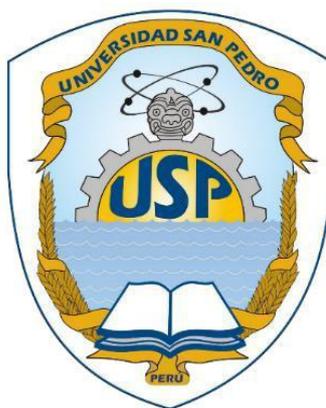


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS

Programa académico Profesional de Contabilidad



El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en
DPMA EIRL., 2019

Tesis para obtener el Título de Contadora Pública.

Autora:

Merino Zarate Clarita Lucero

Asesor:

León Caveró Francisco Rafael

Chimbote – Perú

2020

PALABRAS CLAVE

Tema	Sistema de control interno y Gestión de los créditos y cobranzas.
Especialidad	Auditoría

KEYWORDS

Topic	Internal control system and management of credits and collections.
Specialty	Audit

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

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

TITULO

El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en DPMA EIRL., 2019

TITLE

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

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito describir la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa PMA EIRL., 2019. Correspondió a una investigación descriptiva, de corte transversal no experimental, la población fue la empresa materia de estudio PMA EIRL, y como muestra se tomó las áreas de administración, contabilidad y caja, con un total de ocho trabajadores que constituyen las unidades de análisis. Como técnica se utilizó la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, así mismo la técnica de análisis documental y su instrumento la ficha de análisis documental. Se obtuvo como resultado la confirmación de la hipótesis planteada, que la aplicación de un adecuado sistema de control interno, mejoraría la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa PMA EIRL., 2019, así quedó demostrado cuando el 100% de los funcionarios consideró que el control interno muy pocas veces es eficiente.

ABSTRACT

The purpose of the research was to describe the influence of internal control in the management of credits and collections of the company PMA EIRL., 2019. It corresponded to a descriptive, non-experimental cross-sectional investigation, the population was the company subject of study PMA EIRL., and as a sample, the areas of administration, accounting and cash were taken, with a total of eight workers who constitute the units of analysis. The interview was used as a technique and the interview guide as an instrument, likewise the document analysis technique and its instrument the document analysis sheet. The result was the confirmation of the hypothesis raised, that the application of an adequate internal control system would improve the management of credits and collections in the company PMA EIRL., 2019, this was demonstrated when 100% of the officials considered that internal control is rarely efficient.

ÍNDICE

PALABRAS CLAVE	ii
TITULO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
Introducción	viii
1.1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA	1
1.2. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	6
1.3. PROBLEMA	6
1.4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.	6
1.5. HIPOTESIS	13
1.4. OBJETIVOS	13
Metodología	14
2.1. TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACION	15
2.2. POBLACION Y MUESTRA	15
2.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS	15
Resultados	16
Análisis y Discusión	25
Conclusiones	29
Recomendaciones	31
Referencias Bibliográficas	33
Agradecimiento	40
Anexos	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Existencia de control interno en la empresa.	17
Tabla 2: Eficiencia del control interno de la empresa.	17
Tabla 3: Aplicación del control interno propiciará mejoras en la gestión de la empresa.	18
Tabla 4: Excelencia de la gestión de los créditos y cobranzas.	18
Tabla 5: Permanencia en reportes de créditos y cobranzas.	19
Tabla 6: Es necesario la implementación de estrategias para mejora del proceso de cobranzas.	19
Tabla 7: Importancia del control interno en la empresa.	20
Tabla 8: Evaluación de situación económica de clientes antes de aprobación de créditos.	20
Tabla 9: Existencia de límites de créditos.	21
Tabla 10: Realización de informes en el departamento de créditos y cobranzas.	21
Tabla 11: Existencia de documento que conste operaciones de créditos y cobranzas.	22
Tabla 12: Acciones pertinentes sobre documentos vencidos y no cobrados.	22
Tabla 13: Cumplimiento de cronograma de pagos.	23
Tabla 14: Monitoreo en el área de créditos y cobranzas.	23

Introducción

1.1.ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA

1.1.1. ANTECEDENTES

(Hidalgo Benito, 2010) Concluyó que es de mucho valor 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.

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

(Farro Espino & Carrasco Odar, 2014) Concluyeron 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 exploya 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, ya que servirán de apoyo para la gestión.

(Dugarte Rodriguez, 2012) Preciso que el control interno de las compañías en el esquema actual, se encuentra en un ambiente aislado de las funciones y jerarquías de cargos bien descritos, por lo cual son indispensables en el provecho de los objetivos y de la gestión. Estos puntos son fundamentales para el control interno administrativo, porque el contenido de las actividades les corresponde a los ejecutivos, se direccionan en los trabajos de dirigencia que realizan con la administración, con el fin de satisfacer los servicios y las necesidades.

(Aguilar Pinedo, 2013) Concluyó que la empresa no tiene un eficiente manejo de los créditos y cobranzas por tanto la compañía deberá disponer de políticas claras y con un esquema de contingencia y que permita agilizar cobros para sanear su déficit, se debe implementar estrategias que ayuden hacer frente a las maniobras retrasadas de 33 aceptación de comprobantes de pago y servicios de sus clientes para que exista la exigencia de financiarse de modo externo de este modo acrecentar su rentabilidad y liquidez.

(Perdomo, 2004) Preciso que un control interno bien diseñado favorecerá en la subsanación de errores a las empresas y aportara al incremento de la rentabilidad, que el cabal de empresas sostiene como uno de sus importantes metas. Las empresas tienen el compromiso de acatar las normas internas, áreas de gestión y demás departamentos de la empresa con el propósito colectivo en el desarrollo de las pautas y políticas; a través del control para subsanar futuros déficit. El control interno simplifica la relación entre departamentos de la empresa lo cual es de vital importancia para acordar trabajos de dirección, desarrollo y control que

conllevaran a elevar la productividad y a la minimización de costos.

(Herrera Hurtado, 2014) Concluyó que el desarrollo del diagnóstico y dirección del área de Créditos y Cobranzas de la entidad, 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.

(Casamín Serrano, 2012) Concluyó el valor que tiene el control interno en la organización sistemática del trabajo administrativo y de los procedimientos de costumbre, con el fin de evitar errores, fraude y trabajos inútiles; y teniendo en cuenta que todo crédito tiene riesgo, este estudio busca determinar la optimización de la dirección del área de Créditos y Cobranzas de empresas que producen y comercializan, con la implantación de normas y técnicas de procedimientos de control interno, para esta área, impulsando así la eficacia, eficiencia de los procesos que engloban la concesión de créditos y la recuperación oportuna de los mismos, instituyendo parámetros básicos de control por medio de la identificación de la misión, visión, principios, valores, políticas, minimizando así el riesgo relacionado con la obtención de objetivos en las entidades dedicadas a esta actividad.

(Pinillos Piña & Tejada Lopez, 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 y emplear el sistema de control, si 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 colaboran en el proceso de revisión y cobranza a cliente.

(Díaz Arias, et al., 2010) Entre sus conclusiones resumieron que se constituye un desarrollo uniforme que involucran las actividades de organización, planeación, control y dirección del proceso administrativo dentro de la organización. Se visualiza que un control es terminante ya que contribuye a respaldar y resguardar aspectos económicos y financieros, y una ordenada organización es por la utilización de un control interno conforme.

(Martinez, 2009) Refirió que luego que el cliente fue evaluado y depurado sus antecedentes por el departamento de créditos, esta analizará si el cliente es apto o no a sus pretensiones económicas y podrá plantear de ser necesario una solución para su problema de liquidez, y así satisfacer sus necesidades. El modelo “de las cinco C”, se funda en criterios que analizan a los clientes:

- **Carácter:** El compromiso del deudor de cumplir con sus obligaciones, tanto para personas naturales como jurídicas, midiendo su historial de pagos del solicitante.
- **Capacidad:** La disposición que tiene el cliente de generar fondos y recursos que le permitan realizar efectivamente sus compromisos con respecto al crédito.
- **Capital:** Son los recursos que cuenta el interesado.

- **Confianza:** Evaluar la posibilidad de pagar sus deudas, examinando su historial crediticio, con la finalidad de verificar si el interesado cumple con los requisitos para otorgarle un crédito.
- **Condiciones:** Es la posibilidad de establecer limitaciones a la concesión de un crédito.

1.1.2. FUNDAMENTACION CIENTIFICA

(Rodriguez Valencia, 2009) Indicó que el control interno es de carácter fundamental en directiva, es un elemento que opera de diversas formas en la gerencia de todo tipo, sea privada o pública. En una empresa, el control interno empieza consigo mismo y el peso obligatorio objetivos y planes, estrategias, alternativas y políticas, así como guías administrativas, capacitaciones y participación del personal.

(Fernando Garcia, 2017) Indicó 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.

1.2.JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

La investigación, El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas de PMA EIRL. 2019, se justifica en tanto tuvo como propósito describir la influencia del control interno y la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa materia estudio.

De igual manera consideramos que el tema investigado fue de gran relevancia, porque nos permitió plantear estrategias para una apropiada gestión en las cobranzas, para que ofrezcan un mejor control de los créditos concedidos a los clientes de la empresa PMA EIRL.

Asimismo, se considera de mucha importancia la investigación, por cuanto los resultados obtenidos en la entrevista, servirán para otras investigaciones y de igual manera a otras empresas del mismo rubro.

1.3.PROBLEMA

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

1.4.CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variable 01: Sistema de Control Interno

1. Control interno

(Ordoñez, 2012) Indicó que el control interno incluye medidas validas en una empresa, que tiene como propósito resguardar los recursos contra malgastes, estafas y actividades no eficientes, asegurando el cumplimiento y confidencialidad de la información contables, evaluar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa.

Según (**Yarasca Ramos, 2006**) existe componentes, elementos, tipos y principios en el control interno:

1.1.Componentes del Control Interno

- **Ambiente de control:** Es la conciencia del control, el liderazgo o la actitud por querer desarrollar una gestión positiva.
- **Riesgos:** Identificar, analizar y manejar los riesgos.
- **Procedimientos de control:** Normativas, sistemas y operaciones definidos por la gerencia.
- **Información y comunicación:** Búsqueda apropiada, fiable y precisa.
- **Supervisión y seguimiento:** Es de competencia de los funcionarios.

1.2.Elementos de Control Interno

- **Plan de organización:** Es la base donde constituye la autoridad y responsabilidad de las áreas.
- **Niveles de autorización:** Responde a la apertura y autorización de transacciones.
- **Prácticas sanas:** Son tácticas para llevar a cabo los objetivos y metas de la empresa.
- **Personal idóneo:** Es la capacidad del capital humano, ya que forma parte esencial en la empresa. Sin ellos el empeño en construir un buen programa de procesos y organización, serían improductivos.
- **Auditoría interna:** Elemento de mucha ayuda para la guía en tener una gestión y control adecuado, descubriendo debilidades y así prevenir los errores.

1.3.Principios del control interno

- Responsabilidad determinada.
- Desvinculación de actividades.
- Evitar tener responsabilidades de actividades comerciales.
- Reclutamiento de personal eficiente.
- Aplicación de pruebas de exactitud.
- Rotación de colaboradores.
- Formaciones por escrito.
- Uso de cuentas de inspección.
- Seguridad en el uso de equipos electrónicos.
- Partida doble.
- Uso de formatos.
- Limitado uso de efectivo.
- Menos cuentas de banco.
- Transacciones completas y en tiempo real.

1.4.Tipos de control interno

a) Control interno administrativo

Son métodos y procedimientos que tienen como fin la eficiencia de las actividades y las políticas administrativas.

b) Control interno financiero

Son las operaciones para los registros de los bienes.

1.5.Importancia y Objetivos del control interno

(Perdomo, 2004) Consideró la importancia y objetivos del control interno a los siguientes:

❖ Importancia del control interno

- Ayuda 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.
- Preservar y defender los activos de la empresa.
- Incentivar la capacidad del colaborador.

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica/Instrumento
Sistema de Control interno	Organización	Comunicación Supervisión Seguimiento	Entrevista/Guía de entrevista.
	Normas	Manual de Organización y Funcionamiento	Entrevista/Guía de entrevista.

Variable 02: Gestión de Créditos y Cobranzas

1. Gestión

(Rubio Dominguez, 2006) 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 Dominguez, 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.

2. Créditos

(Tumero, 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 & Morales, 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 & Morales, 2014, pág. 92) “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.f)** el crédito está compuesto por:

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

3. Cobranzas

(Pérez Porto & María Merino, 2008) Definió a la cobranza como el acto cobrar para adquirir efectivo proporcionado a la comercialización de un producto o a la cancelación de deudas.

❖ **Fases de las cobranzas**

(Morales & Morales, 2014) Las fases para realizar una cobranza son:

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

- **Cobranza:** Acciones para recobrar deudas.
- **Recuperación:** Acción para rescatar las deudas de créditos morosos con mucho tiempo de espera.
- **Extinción:** Registro contable de las cuentas por cobrar que ya han sido saldadas.

4. Cuentas por cobrar

(Sarmiento, 2011) Es la totalidad del crédito concedido por una compañía a sus clientes. Estas cuentas significan los derechos producidos por la comercialización, que pronto pueden hacerse efectivos.

El crédito significa un ingreso de dinero a futuro porque ocasiona el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta. (p. 12).

4.1. Clasificación de las cuentas por cobrar

Se clasifica como activos corrientes y se representa en el estado de situación financiera. Las cuentas por cobrar se clasifican en:

- **Cuentas por cobrar comerciales:** Estas tienen como inicio en el proceso de comercialización de un producto o servicio y están catalogadas en la cuenta de clientes.
- **Cuentas por cobrar no comerciales:** Estas provienen de operaciones que no involucran ventas y tienen como origen transacciones peculiares las cuales fueron establecidas en la empresa tales como préstamos a trabajadores o socios.

4.2. Objetivo de las cuentas por cobrar

Se basa en anotar el cabal de operaciones que son originadas por deudas de los clientes. Esencialmente, se emplean como un anzuelo de mercadeo para incentivar las ventas; y su administración debe ayudar a incrementar las utilidades y la

rentabilidad de la inversión. Es importante para ello que en la política de crédito se coteje los costos y los riesgos con las utilidades que se proyecta o que se podría producir.

Si la rentabilidad de la inversión en las cuentas por cobrar complementarias está por debajo al costo de los recursos que se logran para subvencionarlas, se deberá negar la inversión complementaria de esas cuentas.

Variabes	Dimensión	Indicador	Técnica/Instrumento
Gestión de créditos y cobranzas	Prevención	Políticas de crédito. Límites de pago.	Entrevista/Guía de entrevista.
	Recuperación	Recuperación anticipada Recursos informáticos	Entrevista/Guía de entrevista.

1.5.HIPOTESIS

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

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

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

1.4.2. Objetivos Específicos

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

Metodología

2.1.TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACION

El tipo y diseño de la investigación fue descriptiva, no experimental de corte transversal.

Descriptiva: La investigación permitió detallar las características y perfiles de las variables.

Trasversal: Porque la investigación estuvo referida a indagar a las variables: el control interno de la empresa Distribuidora PMA EIRL, en la gestión de los créditos y cobranzas, durante el periodo del año 2019.

No experimental: Porque no maniobró las variables, sino que las observaron de un ambiente natural.

2.2.POBLACION Y MUESTRA

Población: Fue la empresa materia de estudio Distribuidora PMA EIRL.

Muestra: Fueron las áreas de administración, contabilidad y caja, con un total de ocho trabajadores que constituyen las unidades de análisis.

2.3.TECNICAS E INSTRUMENTOS

La técnica que se utilizó fue la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, así mismo la técnica el análisis documental y su instrumento la ficha de análisis documental.

Resultados

3.1.DE LA GUÍA DE ENTREVISTA

Tabla 1: Existencia de control interno en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	8	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

La totalidad (100%) de los trabajadores entrevistados indican que si existe un control interno en la empresa.

Tabla 2: Eficiencia del control interno de la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	0	0
A veces	8	100
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

La totalidad (100%) de los trabajadores entrevistados precisan que a veces es eficiente el control interno de la empresa.

Tabla 3: Aplicación del control interno propiciará mejoras en la gestión de la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	5	63
Casi siempre	3	37
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

La totalidad (100%) de los trabajadores entrevistados hacen referencia que la aplicación del control interno si propiciará mejoras en la gestión de la empresa.

Tabla 4: Excelencia de la gestión de los créditos y cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	2	25
A veces	6	75
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 75% de los trabajadores entrevistados indican que a veces es excelente la gestión de los créditos y cobranzas; mientras el 25% restante opina que casi siempre es excelente.

Tabla 5: Permanencia en reportes de créditos y cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	2	25
A veces	6	75
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 75% de los trabajadores entrevistados indican que a veces existe una permanencia en la emisión de reportes de créditos y cobranzas; mientras el 25% restante opina que casi siempre se emiten los reportes.

Tabla 6: Es necesario la implementación de estrategias para mejora del proceso de cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	8	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

La totalidad (100%) de los trabajadores entrevistados considera que es necesaria la implementación de estrategias para la mejora en el proceso de cobranzas.

Tabla 7: Importancia del control interno en la empresa.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	8	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 100% de los trabajadores entrevistados considera como importante la existencia de un control interno en la empresa.

Tabla 8: Evaluación de situación económica de clientes antes de aprobación de créditos.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	7	88
Casi siempre	0	0
A veces	1	12
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 88% de los trabajadores entrevistados indica que existe siempre una evaluación de situación económica del cliente en el proceso de aprobación de créditos, mientras que 12% que a veces se realiza la evaluación a los clientes.

Tabla 9: Existencia de límites de créditos.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	8	100
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 100% de los trabajadores entrevistados indica que existen límites de crédito.

Tabla 10: Realización de informes en el departamento de créditos y cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	1	12
A veces	8	88
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 88% de los trabajadores entrevistados menciona que a veces se presentan informes por parte del departamento de créditos y cobranzas, mientras que el 12% restante indica casi siempre se presenta los informes.

Tabla 11: Existencia de documento que conste operaciones de créditos y cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	1	12
Casi siempre	7	88
A veces	0	0
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 100% de los trabajadores entrevistados indican que siempre existen documentos que consten las operaciones de créditos y cobranzas.

Tabla 12: Acciones pertinentes sobre documentos vencidos y no cobrados.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	1	12
A veces	7	88
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 88% de los trabajadores entrevistados mencionan que a veces hay acciones oportunas sobre documentos vencidos y no cobrados.

Tabla 13: Cumplimiento de cronograma de pagos.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	1	12
A veces	7	88
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

El 88% de los trabajadores entrevistados mencionan que solo a veces se cumple con el cronograma de pagos planificados, mientras el 12% indica que casi siempre se cumple con el cronograma.

Tabla 14: Monitoreo en el área de créditos y cobranzas.

ALTERNATIVAS	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Siempre	0	0
Casi siempre	2	25
A veces	6	75
Nunca	0	0
TOTAL	8	100

Fuente: Entrevista aplicada a los trabajadores de la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL.

Interpretación:

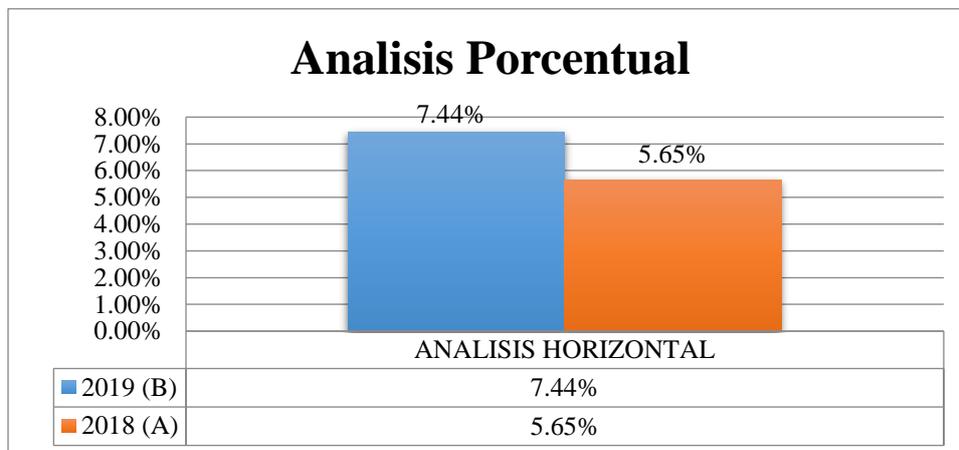
El 75% de los trabajadores entrevistados menciona que solo a veces se aplica un monitoreo en el área de créditos y cobranzas, mientras el 25% restante indica que casi siempre se realiza un monitoreo a dicha área.

3.2.DE LA FICHA DE ANALISIS DOCUMENTAL

Se empleó la ficha de análisis documental para recopilar datos acerca del análisis de los estados financieros de la empresa Distribuidora PMA EIRL, así también para identificar las diferencias de los créditos y cobranzas de los años 2018 y 2019 de la misma. Se realizó un cuadro comparativo, el cual se detalla a continuación:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA				
Periodo	12 cuenta por Cobrar Comerciales - Terceros	Análisis %	Variación Absoluta	Variación Relativa
2019 (B)	1,121,438.84	7.44%	18,296.59	1.63%
2018 (A)	1,103,142.25	5.65%		

Fuente: Documento de la empresa Distribuidora PMA EIRL.



Elaboración: Propia.

Fuente: Documento de la empresa Distribuidora PMA EIRL.

Se comparó los Estados de Situación Financiera de la empresa Distribuidora PMA EIRL, de los periodos 2018 y 2019, al 31 de diciembre del 2019, la cuenta por cobrar comerciales presenta una variación en incremento de 1.63%

Análisis y Discusión

4.1.De acuerdo al desarrollo del objetivo, justificar la situación el control interno de la empresa PMA EIRL., observando la tabla N° 01, se encuentra que el 100% de los trabajadores entrevistados precisan que, si existe un control interno, en la tabla N° 02, que a veces es eficiente y en la tabla N° 03, la implementación del control interno si propiciará mejoras en la administración de la empresa. Situación que coincide con lo planteado por **(Hidalgo Benito, 2010)**, que precisa que es de mucho valor 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. Asimismo, coincide de lo sostenido por **(Perdomo, 2004)**, que manifiesta que un control interno bien diseñado favorecerá en la subsanación de errores a las empresas y aportara al incremento de la rentabilidad, que el cabal de empresas sostiene como uno de sus importantes metas. Las empresas tienen el compromiso de acatar las normas internas, áreas de gestión y demás departamentos de la empresa con el propósito colectivo en el desarrollo de las pautas y políticas; a través del control para subsanar futuros déficit.

4.2.Mediante los resultados obtenidos en análisis al objetivo detallar la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa materia de estudio, la tabla N° 04 nos muestra que el 75% de los entrevistados indican que a veces es excelente la gestión de los créditos y cobranzas, el cual se ve reflejado en la permanencia de los reportes, según tabla N° 05. De acuerdo a la tabla N° 06, el total de los entrevistados manifiesta que siempre es necesaria la implementación de estrategias para la mejora. Siendo coincidente con el análisis de **(Rebaza Solano, 2016)**, indica que en la oficina de Créditos y Cobranzas de una organización es esencial para alcanzar la eficacia, eficiencia y el valor de los patrimonios que dirigen, es importante llevar un eficiente control interno, ya que este puede influenciar 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. Asimismo concuerda (**Aguilar Pinedo, 2013**), concluyó que la empresa no tiene un eficiente manejo de los créditos y cobranzas por tanto la compañía deberá disponer de políticas claras y con un esquema de contingencia y que permita agilizar cobros para sanear su déficit, se debe implementar estrategias que ayuden hacer frente a las maniobras retrasadas de 33 aceptación de comprobantes de pago y servicios de sus clientes para que exista la exigencia de financiarse de modo externo de este modo acrecentar su rentabilidad y liquidez.

4.3.De acuerdo al desarrollo del objetivo de explicar como el control interno influye en los créditos y cobranzas de la empresa PMA EIRL, según la tabla N° 07, la totalidad de los entrevistados considera como importante la existencia de un control interno en la empresa, la tabla N° 08, el 88% indica que existe siempre una evaluación de situación económica del cliente en el proceso de aprobación de créditos. La tabla N° 09, indica que siempre existen límites de crédito. En las tablas N° 10 y 11, el 88% de los entrevistados mencionan que a veces se presentan informes por parte del departamento de créditos y cobranzas y que casi siempre existen documentos que consten las operaciones de créditos y cobranzas. Según tabla N° 12, el 88% manifiesta que a veces hay acciones oportunas sobre documentos vencidos y no cobrados. Finalmente, las tablas N° 13 y 14, el 88% de los trabajadores entrevistados mencionan que solo a veces se cumple con el cronograma de pagos planificados y que solo a veces se aplica un monitoreo en el área de créditos y cobranzas. En este sentido, (**Casamín Serrano, 2012**), concluyó el valor que tiene el control interno en la organización sistemática del trabajo administrativo y de los procedimientos de costumbre, con el fin de evitar errores, fraude y trabajos inútiles; y teniendo en cuenta que todo crédito tiene riesgo, este estudio busca determinar la optimización de la dirección del área de Créditos y Cobranzas de empresas que producen y comercializan, con la

implantación de normas y técnicas de procedimientos de control interno, para esta área, impulsando así la eficacia, eficiencia de los procesos que engloban la concesión de créditos y la recuperación oportuna de los mismos, instituyendo parámetros básicos de control por medio de la identificación de la misión, visión, principios, valores, políticas, minimizando así el riesgo relacionado con la obtención de objetivos en las entidades dedicadas a esta actividad. Asimismo, difiere que **(Martínez, 2009)**, refiere que luego que el cliente fue evaluado y depurado sus antecedentes por el departamento de créditos, esta analizará si el cliente es apto o no a sus pretensiones económicas y podrá plantear de ser necesario una solución para su problema de liquidez, y así satisfacer sus necesidades.

4.4. Durante la investigación, mediante la ficha de análisis documental se analizó el Estado de Situación Financiera de los periodos 2018 y 2019. La empresa PMA EIRL, la cuenta por cobrar comerciales presenta una variación positiva de 18,296.59 soles y una de variación porcentual de 1.63%. Situación que confirmamos con lo manifestado por **(Sarmiento, 2011)**, las cuentas por cobrar es la totalidad del crédito concedido por una compañía a sus clientes. Estas cuentas significan los derechos producidos por la comercialización, que pronto pueden hacerse efectivos. El crédito significa un ingreso de dinero a futuro porque ocasiona el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta.

Conclusiones

- 5.1.**El control interno en la empresa Distribuidora PMA EIRL, es deficiente, así lo demuestra el 100% de los funcionarios, lo cual nos permite afirmar que no existe una seguridad al 100% razonable en las gestiones que realiza la empresa en mención.
- 5.2.**La gestión de los créditos y cobranzas de la empresa estudiada, se puede considerar deficiente, el 75% de los entrevistados manifiestan que no cuentan con la implementación de estrategias para mejorar las actividades del área, solo el 25% de los entrevistados manifiesta que casi siempre hay reportes sobre los créditos otorgados y las cobranzas realizadas.
- 5.3.**La empresa materia de estudio cuenta con el desarrollo de los 5 componentes del control interno, pero con los resultados obtenidos, el 88% de los entrevistados manifiestan que no existe una supervisión y seguimiento en la gestión de los créditos y cobranzas, ni se toman acciones sobre los documentos vencidos y cobrados. Solo un 12% indican que casi siempre se cumple con el cronograma de pagos.
- 5.4.**Comparando la cuenta por cobrar comerciales mostrado en el Estado de Situación Financiera de los periodos 2018 y 2019, se observó que se incrementaron en 18,296.59 soles que representa un incremento relativo de 1.63% respecto al año anterior.

Recomendaciones

- 6.1.**La empresa Distribuidora PMA EIRL, deberá mejorar el control interno, implementando políticas que incentiven la eficiencia y eficacia en todos sus procesos que aseguren una buena gestión en dicha empresa.
- 6.2.**Implementar estrategias en el área de créditos y cobranzas, ya que es primordial para realizar una correcta gestión con respecto a los créditos otorgados por la empresa.
- 6.3.**Reforzar la supervisión y el seguimiento de la gestión de los créditos y cobranzas, de tal manera se revise los procesos que se realiza en el área y con prevención se conserve una actitud prudente y anticipada a posibles riesgos existentes.
- 6.4.**La empresa materia de estudio, deberá recuperar los créditos otorgados, para incrementar su liquidez y evitar posibles riesgos económicos a futuro a partir de poner en práctica una política de cobranza más efectiva.

Referencias Bibliográficas

a) Libros

- Anzola, S., (2002). Administración de Pequeñas Empresas. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V..
- Daft, R., (2004). Administración. México: Cengage Learning Editors..
- Espinoza, O., (2011). La administración eficiente de los inventarios.. Madrid, España: La Ensenada..
- García Cantu, A., (2010). Almacenes: Planeación, Organización y Control.. Mexico: Editorial Trillas..
- Holmes, A., (1994). Auditorías Principios y Procedimientos.. México: Editorial Limusa.
- Martinez, E., (2009). Manual para la Gestión del Crédito a clientes. Barcelona: Deusto.
- Morales , J. & Morales, A., (2014). Credito y Cobranza. Primera ed. Mexico: Grupo Patria.
- Perdomo, A., (2004). Fundamentos de control interno.. México: Novena edición. Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V..
- Rodriguez Valencia, J., (2009). Control interno: un efectivo sistema para la empresa. Mexico: Trillas.
- Yarasca Ramos, P., (2006). Auditoría. Fundamentos con un Enfoque Moderno. Lima, Perú: 3a edición.

b) Tesis o revistas

Aguilar Pinedo, V. H., (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C., Lima: s.n.

Álvarez, R., (2009). Análisis y propuesta de implementación de pronósticos y gestión de inventarios en una distribuidora de productos de consumo masivo., Lima, Perú: s.n.

Andres, J. M., (2008). Gestion Administrativa. Valencia: Universidad Politecnica De Valencia.

Aquipucho, L., (2015). Control interno y su influencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen De La Legua Reynoso - Callao, Periodo: 2010-2012", Lima - Peru: s.n.

Calderón, A., (2014). Propuesta de mejora en la gestión de inventarios para el almacén de insumos en una empresa de consumo masivo, Lima, Peru: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Calle, C. I. H., (2018). “Evaluación del sistema de control interno en el proceso de la gestión de almacenes de la empresa AB Construcciones S.A.”, PIURA: s.n.

Carbajal, M. & Rosario, M., (2014). Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. año 2014, Trujillo-Perú: s.n.

Casamín Serrano, L. J., (2012). Implementación de procedimientos de control interno aplicado al área de crédito y cobranza de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones, Quito - Perú: s.n.

- Crisólogo, A. & León, S., (2013). “El control interno y su efecto en la gestión administrativa y la organización de la institución educativa particular Interamericano s.a, Trujillo - Peru: s.n.
- Díaz Arias, K. F. y otros, (2010). Implementación del Control Interno en Crédito y Cobranza de la empresa Jujakad S.A. de C.V., Mexico: s.n.
- Diaz, S. & Morales, O., (2017). Evaluación del control interno del área de almacén para incrementar la eficiencia operativa en la empresa Papelería Santa Rita S.A.C.. s.l.:Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
- Dugarte Rodriguez, J., (2012). Estándares de Control Interno Administrativo en la Ejecución de Obras Civiles de los Órganos de la Administración Pública Municipal, Venezuela: s.n.
- Estrada Ramos, H., (2011). Sistematización para el manejo del área de inventarios en una empresa dedicada a la comercialización de calzado., Guatemala: s.n.
- Guevara, J. & Quiroz, R., (2014). Aplicación del sistema de control interno para mejorar la eficiencia del área de logística en la empresa constructora Rial Construcciones y Servicios S.A.C., Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Herrera Hurtado, P. A., (2014). Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el area de Créditos y Cobranzas de la empresa Linde Gas Perú S.A., Trujillo - Peru: s.n.
- Hinostroza, K., (2016). “Auditoria de Gestión y su incidencia en la eficiencia operativa de la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015”, Lima-Peru: s.n.
- León Chávez, E. & Torre Carrascal, A., (2016). Análisis, diagnóstico y propuesta de mejora para la gestión de almacenes e inventarios para

una empresa de coberturas plásticas.. Lima, Perú.: Pontificia Universidad Católica del Perú..

León Guanilo, P. Y., (2011). “La Importancia que tiene la Planificación y la Gestión del Inventario en la Distribuidora Representaciones y Servicios en General San Francisco SAC”., Trujillo, Perú.: Universidad Privada del Norte..

Lima Herrera , J. V., (2011). Plan de Capacitación paara el personal de Planta de produccion de una panadería Tradicional., Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala .

Lima Herrera, J., (2011). Plan de capacitación para el personal de planta de producción, de una panadería tradicional., Guatemala.: Universidad de San Carlos de Guatemala..

Miranda, T., (2013). planteada “La auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del Sector Interior, Lima: s.n.

Misari, M. A., (2012). “El control interno de inventarios y la gestión en las empresas de fabricación de calzado en el distrito de Santa Anita”., Lima, Perú. : Universidad San Martin de Porres..

Ocampos, L. & Valencia, S., (2016). Gestion administrativa y la calidad de servicio al usuario. en la Red Asistencial Essalud - Tumbes 2016, Tumbes: s.n.

Ordoñez, E., (2012). Sistema de control interno de la información financiera en entidades cotizadas : implantación en el área económica financiera de una entidad aseguradora, Barcelona: s.n.

Pinillos Piña, G. R. & Tejada Lopez, J. E., (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: s.n.

Rebaza Solano, L. R., (2016). Tesis para obtener el título profesional de contador público, Lima - Peru: s.n.

Serrano Carrion, P. A., Señalin Morales , L. O., Vega Jaramillo, F. Y. & Herrera Peña, J. N., (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). Espacios.

Vega, K. G. T., (2014). Gestion administrativa y la calidad del servicio al cliente en el colegio quimico farmaceutico de La Libertad- Trujillo, Huamachuco - Peru: s.n.

c) Web

Cabriles, Y., (2014). Propuesta de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.. [En línea] Available at: <http://159.90.80.55/tesis/000165597.pdf>

Farro Espino, C. d. M. & Carrasco Odar, M. d. P., 2014. Repositorio Dspace. [En línea] Available at: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/205>

Fernando Garcia, R. A., 2017. Gestión de créditos y cobranzas. [En línea] Available at: http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/05/08094241/FNZ_gestion-creditos-cobranzas.pdf

García-Sabater, J. P., 2006. Gestión de inventarios de demanda independiente.. [En línea] Available at: <http://personales.upv.es/jpgarcia/LinkedDocuments/6%20Inventarios.pdf>

- González Torrano, D. & Sánchez Barajas, G., 2010. Diseño de un modelo de gestión de inventarios para la empresa importadora de vinos y licores Global Wine And Spirits Ltda. [En línea] Available at: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/7390/tesis423.pdf>
- Hidalgo Benito, E. V., 2010. repositorioacademico.usmp.edu.pe. [En línea] Available at: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- Lujan, J., 2013. Gestión Logística de Almacén.. [En línea] Available at: <https://sites.google.com/site/modulosjorgelujan/1-2-conceptos-de-almacenamiento/gestion-de-inventarios>
- Monllau, 1997. Referencia Teóricas para la construcción de un marco teórico en un estudio del sistema de control interno informático en un ambiente computacional en la organización.. [En línea] Available at: <http://gyepro.univalle.edu.co/documentos/lina1.pdf>
- Pérez Porto, J. & María Merino, 2008. Concepto de Gestión. [En línea] Available at: <https://definicion.de/gestion/>
- Rubio Dominguez, P., 2006. Introducción a la gestión Empresarial. [En línea] Available at: www.eumed.net/libros/2006a/prd/
- Tumero, I., 2008. Monografias.com. [En línea] Available at: <https://www.monografias.com/docs112/tema-resumen-credito/tema-resumen-credito.shtml>
- Vermorel, J., 2013. Control de Inventario (Definición e Ideas claves).. [En línea] Available at: <https://www.lokad.com/es/definicion-control-de-inventario>

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a *Dios* todopoderoso por haberme guiado por el camino de la felicidad tanto en lo profesional como en lo social hasta ahora.

En segundo lugar, a cada uno de los que son parte de mi familia, mi PADRE *Merino Mogollón Rafael*, mi MADRE *Zarate Oviedo María Isabel* y a mis hermanos que siempre me dan su fuerza y apoyo incondicional.

A mi asesor *León Cavero Francisco* por su valioso aporte con sus conocimientos hacia la culminación de mi Tesis y un especial agradecimiento a la empresa DISTRIBUIDORA PMA EIRL., que me brindó su aporte en la información requerida.

Y finalmente un agradecimiento a la *Universidad Privada San Pedro* la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Anexos

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	METODOLOGIA
El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en DPMA EIRL., 2019.	¿Cómo influye el control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa PMA EIRL?, 2019?	<p>Objetivo General</p> <p>Fundamentar la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa Distribuidora PMA EIRL., 2019.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>*Justificar la situación del control interno de la empresa PMA EIRL.</p> <p>*Detallar la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa PMA EIRL.</p> <p>*Explicar como el control interno influye en los créditos y cobranzas de la empresa PMA EIRL.</p>	“La aplicación de un adecuado sistema de control interno, mejoraría la gestión de los créditos y cobranzas en la empresa PMA EIRL., 2019.”	<p>La investigación, El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas de PMA EIRL. 2019, se justifica en tanto tuvo como propósito describir la influencia del control interno y la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa materia estudio.</p> <p>De igual manera consideramos que el tema investigado fue de gran relevancia, porque nos permitió plantear estrategias para una apropiada gestión en las cobranzas, para que ofrezcan un mejor control de los créditos concedidos a los clientes de la empresa PMA EIRL.</p> <p>Asimismo, se considera de mucha importancia la investigación, por cuanto los resultados obtenidos en la entrevista, servirán para otras investigaciones y de igual manera a otras empresas del mismo rubro.</p>	<p>Tipo: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal.</p> <p>Población: Empresa PMA EIRL.</p> <p>Muestra: Las áreas de Gerencia General, Contabilidad y Caja; con un total de ocho trabajadores que constituyen la unidad de análisis.</p> <p>Técnica: Entrevista y análisis documental.</p> <p>Instrumento: Guía de Entrevista y Fichas de análisis documental.</p>

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 02

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA / INSTRUMENTO
Sistema de 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 cumplimiento de los objetivos. (Serrano Carrion, 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.	Organización	Comunicación Supervisión Seguimiento	Entrevista/Guía de entrevista.
			Normas	Manual de Organización y Funcionamiento	Entrevista/Guía de entrevista.
Gestión de los créditos y cobranzas	(Morales & Morales, 2014) Guiar y hacer efecto el cobro de los créditos concedidos a favor de la empresa, gestionar y registrar la cartera de cliente que avale una adecuada y oportuna captación de recursos.” (p.90)	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.	Entrevista/Guía de entrevista.
				Recuperación anticipada. Recursos informáticos.	Entrevista/Guía de entrevista.

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 03

GUIA DE ENTREVISTA

Apellidos **y** **Nombres:**

Cargo:

Instrucciones: A continuación, encontrará una serie de preguntas a las que deberá marcar con una (X) la respuesta (siempre, casi siempre, A veces o nunca) que considere correcta. Indicándole a usted que el cuestionario tiene carácter reservado, por lo tanto, agradecemos sinceridad de sus respuestas.

OBJETIVOS	PREGUNTAS	ALTERNATIVAS			
		S	CS	AV	N
Objetivo 01: Justificar la situación el control interno de la empresa PMA EIRL., 2019.	1. ¿Existe un control interno en la empresa?				
	2. ¿Cree usted que es eficiente el control interno de la empresa?				
	3. ¿Cree usted que la aplicación del control interno propiciará una mejora en la gestión de la empresa?				
Objetivo 02: Detallar la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa PMA EIRL., 2019.	4. ¿Considera usted una excelente gestión de los créditos y cobranzas?				
	5. ¿Los reportes sobre los créditos y cobranzas son permanentes?				
	6. ¿Considera usted que es necesario implementar estrategias para mejorar el proceso de las cobranzas?				
Objetivo 03: Explicar como el Control Interno influye en los Créditos y Cobranzas de la empresa PMA EIRL.	AMBIENTE DE CONTROL				
	7. ¿Considera usted que es importante tener un control interno en la empresa?				
	EVALUACION DE RIEGOS				
	8. ¿Se evalúa la situación económica de los clientes antes de darle crédito?				
	9. ¿Existe un límite de créditos en cada cliente para evitar riesgos?				
	10. ¿Realizan informes semanales o mensuales en el departamento de créditos y cobranzas?				
	ACTIVIDAD DE CONTROL				
	11. ¿Existe documento que conste las operaciones de créditos y cobranzas?				
	12. ¿Se toman acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados?				
	INFORMACION Y COMUNICACION				
	13. ¿Se cumple con el cronograma de pagos establecido por la transacción del crédito?				
	SUPERVISION				
	14. ¿Existe algún monitoreo en el área de créditos y cobranzas?				

Fuente: Elaboración Propia.

ANEXO 04

DISTRIBUIDORA PMA E.I.R.L.



Estado de Situación Financiera

(Expresado en Nuevos Soles)

RUBROS	PERIODOS	
	2019	2018
ACTIVOS		
Activo corriente		
10 Efectivo y equivalentes de efectivo	4,064,631.51	5,363,249.11
12 Cuentas x cobrar comerciales-terceros	1,121,438.84	1,103,142.25
14 Cuentas x cobrar Pers., Acc.(Sos.) Direc.	36,803.29	5,916.13
16 Cuentas x cobrar diversas - terceros	915,855.94	1,313,177.31
18 Servicios y otros contratos por anticipa	18,000.00	-
19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-	-
20 Mercaderías	-	-
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	6,156,729.58	7,785,484.80
Activo no corriente		
32 Activos adquiridos en arrendamiento fina	8,415,629.32	8,594,356.39
33 Inmuebles maquinaria y equipo	7,046,325.04	10,437,158.56
34 Activos intangibles	21,050.45	21,050.45
37 Activo diferido	1,730,123.15	2,196,692.71
39 Deprec. Amortizac. y agotam. Acumulados	-8,305,961.88	-9,500,474.48
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	8,907,166.08	11,748,783.63
TOTAL ACTIVOS	15,063,895.66	19,534,268.43
PASIVOS Y PATRIMONIO:		
Pasivos corrientes		
40 Tributos, contraprestaciones y aportes	-	-
41 Remuneraciones y participaciones por pagar	508,616.00	559,355.67
42 Cuentas por pagar comerciales-terceros	2,281,774.02	4,307,315.14
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	2,790,390.02	4,866,670.81
Pasivo no corriente		
45 Obligaciones financieras	3,226,130.33	2,680,759.88
46 Cuentas por pagar diversas - terceros	784,280.87	987,228.10
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	4,010,411.20	3,667,987.98
TOTAL PASIVOS	6,800,801.22	8,534,658.79
Patrimonio neto		
50 Capital	3,230,513.42	3,230,513.42
57 Excedente de revaluación	4,791,168.50	1,547,019.00
58 Reservas	118,089.00	118,089.00
59 Resultados acumulados	2,636,309.08	1,464,089.97
59.1 Resultados del ejercicio	223,529.64	1,903,383.05
TOTAL PATRIMONIO NETO	8,263,094.44	10,999,609.64
TOTAL, PASIVOS Y PATRIM. NETO	15,063,895.66	19,534,268.43

Fuente: Documento de la empresa Distribuidora PMA EIRL.