

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, EN  
EMPRESAS COMERCIALES DEL RUBRO  
FERRETERO, DISTRITO SAN JUAN DE  
LURIGANCHO, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**CONTADORA PÚBLICA**

**Autora:**

Maria de los Angeles Mata Sotelo

**Asesor:**

Mg. Lic. Dennis Yohannes De La Piedra Yépez

<https://orcid.org/0000-0001-5722-0854>

Lima - Perú

2022

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>Ronald De La Cruz Rojas</b>	<b>42024625</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>Esther Rosa Saenz Arenas</b>	<b>08150222</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>Máximo Moises Villavicencio Eyzaguirre</b>	<b>07023616</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## DEDICATORIA

A Dios por la vida y a la Virgen María por ser fuente de inspiración.

A mis padres, por su dedicación, sacrificio y su apoyo incondicional para cumplir cada uno de mis objetivos en el desarrollo de esta investigación y sobre todo por su amor infinito.

A mis hermanos Jesús y Carlos, por su motivación constante.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Privada del Norte, y a mis docentes por sus enseñanzas.  
Al MBA Dennis De La Piedra Yopez por su dirección y paciencia en todo el proceso de  
este proyecto. Agradecer también al Mg. Helí Alejandro Córdova Berona por su  
orientación constante.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>28</b>
<b>1.3. Objetivos</b>	<b>29</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	32
CAPÍTULO III: RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	65
REFERENCIAS	71
ANEXOS	75

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estadísticas de fiabilidad de Control Interno.....	35
<b>Tabla 2</b> Estadística de fiabilidad de Gestión de créditos y cobranzas .....	35
<b>Tabla 3</b> Resumen de procesamiento de casos para los resultados .....	36
<b>Tabla 4</b> Estadísticas de fiabilidad de Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas..	36
<b>Tabla 5</b> La empresa aplica un manual de procedimientos o directivas internas que permite la sistematización de las labores.....	39
<b>Tabla 6</b> Se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles..... <b>¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>Tabla 7</b> Las técnicas de control interno establecidas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.....	41
<b>Tabla 8</b> La empresa aplica estrategias de control para conseguir resultados .....	42
<b>Tabla 9</b> La empresa realiza procesos de evaluación para ofrecer seguridad razonable de la eficiencia y eficacia de las operaciones.....	43
<b>Tabla 10</b> La empresa emplea un sistema de información adecuado que apoye la detección de riesgos .....	44
<b>Tabla 11</b> Se utilizan herramientas de seguridad para salvaguardar los bienes y activos de la empresa.....	45
<b>Tabla 12</b> Se realiza de forma constante el monitoreo de las actividades establecidas para los trabajadores.....	46
<b>Tabla 13</b> En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento.....	47
<b>Tabla 14</b> La empresa divide la cartera de los clientes deudores en segmentos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 15</b> La empresa emplea acciones legales contra el cliente moroso.....	49
<b>Tabla 16</b> La empresa organiza de manera frecuente el equipo de cobranzas para el mejor desempeño .....	50
<b>Tabla 17</b> Se realiza una evaluación eficiente para el otorgamiento de crédito.....	51
<b>Tabla 18</b> Se asignan los límites de crédito en base a la evaluación crediticia realizada al cliente. ....	52

**Tabla 19** Se evalúa la antigüedad del cliente para establecer los términos de pago...**¡Error!**

**Marcador no definido.**

**Tabla 20** El cliente respeta los plazos de crédito establecidos por la empresa..... 54

**Tabla 21** Tabla cruzada Control Interno\*Gestión de Créditos y Cobranzas .....**¡Error!**

**Marcador no definido.**

**Tabla 22** Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis general ..... 57

**Tabla 23** Tabla cruzada Gestión de créditos y cobranzas ..... 59

**Tabla 24** Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 1 ..... 60

**Tabla 25** Tabla cruzada Control y Seguimiento\* ..... 62

**Tabla 26** Pruebas de chi-cuadrado Hipótesis específica 2..... 63

**Tabla 27** Estadísticas de total de elemento ..... **¡Error! Marcador no definido.**

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 : La empresa aplica un manual de procedimientos o directivas internas que permiten la sistematización de las labores.....	39
Ilustración 2: Se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles.....	40
Ilustración 3: Las técnicas de control establecidas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa .....	41
Ilustración 4:La empresa aplica estrategias de control para conseguir resultados .....	42
Ilustración 5: La empresa realiza procesos de evaluación para ofrecer seguridad razonable de la eficiencia y eficacia de las operaciones. ....	43
Ilustración 6: La empresa emplea un sistema de información adecuado que apoye la detección de riesgos.....	44
Ilustración 7: Se utilizan herramientas de seguridad para salvaguardar los bienes y activos de la empresa .....	45
Ilustración 8: Se realiza de forma constante el monitoreo de las actividades establecidas para los trabajadores. ....	46
Ilustración 9: En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento.....	47
Ilustración 10: La empresa divide la cartera de los clientes deudores en segmentos.....	48
Ilustración 11: La empresa emplea acciones legales contra el cliente moroso .....	49
Ilustración 12: La empresa organiza de manera frecuente el equipo de cobranzas para el mejor desempeño.....	50
Ilustración 13: Se realiza una evaluación eficiente para el otorgamiento de crédito .....	51
Ilustración 14: Se asignan los límites de crédito en base a la evaluación crediticia realizada al cliente.....	52
Ilustración 15: Se evalúa la antigüedad del cliente para establecer los términos de pago ..	53
Ilustración 16: El cliente respeta los plazos de crédito establecidos por la empresa.....	54
Ilustración 17: Gráfica de barras de Control Interno*Gestión de créditos y cobranzas .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Ilustración 18: Chi cuadrado hipótesis general.....	58
Ilustración 19: Gráfico de barras de Gestión y Gestión de créditos y cobranzas .....	60
Ilustración 20: Chi cuadrado hipótesis específica 1 .....	61
Ilustración 21: Gráfico de barras de Control y seguimiento y Gestión de créditos y cobranzas .....	63

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales del rubro ferretero, Distrito San Juan de Lurigancho, 2020. La importancia del estudio radica en que existen deficiencias en las empresas ferreteras referentes a una ausencia de un sistema de control interno eficaz que no permite un buen control y seguimiento de sus cobranzas. Para dar solución al problema mencionado, se tomó una muestra de 30 personas. En relación con el tipo de investigación es aplicada, de nivel causal, el diseño es no experimental. La técnica aplicada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Respecto a la validación de los instrumentos se efectuó el criterio de juicio de expertos, además de estar respaldado con el Alfa de Cronbach (0,922), asimismo para la prueba de hipótesis se utilizó el Chi Cuadrado, el cual dio como resultado que  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $37,268 > 9,488$ ) demostrando así que existe una asociación estadísticamente entre el Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas. Finalmente, se concluye que una buena gestión de créditos y cobranzas depende un control interno adecuado.

**PALABRAS CLAVES:** Control Interno, Gestión de créditos, Gestión de cobranzas.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

Actualmente las empresas están en búsqueda de herramientas que les permitan mejorar el desarrollo de sus actividades, todo ello en respuesta a los continuos cambios que se producen en el entorno tales como: la competencia directa e indirecta, la internacionalización empresarial que permite el crecimiento económico, las barreras comerciales que engloban normas y medidas y por último el acceso a la información y avance tecnológico que facilitan la solución de problemas; por lo que es de vital importancia poseer un sistema de control interno que permita minimizar los impactos negativos que se generan por la actividad comercial, con objeto de lograr una ventaja competitiva mediante el cumplimiento de objetivos (Castañeda, 2014).

El control interno se ha convertido en un factor clave para prevenir fraudes o errores contables en el momento oportuno y preciso. En las empresas del rubro ferretero del Distrito de San Juan de Lurigancho se han determinado deficiencias tales como la inexistencia de políticas y procedimientos específicos en una de las áreas claves y vulnerables para la organización que es el área de créditos y cobranzas.

El problema que afrontan estas empresas es que desde el inicio de sus operaciones comerciales no toman en cuenta un sistema de control interno que les permita gestionar el otorgamiento de créditos de una forma eficiente, debido al desconocimiento del área en gestión, provocando en muchas ocasiones pérdidas en ventas, liquidez, y en el peor de los casos el cierre de la actividad comercial.

Entre los problemas detectados podemos destacar que: el personal encargado no cuenta con procedimientos y técnicas establecidas que deben ser aplicadas en el área para un

adecuado manejo, no existe un seguimiento y control con relación de las facturas pendientes por cobrar, a esto se suma el personal no tiene los niveles óptimos de conocimientos teóricos y prácticos, pues son personas sin ninguna capacitación profesional que fueron situados en sus puestos por ser familiares del dueño, originando con su accionar caos y desorden.

Asimismo, el incorrecto uso de la cesión de créditos a los clientes que afectan a las políticas del área. No existe un flujograma de procesos que muestren los pasos de acciones que sirvan de guía al analista al momento de otorgar créditos. Por ello, frente a esta problemática surge la necesidad de determinar la incidencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho del año 2020, con el fin de minimizar o evitar el fracaso de las empresas en estudio, ocasionado por una mala gestión.

### **Antecedentes**

De acuerdo a la realidad problemática tratada en la presente investigación se da a conocer a continuación los trabajos hallados relacionados con el control interno y gestión de créditos y cobranzas.

### **Internacionales**

Teniendo en cuenta los estudios previos internacionales, López (2019) nos dice lo importante que es la comunicación en el tiempo oportuno para disminuir errores y los resultados obtenidos determinan que la organizaciones deberían tener establecido de forma documentada sus valores institucionales, estructura organizacional y un manual de funciones

que es importante para un buen desempeño de las funciones. Además se determinó que la evaluación de control interno no es aplicada regularmente y las políticas de cobro no están claras, por ello la gestión no es efectiva por falta de un debido monitoreo. Además posee valor de  $Rho=0.92$  el cual indica que existe relación positiva alta.

Mientras que Banchón (2021) nos dio un panorama amplio acerca de la importancia de establecer procesos en conjunto con el área de control interno para mejorar la gestión de cobranzas. Los resultados demuestran la inexistencia de políticas y técnicas de cobro por falta de una planificación y estrategias de control. A esto, Navarrete (2017) atribuye que la gestión de cobros no podrá ser efectiva a consecuencia de la falta de un debido monitoreo y supervisión constante. Los resultados obtenidos determinan que la evaluación de control interno no es aplicada regularmente y las políticas de cobro no están claras, por ello la gestión no es efectiva por falta de un debido monitoreo.

Asimismo Guevara (2015) menciona la importancia de la creación de procedimientos en la guía de actividades que fortalece la eficacia del área de cobranzas y a su vez es medido por los departamentos involucrados. Los resultados obtenidos muestran que no hay un registro ni seguimiento de las causas de los retrasos de los clientes.

Finalmente Salazar (2015) concluye que el control interno es importante para el seguimiento al área de créditos y cobranzas del tal manera se maximizaría el patrimonio y se reduciría una crisis de liquidez. Por otro lado, se reducirían los índices de errores y los riesgos por fraude o malversación de fondos. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante el seguimiento y evaluación periódica a los procedimientos contables y administrativos para una mejor operatividad. Los resultados obtenidos identifican que no se dispone de un seguimiento y evaluación periódica a su ejecución, no hay adecuada operatividad y cumplimiento en dicha área.

## Nacionales

Estudios previos alegan que el control interno es una pieza clave en la gestión de créditos y cobranzas, ya que la mayoría de empresas cuentan con escasez de control e insuficiencia del personal, donde no está definido los procedimientos de persecución de deuda, no existe comunicación efectiva entre los involucrados. Igualmente, la gerencia no verifica los procesos de control interno ni se preocupa en implementar las políticas en la cesión de créditos.

El resultado del análisis obtenido muestra la necesidad de un área especializada que gestione una efectiva política de cobranzas, capaz de supervisar y hacer el debido seguimiento. Posee un grado de correlación alta de 0.891 como resultado en su prueba de hipótesis con el coeficiente de Spearman (Tito, 2017).

Mientras que Rodriguez (2019) nos permitió tener una visión clara acerca de la influencia que tiene el control interno sobre los procedimientos del área de créditos y cobranzas, demostrando en sus resultados que si la gestión se lleva de forma deficiente afectará a la liquidez y capital de la empresa, ya que se permitirá mantener un buen flujo financiero ni se mejorará los ciclos de efectivo de la empresa. Con un resultado del valor obtenido es 12.36, al ser menor que chi cuadrado calculado 9,48.

También se contribuiría al mejoramiento de procesos, con el COSO para dar mayor eficiencia y eficacia a la dirección de la empresa con una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión con el objeto de posibilitar la priorización de objetivos trazados para la obtención del éxito. Los resultados obtenidos con la prueba de Chi cuadrado evidencian la asociación de las variables estudiadas siendo  $\chi^2_c = 11.930 > \chi^2_t = 5.99$

muestran que con la aplicación del modelo COSO, se contribuye a la preservación de valor en la organización (Loayza, 2017).

Asimismo, Yahuana (2020) determina que el control interno mejora los créditos y cobranzas mostrando un nivel de correlación de  $Rho=0.426$ . Además menciona la importancia de una valoración al control interno para detectar las falencias en las organizaciones y de ser así tomar medidas para reducir riesgos con respecto al área de créditos y cobranzas.

Finalmente Burga (2017) en su investigación establece de qué manera el Control Interno se relaciona con las Cuentas por Cobrar Además, el valor de  $Rho=0.680$  el cual indica que existe relación positiva alta. De igual manera, mediante el fortalecimiento del sistema de control interno las empresas obtendrán una mayor liquidez y disminuirán los riesgos de incobrabilidad de las cuentas por cobrar. Además los resultados obtenidos demuestran un porcentaje del conocimiento sobre la falta de un adecuado control interno el cual originaba una alta morosidad debido a las deficiencias del proceso de cobranza y cesión de créditos.

### **Bases Teóricas**

#### **Definición Teórica**

El estudio de control interno y gestión de créditos y cobranzas ha buscado comprenderse desde distintas teorías. No obstante, para comprender cada una de ellas, primeramente, será importante definir algunos conceptos claves en el tema de estudio tales como control interno, modelos de control interno y sus componentes, créditos y cobranzas.

#### **Definición del Control Interno**

Asorey (2010) define control interno como el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus

activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un "sistema" de control

interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas (p. 587).

Esta definición está presente también en el Statement on Auditing Standards (SAS) N° 1, del Instituto Americano de Contadores Públicos, que en su control interno define al control interno como:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos. Verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia en las operaciones y estimular la adhesión a la practica ordenada por la gerencia. Asimismo, permite la supervisión y comparación de los resultados obtenidos contra los resultados esperados, asegurando que la acción dirigida se ejecute con los planes de la organización.

Carvajal y Sanabria (2016) sostienen que "El control interno es organizacional, que aporta al desarrollo de las organizaciones, desde de su correcto funcionamiento se genera un fortalecimiento en la estructura y enfoque estratégico, lo que permite hacer frente a los asechos de la corrupción " (p. 27).

Según la Contraloría General de la República "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".

### **Clases de Control**

La concepción moderna del control tiende a concebir este de manera proactiva como control organizacional, sin embargo, por su ejecución y evaluación suele clasificarse en control interno y externo.

a) Control Interno: Es aquel que se ejerce por la misma empresa, con personal vinculado a ello, pero con la suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial que amerita credibilidad a sus conclusiones.

b) Control Externo: Es el ejercido igualmente con objetividad por personal ajeno a la entidad, sin nexo laboral. Su vinculación civil y quien la realice debe también identificarse con los principios, planes y objetivos por los cuales se constituyó la empresa. Por lo tanto, se puede alegar que el control interno es un proceso ejecutado por el personal de una entidad, con el objetivo de proveer una seguridad razonable para la consecución de logros en diversas áreas.

### **Objetivos del Control Interno**

Para la identificación de los objetivos, debemos entender que toda acción, medida, plan o sistema que emprenda la empresa es fundamental para el fortalecimiento y para la consecución de los siguientes objetivos según Arens, Randal y Beasley (2007):

1. Confiabilidad de los informes financieros. El objetivo del control interno efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

2. Eficiencia y eficacia de las operaciones. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

En los mencionados objetivos, se detalla que si se cuenta con un adecuado sistema de información se obtendrá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar o reducir casos de fraude, errores y riesgos. Asimismo, toda acción que se emprenda por parte de la dirección debe estar enmarcada dentro de las disposiciones legales del país de tal manera debe acatar el cumplimiento de toda normatividad que le sea aplicable al ente.

### **Elementos del control Interno:**

Los elementos que conforman el control interno según Fonseca (2011) son:

La estructura de la organización: Se condensa en principios, cuadros y manuales expuestos a través de organigramas y manuales de funciones, que permiten interpretar y evaluar la información recibida.

El sistema de Contabilidad: Se afianza en adecuada segregación de funciones, principios de general adecuación, plan de cuentas y procedimientos contables, registros y comprobantes y Estados financieros. Estos aspectos permiten una oportuna evaluación de resultados y salvaguarda de sus activos.

Las normas de operación: determinan objetivos específicos, políticas, presupuestos, análisis de costos, control de calidad.

Los Informes., comprenden: destino, contenido, periodicidad.

Los Procedimientos y Métodos: Se reflejan en manuales y flujogramas que simplifican los procesos reduciendo pasos y trámites innecesarios (p.13).

### **Técnicas del control Interno:**

Para establecer un control interno, se necesitan desarrollar técnicas que permitan obtener evidencia suficiente de su existencia y de cual es el más indicado, entre ellas tenemos:

Controles de Protección; Se ejercen mediante seguros que amparen a personas y bienes, al igual que en el implemento de la seguridad industrial, cumpliendo de disposiciones legales.

Contabilidad analítica; No solo se cuantifica los activos, pasivos, ingresos y gastos, sino que los cualifica en orden de importancia, departamentos, etc.; e identifica el movimiento que han tenido.

Control de Inventarios; La escogencia del método de valuación de pruebas selectivas de existencias procedimientos de recepción, verificación, clasificación, rotación, entrega, bajas por deterioro, obsolescencia y perdidas permiten asegurar su conservación, custodia y buen uso.

Control de Costos; Busca maximización de la utilidad y minimización de los costos, mediante el establecimiento de un sistema ágil, evitando los sobrecostos innecesarios o previniendo los necesarios.

Auditoría Interna; Esta actividad de evaluación independiente dentro de la organización, sirve a alta dirección o gerencia a través de verificación, exámenes, etc.; para determinar inconsistencias y recomendar correctivos oportunos (p.14).

### **Definición de Modelos Teóricos de Control Interno**

Rivas (2011) establece lo siguiente:

A partir de la década de los noventa, los nuevos modelos desarrollados en el campo del control, están definiendo una nueva corriente del pensamiento, con una amplia concepción sobre la organización, involucrando una mayor participación de la dirección, gerentes y personal en general de las organizaciones a nivel mundial. Estos modelos han sido desarrollados con la idea de que representen fuertes soportes del éxito de la

organización, siempre que los mismos sean llevados con el criterio y la perspicacia necesaria de parte del profesional (p. 120).

### Modelo COSO

COSO (Committee of Sponsoring organizations) comisionado por los cinco organismos profesionales financieros más importantes de los Estados Unidos, fue definido en 1992; tras cinco años de estudio y discusión, surgiendo un nuevo marco conceptual del control interno con el objetivo fundamental de integrar las diversas definiciones y conceptos vigentes para este momento (p. 121). De acuerdo al Marco Integrado de Control interno COSO, el control interno comprende cinco componentes que los encargados en la administración aplican y diseñan para conceder convicción de que los objetivos de control son llevados de forma apropiada, los cuales son:

#### Ambiente de Control:

Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización, tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. En síntesis este componente es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno.

El Ambiente de control incide en cómo se estructuran las actividades del negocio. Se asigna autoridad y responsabilidad. Se comparten y comunican los valores y creencias y en como el personal toma conciencia de la importancia del control.

#### Evaluación de los Riesgos:

Mantilla (2005) citado por Rivas (2011, p. 123) menciona que la valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los

objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuarán cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Los riesgos empresariales repercuten en la gestión de la gran empresa al igual que la microempresa, ya que estas son más endeble porque existen muchas anomalías en su dirección, como el fraude principalmente. A partir de ahí, la auditoría cumple un rol significativo posibilitando que los procesos y el control interno se ejecuten positivamente (Quispe, Arellano y Ayaviri, 2016).

Por lo que, la identificación de los objetivos es una condición previa para la valoración de riesgos. Primero, deben definirse los objetivos a fin de que la administración pueda identificar los riesgos y determinar las acciones necesarias para administrar. La definición de objetivos es una parte clave del proceso administrativo por ser requisito previo para un control interno eficaz.

#### Actividades de Control

Son las políticas y procedimientos que ayudan a afirmar que se están llevando a fin las directrices administrativas. Se establecen con la intención de avalar que las metas de la organización se alcancen, algunas de ellas son: Procesamiento de la información, funciones directas que consiste en la revisión de informes de desempeño. Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivos.

Pasaremos a explicar brevemente los tipos de Controles:

Detectivos: Diseñado para localizar hechos indeseables.

Preventivos: Diseñado para advertir resultados indeseables.

Correctivos: Diseñado para reformar efectos de un hecho indeseable.

Información y Comunicación:

Este componente de control interno, se refiere a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados. Es importante que en la compañía exista una buena comunicación en todas las áreas y puestos, de tal manera que la información sea emitida en el tiempo requerido ya que mejora la efectividad de la empresa y la toma de decisiones.

Monitoreo:

Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones (p. 125).

En conclusión, los autores expresan diferentes tipos de opiniones sobre cómo cumplir los objetivos de la empresa, y para lograrlo se debe aplicar un adecuado sistema en la gestión del control interno, con un enfoque de prevención de riesgos, de monitoreo y de vigilancia, conduciendo así las actividades de operación y poder evitar falsedades que sea perjudicial para la compañía.

### **Gestión de Créditos y Cobranzas**

Se le llama gestión de Créditos y Cobranzas a los procesos estratégicos en las organizaciones que engloban técnicas, mecánicas de cobranza, ya que permiten conservar los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa (Morales y Morales, 2014).

### **Otorgamiento de crédito**

Según Morales y Morales (2014):

El otorgamiento de un crédito es una operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto y a una empresa disponibles contra una promesa de pago. Otorgar un crédito significa adelantar fondos, o bien, conceder un plazo para recibir un pago exigible. Desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. La espera, que conlleva una pérdida de oportunidad y riesgo para el acreedor, explica la existencia del pago de intereses en las operaciones crediticias.

### **Políticas de Crédito**

Fierro y Martinez (2015) menciona que las políticas de crédito comprenden las actividades que conllevan a la decisión de otorgar crédito a clientes y aquellas que ayudan a recuperarlas, para que permita alcanzar al máximo el provecho sobre la inversión realizada, entre estos podemos tomar en cuenta las siguientes políticas que se pueden llevar a cabo en las cuentas por cobrar: aminorar al máximo la inversión de las cuentas en días de cartera, gestionar el crédito con procedimientos rápidos y términos profesionales, evaluar el crédito en forma imparcial, conservar la inversión en las cuentas por cobrar al corriente, evitar que se dé la cartera vencida, fijarse la exposición de las cuentas ante la inflación y la devaluación.

A continuación, se detalla directrices de aspectos de suma importancia que deben ser considerados en emplear en el departamento de crédito y cobranzas, las normas deben ser asentadas por escrito tienen mayor formalidad y por lo tanto mayor efectividad.

Proporciona una fuente de consulta para los empleados.

Pagos que se anticipan a la fecha de vencimiento de la factura.

Detalle de cuentas de clientes que se retrasan en sus pagos.

La empresa debe solicitar a los clientes llenar una solicitud de crédito

## Formulario de crédito

Toda solicitud de crédito debe ser analizada y aprobada por el departamento de crédito y cobranzas.

Análisis de toda la información del cliente antes de otorgar un financiamiento.

Detalle de líneas de crédito.

Fecha límites o de corte para los reportes, cuando se efectúa el corte mensual para efectos de la cobranza.

Todas las políticas de la empresa deben ser comunicadas a todo el personal que se encarga del crédito y la cobranza de la empresa, estos deben ser capacitado y evaluado en el entendimiento de dichas normas establecidas. Las políticas no deben ser un obstáculo para la labor de sus colaboradores al instante de desempeñar sus actividades.

### **Asignación de límite:**

Todos los clientes deben asumir un límite de crédito revisado previamente y actualizado, por lo menos una vez al año. Este límite de crédito no debe ser fijo ni estático en el tiempo, ya que se encuentra sometido a cambios en base a las condiciones del mercado y el negocio del cliente.

### **Términos de pago**

En lo que respecta al plazo de pago que se le otorga al cliente, debe mantenerse preferentemente 30 días de la fecha de factura. La empresa debe contactar de manera frecuente a los clientes morosos. Y registrar las cartas de cobranza y recordatorios enviados a los clientes, los cargos por intereses, de ser aplicable, las veces que hubo contacto personal o directo con ellos, si es que hubo involucramiento de ejecutivos de cuenta y atención al cliente, y las acciones legales de ser el caso. A fin de una buena política de crédito, la venta no debería considerarse concluida mientras que el pago del cliente no se encuentre realizado.

## **Días de crédito**

La composición de los días totales de crédito consiste de dos partes: (a) Plazo de crédito acordado que mide el plazo que la empresa otorgó al cliente y (b) los días de crédito vencido que miden los días excedidos a la fecha de vencimiento los cuales deben de hacerse cumplir en base a los términos de crédito acordados.

## **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 desarrollo diligencias tales como dirigir e inspeccionar el proceso de las cuentas incobrables, exponer un plan estratégico para la implementación de un control administrativo que reduzca la cartera de clientes deudores, controlar la documentación que corresponda al área. Informar a las áreas involucradas como la de ventas sobre el comportamiento de los clientes en los pagos.

Es importante conocer que cuando una empresa comercializa sus productos a créditos, corre el riesgo de que dicho adeudo no sea recuperado, ya sea por irresponsabilidad, fallecimiento, etc. Por ello, es imprescindible tomar precauciones para que no ocurran estas circunstancias, tales como analizar el historial crediticio del cliente, solicitar alguna garantía cuyo acuerdo sea notariado por ambas partes, asimismo implementar políticas de tal manera que el riesgo se reduzca y la entidad no se vea afectada considerablemente por falta de liquidez.

## **Prácticas de la gestión de Créditos y Cobranzas**

Navarrete (2017) determina que las mejores practicas en la gestión de créditos y cobranzas son:

**Organización:** Un equipo de cobranzas tiene que ser eficiente en sus labores, por ello se debe organizar de manera frecuente el equipo sobre los asuntos con mayor prioridad.

Asimismo, es importante que ellos dispongan de manera rápida en el momento oportuno, no deben existir gestiones incompletas. Esto conlleva a la asignación de tareas dentro del personal de trabajo, así como la documentación de los asuntos pendientes y acuerdos que se ejecutan con los clientes. Es importante señalar que para el mejor desempeño se tiene que establecer objetivos, fomentar el compromiso y sobre todo proporcionar las herramientas que necesitan.

**Segmentos:** Los registros de deuda deben estar agrupados por cliente. Con lo mencionado se comienza la segmentación de la cartera de cobranza, la cual debe ser dinámica donde a cada cliente se le dará un tratamiento diferente de acuerdo a criterios tales como la anticuación de la mora, que consiste en los días que tiene el cliente desde la factura más antigua pendiente de pago, también la pre mora que consiste en dividir por las facturas vencidas con menos de noventa días de vencidas asimismo categorizarlas por productos, por zonas, etc. De tal manera, se lograría una eficiente gestión de cobranzas.

**Procesos:** Después de agrupar al cliente por segmentos, se debe analizar los clientes que formarán parte de la compañía y definir los procesos de gestión de cobranzas para cada segmento, se debe detallar las tareas a realizar, en qué momento, quienes deben llevarlas a cabo y cómo se llevará a cabo.

### **Objetivo de la cobranza:**

Revelo (2013) menciona que el objetivo principal del proceso de cobranza es recuperar la inversión realizada del producto o servicio, además de anticiparse al incumpliendo de los pagos reduciendo el periodo de exposición al riesgo de incobrabilidad. Por otro lado, se refiere a que se deben estandarizar practicas funcionales para la recuperación exitosa de la cartera morosa, mediante un establecimiento de políticas de créditos y cobranzas oportunamente, además de un planeamiento de técnicas y estrategias

que ayuden al cumplimiento de los objetivos mencionados fundamentados en un proceso integral.

### **Mecánica de Cobranza.**

Revelo (2013) citado por Navarrete (2017) define: que el éxito encargado de la cobranza no ha de medirse por la forma en que va disminuyendo el activo representado por las cuentas por cobrar, lo difícil del cobro es realizarlo y así mantener en un buen nivel a la empresa, en cuanto a las montos y a la fecha de vencimiento se refiere, sin dañar el buen nombre de la empresa y la buena reputación de los clientes hacia ella, podemos concluir que el buen cobro está basado en:

Políticas (procedimientos).

Gestión de Cobro (cobro pronto de acuerdo a las fechas de vencimiento).

Control de operaciones (ayudar a la gestión de ventas).

Para la mayoría de los mercados competitivos que ofrecen créditos a sus clientes, la cobranza se convierte no en un procedimiento de forma continua, sino esporádico, el cual requiere de un seguimiento y control de las acciones para poder recuperar el monto de las cuentas por cobrar.

### **Técnicas de Cobranzas**

Según Revelo (2013) citado por Navarrete (2017) describe a los procedimientos de cobranza como recurso de las empresas para procurar el cobro de las cuentas vencidas y por ello existen técnicas de cobranza que involucran llamadas, avisos, cartas, etc. Informando y solicitando al cliente que proceda a pagar la deuda respectiva. A continuación, se detallarán las técnicas:

Realizar llamadas telefónicas o visitar al cliente para llegar a un acuerdo ambas partes.

Aplicar acciones legales contra el cliente por la caducidad e incumplimiento voluntario, para evitar esta acción desde un principio se debería evaluar rigurosamente antes de otorgar crédito.

Someterse a las facturas negociables, siempre y cuando lo decida la gerencia viendo los comportamientos de sus clientes.

Negar o demorar la entrega de mercadería hasta que se cumpla con la liquidación de sus cuentas vencidas.

Todo lo mencionado contribuye al objetivo del procedimiento de cobranza que es reducir la cartera vencida y acelerar los cobros. Sin embargo, las empresas deben evaluar antes de aplicar las técnicas ya que algunas son métodos agresivos que pueden arruinar la relación con el cliente y si este es solvente y potencial, peor aún. Cabe mencionar que las compañías optan por proveedores más complacientes, por ello la inexistencia de políticas provocaría conflictos, entre ellos la reducción de ventas.

### **Definición Conceptual**

Las palabras que se definirán guardarán relación con respecto al contenido de la elaboración del trabajo.

#### **Crédito:**

Obtención de recursos en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlo en el futuro en condiciones previamente establecidas.

#### **Incidencia:**

Acontecimiento de influencia o repercusión.

#### **Crédito y Cobranzas:**

Es el área que determinara el nivel de endeudamiento de los clientes, basándose en un análisis económico-financiero del cliente, evaluando así los riesgos.

**Cuentas incobrables:**

Son aquellas que no se tienen con seguridad, esperanza de cobro y que pasa a perdidas.

**Dirección:**

Etapa de la administración que refleja la influencia que tienen algunas personas dentro de la organización para convertir en realidad los planes, objetivos y metas.

**Morosidad:**

Se llama a los créditos que no han sido cobrados después de su vencimiento y los que definitivamente son incobrables.

**Políticas de cobranza:**

Conjunto de procedimientos que desarrolla una empresa para cobrar los créditos concedidos.

**Políticas de créditos:**

Normas que orientan las actividades comerciales para lograr los objetivos gerenciales con respecto a la gestión crediticia de la entidad.

**Procedimiento:**

Es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin.

**Liquidez:**

Es la capacidad de un bien a ser fácilmente transformado en dinero.

**1.2. Formulación del problema**

Problema Principal:

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?

Problemas Específicos:

¿De qué manera el control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?

¿De qué manera el seguimiento de las políticas de crédito incide en la mejora de la gestión de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera el control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

Determinar de qué manera el seguimiento de las políticas de crédito incide en la mejora de la gestión de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

#### 1.4. Hipótesis

Laudo (2012) manifiesta que la hipótesis tiene que formularse después de haber revisado la bibliografía acerca del tema, pues debe basarse en los descubrimientos de investigaciones previas. Puede o no ser cierta, el proceso de investigación dará o no la razón.

La investigación presente involucra variables cualitativas, además es de nivel causal es por ello que precisan de una hipótesis.

Juni y Urbano (2014) definen la hipótesis de causalidad como el tipo de hipótesis que no solo establece relaciones entre las variables, sino la naturaleza causal de las mismas. Indican cuál de las variables puede ser considerada como causa, predictora o variable independiente, y cuál puede ser considerada efecto, variable dependiente u observada.

La causalidad incluye los otros niveles: la descripción y correlación, a la vez que se apoya en ellos. Si no hay correlación entre las variables no tiene sentido plantear el estudio de la causalidad. Un rasgo propio de este tipo de hipótesis es que establece una relación temporal entre los fenómenos. La variable independiente (causal) precede temporalmente a la variable dependiente (efecto). Las variables intervinientes son aquellas que se presentan durante el proceso causal y cuya presencia puede transformar los valores de cualquiera de ellas o de ambas.

##### 1.4.1. Hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** El control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**H<sub>0</sub>:** El control interno no incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

#### 1.4.2. Hipótesis específicas

##### **Hipótesis específica 1**

**Ha:** El control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**H<sub>0</sub>:** El control interno no incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

##### **Hipótesis específica 2**

**Ha:** El seguimiento de las políticas de crédito incide en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**H<sub>0</sub>:** El seguimiento de las políticas de crédito no incide en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

##### **Variable independiente**

Control interno

##### **Variable dependiente**

Gestión de créditos y cobranzas

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Por finalidad es una investigación de tipo aplicada.

De acuerdo al tipo de realidad que estudia, el método a emplear en el presente trabajo de investigación es el enfoque de tipo cuantitativo, y corresponde al paradigma científico positivista, en cuanto a los criterios metodológico que la sustentan señalan que se emplea la operacionalización de variables, dimensiones e indicadores, además se emplea la recolección y análisis de datos para probar hipótesis con el uso de la estadística, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías; dicha recolección será de fuentes como: encuesta, análisis documental y precisión informativa y procesamiento o análisis de datos (Cienfuegos y Cienfuegos, 2016).

En relación a la naturaleza de los problemas y los objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones que lo califica como una investigación de nivel causal.

Rojas (2015) indica que cuando un investigador planea estudiar el por qué de las cosas, las situaciones, hechos y los fenómenos, se denomina una investigación explicativa o causal, ya que se efectúa un análisis de incidencia de la relación existente entre variables. El diseño de la investigación es el no experimental de corte transversal ya que este se basa en la observación de los sucesos en su estado natural sin efectuarse la manipulación ni alteración de las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2018), describen a una investigación no experimental como una que se realiza sin manipular deliberadamente, se trata de una investigación donde no hay variación de forma intencional en las variables independientes.

En conclusión, consiste en observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

## 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

### Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerda con determinadas especificaciones, para el enfoque cuantitativo las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y de tiempo” (Hernández *et al.*, 2018 p. 304).

Para la investigación, la población estuvo conformada por 300 empresas del rubro ferretero de Distrito de San Juan de Lurigancho, con el reporte obtenido de la Municipalidad del Distrito.

### Muestra

En la selección de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico, es decir, los elementos fueron seleccionados de modo arbitrario. Se determinaron 10 empresas, de las cuales 30 fueron los encuestados. A continuación se detalla la muestra:

**Tabla 1**

*Distribución de la Muestra*

Empresa	Tamaño de la Muestra
A	3
B	3
C	3
D	3
E	3
F	3

G	3
H	3
I	3
J	3
<hr/>	
Total	<b>30</b>
<hr/>	

### 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La encuesta como una técnica cumple el rol de recoger y analizar una serie de datos de una muestra representativa de una población, del que se pretende describir y explicar una serie de características u objetivos. El instrumento básico utilizado por encuesta es el cuestionario, que facilita la recolección de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, Repullo y Donado, 2003).

Teniendo en cuenta lo anterior, la técnica que se utilizó en este trabajo de investigación fue la encuesta , y el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario, con formato evaluado según la escala Likert con cinco niveles de respuesta.

#### **Elementos de Validez y Confiabilidad**

Los instrumentos fueron efectuados a través de la validación por medio del juicio de expertos, se contó con la colaboración de tres profesionales, quienes validaron el cuestionario por cada una de las variables.

Confiabilidad: Los instrumentos desarrollados compusieron mediciones consistentes, lo cual reflejó el valor efectivo del indicador, además proporciona las puntuaciones obtenidas por los sujetos encuestados.

Tomando en cuenta lo anterior, para la fiabilidad del instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach tomando como muestra 30 sujetos por medio del programa estadístico SPSS

versión 25, que se encarga de determinar la media ponderada de las correlaciones entre las variables que forman parte de la encuesta.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

K: Número de ítems.

$V_i$ : Varianza del ítem  $i$ .

$V_t$ : Varianza de los puntajes brutos de los sujetos.

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Variable independiente: Control Interno

**Tabla 2**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	8

Variable dependiente: Gestión de créditos y cobranzas

**Tabla 3**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	8

Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas

El instrumento está compuesto por 16 ítems, siendo el tamaño de muestra 30 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 0,9.

**Tabla 4**

*Resumen de procesamiento de casos para los resultados*

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total		30	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	16

En la presente tabla se puede observar el resultado del Alfa de Cronbach, de tal manera concluimos que nuestro instrumento es fiable. Cabe mencionar que existe un valor mínimo aceptable que es de 0,7, pero los valores primordiales se ubican entre 0,8 y 0,9.

Como técnicas de procesamiento de datos en la presente investigación tenemos:

Estadística Descriptiva: involucra la sinopsis y recopilación de datos mediante gráficos, cuadros y tablas para explicar los valores y simplificar la comprensión de datos.

Tenemos las tablas de frecuencia por ítem, tablas de frecuencia con datos agrupados y tablas cruzadas que permiten una vista organizada y sistematizada.

Estadística Inferencial: involucra el análisis de los datos de la muestra mediante la prueba de hipótesis para así llegar a las conclusiones a partir de los resultados obtenidos.

Tenemos la prueba de hipótesis con Chi cuadrado (Aroca, García y López, 2015).

La técnica estadística para demostrar las hipótesis es Chi – Cuadrado ( $\chi^2$ ) por ser una prueba que permitió medir aspectos cualitativos de las respuestas que se obtuvieron del cuestionario, midiendo las variables de la hipótesis en estudio.

El valor de Chi cuadrada se calcula a través de la fórmula siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum (O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Donde:**

$X^2$  = Chi cuadrado

$O_i$  = Frecuencia observada (respuesta obtenidas del instrumento)

$E_i$  = Frecuencia esperada (respuestas que se esperaban)

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define así:

Si el  $X^2_c$  es mayor que el  $X^{2t}$  se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que  $X^{2t}$  fuese mayor que  $X^2_c$  se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

## **2.4. Procedimiento**

Para el alcance de información necesaria, se solicitó la autorización pertinente a las empresas que fueron encuestadas. En forma general se puso de conocimiento de las áreas de cada empresa que serían prestos para replicar el cuestionario de la encuesta conformado por 16 ítems, para lo cual se les pidió su cooperación. Los datos obtenidos se resguardaron en las formas anticipadamente establecidas bajo el asesoramiento estadístico correspondiente.

El método de análisis de la información se realizó haciendo el proceso siguiente:

Indagación.- Esta técnica facilitará situar datos cualitativos y cuantitativos de cierto horizonte de razonabilidad.

Conciliación de datos.- Los datos de algunos autores fueron conciliados con otras fuentes, para que sean tomados en consideración.

Tabulación: Aplicación técnica de conteo, se tabularon extrayendo la información ordenándola en cuadro simple y con indicadores de frecuencia y porcentaje.

Representación gráfica: Teniendo la encuesta tabulada se procedió a mostrar los resultados en gráficos de barras con porcentajes.

Programa de análisis estadístico SPSS: Base de datos para el análisis estadístico de una manera sencilla y eficaz.

La presente investigación, respecto a los aspectos éticos, ampara en primer lugar la propiedad intelectual del autor presente, respecto a las teorías y antecedentes; haciendo el reconocimiento al trabajo de los demás investigadores mediante las citas. En segundo lugar, por tratarse de información que corresponde al accionar de la organización, se consideró contar con las autorizaciones respectivas para su publicación en los medios correspondientes. En tercer lugar, respecto a la confidencialidad, aseguramos el amparo de la identidad de las personas que participaron como informantes en la recopilación de datos.

Finalmente, la elaboración del trabajo de investigación se llevó a cabo prevaleciendo los valores éticos, con un adecuado diseño y correcto planteamiento del método científico. También nos sometemos a los principios de no a la manipulación de datos o la apropiación de resultados.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### Análisis descriptivo

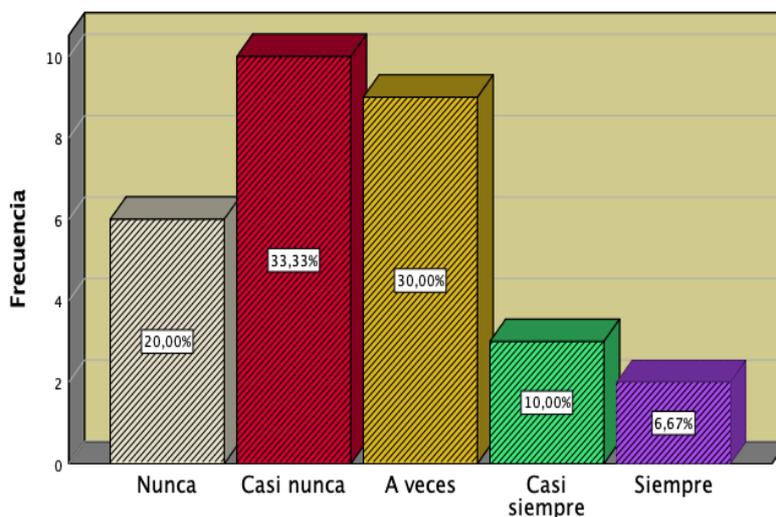
A continuación, se detallarán las tablas de frecuencia:

**Tabla 6**

*La empresa aplica un manual de procedimientos o directivas internas que permite la sistematización de las labores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	10	33,3	33,3	53,3
	A veces	9	30,0	30,0	83,3
	Casi siempre	3	10,0	10,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La empresa aplica un manual de procedimientos o directivas internas que permite la sistematización de las labores.**



*Ilustración 1 : La empresa aplica un manual de procedimientos o directivas internas que permiten la sistematización de las labores*

En la ilustración se puede percibir que, del total de encuestados, el 30.00% menciona que las empresas a veces cumplen con emplear un manual de procedimientos o directivas internas que permiten la sistematización de labores, mientras que el 33.33% menciona que

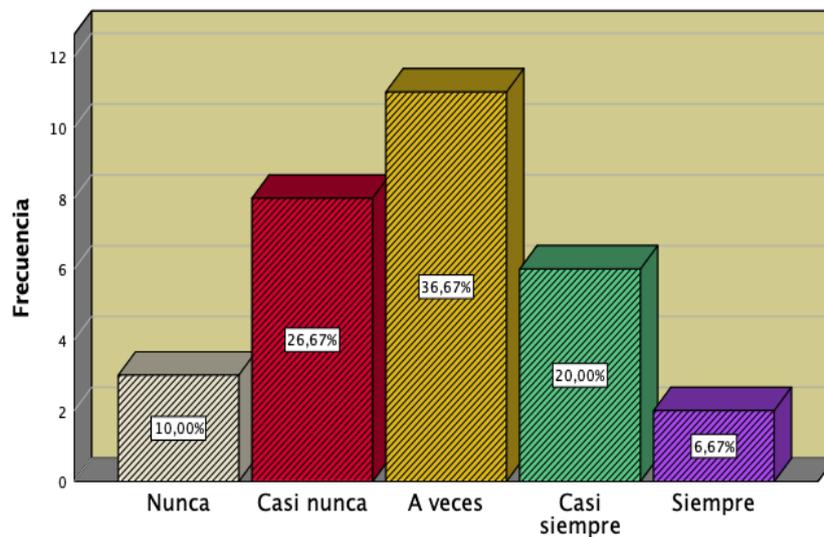
casi nunca cumple con aplicar dicho manual de funciones, el 20.00% manifiesta rotundamente que nunca y solo el 10.00% y el 6.67% mencionan que cumplen en un rango de casi siempre y siempre. Como se puede evidenciar, las empresas no aplican un manual de funciones por ello no tienen una buena organización.

**Tabla 7**

*Se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	8	26,7	26,7	36,7
	A veces	11	36,7	36,7	73,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles.**



*Ilustración 2: Se están cumpliendo con todas las normas tributarias, fiscales y civiles.*

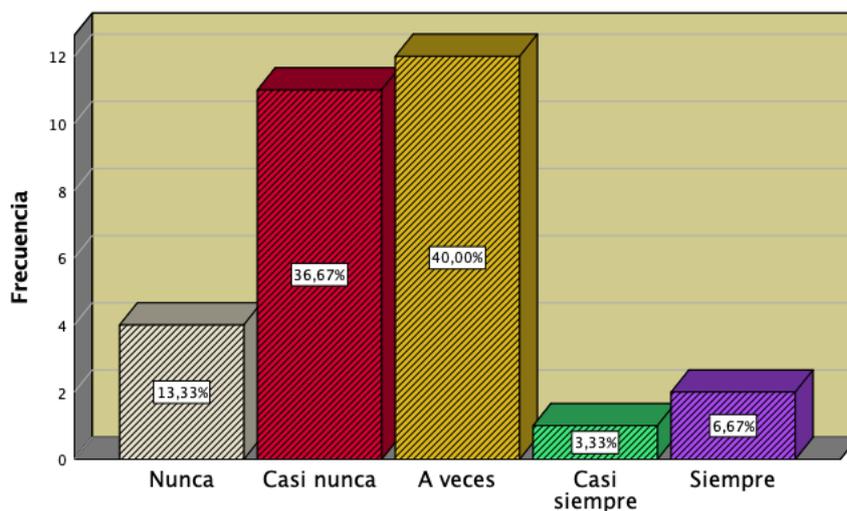
Se puede observar que el 36,67% manifiesta que a veces se cumplen con las normas tributarias, fiscales y civiles, el 26.67% menciona que casi nunca los hace y el 10,00% que nunca, mientras que el 20,00% manifiesta que casi siempre y solo el 6,67% siempre cumple con todas las normas. A través de los resultados del análisis, notamos que los procedimientos para conservar un buen control interno son incumplidos.

**Tabla 8**

*Las técnicas de control interno establecidas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	11	36,7	36,7	50,0
	A veces	12	40,0	40,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Las técnicas de control interno establecidas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa.**



*Ilustración 3: Las técnicas de control establecidas ayudan al cumplimiento de los objetivos de la empresa*

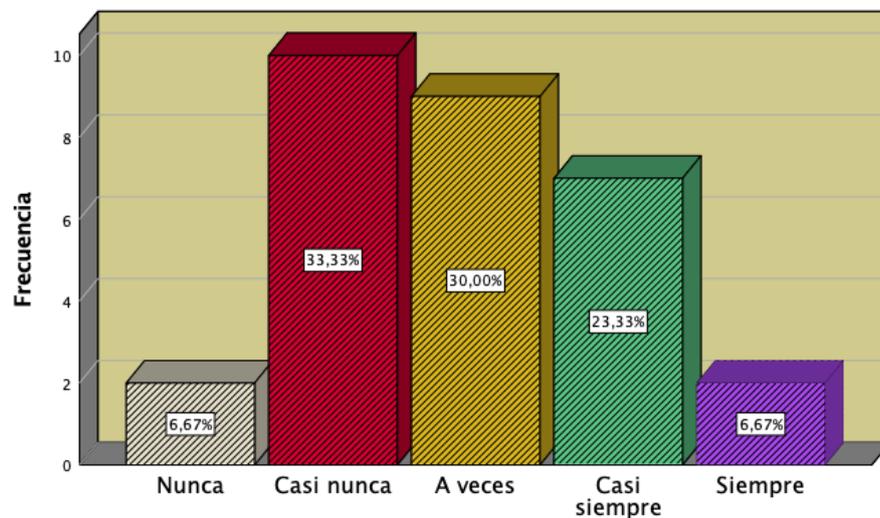
Como se puede percibir, el 40,00% manifiesta que a veces las técnicas de control interno establecidas ayudan al cumplimiento de los objetivos, el 6,67% manifiesta que siempre y el 3,33% que casi siempre. Por otro lado, el 36,67% mencionan que casi nunca, y el 13,33 % que nunca. Esto se debe a que no se cuenta con técnicas de control y esto genera que las empresas se encuentran expuestas a riesgos impidiendo que logren el desempeño de sus objetivos.

**Tabla 9**

*La empresa aplica estrategias de control para conseguir resultados.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	10	33,3	33,3	40,0
	A veces	9	30,0	30,0	70,0
	Casi siempre	7	23,3	23,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La empresa aplica estrategias de control para conseguir resultados.**



**Ilustración 4:** *La empresa aplica estrategias de control para conseguir resultados*

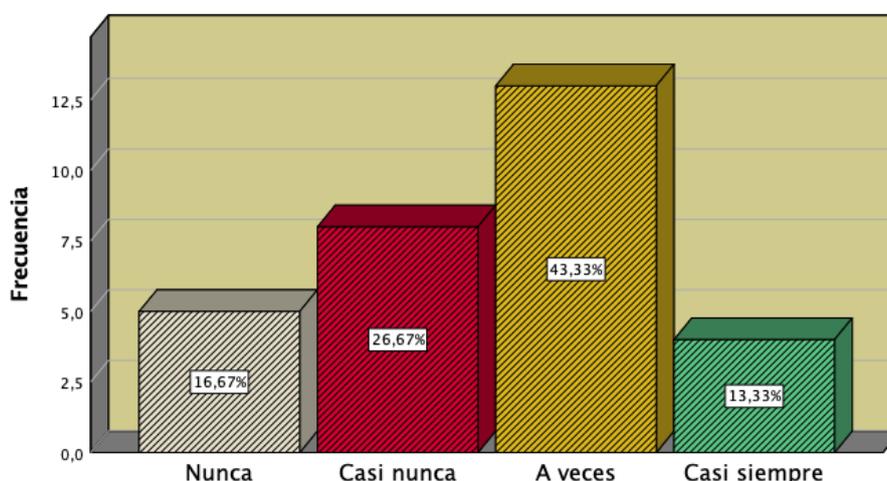
Del total de encuestados, se puede observar que el 33,33% menciona que la empresa casi nunca aplica estrategias de control, mientras que el 30,00 % a veces, el 23,33% casi siempre y el 6,67% siempre asimismo un 6,67% menciona que nunca aplica alguna estrategia. Se puede concluir que algunas empresas analizadas no poseen una perspectiva estratégico, no aplican herramientas, por ello no se fortalecen y hay consecución de resultados.

**Tabla 10**

*La empresa realiza procesos de evaluación para ofrecer seguridad razonable de la eficiencia y eficacia de las operaciones.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Casi nunca	8	26,7	26,7	43,3
	A veces	13	43,3	43,3	86,7
	Casi siempre	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La empresa realiza procesos de evaluación para ofrecer seguridad razonable de la eficiencia y eficacia de las operaciones.**



*Ilustración 5: La empresa realiza procesos de evaluación para ofrecer seguridad razonable de la eficiencia y eficacia de las operaciones.*

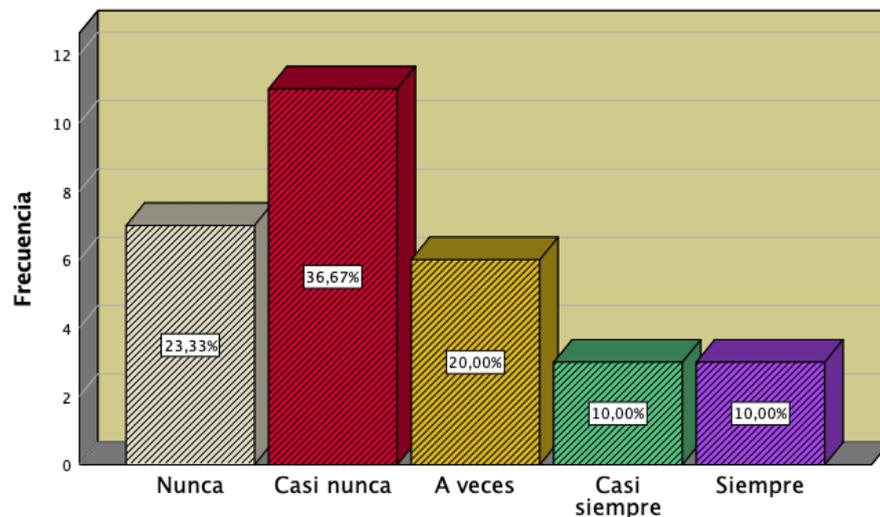
Del total de encuestados, se puede observar que el 43.33% menciona que a veces se realizan procesos de evaluación para una seguridad razonable en las operaciones mientras que el 26.67% menciona casi nunca, el 16.67% comenta nunca y solo el 13.33% y 2.78% afirma que casi siempre y siempre se realizan supervisiones. Toda empresa necesita un transcurso de evaluación, pero las empresas analizadas no realizan estas actividades, viéndose expuestas a incidir en riesgos que conlleven a pérdidas costosas para la entidad.

**Tabla 11**

*La empresa emplea un sistema de información adecuado que apoye la detección de riesgos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	11	36,7	36,7	60,0
	A veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**La empresa emplea un sistema de información adecuado que apoye la detección de riesgos.**



*Ilustración 6: La empresa emplea un sistema de información adecuado que apoye la detección de riesgos*

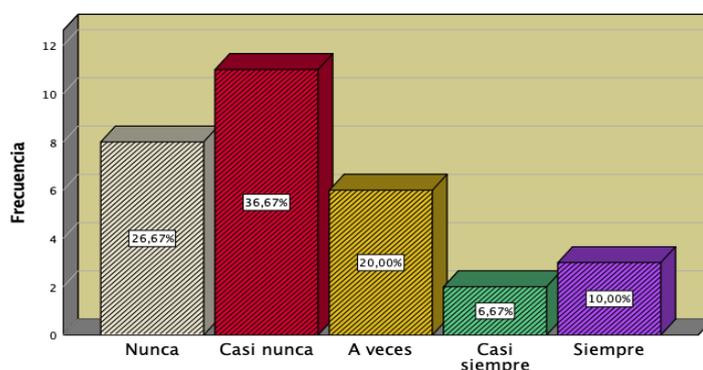
Del total de encuestados, se puede observar que el 36,67% menciona que casi nunca se emplea un sistema que apoye a la detección de riesgos, mientras que el 20,00% menciona a veces, el 23,33% manifiesta que nunca y solo el 10,00% afirma que casi siempre y siempre se emplea un sistema de detección. Como podemos apreciar, la mayoría de empresas analizadas no cuentan con un sistema, cabe aludir que la aptitud del del sistema de información afecta la habilidad de la gerencia para tomar las decisiones acertadas para controlar las actividades de la compañía, no toman en cuenta la importancia de advertir riesgos.

**Tabla 12**

*Se utilizan herramientas de seguridad para salvaguardar los bienes y activos de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	11	36,7	36,7	63,3
	A veces	6	20,0	20,0	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Se utilizan herramientas de seguridad para salvaguardar los bienes y activos de la empresa.**



**Ilustración 7:** *Se utilizan herramientas de seguridad para salvaguardar los bienes y activos de la empresa*

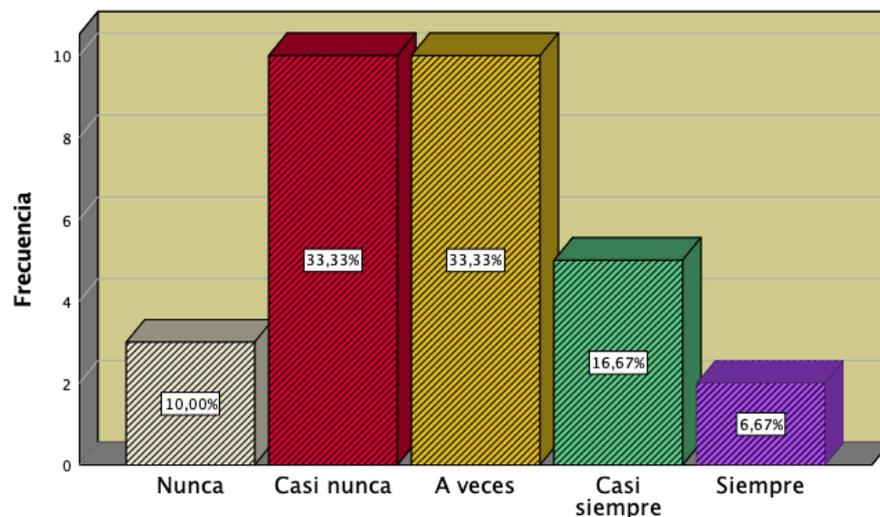
Como se puede distinguir, el gráfico evidencia que un 36,67% menciona que casi nunca utilizan herramientas de seguridad en sus operaciones, un 26,67% menciona que nunca, un 20,00% manifiesta que a veces, solo un 10,00% menciona que siempre y un 6,67% que casi siempre, lo cual demuestra la falta de medidas de implantación por parte de la organización, tales como el control del flujo de efectivo por ejemplo.

**Tabla 13**

*Se realiza de forma constante el monitoreo de las actividades establecidas para los trabajadores.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	10	33,3	33,3	43,3
	A veces	10	33,3	33,3	76,7
	Casi siempre	5	16,7	16,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Se realiza de forma constante el monitoreo de las actividades establecidas para los trabajadores.**



**Ilustración 8:** *Se realiza de forma constante el monitoreo de las actividades establecidas para los trabajadores.*

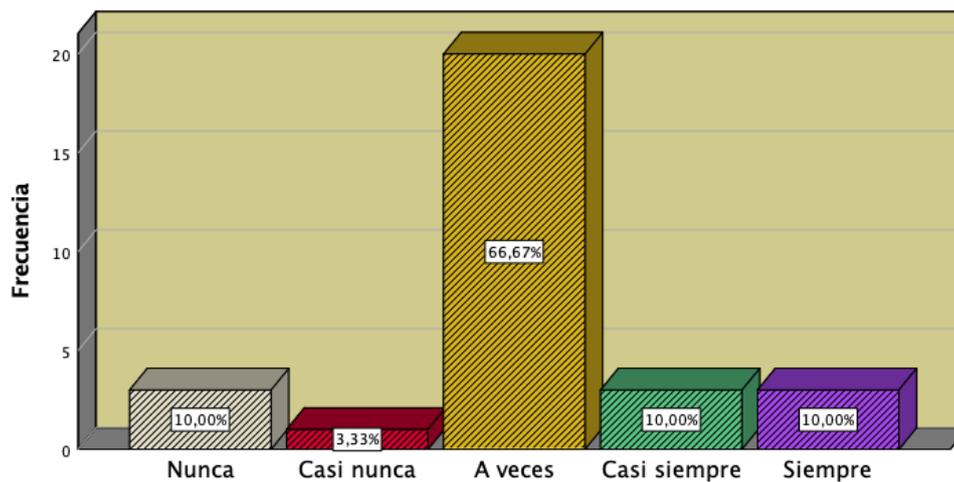
Podemos percibir que el 33,33% manifiesta que casi nunca se realiza el monitoreo de las actividades, de igual modo un 33,33% a veces, un 10,00% menciona que nunca y el 16,67% de encuestados manifiestan que casi siempre y solo el 6,67% siempre realiza tal actividad. Esto demuestra que algunas empresas no evalúan la operación de los controles mediante el progreso de las funciones de los trabajadores.

**Tabla 14**

*En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	1	3,3	3,3	13,3
	A veces	20	66,7	66,7	80,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento.**



*Ilustración 9: En los créditos y cobranzas, las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo los cuales se basan en la ejecución de un buen procedimiento*

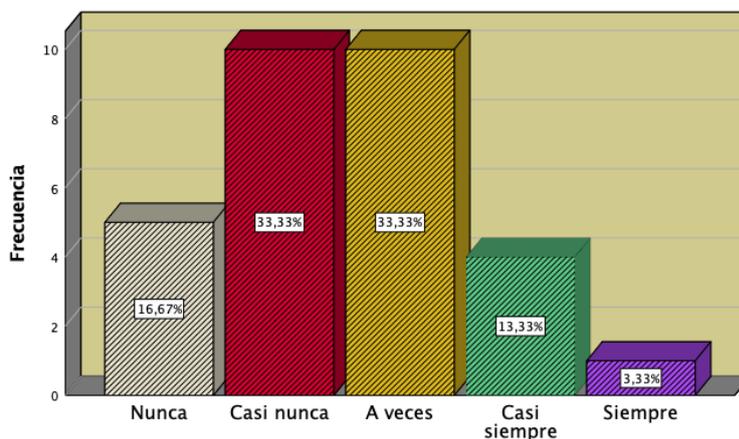
El 66,67 % de los encuestados aseguran que a veces las actividades ayudan a recuperar los cobros en menos tiempo siempre se basan en la realización de un buen procedimiento de cobranza, de igual modo el 10,00% manifiesta que casi siempre y siempre ocurre aquello. Por otro lado, el 10,00% dice que nunca y el 3,33% argumenta que casi nunca, esto se debe a que no toman en cuenta las políticas.

**Tabla 15**

*La empresa divide la cartera de los clientes deudores en segmentos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7
	Casi nunca	10	33,3	50,0
	A veces	10	33,3	83,3
	Casi siempre	4	13,3	96,7
	Siempre	1	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0

**La empresa divide la cartera de los clientes deudores en segmentos.**



*Ilustración 10: La empresa divide la cartera de los clientes deudores en segmentos*

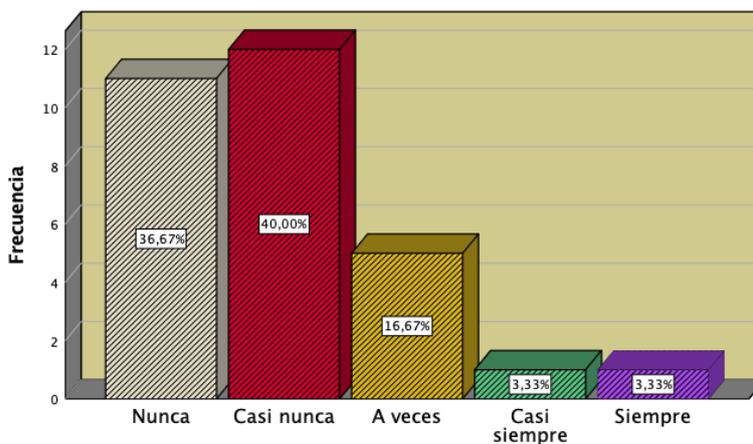
El 33,33 % menciona que casi nunca, de igual manera el mismo porcentaje en a veces dividen la cartera de los clientes deudores en segmentos, un 16,67% responde que nunca realizan aquella división. Por otro lado, un conjunto de 13,33% manifiesta que casi siempre y un 3,33% que siempre. Esto demuestra que hay una escasez de control y seguimiento, ya que al dividir la cartera por segmentos ayudaría a darle un tratamiento diferente en términos de gestión de cobranzas.

**Tabla 16**

*La empresa emplea acciones legales contra el cliente moroso.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	36,7	36,7	36,7
	Casi nunca	12	40,0	40,0	76,7
	A veces	5	16,7	16,7	93,3
	Casi siempre	1	3,3	3,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**La empresa emplea acciones legales contra el cliente moroso.**



**Ilustración 11:** *La empresa emplea acciones legales contra el cliente moroso*

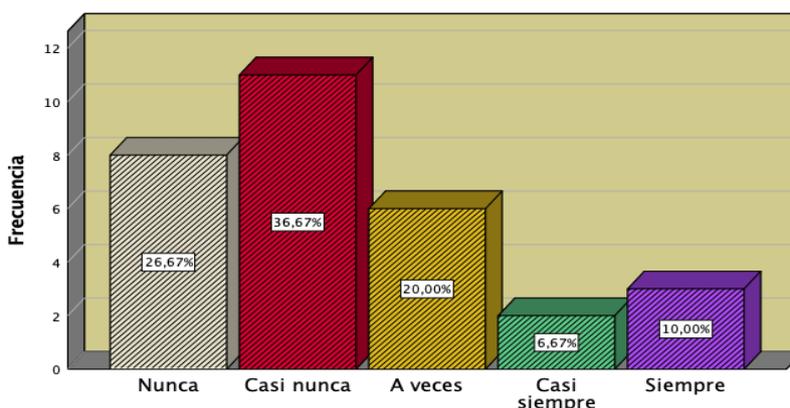
El 40,00% aseguran que casi nunca se emplean acciones legales y un 36,67% menciona que nunca, mientras que un 16,67% a veces y solo un 3,33% casi siempre y siempre. Las empresas analizadas denotan no emplear técnicas de cobranza contra los clientes morosos, esto demuestra que se ha vuelto habitual consentir este tipo de incumplimiento. Algunas empresas lo hacen puesto que confían en que sucederá, sin embargo, no toman en consideración los riesgos tales como la liquidez.

**Tabla 17**

*La empresa organiza de manera frecuente el equipo de cobranzas para el mejor desempeño*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	11	36,7	36,7	63,3
	A veces	6	20,0	20,0	83,3
	Casi siempre	2	6,7	6,7	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**La empresa organiza de manera frecuente el equipo de cobranzas para el mejor desempeño.**



*Ilustración 12: La empresa organiza de manera frecuente el equipo de cobranzas para el mejor desempeño.*

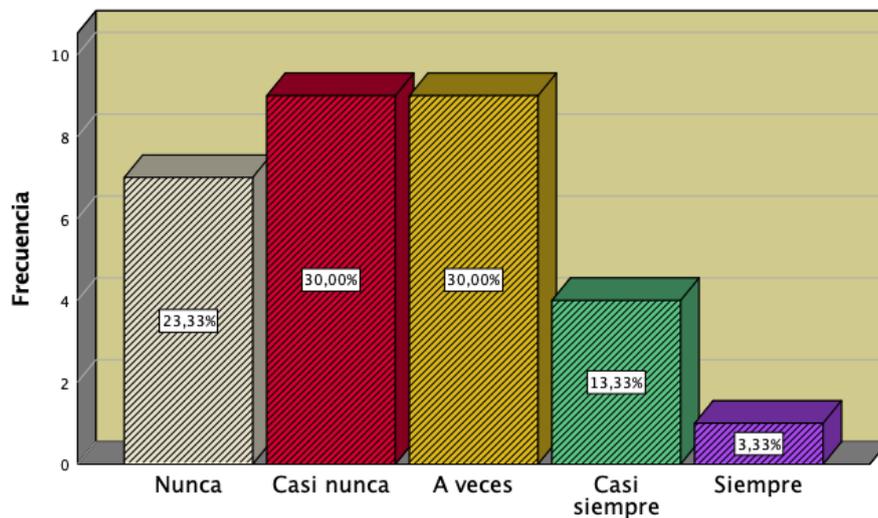
Se puede observar que el 36,65% casi nunca organiza de modo frecuente el equipo de cobranzas, el 26,67% menciona que nunca, un 20,00% manifiesta que a veces y un 10,00% y 6,67% siempre y casi siempre respectivamente. Un problema frecuente en las organizaciones son las gestiones inconclusas, y si el equipo no es direccionado de manera frecuente aun peor, no favorece al desempeño.

**Tabla 18**

*Se realiza una evaluación eficiente para el otorgamiento de crédito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	53,3
	A veces	9	30,0	30,0	83,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Se realiza una evaluación eficiente para el otorgamiento de crédito.**



*Ilustración 13: Se realiza una evaluación eficiente para el otorgamiento de crédito*

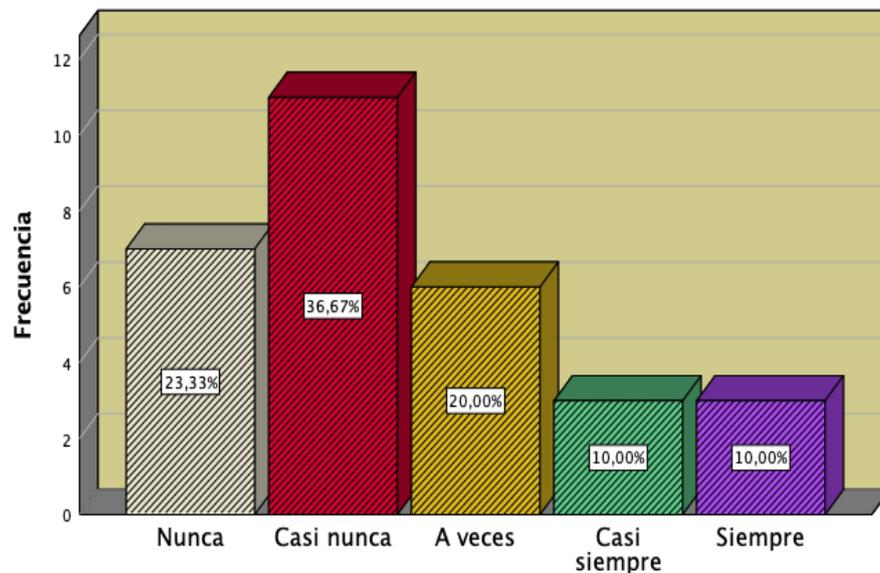
Se puede observar que del total de encuestados, el 13,33% manifiesta que casi siempre se realiza una evaluación eficiente para el otorgamiento de créditos, el 3,33% menciona que siempre lo hace, el 30,00% lo hace solo a veces quedando un 30,00% que indican que casi nunca realizan una evaluación eficiente y por último un 23,33% que nunca lo realiza.

**Tabla 19**

*Se asignan los límites de crédito en base a la evaluación crediticia realizada al cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	11	36,7	36,7	60,0
	A veces	6	20,0	20,0	80,0
	Casi siempre	3	10,0	10,0	90,0
	Siempre	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Se asignan los límites de crédito en base a la evaluación crediticia realizada al cliente.**



**Ilustración 14:** *Se asignan los límites de crédito en base a la evaluación crediticia realizada al cliente*

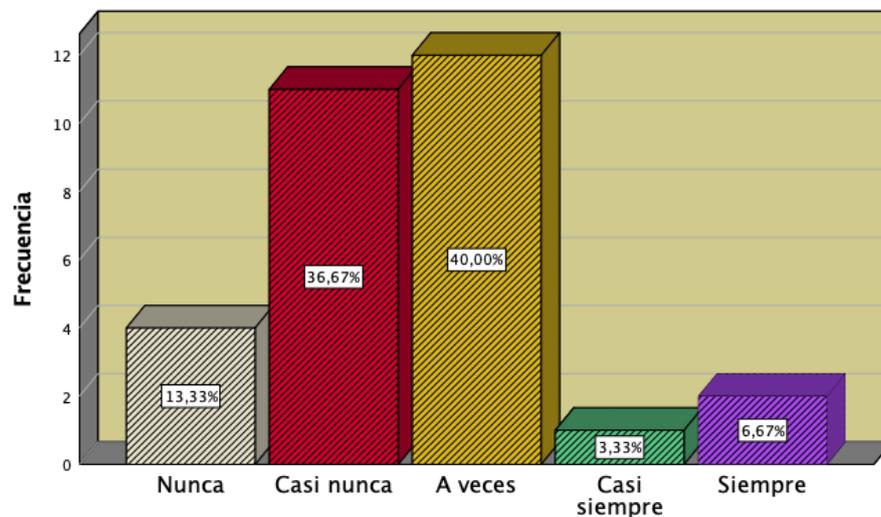
Como podemos observar, el 36,67% de los encuestados menciona que casi nunca se asignan los límites de crédito en base a una evaluación crediticia, el 23,33% manifiesta que nunca lo hace, mientras que el 20,00% dice que solo a veces lo hace, quedando un 10,00 % que manifiestan que casi siempre y siempre asignan los límites de crédito en base a una evaluación. Esto debido a que las empresas asumen el riesgo de incumplimiento y por ello casi nunca fijan límites.

**Tabla 20**

*Se evalúa la antigüedad del cliente para establecer los términos de pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Casi nunca	11	36,7	36,7	50,0
	A veces	12	40,0	40,0	90,0
	Casi siempre	1	3,3	3,3	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**Se evalúa la antigüedad del cliente para establecer los términos de pago.**



*Ilustración 15: Se evalúa la antigüedad del cliente para establecer los términos de pago*

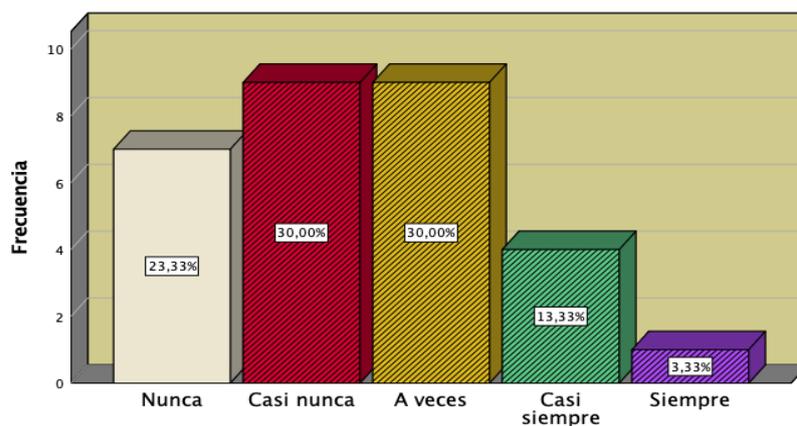
El gráfico evidencia que el 40,00% de encuestados manifiestan que a veces se evalúa la antigüedad del consumidor para sentar los términos de pago, mientras que el 36,67% menciona que casi nunca se realiza la evaluación, un 13,33% menciona que nunca se evalúa la antigüedad del cliente y solo un 6,67% menciona que siempre y un 3,33% que casi siempre se cumple con esta política. Se concluye que no es frecuente la ejecución de evaluación de antigüedad de los clientes, ya que las empresa se preocupan más por vender, pero no lleva un pertinente control de los clientes, ni evalúan su historial crediticio con la empresa.

**Tabla 21**

*El cliente respeta los plazos de crédito establecidos por la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	23,3	23,3	23,3
	Casi nunca	9	30,0	30,0	53,3
	A veces	9	30,0	30,0	83,3
	Casi siempre	4	13,3	13,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

**El cliente respeta los plazos de crédito establecidos por la empresa.**



*Ilustración 16: El cliente respeta los plazos de crédito establecidos por la empresa*

Se puede observar que el 30.00% menciona que los clientes casi nunca y a veces respetan los plazos de crédito establecidos, del mismo modo que nunca cumplen con los plazos en un 23.33%, por otro parte el 13.33% manifiesta que casi siempre lo hacen y solo el 3.33% menciona que los clientes siempre cumplen con el pagos de los créditos en los plazos establecidos. Esto es debido a que los clientes no se sienten coaccionados por la empresa para efectuar sus pagos pendientes por lo que dejan pasar los tiempos establecidos.

## Análisis Inferencial

### HIPÓTESIS GENERAL

**H<sub>0</sub>:** El control interno no incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**H<sub>a</sub>:** El control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

A continuación, se detallarán los resultados de la prueba de hipótesis mediante tablas cruzadas:

**Tabla 22**

*Tabla cruzada Control interno\* Gestión de créditos y cobranzas*

			Gestión de créditos y cobranzas			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Control Interno	Malo	Recuento	12	1	0	13
		Recuento esperado	6,1	6,1	,9	13,0
		% del total	40,0%	3,3%	0,0%	43,3%
	Regular	Recuento	2	12	0	14
		Recuento esperado	6,5	6,5	,9	14,0
		% del total	6,7%	40,0%	0,0%	46,7%
	Bueno	Recuento	0	1	2	3

	Recuento	1,4	1,4	,2	3,0
	esperado				
	% del total	0,0%	3,3%	6,7%	10,0%
Total	Recuento	14	14	2	30
	Recuento	14,0	14,0	2,0	30,0
	esperado				
	% del total	46,7%	46,7%	6,7%	100,0%

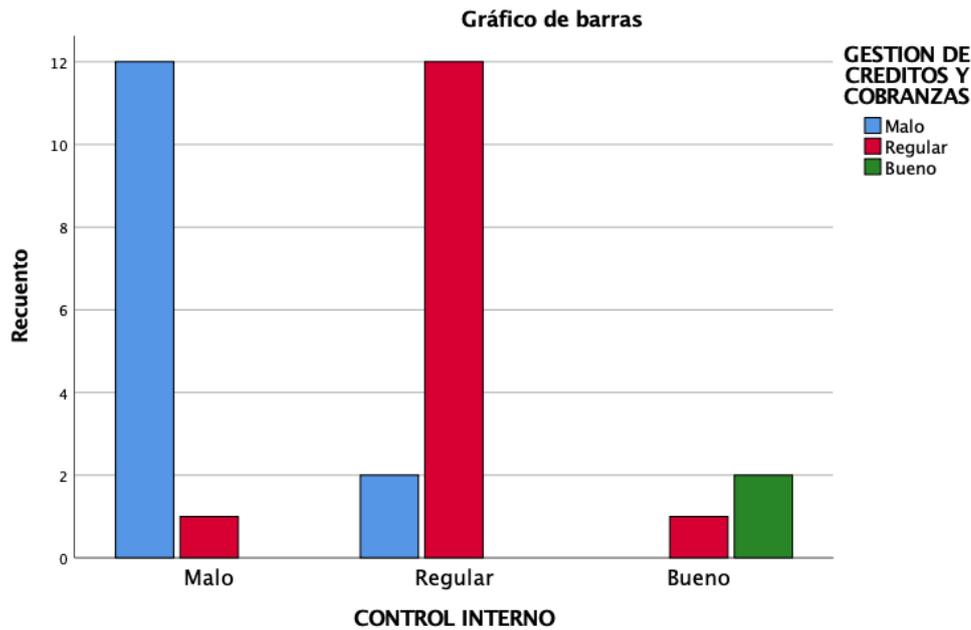


Ilustración 17: Gráfica de barras de Control Interno\*Gestión de créditos y cobranzas

En la tabla se puede observar que del 46,7% de encuestados, el 40.0% menciona que el control interno se encuentra en un nivel regular y la gestión de créditos y cobranzas se dan de forma regular, mientras que el 6,7% menciona que el control interno se encuentra en un nivel bueno, además del 40.0% manifiesta que el control interno se encuentra en un nivel malo y la gestión de créditos y cobranzas son regulares con 6,1%.

**Tabla 23**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,268 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	31,159	4	,000
Asociación lineal por lineal	20,442	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

En la tabla presente, como puede observarse, cinco casillas han esperado un recuento menor que 5 y el recuento mínimo esperado es 0,20 en relación con la tabla cruzada. En este resultado, el valor p significancia ( $p=0.000$ ), es menor que 0.05.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2t$  (chi cuadrado teórico), considerando el nivel de significancia y los grados de libertad; teniendo que el valor del  $X^2t$  con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,05 es de 9,488. Como el valor del  $X^2c$  es mayor al  $X^2t$  ( $37,268 > 9,488$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo que el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

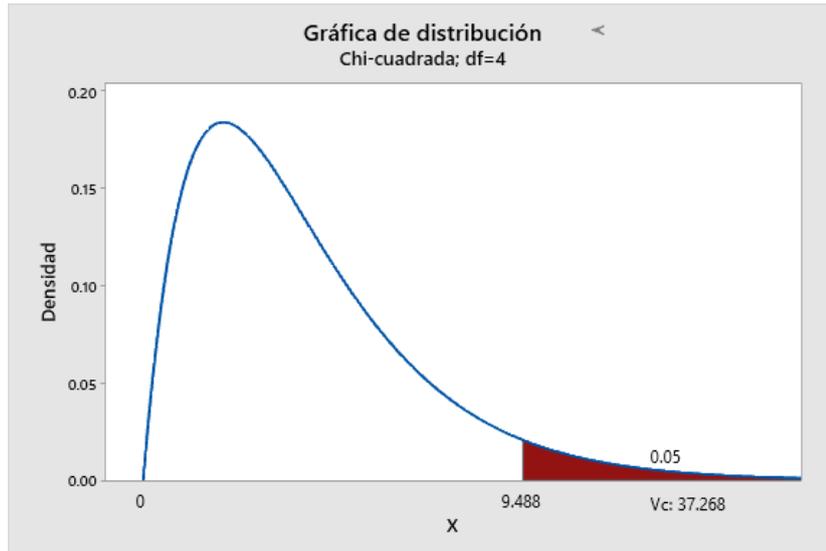


Ilustración 18: *Chi cuadrado hipótesis general*

### HIPÓTESIS ESPECIFICA 01

**H<sub>0</sub>:** El control interno no incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**H<sub>a</sub>:** El control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**Tabla 24**

*Tabla cruzada Control interno\* Gestión de créditos y cobranzas*

			Gestión de créditos y cobranzas			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Gestión	Malo	Recuento	12	1	0	13
		Recuento esperado	6,1	6,1	,9	13,0
		% del total	40,0%	3,3%	0,0%	43,3%
	Regular	Recuento	2	12	0	14
		Recuento esperado	6,5	6,5	,9	14,0
		% del total	6,7%	40,0%	0,0%	46,7%
	Bueno	Recuento	0	1	2	3
		Recuento esperado	1,4	1,4	,2	3,0
		% del total	0,0%	3,3%	6,7%	10,0%
Total	Recuento	14	14	2	30	
	Recuento esperado	14,0	14,0	2,0	30,0	
	% del total	46,7%	46,7%	6,7%	100,0%	

En la tabla se puede observar que del 43,33% de encuestados, el 40,0% manifiesta que la gestión está en un nivel regular y la gestión de créditos y cobranzas se ejecuta en un nivel regular, asimismo el 40,0% menciona que la gestión está en un nivel malo y los la gestión de créditos y cobranzas de igual forma en un nivel malo y solo el 6,7% alegan que la gestión de créditos y cobranzas se efectúa con un nivel bueno.

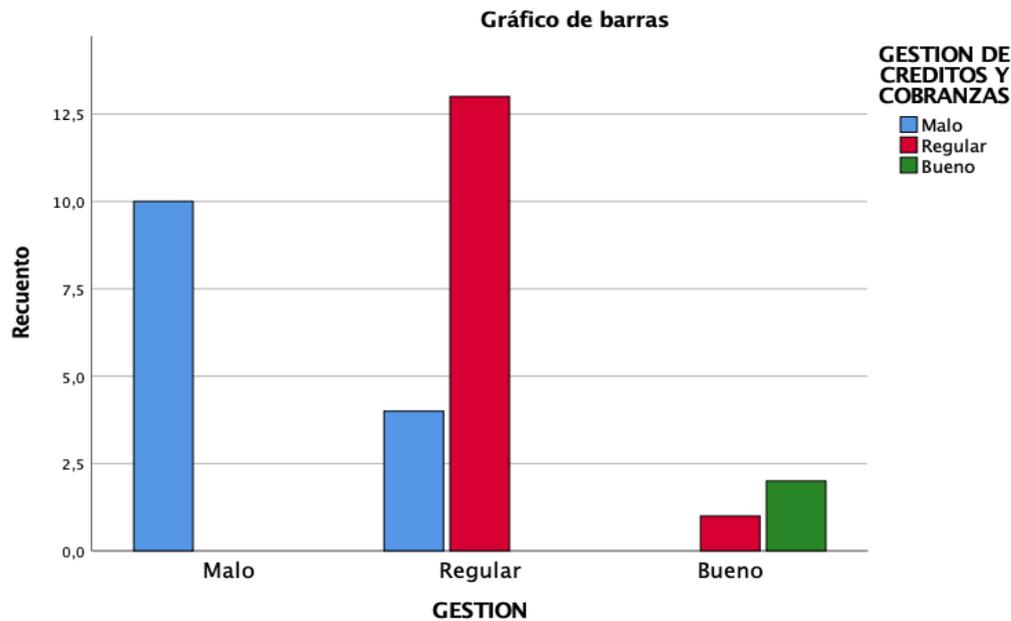


Ilustración 19: Gráfico de barras de Gestión y Gestión de créditos y cobranzas

**Tabla 25**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,462 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	31,143	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,281	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,20.

En la tabla presente, como puede observarse, cinco casillas han esperado un recuento menor que 5 y el recuento mínimo esperado es 0,20 en relación a la tabla cruzada. En este resultado, el valor p significancia ( $p=0.000$ ), es menor que 0.05.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando el nivel de significancia y los grados de libertad; teniendo que el valor del  $X^2_t$  con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,05 es de 9,488. Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $31,143 > 9,488$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo que el control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

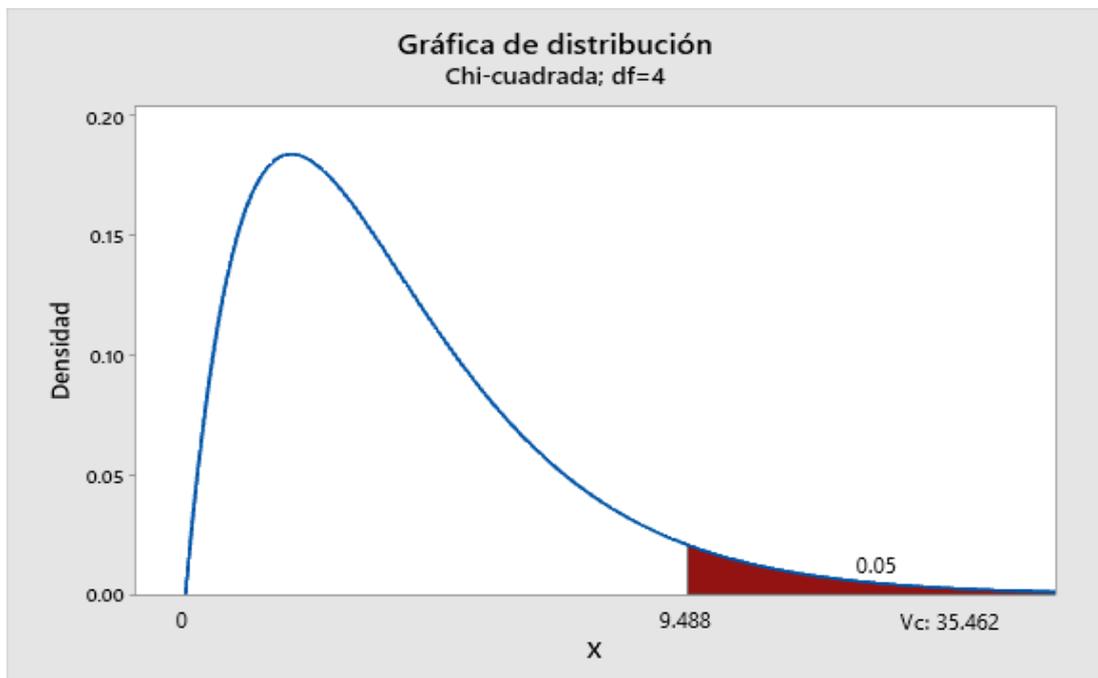


Ilustración 20: Chi cuadrado hipótesis específica 1

## HIPÓTESIS ESPECIFICA 02

**H<sub>0</sub>:** El seguimiento de las políticas de crédito no influye en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**Ha:** El seguimiento de las políticas de crédito influye en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

**Tabla 26**

*Tabla cruzada Control y Seguimiento\* Gestión de créditos y cobranzas*

			Gestión de créditos y cobranzas			
			Malo	Regular	Bueno	Total
Control y Seguimiento	Malo	Recuento	10	1	0	11
		Recuento esperado	5,1	5,1	,7	11,0
		% del total	33,3%	3,3%	0,0%	36,7%
	Regular	Recuento	4	10	0	14
		Recuento esperado	6,5	6,5	,9	14,0
		% del total	13,3%	33,3%	0,0%	46,7%
	Bueno	Recuento	0	3	2	5
		Recuento esperado	2,3	2,3	,3	5,0
		% del total	0,0%	10,0%	6,7%	16,7%
Total	Recuento	14	14	14	2	
	Recuento esperado	14,0	14,0	14,0	2,0	
	% del total	46,7%	46,7%	46,7%	6,7%	

En la tabla se puede observar que del 46,7% de encuestados, el 33,3% alega que el control y seguimiento se encuentra en un nivel regular asimismo la gestión de créditos y cobranzas están en un rango regular, mientras que el 33,3% menciona que el control y seguimiento es malo y finalmente el 6,7% manifiesta que la gestión de créditos y cobranzas está en un nivel malo.

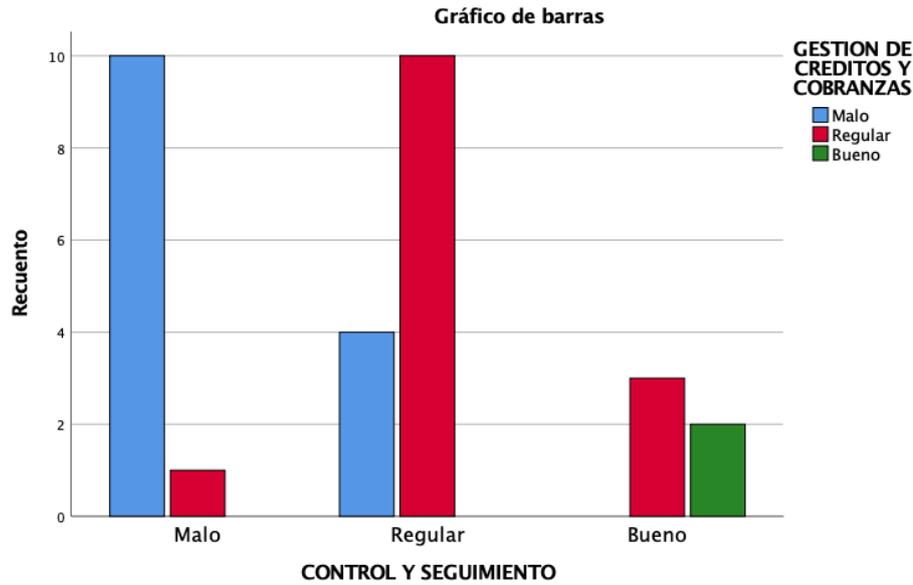


Ilustración 21: Gráfico de barras de Control y seguimiento y Gestión de créditos y cobranzas

**Tabla 27**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,288 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	23,328	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,124	1	,000
N de casos válidos	30		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,33.

En la tabla presente, como puede observarse, cinco casillas han esperado un recuento menor que 5 y el recuento mínimo esperado es 0,33 en relación con la tabla cruzada. En este resultado, el valor p significancia ( $p=0.000$ ), es menor que 0.05.

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarla frente al valor del  $X^2_t$  (chi cuadrado teórico), considerando el nivel de significancia y los grados de libertad; teniendo que el valor del  $X^2_t$  con 4 grados de libertad y un nivel de significancia de 0,05 es de 9,488. Como el valor del  $X^2_c$  es mayor al  $X^2_t$  ( $23,288 > 9,488$ ), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo que el seguimiento de las políticas de crédito influye en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.

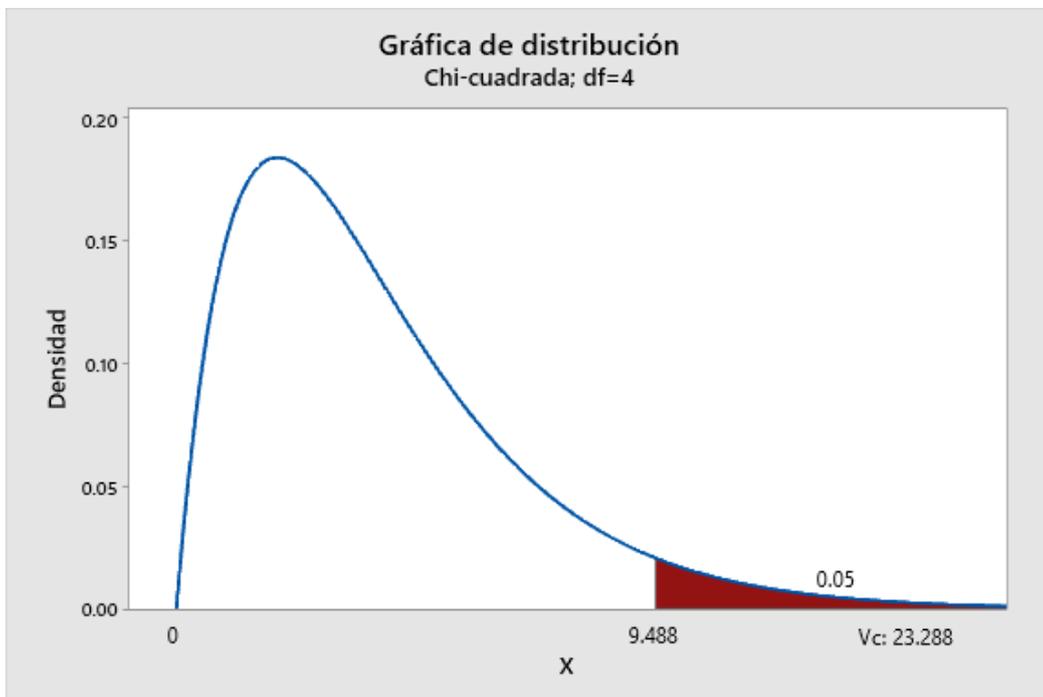


Ilustración 22: Chi cuadrado hipótesis específica 2

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión

Posteriormente tras haber descrito y analizado los resultados obtenidos en el la presente investigación, se procede a establecer unas discusiones y conclusiones que sirvan para consolidar lo obtenido, al tiempo que suponga una futura línea para nuevas investigaciones.

Los resultados confirman que el estudio realizado por Tito (2017), quien señala que evaluar la importancia del control interno influye en el departamento de crédito y cobranzas evidenciado en su prueba de hipótesis con el coeficiente de Spearman con un grado de correlación alta de 0.891. En dicho estudio, se detectó una deficiente gestión en el área de créditos y cobranzas, no cuentan con políticas claras para la cesión de créditos a los clientes, lo cual ocasiona retraso de los cobros de venta al crédito, así también el sistema de manejo de cobranzas que se aplican en la empresa, no cuenta un mapa de procesos que puedan seguir los controles de los créditos otorgados, además, de la falta de comunicación entre áreas que se relacionan con el departamento de créditos y cobranzas.

De igual forma, estos resultados confirman que la investigación realizada por Rodriguez (2019), quien señala que las empresas no cuentan con políticas de crédito eficiente, ya que la evaluación que se realiza a los posibles clientes solo toma en consideración el prestigio y los años de antigüedad en el mercado, pero no hace un seguimiento riguroso al comportamiento, que tienen estos respecto al cumplimiento con sus obligaciones con otros contratistas.

Esto trae como consecuencia que en ocasiones se contrate a empresas, para que realicen ese trabajo que incurriría en más gastos afectando la liquidez. De igual manera

menciona que no cuenta con una política de cobranza consistente, pues el plazo establecido para el pago de los clientes es de 45 días de acuerdo a contrato. Esto en parte es en teoría pues en la práctica no se da y la empresa no cuenta con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre por la demora en la aprobación de facturas.

Obteniendo en su prueba de hipótesis Chi cuadrado con un resultado de  $X^2_t$  ( $12.368 > 9,48$ ) evidenciando que existe efecto positivo en la aplicación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa .

Asimismo se confirma la investigación de Loayza (2017) quien hace énfasis en la adecuada implementación de los procedimientos de control interno, lo que optimizará el departamento de créditos y cobranzas. Además, se contribuiría al mejoramiento de procesos con el COSO. Todo lo mencionado afirma que la implementación del sistema de control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar evidenciado en su prueba de hipótesis chi cuadrado con un resultado  $X^2_t$  ( $11.930 > 5,99$ ).

Finalmente los resultados confirman que la investigación de Burga (2017) el control interno y la gestión de créditos y cobranzas evidenciado en su prueba de hipótesis Spearman con un valor de  $Rho=0.680$  el cual indica que existe relación positiva alta. Además señala la importancia de fortalecer el sistema de control interno para evitar un inadecuado gestión de cobranzas y cesión de créditos para evitar riesgos y finalmente cumplir los objetivos de las empresas.

Mediante la recopilación de datos, se concluye que las empresas llevan a cabo sus actividades de manera empírica, ya que no tiene establecido su estructura organizacional, políticas y procedimientos para realizar las actividades de concesión de créditos y recuperación de cartera, además de que existe duplicidad de funciones lo que impide que las actividades se realicen de manera eficiente. Una vez verificada las políticas de concesión establecidas en la empresa se pudo determinar que las mismas no se cumplen a cabalidad,

ya que no se encontraron todos los documentos que debería solicitar antes de conceder un crédito y se estos se otorgan a clientes que tienen saldos pendientes.

En cuanto a las políticas de recuperación de cartera en ocasiones no se emite los documentos de cobro, adicionalmente no se encontraron los reportes de clientes con adeudos que deberían ser entregados al administrador; en cuanto a la letra de cambio que debe firmar el cliente la empresa no la hace efectiva para tomar acciones legales al momento de incumpliendo de pago.

Lo señalado, también se coincide con los resultados de la encuesta N°13 en lo relacionado a la evaluación rigurosa para la cesión de créditos, que muestra que en la organización, no se cumple con algunos procedimientos establecidos para otorgar el crédito y realizar la cobranza; esto denota los escasos mecanismos de control que tiene la empresa para hacer cumplir o verificar si se están cumpliendo sus políticas que por su naturaleza están orientadas a mitigar los riesgos de la evaluación de una solicitud de crédito.

Es importante mencionar las implicancias del presente estudio de investigación:

Conveniencia:

Esta investigación servirá para que las demás empresas e instituciones de los diferentes rubros consideren la importancia de un adecuado control interno en las actividades que se realizan en la gestión de créditos y cobranzas, con el fin de minimizar los riesgos que se encuentran implícitos en los procesos de cada área involucrada.

Relevancia Social:

Esta investigación beneficiará a las instituciones y empresas que presenten las mismas falencias en la gestión de créditos y cobranzas, ayudando a entender y minimizar sus problemas, mediante la implementación de procedimientos y normativas.

Implicaciones Prácticas:

Esta investigación ayudará a resolver y mejorar un problema latente en la actualidad, como es la falta de implementación de un sistema de control interno dentro de las organizaciones, instituciones o empresas de manera que se pueda tomar decisiones oportunas que permitan el logro de los objetivos trazados.

Valor Teórico:

La presente investigación se realizó con el objeto de aportar al conocimiento existente sobre la importancia del control interno y como incide en la gestión de créditos y cobranzas, que se ve reflejado en la prueba de hipótesis dándole una dirección a la búsqueda de la solución. Además, servirá como antecedente de futuras investigaciones.

#### **4.2 Conclusiones**

Tras la discusión, se llega a las siguientes conclusiones:

Se concluyó que las empresas analizadas no cuentan con un manual de control interno, asimismo con un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos ni para la ejecución de cobranzas en los plazos establecidos, lo cual dificulta la labor del área puesto que no se llega a cobrar a la totalidad de clientes morosos y esto conlleva a pérdida de efectivo, lo cual repercute negativamente en la liquidez de las empresas.

Asimismo, en la investigación se determinó de qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020 demostrado en el análisis descriptivo, concluyendo que sin un control eficaz, la gestión de créditos y cobranzas será deficiente consecuentemente. Por ello es importante tomar en consideración los procesos, normas, técnicas de control y estrategias para una mejor gestión y control en esta área vulnerable.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se cumplió con el objetivo de determinar de qué manera el control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año

2020. Se puede concluir que las empresas no toman en consideración procesos tales como segmentación de clientes, técnicas de cobranza ni organización del equipo de trabajo.

Esto se debe a que las empresas urgen de un control interno adecuado para llevar a cabo sus procesos de cobranza que les permita hacer una gestión adecuada y oportuna. Además, el personal debe poseer un manual con sus funciones y debe ser monitoreado constantemente, las empresas deben mantener un nivel de organización para evitar caos en el accionar de esta área tan importante.

En base a la hipótesis específica 2, se determinó de qué manera el seguimiento de las políticas de crédito incide en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas concluyendo que el control interno contribuye al seguimiento de políticas de crédito en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas las empresas, ya que las acciones deben ser permanentes para las practicas de cobranza y para ello urge un seguimiento, un orden, un sistema que contribuya a ello.

Teniendo en cuenta lo anterior, los sistemas de informacion constituyen un soporte imprescindible para una buena gestión de las cobranzas ya que proveen información oportuna y confiable para la toma de decisiones que ayuda a la recuperación de los creditos cedidos. Sin embargo, tales sistemas no están ayudando a dar un soporte eficaz debido a que no brinda información como días de atraso, nivel de incumplimiento, en general no segmentan los procesos de cobranza asimismo el personal no calificado o mal organizado no evalúa la cesión de créditos a los clientes ni aplica buenas prácticas de gestión de cobranza y técnicas que son muy importantes para el proceso estratégico de cobranza. Allí se puede ver que las empresas solo desean incrementar ventas, generar mayor utilidad y no se preocupan por la recuperación de los créditos ni su liquidez.

En cuanto a las limitaciones durante el proceso de investigación, las investigaciones en las empresas del rubro ferretero son escasas. Por otro lado, se contó con poco acceso a la

información debido al estado de emergencia lo cual originó una muestra pequeña. Asimismo, la falta de disponibilidad de algunos profesionales de la muestra estudiada, de igual forma en el juicio por expertos para el instrumento, fue complicado encontrar a alguien que dedique un tiempo prudente en analizar el cuestionario, lo cual generó demoras para la presentación de resultados.

La presente investigación debido a sus resultados de hipótesis confirma que el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas, también confirma la teoría existente fundamentada en el capítulo 1. Finalmente, se recomienda a las empresas adecuar un control interno de acuerdo a su tamaño y operaciones que les permita manejar una gestión estratégica de cobranza y cesión de créditos, para así evitar desorden y caos, las empresas deben someterse a los cambios que se requieren en la actualidad para su funcionamiento y permanencia en el mercado.

## REFERENCIAS

- Arens, A., Randal, E., & Beasley, M. (2007). *AUDITORÍA UN ENFOQUE INTEGRAL* (10.<sup>a</sup> ed.).  
<https://www.yumpu.com/es/document/read/63409648/libro-auditoria-un-enfoque-integral-11ma-ed>
- Armijo, L. M. A. (2016). *INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CHEMICAL MINING S.A. LIMA - 2015*. 106.  
[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1103/EFFECTIVIDAD\\_CONTRUOL\\_INTERNO\\_ARMIJO\\_NAUPA\\_LUCY\\_MIREYA.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1103/EFFECTIVIDAD_CONTRUOL_INTERNO_ARMIJO_NAUPA_LUCY_MIREYA.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Aroca, P. R., García, C. L., & López, J. J. G. (2015). *Estadística descriptiva e inferencial*. 13.  
[https://www.researchgate.net/publication/275021043\\_Estadistica\\_Descriptiva\\_e\\_Inferencial](https://www.researchgate.net/publication/275021043_Estadistica_Descriptiva_e_Inferencial)
- Asencio, R., Millones, J., & Silva, Y. (2017). “*Importancia de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa INVERSIONES MORAN E.I.R.L del distrito Puente Piedra año 2016*”. 10.
- Asorey, C. P. (2010). El Sistema de Control Interno: Garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 14(5), 586-590. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445241001>
- Carvajal, Ó. R. L., & Sanabria, J. A. G. (2016). Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 4(5), 243-268.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5518/551857287010/index.html>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. 12.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castañeda, L. I. C. (2014). Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la

efectividad empresarial. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 2, 129-146.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273008>

Castillo, I., & Salinas, I. (2017). Control interno en el área de créditos y cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa maderera San Lorenzo SAC en el distrito de Ancón del año 2013 a 2015. *Universidad Tecnológica del Perú*. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/507>

Cienfuegos Velasco, M. de los A. C., & Cienfuegos Velasco, A. C. (2016). Lo cuantitativo y cualitativo en la investigación: Un apoyo a su enseñanza. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo: RIDE*, 7(13), 15-36.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5663208>

Estupiñan, R. (2017). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES* (Tercera). ECOE EDICIONES.

García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación*, 3(26). <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>

Gonzales, M., & Loayza, I. (2017). Implementación del control interno en el área de créditos y cobranzas para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar de autoplan EAFG S.A. en el periodo 2016. *Universidad Tecnológica del Perú*: <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/1221>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1989). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. McGraw-Hill : Interamericana.

Huiman, J. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO EFICIENTE Y EFICAZ A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA MYPE RUBRO TRASNPORTE HUIMAN EIRL LA VICTORIA 2015*. 96.

Loayza, A.K. (2019). *IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA*

VISUAL CENTER S.A.C. SAN MIGUEL 2018.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/746/ALMA%20KIMBERLY%20%20LOAYZA%20O%20%281%29%20%281%29PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. 1-309, 309.

<file:///Users/mariamatasotelo/Downloads/Calculo%20en%20Varias%20Variables.pdf>

Navarrete, S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. 99.

Plasencia, C. (2010). El Sistema de Control Interno: Garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 14(5), 0-0. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1029-30192010000500001&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1029-30192010000500001&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Quispe Fernández, G. M., Arellano Cepeda, O. E., & Ayaviri Nina, D. (2016). Aplicación de la Auditoría en las MyPEs del Ecuador: Un estudio de la demanda. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 483-496. <https://doi.org/10.18271/ria.2016.241>

Revelo, S. L. (2013). *TEMA: Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. 128. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>

Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno. *Fundamentos teóricos*. 2011, 4(8), 23. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148007>

Rojas Cairampoma, M. R. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *REDVET. Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63638739004>

Rodriguez, J.R. (2019). Control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force S.A.C en el periodo 2017, [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf)

Tito Cusi, M. (2017). Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas

inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017. *Universidad César Vallejo.*

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12398>

**ANEXOS**

**ANEXO N°1. Matriz de operacionalización de variables**

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
El control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del Distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.	Variable independiente Control Interno	El control interno se define como el proceso de gestión que engloba un conjunto de procesos de la organización, y todos los métodos y medidas que se adoptan en una compañía para amparar sus activos, mirando el seguimiento y consecución de los objetivos y disminuyendo riesgos en la entidad (Estupiñan, 2017).	Gestión          Control y Seguimiento	-Procesos  -Normas  -Técnicas de Control  -Estrategias      -Evaluación  -Detección de riesgo  -Protección de bienes  -Monitoreo de actividades
	Variable dependiente Gestión de créditos y cobranzas	La gestión de créditos y cobranzas involucra procesos estratégicos tales como políticas y procedimientos de créditos y cobranzas en las organizaciones, ya que permiten conservar los flujos financieros y optimizar los ciclos de efectivo (Morales y Morales, 2014).	Procesos          Políticas de crédito	-Actividades  - Segmentos  - Técnicas  -Organización  -Evaluación de crédito  -Asignación de límite  -Términos de pago  -Días de crédito

## ANEXO N°2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL:  ¿De qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?	OBJETIVO GENERAL:  Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.	HIPOTESIS GENERAL:  El control interno incide en la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.	VARIABLE INDEPENDIENTE:  Control Interno Indicadores: -Procesos -Normas -Técnicas de Control -Estrategias -Evaluación -Detección de riesgo -Protección de bienes -Monitoreo de actividades	TIPO DE INVESTIGACIÓN:  Aplicada  ENFOQUE:  Cuantitativo  NIVEL:  Causal  DISEÑO:  No experimental de corte transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS:  ¿De qué manera el control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:  Determinar de qué manera el control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.	HIPOTESIS ESPECÍFICOS:  El control interno incide en los procesos estratégicos de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020	VARIABLE DEPENDIENTE:  Gestión de créditos y cobranzas Indicadores: -Actividades - Segmentos - Técnicas -Organización -Evaluación del crédito -Asignación de límite -Términos de pago  -Días de crédito	POBLACIÓN Y MUESTRA  Población:  300 empresas del rubro ferretero de distrito de San Juan de Lurigancho.  Muestra:  El área de créditos y cobranzas de las empresas del rubro ferretero del distrito de SJL conformada por 10 empresas de las cuales hacen un total de 30 encuestados.  Técnicas e instrumentos de recolección de datos: -Encuesta -Cuestionario con escala de Likert
¿De qué manera el seguimiento de las políticas de crédito influye en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020?	Determinar de qué manera el seguimiento de las políticas de crédito influye en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.	El seguimiento de las políticas de crédito influye en la mejora de la gestión de créditos y cobranzas en las empresas comerciales del rubro ferretero del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2020.		

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, la razón de este escrito es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la incidencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas. En ese sentido, solicito pueda valorar los 16 ítems en tres criterios: Consistencia, coherencia y claridad. Su sinceridad y colaboración voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

### I. Datos Generales

<b>Nombre y Apellido</b>	Carlos Alberto Ruiz Vilca		
<b>Sexo:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Varón	<input type="checkbox"/> Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	12		
<b>Grado académico:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Licenciado	<input type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input type="checkbox"/> 5 a 10 años	<input checked="" type="checkbox"/> 10 años o más

### I. Criterios de Calificación

#### a. Consistencia

El grado en que el ítem es consistente y por tanto debe ser incluido para evaluar la incidencia del control interno en el área de créditos y cobranzas y se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada consistente” (puntaje 0), “poco consistente” (puntaje 1), “consistente” (puntaje 2) y “completamente consistente” (puntaje 3).

<i>Nada consistente</i>	<i>Poco consistente</i>	<i>Consistente</i>	<i>Totalmente consistente</i>
0	1	2	3

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 4: El ítem “No es coherente” (puntaje 0), “poco coherente” (puntaje 1), “coherente” (puntaje 2) y es “totalmente coherente” (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

#### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3



Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, la razón de este escrito es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la incidencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas. En ese sentido, solicito pueda valorar los 16 ítems en tres criterios: Consistencia, coherencia y claridad. Su sinceridad y colaboración voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es ineludible completar algunos datos generales:

**I. Datos Generales**

<b>Nombre y Apellido</b>	Carlos Alexander Gaspar Altamirano		
<b>Sexo:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Hombre	<input type="checkbox"/> Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	14		
<b>Grado académico:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Licenciado	<input type="checkbox"/> Magister	<input type="checkbox"/> Doctor
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	<input type="checkbox"/> 2 a 4 años	<input type="checkbox"/> 5 a 10 años	<input checked="" type="checkbox"/> 10 años o más

**II. Criterios de Calificación**

**a. Consistencia**

El grado en que el ítem es consistente y por tanto debe ser incluido para evaluar la incidencia del control interno en el área de créditos y cobranzas y se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada consistente” (puntaje 0), “poco consistente” (puntaje 1), “consistente” (puntaje 2) y “completamente consistente” (puntaje 3).

<i>Nada consistente</i>	<i>Poco consistente</i>	<i>Consistente</i>	<i>Totalmente consistente</i>
0	1	2	3

**b. Coherencia**

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 4: El ítem “No es coherente” (puntaje 0), “poco coherente” (puntaje 1), “coherente” (puntaje 2) y es “totalmente coherente” (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

**c. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3



Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, la razón de este escrito es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la incidencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas. En ese sentido, solicito pueda valorar los 16 ítems en tres criterios: Consistencia, coherencia y claridad. Su sinceridad y colaboración voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es ineludible completar algunos datos generales:

#### I. Datos Generales

<b>Nombre y Apellido</b>	Maribel Salinas Paz		
<b>Sexo:</b>	Varón	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	15		
<b>Grado académico:</b>	Licenciado	<input checked="" type="checkbox"/> Ma <sup>g</sup> ster	Doctor
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 <input checked="" type="checkbox"/> a mas

### III. Criterios de Calificación

#### a. Consistencia

El grado en que el ítem es consistente y por tanto debe ser incluido para evaluar la incidencia del control interno en el área de créditos y cobranzas y se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada consistente” (puntaje 0), “poco consistente” (puntaje 1), “consistente” (puntaje 2) y “completamente consistente” (puntaje 3).

<i>Nada consistente</i>	<i>Poco consistente</i>	<i>Consistente</i>	<i>Totalmente consistente</i>
0	1	2	3

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem “No es coherente” (puntaje 0), “poco coherente” (puntaje 1), “coherente” (puntaje 2) y es “totalmente coherente” (puntaje 3).

<i>Nada coherente</i>	<i>Poco coherente</i>	<i>Coherente</i>	<i>Totalmente coherente</i>
0	1	2	3

#### c. Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Claro</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3



