



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y GESTION DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS EN LA OFICINA DE MIBANCO CUTERVO –
CAJAMARCA 2017**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

Bach. YULISA MEDALI HURTADO GUEVARA

LIMA - PERÚ

2017

ASESORA

Dra. MADELAINE BERNARDO SANTIAGO

JURADO EXAMINADOR DE TESIS

Dr. TAM WONG FERNANDO LUIS

Dr. RICHARDSON PORLLES NELSON MARCOS

Mg. MUÑOZ CHACABANA JORGE

DEDICATORIA

A DIOS, por brindarme buena salud, para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. A mi madre y hermanos por ser ejemplos de fortaleza y perseverancia, por su apoyo incondicional. A mi asesora de tesis. Dra. Madelaine Bernardo, por su apoyo y paciencia durante el desarrollo de la tesis, por la confianza depositada y sus conocimientos brindados que me han ayudado a finalizar esta meta.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme guiado por el camino correcto y haber culminado esta gran etapa. A La Universidad Privada TELESUP por permitirme ser parte de ella, abrir las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera. Agradezco a mi asesora de tesis por ser guía y clave fundamental de este proyecto.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, YULISA MEDALI HURTADO GUEVARA, identificada con DNI N° 45242031, declaro que la presente investigación es original y no es copia de otro informe, siendo su única autora, ejerciendo las normas de ética y derechos de autor en su redacción, para no cometer ningún tipo de plagio o apropiación ilícita de la producción de otros autores.

YULISA MEDALI HURTADO GUEVARA
DNI: 45242031

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017. Teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas formales e informales se procedió a investigar ambas variables para identificar la relación. El título de la tesis es: Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

La metodología de estudio fue con un diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel descriptivo correlacional, de corte transversal. Antes de la aplicación del instrumento se validaron y se demostró la confiabilidad a través de la técnica de opinión de expertos y la prueba piloto, cuyo estadístico fue aceptable. Posterior se tomó el cuestionario con 44 ítems en una muestra de 30 trabajadores de la empresa financiera MIBANCO.

. Entre los resultados generales se encontró que: El Nivel de entorno de control como regular: 20%, Bueno: 76,7% y Muy bueno: 3,3%; En el nivel de evaluación de riesgo: Muy bueno: 6.7%, Bueno: 46,7%, Regular: 36,7% y Malo: 10%. Se concluye que las variables control interno y gestión de crédito y cobranzas determinan que existe relación en un nivel bueno. De manera que se rechaza H_0 , y se acepta H_a .

PALABRAS CLAVES: Control, Créditos, Cobranzas, Organizacional.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between Internal Control and Credit and Collection Management in the Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017 Office. Taking into account the problems faced by formal and informal companies, we proceeded to investigate both variables to identify the relationship . The title of the thesis is Internal Control and Credit and Collection Management in the Office of Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017.

The study methodology was a non-experimental design, with a quantitative approach, applied type, descriptive correlational level, cross-sectional. Before the application of the instrument, the reliability was validated and demonstrated through the expert opinion technique and the pilot test, whose statistic was acceptable. Subsequently, the questionnaire was taken with 44 items in a sample of 30 workers from the financial company MIBANCO.

Among the general results it was found that: The control environment level as regular: 20%, Good: 76.7% and Very good: 3.3%; At the level of risk assessment: Very good: 6.7%, Good: 46.7%, Fair: 36.7% and Bad: 10%. It is concluded that the internal control variables and credit and collections management determine that there is a relationship at a good level. So H_0 , is rejected, and accepted H_a .

KEY WORDS: Control, Credits, Collections, Organizational.

ÍNDICE

ASESORA DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR DE TESIS	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	13
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.1. Planteamiento del problema	16
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1. Problema general	17
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación y aportes del estudio	18
1.4. Objetivos de la investigación	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	20
II. MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes nacionales	21
2.1.2. Antecedentes internacionales	26
2.2. Bases teóricas de las variables	31
2.2.1. Control Interno	31
2.2.2. Objetivos del control interno	36
A. Entorno de Control	36
B. Evaluación de Riesgos	37
C. Actividad de Control	38
D. Información y Comunicación	38

E. Actividades de supervisión	39
2.2.3. Efectividad del control interno	39
2.2.4. Limitaciones	41
2.2.5. Teorías de créditos y cobranzas	42
2.3. Definición de términos básicos	55
III. MÉTODOS Y MATERIALES	61
3.1. Hipótesis de la investigación	61
3.1.1. Hipótesis general	61
3.1.2. Hipótesis específico	61
3.2. Variables de estudio	61
3.2.1. Definición conceptual	62
3.2.2. Definición operacional	64
3.2.3. Operacionalización de la variables	65
3.3. Nivel y tipo de investigación	68
3.3.1. Nivel de investigación	68
3.3.2. Tipo de investigación	68
3.4. Diseño de la Investigación	68
3.5. Población y muestra de estudio	69
3.5.1. Población	69
3.5.2. Muestra de estudio	69
3.5.3. Muestreo de estudio	69
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	70
3.6.1. Técnicas de recolección de datos	70
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	70
3.7. Validación y confiabilidad del instrumento	71
3.8. Métodos de análisis de datos	71
3.9. Propuesta de valor	71
3.10. Aspectos Deontológicos	71
IV. RESULTADOS	72
V. DISCUSIÓN	84
VI. CONCLUSIONES	96
VII. RECOMENDACIONES	98
ANEXOS	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Nivel de entorno de control	72
.....		
Tabla 2:	Nivel de evaluación de riesgos	73
.....		
Tabla 3:	Nivel de actividad de control	74
.....		
Tabla 4:	Nivel de información y comunicación	75
.....		
Tabla 5:	Nivel de monitorea y supervisión	76
.....		
Tabla 6:	Nivel de conducta	77
.....		
Tabla 7:	Nivel de capacidad de pago histórico	78
.....		
Tabla 8:	Nivel de capacidad de endeudamiento.....	79
Tabla 9:	Nivel de condiciones macroeconómicas	80
.....		
Tabla 10:	Nivel de capacidad de pago proyectado	81
.....		
Tabla 11:	Nivel de control interno	82
.....		
Tabla 12:	Nivel de créditos y cobranza	83
.....		

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Nivel de entorno De control	72
Figura 2: Nivel de evaluación de riesgos	73
Figura 3: Nivel de actividad de control	74
Figura 4: Nivel de información y comunicación	75
Figura 5: Nivel de monitorea y supervisión	76
Figura 6: Nivel de conducta	77
Figura 7: Nivel de capacidad de pago histórico	78
Figura 8: Nivel de capacidad de endeudamiento	79
Figura 9: Nivel de condiciones macroeconómicas	80
Figura 10: Nivel de capacidad de pago proyectado	81
Figura 11: Nivel de control interno	82
Figura 12: Nivel de créditos y cobranza	83

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas empresas tienen parcialmente sistematizado su departamento de créditos y cobranzas por ser una de las áreas estratégicas de la institución, tiene entre sus funciones evaluar a los clientes para asignarles una línea de crédito adecuada, realizar el seguimiento de los estados de cuenta de los clientes, ejecutar las cobranzas y cumplir con las expectativas de la gerencia y donde su sistema de cobranza, muchas veces se ve afectada debido al crecimiento de las mismas. En éstas financieras es común el uso de letras de cambio u otros documentos físicos para respaldar el pago por los servicios al crédito; pero el manejo de estos documentos es lento y costoso. Para el caso de las letras de cambio por ejemplo, estas deben ser remitidas por cada compra al cliente para ser firmados, luego deben retornar a la empresa para ser enviados al Banco o ser asignados a un cobrador.

Melgar (2013), describe que el sistema financiero en nuestro país desde hace más de 20 años, muestra una aceptación por parte de los clientes, lo que se evidencia con la aparición de nuevas empresas, como son las Edypimes, financieras, cooperativas, cajas rurales, cajas municipales, bancos, servis, entre otras, lo que ha llevado a que cada vez más personas accedan a los créditos, inculcando la cultura financiera mediante la bancarización.

Chacón (2001), afirma que la importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, cuando la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el Control Interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del

negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización. (Sotomayor, 2002, p. 13)

Siendo las cosas así, resulta claro, que dichos cambios se pueden lograr implementando y adecuando controles internos, los cuales sean capaces de salvaguardar y preservar los bienes de la empresa.

En el 2013 en la Ciudad de Cutervo se denuncia a funcionario de la caja Rural de ahorros y créditos Cajamarca S.A. por infracción del artículo 19 de la ley N 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor. (Expediente 0348-2013/CPC-INDECOPI-CAJ). También se detectó diversas irregularidades en el tratamiento de los créditos otorgados a sus clientes por parte de su ex trabajador, quien, entre otros, tramitó, hizo aprobar y cobró - a través de terceros - los importes de créditos ficticios dentro de los cuales no se detectó a tiempo, ya que no hubo supervisión y un control adecuado.

Esta investigación contribuirá para confirmar las deficiencias de la empresa en relación al área de créditos y cobranzas, para en base a ello presentar las alternativas más innovadoras posibles, de modo que las empresas de este rubro alcancen eficiencia, eficacia económica con los recursos que administran.

Primer capítulo, planteamiento del problema, comprende la problemática de la investigación, nos muestra la situación actual en la que se desarrolla el problema en el ámbito internacional, nacional y empresarial. Se formula el problema general y sus problemas específicos. Además, se justifica en varios aspectos como el teórico, práctico y metodológico. Posterior se formula el objetivo general y los específicos.

Segundo capítulo, en el marco teórico, se desarrollaron los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

Tercer capítulo, comprende métodos y materiales, se formula las hipótesis de la investigación se define las variables de estudio, se presenta el cuadro de la operacionalización de las variables, también se define la metodología de la investigación, como: nivel, diseño, enfoque y tipo de investigación. Se presenta población, muestra y muestreo, Se evidencia la validación y confiabilidad del instrumento. Por último, la propuesta de valor y los aspectos deontológicos.

Cuarto capítulo, se presenta los resultados de la investigación con tablas y figuras e interpretaciones.

Quinto capítulo, contiene la discusión de resultados obtenidos producto de la presente investigación

Sexto capítulo, comprende las conclusiones, mientras que el octavo capítulo, se presentan las recomendaciones, Al final las referencias bibliográficas. Ya en los anexos la matriz de consistencia y otros.

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.1. Planteamiento del problema

Melgar (2013), manifestó que, el sistema financiero en nuestro país desde hace más de 20 años, muestra una aceptación por parte de los clientes, lo que se evidencia con la aparición de nuevas empresas, como son las Edypimes, financieras, cooperativas, cajas rurales, cajas municipales, bancos, servis, entre otras, lo que ha llevado a que cada vez más personas accedan a los créditos, inculcando la cultura financiera mediante la bancarización.

Esta competencia en las microfinanzas ha generado que las nuevas empresas que entran al mercado tengan un mayor apetito al riesgo por contar con una cartera de clientes, dejando de lado el control interno.

Oberrath (2015), señala que si se analiza la tendencia de los principales indicadores del sistema, uno encuentra que los índices de morosidad han tenido una tendencia al alza, atribuible a una serie de factores como la mayor consecuencia y el sobre endeudamiento de una cantidad cada vez más mayor de clientes.

La mayor competencia también se ve reflejada en una disminución de las tasa activas cobradas a los clientes (sin necesariamente una reducción de tasa pasivas para contrarrestar el efecto de los créditos).

Esto, en general, ha llevado a menores rentabilidades patrimoniales de las instituciones micro financieras en comparación con hace algunos años y que hace algunas empresas no sostenibles.

Otro factor importante es la composición de cartera de muchas entidades financieras, altamente concentradas en pocos sectores y regiones geográficas, exponiéndolos desproporcionalmente al riesgo crediticio

En Perú, mayo del 2016 la asociación de bancos (ASBANC) reportaba una morosidad del 2.77%, la más alta de los últimos 10 años. En caso de pequeñas empresas, dicha tasa alcanzo el 9.31%, y la mayoría de los tipos de créditos la tendencia fue similar salvo los créditos de consumo que se mantuvieron estables alrededor de 54%. El nivel de riesgo de cada crédito se castiga con provisiones que son fijadas en nuestro caso, por la súper intendencia de banca, seguros y AFP. Por esta razón, un incremento en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas se refleja en un aumento de nivel de riesgo y, por ende, un crecimiento en las provisiones solicitadas por el regulador que es dinero inmovilizado y que no puede ser prestado, de modo que afecta la rentabilidad de la entidad financiera. (Asociación de Bancos del Perú, 2016, pp. 1-20)

Una acción asumida por algunos bancos es la venta de su cartera morosa a empresas que luego se encargaran de cobrar dichos créditos a montos inferiores a la deuda acumulada. La venta de cartera es una medida que permite a la entidad bancaria reducir la cantidad de deuda morosa para así contar con mejores indicadores de gestión que tendrá como consecuencia calificaciones de riesgo positivas y por tanto un acceso a créditos en mejores condiciones.

En la actualidad en la oficina de Mibanco sede en Cutervo, surge la necesidad de hacer un estudio minucioso sobre Control interno y la gestión de créditos y cobranza, porque se ha evidenciado irregularidades en las en la entrega de créditos, cobranzas, entre otros. (Mibanco sede en Cutervo)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Cuál es la relación entre evaluación de riesgo y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Cuál es la relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Cuál es la relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Cuál es la relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

1.3. Justificación y aportes del estudio

El desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo tomando en consideración la importancia que tiene el Control Interno en la verificación de las actividades que se realizan a nivel organizacional, teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas formales e informales, este estudio buscó determinar la relación entre ambas variables.

Los resultados de esta investigación permitirán confirmar las deficiencias de la empresa en relación al área de créditos y cobranzas, en base a ello presentar las alternativa innovadoras posibles, de modo que las

empresas de este rubro alcancen eficiencia, eficacia y economía en los escasos recursos que administran.

Además, la presente investigación constituye un aporte importante en la gestión del departamento de créditos y cobranzas y de aplicabilidad en las empresas prestadoras.

Este estudio presenta aporte teórico, el Artículo 19 de la ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Implica un cambio de visión en beneficio y una mayor protección a los derechos a través de una actuación preventiva y proactiva en concordancia con instituciones relacionadas a las entidades prestadoras. Se han tomado en cuenta las teorías actualizadas

En el aspecto social, porque en la actualidad la ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, no se aplica por desconocimiento de los clientes y de esto aprovechan los colaboradores de la entidades prestadoras, el cual tiene una ley que le ampara al consumidor, la cual se expone de forma clara en esta tesis.

En el aspecto metodológico, se justifica porque es una investigación con un diseño no experimental, de corte transversal, ya que el cuestionario se tomó por única vez, como una vista fotográfica. Se aplicó un cuestionario con 44 ítems, a una muestra de 30 trabajadores para describir si existe relación entre ambas variables.

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

Identificar la relación entre evaluación de riesgo y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

Identificar la relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

Identificar la relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

Identificar la relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Anticona (2016), realizó la tesis titulada: “El control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A. Periodo 2015”, en la Universidad Católica Los ángeles Chimbote, para obtener el título de Contador público. El objetivo general de la investigación fue conocer el control interno en el área administrativa de comercial Trujillo S.A. Periodo 2015.

La metodología de la investigación fue con un tipo aplicado, de nivel descriptivo y explicativo. De corte transversal, la técnica que se utilizó e fue la revisión documental y bibliográfica. Se establecieron los siguientes resultados: el ambiente de control es el fundamental para el funcionamiento de los demás componentes, se basa en la práctica de valores. La evaluación de riesgo identifica los riesgos en la organización y el impacto que puede causar su manifestación. Las actividades de control llevan al cumplimiento y la forma correctos de hacer las funciones encomendadas. La calidad y oportunidad de información y comunicación permite a la gerencia tomar decisiones adecuadas. El monitoreo evalúa la calidad de funcionamiento del control interno y permite identificar controles débiles.

Asimismo, se arribó a las siguientes conclusiones: 1) El ambiente de control de la Empresa comercial Trujillo de Huaraz cuenta con un plan y manual de ética que regula un comportamiento y la disciplina dentro de la organización. 2) La evaluación de riesgos es deficiente, porque no se ha establecido un plan de contingencias. 3) Las actividades de control se realiza adecuadamente para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. 4) La

información y comunicación son los resultados de la gestión y la información sobre el nivel de desempeño. 5) El monitoreo de las operaciones se realiza dentro y fuera de la organización y en todas las áreas orgánicas.

Chunga (2014), realizó la tesis titulada: “El Sistema de control Interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura”, en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, para optar el título profesional de contador público. La metodología utilizada en la investigación, es de tipo aplicada, con un diseño no experimental, descriptivo, explicativo y causal. La población estuvo constituida por 150 trabajadores y la muestra 108, aplicando un estadístico con una fórmula aleatoria simple. Se aplicó un cuestionario y una entrevista.

Se llegó a las siguientes conclusiones: el sistema de control interno como soporte influye significativamente en la gestión de inventarios en las empresas comerciales que desarrollan sus actividades en el ámbito geográfico de la provincia de Huaura, por cuanto es un proceso efectuado por las Gerencias de las mismas diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas en lo que refiere especialmente a la compra, custodia y empleo del principal activo que tiene como son los inventarios, cuyos controles deben asegurar una Gestión eficiente de los mismos en un periodo determinado. Segunda conclusión, en cuanto su compra permite establecer controles adecuados y articulados para garantizar el proceso de abastecimiento sobre todo para apreciar los dos efectos contables; el registro activo, es decir, adquisiciones de bienes o servicios distributivos, o de un gasto, es decir servicio no distributivos y finalmente la contabilización de la correspondiente deuda con los

proveedores, esto significa dinamizar la fase de compra tratando en lo posible de mantener los niveles adecuados de los inventarios para satisfacer la demanda de las ventas por exigencia de sus clientes y consumidores.

Vásquez (2014), realizó la tesis titulada: “Sistema de Control Interno y su Contribución a la Gestión del Área Financiera de las Empresas Metalmeccánicas del distrito de Trujillo, año 2014”, en la Universidad Nacional de Trujillo, para optar el título de contador público. Teniendo como objetivo general: determinar de como el sistema de control interno contribuye con la gestión del área financiera de las empresas metalmeccánicas del distrito de Trujillo año-2014. La metodología utilizada posee un método descriptivo comparativo. La población está constituida por 5 empresas metalmeccánicas del distrito de Trujillo y se tomó como muestra a la empresa a Metarquel S.A. Sostiene que: Los mecanismos de control interno contribuyen en la gestión financiera, porque se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en los estados financieros como es el caso de la mejora de la liquidez y rentabilidad. Con un diagnóstico del control interno se logra determinar los puntos más críticos, como la falta de procedimientos y políticas en las áreas, la duplicidad de funciones del personal, etc. Se elaboran políticas y procedimientos para cada una de las áreas con el objetivo que el personal asignado sepa las funciones a realizar para determinado procedimiento encomendado.

Se llegó a las siguientes conclusiones: 1) Los mecanismos de control interno propuestos han contribuido con la gestión del área financiera de la empresa Metarquel S.A.C. por cuanto esto se refleja en su aplicación y en los resultados obtenidos en los estados financieros como es el caso de la mejora de la liquidez y rentabilidad. 2) Se realizó un diagnóstico del control interno actual mediante la aplicación de cuestionarios, logrando determinar los

puntos más críticos, como la falta de procedimientos y políticas en las áreas, la duplicidad de funciones del personal, etc. los que fueron sometidos a evaluación dando luego alternativas de solución para mejorarlos. 3) Se elaboran políticas y procedimientos para cada una de las áreas con el objetivo que el personal asignado sepa las funciones a realizar para determinado procedimiento encomendado, esto se realizó mediante la elaboración de flujogramas. 4) Se diseñó formatos que faciliten el control y manejo de los flujos de efectivo diario de la empresa, teniendo en cuenta que son recursos que fluyen diariamente y mejorar su control ayudaría a mejorar la administración y distribución de estos recursos. 5) Se ha determinado la incidencia favorable del control interno en la gestión del área financiera, por los resultados obtenidos luego de comparar y analizar la información histórica contenida en sus estados financieros.

Carbajal & Rosario (2014), realizó la tesis titulada. “Control Interno del efectivo y su incidencia en la Gestión Financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014”, en la Universidad Privada Antenor Orrego, para optar por el título profesional de contador público. Su objetivo general: demostrar de qué manera el Control Interno del efectivo mejorará la gestión financiera en la CONSTRUCTORA A&J INGENIEROS S.A.C para el año 2014. Buscar el mejoramiento de la gestión financiera y del control interno del efectivo en la Empresa Constructora A&J Ingenieros S.A.C de Trujillo. Esta investigación ha utilizado el diseño de investigación no experimental “Pre Test y Post Test”, de nivel descriptivo Correlacionar, cuyos resultados se evidencian a través de tablas y gráficos, tal como lo recomienda las normas estadísticas. La falta de control interno del movimiento del efectivo, es la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones. El control interno contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera

de la empresa. Arribó a las siguientes conclusiones: En el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones, tal como se corrobora en los cuadros.

Se llegó a las siguientes conclusiones: En el diagnóstico inicial realizado a la empresa, se determina la falta de control interno del movimiento del efectivo, siendo esta la causa para que la gestión financiera no cuente con información confiable y oportuna en el momento de la toma de decisiones, Nuestra propuesta enunciada en el numeral 4.1.2 del control interno diseñado contribuye a mejorar la eficiencia del control en la gestión financiera de la empresa. Se determinó que de acuerdo a los resultados obtenidos se mejora significativamente la gestión financiera en la constructora A&J Ingenieros SAC, tal como se puede observar en el estado de ganancias y pérdidas de Abril del 2014

Rodríguez (2007), realizó la tesis titulada: “Influencia del Control Interno en los Procesos Logísticos de las Empresas Pesqueras de Puerto Malabrigo para una Adecuada Gestión Administrativa”, en la Universidad Privada del Norte, para optar el título profesional de contador público. Teniendo como objetivo general: demostrar que la aplicación de un sistema de control interno adecuado, en el proceso logístico de una empresa pesquera, constituye un instrumento eficaz para la mejora en la toma de decisiones administrativas.

El control interno es una herramienta que involucra recurso humano, métodos y procedimientos coordinados a través de toda la organización; que permitirá controlar las operaciones y registros; de esta manera se reforzará los procesos que contribuirán a prevenir

eventos futuros que pudieran poner en riesgo los objetivos de la organización, de igual modo proporcionará eficiencia y efectividad a las operaciones y labores realizadas. Adicionalmente, salvaguarda los bienes de la Empresa y aporta al mejor manejo de la gestión administrativa. La población se consideró a todas las empresas del sector pesquero ubicadas en puerto Malabrigo y se tomó la muestra a la empresa Pesquera Industrial S.A

2.1.2. Antecedentes internacionales

Barrezueta (2015) realizó la tesis titulada “El Control Interno Contable y su aporte a la razonabilidad de la Cuenta Clientes en el Sector Comercial”, de la Universidad Técnica de Machala Ecuador, siendo su objetivo general: Implementar un sistema de Control de cuentas por cobrar, el mismo que permita su valoración concreta, en la empresa Hotel Veuxer siendo su población la parte administrativa del hotel y sus objetivos específicos son: a) Diseñar los procedimientos para un eficiente y mejor control de las cuentas por cobrar b) Diseñar políticas para optimizar las transacciones contables c) Lograr eficiencia en el cumplimiento de los procesos, para la investigación se utilizaron modelos de investigación, exploratorio, descriptiva, entrevista y observación, análisis de resultado concluye que en el análisis económico tendrá un impacto positivo debido a que la ejecución del proyecto mejorara el control de cuentas por cobrar, y se podrá recuperar en su mayor parte de las deudas vencidas

Poso y Barrios (2014), realizaron la tesis titulada: “Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera”, en Universidad de Cartagena - Colombia, para optar el título de contador público. Su objetivo general: diseñar un Sistema de Control

Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejor vigilancia de las actividades contables y financieras. La metodología utilizada es analítico descriptivo. Se llegó a las siguientes conclusiones:

- 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.
- Por esta razón los autores finalmente estructuran una definición para el Control Interno concibiéndolo como aquel instrumento administrativo que proporciona seguridad en las operaciones, confiabilidad en la información financiera, el cumplimiento de las leyes y mejora la comunicación entre las diferentes áreas de las organizaciones.
- El Control Interno como tal no significa el remedio infalible a las eventuales anomalías y/o inconsistencias que puedan surgir en el desarrollo normal de los negocios, pero si brinda la posibilidad de mitigar y aliviar los traumas que se podrían presentar.
- El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude.
- Si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros

eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

Dugarte (2012) realizó la tesis titulada: “Control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, realizado en la ciudad de Mérida en Venezuela”, en la Universidad de los Andes – República Bolivariana de Venezuela, para optar el grado de magister en ciencias contables. Teniendo como objetivo general: establecer estándares de control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles realizadas por los órganos ejecutivos de la administración pública municipal, ubicados en el área metropolitana del Estado de Mérida. En cuanto a la metodología utilizada posee un enfoque cuantitativo.

Se llegó a las siguientes conclusiones: La situación actual del control interno administrativo de los órganos de administración pública municipal ubicados en el área metropolitana del Estado Mérida, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Igualmente, se puede afirmar que debido a la inexistencia en dichos órganos de una unidad técnica especializada con funciones de control en la ejecución de obras civiles, es síntoma de que subestima la división del trabajo como etapa fundamental de la organización y control como funciones administrativas. Los instrumentos técnicos que se deben aplicar y se relacionan con el control interno administrativo en la ejecución de obras civiles, están contenidos a una amplia estructura de normas que establecen la uniformidad y consistencia de las especificaciones de construcción de acuerdo civil a ejecutar.

Los elementos de control y actividades de control interno que garantizan la definición de estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras son los siguientes:

Conformar el expediente por cada obra civil en ejecución. Contratar el ingeniero inspector por cada obra civil a ejecutar. Inspeccionar la calidad de la obra ejecutada y ejecución. Supervisar las especificaciones de los materiales y equipos utilizados en el sitio de ejecución de la obra. Fiscalizar que los trabajos que ejecute el contratista estén de acuerdo con los planos, especificaciones técnicas, al presupuesto original o a sus modificaciones, a las instrucciones del órgano contratante y a todas las características exigibles para los trabajos que ejecute el contratista. Suspender la ejecución de partes de la obra cuando éstas no se estén ejecutando conforme a los documentos y normas técnicas, planos y especificaciones de la misma. Procesar las observaciones y solicitudes que formule por escrito el contratista en relación con la ejecución de la obra, e indicarle las instrucciones, acciones o soluciones que el órgano contratante estime conveniente, dentro de los plazos previstos en el contrato o con la celeridad que demande la naturaleza de la petición. Informar el avance técnico y administrativo de la obra y notificar de inmediato, por escrito, cualquier paralización o anomalía. Coordinar acciones con el proyectista para prever, con la debida anticipación, las modificaciones que pudiesen surgir durante la ejecución de la obra. Dar estricto cumplimiento a los trámites de control previo y pago de las valuaciones de obra ejecutada. Conocer cabalmente el contrato que rige la ejecución de la obra civil. Verificar la terminación, recepción provisional y definitiva de la obra conjuntamente con ingeniero residente, el ingeniero inspector y el representante de la empresa contratista. Velar por el estricto cumplimiento de las normas laborales, de seguridad industrial y de condiciones en el medio de trabajo. Vigilar la

paralización, prórrogas y reinicio de los trabajos conjuntamente con el ingeniero residente.

Chafra (2012), realizó la tesis titulada: “Implementación de un Sistema de Control Interno en el área Contable de la empresa Imporcobre, ciudad de Quito”, en la Universidad Central de Ecuador, para optar el título de ingeniera en contabilidad y auditoría. La metodología utilizada es de una investigación descriptiva.

Sus conclusiones son: Una vez culminado el estudio que se realizó en la ferretería IMPORCOBRE, puedo manifestar que la misma no lleva a cabo ningún tipo de control sobre sus operaciones esto ha impedido a los dueños una eficiente toma de decisiones y el mejoramiento de sus resultados financieros. Segunda conclusión, en el departamento de contabilidad se manifiesta que los empleados realizan los procedimientos contables de manera empírica, pues no existe un manual que oriente y soporte el desarrollo de las actividades de manera efectiva. Tercera conclusión, los integrantes de la empresa desconocen los pasos en la realización de las actividades del departamento de contabilidad, la delegación de funciones entre el personal es disfuncional, ya que la empresa no tienen un mecanismo o herramienta que sirva de instrucción u orientación al personal. Cuarta conclusión, la empresa no aplica y desconoce los fundamentos teóricos del control interno por lo cual sus niveles de eficiencia y eficacia disminuyen. Quinta conclusión, los procedimientos de control interno financiero son importantes en una empresa para mantener movimientos que ayuden a optimizar tiempo, en este caso no existe procedimientos para ser aplicados. Sexta conclusión, la falta de dirección, control y evaluación de los procedimientos contables en IMPORCOBRE ha ocasionado errores que se reflejen en la deficiencia de los servicios y actividades. Última conclusión, el objetivo de aplicar los procedimientos de control interno financiero, es para mejorar la calidad de información que

presenta la empresa que permitan edificar una empresa sólida, con imagen corporativa y que esta sea reconocida a nivel nacional.

Naz (2009) realizó la tesis titulada: “Evaluación del Control Interno del departamento de Créditos y Cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados”, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, tiene como objetivos lo siguiente: Capacitar al personal constantemente sobre las tendencias de la economía del país y capacitarlos en temas de finanzas, crear y proponer sistemas de evaluación de créditos, detectar créditos con riesgo a lo normal para hacerles seguimiento continuo y minucioso, contar con información bibliográfica o soporte de asesoría para posibles consultas sobre temas de créditos, la investigación tiene como método descriptivo – cualitativo y el cual concluye lo siguiente: el departamento de créditos y cobros es de suma importancia para alcanzar los objetivos al realizar efectivamente la cobranza aplicando controles y procedimientos, el departamento de control interno tiene como objetivo principal apoyar en la prevención de errores y fraudes y surge la necesidad de mantener una auditoría eficiente y confiable que nos permita cumplir con las metas administrativas de la empresa. Cuenta con una población de 20 clientes.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Control Interno

El Control y sus orígenes

Según Sotomayor (2002). Con la aparición de la teoría administrativa general se da énfasis al término de Control, constatándose que forma parte de un proceso específico que integra también a la Planeación, Organización y Dirección, facilitando con su observancia la obtención de metas organizacionales, situación que

representa una premisa básica en el quehacer de los negocios o en su caso de las actividades no lucrativas.

El Control representa por principio una etapa o fase dentro de un proceso funcional, mismo que es identificado en toda organización independientemente del sector o giro al que pertenezca.

Ciertamente en su inicio el Control aparece con un enfoque que bien pudiera caracterizarse como de tipo negativo, es decir, aludiendo al hecho prohibitivo de no realizar operaciones, con base en ello solamente se señalaba pero sin aportar alguna otra solución al margen de ello representaba un avance en el orden y disciplina al efectuar operaciones.

Como un proceso natural y de cambio el nuevo enfoque que se presenta es el de alentar e incentivar su desarrollo »situación que es la que prevalece en esta época contemporánea, desprendiéndose obviamente que no debe limitarse sino al contrario innovarse y adecuarse.

El Concepto de Control ha evolucionado, de ello no existe duda, pero es incuestionable que el éxito descansa en la benevolencia de su diseño y la actitud de disposición del personal que está comprometido con la organización

Denominación de Control Interno

Sotomayor (2002). El Control en lo general se asocia con actividades de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que

exista claridad, validez y confiabilidad, aunado a un grado de certeza razonable.

Es obvio que el Control está involucrado en el accionar de una organización, de ahí la denominación de Control Interno ya que se hace referencia tácita a que está en el interior de ella

Del concepto Control, deriva Control Interno, concepto muy discutido en la Unión Americana, ya que inicialmente se hacía referencia a Control Chek, pero finalmente fue aceptado el término, así como en nuestro país. (p. 23)

Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2015) en su libro control interno, en su definición indica que es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

El sistema de Control Interno proporciona una seguridad razonable. El término “razonable” reconoce que el Control Interno tiene limitaciones inherentes; esto puede traducirse en que jamás el directivo y sus trabajadores deben pensar que, una vez creado el sistema, han erradicado las probabilidades de errores y fraudes en la organización y que todos sus objetivos serán alcanzados, ya que estarían obviando la posibilidad de que, así estén establecidos los procedimientos más eficientes, se puedan cometer errores por descuido, malas interpretaciones, desconocimiento o distracción del personal o sencillamente que algunas personas decidan cometer un hecho delictivo. (pp. 2-3)

Según Estupiñan (2003) sus objetivos del control interno “El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración”, los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (p.19)

Definiciones de control interno

De acuerdo a La Enciclopedia de la Auditoria (2003). Expresa que la primera definición formal de control interno fue establecida originalmente en el año 1949 por el Comité de Principios Contables del Instituto 12 Americano de Contadores Públicos Titulados (AICPA), el cual, definió el control interno de la forma siguiente:

El control interno abarca el plan de organización y los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa para salvaguardar sus activos, verificar la adecuación y fiabilidad de la información de la contabilidad, promover la eficacia operacional y fomentar la adherencia a las políticas establecidas en la dirección. (p.239).

La Contraloría General de la República, el 18 de enero de 2017, emitió una norma que impulsa la Implementación del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos bajo el Marco COSO 20131.

Cabe precisar que las organizaciones modernas, debido a las exigencias de la globalización, aspiran a ser organizaciones cada vez más competitivas, con un desempeño eficiente, eficaz y transparente y con un buen comportamiento ética

Según la Contraloría General del República del Perú, en el “Proyecto de Ley para la modificación del Art. 10º de la ley N° 28716 – Ley de control interno de las entidades del estado, modificado por el Decreto de Urgencia N° 067-2009” (2010) el control interno constituye una obligación natural e inherente a las autoridades de las entidades que no pueden ser limitada por el Decreto de Urgencia N° 067-2009, al condicionar su funcionamiento a la elaboración o implementación de los documentos de gestión o sistemas informáticos para la administración financiera (SIAF), creando con ello confusión o paralización del SCI como presupuesto para la identificación de los problemas y consiguiente instauración de las decisiones de gestión.

Según el informe coso - Marco integrado (2013) define el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

- Está orientado a la consecución de objetivos en una o más categorías operaciones, información y cumplimiento.
- Es un proceso que consta de tareas y actividades continuases un medio para llegar a un fin, y no un fin en sí mismo.

- Es efectuado por las personas no se trata solamente de manuales, políticas, sistemas y formularios, sino de personas y las acciones que éstas aplican en cada nivel de la organización para llevar a cabo el control interno.
- Es capaz de proporcionar una seguridad razonable no una seguridad absoluta, al consejo y a la alta dirección de la entidad. (p,3)

2.2.2. Objetivos del control interno

El Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno.

- **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas
- **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Componentes del control interno: el control interno cuenta con 5

componentes.

A. Entorno de Control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización.

El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno. (p. 4)

B. Evaluación de Riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la

base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad.

La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo. (p.4)

C. Actividad de Control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias (p. 4)

D. Información y Comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (p.5)

E. Actividades de Supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presentes y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de

la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (p.5)

2.2.3. Efectividad del control interno

El Marco establece los requisitos de un sistema de control interno efectivo. Un sistema efectivo proporciona una seguridad razonable respecto a la consecución de los objetivos de la entidad. Un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes están siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados
- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos de reporte específicos de la entidad. (p,8)

2.2.4. Limitaciones

- El Marco reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapen al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidades decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones. (p.9)

2.2.5. Teorías de Créditos y Cobranzas

Vela (2015), nos señala, en su libro herramientas financieras en la evolución del riesgo de crédito definen la importancia. El crédito, entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese. En ese sentido, la persona natural o jurídica que otorga el financiamiento, se le conoce como agente prestamista o acreedor. Mientras que, la

persona natural o jurídica que recibe el financiamiento se le llama agente prestatario o deudor.

Según Peña (2012), nos indica en su libro el crédito bancario a persona jurídicas y naturales define que el crédito es un activo de riesgo mediante el cual la institución financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a entregar fondos a préstamo u otros bienes a un determinado cliente, o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por este.

Crédito bancario o línea de crédito: Es la autorización que otorga una institución financiera a un cliente, mediante contrato, para que este disponga de recursos financieros hasta un determinado monto, que puede o no hacerse disponible de forma íntegra y mediante determinados principios.(p,16)

Por otro lado, Morales (2014), señala en su libro créditos y cobranza. El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. La palabra crédito viene del latín creditum (sustantivación del verbo credere: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. A la vez, el financiamiento se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos, que se encuentran

detallados según su procedencia, en el pasivo del balance y como inversiones en el activo. (p.23)

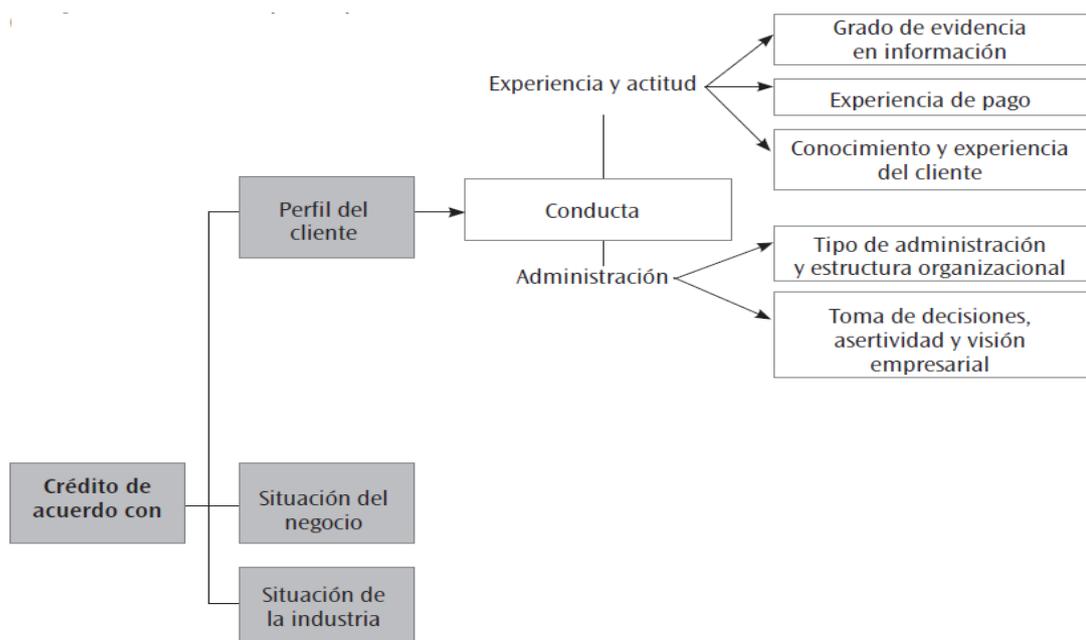
Las 5 C del crédito

Las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito.

Primera C: conducta

El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. La evaluación de este aspecto se realiza a través de la calificación de la conducta del deudor.

Figura N° 01: Factores de conducta



Fuente: Morales, 2014, p.27

Grado de evidencia en la información

Este factor evalúa la calidad de la información financiera del deudor, presentada a los bancos donde solicita crédito.

Experiencia de pago

Este factor evalúa el comportamiento del historial de pago del deudor con los bancos en los últimos 24 meses. Asimismo, analiza la oportunidad de pago en sus obligaciones y el cumplimiento en sus líneas y contratos crediticios.

Conocimiento y experiencia del cliente

Este factor estudia el comportamiento de pago del deudor con terceros (otras instituciones financieras y proveedores).

La consulta del historial de pago se realiza en el Buró de Crédito, pieza fundamental de este análisis. Además, dentro de este rubro se evalúa el impacto de las demandas administrativas y judiciales en la operación de la empresa.

Tipo de administración y estructura organizacional

Este factor analiza la estructura organizacional de la empresa. Mediante este análisis se determina la capacidad que tiene el deudor para optimizar la operación de sus negocios.

Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial
Este factor evalúa la capacidad empresarial del cliente para construir

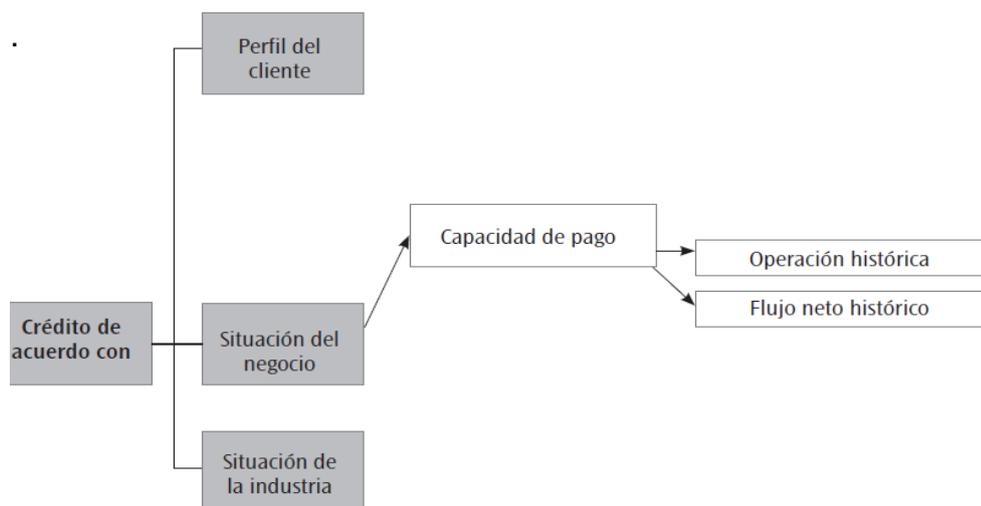
un historial exitoso de rentabilidad y un manejo prudente de la operación de sus negocios:

- a) La dependencia de la toma de decisiones: quién o quiénes determinan?
- b) Experiencia de negocios dentro de su ramo: conclusión exitosa de proyectos.
- c) Desempeño histórico: capacidad de reacción al enfrentar cambios en gustos y preferencias del mercado.

Segunda C: Capacidad de Pago Histórica

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación.

Figura N° 2 Factor de capacidad de pago histórico.



Fuente: Morales, 2014, p.29

Operación histórica

Este factor evalúa el comportamiento de las ventas y utilidades del cliente, reflejadas en el estado de resultados. Este análisis tiene como objetivo describir tendencias significativas.

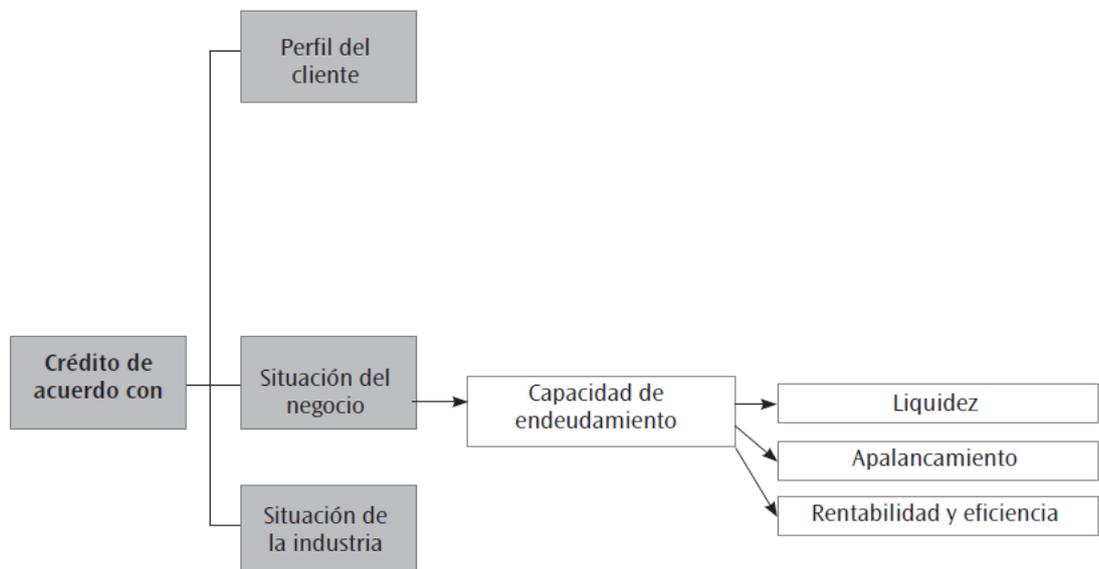
Flujo neto histórico

Este factor evalúa la capacidad de generar recursos (efectivo) provenientes de la propia actividad del negocio. Este análisis se fundamenta en el estudio detallado del flujo de efectivo (total) del cliente.

Tercera C: Capacidad De Endeudamiento

El objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

Grafico N° 3. Factor de Capacidad de endeudamiento.



Fuente: Morales, 2014, p.30

Liquidez

Este factor analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo, y se calcula a través de las siguientes razones financieras:

a) Liquidez inmediata = (caja, bancos y Val. Realiz. + Clientes) / pasivo a corto plazo

b) Liquidez = activo circulante / pasivo a corto plazo

Este análisis de las razones financieras se debe complementar con un estudio del nivel de liquidez de la industria a la que pertenece el deudor. Asimismo, el análisis en el uso de los activos evalúa:

a) Rotación de inventarios.

b) Rotación de cuentas por cobrar.

c) Rotación de cuentas por pagar (ciclo económico).

Apalancamiento

Este indicador analiza la estructura financiera (recursos de capital y de deuda) que el deudor utiliza para llevar a cabo las operaciones de la empresa. Su estructura financiera se mide a través del análisis del estado actual y de la tendencia de las siguientes razones financieras:

a) Apalancamiento = pasivo total / capital contable

b) Palanca financiera = pasivo con costo / capital contable

Este análisis se complementa analizando la posición de apalancamiento de la industria a la que pertenece el deudor.

Rentabilidad y eficiencia

Este factor identifica el flujo de utilidades en los últimos dos años de operación del deudor. Para ello, se construyen las siguientes razones financieras:

- a) ROA (rendimiento sobre el activo) = utilidad neta / activo total
- b) ROE (rendimiento sobre el patrimonio) = utilidad neta / capital contable

Estas razones miden las tendencias y permiten realizar análisis comparativos respecto al promedio de rentabilidad de la industria a la que el deudor pertenece.

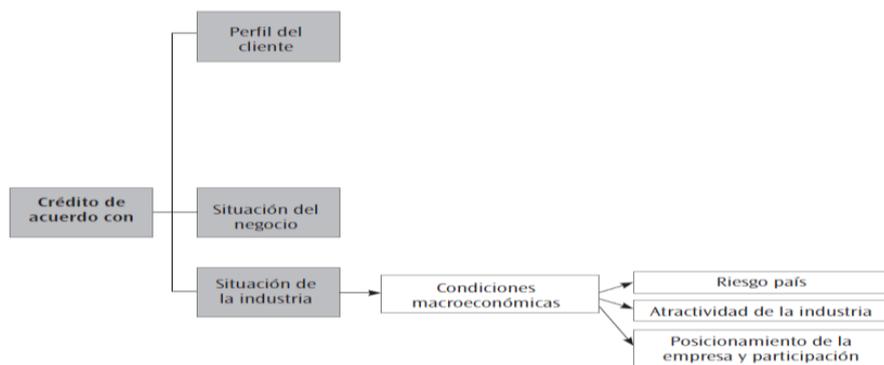
De manera paralela, se lleva a cabo un análisis del estado actual y de la tendencia de la eficiencia del deudor a través de la razón:

Utilidad neta / Ventas netas

Cuarta C: Condiciones Macroeconómicas

El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

Grafico N°4. Condiciones macroeconómicas.



Fuente: Morales, 2014, p.32

Se refiere al riesgo que asumen las entidades financieras por el posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores público y privado de otro país.

El riesgo país refleja la percepción de los operadores sobre la posibilidad de que un país pueda afrontar sus compromisos financieros internacionales. En esencia, el objetivo del riesgo país consiste en definir cuál será la capacidad de los prestatarios de un país determinado, para acceder a las divisas necesarias que le permitan atender el servicio de la deuda contraída con dichas divisas, o en caso externo, determinar la probabilidad de que acontezca la suspensión del pago internacional. El riesgo país está determinado por ciertos índices, que evalúan a los países a través de/considerando su situación política y económica; esta apreciación es elaborada por Euromoney, Institucional Investor, Standard & Poor's, Fitch IBCA México, y Moody's, que son las calificadoras más importantes

Perspectiva de la industria

Se determina la situación y perspectiva de crecimiento de la industria a la que pertenece el deudor dentro del contexto del perfil macroeconómico del país. Para ello, se evalúa el nivel de riesgo o atractividad de la industria mediante tres factores: el económico, el de portafolio y el financiero. La calificación del riesgo sectorial o de la

atractivita de la industria resulta de la ponderación de las calificaciones llevadas a cabo en los tres factores de riesgo anteriormente mencionados.

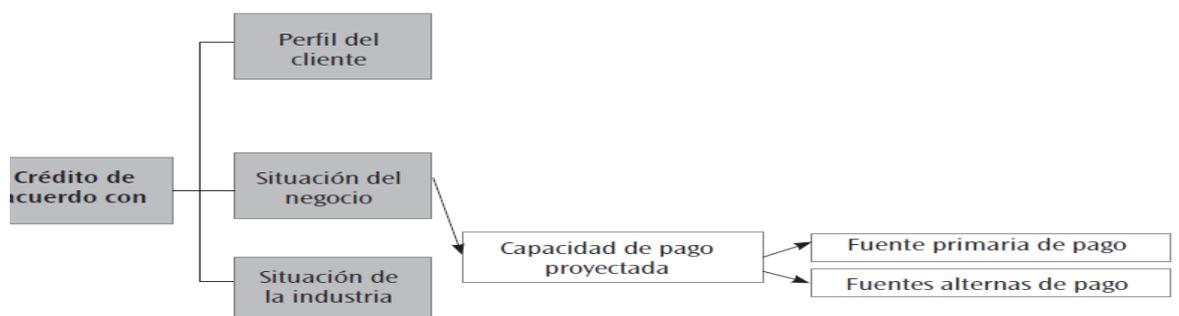
Posicionamiento de la empresa y participación

Este factor busca comparar a la empresa dentro de su industria, para determinar sus ventajas competitivas sostenibles y las desventajas frente a sus competidores. Además, busca conocer el comportamiento del mercado donde el cliente participa a través de los factores que definen la competencia (mecanismos de asignación de precios, nivel tecnológico, grado de integración, requerimientos de inversión, grado de regulación, tipo de organización industrial, etc.) y el grado de influencia de la empresa sobre proveedores, clientes y otros agentes económicos que participen en la cadena productiva

Quinta c: Capacidad De Pago Proyectada

El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria.

Grafico N5. Factor de capacidad.



Fuente: Morales, 2014, p.33

Clasificación de los créditos

Las operaciones de crédito se clasifican normalmente siguiendo los siguientes criterios: su destino; las garantías que se otorgan para su obtención; la personalidad del prestatario y, finalmente, su duración.

Por su destino

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. En el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario.

Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. Así, el crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas. El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año. El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles.

Estructura Del Departamento De Crédito Y Cobranza

El departamento de créditos debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas. Este departamento se divide principalmente en dos funciones básicas: 1) crédito y 2) cobranza y Crédito

Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual realiza las siguientes operaciones:

- Análisis para la apertura de nuevas cuentas.

- Control del archivo de antecedentes de crédito
- Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
- Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
- Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
- Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.
- Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
- Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera.

Cobranza

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

- Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su.
- Registro. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.

- Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios. 8. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

2.3. Definición de términos básicos

Código de ética. El Código de ético del Instituto de Auditores Internos (ha) es el conjunto de principios relevantes para la profesión y práctica de la auditoría «tema, y de regias de conducta que describen el comportamiento que se espera de los auditores internos. El Código de ético aplica tanto a las personas como a las entidades que prestan servicios de auditoría interna. El propósito de este código es el de promover una cultura de ética en la profesión de auditoría interna en el ámbito internacional. (Santilla, 2013, p.74)

Control. Cualquier medida que tome la administración, el consejo y otras partes para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de alcanzar las metas y objetivos establecidos. La administración planea, organiza y dirige la realización de acciones suficientes para proporcionar seguridad razonable de que se alcanzarán los objetivos y las metas. (Santilla, 2013, p.74)

Fraude. Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren el uso de amenaza de violencia o fuerza física. Los fraudes son perpetrados por

individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios; evitar pagos o realizar incumplimiento de servicios; o para asegurarse ventajas personales o de negocio. (Santilla, 2013, p.74).

Política. Conjunto de prácticas, hechos, instituciones y determinaciones de un estado, entidad o ente económico, que representa un modo de ejercer autoridad en un estado o sociedad. (Toro, 2014, p.63)

Procedimiento. Acción de proceder. Método de operación o serie de operaciones con que se pretende obtener un resultado. (Toro, 2014, p.63)

"COSO" (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS OF THE TREADWAY). Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude.

Prevención. Son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, como es el caso de las acciones legales, ya sea con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado en la recuperación de clientes morosos. (Morales, 2014, p.146)

Cobranza. Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. (Morales, 2014, p.146)

Recuperación. Acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo. (Morales, 2014, p.146)

Extinción. Son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (Morales, 2014, p.146)

Negociación. Existe un refrán que dice que más vale un mal arreglo que un buen pleito, y es en esta fase de la relación con el deudor que se caracteriza por la renuencia para pagar los créditos cuando algunas de las empresas prefieren llegar a un acuerdo caracterizado por recuperar una parte del crédito en vez de perder el saldo total, o establecer juicios que en ocasiones pueden ser más caros que lo que se recuperará. (Morales, 2014, p.160)

Acción judicial. Este camino que involucra al sistema judicial para reclamar mediante la acción de los juzgados el cumplimiento del deudor para saldar los créditos que la empresa le concedió. (Morales, 2014, p.146)

El crédito. Entendido como un proceso, consiste en que una persona natural o persona jurídica otorgue un financiamiento a otra persona natural o jurídica, a cambio de que esta última, en un periodo posterior devuelva el financiamiento recibido conjuntamente con una retribución, conocida como tasa de interés compensatoria o tasa de interés activa, la cual expresa el valor del dinero en el tiempo, más otros gastos asociados al financiamiento, si los hubiese. (Vela, 2015, p.15)

Flujo de caja. El flujo de caja es una herramienta de evaluación cuantitativa del riesgo crediticio, se calcula obteniendo el total de las

entradas (ingresos) de efectivo generados por un emprendimiento en un periodo determinado y deduciendo todas las salidas (egresos) de efectivo previamente calculadas. (Vela, 2015, p.57)

Activo. Conceptualmente se define como aquellos recursos controlados por la empresa, que se espera le generen beneficios económicos en el futuro (Vela, 2015, p.66)

Pasivo. Conceptualmente se define como las obligaciones (deudas) que posee la empresa con terceros, como resultado de transacciones y otros eventos pasados, que se espera le generen una salida de recursos en el momento de su cancelación. (Vela, 2015, p.67)

Activos crediticios. Todo derecho de crédito que sobre el cliente tiene la institución financiera para cualquier tipo de financiamiento concedido a este. (Peña, 2012, p.15)

Banco. Institución financiera autorizada a captar y colocar fondos provenientes de personas jurídicas y naturales, intermediar en operaciones de cobros y pagos, y a prestar servicios afines a las actividades referidas. (Peña, 2012, p.15)

Crédito. Es un activo de riesgo mediante el cual la institución financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a entregar fondos a préstamo u otros bienes a un determinado cliente, o garantiza frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por este. (Peña, 2012, p.16)

Crédito bancario o línea de crédito. Es la autorización que otorga una institución financiera a un cliente, mediante contrato, para que este disponga de recursos financieros hasta un determinado monto, que puede o no hacerse disponible de forma íntegra y mediante determinados principios. (Peña, 2012, p.16)

Comité de crédito. Es el órgano consultivo donde se analizan y se aprueban los financiamientos solicitados por los clientes del banco. (Peña, 2012, p.16)

Contrato de crédito. Se suscribe por ambas partes (prestamista y prestatario), una vez aprobado el financiamiento; en él se establecen los términos y condiciones bajo las cuales operará el mismo. (Peña, 2012, p.16)

Interés. Remuneración en cualquier tipo de moneda que recibe el prestamista del prestatario, en adición del importe principal adeudado por este último por el uso del dinero que recibe del primero en calidad de préstamo. (Peña, 2012, p.17)

Tasa de interés. Porcentaje aplicado por la institución financiera para el cobro (tasa de interés activa) o el pago del interés acordado (tasa de interés pasiva). (Peña, 2012, p.17)

Corto plazo. Utilización no superior a doce meses. Incluye los préstamos destinados a financiar capital de trabajo e inversiones cuyas amortizaciones se realicen en un año. (Peña, 2012, p.21)

Mediano plazo. Utilización superior a un año y no mayor de cinco años. Incluye los préstamos para capital de trabajo para financiar ciclos productivos hasta 18 meses, y los préstamos para inversiones con plazos de amortización hasta cinco años. (Peña, 2012, p.21)

Largo plazo. Utilización superior a cinco años. Incluye solamente los préstamos para inversiones con plazos de amortización por más de cinco años. (Peña, 2012, p.21)

Crédito vehicular. Son créditos destinados para la compra de vehículo de uso particular y empresarial (Vela, 2015, p.21)

Créditos para capital de trabajo. Son créditos para personas naturales y jurídicas, que desarrollan una actividad económica de comercio, producción o servicios y que tengan necesidad de capital de trabajo. (Vela, 2015, p.22)

Créditos Mivivienda. Son créditos otorgados con recursos del Fondo MIVIVIENDA S.A., los cuales serán utilizados en la adquisición y/o construcción de viviendas, a fin de ser destinados a casa-habitación, debiendo ser ocupadas por el beneficiario y su familia, si la hubiera. (Vela, 2015, p.23)

Crédito ganadero. Son créditos para personas naturales o jurídicas productoras de leche, que sean proveedores de las empresas: Gloria, Laive, etc. Así como de centros de acopio de leche u otros similares. (Vela, 2015, p.23)

Crédito agropecuario. Son créditos para personas naturales o jurídicas que desarrollan actividades agropecuarias y que tienen necesidades de financiamiento para el ciclo de producción de cultivos o ciclo de crianza de animales. (Vela, 2015, p.23)

Conducta. Determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor. (Morales, 2015, p.27)

Capacidad de pago histórica. El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo (Morales, 2015, p.29)

Capacidad de endeudamiento, Es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un

análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. (Morales, 2015, p.30)

Condiciones macroeconómicas, Es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor. (Morales, 2015, p.31)

Capacidad de pago proyectada, Analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria. (Morales, 2015, p.33)

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis general

¿Existe una relación entre Control Interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

3.1.2. Hipótesis específico

¿Existe una relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Existe una relación entre evaluación de riesgo y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Existe una relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Existe una relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

¿Existe una relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?

3.2. Variables de Estudio

- Variable 1: Control Interno
- Variable 2: Gestión de créditos y cobranzas

3.2.1. Definición conceptual

Variable 1: Control interno

Los sistemas de control interno tienen por objeto asegurar que estén lográndose los objetivos de la administración. Proporcionan a la administración evaluaciones objetivas del diseño y operación de las prácticas de gestión y la “garantía objetiva con respecto a la idoneidad y al funcionamiento de los procesos de gestión del riesgo, control y gobierno de la organización”. (FMI-2007, p. 129)

Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales:

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos

- Actividades de control gerencial
- Información y comunicación
- Supervisión; (Contraloría General de la república, p. 1)

Variable 2: Gestión de créditos y cobranzas

Crédito

Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual realiza las siguientes operaciones:

1. Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
2. Control del archivo de antecedentes de crédito.
3. Vigilar que las investigaciones de crédito sean las adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
4. Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
5. Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
6. Autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.
7. Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
8. Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etc. (Morales y Morales 2014- p. 89)

Cobranza

Gestionar y hacer cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.
(Morales y Morales 2014- p. 90)

3.2.2. Definición operacional

Variable 1: Control interno

El Control en lo general se asocia con actividades de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, estando inmerso en la organización instrumentando en ella los mecanismos inherentes que garanticen la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, aunado a un grado de certeza razonable.

- Entorno de control
 - Integridad y los valores éticos
 - Supervisión del desempeño
 - Niveles de autoridad y responsabilidad

- Evaluación de Riesgos
 - Objetivos
 - Riesgo
 - Evaluación

- Actividad de Control
 - Tecnología
 - Políticas

- Información y Comunicación
 - Calidad
 - Información

- Actividad de Monitoreo y Supervisión
 - Evaluaciones
 - Comunicaciones de deficiencias

Variable 2: Gestión de créditos y cobranzas

La entrega de valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en su futuro. Pudiendo existir adicionalmente un interés pactado.

- Conducta
 - Calidad moral
 - Capacidad administrativa

- Capacidad de pago histórico

- Habilidad de pago

- Capacidad de endeudamiento
 - Medición
 - Análisis Cuantitativo

- Condiciones Macroeconómicas
 - Posicionamiento

- Capacidad de Pago Proyectado
 - Analizar
 - Compromisos financieros

3.2.3. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	RANGO
Control interno	Entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad y los valores éticos. - Supervisión del desempeño. - Niveles de autoridad y responsabilidad. 	<p>¿Se prioriza el cumplimiento de valores éticos?</p> <p>¿Cuenta en su institución con un plan de supervisión de desempeño?</p> <p>¿Existe niveles de autoridad y responsabilidad en la entidad?</p>	<p>Siempre</p> <p>Casi siempre.</p> <p>A veces.</p> <p>nunca</p>	<p>Bueno</p> <p>Malo</p> <p>Regular</p>
	Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Riesgo - Evaluación 	<p>¿Los objetivos son elaborados de manera ágil?</p> <p>¿Usted identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos?</p> <p>¿En su entidad realizan las evaluaciones para identificar el riesgo del control interno?</p>		
	Actividad de control	<ul style="list-style-type: none"> - Tecnología - Políticas 	<p>¿Se ayuda de la tecnología para llevar un adecuado control interno?</p> <p>¿Las políticas con la que cuenta la entidad son claras?</p>		
	Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad - Información 	<p>¿La información que utiliza la entidad es de calidad?</p> <p>¿La información interna es clara y precisa?</p>		
	Actividad de monitoreo y supervisión	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones - Comunicaciones de deficiencias 	<p>¿La entidad realiza evaluaciones constantes para fortalecer el control interno?</p> <p>¿La entidad comunica oportunamente la deficiencias encontradas durante del control interno?</p>		
	Conducta	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad moral. 	<p>¿Usted analiza la capacidad moral</p>		

Créditos Y Cobranzas		- Capacidad administrativa	de los clientes? ¿Usted verifica la capacidad administrativa del negocio?		
	Capacidad de pago histórico	- Habilidad del pago	¿Realiza monitoreo previo antes otorgar un crédito para determinar su habilidad de pago?		
	Capacidad de endeudamiento	- Medición - Análisis cuantitativo.	¿Usted mide su capacidad del endeudamiento antes de otorgar un crédito? ¿Usted realiza un análisis cuantitativo a su cliente?		
	Condiciones macroeconómicas	- Posicionamiento	¿Analiza el posicionamiento la empresa frente a sus competidores?		
	Capacidad de pago proyectado	- Analizar - Compromisos financieros.	¿Usted analiza a largo plazo la proyección del pago de acuerdo a sus ingresos del cliente? ¿Evalúa si el cliente cuenta con un respaldo para otorgar su crédito?		

3.3. Nivel y tipo de investigación

3.3.1. Nivel de investigación

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo – correlacional; debido a que el interés del investigador es descubrir las posibles relaciones entre las variables más significativas; se intenta contrastar a nivel teórico, por la naturaleza del problema porque no hay muchos estudios con las variables asociadas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.3.2. Tipo de investigación

La investigación se enmarca dentro del tipo descriptivo, cuyo objetivo principal es conocer y describir, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que: los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, describe tendencias de un grupo o población, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar como se relacionan éstas. (p. 92)

3.4. Diseño de la Investigación

No experimental porque la investigación consiste en describir las variables de acuerdo a su naturaleza de las dimensiones. Hernández, Fernández y baptista (2014) este tipo de investigación es Descriptiva Cuantitativa tiene como finalidad conocer, describir y cuantificar los resultados (Hernández, Fernández y Baptista 2014, p, 98)

El control interno y la gestión de créditos y cobranzas en la oficina de Mibanco, analizando la problemática a través de una población de muestra o estudio Toma como punto de partida la deducción, en base a análisis de variables, es decir, asocia parámetros cuantificables cuyo objetivo es analizar una teoría.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Se entiende por población al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado.

La población con la que se realizó la investigación fueron 30 trabajadores de la empresa financiera MIBANCO-perteneiente a la provincia de Cutervo

3.5.1. Muestra de estudio

Es una parte de la población, la cual se selecciona con el propósito de obtener información. Debe ser “representativo”

La muestra con la que se realizó la investigación también fueron 30 trabajadores de la empresa financiera MIBANCO, pertenece a la provincia de Cutervo

3.5.2. Muestreo de estudio

En la muestra probabilística todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos, en la muestra no probabilística la elección de los elementos no dependen de la probabilidad si no de las características y de los objetivos de la investigación.

El muestreo con la que se realizó la investigación fueron los 30 trabajadores de la empresa financiera MIBANCO, pertenece a la provincia de Cutervo

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Los cuestionarios Se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas Sus contextos pueden ser: auto administrados, entrevista personal o telefónica, vía internet, utilizan en encuestas de todo tipo (por ejemplo, para calificar el desempeño de un gobierno, conocer las necesidades de hábitat de futuros compradores de viviendas y evaluar la percepción ciudadana sobre ciertos problemas como la inseguridad). Pero también, se implementan en otros campos. Por ejemplo, un ingeniero en minas usó un cuestionario como herramienta para que expertos de diversas partes del mundo aportaran opiniones calificadas con el fin de resolver ciertas problemáticas de producción. (Hernández, Fernández y Baptista 2014, 197).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento de recolección de datos hemos considerado la encuesta; este instrumento nos permitió recabar los datos esperados para el buen manejo de la cobranza en Mi Banco, hemos formulado 44 ítems dirigido a los empleados de Mibanco que prestan servicios laborales. Este tipo de instrumento es más utilizado para recolectar los datos a través de del cuestionario, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una variable, con 10 dimensiones, indicadores 19 y 44 ítems.

Encuesta

Instrumento.- como instrumento se ha considerado la encuesta
Cuestionario

3.7. Validación y confiabilidad del instrumento

Los instrumentos elaborados fueron consultados a profesionales con la experiencia requerida, a manera de juicio de experto. Asimismo, para comprobar su confiabilidad se aplicó una encuesta a 30 personas (de acuerdo a su población en estudio), contemplados al azar, para comprobar la calidad de la información, obteniendo resultados óptimo

3.8. Métodos de análisis de datos

Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. (Hernández, Fernández y Baptista 2014, 142).

Para el método de análisis de datos se ha utilizado los aplicativos Microsoft Excel, el Software SPSS Statistics. La recolección de datos ha consistido en recolectar los datos pertinentes sobre los ítems, indicadores, dimensiones y por último tiene consistencia con la variable del proyecto de investigación.

3.9. Propuesta de valor

Se ha realizado una capacitación para todos los empleados de la entidad, en la cual se identificó claramente las estrategias de evitar mayor cantidad de morosidad, llevando un control interno en la entidad. Esta acción nos facilitará la cobranza oportuna y así evitar que los clientes se sientan insatisfechos de los servicios de mi banco.

3.10. Aspectos Deontológicos

La encuesta ha sido formulada en base a la teoría, en forma anónima, sin alterar y dar preferencia a ninguno de los encuestados, del mismo modo la tabulación de los resultados se ha realizado según los códigos de la encuesta.

IV. RESULTADOS

A continuación se presenta los resultados en orden numérico de los Ítems con sus respectivas tablas y gráficos.

Tabla 1: Nivel de entorno De control

Nivel de entorno de control		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	20,0
Bueno	23	76,7
Muy bueno	1	3,3
Total	30	100,0

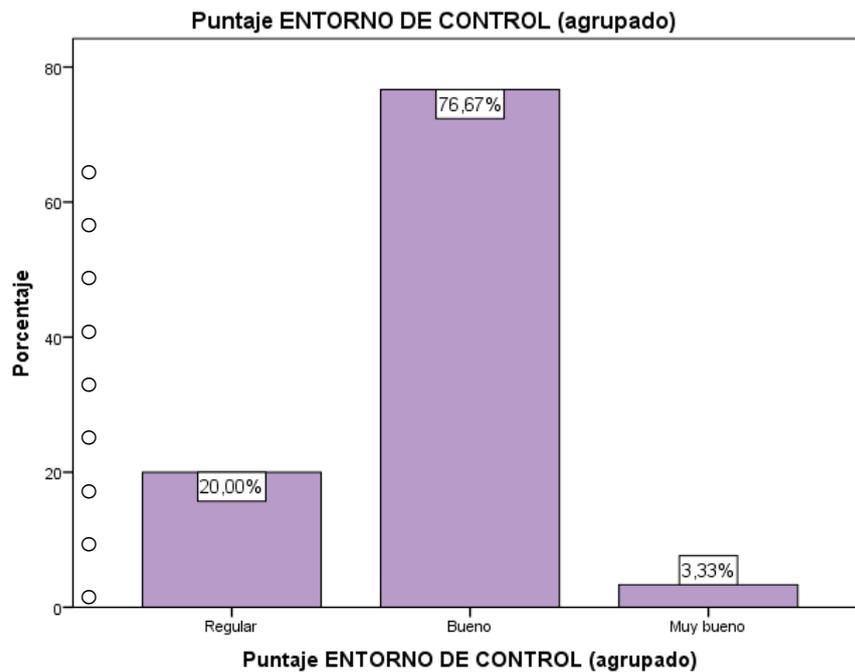


Figura 1: Nivel entorno de control

En la tabla 1 y figura 1 de la dimensión Entorno de Control, se observa que el **76.7%** indica un nivel bueno, mientras que el **20.00%** indica un nivel regular y **3.33%** indica un nivel muy bueno.

Tabla 2: Nivel de evaluación de riesgos

Nivel de evaluación de riesgos			
	Frecuencia	Porcentaje	
Malo	3	10,0	
Regular	11	36,7	
Bueno	14	46,7	
Muy bueno	2	6,7	
Total	30	100,0	

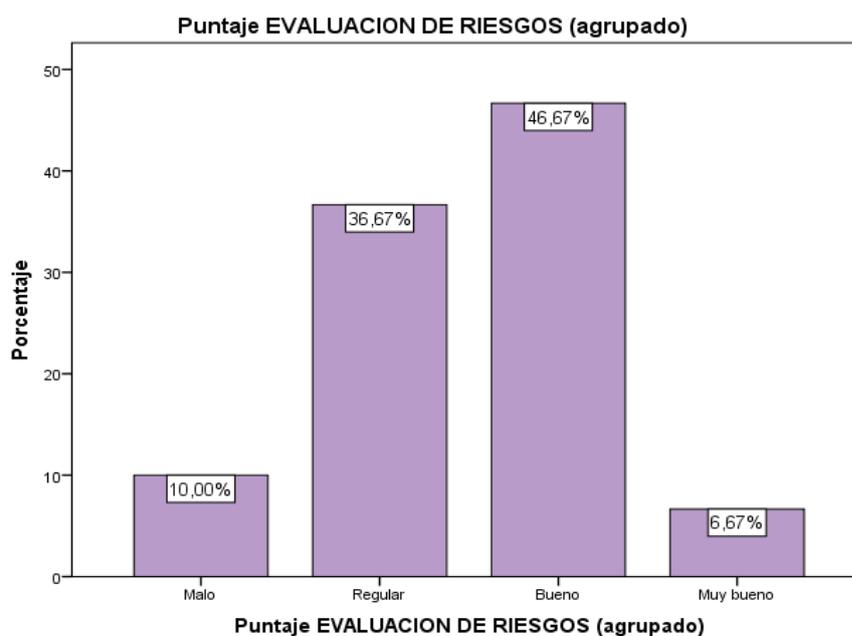


Figura 2: Nivel de evaluación de riesgos

En la tabla 2 y figura 2 de la dimensión evaluación de riesgos, se observa que el **46.67%** indica un nivel bueno, mientras que el **36.67%** indica un nivel regular, el **10.00%** indica un nivel malo y el **6.67%** indica un nivel muy bueno.

Tabla 3: Nivel de actividad de control

Nivel de actividad de control		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	20,0
Bueno	19	63,3
Muy bueno	5	16,7
Total	30	100,0

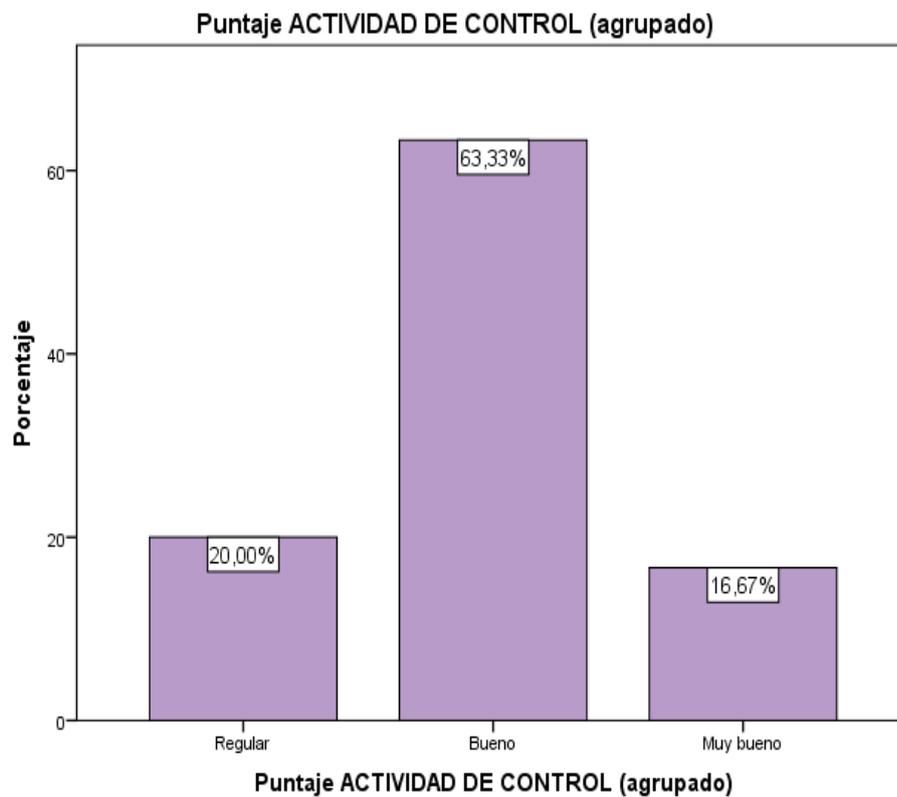


Figura 3: Nivel de actividad de control

En la tabla 3 y figura 3 de la dimensión actividad de control, se observa que el **63.33%** indica un nivel bueno, mientras que el **20.00%** indica un nivel regular y **16.67%** indica un nivel muy bueno.

Tabla 4: Nivel de información y comunicación

Nivel de información y comunicación			
	Frecuencia	Porcentaje	
Regular	7	23,3	
Bueno	18	60,0	
Muy bueno	5	16,7	
Total	30	100,0	

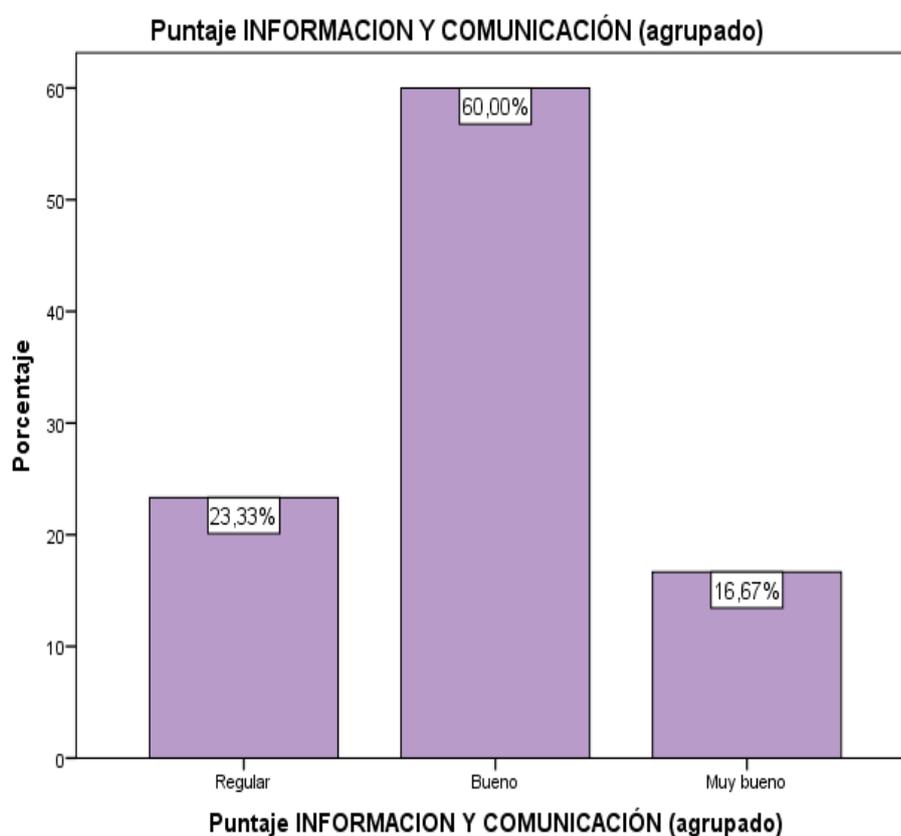


Figura 4: Nivel de información y comunicación

En la tabla 4 y figura 4 de la dimensión información y comunicación, se observa que el **60.00%** indica un nivel bueno, mientras que el **23.33%** indica un nivel regular y **16.67%** indica un nivel muy bueno.

Tabla 5: Nivel de monitoreo y supervisión

Nivel de actividad de monitoreo y supervisión

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	6,7
Regular	10	33,3
Bueno	16	53,3
Muy bueno	2	6,7
Total	30	100,0

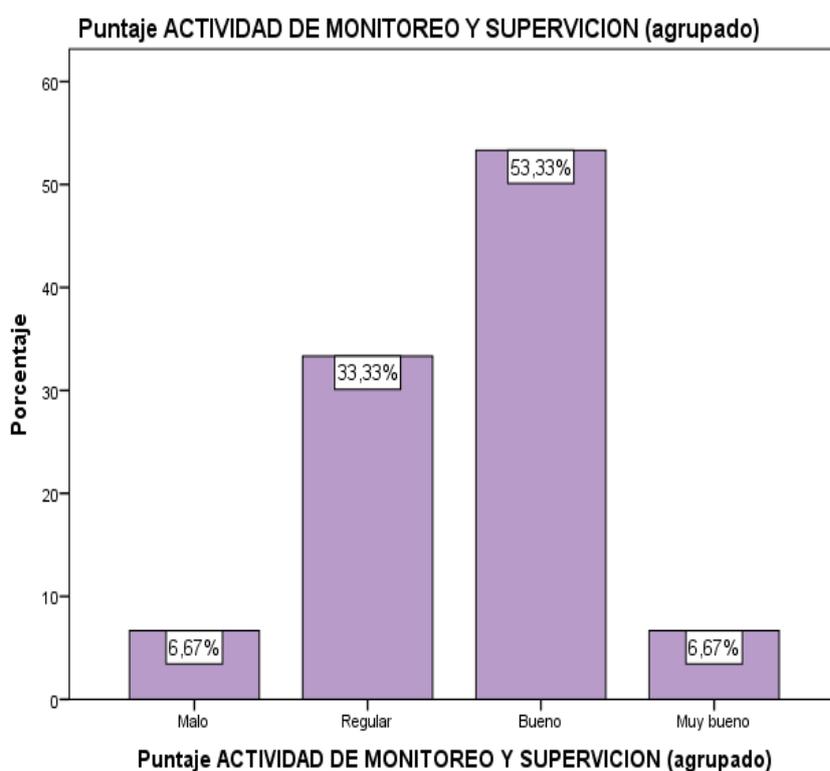


Figura 5: Nivel de monitoreo y supervisión

En la tabla 5 y figura 5 de la dimensión monitoreo y supervisión, se observa que el **53.33%** indica un nivel bueno, mientras que el **33.33%** indica un nivel regular, el **6.67%** indica un nivel malo y el **6.67%** indica un nivel muy bueno.

Tabla 6: Nivel de conducta

Nivel de conducta		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	5	16,7
Bueno	18	60,0
Muy bueno	7	23,3
Total	30	100,0

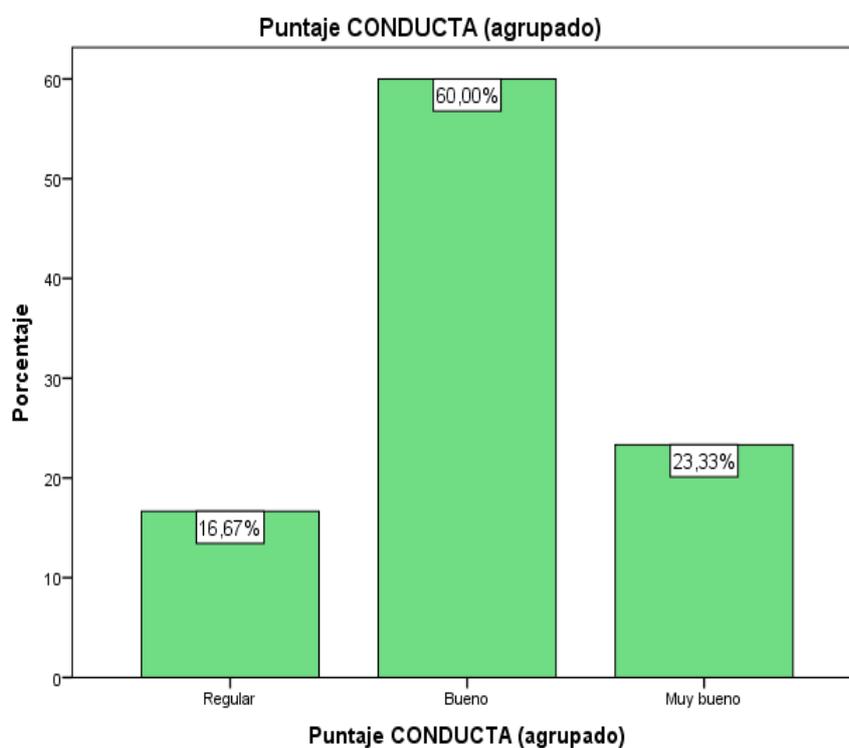


Figura 6. Nivel de conducta

En la tabla 6 y figura 6 de la dimensión conducta, se observa que el **60.00%** indica un nivel bueno, mientras que el **23.33%** indica un nivel muy bueno y **16.67%** indica un nivel regular.

Tabla 7: Nivel de capacidad de pago histórico

Nivel de capacidad de pago histórico			
	Frecuencia	Porcentaje	
Regular	5	16,7	
Bueno	17	56,7	
Muy bueno	8	26,7	
Total	30	100,0	

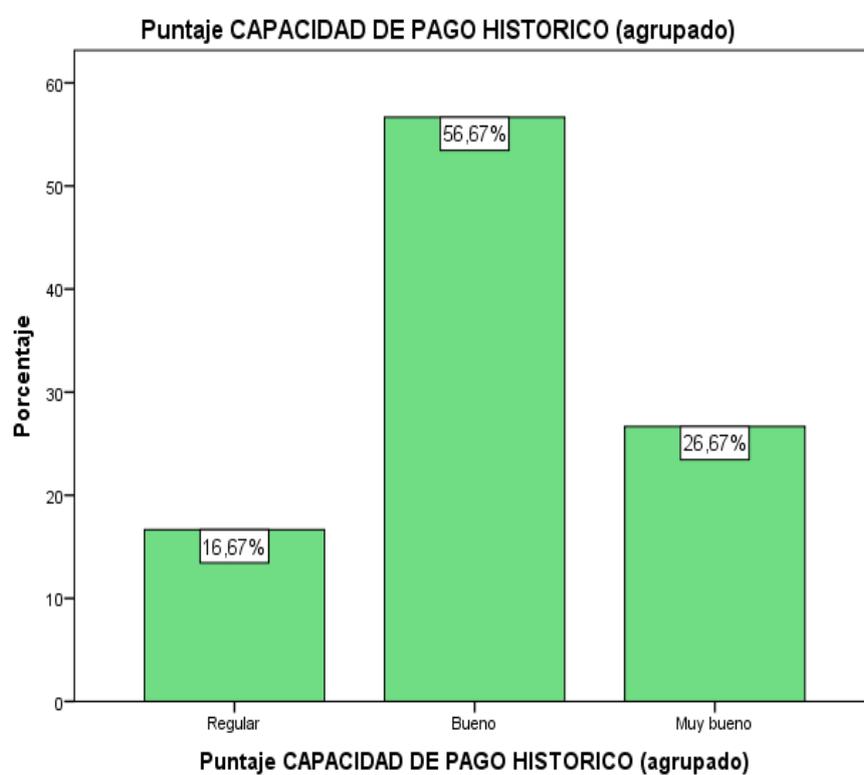


Figura 7. Nivel de capacidad de pago histórico

En la tabla 7 y figura 7 de la dimensión capacidad de pago histórico, se observa que el **56.67%** indica un nivel bueno, mientras que el **26.67%** indica un nivel muy bueno y **16.67%** indica un nivel regular.

Tabla 8: Nivel de capacidad de endeudamiento

Nivel de capacidad de endeudamiento		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	9	30,0
Bueno	21	70,0
Total	30	100,0

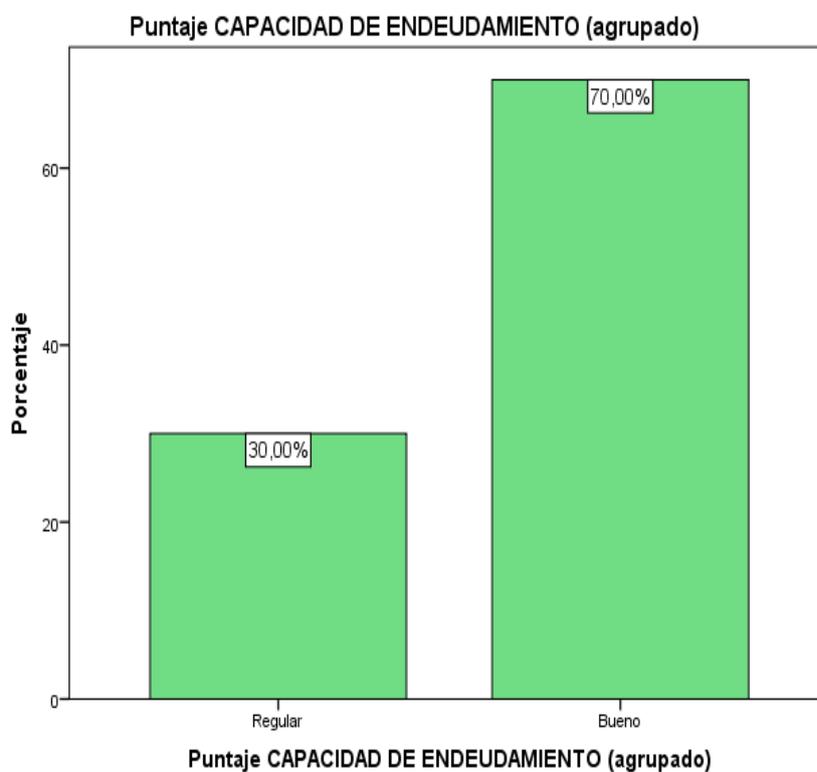


Figura 8. Nivel de capacidad de endeudamiento

En la tabla 8 y figura 8 de la dimensión capacidad de endeudamiento, se observa que el **70.00%** indica un nivel bueno, mientras que el **30.00%** indica un nivel regular.

Tabla 9: Nivel de condiciones macroeconómicas

Nivel de condiciones macroeconómicas			
	Frecuencia	Porcentaje	
Regular	8	26,7	
Bueno	17	56,7	
Muy bueno	5	16,7	
Total	30	100,0	

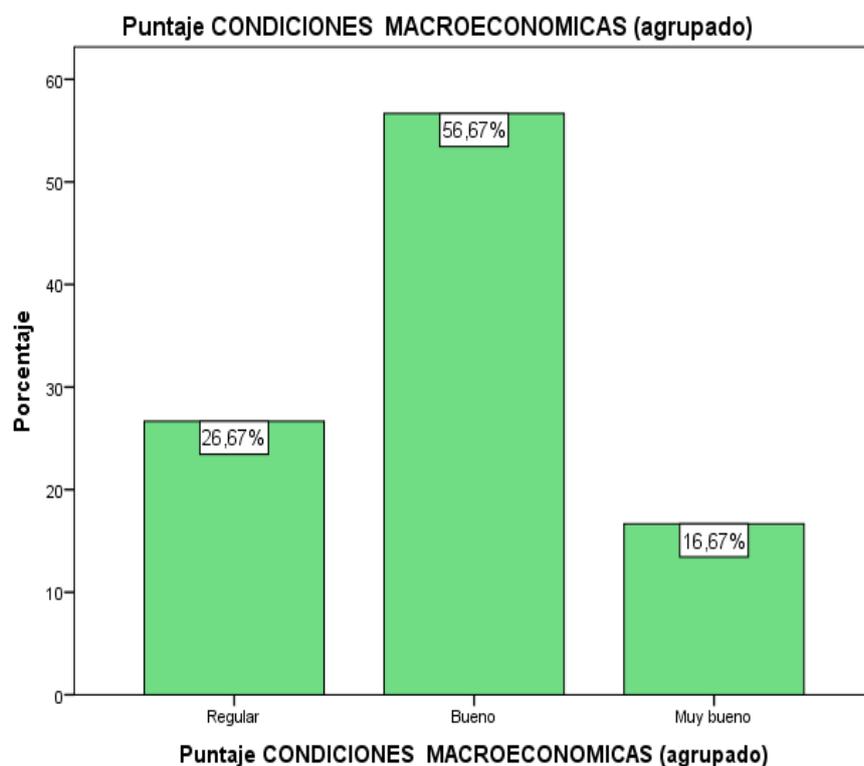


Figura 9. Nivel de condiciones macroeconómicas

En la tabla 9 y figura 9 de la dimensión condiciones macroeconómicas, se observa que el **56.67%** indica un nivel bueno, mientras que el **26.67%** indica un nivel regular y **16.67%** indica un nivel muy bueno.

Tabla 10: Nivel de capacidad de pago proyectado

Nivel de capacidad de pago proyectado		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	4	13,3
Bueno	20	66,7
Muy bueno	6	20,0
Total	30	100,0

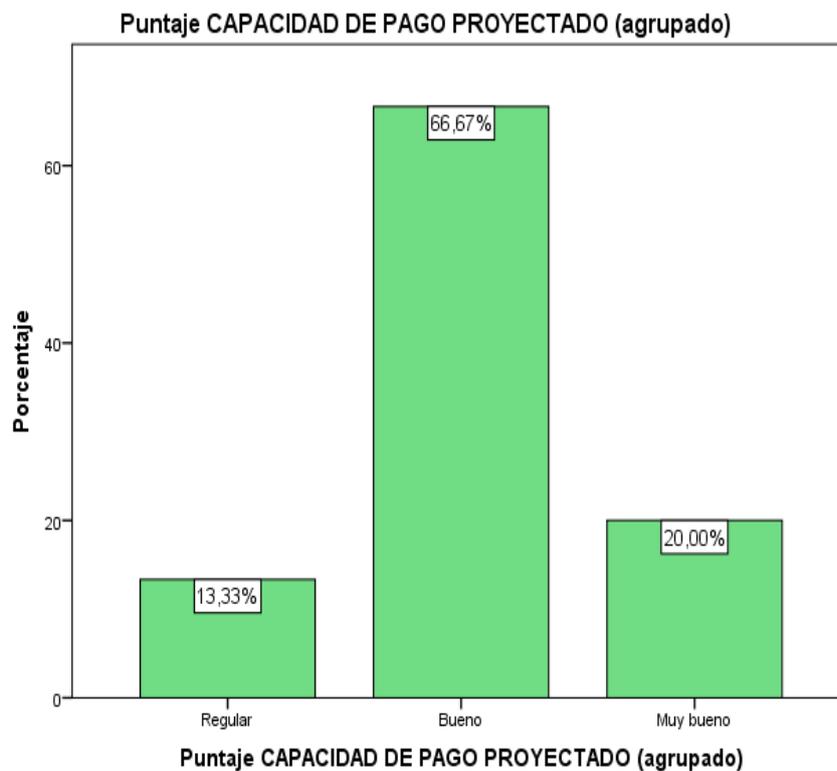


Figura 10. Nivel de capacidad de pago proyectado

En la tabla 10 y figura 10 de la dimensión capacidad de pago proyectado, se observa que el **66.67%** indica un nivel bueno, mientras que el **20.00%** indica un nivel muy bueno y **13.33%** indica un nivel regular.

Tabla 11: Nivel de control interno

Nivel de control interno		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	20,0
Bueno	24	80,0
Total	30	100,0

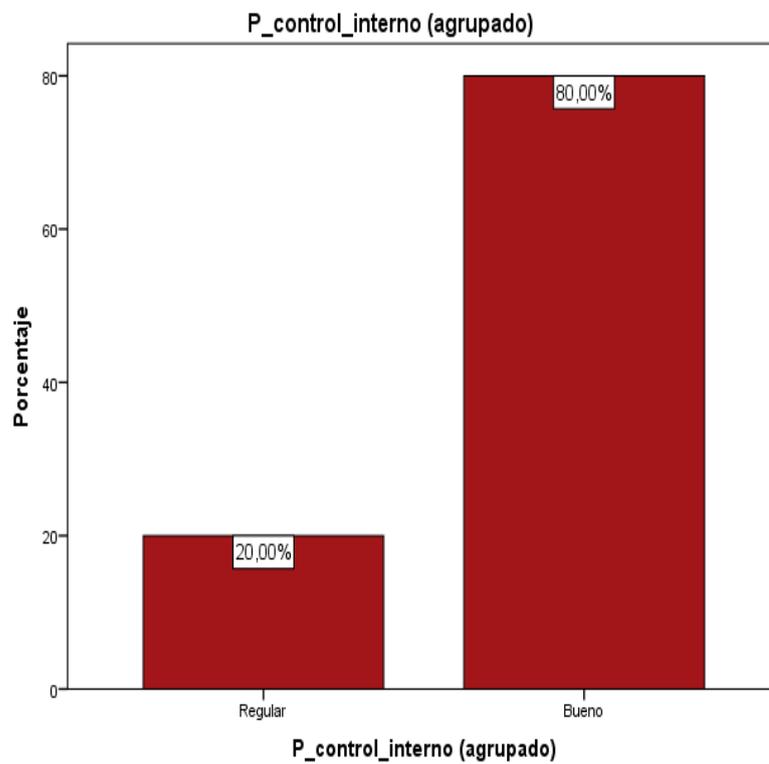


Figura 11. Nivel del control interno

En la tabla 11 y figura 11 de la dimensión control interno, se observa que el **80.0%** indica un nivel bueno, mientras que el **20.00%** indica un nivel regular.

Tabla 12: Nivel de créditos y cobranza

Nivel de créditos y cobranza		
	Frecuencia	Porcentaje
Regular	1	3,3
Bueno	27	90,0
Muy bueno	2	6,7
Total	30	100,0

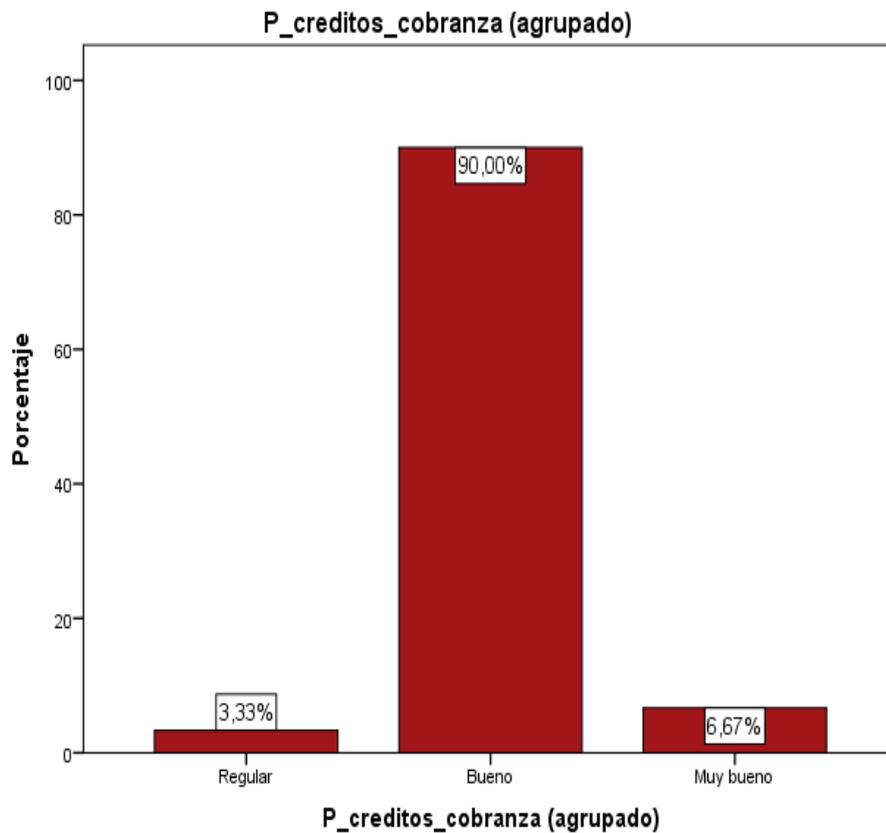


Figura 12. *Créditos y cobranza*

En la tabla 12 y figura 12 de la dimensión **créditos y cobranza**, se observa que el **90.00%** indica un nivel bueno, mientras que el **6.67%** indica un nivel muy bueno y **3.33%** indica un nivel regular.

V. DISCUSIÓN

RESULTADOS QUE RESPONDE A LAS HIPÓTESIS DEL ESTUDIO

5.1.1. Análisis de correlación de r de Pearson entre el entorno de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas

5.1.1.1. Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico paramétrico.

5.1.1.2. Análisis de correlación R de Pearson

5.1.1.2.1. Hipótesis

:

H₀₁: No Existe relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

H_a: Existe relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

5.1.1.2.2. Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

5.1.1.2.3. Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

5.1.1.3. Correlación R de Pearson

El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre el entorno de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas con $r = 0,16$ y se encuentra por debajo de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es muy baja, y no determina el sustento estadístico. (Ver tabla x)

Tabla x. Correlaciones R de Pearson para entre el entorno de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas

		Entorno de control	Gestión de Créditos y Cobranzas
Entorno de control	Coeficiente de correlación	1,000	0,16
	Sig. (bilateral)	.	0,932
	N	30	30

Por otro lado las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el $\text{sig.} = 0.932 > \alpha = 0.05$; estos resultados contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en niveles bajos. De manera que se acepta H_0 , y se rechaza H_a .

5.1.1.4. Conclusión

Se concluye que el entorno de control se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio.

5.1.2. Análisis de correlación de r de Pearson entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Créditos y Cobranzas

5.1.2.1. Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico paramétrico.

5.1.2.2. Análisis de correlación R de Pearson

5.1.2.2.1. Hipótesis

H₀₁: No Existe relación entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

H_a: Existe relación entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

5.1.2.2.2. Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

5.1.2.2.3. Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

5.1.2.3. Correlación R de Pearson

El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Créditos y Cobranzas con $r = 0,16$ y se encuentra por debajo de los niveles aceptables por

lo que la relación que presenta las variables es baja, y no determina el sustento estadístico. (Ver tabla x)

Tabla x. Correlaciones R de Pearson para entre la evaluación de riesgos y la Gestión de Créditos y Cobranzas

	Evaluación de riesgos	Gestión de Créditos y Cobranzas	
Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	0,308
	N	.	0,097
		30	30

Por otro lado las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el sig. = 0.097 > $\alpha = 0.05$; estos resultados contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en niveles bajos. De manera que se acepta H_0 , y se rechaza H_a .

5.1.2.4. Conclusión

Se concluye que la evaluación de riesgos se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría ampliar la muestra.

5.1.3. Análisis de correlación de r de Pearson entre la actividad de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas

5.1.3.1. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico paramétrico.

5.1.3.2. Análisis de correlación R de Pearson

5.1.3.2.1. Hipótesis:

H₀: No Existe relación entre la actividad de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

H_a: Existe relación entre la actividad de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

5.1.3.2.2. Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

5.1.3.2.3. Regla de decisión

Rechazar H₀ si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H₀ si $\text{sig} > \alpha$

5.1.3.3. correlación R de Pearson

El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre la actividad de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas con $r = 0,324$ y se encuentra por debajo de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no determina el sustento estadístico. (Ver tabla x)

Tabla x. Correlaciones R de Pearson para entre la actividad de control y la Gestión de Créditos y Cobranzas

		Actividad de control	Gestión de Créditos y Cobranzas
Actividad de control	Coefficiente de correlación	1,000	0,324
	Sig. (bilateral)	.	0,081
	N	30	30

Por otro lado las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el sig. = 0.081 > $\alpha = 0.05$; estos resultados contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en niveles bajos. De manera que se acepta H_0 , y se rechaza H_a .

5.1.3.4. Conclusión:

Se concluye que la actividad de control se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría ampliar la muestra.

5.1.4. Análisis de correlación de r de Pearson entre la información- comunicación y la Gestión de Créditos y Cobranzas

5.1.4.1. Suposiciones:

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico paramétrico.

5.1.4.2. Análisis de correlación R de Pearson

5.1.4.2.1. Hipótesis:

H₀₁: No Existe relación entre la información-comunicación y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

H_a: Existe relación entre la información-comunicación y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

5.1.4.2.2. Nivel de error Tipo I

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

5.1.4.2.3. Regla de decisión

Rechazar H_0 si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H_0 si $\text{sig} > \alpha$

5.1.4.3. Correlación R de Pearson

El análisis de correlación determina la existencia relación entre información- comunicación y la Gestión de Créditos y Cobranzas con $r = 0,399$ y se encuentra en los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es buena, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla x)

Tabla x. Correlaciones R de Pearson para entre la Información- comunicación y la Gestión de Créditos y Cobranzas

		Información n- comunica ción	Gestión de Crédito s y Cobran zas
Información n- comunicac ión	Coeficie nte de correlac ión	1,000	0,399
	Sig. (bilatera l)	.	0,029
	N	30	30

Por otro lado las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el sig. = $0.021 < \alpha = 0.05$; estos resultados contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en un nivel bueno. De manera que se rechaza H_0 , y se acepta H_a .

5.1.4.4. Conclusión

Se concluye que la información- comunicación se relaciona en un nivel bueno con la gestión de créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio.

5.1.5. Análisis de correlación de r de Pearson entre la actividad de monitoreo-supervisión y la Gestión de Créditos y Cobranzas

5.1.5.1. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico paramétrico.

5.1.5.2. Análisis de correlación R de Pearson

5.1.5.2.1. Hipótesis:

H₀₁: No Existe relación entre la actividad de monitoreo-supervisión y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

H_a: Existe relación entre la actividad de monitoreo-supervisión y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

5.1.5.2.2. Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

5.1.5.2.3. Regla de decisión

Rechazar H₀ si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H₀ si $\text{sig} > \alpha$

5.1.5.3. correlación R de Pearson

El análisis de correlación determina la inexistencia relación entre la actividad de monitoreo-supervisión y la Gestión de Créditos y Cobranzas con $r = 0,218$ y se encuentra por debajo de los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es baja, y no determina el sustento estadístico. (Ver tabla x)

Tabla x. Correlaciones R de Pearson para entre la actividad de monitoreo-supervisión y la Gestión de Créditos y Cobranzas

		actividad de monitoreo o-supervisión	Gestión de Créditos y Cobranzas
actividad de monitoreo o-supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	0,218
	Sig. (bilateral)	.	0,246
	N	30	30

Por otro lado las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el sig. = 0.246 > $\alpha = 0.05$; estos resultados contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en niveles bajos. De manera que se acepta H_0 , y se rechaza H_a .

5.1.5.4. Conclusión

Se concluye que la actividad de monitoreo-supervisión se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría ampliar la muestra.

5.1.6. Análisis de correlación de r de Pearson entre el control interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas

5.1.6.1. Suposiciones

Las diferencias observadas constituyen una muestra aleatoria con datos distribuidos normalmente, por lo que es necesaria la utilización del análisis estadístico paramétrico.

5.1.6.2. Análisis de correlación R de Pearson

5.1.6.2.1. Hipótesis

H₀₁: No Existe relación entre el control interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

H_a: **Existe** relación entre el control interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017

5.1.6.2.2. Nivel de error Tipo I:

El nivel de significancia será $\alpha = 0.05$ y por correspondiente el nivel de confianza es del 95%

5.1.6.2.3. Regla de decisión

Rechazar H₀ si $\text{sig} < \alpha$

Aceptar H₀ si $\text{sig} > \alpha$

5.1.6.3. correlación R de Pearson

El análisis de correlación determina la existencia relación entre el control interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas con $r = 0,467$ y se encuentra en los niveles aceptables por lo que la relación que presenta las variables es buena, y determina el sustento estadístico. (Ver tabla x)

Tabla x. Correlaciones R de Pearson para entre el control interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas

		control interno	Gestión de Créditos y Cobranzas
control interno	Coeficiente de correlación	1,000	0,467
	Sig. (bilateral)	.	0,009
	N	30	30

Por otro lado las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el sig. = 0.009 < α = 0.05; estos resultados contrasta la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en un nivel bueno. De manera que se rechaza H_0 , y se acepta H_a .

5.1.6.4. Conclusión

Se concluye que el control interno se relaciona en un nivel bueno con la gestión de créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio.

VI. CONCLUSIONES

- Se concluye que el entorno de control tiene relación favorable la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo, donde en forma regular las 6 respuestas tabuladas de la encuesta realizada el 20% nos dice que es regular, por otro lado 76, 7% nos dice es bueno, mientras que el 3,3 % es muy bueno, se concluye el nivel del entorno de control no tiene relación.
- Se concluye que la evaluación de riesgos se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría a la entidad a que cumpla el monitoreo y control interno.
- Se concluye que la actividad de control se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría ampliar la muestra.
- Se concluye que la información- comunicación se relaciona en un nivel bueno con la gestión de créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio.
- Se concluye que la actividad de monitoreo-supervisión se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría ampliar la muestra.

- Se concluye que el control interno se relaciona en un nivel bueno con la gestión de créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca de manera que es posible concluir una relación aceptable entre las variables en estudio.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones

- Establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones reportadas en el Plan de Mejoramiento, que apunten al cumplimiento y mitigación de los Riesgos reportados en cada uno de los Informes de Auditoría

- Continuar con el proceso de fortalecimiento de los auditores internos de calidad para la formulación de hallazgos con base en criterios de auditorías y evidencias objetivas, de tal manera que se reduzca el número de hallazgos rechazados.

- Evaluar la efectividad del sistema de control interno del banco y que la actividad de auditoría esté enfocada a gestionar el riesgo y logre los objetivos estratégicos siguiendo la metodología, política y normativa vigente.

- Ejecutar oportunamente los trabajos asignados que conforman el Plan Anual de Trabajo de Auditoría, así como trabajos de consultoría de acuerdo a metodología de Auditoría Interna.

- Realizar el seguimiento a la implementación de las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna, Auditoría Externa, SOX y SBS, evaluando las evidencias de respaldo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Areens Scott,(2013) Alvin. Auditoria: Tesis El Sistema de Control Interno. Editorial Me Graw Hill. México.2013

Asociación de Bancos del Perú. (2016). Memoria Anual 2016. Lima, pp. 1-147.

Chacón W. (2001). El control Interno. Valencia, España: Monografias.com. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos10/coni/coni.shtml>

COSO . Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission Control Interno — Marco Integrado Resumen Ejecutivo (2013)

Melgar M. (12/11/2013). Los retos del sistema financiero. Gestión. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/retos-sistema-financiero-52645>

Morales Castro, A. y Morales Castro, J. (2014). Credito y Cobranza, primera edición Ebook.Mexico

Vela S., Anchas a. (2015). Evaluación de Riezos de Credito. Lima: ediciones Juridicas lima - Peru.

La Contraloria de la República Control Interno (2016) Artículo 6 de la Ley 27785

La Contraloria General de la Republica. Los 3 pilares de una gestión pública limpia y eficiente. Recuperado de: https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruption/control_interno.html

Peña P. (2012). El Credito Bancario de Personas Juridicas y Naturales, la Habana Cuba.

Perez Rodriguez (2016), Juan. Tesis , El Sistema de Control Interno en las Entidades Privadas. Ediciones Contables Administrativas. Arequipa Perú.

Fernández, Baptista y Hernández (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Interamericana Editores S.A.

FMI (2007), Manual de Transparencia Fiscal 2007.

Giraldo, D. (2013). Diccionario para Contadores. Lima: FFECAAT.

Guerrero (2016). Tesis . Auditoría interna , Santiago de Chile / Chile.

Santillana González, Juan Ramón (2013) Auditoría interna. Tercera edición PEARSON EDUCACIÓN. México.

Sotomayor A., (2002), Control Interno y Auditoría Su aportación en las Organizaciones. México DF, México: Universidad Autónoma de Nuevo León. pp. 13

RESOLUCIÓN 2499-2014/SPC-INDECOPI. EXPEDIENTE 0348-2013/CPC-INDECOPI-CAJ

Oberrath N., (2015), El sector microfinanciero en el Perú. El Comercio. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/opinion/sector-microfinanciero-peru-nicolas-oberrath-388460>

Keating D., (2008), La crisis económica de 2008 explicada. CaféBabel. Disponible en: <https://cafebabel.com/es/article/la-crisis-economica-de-2008-explicada-5ae0053bf723b35a145dd98e/>

Delgado C., (2008), 15 de septiembre, el día maldito que nadie quiere recordar en Wall Street. El País. Disponible en: https://elpais.com/economia/2016/09/15/actualidad/1473927113_403186.html

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de Operacionalizacion

Anexo 3: Validación de instrumentos de recolección de datos

Anexo 4: Matriz de datos

Anexo 5. Propuesta de valor

Anexo 6. Consentimiento informado.

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS
<p>Control Interno y Gestión De Créditos y Cobranzas En la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017</p>	<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>Problemas Especifico</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre evaluación de riego y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>a. Determinar la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>Objetivos Específico.</p> <p>a. Identificar la relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017</p> <p>b. identificar la relación entre evaluación de riego y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>c. Identificar la relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>d. Identificar la relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cutervo 2017?</p> <p>e. Identificar la relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cutervo 2017?</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>¿Existe una relación entre Control Interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>Hipótesis Específico:</p> <p>a. ¿Existe una relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>b. ¿Existe una relación entre evaluación de riego y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>c. ¿Existe una relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de MibancoCutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>d. ¿Existe una relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>e. ¿Existe una relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p>

ANEXO N° 02
CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIBLES	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICION	RANGO
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>Problemas Especifico</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre evaluación de riesgo y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>c. ¿Cuál es la relación</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>Objetivos Específico.</p> <p>f. Identificar la relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo –</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>¿Existe una relación entre Control Interno y la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017?</p> <p>Hipótesis Específico:</p> <p>f. ¿Existe una relación entre el entorno de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo -</p>	<p>Control interno</p>	Entorno de control	<ul style="list-style-type: none"> - Integridad - Valores éticos. - Supervisión del desempeño. - Autoridad - responsabilidad. 	1 2 3 4 5	-Siempre -Casi Siempre. -A veces.	<p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo</p>
				Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos - Riesgo - Evaluación - Cumplimiento - Cambios 	6 7 8 9 10	-Casi Nunca -Nunca	
				Actividad de control	<ul style="list-style-type: none"> - Verificaciones. - Revisiones del desempeño - Preventivas - Autorizaciones - Conciliaciones 	11 12 13 14 15		
				Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación ascendente - Comunicación descendente. 	16 17 18 19 20		

<p>entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre la información, comunicación y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo- Cajamarca 2017?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo. - Cajamarca 2017?</p>	<p>Cajamarca 2017</p> <p>g. Identificar la relación entre evaluación de riego y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo- Cajamarca 2017?</p>	<p>Cajamarca2017?</p> <p>g. ¿Existe una relación entre evaluación de riego y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo- Cajamarca. 2017?</p>			<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación externa - Información - Proporcionan 									
					<p>Actividad de monitoreo y supervisión</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluaciones continuas - Evaluaciones independientes 	21	22						
		<p>h. Identificar la relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo- Cajamarca 2017?</p>	<p>h. ¿Existe una relación entre actividad de control y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo - Cajamarca 2017?</p>	<p>Créditos Y Cobranzas</p>	<p>Conducta</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad moral. - Capacidad administrativa - Análisis Cualitativo - Obligaciones - Calificaciones 	23	24	25	26	27			
						<p>Capacidad de pago histórico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Habilidad del pago - Recursos Suficientes - Análisis de ventas Netas - Margen de utilidad. - Flujo Neto 	28	29	30	21	32		
		<p>i. Identificar la relación entre la información, comunicación y Gestión de</p>	<p>i. ¿Existe una relación entre la información, comunicación y Gestión de</p>				<p>Capacidad de endeudamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Medición - Evaluación - Análisis cuantitativo. - Liquidez - Rentabilidad 	33	34	35	36	37	38

	Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo-Cajamarca 2017?	Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo-Cajamarca 2017?			- Apalancamiento			
	j. Identificar la relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo-Cajamarca 2017?	j. ¿Existe una relación entre la actividad de monitoreo, supervisión y Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mibanco Cutervo-Cajamarca 2017?		Condiciones macroeconómicas	- Posicionamiento - Capacidad	39 40		
				Capacidad de pago proyectado	- Capacidad de pago - Compromisos financieros. - Viabilidad - Efectivo Suficiente	41 42 43 44		

ANEXO N° 03
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE TESIS CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS

EMPO

Estimado colaborador, te pedimos que colabores respondiendo estas preguntas con sinceridad, esta información nos ayudara en la obtención de datos para un trabajo de investigación.

Nombre Opcional:.....

Responda según la siguiente Opciones:

5 (Siempre). 4 (Casi Siempre). 3(A veces). 2(Casi Nunca). 1(Nunca)

N/O	PREGUNTAS DE TESIS CONTROL INTERNO Y LA GESTION DE CREDITOS Y COBRANZAS	1	2	3	4	5
1	En su entidad es relevante la integridad para un adecuado control					
2	Se prioriza el cumplimiento de valores éticos					
3	Cuenta en su institución con un plan de supervisión de desempeño					
4	Existe niveles de autoridad en la entidad					
5	En su entidad existe la responsabilidad según las funciones que desempeñan					
6	Los objetivos son elaborados de manera ágil					
7	Usted identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos					
8	En su entidad realizan las evaluaciones para identificar el riesgo del control interno					
9	Realiza el cumplimiento de la normativa para minimizar riesgos					
10	En la entidad se adecua a los cambio del mercado					
11	La verificación es importante para llevar un adecuado control interno					
12	¿Cuenta con revisiones de desempeño en su entidad?					
13	¿Existe medida preventivas para la detección de riesgos?					
14	¿Considera usted q ha mayor autorización de excepciones se incrementa el riesgo?					
15	¿En su entidad se sugiera la conciliación en la parte deudora y acreedora?					
16	¿En la entidad financiera el gerente se comunica de manera ascendente a través de correos para hacer llegar la información?					

17	¿En la entidad financiera los colaboradores se comunican de manera descendente a través de correos para hacer llegar la información?					
18	¿La comunicación externa es relevante en su entidad?					
19	¿En su entidad financiera la información es simétrica y transparente?					
20	¿Las fuentes del control interno se proporcionada a todo el personal?					
21	¿La entidad realiza evaluaciones continuas para fortalecer el control interno?					
22	¿En la entidad Las evaluaciones independientes se ejecutan periódicamente?					
23	¿Usted analiza la capacidad moral de los clientes?					
24	¿Usted verifica la capacidad administrativa del negocio					
25	¿Usted realiza un análisis cualitativo para identificar la voluntad de pago del cliente?					
26	¿Considera en su evaluación crediticia las obligaciones que cuenta el cliente con terceros?					
27	¿En su entidad cuenta con un calificación para determina la conducta de cliente?					
28	Realiza monitoreo previo antes otorgar un crédito para determinar su habilidad de pago					
29	Cuenta con los recursos suficientes para identificar el riesgo de un crédito					
30	Realizar el análisis de ventas netas utilizando el % de irecuperabilidad					
31	Los márgenes de rentabilidad se encuentran establecido de acuerdo a la gerencia de riesgos					
32	Dependiendo del monto del crédito se realiza una proyección de flujo neto					
33	Usted mide su capacidad del endeudamiento antes de otorgar un crédito					
34	Antes de otorgar un crédito realiza alguna evaluación					
35	Usted realiza un análisis cuantitativo a su cliente					

36	En su entidad financiera de ha dado algún caso de riesgo de liquidez					
37	En el sector de servicio se considera el ratio de rentabilidad como el más importante					
38	Que parte del patrimonio (apalancamiento) está comprometido con terceros					
39	La entidad cuenta con un posicionamiento estable por su baja tasa de interés competitiva					
40	La capacidad de pago es la única determinar para otorgar un crédito					
41	Usted analiza la capacidad de pago acuerdo a sus ingresos del cliente					

Muchas gracias por su gentil colaboración

ANEXO N° 04
MATRIZ DE DATOS DATOS

	CONTROL INTERNO																				CREDITOS Y COBRANZAS														VARIAN											
	ENTORNO DE CONTROL					EVALUACION DE RIESGOS					ACTIVIDAD DE CONTROL					INFORMACION Y COMUNICACIÓN					ACTIVIDAD DE MONITOREO Y SUPERVISION	CONDUCTA				CAPACIDAD DE PAGO HISTORICO				CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO				CONDICIONES MACROECONOMICAS		CAPACIDAD DE PAGO PROYECTADO										
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	Item 32	Item 33	Item 34	Item 35	Item 36	Item 37	Item 38	Item 39	Item 40	Item 41	Item 42	Item 43	Item 44		
1	4	3	2	4	3	2	1	3	2	2	4	4	1	5	3	4	5	4	3	5	4	5	2	5	4	4	4	1	5	4	2	4	5	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	151.0	
2	4	4	3	3	5	1	4	2	3	3	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	2	2	5	5	5	4	5	5	3	4	4	2	3	3	5	2	2	5	5	1	4	5	5	165.0	
3	3	5	4	5	3	3	3	2	2	3	5	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	1	5	4	2	4	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	1	5	4	2	4	4	3	5	159.0	
4	3	5	3	4	3	2	3	3	2	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	2	4	5	5	182.0		
5	5	4	3	4	3	1	2	4	5	4	4	5	2	4	5	2	3	3	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	5	3	4	5	5	170.0		
6	4	3	3	4	2	2	3	4	4	4	5	4	5	5	2	3	5	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	165.0		
7	4	4	3	5	2	2	5	5	4	5	5	5	4	4	1	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	2	5	3	2	4	2	4	4	5	5	175.0	
8	4	3	4	4	4	5	4	1	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	184.0	
9	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	5	4	2	3	3	4	4	4	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	180.0	
10	4	5	3	5	5	4	4	4	2	4	1	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	191.0	
11	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	185.0	
12	4	5	5	5	4	5	4	2	4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	191.0	
13	4	5	2	4	5	5	4	4	2	4	3	5	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	5	2	3	5	2	1	4	2	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	163.0	
14	4	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	4	2	5	4	4	4	188.0	
15	4	4	4	4	5	1	1	2	2	5	4	3	3	2	2	4	3	4	5	5	2	5	3	2	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	2	4	4	4	5	4	150.0	
16	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	1	4	4	5	5	3	2	2	2	4	3	4	4	1	5	4	2	3	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	3	4	163.0	
17	1	5	4	2	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	5	4	3	4	5	4	4	3	178.0		
18	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	2	2	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	178.0	
19	3	3	4	4	4	3	5	2	4	4	4	3	3	4	3	5	4	5	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	4	5	5	3	4	4	167.0	
20	5	4	4	4	1	5	4	4	5	4	2	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	184.0	
21	2	3	5	2	1	3	2	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	180.0	
22	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	4	2	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	5	3	2	3	4	4	173.0	
23	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	5	179.0	
24	5	5	5	4	3	4	2	3	4	4	3	4	5	5	1	4	2	2	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	2	3	5	3	175.0
25	5	2	4	5	3	2	2	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	172.0
26	5	3	5	2	2	2	3	2	5	2	4	3	5	3	5	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	5	4	4	5	4	152.0	
27	4	4	4	5	1	1	2	2	2	5	5	5	2	2	4	2	5	3	2	3	5	3	3	2	5	4	4	3	3	4	4	4	2	5	4	2	4	5	3	5	4	3	150.0			
28	4	4	4	5	4	5	4	1	1	5	2	5	4	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	177.0		
29	5	4	2	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	3	5	4	5	2	4	1	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	173.0	
30	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	191.0
	0.9	0.8	0.8	0.8	1.6	2.0	1.3	1.2	1.5	0.6	1.4	0.8	1.1	0.8	1.4	0.6	1.1	1.2	0.9	0.9	1.1	1.1	0.9	0.6	0.6	1.0	0.7	0.8	0.9	0.9	0.9	0.9	0.6	0.6	0.4	0.9	0.8	1.4	1.1	0.6	0.9	1.2	0.6	0.5	0.5	

Nª Items	44
Varianza Individual	41.4
Varianza Total	194.1

Seccion 1	1.023
Seccion 2	0.787
Valor Absoluto S2	0.787

ALFA	0.81
------	------

**CONTROL
INTERNO**

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

**CREDITOS Y
COBRANZAS**

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

**ANEXO N° 05
PROPUESTA DE VALOR**

