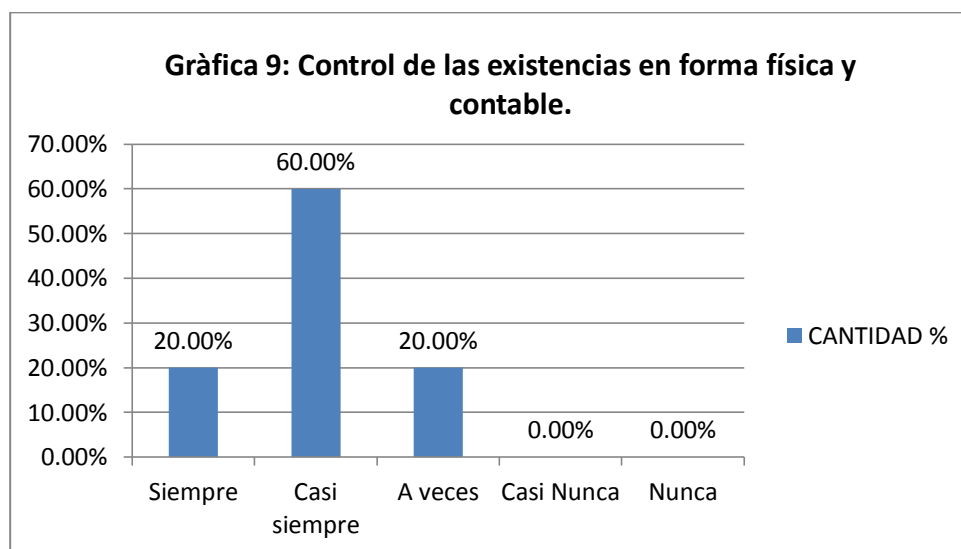
Interpretación:

De acuerdo a la tabla ocho se tiene como resultado: que nunca se realizan arqueos inopinados sobre los saldos de caja. Situación que hace que la empresa se encuentre en un estado muy vulnerable referente al manejo de los saldos de caja.

Tabla 9: Control de las existencias en forma física y contable.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	2	20
Casi siempre	6	60
A veces	2	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

La tabla nueve arroja el siguiente resultado: Si existe un control de saldos físicos y contables referente al control de existencias con un porcentaje del 20%, mientras que un 60% manifiestan que casi siempre existe un control de las existencias y la diferencia que es el 20% responden que a veces se efectúan el control de las existencias por parte del sistema de control de la empresa MARFE EIRL.

Tabla 10: Elaboración de informes periódicos de gestión y estados financieros situacionales.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	8	80
Casi Nunca	2	20
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla diez, los trabajadores en un 20% manifiestan que casi nunca se elaboran informes periódicos, referente a la gestión y la situación económica y financiera de la empresa. mientras que un 80% precisan que a veces se elaboran dichos informes.

Tabla11: Monitoreo en el área de créditos y cobranzas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	7	70
A veces	3	30
Casi nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

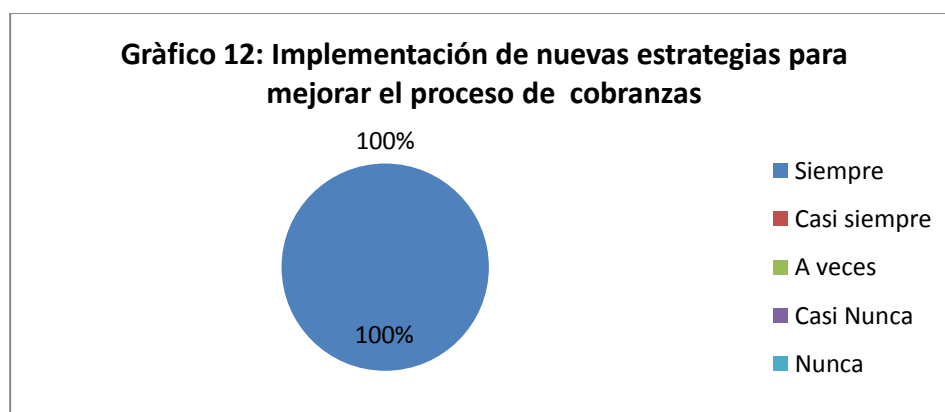
Interpretación:

De acuerdo a la tabla once, se obtuvo como resultado: que el 30% de los trabajadores encuestados indican que a veces se realizan monitoreos de control en el área de créditos y cobranzas, en tanto el 70% restante coinciden que casi siempre, se realiza un monitoreo a los créditos otorgados por el área de créditos y cobranzas de la empresa.

Tabla 12: Implementación de nuevas estrategias para mejorar el proceso de cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	10	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

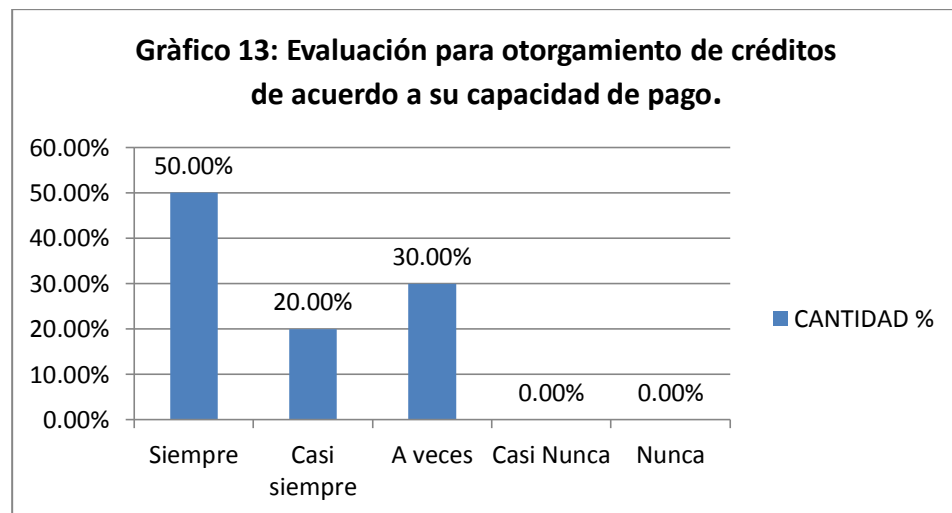
Interpretación:

De acuerdo a la tabla doce se tiene el siguiente resultado: el 100% manifestaron que casi siempre se deben implementar una adecuada estrategia para mejorar en el proceso de gestión de los créditos y cobranzas de la empresa MARFE EIRL.

Tabla 13: Evaluación para otorgamiento de créditos de acuerdo a su capacidad de pago.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	5	50
Casi siempre	2	20
A veces	3	30
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

De acuerdo a la tabla trece se obtuvo el siguiente resultado: el 30% de los trabajadores encuestados precisan que a veces se realizan evaluaciones a los clientes, mientras que un 20% indica que casi siempre y el otro 50% restante de los encuestados manifiestan que siempre se realizan evaluaciones a los clientes para el otorgamiento de créditos de acuerdo con su capacidad de pago.

Tabla 14: Acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	8	80
A veces	2	20
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla catorce se obtiene como resultado: de los trabajadores encuestados en un 80% coinciden que casi siempre se toman acciones concretas sobre la situación de los documentos vencidos y no cobrados y el 20% restante manifiestan que a veces se toman las medidas pertinentes, para disminuir los niveles de documentos vencidos y no cobrados.

Tabla15: Cumplimiento de cronograma de pagos establecido por las operaciones de crédito.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	8	80
Casi Nunca	2	20
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

De acuerdo a la tabla quince se obtiene como resultado: que el 80% de los trabajadores encuestados manifiestan que a veces los clientes cumplen con los cronogramas de pagos establecidos y en tanto el 20% restante manifiestan que casi nunca los clientes cumplen con lo pactado.

Tabla 16: La empresa desarrolla programas de fidelización con sus clientes.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	4	40
Casi Nunca	6	60
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia.

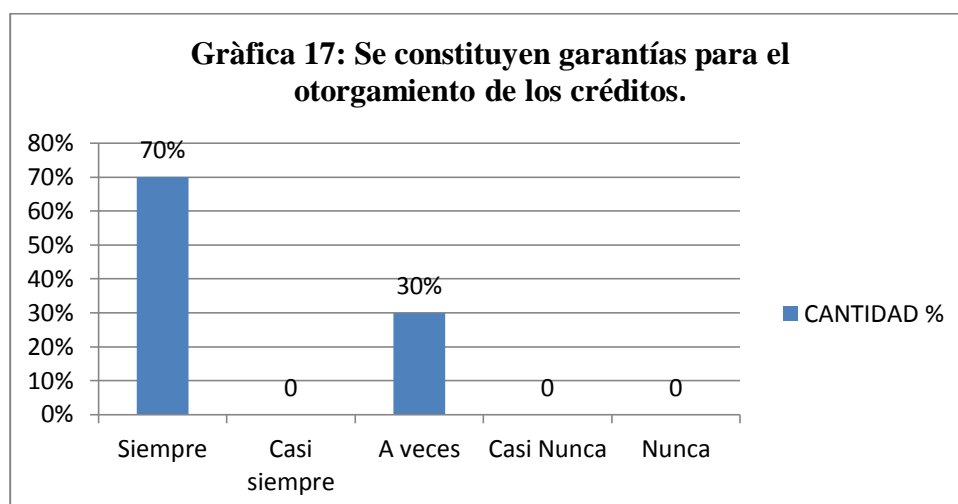
Interpretación:

En la tabla dieciséis se obtuvo el siguiente resultado: el 60% de los trabajadores encuestados coinciden que casi nunca la empresa desarrolla programas de fidelización para sus clientes y el otro 40 % restantes manifiestan que a veces se realizan dichos programas hacia los clientes.

Tabla 17: Se constituyen garantías para el otorgamiento de los créditos

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	7	70
Casi siempre	0	0
A veces	3	30
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

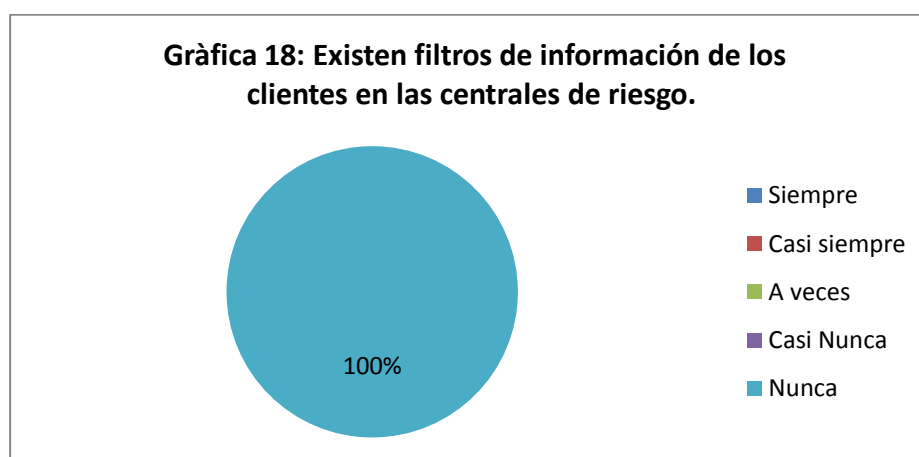
Interpretación:

En la tabla diecisiete se obtuvo como resultado: que el 30% de los trabajadores encuestados indica que a veces se solicita garantías para el otorgamiento de los créditos y el 70% restante manifiestan que siempre. Dichos resultados ponen en situación vulnerable a la empresa por el alto riesgo de incobrabilidad al otorgarse los créditos sin la existencia de las garantías necesarias.

Tabla 18: Existen filtros de información de los clientes en las centrales de riesgo.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Casi Nunca	0	0
Nunca	10	100
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

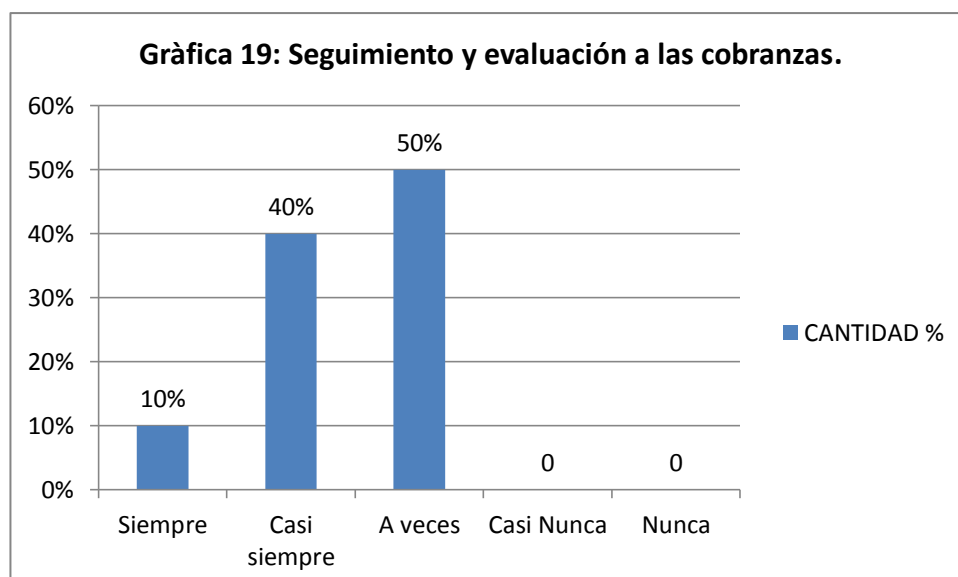
Interpretación:

En la tabla dieciocho se obtiene como resultado: que el (100%) de los trabajadores encuestados indicaron que no se realizan filtros de la información crediticia de los clientes en las centrales de riesgo.

Tabla 19: Seguimiento y evaluación a las cobranzas

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	1	10
Casi siempre	4	40
A veces	5	50
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

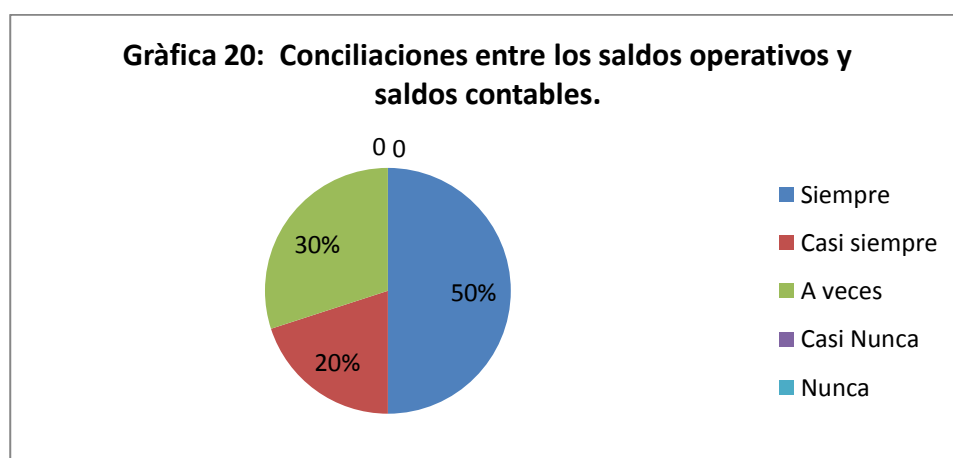
En la tabla diecinueve se obtiene como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados indican que a veces se hacen seguimiento y se evalúan las cobranzas, mientras que un 40% responden que casi siempre y el 10% restante de los encuestados manifiestan que siempre se hacen seguimiento a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa MARFE

EIRL.

Tabla 20: Conciliaciones entre los saldos operativos y saldos contables

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	5	50
Casi siempre	2	20
A veces	3	30
Casi Nunca	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	10	100

Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla veinte se obtuvo como resultado: el 50% de los trabajadores encuestados precisan que siempre se hacen conciliaciones de los saldos operativos y saldos contables, mientras que un 20% indica que casi siempre y el 30% restantes de los encuestados manifestaron que a veces

se realizan conciliaciones entre los saldos operativos y contables.

CAPITULO IV

Análisis y Discusión

La presente investigación tiene como objetivo general describir la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa MARFE EIRL-2019, el mismo que nos permitirá evaluar y justificar la aplicación del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa en estudio, para lo cual se va analizar la siguientes tablas de acuerdo a los resultados que se tienen, referente al manejo e implementación del control interno en la totalidad de los trabajadores, es decir el 100% están de acuerdo que es necesario la aplicación de un control interno.

En lo que se refiere a la responsabilidad de los trabajadores con respecto al departamento de créditos y cobranzas se obtiene como resultado que el 80% manifiestan que a veces tienen en claro sus funciones; asimismo se elaboran informes de manera periódica referente a la evaluación de las políticas y procedimientos que se aplican, referente al manejo de los créditos y cobranzas; con respecto a las deficiencias del control interno un 60% manifiesta que a veces se plantean correctivos con la finalidad de garantizar la estabilidad y el buen desempeño de la empresa, con respecto a los créditos y cobranzas que se otorgan a los clientes, finalmente en lo que se refiere a la aplicación de nuevas estrategias la respuesta de los trabajadores es contundente ya que el 100% manifiesta que son necesarias la aplicación de nuevas estrategias orientadas a mejorar el procedimiento de cobranzas. Por su parte **Cook y Winkle (citado por Carmenate 2013)**, sostienen que el Control Interno es aquel: “sistema de una institución, integrado como parte del plan institucional, asignación de obligaciones y responsabilidades, diseño de cuentas e informes y todos los métodos usados para; proteger los activos, alcanzar la exactitud y confiabilidad de la parte contable y de otros datos e informes operativos, promover y juzgar la eficiencia de las procedimientos de los aspectos de las actividades de la institución y comunicar las políticas de la administración y estimular y medir el cumplimiento de las mismas”. El control se entiende como: “aquel proceso que supervisa las actividades para asegurar que todo lo que se planifica se realice, corrigiendo cualquier desviación” (**Koontz y Weihrich, 2013**).

Siendo una política sana el otorgamiento de crédito a los clientes con el propósito que las empresas incrementen sus ventas y consecuentemente mejoren su rentabilidad, se hace necesario la aplicación de una evaluación real y objetiva, en tal sentido se deberá tener en cuenta la experiencia que tienen nuestros clientes en el mercado donde desarrollan sus actividades, teniendo en cuenta su solvencia financiera y que esta esté debidamente garantizada mediante el ofrecimiento de garantías, pudiendo ser garantías reales o personales. Debiendo ser las garantías reales (prendas o hipoteca) las que se requieran para garantizar las operaciones crediticias.

Para la evaluación de los clientes se deberá aplicar técnicas y procedimientos que nos permitan tener una buena evaluación crediticia y referente a la constitución de garantías de preferencia estas deben ser garantías reales, por ser más seguras y efectivas.

De acuerdo a la tabla 13 referente a la evaluación crediticia se tiene que el 50% de los trabajadores manifiestan que si se efectúan evaluaciones, en tanto que el 20% manifiestan que casi siempre se hacen evaluaciones y el 30% restante declaran que sólo a veces se hacen evaluaciones. Si tenemos en cuenta dichos resultados podríamos resumir que un 70% manifiestan que siempre o casi siempre la empresa mediante su departamento de créditos y cobranzas, si realiza evaluaciones crediticias a sus clientes. Fonseca, O. (2011), menciona entre uno de los componentes del control interno que la **Evaluación de Riesgos** es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. La evolución de riesgos debe ser una

responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe ser revisada por los auditores interno para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes de fuentes externas e internas que deben ser evaluados por la gerencia, quien, a su vez, establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia. Construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera, crecer, etc.

Con respecto al manejo de garantías para coberturar créditos que la empresa otorga a sus clientes, la garantías deben ser reales y no personales por cuanto las primeras son más efectivas y seguras en eventual caso de ejecución de garantías, de acuerdo a la tabla 17 un 70% manifiesta que siempre se solicitan garantías y un 30% indican que a veces se requieren la constitución de garantía, frente a esta situación se recomienda que todo crédito que se otorga debe estar debidamente coberturado y no poner en riesgo la estabilidad económica y financiera de la empresa, referente a la consulta de los clientes si están o no reportados en las centrales de riesgo es sumamente importante que se haga la verificación correspondiente para evitar riesgos innecesarios , toda vez que las personas naturales o jurídicas que están registradas en las centrales de riesgo son clientes con alto grado de incobrabilidad. De acuerdo a la tabla 18 el 100% de los trabajadores manifiestan a que nunca se realizan consultas a las centrales de riesgo, situación que coloca a la empresa en un alto grado de vulnerabilidad **Fonseca, O. (2011)** menciona que el planeamiento de la gestión de riesgos es el proceso de desarrollar y documentar una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en una entidad impidiendo el logro de los objetivos. Se deben desarrollar planes, métodos de respuesta y monitoreo de cambios, así como un programa para la obtención de los recursos necesarios para definir acciones en respuesta a riesgos, ya que se podrán identificar los riesgos que pueden afectar

el logro de los objetivos de la entidad debido a factores externos o internos. Los factores externos incluyen factores económicos, medioambientales, políticos, sociales y tecnológicos. Los factores internos reflejan las selecciones que realiza la administración e incluyen la infraestructura, personal, procesos y tecnología.

Valoración de los riesgos El análisis o valoración del riesgo le permite a la entidad considerar cómo los riesgos potenciales pueden afectar el logro de sus objetivos. Se inicia con un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar. El propósito es obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, tiempo, respuesta y consecuencias.

La presente investigación también arrojó como resultados que no se realizan arqueos sorpresivos a los saldos de caja, situación que demuestra la debilidad por parte del control interno, sobre los saldos que se manejan en caja, existiendo un alto riesgo que se puedan presentar faltantes en caja, de acuerdo a la tabla 8 el 100% de trabajadores manifiestan la inexistencia de arqueos sorpresivos de caja. También es importante manifiesta que debe de haber un mejor control tanto de los saldos contables y físicos de las existencias que tiene la empresa y poder evitar sustracciones o robos en inventarios. El 60% de los encuestados manifiestan que casi siempre se hacen ese tipo de controles, debiendo ser una política sana, este tipo de control y se realicen siempre y de forma permanente e inopinada. **García, F. (2017)** Indica que la gestión de créditos y cobranzas constituye estrategias en las empresas, ya que permiten sustentar el financiamiento y optimizar la rotación del efectivo de la empresa, a medida que sea eficientes en estas actividades se estará añadiendo valor, siendo obligatorio para sumar en los principios fundamentales que gobiernan estos procesos .

Fonseca, O. (2011), menciona entre uno de los componentes del control interno que las **Actividades de Control** son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.

Las actividades de control 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. Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de objetivos.

Con respecto al seguimiento de sus actividades del departamento de créditos y cobranzas de acuerdo a la tabla 19 un 50% manifiesta que a veces se hace un seguimiento adecuado, mientras que el 50% restante que casi siempre o siempre si se realizan los seguimientos correspondientes. Debemos indicar que el departamento de crédito y cobranzas, debe cumplir una función preponderante para garantizar una buena gestión de la empresa. La tabla 20 trata sobre las conciliaciones de saldos operativos y contables de las cuentas, tanto del activo y del pasivo se deberían establecer como política la realización de conciliaciones para validar saldos contables y operativos y no reportar falsos activos o falsos pasivos, situación que frente a una fiscalización tributaria por el órgano competente pondría en grave riesgo a la empresa ya sea por el pago de impuestos(IGV y renta) e intereses. **Fonseca, O. (2011)**, menciona que uno de los componentes del control interno es la **Supervisión y Monitoreo**: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada 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 la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión

continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

"Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias". Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

CAPITULO V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

1. La empresa MARFE EIRL, cuenta con un reglamento de control interno, el mismo que no se encuentra debidamente implementado; tal es así que el personal no tiene bien definido sus funciones, situación que se demuestra en la tabla N° 3 con su correspondiente interpretación: casi siempre el 20% y a veces el 80% de los trabajadores encuestados, manifiestan que los funcionarios del área de créditos y cobranzas no tiene claro sus funciones.
2. Se justifica la existencia de un órgano de control interno, para garantizar un eficiente manejo respecto a la gestión de créditos y cobranzas. Debemos indicar que los informes se elaboran en forma periódica, referente a la evaluación de la gestión de los créditos y cobranzas, esto se sustenta en la tabla N°6 , la misma que indica que un 60% de los trabajadores encuestados respondió que si se elaboran informes periódicamente, en tanto un 20% manifestó que casi siempre y el 20% restante indicó que a veces.
3. El control interno permite garantizar que el otorgamiento de los créditos y la posterior cobranza, se hagan con responsabilidad y de acuerdo a criterios técnicos, respecto a las operaciones que se realizan para mejorar los niveles de rentabilidad en la empresa MARFE EIRL. La tabla N°13, se refiere a las evaluaciones de los clientes en función a su capacidad de pago, cuidando que estos se hagan en forma periódica, en el otorgamiento de los créditos. Se obtuvo el siguiente resultado: el 50% manifestó que siempre se le hace evaluación, un 20% indica que casi siempre se evalúan y el 30% restante de los trabajadores encuestados respondieron que a veces se hacen las evaluaciones.

4. El control interno influye en los créditos y cobranzas, al minimizar los riesgos de incobrabilidad en las cuentas por cobrar comerciales, al aplicarse nuevas estrategias para mejorar el proceso de cobranzas, como es de verse en la tabla N°12, obteniendo como resultado: el 100% de los trabajadores encuestados manifiestan que siempre es necesario la implementación de nuevas estrategias. También se debe indicar la tabla 8 arroja como resultado: el 100% de los trabajadores encuestados coinciden que nunca se efectúa arqueos y/o conciliaciones de los saldos contables y operativos de las cuentas de balance.

5.2. Recomendaciones

1. Se deberá implementar un adecuado reglamento de control interno para ser aplicado en las diferentes áreas de la empresa MARFE EIRL y de este modo evitar y/o prevenir fraudes o robos y consecuentemente preservar los activos de la empresa, con el propósito de mejorar la gestión y rentabilidad.
2. Se sugiere repotenciar el control interno para que nos permita garantizar un eficiente manejo de los créditos y cobranzas y proveer de información oportuna y confiable, para la toma de decisiones; de este modo se aseguraría el crecimiento y permanencia en el mercado competitivo de la empresa MARFE EIRL, es decir se estaría asegurando el manejo de manera adecuada de las cuentas por cobrar comerciales que tienen la empresa con sus clientes.
3. Proponer que las evaluaciones crediticias, se realicen con responsabilidad de acuerdo a criterios técnicos y legales, para asegurar la recuperación de los créditos, por cuanto de no hacerlo existirían alto riesgo de incobrabilidad, teniendo que realizar procesos judiciales, para la ejecución de garantías, situación que finalmente afectarían los resultados económicos y financieros de la empresa MARFE EIRL.
4. Se sugiere dar la importancia debida al control interno de la empresa MARFE EIRL, para minimizar riesgos y/o contingencias con los clientes, esto se lograría realizando evaluaciones objetivas, filtrando información en las centrales de riesgo; así como un control permanente y de forma inopinada a los saldos de caja, existencias y la realización de conciliaciones de los saldos contables y operativos a las cuentas más sensibles, tanto del activo como del pasivo.

CAPITULO VI

Referencias Bibliográficas

a. Libros

- Apaza, M. (2016): Normas técnicas de control interno para el sector público. Lima. Editora Perú. Lima, Perú
- Basurto, R.(2011): Manual del funcionario de créditos. 5ta. Edición. Editorial Murhuay S.A. Lima, Perú
- Cook, E. y Winkle, R. (2006): Auditoria. Tomo 1. Editorial Félix Varela. La Habana, Cuba.
- Espinoza, O. (2011): La administración eficiente de los inventarios s/e. Editorial La Encenada. Madrid, España.
- Hernández, S. et al., (2013): Metodología de la investigación. Sexta edición, Editorial McGraw Hill /Interamericana. D.F, México.
- Koontz, W. y Weihrich, H (2013): Elementos de administración. Editorial MacGraw Hill /Interamericana. D.F, México.
- Morales , J. & Morales, A. (2014): Crédito y cobranza. Editorial Grupo Patria. D.F, México.
- Perdomo, A. (2005): Fundamentos de control interno. Novena edición. Editorial International. D.F, México.
- Quezada, L. (2017): Metodología de la investigación. Cuarta Edición. Editorial Macro EIRL. Lima, Perú.
- Rodríguez, J. (2009): Control interno: Un efectivo sistema para la empresa. (Vol I). Editorial Trillas. D.F, México.
- Rebaza, R. (2016): Control interno y gestión de créditos y cobranzas. Lima, Perú. Editorial Universo

b. Tesis o revistas:

- Díaz,F. et al. (2010): Implementación del control interno en crédito y cobranza de la empresa Jujakad S.A. de C.V. DF, México.
- Fonseca, O. (2011). Sistemas de Control Interno Para Organizaciones . Instituto de Investigacion en Accountability y Control . Lima, Peru.

- García, M. et al., (2018): Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador.
- Herrera, P. (2014): Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A. Trujillo, Perú,
- Ordoñez, E.(2012): Sistema de control interno de la información financiera en entidades cotizadas : implantación en el área económica financiera de una entidad aseguradora. Universidad de Valencia. Barcelona, España.
- Pinillos, G, & Tejada, J. (2014): Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la clinica Santa Clara S.A. Trujillo, Perú.
- Quiroz, O. (2018): El control interno y su incidencia en el área de almacén de las empresas privadas del Perú: caso Rubynoe contratistas generales S.A., Chimbote, 2014. (Tesis para obtener el título profesional de contador público). Universidad Católica los Ángeles. Chimbote, Perú.
- .Rodríguez, J. (2019): El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C del periodo 2017. Lima, Perú.
- Serrano, P. et al, (2018): El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala, Ecuador.

c. Web:

- Calderi, S. (2018): Administración, análisis y políticas de crédito. [En línea]Available at:<https://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>
- Chiavenato, I (2012): Administración de Recursos Humanos. Pearson.12ªed. Educación de México. Recuperado de:

<http://goo.gl/NdMdqRK2222fFd>

- Farro, C.& Carrasco, M. (2014): Repositorio Dspace. [En línea] Available at: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/205>. Gestión de Créditos y cobranzas. [En línea] Available at: http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/05/08094241/FNZ_gestion-creditos-cobranzas.pdf
- Hidalgo, E. (2010): Repositorio academico.usmp.edu.pe. [En línea] Available http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalg_o_ev.pdf
- Melinkoff, R. (2010): Los procesos administrativos. Origen Zurb, Panapo, Caracas <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=6207>.
- Pérez , J. & Merino, M. (2008): Concepto de gestión. [En línea] Available at: <https://definicion.de/gestion/>
- Pinillos . R. & Tejada , J. (2014): Diseño e implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la Clínica Santa Clara S.A. Trujillo. Perú,
- Rubio, P. (2006): Introducción a la gestión empresarial. [En línea] Available at: www.eumed.net/libros/2006a/prd/
- Tamia, J.et al (2012): Tipos, métodos y estrategias de investigación. Pensamiento y acción. N°5, 145-154. Recuperado de: <http://www.imarpel.pe/>
- Tumero, I.(2008): Monografias.com. (En línea) Available at: <https://www.monografias.com/docs112/tema-resumen-credito/tema-resumen-credito.shtml>

Anexos

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OBJETO DE ESTUDIO	METODOLOGIA
Control interno y la gestión de los crédito y cobranzas en empresa MARFE EIRL., 2019.	¿Cómo influye el control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa MARFE EIRL., 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>1.Describir la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa MARFE EIRL., 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1.Justificar la situación del control interno de la empresa MARFE EIRL.</p> <p>2.Detallar la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa MARFE EIRL.</p> <p>3.Explicar como el control interno influye en los créditos y cobranzas de la empresa MARFE EIRL.</p>	“La aplicación de un adecuado control interno, mejoraría la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa MARFE EIRL., 2019.”	El Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas.	<p>Tipo: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población=Muestra: La empresa MARFE EIRL. Las áreas de Administración, Contabilidad y Caja; con un total de 10 trabajadores que constituyen la unidad de análisis.</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Control Interno	Proceso el cual permite un estilo de gestión, donde se podrá detectar posibles inconvenientes en los procesos empresariales, convirtiéndose en una ayuda en la toma de decisiones, garantizando un adecuado cumplimiento de los objetivos. (Serrano, C., et al., 2018)	Conjunto de normas y procedimientos orientados a mejorar la gestión empresarial. En esta parte lo vamos a estudiar, desde las dimensiones de su organización y las normas.	Normas	Manual de Organización y Funcionamiento	1 ¿Existe reglamento de control interno en la empresa? 2 ¿Cree usted que se debe capacitar a los trabajadores para aplicar un adecuado control interno? 3 ¿Los responsables del área de créditos y cobranzas tienen claras sus funciones?
			Organización	Comunicación Supervisión Seguimiento	4 ¿Cree usted que es eficiente el control interno de la empresa? 5 ¿Cree usted que la implementación oportuna del control interno mejorará la gestión de la empresa? 6 ¿Realizan informes semanales o mensuales en el departamento de créditos y cobranzas? 7 ¿Las deficiencias observadas son reportadas a la gerencia de administración o finanzas? 8 ¿Se hacen arqueos inopinados sobre los reportes de caja? 9 ¿Las existencias se controlan de forma física y contable? 10 ¿Se hacen informes periódicos entre los reportes de gestión con los estados financieros situacionales? 11 ¿Existe algún monitoreo en el área de créditos y cobranzas?
Gestión de los créditos y cobranzas	Guiar y hacer efecto el cobro de los créditos concedidos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos. (Morales, J. & Morales, A. 2014)	Proceso de los cobros de los créditos concedidos a los clientes en la empresa. En esta parte lo vamos a estudiar desde la prevención y recuperación.	Prevención y recuperación.	Políticas de crédito. Límites de pago.	12 ¿Considera usted que es necesario implementar nuevas estrategias para mejorar el proceso de las cobranzas? 13 ¿se evalúa a los clientes para el otorgamiento de los créditos de acuerdo a su capacidad de pago? 14 ¿Se toman acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados? 15 ¿Se cumple con el cronograma de pagos establecido por la transacción del crédito? 16 ¿La empresa desarrolla algún programa de fidelización con sus clientes?
				Recuperación anticipada. Recursos informáticos.	17 ¿Se solicita a los clientes algún tipo de garantía, para el otorgamiento de los créditos? 18 ¿Para otorgar créditos a los clientes se filtra la información en las centrales de riesgo? 19 ¿Se hacen un seguimiento y evaluación a las cobranzas? 20 ¿Se hacen conciliaciones entre los saldos operativos y saldos contables?

Fuente: Elaboración Propia.

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de preguntas a las que deberá marcar con una (X) la respuesta que considere correcta, según escala valorativa dada. Indicándole a usted que el cuestionario tiene carácter reservado, por lo tanto, agradecemos sinceridad de sus respuestas.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

CUESTIONARIO						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Existe reglamento de control interno en la empresa?					
2	¿Cree usted que se debe capacitar a los trabajadores para aplicar un adecuado control interno?					
3	¿Los responsables del área de créditos y cobranzas tienen claras sus funciones?					
4	¿Cree usted que es eficiente el control interno de la empresa?					
5	¿Cree usted que la implementación oportuna del control interno mejorará la gestión de la empresa?					
6	¿Realizan informes semanales o mensuales en el departamento de créditos y cobranzas?					
7	¿Las deficiencias observadas son reportadas a la gerencia de administración o finanzas?					
8	¿Se hacen arqueos inopinados sobre los reportes de caja?					
9	¿Las existencias se controlan de forma física y contable?					
10	¿Se hacen informes periódicos entre los reportes de gestión con los estados financieros situacionales?					
11	¿Existe algún monitoreo en el área de créditos y cobranzas?					
12	¿Considera usted que es necesario implementar nuevas estrategias para mejorar el proceso de las cobranzas?					
13	¿Se evalúa a los clientes para el otorgamiento de los créditos de acuerdo a su capacidad de pago?					
14	¿Se toman acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados?					
15	¿Se cumple con el cronograma de pagos establecido por la transacción del crédito?					
16	¿La empresa desarrolla algún programa de fidelización con sus clientes?					
17	¿Se solicita a los clientes algún tipo de garantía, para el otorgamiento de los créditos?					
18	¿Para otorgar créditos a los clientes se filtra la información en las centrales de riesgo?					
19	¿Se hacen un seguimiento y evaluación a las cobranzas?					
20	¿Se hacen conciliaciones entre los saldos operativos y saldos contables?					