



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD

“NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DE LAS VENTAS AL CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA S.A.C. AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

**Autores:**

Br. Annie, Santa Cruz Vargas  
Br. Anthony Jefferson, Tacilla Rodriguez

**Asesor:**

CPCC. Fernando Sánchez Vigo

Cajamarca – Perú  
2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **Annie Santa Cruz Vargas y Anthony Jefferson Tacilla Rodriguez**, denominada:

**"NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DE LAS VENTAS AL CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA AUTONORT CAJAMARCA S.A.C. DEL AÑO 2017".**

---

CPCC. Fernando Sánchez Vigo  
**ASESOR**

---

CPCC. Jesús Manuel Malca Ocas.  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

M.Cs.Soc. Juan Romelio Mendoza Sánchez  
**JURADO**

---

CPC. Segundo José Ispilco Bolaños  
**JURADO**

## DEDICATORIA

En primer lugar a Dios por ser mi guía  
En todo momento, por darme la salud  
Y los conocimientos para poder lograr  
Cada Una de mis metas.

A mis padres por ser las personas que me apoyaron en todo momento tanto económicamente y moralmente y a mis profesores de la Universidad Privada del Norte.

### SANTA CRUZ VARGAS, ANNIE

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Me formaron con reglas, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. A todos mis familiares y amigos que estuvieron a mi lado durante estos cinco años apoyándome para seguir adelante ante cualquier dificultad.

### ANTHONY JEFFERSON TACILLA RODRIGUEZ

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por cada una de las bendiciones recibidas, a nuestros padres, quienes han estado en todo momento apoyándonos tanto económicamente como moralmente gracias a ellos se ha hecho posible lograr cada uno de nuestros propósitos.

A nuestros maestros quienes compartieron todo sus conocimientos para forjarnos cada día y llegar a ser profesionales de éxito

Y a todos que de alguna u otra manera con su apoyo nos incentivaron para alcanzar el éxito en esta etapa de nuestra vida

## **LOS AUTORES**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	11
1.2. Formulación del problema.....	12
1.3. Justificación.....	12
1.2. Objetivos .....	14
1.2.1. <i>Objetivo general</i> .....	14
1.2.2. <i>Objetivos específicos</i> .....	14
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>15</b>
2.1. Antecedentes .....	15
2.1.1. <i>Internacionales</i> .....	15
2.1.2. <i>Nacionales</i> .....	17
2.2. Bases teóricas.....	18
2.2.1. <i>Definición de términos básicos</i> .....	18
2.2.1.1. <i>Control</i> 18	
2.2.1.2. <i>Control Interno</i> .....	18
2.2.1. <i>Definición de Morosidad</i> .....	23
2.3. Hipótesis .....	24
<b>3. METODOLOGÍA.....</b>	<b>25</b>
3.2. Diseño de investigación .....	28
3.2.1. <i>No Experimental</i> : .....	28
3.2.2. <i>Transversal</i> : .....	28
3.2.3. <i>Correlacional Simple</i> :.....	28
3.3. Unidad de estudio .....	28
3.4. Población .....	28
3.5. Muestra (muestreo o selección).....	28
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	29
3.6.1. <i>Técnicas de recolección de datos</i> .....	29
3.6.2. <i>Instrumentos de recolección de datos</i> .....	29
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	30
3.7.1. <i>Métodos</i> .....	30

	<i>Método estadístico: cumple una función relevante, ya que contribuyen a determinar la muestra de sujetos a estudiar, tabular los datos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos. ....</i>	<i>30</i>
3.7.2.	<i>Instrumentos. ....</i>	<i>30</i>
3.7.3.	<i>Procedimientos. ....</i>	<i>30</i>
<b>4.</b>	<b>DESARROLLO .....</b>	<b>32</b>
<b>5.</b>	<b>RESULTADO .....</b>	<b>35</b>
<b>6.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>50</b>
	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>52</b>
	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>53</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>54</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de variables.....	25
<b>Tabla 2:</b> Escala de medición para evaluar el nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno de las ventas al crédito.....	29
<b>Tabla 3:</b> Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación.....	31
<b>Tabla 4:</b> Información recolectada del Procedimiento de Solicitud de Crédito.....	35
<b>Tabla 5:</b> Información recolectada del Procedimiento de Evaluación del Cliente.....	36
<b>Tabla 6:</b> Información recolectada del Procedimiento de Aprobación (Autorización).....	37
<b>Tabla 7:</b> Información recolectada del Procedimiento de Facturación y Cobranza.....	38
<b>Tabla 8:</b> Información recolectada del Procedimiento de Entrega del Bien.....	39
<b>Tabla 9:</b> Procedimiento de Solicitud de Crédito.....	40
<b>Tabla 10:</b> Procedimiento de Evaluación del Cliente.....	41
<b>Tabla 11:</b> Procedimiento de Aprobación.....	42
<b>Tabla 12:</b> Procedimiento de Facturación y Cobranza.....	43
<b>Tabla 13:</b> Procedimiento de Entrega del Bien.....	44
<b>Tabla:14</b> Ficha de observación de la Morosidad.....	45
<b>Tabla 15:</b> Resumen de los Procedimientos de Control Interno de las Ventas al Crédito..	46
<b>Tabla 16:</b> Información recolectada del Índice de Morosidad.....	48
<b>Tabla 17:</b> Relación de variables.....	49

## ÍNDICE DE GRAFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Solicitud de Crédito .....	40
<b>Gráfico 2:</b> Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Evaluación del Cliente.....	41
<b>Gráfico 3:</b> Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Aprobación.....	42
<b>Gráfico 4:</b> Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Facturación y Cobranza .....	43
<b>Gráfico 5:</b> Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Entrega del Bien .....	44
<b>Gráfico 6:</b> Índice de Morosidad .....	45
<b>Gráfico 7:</b> Resumen del Nivel de Cumplimiento de los Procedimientos de Control Interno de las Ventas al Crédito.....	47

## RESUMEN

El principal objetivo de esta investigación es diagnosticar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. del año 2017, ubicada en el departamento de Cajamarca; este estudio se enmarca dentro de una investigación no experimental, transversal, correlacional simple.

Por medio de la observación, investigación bibliográfica y la evaluación que se ha establecido la relación de las variables; los datos estadísticos que sostienen esta investigación, vienen de los resultados obtenidos por la aplicación de instrumentos de recolección de datos, como fueron fichas de observación sobre los niveles de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017; así mismo, con la búsqueda de información y el procesamiento de los datos recopilados con los instrumentos mencionados, se logró verificar la hipótesis planteada.

Al determinar el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad, se observó que el nivel de cumplimiento es regular con 40.59%. Se concluyó que el incumplimiento de los requisitos establecidos en cada uno de los procedimientos; influyen indirectamente en la morosidad de la empresa, esto debido a que si se mejora el nivel de cumplimiento, disminuirá la morosidad. En tal sentido, se recomienda mejorar el manejo de la evaluación de los créditos a los clientes, de acuerdo a sus procesos establecidos.

**Palabras Claves:** Control Interno, Ventas al Crédito, Morosidad.

## ABSTRACT

The main objective of this research is to diagnose the level of compliance of the processes of internal control of sales credit and its impact on the slowness of Autonort Cajamarca S.A.C. Company of the year 2017, located in the Department of Cajamarca; this study is part of a simple non-experimental, cross, correlational research.

Through observation, bibliographic research and evaluation that has been established the relationship of the variables; statistical data supporting this research, come from the results obtained by the application of data collection instruments, as they were tokens of observation on the levels of compliance with internal control of sales processes to the credit and its impact on the slowness of Autonort Cajamarca S.A.C. company, year 2017; Likewise, with the search for information and the processing of data collected with the mentioned instruments, was accomplished to verify the hypothesis.

To determine the level of compliance of the processes of internal control of sales credit and its impact on delinquency, it was observed that compliance level is regular with 40.59%. It was concluded that failure to comply with the requirements established by each of the procedures; they indirectly influence in non-performing loans of the company, because that improves the level of compliance will diminish late payment. In this regard, it is recommended to improve the management of evaluation of loans to customers, according to their established processes.

**KEY WORDS:** Internal Control, sales to credit, non-performing loans.

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La situación social que atraviesa la economía nacional y la imposibilidad de efectuar pagos al contado, muchas empresas se ven obligadas a efectuar ventas al crédito, vendiendo sus productos y recibiendo pagos diferidos, situación que se presenta cuando hablamos de ventas por volúmenes elevados de productos. El tema resulta común en cuanto a su utilización, pero complejo, cuando el comprador no paga sus deudas, deja insatisfecho al vendedor.

Toda actividad empresarial, se maneja bajo procesos o normas que orientan la diversidad de actividades comerciales que se dan en el mercado, desde el punto de vista mercantil, considerando que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, se necesita de procesos para que dichas actividades se encausen sobre objetivos específicos. Estos procesos marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos, a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito, (Uceda & villacorta, 2014).

Es decir, se aplica procesos de ventas al crédito con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos por la Gerencia, con respecto a la actividad crediticia; por lo tanto, estos procesos indicarán el camino para llegar a esos objetivos y darán las pautas de cómo actuar para lograrlo. Es decir, muchos de los problemas de las empresas empiezan con los créditos mal otorgados, que con el tiempo, se convierten en problemas de cobranza, dando por consecuencia que las cuentas no cobradas generan pérdidas para la empresa.

De igual manera, las ventas al crédito generan beneficios, pero también provocan riesgos, por ello, se debe considerar la aplicación de procesos efectivos de la administración del crédito. La eficacia de los procesos de crédito de una empresa puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, y para que una empresa esté en condiciones de otorgar crédito a sus clientes debe establecer políticas de crédito y cobranza, y evaluar a cada solicitante de crédito, en particular.

La morosidad se ha convertido en uno de los principales problemas para las empresas, las cuales se centran en problemas de liquidez, en tener que utilizar el beneficio acumulado para cubrir impagos o retrasos; la negociación de plazos más largos con los proveedores; reducción de personal y por último, pueden llegar hasta recurrir al concurso de acreedores o al cierre de la empresa por este motivo.

La empresa Autonort Cajamarca S.A.C., viene funcionando desde el 05 de noviembre del año 2004, tiene como actividad principal el mantenimiento, reparación, venta de vehículos automotores y la venta de repuestos; sus ventas las realiza a través de los mediadores, ventas al contado y ventas al crédito con los que estima obtener utilidades.

Los procesos de control interno de ventas al crédito de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., resultan eficientes, originando un elevado índice de morosidad para la empresa, estos procesos deberán mejorarse para que la empresa Autonort alcance sus objetivos empresariales.

La presente investigación analiza el nivel de cumplimiento procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera el nivel de cumplimiento de los procesos de control Interno de ventas al crédito incide en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. en la ciudad de Cajamarca del año 2017?

## **1.3. Justificación**

El propósito de este trabajo es dar a conocer lo importante que son los procesos de control Interno de ventas al crédito de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., además, es evidente que cualquier organización o empresa necesita que se ejecute un control en cualquiera de sus departamentos ya que dicho control nos permitirá obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de operaciones de ventas, sin esta herramienta de control pueden llegar a ocurrir fraudes o irregularidades al no efectuar los procedimientos correctos, para las ventas al crédito.

Otro punto a resaltar, es que la morosidad se ha convertido en la principal causa de las dificultades que han sufrido las empresas. Es así, que una elevada cartera morosa, es un riesgo que las empresas asumen, las cuales les conlleva a una incertidumbre disminuyendo su liquidez causando problemas en su capacidad de pago al momento de realizar su actividad empresarial, en el peor de los casos hasta sacándoles del mercado.

Por otro lado, evaluar el nivel de cumplimiento de los procesos de control de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. del año 2017, será de suma importancia porque permitirá visualizar los problemas de control y potenciando sus operaciones, haciéndolas más eficaces y con ello, permitiendo el logro de objetivos y metas institucionales, para disminuir consecuentemente la morosidad.

Finalmente, se espera que el presente estudio de investigación, tal como está enfocado, pueda servir como fuente para que otras empresas del sector comercial tomen en cuenta lo importante que es tener muy bien definidos sus procesos de ventas al crédito, ya que les favorecerá asegurando el cobro de dichos créditos y su éxito empresarial y la permanencia en el mercado, además de que también será de utilidad como modelo y consulta para los profesionales y estudiantes de la carrera de Contabilidad que realicen trabajos similares.

- **Justificación teórica.**

En la presente investigación se instauró en una fuente bibliográfica importante para otras investigaciones que tomen al control interno de ventas al crédito y la morosidad como variables de estudio en las empresas, como en el caso de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C, a nivel de investigación de pregrado; por ser una base teórica ya demostrada.

- **Justificación aplicativa o práctica.**

El presente trabajo de investigación sirvió para conocer cómo incide el control interno de ventas al crédito y de tal manera mejorar el índice de morosidad.

- **Justificación Valorativa.**

La presente investigación sirvió a otras empresas para establecer la mejora de procesos, lo cual involucra procesos administrativos implementados un adecuado control interno de ventas al crédito.

- **Justificación académica.**

Esta investigación, se constituye en una fuente de consulta para estudiantes interesados en conocer el control interno de ventas al crédito de la empresa, servir de fuente de información, investigación en el desarrollo de trabajos académicos y por qué no aplicarlos al mundo laboral, empresarial.

## **1.1. Objetivos**

### **1.1.1. Objetivo general**

Diagnosticar el nivel de cumplimiento de los procesos de control Interno de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.

### **1.1.2. Objetivos específicos**

- Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de solicitud de crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.
- Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de evaluación del cliente en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.
- Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de aprobación del crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.
- Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de facturación y cobranza en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.
- Evaluar la incidencia de nivel de cumplimiento del procedimiento de entrega del bien en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

(Paiva Acuña, 2013), en su tesis de maestría en contabilidad con énfasis en auditoría "Evaluación del control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. en el periodo 2011" concluyó que la evaluación del control interno, por medio de los manuales de procedimientos, afianza la fortaleza de las empresas frente a la gestión, siendo el objetivo de la tesis evaluar el control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. En el periodo 2011. Se desarrolló una investigación no experimental de corte transversal porque se evaluó un solo periodo, con una población de 15 personas que laboran en la empresa. Las conclusiones de esta investigación nos indican que el control interno es deficiente, empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo este uno de los principales problemas, la eficiente separación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Por lo que recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades en primer lugar, la elaboración de un manual de procedimientos y funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad y la realización de un supervisor constante de los procesos dentro de la empresa.

(Noriega, 2011), en su trabajo de investigación titulado: "Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala" cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir.

Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio. Se describen además, herramientas

de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.

Al finalizar, se presenta como resultado de esta investigación, una propuesta de procedimientos y políticas expresados en conclusiones y recomendaciones para el perfeccionamiento de la gestión administrativa de cuentas por cobrar.

(Gonzales & Vera, 2013), en su trabajo titulado "Incidencia de la Gestión de las Cuentas Por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Felix, C.A, Periodo 2011", estuvo orientada a evaluar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix, C.A, durante el periodo 2011., basada en el estudio y análisis de las ventas a crédito que realiza el departamento de venta y cobranza en dicha empresa lo que permitirá obtener resultados sólidos para la toma de decisiones en pro del bienestar económico de esta entidad. De acuerdo al tipo de investigación estuvo enmarcada en un estudio de campo ya que la información recopilada fue tomada de fuentes primarias utilizando como técnica la entrevista y a su vez un cuestionario que permitió conocer el punto de vista individual de cada empleado y en lo que se refiere al nivel fue descriptivo, esto con el fin de que la persona involucrada en la empresa conozca cómo afectan las cuentas por cobrar a la organización.

### 2.1.2. Nacionales

(García & Rivera, 2011), en su tesis: "La morosidad y su incidencia en los procesos de la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. de la ciudad de Trujillo Perú- Año 2010", concluyeron que: según la investigación realizada, se había encontrado que entre las principales causas de la morosidad en la Empresa Representaciones Santa Apolonia S.A.C. se tenía que, por un lado, la empresa no contaba con manual de procedimientos de crédito establecidas ni conocidas por empleado alguno de la empresa, quedando demostrado por cuestionario aplicado al personal de la empresa. Y por su parte los clientes argumentaron que la principal causa de sus atrasos en el pago de sus obligaciones, era el aumento de la competencia.

Se había encontrado que la empresa no aplicaba provisiones a sus cuentas morosas incrementando su activo de forma engañosa afectando así la toma de decisiones por la Gerencia lo cual se había demostrado en la aplicación de los ratios cuyos resultados no se ajustaban la realidad de la empresa, ya que los resultados de estos ratios, nos mostraban resultados favorables con respecto a los procesos establecidos por la gerencia lo cual no es cierto debido al incremento de la morosidad.

Estos resultados, aparentemente favorables se debían a que la empresa no aplicaba provisiones a sus cuentas por cobrar lo cual mostraba cifras infladas de las cuentas por cobrar, sin tener en cuenta que muchas ya se han convertido en incobrables y ese dinero realmente nunca había sido recuperado por la empresa, en su totalidad.

(Joaquín & Céspedes, 2013), en su trabajo de Tesis denominado "Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la empresa de transportes ITTSABUS", de la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú; tiene por objetivos conocer los procesos específicos en el área de ventas, determinar el grado de eficiencia del sistema de control interno actual y desarrollar una propuesta de un sistema de control según los resultados, posterior al desarrollo del trabajo, llegan a la conclusión de que los procesos internos que pertenecen al área de ventas pueden ser mejorados, para lo cual, es importante desarrollar un equipo de capacitación e inducción a fin de que los nuevos vendedores, tengan claras sus responsabilidades en las actividades que realizan dentro de la empresa. Se debe emitir una disposición interna, que abarque la exposición semanal y mensual de las situaciones del área que merezcan atención. De esta manera se tendrá un soporte de conducta que debe ser cumplido por los empleados de dicha área. Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, ayudará a poder determinar el grado de eficiencia del sistema de control interno para el área, para poder desarrollar propuestas que beneficien a la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Definición de términos básicos**

#### **2.2.1.1. Control**

Para (Estupiñan, 2014), "Es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y si es necesario aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado". Comprende un conjunto organizado de métodos, medidas y procedimientos coordinados que se aplican a las entidades sujetas a control para salvaguardar y evaluar la utilización de los recursos humanos, materiales financieros con el fin de asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes, así como el logro de las metas y objetivos programados.

El control es un proceso que permite supervisar las actividades y garantizar que se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa. La función de control, como un requisito obligado para comprender y contrastar el modelo de negocio y evaluar el resultado de las decisiones delegadas, así como el interés y conveniencia de cada una de las actividades que componen la cartera de la empresa.

#### **2.2.1.2. Control Interno.**

Según (Ramón, 2017), sostiene que el control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, pues nos permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones, y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables. El control interno se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades. Sólo así podrá tener éxito. En consecuencia podríamos decir que es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia y asegura la efectividad y, sobre todo, previene que se violen las normas y los principios contables.

### **2.2.1.2. Definición de Ventas al Crédito.**

Según (Chamba, 2017), es aquel que el pago se realiza después de la transferencia del bien, es decir que se establece un plazo de pago determinado para la cancelación de la deuda.

La venta a crédito es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio. Se le llama venta a crédito en un determinado plazo pactado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo, por ejemplo, en varios meses.

### **2.2.1.3. Definición de Control Interno de Ventas al Crédito.**

Según (Arteaga, 2014), es el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, oportuna, confiable y promover la eficiencia de operaciones de ventas.

### **2.2.1.4. Importancia del control Interno de ventas al crédito**

- Según (Arteaga, 2014), el control interno de ventas al crédito contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza la empresa, fijando y evaluando los procedimientos del área de ventas, que ayudan a que la empresa realice su objetivo del control interno de ventas al crédito.
- Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- También es importante porque detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

#### **2.2.1.5. Principios del control interno de ventas al crédito**

- Separación de funciones de ventas, cobro y registro en contabilidad.
- Ninguna persona debe de tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- Ninguna persona debe de tener acceso a los registros contables que controla su actividad.

El trabajo de empleados que intervienen, será de complemento y no de revisión.

#### **2.2.1.6. Objetivos del control interno de ventas al crédito**

- Prevenir fraudes en ventas.
- Descubrir robos y malversaciones.
- Localizar errores administrativos, contables y financieros.
- Obtener información segura, oportuna y confiable de ventas.
- Promover la eficiencia del personal.

Venta a crédito depende de muchas variables y puede realizarse en distintos plazos de pagos. En general, el comprador tiene un plazo de treinta, sesenta o noventa días para abonar lo que debe. O bien, puede hacerlo en cuotas o en efectivo alcanzado una fecha.

Comprar a crédito es muy común, ya que permite que personas con ingresos limitados puedan acceder a la adquisición de bienes y servicios que de otra manera se encontrarían fuera de su alcance. Sin embargo, con mucha frecuencia comprar a crédito supone el pago de intereses que se suman al monto inicial, de manera que el precio final del producto o bien puede aumentar considerablemente.

#### **2.2.1.7. Procesos de ventas al Crédito**

Según (Janampa, Asparrin & Sihui, 2017), los procesos de ventas al crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solo debe preocuparse de los estándares de

crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.

Podemos afirmar que hay empresas donde los gerentes no dan importancia al exceso de créditos otorgados, sin darse cuenta de lo que está ocasionando pérdidas. De tal manera los procesos establecen lineamientos para conceder un crédito, asimismo se debe tomar decisiones para impulsar nuevas políticas.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada sus procesos de ventas al crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y procesos globales.

Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

Estos lineamientos pueden asumir diferentes formas, y se les denomina comúnmente práctica, métodos, procedimientos. etc. Expresan en detalle la forma como el personal de crédito debe llevar a cabo los procesos del departamento correspondiente.

Los procesos de ventas al crédito son:

1. Procedimiento de Solicitud de Crédito.
2. Procedimiento de Evaluación del Cliente.
3. Procedimiento de Aprobación (autorización).
4. Procedimiento de Facturación y Cobranza.
5. Procedimiento de entrega del Bien (almacén).

#### **2.2.1.7.1. Procedimiento de Solicitud de Crédito.**

Debe ser llenado por el cliente conjuntamente con el vendedor mismo que se responsabilizara del cobro de la factura.

- Se establece el contacto del cliente con la empresa a través del agente de ventas.
- El agente de ventas ayuda al cliente a llenar la solicitud de crédito y a recabar la documentación solicitada.
- Se revisa que el formato esté completo y acompañado de toda la documentación necesaria.

#### **2.2.1.7.2. Procedimiento de Evaluación del Cliente:**

Consiste en validar la información otorgada por el cliente para efectuar el otorgamiento del crédito.

- Información básica.
- Historial crediticio.
- Su situación financiera.
- Su capacidad de pago.
- Demostrar su solvencia económica.
- Garantías.

**2.2.1.7.3. Procedimiento de Aprobación (autorización):** El vendedor tendrá la responsabilidad de decidir si se aprueba o se rechaza el crédito, especificando los motivos de la decisión final.

- Aprobación del Gerente General.
- Este envía la orden de pedido al jefe del departamento de ventas para que este apruebe el crédito.

#### **2.2.1.7.4. Procedimiento de Facturación y Cobranza:**

- Verifica que la solicitud esté debidamente firmada por los responsables de la aprobación.
- Se realiza la factura de crédito acorde a la orden de pedido.
- Se efectúa el pago del 50 % del valor de venta de la mercancía.
- El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el departamento de facturación y cobranza
- Dicho departamento se encarga de verificar que la requisición de la factura emitida cumpla con los requisitos establecidos en ley.

#### **2.2.1.7.5. Procedimiento de entrega del Bien (almacén):**

- El administrador de sucursal / jefe de área se asegura de tener la documentación necesaria con los datos correctos y complementos.
- Se acompaña al cliente al área de entrega y le presenta el bien (vehículo).

- La factura es el único documento que avala la entrega de mercadería al cliente.
- El administrador de sucursal / jefe de área junto con el Gerente General hace entrega de la mercancía al cliente.
- El cliente revisa la mercancía antes de salir de las instalaciones del local.
- El cliente realiza el pago del 50% restante de la factura, según las políticas de venta a crédito de la empresa.
- Se hace entrega de la factura de crédito original, junto con la copia del recibo de abono del último pago.

### **2.2.1. Definición de Morosidad.**

Según (Aguilar & Camargo, 2002), desde el punto de vista jurídico se entiende por mora al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.

Desde el punto de vista formal la mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación el mismo que determinara el devengue de interés monetarios como indemnización de los daños o perjuicios que causa al acreedor el retraso en el cobro.

Como ya se ha mencionado, el problema de una elevada cartera morosa constituye una seria dificultad que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y, finalmente, del propio sistema. En efecto, la fragilidad de una institución debido a altos niveles de morosidad de sus créditos conduce inicialmente a un problema de liquidez que, en el largo plazo, si es recurrente y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente. Este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento.

Morosidad se le llama al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago.

### 2.2.1.1. Índice de morosidad.

El índice de morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$IMOR = \frac{Cartera Vencida}{Cartera Total}$$

### 2.2.1.2. Definición de Cartera Vencida.

Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar (Sumatoria de capital en mora de los créditos).

### 2.2.1.3. Definición de Cartera total.

Son las deudas que los clientes tienen con nuestra empresa, y están originadas en las ventas que se hacen a crédito o como popularmente las conocemos, ventas fiadas (Es la sumatoria de la cartera de créditos).

## 2.3. Hipótesis

El nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. del año 2017.

### 3. METODOLOGÍA

**Tabla 1:** Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Control interno de Ventas al Crédito	Según (Janampa, Asparrin & Sihui, 2017), Los Procesos de control interno de ventas al crédito de una empresa dan la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no solo debe preocuparse de los estándares	La presente investigación se comparara con los procesos de ventas al crédito y se estudiara con las fichas de observación y cuestionario.	<b>Procedimiento para la solicitud de crédito.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento de la actividad del contacto del cliente con la empresa a través del agente de ventas.</li> <li>Nivel de cumplimiento de la actividad de llenado de solicitud de crédito por parte del cliente.</li> <li>Nivel de cumplimiento en la verificación y revisión que el formato este completo y acompañado de toda documentación necesaria.</li> </ul>
			<b>Procedimiento para la evaluación del cliente.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento en la verificación de su Información básica del cliente.</li> <li>Nivel de cumplimiento en la verificación del historial crediticio.</li> <li>Nivel de cumplimiento en la verificación de su capacidad de pago.</li> <li>Nivel de cumplimiento para demostrar su solvencia económica.</li> <li>Nivel de cumplimiento en las Garantías.</li> </ul>
			<b>Procedimiento para la aprobación (autorización).</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento de la Aprobación del gerente propietario.</li> <li>Nivel de cumplimiento en la Este envía la orden de pedido al jefe del departamento de ventas para que este apruebe el crédito.</li> </ul>
			<b>Procedimiento de Facturación y cobranza.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nivel de cumplimiento en la verificación de la solicitud que esté debidamente firmada por los responsables de la aprobación.</li> <li>Nivel de cumplimiento al realizar la factura de crédito acorde a la orden de compra.</li> <li>Nivel de cumplimiento en el pago del 50 % del valor de venta de la mercancía.</li> <li>El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el departamento de facturación y cobranza.</li> <li>Nivel de cumplimiento en la verificación de la requisición de la factura emitida que cumpla con los requisitos establecidos en ley.</li> </ul>

<p>de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito.</p>	<p><b>Procedimiento para la entrega del bien (almacén).</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de cumplimiento en la verificación de la documentación necesaria con los datos correctos y complementos.</li> <li>• Nivel de cumplimiento en el acompañamiento del cliente al área de entrega y la presentación del bien (vehículo).</li> <li>• Nivel de cumplimiento en la verificación de la factura como único documento que abaliza la entrega de mercadería al cliente.</li> <li>• Nivel de cumplimiento en la verificación de la entrega de mercancía al cliente.</li> <li>• Nivel de cumplimiento en la verificación y revisión del cliente hacia la mercancía antes de salir de las instalaciones del local.</li> <li>• Nivel de cumplimiento en el pago del 50% restante de la factura, para cancelar el crédito después del tiempo pactado, según las políticas de venta a crédito de la empresa.</li> <li>• Nivel de cumplimiento en la verificación y entrega de la factura de crédito original, junto con la copia del recibo de abono del último pago.</li> </ul>
--	---	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Morosidad</b>	Morosidad se le llama al retraso en el cumplimiento de una obligación, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago (Aguilar, 2004).	La morosidad se compara con el ratio de índice de morosidad y se estudiara con las fichas de observación para determinar el nivel de cartera vencida y cartera total.	$IMOR = \frac{Cartera Vencida}{Cartera Total}$	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera vencida.</li> <li>• Cartera total.</li> </ul>

## 3.2. Diseño de investigación

### 3.2.1. No Experimental:

Porque no haremos variar de forma intencional la variable independiente, para ver su efecto sobre la otra variable.

Las variables serán estudiadas tal como se dan, en su contexto natural para analizarlas, posteriormente.

### 3.2.2. Transversal:

Porque recolectaremos datos en un solo momento, describiremos las variables y analizaremos su incidencia e interrelación, en un momento dado.

Estudio	T1
M	O

Dónde:

M: Muestra

O: Observación

### 3.2.3. Correlacional Simple:

Porque describiremos el grado de relación entre las variables en estudio.

## 3.3. Unidad de estudio

- Empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

## 3.4. Población

- Cartera de clientes morosos de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

## 3.5. Muestra (muestreo o selección)

- Muestreo por conveniencia de clientes morosos de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

Según (Creswell, 2008), lo define como un procedimiento de muestreo cuantitativo en el que el investigador selecciona a los participantes, y que están dispuestos y disponibles para ser estudiados.

### 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

- Análisis y valoración de la información para cada variable e indicador elegido.
- Representación estadística de las variables e indicadores elegidos para el estudio: manejo tabular.
- Valoración y validación de la información a través de la comparación de la hipótesis.
- **Figura de barras:** para poder determinar el nivel de cumplimiento de las actividades para cada procedimiento. Determinando así el nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad a la escala de medición propuesta.
- **Figura de pastel:** para procesar el resumen de los resultados del nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno de las ventas al crédito.

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

**Ficha de observación:** Para determinar el nivel de cumplimiento de los Procesos de control interno de ventas al crédito en la morosidad consideramos un porcentaje: inadecuado, Bajo, regular, satisfactorio, adecuado.

**Tabla 2:** Escala de medición para evaluar el nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno de las ventas al crédito.

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
0 – 2	0% - 20%	Inadecuado
2.1 – 3	21% - 50%	Deficiente
3.1 – 4	51% - 70%	Satisfactorio
4.1 – 5	71% - 100%	Adecuado

**Fuente:** Memorándum de control Interno de la oficina regional de Control Institucional de Gobierno Regional de Piura – Examen especial a la Gerencia Regional de Infraestructura periodo del 01.ENE.2009 al 31.DIC.2009.

**Donde:**

- **Adecuado:** cumple con todos los procedimientos que permiten tener una seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos de los procesos de control interno de las ventas al crédito.
- **Satisfactorio:** cumple de manera parcial los procedimientos que permiten asegurar la consecución de los objetivos de los procesos de control interno de las ventas al crédito.

- **Deficiente:** cumple de manera baja los procedimientos dando la probabilidad de lograr o no la consecución de los objetivos de los procesos de control interno de las ventas al crédito.
- **Inadecuado:** cumple con algunos procedimientos y no logra la consecución de los objetivos de las cuentas por cobrar comerciales

### 3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos

#### 3.7.1. Métodos

- **Método estadístico:** cumple una función relevante, ya que contribuyen a determinar la muestra de sujetos a estudiar, tabular los datos obtenidos y establecer las generalizaciones apropiadas a partir de ellos.

#### 3.7.2. Instrumentos.

El instrumento que se aplicó fue: la ficha de observación sobre el proceso de control interno del área de ventas al crédito.

El instrumento ayuda a identificar la existencia y funcionamiento de mecanismo de los procesos de control interno de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C.

#### 3.7.3. Procedimientos

- Realizar investigación del tema de estudio.
- Tener conocimiento de la empresa.
- Elaborar instrumentos de medición.
- Recolectar información aplicando los instrumentos
- Medición del Nivel de Cumplimiento de Procesos de Control Interno de Venta en la Empresa.
- Procesamiento y presentación de información a través de interpretación de los resultados obtenidos.
- Comprobación y verificación de la hipótesis.
- Conclusiones y Recomendaciones.

**Tabla 3:** *Técnicas e instrumentos utilizados en la investigación*

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	PROCEDIMIENTO
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de crédito</li> </ul>
Análisis de datos	Guía de análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del cliente</li> <li>• Aprobación</li> </ul>
Observación	Guía de observación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Factura y Cobranza</li> <li>• Entrega del bien</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, 2018.

## 4. DESARROLLO

Se realizaron una serie de procedimientos para obtener cierta información que ayude a definir lo que se pretende buscar, con el tema de investigación, por lo cual a continuación se muestra la realización de los procedimientos que se siguieron para desarrollar la investigación.

**a) Realizar investigación del tema de estudio (Nivel de Cumplimiento de los Procesos de Control Interno de las Ventas al Crédito y su Incidencia en la Morosidad)**

En este primer aspecto, se inició con la búsqueda y recolección de información, relacionado al tema de investigación, para lo cual se acudió a la revisión de libros, diversos trabajos de investigación y páginas web.

**b) Tener conocimiento de la empresa.**

En este procedimiento, se realizaron diversas visitas a la empresa Autonort Cajamarca S.A.C, para tener conocimiento acerca de las actividades que desarrolla y el funcionamiento de la empresa; por lo cual fue necesario realizar una serie de preguntas al personal de la empresa, para poder conocer cómo se encuentra la empresa, desde que empezó a funcionar hasta la actualidad.

**c) Elaborar instrumentos de medición.**

Ya habiendo conocido la función y actividades que desarrolla la empresa, se procedió a la elaboración de instrumentos, que permitan medir con claridad las dos variables de investigación; para lo cual el instrumento que se usó fue una ficha de observación para ambas variables. En cuanto a los procesos de control interno de ventas al crédito, se elaboraron estos instrumentos para que nos permita medir los cinco procedimientos y poder definir su nivel de cumplimiento, y en relación a la Morosidad, se usó dicho instrumento para medir cómo y en qué estado se encuentra el índice de morosidad, para luego realizar la matriz de sistematización y poder comparar las dos variables de investigación con mayor precisión.

**d) Recolectar información aplicando instrumentos.**

En este procedimiento, para la recolección de información, se aplicaron los instrumentos ya mencionados anteriormente a un grupo de trabajadores, que se encontraban estrechamente involucrados con el tema de investigación, desde la Solicitud de Crédito hasta la Entrega del Bien por la venta del producto. Dichos instrumentos de medición fueron aplicados en

diferentes oportunidades, para obtener información actualizada de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C

**e) Incidencia indirecta del nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito en la morosidad de la empresa.**

Durante la primera recolección de información se observó que existían deficiencias en el cumplimiento de los procedimientos para el otorgamiento de un crédito a sus clientes, estas deficiencias hacen que el índice de morosidad de la empresa aumente. Para poder demostrar que existía una incidencia indirecta del nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito en la morosidad. Se realizó una revisión de cada uno de los procesos establecidos para el otorgamiento de un crédito, se procesó la información para saber cuánto es el índice de morosidad anual según los indicadores de gestión.

**f) Procesamiento y presentación de información a través de cuadros y gráficos de barras.**

Una vez aplicado los instrumentos de medición, se procedió a la elaboración de cuadro resumen de acuerdo a la información que se pudo recolectar, para lo cual se asignó una valoración de acuerdo al indicador a cada procedimiento para la primera variable de investigación (Nivel de Cumplimiento de los Procesos de Control Interno de las Ventas al Crédito), para luego obtener de manera porcentual el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades realizadas por la empresa Autonort Cajamarca S.A.C, y así poder procesar la información recolectada a través de gráficos estadísticos de barras y pastel. En cuanto a la segunda variable (Morosidad) los resultados obtenidos sobre el índice de Morosidad se procedieron a graficar para que sea observado de una mejor manera.

**g) Interpretación los resultados obtenidos.**

Se procedió a contrastar la información procesada con los antecedentes, marco teórico y teoría sobre las dos variables de investigación, lo cual nos permitió corroborar algunos antecedentes y profundizar la incidencia indirecta del nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C

**h) Comprobación y verificación de la hipótesis.**

Luego de procesar toda la información se contrastó los resultados con la hipótesis planteada para la investigación. En este proceso se confirmó que la hipótesis si se cumple.

**i) Conclusiones y Recomendaciones.**

Finalmente se estableció las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados de la información procesada en relación con los objetivos planteados.

## 5. RESULTADO

### Procesamiento de Instrumento de Medición

**Tabla 4:** Información recolectada del Procedimiento de Solicitud de Crédito

	Valoración	Indicador en %	Actividades			% de Cumplimiento
			Contacto del cliente con la empresa a través del agente de ventas.	Llenado de Solicitud de Crédito por parte del cliente.	Verificación y revisión que el formato este completo y acompañado de toda documentación necesaria.	
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuado	0 - 2	0% - 20%	0%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	2.1 - 3	21% - 50%	50%	40%	35%	42%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	3.1 - 4	51% - 70%	0%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	4.1 - 5	71% - 100%	0%	0%	0%	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>				<b>3</b>		
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Solicitud de Crédito</b>					<b>42%</b>	

FUENTE: Elaboración Propia

**Tabla 5:** Información recolectada del Procedimiento de Evaluación del Cliente

	Valoración	Indicador en %	Actividades					% de Cumplimiento
			Verificación de su Información básica del cliente.	Verificación del historial crediticio.	Verificación de su capacidad de pago.	Solvencia Económica.	Garantías.	
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuado	0 - 2	0% - 20%	0%	10%	15%	12%	0%	28%
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	2.1 - 3	21% - 50%	45%	0%	0%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	3.1 - 4	51% - 70%	0%	0%	0%	0%	60%	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	4.1 - 5	71% - 100%	0%	0%	0%	0%	0%	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>				<b>5</b>				
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Evaluación del Cliente</b>					<b>28%</b>			

FUENTE: Elaboración Propia

**Tabla 6:** Información recolectada del Procedimiento de Aprobación (Autorización)

	Valoración	Indicador en %	Actividades		% de Cumplimiento
			Verificación y Aprobación del Gerente Propietario.	Envío de la orden de pedido al jefe del departamento de ventas para que este apruebe el crédito.	
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuado	0 - 2	0% - 20%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	2.1 - 3	21% - 50%	45%	30%	38%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	3.1 - 4	51% - 70%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	4.1 - 5	71% - 100%	0%	0%	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>				<b>2</b>	
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Aprobación</b>					<b>38%</b>

FUENTE: Elaboración Propia

**Tabla 7:** Información recolectada del Procedimiento de Facturación y Cobranza

Valoración	Indicador en %	Actividades						% de Cumplimiento
		Verificación de la solicitud que esté debidamente firmada por los responsables de la aprobación.	Realizar la factura de crédito acorde a la orden de compra.	Pago del 50% del valor de venta de la mercancía.	El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el departamento de facturación y cobranza.	Verificación de la requisición de la factura emitida que cumpla con los requisitos establecidos en ley.		
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuado	0 - 2	0% - 20%	0%	0%	20%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	2.1 - 3	21% - 50%	0%	0%	0%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	3.1 - 4	51% - 70%	60%	0%	0%	0%	70%	64%
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	4.1 - 5	71% - 100%	0%	80%	0%	90%	0%	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>				<b>5</b>				
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Facturación y Cobranza</b>					<b>64%</b>			

FUENTE: Elaboración Propia

**Tabla 8:** Información recolectada del Procedimiento de Entrega del Bien

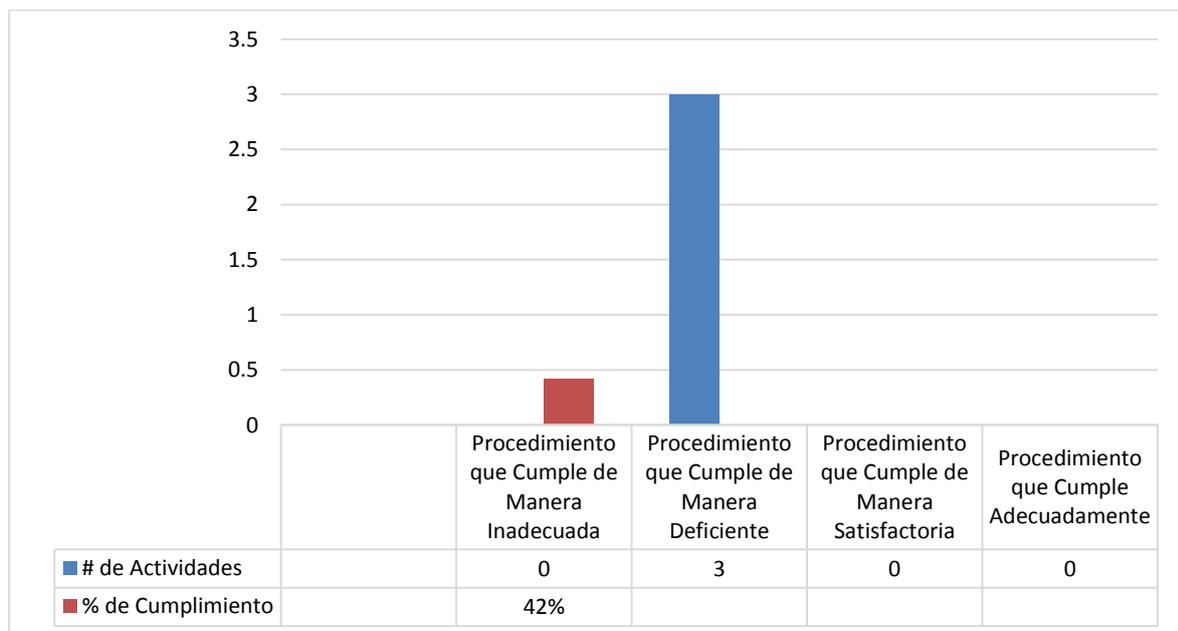
Valoración	Indicador en %	Actividades								% de Cumplimiento	
		Verificación de la documentación necesaria con los datos correctos y complementos.	Acompañamiento del cliente al área de entrega y la presentación del bien.	Verificación de la factura como único documento que abaliza la entrega de mercadería al cliente.	Verificación de la entrega de mercadería al cliente.	Verificación y revisión del cliente hacia la mercadería antes de salir de las instalaciones del local.	Pago del 50% restante de la factura, para cancelar el crédito después del tiempo pactado, según las políticas de venta a crédito de la empresa.	Verificación y entrega de la factura de crédito original, junto con la copia del recibo de abono del último pago.			
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuado	0 - 2	0% - 20%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	15%	20%	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	2.1 - 3	21% - 50%	26%	26%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	33%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	3.1 - 4	51% - 70%	0%	0%	0%	51%	51%	0%	0%	0%	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	4.1 - 5	71% - 100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>					<b>5</b>						
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Entrega del Bien</b>							<b>33%</b>				

**Tabla 9:** Procedimiento de Solicitud de Crédito

	# de Actividades	% de Cumplimiento
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuada	0	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	3	42%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	0	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	0	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>	<b>3</b>	
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Solicitud de Crédito</b>	<b>42%</b>	<b>Deficiente</b>

FUENTE: Elaboración Propia, 2018.

**Gráfico 1:** Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Solicitud de Crédito



FUENTE : Tabla N°7: Procedimiento de Solicitud de Crédito

### Interpretación:

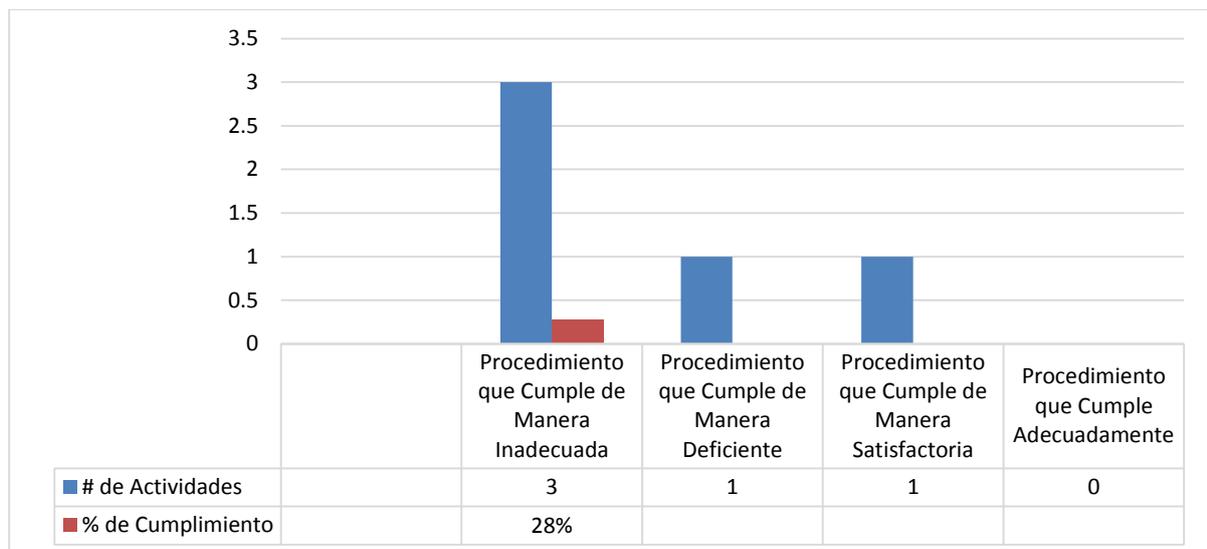
En la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., para el procedimiento de Solicitud de Crédito, se obtuvo un cumplimiento de 42% y un 58% de actividades no cumplidas. Obtuvo este cumplimiento debido a que realiza de manera deficiente cada una de las actividades establecidas por la empresa como es el contacto con el cliente, el llenado de la solicitud y que todo el formato este completo.

**Tabla 10:** Procedimiento de Evaluación del Cliente

	# de Actividades	% de Cumplimiento
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuada	3	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	1	28%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	1	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	0	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>	<b>5</b>	
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Evaluación del Cliente</b>	<b>28%</b>	<b>Deficiente</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2018.

**Gráfico 2:** Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Evaluación del Cliente



**FUENTE :** Tabla N°8: Procedimiento de Evaluación del Cliente

### Interpretación:

En la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., para el procedimiento de Evaluación del Cliente, se obtuvo un cumplimiento de 28% dejándose de cumplir un 72%. Esto se deba a que no se da una evaluación correcta en la verificación de información, su historial crediticio, su capacidad de pago hacia el cliente.

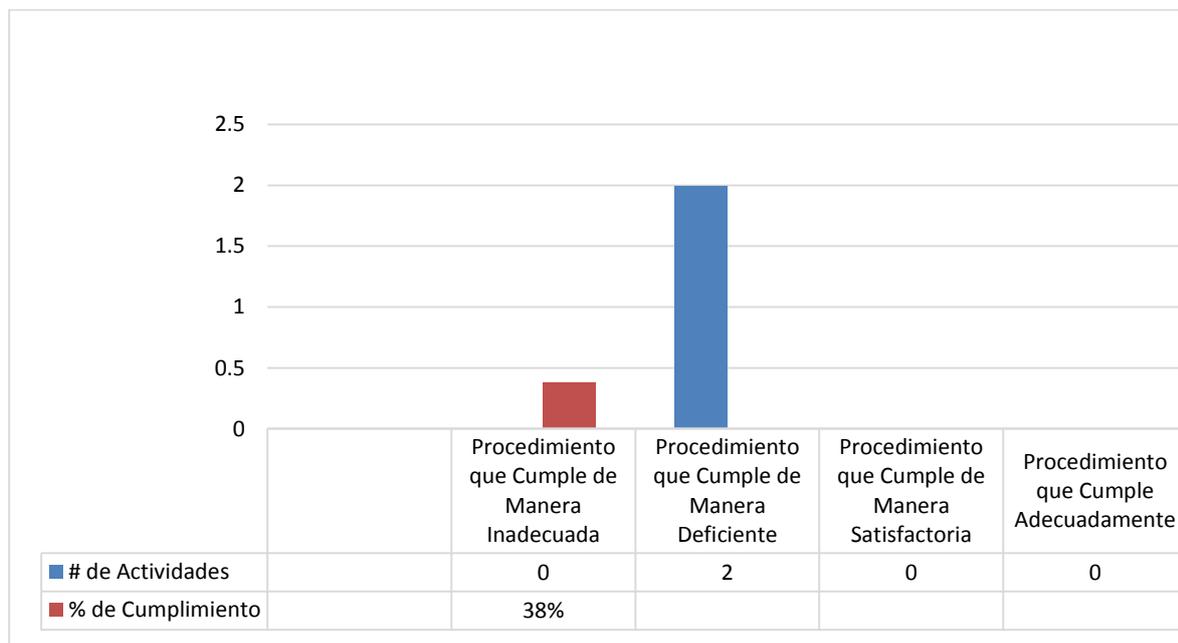
Se puede entender que en la empresa, la evaluación se realiza de manera deficiente, pues se realiza con el fin de tener más clientes.

**Tabla 11:** Procedimiento de Aprobación

	# de Actividades	% de Cumplimiento
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuada	0	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	2	38%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	0	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	0	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>	<b>2</b>	
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Aprobación</b>	<b>38%</b>	<b>Deficiente</b>

FUENTE: Elaboración Propia, 2018.

**Gráfico 3:** Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Aprobación



FUENTE: Tabla N°9: Procedimiento de Aprobación

### Interpretación:

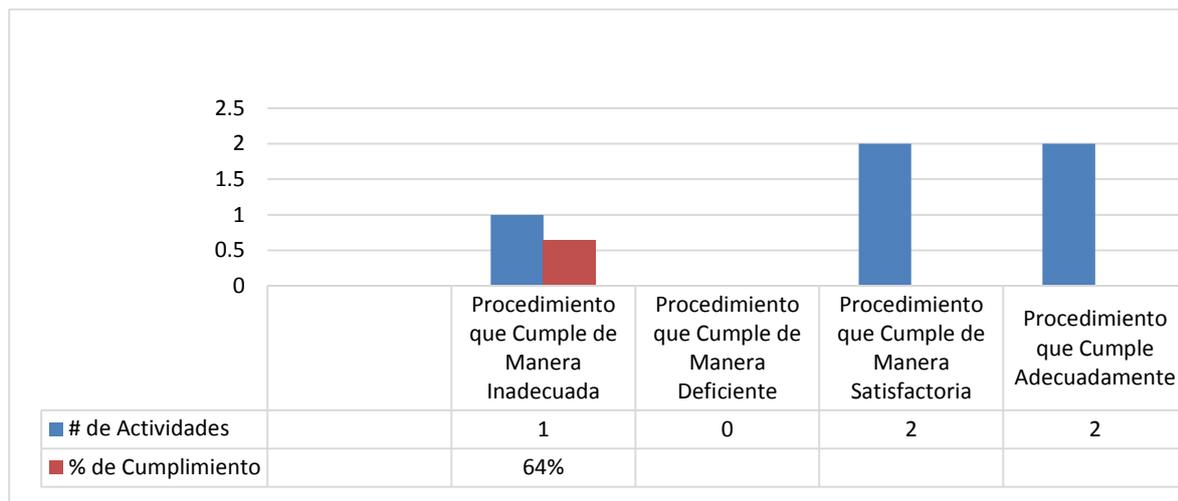
En la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., para el procedimiento de Aprobación, se obtuvo un cumplimiento de 38% dejándose de cumplir un 62%. Este cumplimiento se debe a que realiza procedimientos de verificación y aprobación la cual se da conformidad a través del gerente propietario y la aprobación de la orden de compra por el jefe del departamento las cuales se cumple de manera deficiente.

**Tabla 12:** Procedimiento de Facturación y Cobranza.

	# de Actividades	% de Cumplimiento
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuada	1	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	0	64%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	2	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	2	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>	<b>5</b>	
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Facturación y Cobranza</b>	<b>64%</b>	<b>Satisfactorio</b>

FUENTE: Elaboración Propia, 2018.

**Gráfico 4:** Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Facturación y Cobranza



FUENTE: Tabla N°10: Procedimiento de Facturación y Cobranza

**Interpretación:**

En la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., para el procedimiento de Facturación y Cobranza, se obtuvo un cumplimiento de 64% dejándose de cumplir un 36%. Debido a que la verificación de la

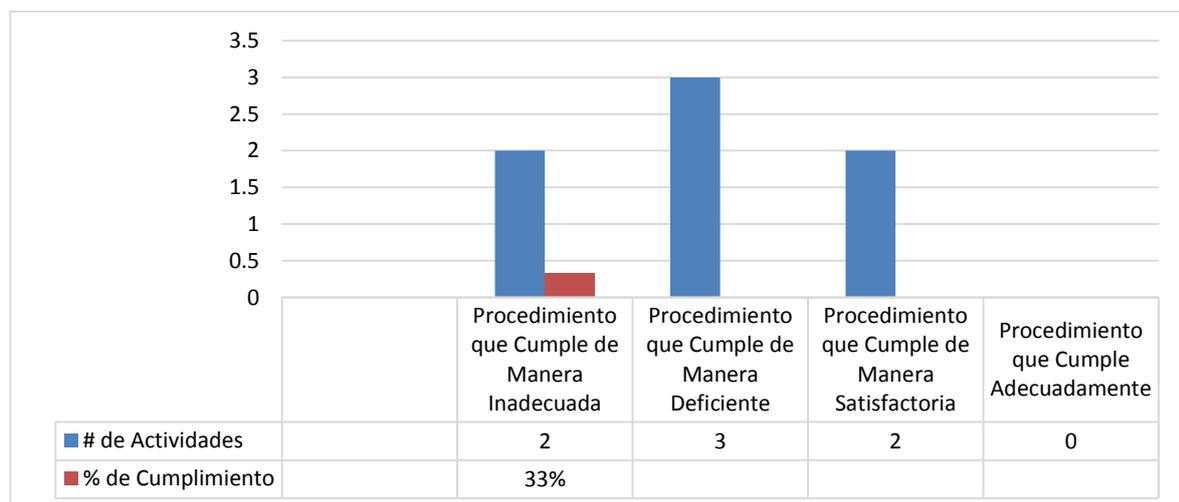
solicitud al momento de ser debidamente firmada por los responsables se cumple de manera parcial al igual que la verificación de la requisición de la factura emitida.

**Tabla 13:** Procedimiento de Entrega del Bien

	# de Actividades	% de Cumplimiento
Procedimiento que Cumple de Manera Inadecuada	2	
Procedimiento que Cumple de Manera Deficiente	3	33%
Procedimiento que Cumple de Manera Satisfactoria	2	
Procedimiento que Cumple Adecuadamente	0	
<b>Total de Actividades Evaluadas</b>	<b>7</b>	
<b>Porcentaje de Cumplimiento del Procedimiento de Entrega del Bien</b>	<b>33%</b>	<b>Deficiente</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2018.

**Gráfico 5:** Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Entrega del Bien



**FUENTE:** Tabla N°11: Procedimiento de Entrega del Bien

### Interpretación:

En la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., para el procedimiento de Entrega del Bien, se obtuvo un cumplimiento de 33% dejándose de cumplir un 67%. Tras evaluar 07 actividades que abarca la

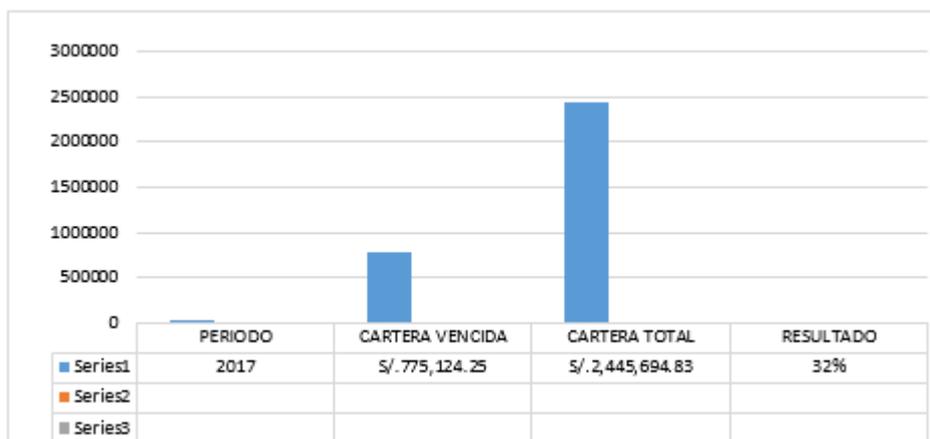
entrega del bien, se observa que el nivel de cumplimiento de este elemento, es deficiente debido a que según la ficha de observación aplicada, arroja el cumplimiento de manera baja 02 actividades.

**Tabla:14** Ficha de observación de la Morosidad.

**Periodo:** 23 de julio  
**Área:** Gerencia de Ventas  
**Empresa:** Autonort Cajamarca  
**Persona que nos atendió:** Deysi Taculí  
**Puesto:** Jefa  
**Visita:** N° 02      **Hora de Inicio** 03:30 p.m.      **Hora de Fin** 04:15 p.m.

PERIODO	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	RESULTADO	FORMULA
2017	S/. 775,124.25	S/. 2,445,694.83	32%	$IMOR = \frac{Cartera Vencida}{Cartera Total}$

**Gráfico 6:** Índice de Morosidad



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2018.

**Interpretación:**

Como podemos observar en el gráfico anterior, que el índice de morosidad en el año 2017 fue muy elevada registrándose una morosidad de 32%. Esto se debe a que en el año 2017 los procedimientos que se realiza para una venta al crédito no eran cumplidos adecuadamente, ya que ellos otorgaban los créditos sin una adecuada evaluación a los clientes llevando a una negativa en las posibilidades de pago de los clientes.

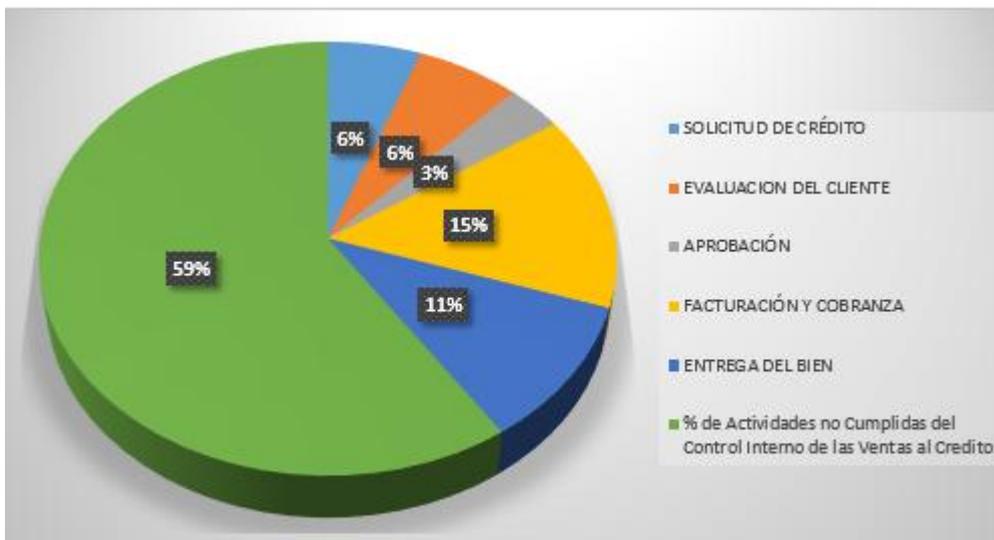
**Tabla 15:** Resumen de los Procedimientos de Control Interno de las Ventas al Crédito.

PROCEDIMIENTOS	% DE CUMPLIMIENTO	TOTAL DE ACTIVIDADES	PESO
SOLICITUD DE CRÉDITO	42%	3	14%
EVALUACION DEL CLIENTE	28%	5	23%
APROBACIÓN	38%	2	9%
FACTURACIÓN Y COBRANZA	64%	5	23%
ENTREGA DEL BIEN	33%	7	32%
<b>TOTALES</b>		<b>22</b>	<b>100%</b>

PROCEDIMIENTOS	ASIGNACION DE PESO	RESULTADOS POR PROCEDIMIENTOS	NIVEL DE CUMPLIMIENTO (%)
SOLICITUD DE CRÉDITO	14%	42%	5.73%
EVALUACION DEL CLIENTE	23%	28%	6.36%
APROBACIÓN	9%	38%	3.45%
FACTURACIÓN Y COBRANZA	23%	64%	14.55%
ENTREGA DEL BIEN	32%	33%	10.50%
<b>TOTALES</b>	<b>100%</b>		<b>40.59%</b>
<b>% de Actividades no Cumplidas del Control Interno de las Ventas al Crédito.</b>			<b>59.41%</b>

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2018.

**Gráfico 7:** Resumen del Nivel de Cumplimiento de los Procedimientos de Control Interno de las Ventas al Crédito



**FUENTE:** Tabla N°13: Resumen de los Procedimientos de Control Interno de las Ventas al Crédito.

Al procesar todos los resultados, de acuerdo a los 5 procesos determinados de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., podemos observar que se tiene un cumplimiento total de 40.59% del total de las actividades. Esto califica al control interno como regular, pues ha cumplido de manera parcial los indicadores de procesos de control interno de ventas al crédito.

## ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD

**Tabla 16:** Información recolectada del Índice de Morosidad

<b>Periodo:</b>	23 de Julio
<b>Área:</b>	Gerencia de Ventas
<b>Empresa:</b>	Autonort Cajamarca
<b>Persona que nos atendió:</b>	Deysi Taculí
<b>Puesto:</b>	Jefa de Ventas
<b>Visita:</b>	N° 02
<b>Hora de Inicio</b>	03:30 p.m.
<b>Hora de Fin</b>	04:15 p.m.

PERIODO	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	RESULTADO	FORMULA
2017	S/. 775,124.25	S/. 2,445,694.83	32	$IMOR = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$

**FUENTE:** Elaboración Propia, Anexo 9, 2018.

### INTERPRETACIÓN:

Como podemos observar en la tabla anterior, que el índice de morosidad en el año 2017 fue muy elevada registrándose una morosidad de 32%. Esto se debe a que en el año 2017 los procedimientos que se realizaron para una venta al crédito no eran cumplidos adecuadamente, ya que se otorgaban créditos a sus clientes, sin una adecuada exigencia de todos los requisitos establecidos, generando que muchos de sus clientes incumplan con pagar sus créditos puntualmente.

Esto puede conllevar en un futuro que la empresa pueda caer en problemas de insolvencia, por la falta de liquidez.

**Tabla 17:** Relación de variables

<b>Periodo:</b>	23 de Julio		
<b>Área:</b>	Gerencia de Ventas		
<b>Empresa:</b>	Autonort Cajamarca		
<b>Persona que nos atendió:</b>	Deysi Taculí		
<b>Puesto:</b>	Jefa de Ventas		
<b>Visita:</b>	N° 02	<b>Hora de Inicio</b>	03:30 p.m. <b>Hora de Fin</b> 04:15 p.m.

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DE LAS VENTAS AL CREDITO	INDICE DE MOROSIDAD		
	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	RESULTADO
40.59%	S/. 775,124.25	S/. 2,445,694.83	32%

**Fuente:** Elaboración Propia, 2018.

### INTERPRETACIÓN:

Los procesos de control interno de ventas al crédito registra un 40.59% de nivel de cumplimiento, según las 22 actividades evaluadas; obteniendo un 32% de índice de morosidad alta de acuerdo al rubro de la empresa. Si al mejorar el nivel de cumplimiento, disminuiría la morosidad de la empresa.

## 6. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como propósito Analizar el Nivel de Cumplimiento de los Procesos de Control Interno de las Ventas al Crédito y su Incidencia en la Morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C del año 2017. Se pretende sobre todo analizar la incidencia en la relación entre las dos variables de investigación, la cual incide de manera indirecta. Para dicha investigación, sólo se necesitó Fichas de Observación para la recolección de datos.

Al momento de recolección de información, se han detectado diversas fallas en la empresa, generadas por el inadecuado cumplimiento de procedimientos para el otorgamiento de los créditos, los cuales impactaron en las actividades de la empresa por el incremento de la morosidad. En lo que se refiere al cumplimiento del procedimiento de solicitud de crédito se ha obtenido un nivel de cumplimiento del 42% y un 58% de actividades no cumplidas este resultado se debe a que no hay procedimientos coordinados entre el agente de ventas y el cliente, cumpliéndose de manera regular la verificación y revisión que el formato este completo en lo que se refiere a la actividad del llenado de la solicitud.

Referente al cumplimiento del procedimiento de evaluación del cliente se obtuvo un nivel de cumplimiento regular con un 28%. Esto se debe a que no se da un seguimiento eficiente en el sistema Infocorp a los clientes, teniendo como resultado tres actividades que se cumplen de manera baja entre ellas la verificación de información en su historial crediticio abarcando también su capacidad de pago y solvencia económica, debido a que no hay un seguimiento constante.

Respecto al cumplimiento de aprobación del cliente se obtuvo un nivel de cumplimiento satisfactorio con un porcentaje de 38%. Debido a que la función de los empleados al momento de realizar las actividades como es la verificación y aprobación del Gerente General, el envío de la orden de pedido al jefe del departamento de ventas para que se apruebe el crédito se cumple de manera regular.

En relación al cumplimiento de Facturación y Cobranza se obtuvo un nivel de cumplimiento del 64% siendo para la empresa un nivel de cumplimiento satisfactorio. Esto se debe a que la verificación de la solicitud al momento de ser debidamente firmada por los responsables se cumple de manera parcial al igual que la verificación de la requisición de la factura emitida que cumpla con los requisitos establecidos en ley.

En relación al cumplimiento de entrega del bien se obtuvo un nivel de cumplimiento del 33% encontrándose en un nivel de irregularidad. Tras evaluar las siete actividades, las cuales tres como es la verificación de que todos los documentos tengan los datos correctos y completos, la verificación de la factura que es el único documento que abala necesaria la entrega del bien al cliente se cumplen de manera regular.

Lo establecido por el autor Aguilar, en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C, se cumple ya que durante la recolección de información, se pudo detectar que no se daba un seguimiento eficiente en el sistema Infocorp, lo cual generaba que muchos de sus clientes incumplan con pagar sus créditos puntualmente, situación que origino el incremento de la morosidad en un 32% para el año 2017 y por ende puede conllevar a que en un futuro, la empresa puede caer en problemas económicos.

Luego de aplicar los instrumentos, recoger los datos necesarios y analizar éstos por cada procedimiento y actividad, se determinó que el control interno de ventas al crédito que tiene la empresa Autonort Cajamarca S.A.C. se encuentra en un rango Regular, contando con un 40.59% de nivel de cumplimiento de dichos procedimientos.

Esto significa que, si hay un mayor nivel de cumplimiento en los procesos de control interno de las ventas al crédito, se obtendrá un menor índice de morosidad, la cual es beneficiosa para la empresa, y eso se mejoraría desde el momento en el que es evaluado el cliente hasta que las cuentas por cobrar se hagan efectivo, generando un mayor monto en los activos y mostrando una liquidez más adecuada. Con esto se demostró la hipótesis planteada en el presente trabajo en la cual se indica que los procesos de control interno de ventas al crédito inciden indirectamente en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. año 2017.

## CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación, luego de una evaluación, se concluye en lo siguiente:

Después de aplicar las fichas de observación en la empresa Autonort Cajamarca S.A.C.; para evaluar el nivel de cumplimiento los procedimientos de control interno de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que el nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno de ventas al crédito de le empresa Autonort Cajamarca S.A.C., tiene una valoración según la tabla N° 14 de 40.59% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación regular, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procedimientos de las ventas al crédito de la empresa y por lo tanto genera un índice de morosidad alto.

Al analizar el procedimiento de solicitud de crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017, se ha obtenido un nivel de cumplimiento, según la tabla N°8 del 42%, comprobando que no se ha logrado un nivel satisfactorio de cumplimiento lo cual incide en la morosidad de la empresa de una manera indirecta.

Al analizar el procedimiento de evaluación del cliente en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017, se ha obtenido un nivel de cumplimiento según la tabla N°9 del 28%, comprobando que no se ha logrado un nivel satisfactorio de cumplimiento lo cual incide en la morosidad de la empresa de una manera indirecta.

Al analizar el procedimiento de aprobación del crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017, se ha obtenido un nivel de cumplimiento según la tabla N°10 del 38%, comprobando que no se ha logrado un nivel satisfactorio de cumplimiento lo cual incide en la morosidad de la empresa de una manera indirecta.

Al analizar el procedimiento de facturación y cobranza en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017, se ha obtenido un nivel de cumplimiento según la tabla N°11 del 64%, comprobando que si se ha logrado un nivel satisfactorio de cumplimiento lo cual incide en la morosidad de la empresa de una manera indirecta.

Al analizar el procedimiento de entrega del bien en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017, se ha obtenido un nivel de cumplimiento según la tabla N°12 del 33%, comprobando que no se ha logrado un nivel satisfactorio de cumplimiento lo cual incide en la morosidad de la empresa de una manera indirecta.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar una eficiente verificación en los procedimientos, ya que el objetivo es incrementar el valor patrimonial de la institución y también disminuir la cartera de créditos que se encuentra en morosidad.
2. La empresa Autonort Cajamarca S.A.C, debe mantener capacitado e informado sobre el manejo de los procesos de crédito aprobadas, a todo el personal de la empresa, así como, su difusión a los clientes.
3. Utilizar reportes diarios para absolver deficiencias de los créditos que actualmente tiene la empresa, para que la obtención de información sea de calidad acerca del cliente, asimismo el contacto permanente y adecuado con el cliente resultara fundamental para el éxito en la gestión de créditos y cobranza, por ello la importancia en la recopilación de información con respecto a su grado de liquidez financiera, como empresa.
4. La empresa Autonort Cajamarca S.A.C, debe ser más minucioso en el cumplimiento de los procedimientos ya que se vienen otorgando créditos, sin la exigencia de todos los requisitos establecidos.
5. Ponderar las ventas al crédito, debiendo aplicarse los procesos aprobados y exigir al personal de ventas, el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la evaluación de las líneas de crédito a los clientes.
6. La empresa Autonort Cajamarca S.A.C, deberá evaluar periódicamente los niveles o Índices de morosidad de los clientes y reformular e innovar los procesos de crédito, con la finalidad de disminuir los niveles de morosidad y por ende, evitar futuros estados de liquidez e insolvencia.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2002). Análisis de la morosidad en las instituciones microfinanciera (IMF) en el Perú. *Departamento de Economía Pontificia Universidad Catolica del Perú*, 83.
- Arteaga Valdivia, C. A., & Olgún Acuña, V. H. (2014). *La mejora en el sistema de control interno de logística y su influencia en la gestión financiera de la empresa comercial Cipsur E.I.R.L.* Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrelo.
- Chamba Vivero, S. S. (2017). *Las Ventas a Crédito y su Impacto en la Liquidez.* Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica "Vicente Rocafuerte".
- Creswell, J. (2008). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.* Estados Unidos: Sage Publications.
- Estupiñan Gaitán, R. (2014). *Control Interno Y Fraudes*. México: ECOE Ediciones.
- Fiallos Jerez, A. M. (2017). *Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador.* Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Ecuador.
- García, P., & Rivera, L. (2011). *La morosidad y su incidencia en la gestión de la.* Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Gonzales, A. & Vera, E. (2013). Incidencia de la Gestión de las Cuentas por Cobrar en la Liquidez y Rentabilidad de la Empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011. Guayana – Venezuela: Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- Janampa Loyola, J. A., Asparrin Muñoz, A., & Sihui Carlos, B. (2017). *Política De Ventas Al Crédito y Su Influencia en el Capital de Trabajo de La Empresa Importaciones REAL AUTOMOTRÍZ S.A.* Lima, Perú: Universidad Peruana de las Americas.
- Jiménez López, N. R. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa.* Chimbote, Perú: Universidad Católica de los Angeles.
- Joaquín Cárdenas, L. M., & Céspedes Alayo, A. R. (2013). *Diagnóstico del sistema de control interno actual en el proceso específico de las ventas de la Empresa de Transportes ITTSABUS.* Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Noriega Castro, J. V. (2011). Administración de Cuentas por Cobrar un Enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de Prendas de Vestir en Guatemala. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Paiva Acuña, F. J. (2013). *Evaluación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A.* Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Ramón, J. G. (2017). El control Interno en las Empresas Privadas. *Quipukamayoc*, 81.
- Uceda, L. K., & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L en la ciudad de Lima periodo 2013.* Trujillo, Perú: Universidad Privada Antenor Orrelo.

## ANEXOS

### ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Problema de Investigación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Intrumentos				
<p><u>Formilación del problema</u></p> <p>¿De qué manera el nivel de cumplimiento de los procesos de control Interno de ventas al crédito incide en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. en la ciudad de Cajamarca del año 2017?</p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Diagnosticar el nivel de cumplimiento de los procesos de control Interno de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de solicitud de crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.</li> <li>• Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de evaluación del cliente en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.</li> <li>• Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de aprobación del crédito en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.</li> <li>• Evaluar la incidencia del nivel de cumplimiento del procedimiento de facturación y cobranza en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.</li> <li>• Evaluar la incidencia de nivel de cumplimiento del procedimiento de entrega del bien en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., año 2017.</li> </ul>	<p>El nivel de cumplimiento de los Procesos de control Interno de ventas al crédito inciden indirectamente en la morosidad de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C. año 2017.</p>	<p><u>Variable Dependiente</u></p> <p>Control interno de las ventas al crédito</p> <p><u>variable Independiente</u></p> <p>Morosidad</p>	<p><u>Población</u></p> <p>Cartera de clientes morosos de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C.</p> <p><u>Muestra</u></p> <p>Muestreo por conveniencia de clientes morosos de la Empresa Autonort Cajamarca S.A.C.</p> <p><u>Diseño de Investigación</u></p> <p>No Experimental- Transversal - Correlacional Simple</p> <table border="1" data-bbox="1512 1149 1713 1209"> <tr> <td>Estudio</td> <td>T1</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>O</td> </tr> </table> <p>Dónde: M: Muestra O: Observación</p>	Estudio	T1	M	O	<p><u>Intrumentos de recolección de datos</u></p> <p>Fichas de observación</p>
Estudio	T1								
M	O								

## ANEXO 2

### Ficha de observación del Nivel de Cumplimiento del Procedimiento para la Solicitud de Crédito.

**Periodo:** Del 08 de Julio Al 12 de Julio  
**Empresa:** Autonort cajamarca  
**Persona que nos atendió:** Rosa Trujillo Torres  
**Área:** Finanzas  
**Visita:** N° 01 **Hora de Inicio** 10:00 a. m. **Hora de Fin** 11:00 a. m.

Procedimiento	1	2	3	4	Observaciones
	Cumple de manera inadecuada	Cumple de manera Deficiente	Cumple Satisfactoriamente	Cumple Adecuadamente	
<b>Solicitud de Credito</b>					
Contacto del cliente con la empresa a través del agente de ventas.		X			
Llenado de Solicitud de Crédito por parte del cliente.		X			
Verificación y revisión que el formato este completo y acompañado de toda documentación necesaria.		X			

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
0 - 2	0% - 20%	Inadecuado
2.1 - 3	21% - 50%	Deficiente
3.1 - 4	51% - 70%	Satisfactorio
4.1 - 5	71% - 100%	Adecuado

### ANEXO 3

#### Ficha de observación del Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Evaluación del Cliente.

**Periodo:** Del 08 de Julio Al 12 de Julio  
**Empresa:** Autonort Cajamarca  
**Persona que nos atendio:** Rosa Trujillo Torres  
**Área:** Finanzas  
**Visita:** N° 01 **Hora de Inicio:** 10:00 a. m. **Hora de Fin:** 11:00 a. m.

Procedimiento	1	2	3	4	Observaciones
	Cumple de manera inadecuada	Cumple de manera Deficiente	Cumple Satisfactoriamente	Cumple Adecuadamente	
<b>Evaluación del Cliente</b>					
Verificación de su Información básica del cliente.		X			
Verificación del historial crediticio.	X				
Verificación de su capacidad de pago.	X				
Solvencia Económica.	X				
Garantías.			X		

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
0 - 2	0% - 20%	Inadecuado
2.1 - 3	21% - 50%	Deficiente
3.1 - 4	51% - 70%	Satisfactorio
4.1 - 5	71% - 100%	Adecuado

## ANEXO 4

### Ficha de observación del Nivel de Cumplimiento del Procedimiento para la Aprobación (Autorización).

**Periodo:** Del 08 de Julio Al 12 de Julio  
**Empresa:** Autonort cajamarca  
**Persona que nos atendio:** Rosa Trujillo Torres  
**Área:** Finanzas  
**Visita:** N° 01 **Hora de Inicio** 10:00 a. m. **Hora de Fin** 11:00 a. m.

Procedimiento	1	2	3	4	Observaciones
	Cumple de manera inadecuada	Cumple de manera Deficiente	Cumple Satisfactoriamente	Cumple Adecuadamente	
<b>Aprobación</b>					
Verificación y Aprobación del Gerente Propietario.		X			
Envío de la orden de pedido al jefe del departamento de ventas para que este apruebe el crédito.		X			

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
0 - 2	0% - 20%	Inadecuado
2.1 - 3	21% - 50%	Deficiente
3.1 - 4	51% - 70%	Satisfactorio
4.1 - 5	71% - 100%	Adecuado

## ANEXO 5

### Ficha de observación del Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Facturación y Cobranza.

**Periodo:** Del 08 de Julio Al 12 de Julio  
**Empresa:** Autonort cajamarca  
**Persona que nos atendio:** Rosa Trujillo Torres  
**Área:** Finanzas  
**Visita:** N° 01 **Hora de Ini:** 10:00 a. m. **Hora de Fin:** 11:00 a. m.

Procedimiento	1	2	3	4	Observaciones
	Cumple de manera	Cumple de manera Deficiente	Cumple Satisfactoriam ente	Cumple Adecuadam ente	
<b>Facturación y Cobranza</b>					
Verificación de la solicitud que esté debidamente firmada por los responsables de la aprobación.			X		
Realizar la factura de crédito acorde a la orden de compra.				X	
Pago del 50% del valor de venta de la mercancía.	X				
El cliente recibe la copia de la factura de crédito, quedando una copia en contabilidad y el original en el departamento de facturación y cobranza.				X	
Verificación de la requisición de la factura emitida que cumpla con los requisitos establecidos en ley.			X		

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
0 - 2	0% - 20%	Inadecuado
2.1 - 3	21% - 50%	Deficiente
3.1 - 4	51% - 70%	Satisfactorio
4.1 - 5	71% - 100%	Adecuado

## ANEXO 6

### Ficha de observación del Nivel de Cumplimiento del Procedimiento de Entrega del Bien (Almacén).

**Periodo:** Del 08 de Julio Al 12 de Julio  
**Empresa:** Autonort cajamarca  
**Persona que nos atendio:** Rosa Trujillo Torres  
**Área:** Finanzas  
**Visita:** N° 01 **Hora de Inicio** 10:00 a. m. **Hora de Fin** 11:00 a. m.

Procedimiento	1	2	3	4	Observaciones
	Cumple de manera inadecuada	Cumple de manera Deficiente	Cumple Satisfactoriamente	Cumple Adecuadamente	
<b>Entrega del Bien</b>					
Verificación de la documentación necesaria con los datos correctos y complementos.		X			
Acompañamiento del cliente al área de entrega y la presentación del bien.		X			
Verificación de la factura como único documento que abaliza la entrega de		X			
Verificación de la entrega de mercadería al			X		
Verificación y revisión del cliente hacia la mercadería antes de salir de las			X		
Pago del 50% restante de la factura, para cancelar el crédito después del tiempo pactado, según las políticas de venta a	X				
Verificación y entrega de la factura de crédito original, junto con la copia del recibo de abono del último pago.	X				

Valoración	Porcentaje	Nivel de Cumplimiento
0 - 2	0% - 20%	Inadecuado
2.1 - 3	21% - 50%	Deficiente
3.1 - 4	51% - 70%	Satisfactorio
4.1 - 5	71% - 100%	Adecuado

## ANEXO 7

### Ficha de observación de la Morosidad.

**Periodo:** 23 de Julio  
**Área:** Gerencia de Ventas  
**Empresa:** Autonort Cajamarca  
**Persona que nos atendio:** Deysi Taculí  
**Puesto:** Jefa de Ventas  
**Visita:** N° 02      **Hora de Inicio** 03:30 p.m.      **Hora de Fin** 04:15 p.m.

TABLA N° 12 Información recolectada del Índice de Morosidad

PERIODO	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	RESULTADO	FORMULA
2017	S/. 775,124.25	S/. 2,445,694.83	32	$IMOR = \frac{Cartera Vencida}{Cartera Total}$

## ANEXO 8

### MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

PERIODO: 2017 1-Ene al 31-Dic ÁREA: Gerencia de Ventas

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO DE LAS VENTAS AL CREDITO	INDICE DE MOROSIDAD		
	CARTERA VENCIDA	CARTERA TOTAL	RESULTADO
40.59%	S/. 775,124.25	S/. 2,445,694.83	32%

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 9

DETALLE	01/01/2017	02/01/2017	03/01/2017	04/01/2017	05/01/2017	06/01/2017	07/01/2017	08/01/2017	09/01/2017	10/01/2017	11/01/2017	12/01/2017	PROMEDIO
<b>Cartera</b>													
<b>Vencida</b>	591,918.00	690,371.00	737,827.00	799,173.00	865,164.00	863,880.00	872,978.00	874,574.00	829,809.00	779,932.00	832,922.00	562,943.00	775,124.25
<b>Cartera</b>													
<b>Total</b>	2,461,741.00	2,484,274.00	2,436,925.00	2,415,806.00	2,514,170.00	2,481,584.00	2,409,274.00	2,432,908.00	2,488,903.00	2,445,788.00	2,549,480.00	2,227,485.00	2,445,694.83
<b>Morosidad</b>	24%	28%	30%	33%	34%	35%	36%	36%	33%	32%	33%	25%	32%