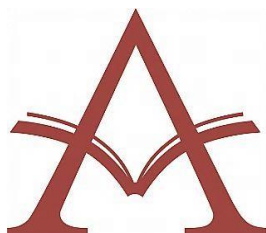


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**El Control Interno en los Créditos y Cobranzas de la
Empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C.
de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR

YAHUANA RONDOY JUAN CARLOS

ASESOR

Mg. MILLÁN BAZÁN CÉSAR AUGUSTO

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: NORMAS ETICAS CONTABLES EN
EMPRESAS PUBLICAS Y PRIVADAS**

LIMA - PERU

DICIEMBRE - 2019

Resumen

La presente investigación, tiene como objetivo: Determinar en qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la Empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2018. El método de la investigación fue de enfoque cuantitativo. El tipo de investigación fue aplicada y descriptiva. El diseño es no experimentas, descriptiva y transversal, teniendo como instrumento el cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos. La población y muestra estuvo conformada por 20 personas.

Se concluye: La Empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo -Lima en el año 2018, no aplica el control interno para mejorar los créditos y cobranzas, los cuales permitirán establecer procesos del control en el otorgamiento de créditos a sus clientes, así como, mejorar las cobranzas evitando los riesgos financieros

Palabras clave: control interno, créditos y cobranzas.

Abstract

The objective of this research, aims to: Determine the extent to which Internal Control improves credits and collections, in the company SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. of Villa María del Triunfo -Lima in 2018. The research method was quantitative. The type of research was applied and descriptive. The design is non-experienced, descriptive and cross-cutting, taking as an instrument the questionnaire and survey technique for data collection. The population and sample was made up of 20 people.

It is concluded: The Company SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. of Villa Maria del Triunfo -Lima in 2018, does not apply internal control to improve the credits and collections, which will allow to establish control processes in the granting of credits to its customers, as well as improving collections by avoiding financial risks.

Keywords: internal control, credits, cobranzas

Tabla de Contenidos

	Pág.
Resumen.....	ii
Abstract.....	iii
Tabla de Contenido.....	iv
1. Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2 Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia.....	5
2. Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	7
2.1.2. Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Definición de términos.....	33
3. Conclusiones	
4. Recomendaciones	
5. Aporte Científico del Investigador	
6. Cronograma	
7. Referencias	
8. Apéndices	

1. Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

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

Los créditos y cobranzas son procesos y operaciones financieros donde los créditos son una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición un producto y/o servicio hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. Es importante porque facilita, en un momento dado, el tener liquidez para poder comprar, hacer pagos, algún tipo de inversión, etc. Actualmente, el crédito es un tema que se usa en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez a la empresa para asegurarse el cobro de éste, en caso de que el deudor no pueda hacer frente a los pagos.

La cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar y obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad o la venta de un producto. Es importante porque es una gestión de seguimiento, realizando reuniones necesarias con los clientes, verificando que se respeten las asignaciones por vencimiento tomando acciones necesarias, con el fin de que el cliente

cancela sin importar el nivel de atraso que se encuentre. Las cobranzas se utilizan con un solo fin de obtener un flujo de efectivo.

SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C., es una empresa de Sociedad Anónima Cerrada con número de RUC 20514026859, ubicada en la calle José Santos Chocano N° 933 Urb. El Cercado Lima – Lima – Villa María del Triunfo, que se dedica a la actividad económica de Fabricación de artículos Confeccionados (confeccionar las prendas con altos estándares de calidad, diseños y acabados teniendo como finalidad satisfacer a sus clientes, de la mano de proveedores reconocidos como NUEVO MUNDO, POLYSTEL, SAN JACINTO, TEXFORTE SAC, entre otros.) y que inicio sus actividades el 18 de setiembre del 2006. Esta empresa está organizada por las áreas de gerencia general, finanzas, comercial y producción.

La misión SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C., Ofrecer a sus clientes los mejores uniformes de seguridad industrial de tal manera que sus colaboradores tengan la plena seguridad de que cuentan con los equipos de protección personal de más alta calidad y resguardo y realicen sus actividades sin preocupación. La visión: es liderar en el mercado nacional de producción y comercialización de uniformes de industriales entregando los mejores productos en base a calidad, garantía y seguridad para todos sus clientes respetando las normas medioambientales y teniendo un crecimiento sostenible entre todos los colaboradores.

En la empresa no existe planeamiento estratégico en cuanto a la aplicación del control interno en el área de finanzas en donde existe un descontrol en cuanto al flujo de las operaciones económicas, las cuales originaron problemas que a largo plazo impactan en el estado de resultados.

Aun considerando que la facturación en la empresa es buena, no hay efectivo para cumplir con los pagos a los proveedores o con los pagos a los bancos, y cuando se necesita cubrir una urgencia no hay con que respaldar, debido a que la gestión de los créditos no está aplicando las políticas adecuadas, originando que exista por pagar letras atrasadas.

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

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

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018?

1.2.2 Problema Específicos.

¿En qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018?

¿En qué medida los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar en qué medida, el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018

1.3.2 Objetivos Específicos.

Determinar en qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018.

Determinar en qué medida, los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.

Justificación Teórica.

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

Justificación Práctica.

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

Justificación Metodológica.

Esta investigación empezó con la descripción de la realidad del problema, tomando en cuenta las dos variables: Control Interno y Créditos y Cobranza, se planteó los objetivos, las hipótesis

y se empleó el cuestionario como instrumento de la encuesta para recabar información. Luego hallar los resultados de la investigación en la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima.

Importancia

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

2. Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

López y Orozco (2018). *Evaluación del Sistema de Control Interno en el área de finanzas de la institución Nuevo-Fise, en el año 2016 Nicaragua*. Tesis para Pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo es presentar propuesta de mejora al Sistema de Control Interno en el área de Finanzas para el cumplimiento de la misión y visión a partir del año 2018. Tipo de investigación: Cualitativa. Tipo de Investigación: Descriptiva. Población: Toda la estructura y organización administrativa de la institución NUEVO-FISE. Muestra: Área de Finanzas. Método: Analítico y Deductivo. Técnicas: Manuales, Recopilación de información, uso del Internet relacionada. Instrumento: Entrevista Dirigida. El autor concluye que es importante considerar lo significativo que es la evaluación del control interno, ya que permite encontrar las debilidades que presenta la institución y en su caso tomar medidas para reducir los riesgos de incumplimiento que puede ocurrir por la falta de supervisión en cada una de las áreas, además permite informar a la administración o a los responsables de cada área ,respecto a las debilidades en el sistema de control interno, las cuales han sido identificadas en el transcurso de la evaluación; esto con el propósito de ayudar a la institución a mejorar los procedimientos ya establecidos.

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

Posso y Barrios (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Tesis para Pregrado. Universidad de Cartagena. Colombia. El objetivo es realizar un diagnóstico con el objeto de identificar los métodos y procedimientos contables, financieros y de control que en la actualidad se realizan o se dejan de realizar en la empresa prestadora de servicios hoteleros Nativos Activos Eco hotel La Cocotera. Tipo de Investigación: Analítico – Descriptivo. Método: Deductivo. Población y Muestra: Al personal Administrativo. El autor concluye que mediante el desarrollo de la investigación realizada en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, se pudo evidenciar que el Control Interno es una herramienta fundamental para realizar de una forma más efectiva el objeto social y los objetivos trazados por la empresa.

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

Arceda (2015). *Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López" S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El objetivo es evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega". Diseño Metodología: Cualitativo. Instrumentos: Recolección de datos de la empresa. Tipo de Investigación: No Experimental. Técnica: Cuestionario. Procedimiento: Entrevistas, guía de revisión documental, observación, cuestionarios de Control Interno. Muestra: El Gerente de la Empresa, Administrador, Contador

General y sus Auxiliares. Se concluye que los recursos de la empresa son entregados de forma verbal a cada funcionario con los que van a trabajar.

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

Andrade y Cortez (2018). *Diseño de políticas de crédito y cobranzas para incrementar la liquidez de la compañía UCICORP. S.A. Ecuador*. Tesis para Pregrado. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. El objetivo: Diseñar políticas de créditos y cobranzas, con la intención de mejorar la liquidez de la compañía UCICORP S.A. Tipo de Investigación: Descriptiva. Población: 04 personas del departamento de Créditos y Cobranza. Técnica: La entrevistas, Encuestas y Grupos Focales. Muestra: Cuestionario de 317 empresas activas que han relocalizado compras en el 2016. El autor concluye que se identificaron los procesos de políticas y cobranzas de la compañía UCICORP S.A., la manera en que se realizaban y los responsables de los mismos, así como que se pudo tener una visión general del ambiente de trabajo.

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

Rivero (2014), *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas de la empresa caso estudio Venezolana del Vidrio*. Tesis Pregrado. Universidad de Carabobo. El objetivo es diagnosticar la situación actual del Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa caso estudio Venezolana del Vidrio para poder establecer los factores internos y externos Matriz DOFA, diseñando la estrategia financiera para el mejoramiento de la gestión de cobranzas, incrementado el control de los saldos en mora, determinando una planificación para la gestión

de cobranza. Este tipo de investigación se utilizó un método de nivel explicativo. Diseño: No Experimental. Población: 05 personas de empresa. Muestra: Censal. El autor concluye que se diseñó una propuesta para el departamento de crédito y cobranzas, definiendo las funciones de cada una de las personas a cargo de este departamento, igualmente se determinó el proceso de cobranzas donde se nombran los pasos a seguir en el mismo, lo que permitirá desarrollar las labores de créditos y cobranzas de una manera efectiva, eficaz y eficiente.

Comentario: Hay muchos errores en cuanto a la actualización de información de los clientes, la cual se determinó en proceso de labores lo permitirá desarrollar las actividades buenos resultados.

Flores (2014). *Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una empresa comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca México*. Tesis para Pregrado. Universidad Autónoma del Estado de México. El objetivo es diseñar estrategias para la eficacia del desempeño de las actividades realizadas en el departamento de crédito y cobranza. Tipo de Investigación: Descriptiva. Método: Aplicación de cuestionario. EL autor concluye que por todo lo anterior que la mejor estrategia es llevar al pie de la letra los procedimientos establecidos para el buen desempeño en el área de crédito y cobranza logrando sus objetivos y por cualquier riesgo se tomen decisiones al respecto.

Comentario: Al implementar procesos, técnicas y promover el uso adecuado de las estrategias se podrá llegar a lograr lo que se propone.

2.1.2 Antecedentes nacionales

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

objetivo es determinar de qué manera el control interno influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. Metodología: Cuantitativa. Alcance: Nivel Descriptivo – Correlacional. Diseño: Tipo Transversal o Transeccional. Población y Muestra: lo constituyeron los trabajadores de la empresa. Técnicas: Mediante la aplicación de un cuestionario. Concluye que los resultados obtenidos, se determina que efectivamente el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja, ya que un control interno adecuado permite definir las funciones de los trabajadores, asimismo contribuye a que los resultados sean eficientes y favorezcan el desarrollo sostenible de la empresa.

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

Cartagena y Goñi (2017). *El control interno y emisión de comprobantes de pagos electrónicos de la empresa constructora servicios generales Asconsult S.R.L.* Tesis Pregrado. Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa. El objetivo es determinar si el cumplimiento del control interno aplicado a los procesos de pagos electrónicos de la empresa constructora ayudará a mejorar su eficacia y su nivel estratégico. Metodología: Descriptivo - Correlacional. Técnica: Encuesta a entrevista al personal comprometido. Población: Constituida por las empresas de construcción de la ciudad de Pucallpa en base de 50 del Ministerio De Trabajo y Promoción Del Empleo Dirección General De Promoción Del Empleo Muestra: 20 servidores de la empresa. El autor concluye que la planeación estratégica del control interno nos conduce a tener un mejor conocimiento del negocio, beneficiando a la empresa constructora Servicios Generales Asconsult S.R.L.

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

Sosa (2015). *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.* Tesis Pregrado. Universidad Autónoma del Perú. Lima. El objetivo es determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C. Para considerar la importancia que tienen los objetivos y componentes en la contabilidad de la empresa ya que no solo se llevaría a cabo una información eficaz y eficiente, sino que también un progreso económico mayor. Tipo de Investigación: Descriptiva – Correlacional. Diseño: No experimental transversal. Población: 13 trabajadores. Muestra: La Totalidad de trabajadores. El autor concluye que se obtuvo un diagnóstico situacional actual sobre los planes de trabajo en la organización que dieron como resultado un déficit en cuanto a entorno laboral como los planes organizacionales. El autor concluye que se observó que la variable de control interno expresa una correlación del 0.865, lo cual indica que existe una relación positiva de estudio, sobre una muestra de 13 individuos, en tanto que los resultados relacionados con la variable de gestión contable, donde podría manifestarse efectivamente que el control interno influye en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.

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

Vilca (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter"*. Tesis Pregrado. Universidad Peruana Unión. Juliaca. El objetivo es evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Educativa Pedro Kalbermatter. Diseño: Descriptivo Correlacional. Procedimientos: Estadística de Chi Cuadrado. Población: Está conformada por 600 padres de familia y 5 administrativos de la Institución Educativa. Muestra: Se realizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio

simple. Técnica: Entrevistas. El autor concluye que lo mencionando que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.

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

Ruiz (2016). *Gestión de Créditos y Cobranza y su Influencia en la Performance Empresarial de Computel S.A.C.* Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. El objetivo principal es Diagnosticar la Gestión de Créditos y Cobranza de la empresa Computel, evaluando la Performance de la organización, mejorando las ventas. El autor concluye que hay una debilidad relevante la cual es la ausencia de garantías reales, pues en el caso de personas naturales solo se les pido copia de DNI y número telefónico, la cual es muy básica en representación legal. Diseño: Descriptivo - Transeccional. Población: A los trabajadores de la Empresa. Método: Inductivo - Deductivo. Técnicas: Encuestas, Entrevistas y Navegación por internet. Metodología: Cuantitativo. El autor concluye lo siguiente que si se mejoran los criterios y se siguen los procedimientos para la aprobación del crédito, y también se hace oportuna la cobranza, entonces mejorara el performance en cuento a la participación de mercado y demás indicadores internos y externos.

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

Herrera (2014). *Factores que influyen en el mejoramiento de los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lince Gas Perú S.A.* Tesis para Pregrado. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo. El objetivo es establecer si con los factores de

mejoramiento influyen en los procesos y controles en el área de créditos y cobranzas de la empresa Lince Gas Perú S.A – Sucursal Trujillo. La presente investigación es de tipo: Explicativo – Aplicada. Población: Todas las empresas de créditos y cobranzas de le provincia de Trujillo. Muestra: Al personal del área de industrial de la empresa. El autor concluye que los procesos de créditos y cobranzas en le empresa Linde Gas Perú S.A – Trujillo presentan grandes oportunidades de mejora, principalmente a través de la optimización en el uso de los recursos disponibles tales como: Humanos, Tecnológico y Tiempo.

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

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Control Interno

2.2.1.1 Definición.

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

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

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

2.2.1.2 Origen del Control Interno.

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

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

2.2.1.3 Importancia del Control Interno.

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

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

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

2.2.1.4 Tipos de Control Interno

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

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

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

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

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

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

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

Según ISOtools (2017), existen 8 fases las cuales son: (1) Crear una cultura del control mediante la comunicación, la motivación y la capacitación, (2) Recabar información, (3) Clasificar la información obtenida, (4) Diagnosticar, (5) Revisar los procedimientos, (6) Evaluar el control interno y de gestión, (7) Implementar, hacer seguimiento y ajustar, (8) Evaluar indicadores y realizar más ajustes (p.1)

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

2.2.1.5 Métodos de evaluación del Control Interno

Según Meléndez (2015), existen tres métodos:

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

b) Método de cuestionario: Consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las transacciones u operaciones de las personas que intervienen en su

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

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

Según Plata (2016) Existen 3 métodos de Evaluación:

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

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

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

2.2.1.6 Principios del Control Interno.

Según Santillana (2015) Los principios son:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.1.7 Sistema del Control Interno.

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

Según Málica y Abdelnur (2018), El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables. (p.18)

2.2.1.8 Aplicación del Control Interno.

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

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

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

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

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

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

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

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

2.2.2 Créditos y cobranzas

2.2.2.1 Definiciones

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

Según Velorio (2016) Es el otorgamiento de una línea de Crédito permanente para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato

entre el cliente y el proveedor. Normalmente una Línea de Crédito ocasiona el pago de intereses sobre el monto que se haya utilizado, aunque dependiendo del caso, también puede originar comisiones por su utilización y por seguros asociados: Por ejemplo, de desgravamen. (p. 47).

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

2.2.2.2 Objetivos de Créditos y Cobranza

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

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

Atender con eficiencia los problemas que se presenten con los clientes

Otorgar créditos sólo Excelente Presentación.

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

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

2.2.2.3 Etapas de Créditos y Cobranza

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

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

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

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

4. Cobranza domiciliaria (15 a 30 días): Esta gestión se realiza cuando el cliente no cancela su cuota en la fecha límite de pago; esto es denominada cuentas morosas. Se aplica

la gestión de visitar al cliente a su domicilio; se recomienda que la cobranza sea realizada por el gestor de cobranza de acuerdo con el grado de atraso:

5. *Cobranza extrajudicial (31 a 50 días)*: Este tipo de cobranza es usada cuando hay segmentación de cartera vencida y la gestión de cobranza no obtuvo resultados. La gestión de cobranza extrajudicial se realiza comunicando al cliente que, si no cancela su deuda, se iniciará un proceso legal, donde debe pagar los recargos de interés y demás rubro de gastos de cobranza. En este caso la gestión de la cobranza también debe recopilar información nueva del cliente de la siguiente manera: verificación de la existencia de la persona natural o jurídica; ubicación de nuevos antecedentes, domicilio particular o comercial; contacto personal con el deudor, a fin de negociar la deuda no pagada.

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

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

Según Scotiabank (2018) Realizamos varios tipos de cobranza:

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

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

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

2.2.2.4 Políticas de Créditos y Cobranza

Según la Arroyo, Luna y Sauñe (2018) Las entidades financieras deben establecer los criterios que utilizarán para evaluar a sus clientes y determinar el nivel de riesgo al que estarán expuestas con cada crédito. Estas políticas tienen su sustento en las estrategias

aprobadas por el directorio. Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solamente debe ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Asimismo, la empresa debe desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis de crédito. Cada uno de estos aspectos de la política de crédito es importante para la administración exitosa de las cuentas por cobrar de la empresa y así evitar problemas futuros. Se debe considerar que una ejecución inadecuada de una buena política de créditos o la ejecución exitosa de una política de créditos deficientes no producirán resultados óptimos. (p.1)

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

Políticas de Créditos Normales: Son las que se sitian en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Las políticas normales son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

Políticas de Crédito y Cobro Restrictivas: Son aquellas en la que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dado prioridad al coste del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito.

Políticas Flexibles: Este tipo de políticas liberales conceden plazos largos a los clientes para pagar las facturas y dan crédito con facilidad a la mayoría a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial. Es importante saber también que este tipo de políticas eleva el riesgo de crédito y puedan sufrir bastante importantes pérdidas económicas provocadas por los créditos fallidos.

2.2.2.5 Gestión de Créditos y Cobranza

Según Duemint (2018) La gestión de cobranza se basa en contactar a los morosos mediante llamada telefónica, email, cartas, mensajes de texto y otros medios similares, para informarles el estado de su obligación, solicitar el pago y ofrecerles opciones de normalización. Al respecto, existen ciertas estrategias altamente efectivas que reducen el tiempo y esfuerzos invertidos en el proceso:

Segmentación de clientes: No todos los clientes son iguales, como tampoco las condiciones en que se les otorgó el crédito ni las razones que los llevaron a entrar en mora. Por lo tanto, resulta prudente segmentarlos con base en su intención de pago, causa del atraso, capacidad de pago, solvencia y ubicación.

Acciones motivadoras: Se trata de la implementación de acciones y mensajes empleados para incentivar al cliente a realizar el pago de la deuda. Estas acciones pueden ser un tanto persuasivas, como el corte de la línea que hacen las compañías de telefonía celular; o de refuerzo positivo, como la promesa de no reportarlo ante las centrales de riesgo crediticio o de ampliar su crédito.

Ofrecer diferentes alternativas de pago: Las alternativas de pago son excelentes herramientas de negociación. Lo ideal es diseñarlas en base a las necesidades y situación de cada segmento de clientes, y ofrecerlas en la medida que la gestión del cobro avanza. Esto implica ir más allá de la refinanciación y la reestructuración de la deuda. Soluciones como aceptar cuotas mínimas durante un período acotado, conceder meses de gracia y rebajar los intereses suelen ofrecer muy buenos resultados. (p.1)

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

Proactividad: La mejor estrategia es la prevención, hay que recordar que la proactividad disminuirá los costos de cobranza. Esto es ir educando al cliente sobre el proceso de pago.

Optimización de la información: Es preciso contar con toda la información sobre los clientes; en este sentido, será necesario tener reportes concretos que ayuden a monitorear a los clientes. El control de la información lleva a una cobranza eficiente.

Segmentar: Para poder realizar una división es preciso contar con un buen análisis de la información de cada caso. Y quizá dividir por zonas, posibilidades de pago, productos o servicios adquiridos, días de atraso, etc.

Estrategias de recuperación: Al tener las estrategias de recuperación definidas, los encargados de la gestión tendrán los parámetros claros sobre la manera de ponerse en contacto con el cliente, cómo y cuándo abordarlo, si existe posibilidad de recuperar el pago atrasado, entre otros.

Opciones de pago: La diversidad siempre tendrá éxito, y en la gestión de cobranzas esto representa una oportunidad para negociar y presentar a cada cliente más de una alternativa para su pago de acuerdo a su caso. (p.1)

2.2.2.6 Las 5 C del Crédito

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

Crédito: Cada agencia de información crediticia comercial evalúa las puntuaciones de manera diferente, pero su historial de crédito les ofrece a los prestamistas un barómetro de su bienestar y sus comportamientos financieros.

Capacidad: La capacidad de su empresa para pagar el préstamo es otro factor importante que los prestamistas tienen en cuenta.

Capital: El dinero que usted invierte en su empresa también influye en las decisiones de crédito. Si invierte una gran cantidad de su propio dinero en su empresa, esto demuestra que toma con mucha seriedad su compañía y que es probable que trabaje arduamente para proteger su dinero.

Condiciones: Determinadas condiciones más allá de su historial financiero podrían contribuir a su capacidad para obtener un crédito.

Colateral: Para garantizar el pago se pueden incluir bienes raíces, inventario y equipos. Contar con un colateral podría ayudarle a obtener la aprobación para un crédito. (p.1)

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

Capacidad: El que el solicitante de un crédito tenga la "capacidad" de pago suficiente para hacer frente a sus obligaciones es tal vez lo más importante. Para determinar dicha capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende hacer frente a sus obligaciones, considerando cuidadosamente sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito.

Capital: El "capital" del solicitante está constituido por los recursos que personalmente tenga invertidos en el negocio para el cual ha solicitado el crédito.

Colateral: Para otorgar un crédito, suele requerirse la entrega de una garantía “colateral”, en forma de bienes muebles o inmuebles, como inventarios o edificios, que serán aplicados para hacer frente a las obligaciones contraídas por el solicitante, en caso de que éste no pueda hacerlo por medios propios.

Carácter: Para que un solicitante reciba un crédito, no basta con que cumpla con los requisitos anteriores; es necesario también que de la impresión al intermediario financiero de que es una persona confiable, que cuenta con el “carácter” necesario para cumplir cabalmente con las obligaciones que contraiga.

Conveniencia: Finalmente, la “conveniencia” de un crédito se refiere a que tanto el deudor, como el intermediario, deben estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. (p.1)

2.2.2.7 Riesgo en el otorgamiento del Crédito

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

Riesgo de impago: riesgo fallido o de default. Es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato.

Riesgo de migración: cuando se produce una rebaja en la calificación crediticia.

Riesgo de exposición: se entiende como la incertidumbre sobre los futuros pagos que se deben. Este riesgo puede estar asociado a la actitud del prestatario o bien a la evolución de variables del mercado.

Riesgo de colateral: conocido como el riesgo de la tasa de recuperación, que varía según haya o no garantías o colateral en la operación.(p.1)

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

Riesgo de default: Este tipo de riesgo de crédito se produce cuando la persona que debe unos préstamos no cumple con las obligaciones establecidas en el contrato. Este tipo de riesgo puede ser provocado por un pago parcial, es decir, se recupera una parte del dinero, o por un impago completo, es decir no se recupera ni un euro.

Riesgo de crédito por rebaja crediticia: Esta forma de riesgo de crédito se utiliza para que una agencia de calificación rebaje la calidad de crédito de un activo o emisor.

Riesgo de spread de crédito: Este tipo de riesgo de crédito sirve para medir el aumento de la rentabilidad de un activo económico o financiero que se quiera medir respecto de la rentabilidad de un activo libre de riesgo. (p.1)

2.3 Definición de términos

Cartera de Clientes: Es la formación de una cartera es una forma de medir si estás haciendo las cosas bien y de descubrir cómo las puedes mejorar con los beneficios de la información. (Polo;2016;1)

Cliente: Un Cliente es aquella persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto. (Concepto definición; 2017,1)

Control: Es el dominio sobre algo o alguien, una forma de fiscalización, un mecanismo para regular algo manual o sistémicamente o un examen para probar los conocimientos de los alumnos sobre alguna materia. (Significados.com; 2019,1)

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

Empresa: Es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Sánchez; 2017,1)

Financiero: Lo financiero es lo referente al manejo de las finanzas, entendiéndose por tales, los bienes o caudales, a veces estrictamente ceñido a los bienes que integran el patrimonio estatal o erario público.(DeConceptos.com;2019;1)

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

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

Planeamiento: Es aquel proceso metódico que se diseña con la misión de lograr un objetivo, poniéndolo en términos más simples, el planeamiento implica la elaboración de un plan que nos permitirá llegar a la concreción de un fin propuesto (Scribd; 2018; 1)

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

Riesgo: Se define como la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas. (CIIFEN; 2017; 1)

Solicitante: La persona u organización (ejemplo: compañía, universidad, etc.) que presenta una solicitud de patente. Puede haber más de un solicitante por solicitud. El solicitante también puede ser el inventor, aunque no necesariamente. (2017, <https://lp.espacenet.com> › help).

3. Conclusiones

En base al análisis de los resultados de esta investigación sobre control interno y créditos y cobranzas se determinan las siguientes conclusiones:

La empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, no aplica el control interno para mejorar los créditos y cobranzas, los cuales permiten establecer los procesos del control en el otorgamiento de créditos a sus clientes, así como, mejorar las cobranzas evitando los riesgos financieros.

El planeamiento del control interno es importante para la selección del tipo de control interno que se desea aplicar en la empresa frente a los créditos y cobranzas a sus clientes, permitiendo tener una información financiera y la presentación de las herramientas contables, asimismo, en la toma de decisiones de inversión y realización de las actividades de la empresa.

No se tiene en cuenta los procedimientos de control interno frente a los niveles de riesgos, que hay con los clientes en cuanto a sus créditos, ocasionando morosidades en las cobranzas y afectando a la rentabilidad de la empresa SEBASTIAN´S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima.

4. Recomendaciones

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

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

Realizar el planeamiento del control interno para hacer el seguimiento adecuado del tipo de control interno seleccionado para mejorar los créditos y cobranzas a los clientes, para tener una información financiera y la presentación adecuada de las herramientas contables, que servirá en la toma de decisiones de inversión y realización de las actividades de la empresa.

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

5. Aporte Científico del Investigador

La investigación proyecta ofrecer orientaciones frente a la problemática de créditos y cobranzas que tienen las empresas que no aplican el control interno adecuado a las exigencias de su rubro, reforzando el conocimiento de que el control interno es importante en toda empresa a fin de evitar riesgos diversos que enfrenta en su desarrollo y/o crecimiento empresarial.

El planeamiento, la elección el tipo de control interno, con los procedimientos adecuados conlleva a toda empresa a presentar sus herramientas contables e información financiera para la toma de decisiones en cuanto a inversiones y otras actividades económicas que realiza la empresa.

El crédito es esencial en toda empresa distribuidora, que debe tener una cartera de clientes debidamente seleccionadas, a fin de evitar riesgos en las cobranzas que conlleva a la morosidad lo cual afecta en el crecimiento empresarial.

6.1 Presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos		1		S/. 500.00
Bienes y servicios	Fotocopias-impresión-cd-anillado	40juegos	1.00	S/. 50.00
Útiles de escritorio	Papel bond- lapiceros	1mll	15.00	S/. 30.00
Mobiliario y equipos	Alquiler de internet computadora	30 horas	2.00	S/. 60.00
Pasajes y viáticos	Refrigerio-pasajes	30 veces	10.00	S/. 300.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	8	80.00	S/. 640.00
Servicios a terceros	Personal para encuesta	1	40.00	S/. 40.00
Otros				S/. 150.00
Total				S/.1 770.00

7. Referencias

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

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

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

Arroyo K, Luna R. y Sauñe M. (2018) *Plan de negocios para determinar la viabilidad del servicio de lavandería delivery mediante el uso de tecnología* (app)repositorio.esan.edu.pe › handle › ESAN › 2018_MATP-WE_16-2_03_T

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Contraloría (2019) *Sistema de Control Interno (SCI). Directiva N° 006-2019-CG/INTEG.*

<http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/index.html>

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sánchez, L. (28 de abril del 2016). *Perdidas por deterioro de créditos mensuales comerciales*.

Recuperado: aseduco.com › blog1 › 2014/05/21 › perdidas-por-deterioro-de-créditos

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

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

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

Strategic Business Solutions (2016) *Crédito y cobranzas: Gestión efectiva*. www.strategic-businesssolutions.com ›

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

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

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

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

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

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

Apéndice: Matriz de consistencia de la investigación

Problema	Objetivo	Justificación
<p>¿En qué medida el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018?</p>	<p>Determinar en qué medida, el Control Interno mejora los créditos y cobranzas, en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018</p>	<p>Justificación Teórica. Esta investigación respecto al Control Interno en el área Créditos y Cobranzas, es gestionar y efectuar el cobro de los créditos a favor de la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, administrando y controlando la cartera de sus clientes, garantizando una adecuada y oportuna captación de recursos, evitando posibles riesgos incobrables. Que permita verificar y estudiar toda dificultad que pueda subsistir, además pueda realizar la implementación adecuada y confiable a la Empresa..</p>
<p>¿En qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018?</p>	<p>Determinar en qué medida el Planeamiento de control mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018.</p>	<p>Justificación Practica. La presente investigación es necesaria para la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima, a fin de dar solución a la problemática encontrada con la finalidad de hacer una buena gestión en lo administrativo y financiero, proponiendo estrategias de control interno para mejorar los créditos y cobranzas.</p>
<p>¿En qué medida los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018?</p>	<p>Determinar en qué medida, los Procedimientos del Control Interno mejora los créditos y cobranzas en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima en el año 2018.</p>	<p>Justificación Metodológica. Esta investigación empezó con la descripción de la realidad del problema, tomando en cuenta las dos variables: Control Interno y Créditos y Cobranza, se planteó los objetivos, las hipótesis y se empleó el cuestionario como instrumento de la encuesta para recabar información. Luego hallar los resultados de la investigación en la empresa SEBASTIAN'S INVERSIONES AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo – Lima..</p>