

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Control interno y su influencia en la gestión de créditos y
cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en
Chiclayo, 2021.**

Tesis que presenta la bachiller

Morales García Marilyn Ivone

Para obtener el título profesional de
Contadora Pública

Asesor

Dra. Aquino Caveró María Naidu


Lambayeque – Perú

2024

Control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

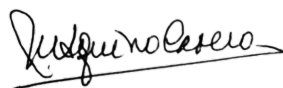
Resolución de sustentación N°0661-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN

Fecha, 03 de abril del 2024



Morales García Marilyn Ivone

Bachiller

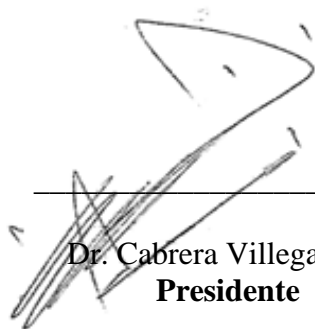


Dra. Aquino Caverio María Naidu

Asesora

Presentada para obtener el título profesional de CONTADORA PÚBLICA:

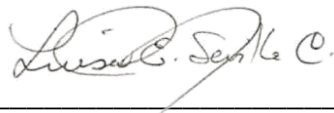
Aprobado por el jurado:



Dr. Cabrera Villegas Miguel
Presidente



Dra. Deza Navarrete Yris Marisela
Secretario



Dra. Sevilla Castro Luisa Esperanza

Vocal

Dedicatoria

La presente tesis se la dedico a

Mi madre, por ser mi principal motivación, quien con su fortaleza, sabiduría y amor incondicional me guía en este gran camino llamado “vida”.

A mis hermanos, por todo el apoyo y por estar ahí en cada éxito profesional.

A mi padre, la estrella más brillante que me ilumina en cada paso que doy y aunque mi corazón y mi mente aún no se acostumbre a tu ausencia, sé que estás orgulloso de mi desde donde estés.

Agradecimientos

Agradezco a

Dios por darme la fortaleza suficiente en cada paso de mi vida, a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, la cual me abrió sus puertas para mi formación profesional y a cada maestro por sus diferentes enseñanzas y apoyo en cada materia.

A mi asesora, la Dra. María Naidú Aquino Caverro, por sus conocimientos, orientación y atención a todas mis consultas, y por la paciencia brindada en el desarrollo de mi tesis.

A mi familia por su apoyo incondicional que me brindan día a día, para lograr cada una de mis metas.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	3
Agradecimientos	4
ÍNDICE GENERAL	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
INFORMACIÓN GENERAL.....	11
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO	17
1.1. Antecedentes de la investigación.....	17
1.2. Bases teóricas.....	19
1.3. Bases conceptuales	22
1.4. Definición de términos	31
CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO	33
2.1. Diseño de contrastación de Hipotesis	33
2.2. Población y Muestra	34
2.3. Técnicas, Instrumentos, fuentes, equipos y materiales	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	36
3.1. Resultados descriptivos.....	36
3.1.1. Confiabilidad del instrumento.....	36
3.1.2. Análisis del cuestionario	37
3. 2. Resultados inferenciales	73
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	77
ORGANIGRAMA	79
CONCLUSIONES	81
RECOMENDACIONES.....	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	86
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de trabajadores de la empresa	34
Tabla 2 Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach	36
Tabla 3 Confiabilidad del instrumento de la variable independiente.....	36
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente.....	36
Tabla 5 Los administradores divulgan y practican la integridad y valores éticos.	37
Tabla 6 La estructura de la organización se actualiza en todas las áreas y cargos de la empresa.	38
Tabla 7 La estructura organizacional de la empresa ayuda a mejorar las funciones de los trabajadores.....	39
Tabla 8 La empresa cuenta con las normas, políticas y procedimientos diseñados para el desarrollo de las operaciones cotidianas.	40
Tabla 9 Se plantean los procesos y funciones de cada área que se deben llevar a cabo en la comercializadora.	41
Tabla 10 En las operaciones cotidianas que realiza la empresa se logran identificar los riesgos que amenazan a la empresa.....	42
Tabla 11 Al tener identificados los riesgos se llegan a evaluar y analizar sus causas y consecuencias.....	43
Tabla 12 La administración de los riesgos es responsabilidad exclusiva de la gerencia de la empresa.	44
Tabla 13 Se involucra a todos los empleados para detectar y mitigar de los riesgos.	45
Tabla 14 La empresa cuenta con controles físicos para salvaguardar a todos los activos.....	46
Tabla 15 Los controles físicos son comparados de forma periódica con los registros de la empresa.	47
Tabla 16 Se ejecutan indicadores de desempeño del personal para evaluar su desarrollo.	48
Tabla 17 Gerencia se encarga de realizar la revisión de informes de desempeño de los empleados.	49
Tabla 18 El procesamiento de información de las operaciones es realizado constantemente.	50
Tabla 19 La información que brinda el personal en general es crucial y oportuna para tomar decisiones.....	51
Tabla 20 Los canales de comunicación que utiliza gerencia sirven para dar a conocer información relevante la empresa.	52

Tabla 21 Los canales de comunicación se desempeñan en función a las necesidades de la empresa.	53
Tabla 22 Se realiza la delegación de una persona que realice el proceso de evaluación diariamente al funcionamiento de la empresa.....	54
Tabla 23 El proceso de evaluación va de acuerdo a lo planificado al inicio de las actividades.	55
Tabla 24 Dicha evaluación llega a todas las áreas y funcionarios de la empresa.	56
Tabla 25 La periodicidad de la evaluación se ejecuta de forma mensual en la empresa.	57
Tabla 26 La evaluación y seguimiento realizada se reflejan en reportes mensuales que maneja la gerencia.	58
Tabla 27 Se diseña un proceso para otorgar un crédito a los clientes.....	59
Tabla 28 El proceso de otorgamiento de créditos es entendible por todo el personal de créditos.	60
Tabla 29 Se le capacita al personal para conocer y ejecutar de forma correcta dicho proceso de otorgamiento de créditos.....	61
Tabla 30 El personal cuenta con las herramientas necesarias para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito.	62
Tabla 31 Se revisa el sistema para conocer el historial del cliente y conceder créditos a los clientes.	63
Tabla 32 La documentación del solicitante es comprobada para cerciorarse que posee todos los datos necesarios para ejecutar el crédito.	64
Tabla 33 Se establecen criterios para aceptar o negar la decisión del crédito del cliente.....	65
Tabla 34 En la decisión del crédito consignan parámetros para sus tasas, moras y modalidades de campaña.....	66
Tabla 35 La empresa evalúa periódicamente la gestión que se desenvuelve en las cobranzas.	67
Tabla 36 La gestión de cobranzas requiere de mejoras porque casi siempre se tiene una cartera vencida.	68
Tabla 37 Se establecen políticas de cobranzas qué mejoren la situación de la cartera atrasada de la empresa.....	69
Tabla 38 Cuando se mejoran las políticas, el personal mejora sus funciones y compromiso con la empresa	70
Tabla 39 La empresa carece de medios para realizar una cobranza efectiva de los clientes. .	71

Tabla 40 Se incorporan estrategias que faciliten la cobranza para recuperar las deudas antiguas.	72
Tabla 41 Pruebas de normalidad	73
Tabla 42 Influencia entre el control interno y la gestión de créditos y cobranza	73
Tabla 43 Influencia entre el ambiente de control y la gestión de créditos y cobranza	74
Tabla 44 Influencia entre la evaluación de riesgos y la gestión de créditos y cobranza	74
Tabla 45 Influencia entre las actividades de control y la gestión de créditos y cobranza	75
Tabla 46 Influencia entre la información y comunicación y la gestión de créditos y cobranza	75
Tabla 47 Influencia entre el monitoreo y la gestión de créditos y cobranza	76
Tabla 48 Matriz de consistencia	90
Tabla 49 Operacionalización de variables	92

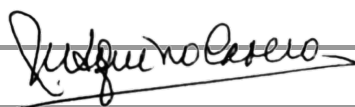
ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Divulgación y practica de integridad y valores éticos.....	37
Figura 2 Actualización de la estructura de organización en todas las áreas de la empresa	38
Figura 3 Organización de la empresa para ayudar con la mejora de funciones de los trabajadores.....	39
Figura 4 Normas, políticas y procedimientos para el desarrollo de las operaciones cotidianas.	40
Figura 5 Planteamiento de los procesos y funciones de cada área	41
Figura 6 Identificación los riesgos en las operaciones cotidianas	42
Figura 7 Identificación, evaluación y análisis de las causas y consecuencias	43
Figura 8 Administración de los riesgos como responsabilidad de la gerencia de la empresa.	44
Figura 9 Inclusión de todos los empleados para detectar mitigar los riesgos	45
Figura 10 Controles físicos con los que cuenta la empresa	46
Figura 11 Comparación de los controles físicos	47
Figura 12 Indicadores de desempeño del personal para la evaluación de su desarrollo.....	48
Figura 13 Revisión de informes de desempeño de los empleados.	49
Figura 14 Constancia del procesamiento de información de las operaciones.	50
Figura 15 Información que brinda el personal para tomar decisiones.	51
Figura 16 Canales de comunicación que utiliza gerencia para dar a conocer información.	52
Figura 17 Canales de comunicación se desempeñan en función a las necesidades.....	53
Figura 18 Delegación de una persona para el proceso de evaluación diario	54
Figura 19 Planificación al inicio de las actividades de acuerdo al proceso de evaluación.....	55
Figura 20 La evaluación llega a todas las áreas.....	56
Figura 21 La periodicidad de la evaluación mensual	57
Figura 22 Evaluación y seguimiento realizada se reflejan en reportes mensuales	58
Figura 23 Diseño para otorgar crédito a los clientes	59
Figura 24 Proceso entendible de otorgamiento de créditos	60
Figura 25 Capacitación del personal para el proceso de otorgamiento de créditos.....	61
Figura 26 Herramientas necesarias para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito	62
Figura 27 Revisión al historial del cliente y conceder créditos	63
Figura 28 La documentación del solicitante es comprobada.....	64
Figura 29 Criterios para aceptar o negar la decisión del crédito del cliente.....	65

Figura 39 Parámetros para sus tasas, moras y modalidades de campaña	66
Figura 31 Evaluación periódica de la gestión que se desenvuelve en las cobranzas	67
Figura 32 Mejoras en la gestión de cobranzas	68
Figura 33 Políticas de cobranzas que mejoren la situación de la cartera atrasada.....	69
Figura 34 Mejora las políticas, el personal mejora sus funciones y compromiso	70
Figura 35 Carencias de medios para realizar una cobranza efectiva de los clientes.	71
Figura 36 Estrategias que faciliten la cobranza para recuperar las deudas antiguas	72

Control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



Dra. María Naidu Aquino Caverio

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unprg.edu.pe	3%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	3%
	Fuente de Internet	
3	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
4	repositorio.udh.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
	Trabajo del estudiante	
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	
8	es.scribd.com	<1%
	Fuente de Internet	

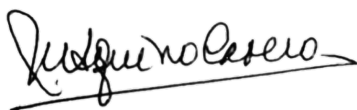
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, DRA. MARIA NAIDU AQUINO CAVERO, asesor de tesis, de la bachiller
MARILYN IVONE MORALES GARCIA.

Titulada: Control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021, luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 18% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 08 de abril del 2024 .



Dra. María Naidu Aquino Caveró
DNI: 17628147
Asesor



Marilyn Ivone Morales García
DNI: 72580551
Autor



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
UNIDAD DE INVESTIGACION



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 11:00 am. del día 03 de abril del 2024, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL**, con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 0185-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACAC-DIJEN de fecha 29 de setiembre del 2022, conformado por:

Dr. MIGUEL CABRERA VILLEGAS
Dra. LUIS MARISELA DEZA NAVARRETE
Dra. LUISA ESPERANZA SEVILLA CASTRO
Dra. MARIA NAIDU ARVINO CAVERO

Presidente
Secretario
Vocal
Asesor(a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: MARILYN IVONE MORALES GARCIA

....., quién o quienes desean obtener su título profesional de: CONTADORA PÚBLICA con la tesis titulada:

"CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE UNA COMERCIALIZADORA DE ELECTRODOMÉSTICOS EN CHICLAYO, 2021"

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0661-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACAC-DIJEN de fecha 27 de mayo del 2024, que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el(la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas:

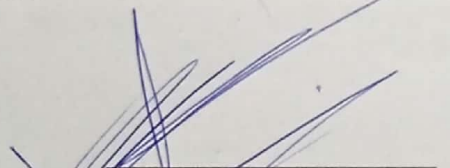
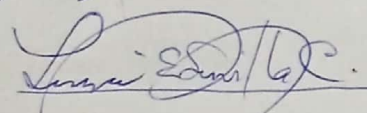
MARILYN IVONE MORALES GARCIA....., han obtenido dieciséis puntos equivalentes a Bueno quedando expedito para optar el título profesional de CONTADORA PÚBLICA.

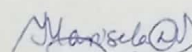
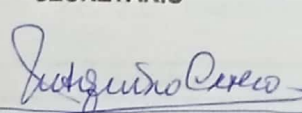
Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes

_____; por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12:30 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.


PRESIDENTE

VOCAL


SECRETARIO

ASESORA



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Marilyn Ivone Morales García
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Control interno y su influencia en la gestión de créditos y co...
Nombre del archivo: 14._06.12.23-IF-MARILYN-CONTABILIDAD-UNPRG.docx
Tamaño del archivo: 936.33K
Total páginas: 93
Total de palabras: 21,713
Total de caracteres: 119,911
Fecha de entrega: 29-dic.-2023 04:30p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre... 2265558173

Dra. Aquino Caveró María Naidu
Asesora

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Control interno y su influencia en la gestión de créditos y
cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en
Chiclayo, 2021.

Tesis que presenta la bachiller:

Morales García Marilyn Ivone

Para obtener el título profesional de
Contadora Pública

Asesor
Dra. Aquino Caveró María Naidu
Lambayeque - Perú
2023

INFORMACIÓN GENERAL

Título

Control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021

Autor

Morales García Marilyn Ivone

Asesor de especialidad y metodológico

Dra. Aquino Caveró María Naidu

Línea de investigación:

Ciencias sociales y humanidades

Sublínea:

Contabilidad y Control

Lugar:

Comercializadora de electrodomésticos Provincia de Chiclayo, Departamento de Lambayeque

RESUMEN

El objetivo principal del presente estudio es determinar la influencia que tiene el control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Chiclayo; considerando que se detectaron diversos problemas en la gestión de los créditos y cobranzas tales como; desactualización de la información, falta de criterio en la evaluación de créditos, deficiencias en la comunicación interna lo que ocasiona discrepancias entre el personal, entre otros, para ello se empleó la metodología de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, diseño no experimental con alcance descriptivo-correlacional y de corte transversal, asimismo, se consideró como población a 14 trabajadores de la empresa, a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario evaluándose la confiabilidad de los mismos a través del el Alfa de Cronbach lo que permitió medir las variables de la investigación, obteniéndose como resultado la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas con un valor de 0.868, manifestándose que al contar con un control interno eficiente este incidirá en la buena gestión de créditos y cobranzas; además, las dimensiones de la gestión de créditos y cobranzas arrojaron una significación menor al 0.005, considerándose que el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación junto al monitoreo influyen en la variable independiente, afirmando que los 5 componentes del control interno ayudan a contar un buen orden en sus cuentas por cobrar y por pagar. Concluyendo que, el control interno influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de la comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Palabras clave: Créditos, cobranza, control interno, componentes del COSO 2013 y gestión.

ABSTRACT

The main objective of this study is to determine the influence that internal control has on the management of credits and collections in an appliance marketing company in the city of Chiclayo; considering that various problems were detected in the management of credits and collections such as; outdated information, lack of criteria in the evaluation of credits, deficiencies in internal communication which causes discrepancies between staff, among others, for this the applied type methodology with a quantitative approach, non-experimental design with descriptive scope was used. correlational and cross-sectional, likewise, 14 company workers were considered as the population, to whom the questionnaire instrument was applied, evaluating their reliability through Cronbach's Alpha, which allowed measuring the research variables. , obtaining as a result the influence of internal control in the management of credits and collections with a value of 0.868, stating that having efficient internal control will influence the good management of credits and collections; Furthermore, the dimensions of credit and collection management showed a significance of less than 0.005, considering that the control environment, risk assessment, control activities, information and communication along with monitoring influence the independent variable, stating that The 5 components of internal control help to maintain good order in your accounts receivable and payable. Concluding that, internal control significantly influences the credit and collection management of the appliance marketer in Chiclayo, 2021.

Keywords: Credits, collections, internal control, components of COSO 2013 and management.

INTRODUCCIÓN

Las empresas dedicadas a la comercialización de electrodomésticos tienen como función principal la compra y venta de estos productos a consumidores finales, quienes tienen la facilidad de adquirirlos mediante el financiamiento, cuya operación genera mayores utilidades a la empresa mediante los intereses pagados por el cliente. No obstante, las ventas crediticias conllevan a realizar procedimientos para otorgar el crédito y posteriormente el cobro, los cuales si no son llevados eficazmente provocan insolvencia a la empresa. Por ello, es importante que el control interno sirva como base en los procedimientos que conlleva la comercialización de electrodomésticos, con el propósito de llevar ordenadamente una data de las ventas, créditos y cobros que se realizan en el día a día.

Bajo ese mismo contexto, las organizaciones siempre han tenido que enfrentarse a diferentes riesgos inherentes a sus actividades, por lo que los administradores han tenido que buscar la mejor manera de ejecutar cierto control sobre dichos riesgos con el fin de prevenirlos, pero con la globalización, la deficiente capacidad de algunas empresas para adecuarse a cambios tecnológicos ha conllevado el incremento de fallas en su gestión. Por lo cual, el control interno nace como una necesidad de poseer un instrumento que logre gestionar correctamente las actividades operacionales de una empresa con el fin de enfrentar o prevenir riesgos que obstaculicen los objetivos institucionales (García et al., 2019).

Teniendo el caso como materia de estudio a una comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Chiclayo, la cual presenta deficiencias en el área de gestión de créditos y cobranzas, tales como; información proveniente de dicho departamento presentada con errores en cuanto a la clasificación de los créditos y pagos desactualizados, ocasionando problemas en caja, contabilidad y almacén, personal no capacitado adecuadamente para otorgar un crédito, al mismo tiempo carecen de herramientas y sistemas de evaluación crediticia para nuevos clientes, otro factor es la desactualización de los datos e importes de los deudores, ya que no se tiene la certeza de lo que deben, también no tienen planteado los días promedio de cobros y pagos; originando discrepancias entre el personal y faltantes de dinero, generando pérdidas para la empresa y disconformidad entre el personal.

Teniendo en cuenta la problemática abordada en la investigación, se formuló como problema general: ¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?; asimismo, se

consideran como problemas específicos: ¿Cuál es la influencia del ambiente de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?; ¿Cuál es la influencia la evaluación de riesgos en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?; ¿Cuál es la influencia de las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?; ¿Cuál es la influencia de la información y comunicación en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?; ¿Cuál es la influencia del monitoreo en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?.

Así mismo, se planteó como objetivo general: Determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021 y como objetivos específicos: Identificar la influencia del ambiente de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; Reconocer la influencia la evaluación de riesgos en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; Analizar la influencia de las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; Examinar la influencia de la información y comunicación en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; Averiguar la influencia del monitoreo en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Y como solución anticipada al problema se planteó la siguiente hipótesis general: El control interno influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021. De igual manera, se tienen como hipótesis específicas: El ambiente de control interno influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; La evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; Las actividades de control influyen significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; La información y comunicación influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021; El monitoreo influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

La presente investigación está conformada por 4 capítulos, detallados a continuación:

Capítulo I: Diseño Teórico. En este capítulo se redactó toda la teoría relacionada con el estudio; así como las bases conceptuales relacionadas las variables de estudio y cada una de sus dimensiones.

Capítulo II: Diseño metodológico. En este capítulo se especifica la metodología empleada en el proceso del trabajo de investigación, determinando cada uno de los métodos teóricos y prácticos que fueron aplicados, junto a las técnicas y procedimientos establecidos durante el desarrollo de la tesis.

Capítulo III: Resultados. En este capítulo se incluye el trabajo de campo que se realizó, donde los hallazgos obtenidos sirvieron como fundamento para responder al problema de la investigación.

Capítulo IV: Discusión de resultados. En este capítulo se desarrolló la discusión de los resultados relacionándolos con los enfoques teóricos plasmados en el marco teórico de la tesis.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones correspondientes en la presente investigación.

CAPÍTULO I: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación

1.1.1. Antecedentes internacionales

Granda e Hinojosa (2021) en su tesis “Diseño de control interno para la gestión de cobranzas en una empresa comercializadora de electrodoméstico en la ciudad de Guayaquil” tuvo como objetivo crear un CI para el proceso de cobros en una comercializadora, para ello empleó un diseño no experimental, con enfoque mixto, alcance descriptivo y fuente documental con 20 intervinientes de cobranzas y créditos. Se evidenció que el 75% de ellos está en desacuerdo sobre la eficiencia de las políticas de cobranza, para el 50% nunca se notifica antes del pago, el 95% está en desacuerdo que se cumplan las políticas de cobranzas, para el 90% no se registran los movimientos y saldos mensuales de los clientes y para el 75% no se evalúan las carteras vencidas. Llegando a la conclusión que no se gestionan las cobranzas por lo que hay ineficiencia en los cobros.

Gonzáles y Molina (2019) en “Diseño de políticas y procedimientos de control interno para la recuperación de Cartera Vencida en Almacenes Multimax” se enfocó en diseñar políticas y procedimientos para la recuperación de cobros en Multimax; su metodología fue básica descriptiva explicativa. Se detectó que tienen 35 clientes que presentan 31 a 45 días de mora y hay 165 usuarios que tienen más de 46 días, los controles internos implementados están en un rango de 44% y 80% siendo moderado, siendo los mayores calificados el monitoreo y la supervisión y el menor la información y comunicación, a pesar de no contar con políticas ni normativas internas en la evaluación la otorgación de créditos. Se concluye afirmando que se deben mejorar los procesos del otorgamiento y recupero de la cartera.

Castro y Lorenti (2019) en su estudio “Propuesta de control interno para mejorar la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa COYHAIQUE S.A.” Tuvo como propósito proponer un CI para guiar al personal y buscar el aseguramiento de los recursos; la metodología empleada fue descriptiva, documental, de campo y cuantitativa. Se halló que sí se indicaron las funciones al personal al inicio, no existe un departamento de créditos y cobranzas por lo que los encargados son los de ventas, contabilidad y operaciones, no se cuenta con políticas, ni con acciones determinadas de recuperación de

cartera vencida y sus gestiones son empíricas y deficientes. Concluyendo que COYHAIQUE la inexistencia de funciones y documentación conlleva a realizar operaciones ineficientes y pérdida de tiempo por lo que se carece de información.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Mundaca (2021) en su tesis “Control interno y gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo” tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables, por lo que abarcó una investigación con enfoque cuantitativo, no experimental-transversal y de alcance descriptivo. Sus resultados fueron que el ambiente de control se encontró en un nivel satisfactorio para el 71% y básico para el 29%, la evaluación de riesgos con el 24% básico y al 71% satisfactorio, las actividades de control con el 82% al igual que la información y comunicación y el monitoreo, ello se debió porque en la droguería su personal se encuentra influenciado por sus jefes. Llegando a la conclusión que mediante la prueba de Pearson se obtuvo un valor de 0.464 y la significancia mayor al 0.05, es decir, que no existe relación entre el CI y la gestión de créditos y cobros.

Baldeón (2021) en su investigación “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas con incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones MKM S.A.C. año 2019” tuvo como fin analizar el proceso de gestión del área de créditos y cobranzas para lograr la eficiencia de los recursos; se usó la metodología de tipo descriptiva, no experimental, con enfoque cuantitativo y de corte transversal, por lo que se enfocó en 62 trabajadores de administración, contabilidad y créditos y cobranzas. Resultó que el 41.9% de ellos les es indiferente si la empresa difunde las normas de CI y 38% está de acuerdo, para el 44% el CI ayuda a la gestión administrativa, para el 35.5% no se aplica el CI y para el 30.7% sí, para el 41.9% no se cuenta con políticas de créditos y para el 33.9% sí está de acuerdo. Concluyendo que la empresa tiene un control ineficiente en el área en mención por lo que perjudica la liquidez.

Delgado y Rodríguez (2021) en su informe “Debilidades de Control Interno del área de créditos y cobranzas y su incidencia en el índice de morosidad de la empresa Minermaq y Construcciones EIRL, en el año 2020” tiene como objetivo determinar la incidencia de las debilidades de CI en el índice de morosidad; su metodología fue cuantitativa, no experimental, descriptiva y transversal. Se evidenció que el proceso de otorgamiento de créditos es fácil y solo consta de presentar los requisitos, pero a pesar

de ello, el personal lo incumple por lo que al momento de cobrar no se tienen algunos datos completos y relevantes para hallar el domicilio, y sobrepasan los límites de los créditos que deben conceder, no se responsabilizan de sus aprobaciones tan vacías y siempre hay disyuntivas con los clientes y con los jefes inmediatos al no tener alternativas de solución. Determinando que las debilidades del CI representan el 72.20% de las cuentas por cobrar, siendo un alto índice de morosidad.

Yahuana (2021) en su tesis “El control interno en los créditos y cobranzas de la empresa Sebastian’s Inversiones AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo - Lima en el año 2019” tuvo como objetivo determinar en qué medida el CI mejora los créditos y las cobranzas, para ello su investigación fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, transaccional y correlacional con 30 intervinientes. Resultó que para el 80% el CI siempre afecta de forma positiva y reduce los riesgos, mientras para el 20% casi nunca, para el 80% casi siempre aumenta la rentabilidad y para el 20% a veces, para el 80% siempre se generan los créditos por ventas a partes, para el 76.7% a veces cobra el departamento de créditos y cobranzas y para el 23.3% casi nunca, para el 76.7% nunca se efectúan las cobranzas en su vencimiento, para el 20% casi nunca y para el 3.3% a veces. Se llegó a concluir que según la correlación de Pearson con un valor de 93% con una significancia de 0.426 se mejora los créditos y cobranzas por intermedio del CI.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Teorías relacionadas al control interno y la gestión de créditos y cobranza

El control es un acto que involucra a todas personas que comprende una empresa, este acto avala el cumplimiento de los objetivos, pues al desarrollar un proceso se aplican actividades o pasos que las mismas personas ejecutan y evidencian ciertas desviaciones; este acto incluye a los mecanismos, acciones y pasos que se toman para garantizar el desenvolvimiento de los procedimientos que se establecen en una organización, se cumple bajo 4 etapas que inicia con establecer los parámetros, herramientas y métodos junto a los fundamentos normativos; la segunda fase se realiza la medición y evaluación del desempeño interno; posteriormente se compran el desempeño real con el esperado y culmina con la proposición de acciones correctivas. Entre sus funciones se encuentra la ejecución de operaciones proyectas, la toma de decisiones acertadas, el seguimiento de

la eficiencia de las actividades y mejorar permanentemente los procesos mediante la planificación, organización, dirección y control (Hurtado y Álvarez, 2016).

Teoría de recursos y capacidades

Se comenzó a establecer en los 80's pues se originó al buscar, describir y explicar las relaciones organizacionales, siendo este un factor de innovación para crear estrategias que ayuden al crecimiento y supervivencia ante la competencia y evitar el declive organizacional; esta teoría hace hincapié a los recursos que incluye a todos los derechos y bienes tangibles e intangibles que cuenta la empresa como el capital físico que son el equipo, la estructura, el equipo, la materia prima, tecnología, el capital humano junto a su capacitación, aprendizaje y conocimientos y el capital organizacional que aborda a la estructura, planificación de la empresa, sus relaciones formales e informales; asumiendo que esos tres tipos de recursos depende de su uso y ejecución pueden llevar a generar estrategias para crear la ventaja competitiva o impedirla. Los procesos que realizan también es un factor crucial que van a servir para concretar el logro de los objetivos, los dos juntos logran la eficiencia y eficacia que se refleja en la consecución de mayores beneficios económicos empresariales (Martínez et al., 2020).

Teoría del dinero y del crédito

Se originó en 1912 en la obra de *Die Theorie des Geldes und der Umlauf Mittel* (La teoría del dinero y de los medios fiduciarios) creado por Ludwig Von Mises, siendo reseñada por John Maynard Keynes en 1914 por la teoría del dinero y del crédito que se publicó por Unión Editorial. Esta surge para resolver conflictos como el inflacionismo, aumentar la cantidad de dinero y consolidar a los bancos centrales; cuando se culmina la segunda guerra mundial prevalecía la revolución keynesiana, y con este libro se considera al dinero como un medio de cambio en el mercado y no una creación de la ley; la cual se basa en que se da un valor por otra cosa que es el dinero, como su función monetaria, que en el tiempo ha variado por sustitutos monetarios como son los billetes o cheques, se toma diversos puntos como la inflación, la propiedad privada, el gobierno, el interés que es el descuento del bienes futuros por bienes presentes (Grau, 2020).

Teoría del crédito comercial

Se sostiene en la teoría marxista, el cual se cimienta en el rol del crédito en la dinámica capitalista, teniendo como ventaja al desarrollo de la producción y la desventaja de la sobreproducción; en el primero el crédito hace que se origine una tasa de media de ganancias y se reducen los costos de circulación, permite economizar la velocidad del dinero, acelera la rotación de mercancías y de capitales ociosos, pero en la desventaja se sobre especula el comercio, es decir, que no se limita el extremo de los créditos por lo que acarrea una crisis al colocar el capital en la sociedad, como deuda. También hace referencia al apalancamiento del crédito que consta de no terminar de pagar las cuotas y se subastan los bienes, existen dos tipos de créditos: el bancario y el comercial, este último se concede mutuamente en la reproducción y era representado por la letra de cambio como una promesa de pago; y el bancario es referido a los anticipos de dinero de los bancos y prestamistas a los comerciantes; además de la tasa de interés no se relaciona con el ciclo del crédito (Astarita, 2020).

Teoría de financiamiento

Es un conjunto de teorías heterodoxas en la que se le define y señala al dinero como una relación social que aborda una deuda con un importe asignado, el cual está determinado por la demanda y por ende es endógeno y no neutral; es por ello que no se requiere de dinero al momento de la adquisición, porque se toma como deuda que se saldan con pagos periódicos y finales, por lo que se provisiona la liquidez antes de realizarse el gasto. Esta rechaza las condiciones de pleno empleo, la flexibilidad de los precios, mercados competitivos y la oferta determina a la demanda; en ese contexto se afirma que el gasto asegura el uso de los factores productivos, debido a que se relaciona al financiamiento con la producción, el ingreso y al ahorro y se convierten en condiciones previas y necesarias para la producción (Levy, 2019).

1.2.2. Base normativa

- Constitución política del Perú, desde el art. 59° al 65° habla sobre el rol económico, en la que se estimula la creación de riqueza y la libertad de empresa, comercio e industria en todas sus modalidades.
- Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, Aprueban Normas de Control Interno.

- Modelo COSO ERM 2017 -COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission)
- Guía internacional de buenas prácticas en el control interno- International Federation Of Accountants - IFAC
- Norma Internacional de Auditoría 6: Evaluación de riesgos y control interno - International Federation Of Accountants – IFAC.
- Norma Internacional de Auditoría 315: Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno International Federation Of Accountants – IFAC.
- Políticas y reglamentos internos de cada empresa en la gestión de créditos y cobranzas.
- Ley N° 31050 Ley que establece disposiciones extraordinarias para la reprogramación y congelamiento de deudas a fin de aliviar la economía de las personas naturales y las mypes como consecuencia del covid-19.
- Ley N° 29571- Código de protección y defensa del consumidor.

1.3. Bases conceptuales

1.3.1. Variable independiente: Control interno

Es un plan lógico que consta de un grupo de funciones, métodos y directrices que son enmarcadas, planificadas y ejecutadas por profesionales y a que se preocupan por salvaguardar los activos, los derechos y los recursos con los que cuenta una entidad, estos se integran a los procesos administrativos que conlleva al alcance de los objetivos (Elizalde, 2018). Es un sistema que es ejercido por la alta jerarquía de una organización, como son los administradores, los puestos gerenciales y/o propietarios de las empresas y recae a todo el personal que comprende la organización para la ejecución de procesos y actividades específicas por cada trabajador (Isaza, 2018).

Sus objetivos se diseñaron para brindar seguridad razonable a los usuarios de la información tanto internos como externo, por ello se consideran a tres propósitos fundamentales que son: la confiabilidad de la información administrativa, contable y financiera la cual depende de la objetividad, estabilidad y verificabilidad de la información brindada con oportunidad; la eficiencia y eficacia de las operaciones en lo

que contrae el uso eficaz y eficiente de los recursos con la optimización de las metas; y el cumplimiento de las leyes y reglamentos que es el último objetivo organizacional en el que se requiere el acatamiento legal a las imposiciones (Elizalde, 2018).

Consta de cinco componentes, que según Elizalde (2018) es un proceso multidireccional repetitivo y permanente y en el cual influyen unos sobre otros. Además, estos se diseñan en base a actividades específicas para proporcionar la seguridad razonable de los objetivos planteados por la empresa, estos componentes son: el entorno de control, la evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y el monitoreo o seguimiento (Quinaluisa et al., 2018).

Dimensión 1: Ambiente de control

Para Quinaluisa et al. (2018) es el elemento que contiene las acciones y normativas internas en la que se manifiestan las actitudes del nivel administrativo o gerencial como son los directivos o propietarios de la empresa, estos son los indicios de la estructuración de las actividades, en base a ellos se forma los objetivos y se valorizan los riesgos; quedando como el cimiento del resto de componentes. Sus elementos están integrados entre sí y el personal es el motor más crucial y es el que impulsa a toda la organización, por lo que se le considera como el fundamento o cimiento del resto (Elizalde, 2018):

Integridad y valores éticos

Son los resultantes de la normativa ética, de cómo se reflejan, divulgan y refuerzan estas en la empresa, se inclina básicamente en el actuar cotidiano del personal para detectar las acciones que se deben cambiar, reducir o eliminar las tentativas que induzcan a cometer acciones deshonestas, ilegales y antiéticas (Quinaluisa et al., 2018).

Estructura organizacional

Es el diseño o adecuación de los puestos de trabajo en que se asigna la autoridad y responsabilidades y funciones de los trabajadores en sus lugares de labores, este elemento se considera como el marco de la planificación y control de las operaciones, puesto que emana la jerarquización y orden de autorización ante el personal (Quinaluisa et al., 2018).

Procedimientos de recursos humanos

Así mismo, los autores Quinaluisa et al. (2018) afirman que es el conjunto de lineamientos, políticas y normas que se enfocan a la contratación, guía, capacitación, entrenamientos, evaluación, compensación y acciones de corrección y lo concerniente a su desarrollo y desempeño profesional y personal en la empresa en las que establecen relaciones con el resto que se adhiere con la integridad y valores personales.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Es la identificación y priorización de posibles amenazas que impiden el logro de los objetivos, para poder prevenirlos y mitigarlos con mecanismos; este es importante porque permite analizar los aspectos que ponen en riesgo el control en las aristas internas y externas y en todas las jerarquías de niveles (Elizalde, 2018). Por ello, todas las organizaciones, sin condición alguna enfrentan riesgos en todos los niveles, teniendo conocimiento de estos para la definición de objetivos con el fin de manejarlos (Quinaluisa et al., 2018).

Identificar los riesgos

En primera instancia se considera el reconocimiento que es una condicionante para su valoración, por lo que se deben de evaluar los factores que arraigan posibles amenazas como en los cambios de ambientes, de personal, de sistemas de información, la implementación de tecnología, el crecimiento, la reestructuración, entre otros; dando cabida al siguiente proceso (Quinaluisa et al., 2018).

Analizar los riesgos

El análisis corresponde a la valoración y caracterización de los riesgos, que es la definición de su origen u origen de partida, para luego ser tratado en su área y nivel; todas las empresas pasan por riesgos y de vital importancia saber evaluarlos para reconocer su atención oportuna en el que se estime la importancia y sus efectos, la probabilidad de ocurrencia, el colocar controles necesarios y la evaluación periódica del proceso anterior (Elizalde, 2018).

Administrar los riesgos

En su administración ya se considera a la responsabilidad total y directa de gerencia, ya que esta se encarga de brindar funciones que deben cumplirse en el manejo de cambios para su evaluación se requiere del análisis FODA, de vulnerabilidad, del manejo de cambio en el que responda a la reducción del riesgos y se siga el camino de concretar los objetivos, puesto que se emplean controles diseñados con mayor control y precisión (Elizalde, 2018).

Dimensión 3: Actividades de control

Se conceptualizan como el uso de políticas y procedimientos que ayuden al aseguramiento de la realización de las directrices impuestas por la administración, su propósito es alcanzar los objetivos proyectados en las que se realizan revisiones de los avances con los presupuestos, pronósticos y demás elementos de control (Quinaluisa et al., 2018). En tanto las políticas y procedimientos se refiere a la separación de responsabilidades, el procesamiento de la información, las revisiones y los controles constantes y periódicos (Elizalde, 2018).

Controles físicos

Son los activos que son contados y contrastados con los registros de control, para ello requiere el uso de equipos, herramientas, inventarios y demás activos que aseguran la cuantificación y hallazgo de avances para conocer y reducir el riesgo de error en las acciones inapropiadas o mal empleadas por el personal (Quinaluisa et al., 2018). Además, incluir a las actividades de controles manuales, computarizados, administrativos y operacionales (Elizalde, 2018).

Indicadores de desempeño

En este elemento se consideran a los conjuntos de datos operaciones y financieros para analizar las interrelaciones o conexiones y poder enmendar los errores y corregir las acciones (Quinaluisa et al., 2018). Entre esos indicadores se tiene a las aprobaciones y autorizaciones, el análisis de los registros, las reconciliaciones, verificaciones, segregación de funciones, revisión de desempeños, seguridades básicas, las revisiones de

informes de actividades, las finanzas y los controles de procesamiento de información (Elizalde, 2018).

Funciones directas

Las actividades administrativas se realizan mediante los tres tipos: los de detección, son los manejados para detectar sucesos no deseables que se caracterizan por aislar las causas del riesgo, ejercen vigilancia y no evitan las causas, las personas inmiscuidas, son más costosos e implican correcciones; los controles preventivos, que son para prevenir, es decir que aparecen antes que se detecten, por lo que se incorporan de forma imperceptible asumiendo un papel de guía, es el más barato y evita el costo de correcciones; y los correctivos actúan como complementos de los de detección pues ayudan a buscar las causas, es alarmante, muy costoso e implican correcciones y reprocesos (Elizalde, 2018).

Dimensión 4: Información y comunicación

Son los elementos indispensables en el control interno, la información es necesaria para dirigir las operaciones y avalar el apego a las normativas legales reglamentarias, es decir que se requiere a los métodos de identificación, clasificación, registro y divulgación de las operaciones para conservar relacionados a los activos (Quinaluisa et al., 2018). Los sistemas de información se encuentran presentes en toda la empresa y representan un factor clave en las estrategias organizacionales para la toma de decisiones (Elizalde, 2018).

Procesamiento de la información

Este proceso inicia con la elaboración de datos específicos y generales de lo que resulta de las operaciones cotidianas, para poder reunir todas las partes y obtener un conglomerado de información para ser analizado e interpretado para conseguir una información objetiva y oportuna para la acertada toma de decisiones de inversión, operación o financiamiento que requiere la empresa para su crecimiento y la consecución de los objetivos (Quinaluisa et al., 2018).

Canales de información

Estos son los medios que emplea la empresa para dar a conocer la información más relevante y de importancia para todo el personal, en todos los niveles, en medios se encuentran los sistemas internos que apoyan las iniciativas estratégicas, los que están integrados con las operaciones generales de la empresa y en todas las fases de las operaciones (Elizalde, 2018).

Dimensión 5: Monitoreo

O supervisión, es el conjunto de actos en el que se revisan, evalúan y varían los controles cuando es necesario; además que si los controles son insuficiente y débiles es mejor cambiarlos para promover el esfuerzo e implementación de nuevas medidas, recursos o personal (Elizalde, 2018). Estas son las actividades de evaluación continua y constante de la eficiencia del control interno abarcado, para controlar lo que se está operando de acuerdo a lo planteado con anterioridad y si se requiere de modificaciones o cambios en las condiciones (Quinaluisa et al., 2018):

Proceso de evaluación

Se lleva a cabo mediante pasos y guías, en el que el evaluador debe conocer las actividades y sistemas que el CI maneja; en este incluye una variedad de metodología y herramientas de evaluación para contrastar las operaciones con hojas de control, técnicas cuantitativas que se relacionen a los objetivos del control (Pelayo et al., 2019).

Alcance y frecuencia de evaluación

Para Pelayo et al. (2019) estos se determinan en función a la cantidad de riesgos y a su relevancia, es decir, que los riesgos y amenazas de las operaciones normales de la empresa con mayor frecuencia y más críticos serán evaluados más frecuentemente, para llevar un seguimiento de los sistemas de control.

Nivel de documentación

Este nivel funciona como el soporte del CI y varía según la complejidad y dimensión de esta, normalmente se cuenta con manuales, políticas, organigramas,

instrucciones operativas, flujogramas, guías de sistemas, por lo que se debe de tener la mayor documentación posible para determinar el alcance de la evaluación y establecer las prioridades de las áreas con mayor riesgo (Pelayo et al., 2019).

1.3.2. Variable dependiente: Gestión de créditos y cobranzas

Surge con la venta a crédito en la adquisición de bienes, este acto permite la compra del determinado bien y diferir el pago, es así que su pago se establece en un plazo dado que permitirá descontar el total de la inversión que efectúa (Morales y Morales, 2014). El crédito es una herramienta y estrategia que sirve para reactivar la economía y este depende de ambas partes para determinar el monto y plazo del compromiso a contraer, y la cartera de créditos depende de las operaciones de créditos otorgados que se asocia a los reglamentos internos de cada institución y la exposición al riesgo crediticio como son la presencia de clientes morosos, la probabilidad del pago parcial o total por fallecimiento, irresponsabilidad o desconocimiento de domicilio para ejecutar una cobranza (García et al., 2019).

Dimensión 1: Otorgamiento de créditos

Para Morales y Morales (2014) este depende del resultado que arroje la investigación del solicitante del crédito para conocer si lo pagará, influyen muchos elementos como el comportamiento de pagar, su historial crediticio, las reglas de la empresa, las normas, los límites, los importes, los pagos periódicos; además de contar con el proceso de evaluación análisis y aceptación, los elementos que se deben investigar, la documentación pertinente y para concluir con la decisión de aceptación o rechazo.

Esta es la concesión de efectivo o recursos que provienen de un prestamista hacia a un deudor para que lo cancele en un determinado periodo, pero este se arraiga con un listado de directrices que ayudan a evaluar que tanto posee el cliente para cubrir la deuda y proceder a establecer los plazos y montos de recuperación (García et al., 2019).

Proceso para otorgar un crédito

Se ciñe a tres pautas que inicia con la investigación que es evaluar la capacidad financiera para abordar endeudamiento ya sea desde un informe comercial o de una agencia especializada, informes de organismos que ha trabajado antes, los registros, la

referencia de riesgos de los bancos, la información de proveedores y clientes y la información financiera; el segundo paso es el análisis de los informes de créditos y los estados financieros; y la aceptación de clientes para otorgar crédito se da en función a los hallazgos que se relacionan al potencial de compras y su capacidad de pago, solvencia, garantía, estabilidad e ingresos (Morales y Morales, 2014).

Elementos de investigación de créditos

En la investigación se analiza minuciosamente los elementos que son: el carácter que es la reputación y la opinión de personas cercanas al solicitante como su familia y su situación, las actitudes personales o profesionales y las virtudes; otro elemento es la capacidad que la solvencia que se tiene para cancelar una deuda la cual se evalúa en relación al empleo e ingresos; el capital que es la solidez financiera que se refleja cómo ser el propietario de algún bien; la garantía colateral que es la cantidad de activos que avalan el crédito; y las condiciones que es la situación particular como las características de lo que se va a adquirir al crédito (Morales y Morales, 2014).

Documentación del solicitante

Es el llenado de los documentos para corroborar la solicitud del crédito, este inicia con el llenado de datos que se recaban los datos generales para evaluar su información y apoyar a formar la opinión referente del pago, si se trata de una empresa son los datos económicos financieros, esta depende del analista del crédito, la responsabilidad del cliente es que la información brindada sea verdadera y auténtica, y la del analista es la autenticidad de los datos, es decir que sean reales, el monto del crédito que se le otorgará, la liquidez del solicitante, las garantías y avales que presenta y debe de considerar la detección de fraudes (Morales y Morales, 2014).

Decisión del crédito

Es la aceptación del cliente, la cual se determina por el análisis del solicitante y del crédito ya que se conoce el potencial y la capacidad de cobertura para pagar de acuerdo al plan del crédito establecido; cuando se da el caso del rechazo se pueden considerar otras opciones como alguna garantía o aval adicional para poder aprobar. En dicha decisión se deben especificar la cantidad de producto, el pago inicial, el plazo

máximo, la frecuencia de los ingresos del cliente, el tipo de contrato, el cargo de manejo adecuado de los contratos, el periodo de gracia, fecha de pago y límite del crédito (Morales y Morales, 2014).

Dimensión 2: Administración de cobranzas

Para Morales y Morales (2014) es el manejo del proceso de la cobranza que se da inicio después de haber otorgado el crédito y se presenta bajo dos escenarios, el cliente comienza a pagar en tiempo y forma o incumple con sus pago; siendo la primera labor encomendada al vencer una cuota pendiente, pues depende de la oportunidad es que la empresa vendedora cuente con liquidez y dinero disponible para generar movimientos de pagos e inversión; en esta se incluye a la prevención de las cuentas por cobrar, la cobranza, la recuperación y la extinción como el castigo a las cuentas.

Generalidades de la cobranza

Las cobranzas son las estrategias que se usan para hacer cumplir los pagos de los usuarios, por ende, se usan diversas modalidades de cobranzas que inicia con la normal que es la emisión del estado de cuenta con respuesta de pago, la preventiva que es el recordatorio de fechas de vencimiento próximas, la administrativa es el cobro sin alguna gestión anterior, la domiciliaria que se realiza después de la fecha de vencimiento es decir que se encuentra en atraso y se ejecuta mediante cobro en efectivo o por recuperación de mercancía o por convenio, la extrajudicial que es cuando se han empleado las anteriores y no se ha visto resultados, la prejudicial se realiza mediante otra institución para persuadir y la judicial que se procede a protestar las garantías (Morales y Morales, 2014).

Políticas de cobranzas

Son los procedimientos que se siguen para cobrar los créditos concedidos, su fin es recibir dinero junto con la rehabilitación del deudor, la rapidez del pago y la operación económica; estas guías se enfocan en los diversos elementos de la empresa que se relacionan con la contabilidad, finanzas, ventas y personal; y los factores como el capital disponible de la empresa, la competencia directa, el tipo de mercadería, los tipos de clientes, además de otros elementos complementarios como son: las condiciones de venta y los plazo de cobro (Morales y Morales, 2014).

Medios usados en la cobranza

Son las técnicas que se usan para lograr el recupero de la cartera vencida, entre ellos se encuentran el estado de cuenta para conocer el pago de capital, el interés, comisiones y demás cargos; las cartas tipo que son aquellas negociaciones personalizadas que se basan en formatos estandarizados para conocer a los morosos, la correspondencia de cobranza que es una serie de apesuramientos de cobros, las cartas intermedias de cobro son los que se manejan mayormente por correspondencia, llamadas o visitas personales que ocasionan mayores gastos, la carta de recordatorio de pago o una carta de rechazo de ampliación de crédito, entre otros (Morales y Morales, 2014).

1.4. Definición de términos

Control: es la aplicación de manuales que estandarizan y evalúan los procedimientos y funciones para ejecutar las actividades planificadas (Isaza, 2018).

Integridad: es la acentuación de la interioridad que se encuentra ligada a la libertad y dignidad para incidir en la cultura, sociedad y la política en los comportamientos (Paladino et al., 2019).

Valores éticos: es la aprehensión de los valores morales que son la honestidad, responsabilidad, compromiso social, disciplina y respeto en el desarrollo como profesional y como persona (Cantú, 2018).

Planificación: es una herramienta que propone la ejecución de procesos con eficiencia y eficacia, para poder tener el control y reducción de los costos y gastos que se requieren para el logro de los objetivos propuestos (Valle, 2020).

Capacitación: es una fuente que se encarga de mejorar la capacidad intelectual del personal que se convierte en el capital de la empresa, este va ligado a la productividad y el desempeño laboral (Obando, 2020).

Sistema de información: es un conjunto de elementos interrelacionados que ayudan a identificar, procesar, almacenar y distribuir información relevante que apoyan a diferir en la toma de decisiones (Torres, 2019).

Análisis FODA: es una herramienta de evaluación de la situación actual de una entidad, la cual se enfoca y se cimienta en las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades que se encuentran en su entorno (Sánchez D. , 2020).

Riesgos: es la probabilidad que suceda un hecho no esperado al no existir controles dentro del ente y aumenta cuando no se reconoce (Gutiérrez et al., 2020).

Cartera de créditos: es el acumulado de las cuentas por cobrar de una empresa, en la cual se consignan los datos generales de los clientes con sus respectivos importes de deuda y sus vencimientos junto a su morosidad (Gutiérrez et al., 2020).

Capacidad de pago: es la disposición de dinero que se posee para resolver oportuna y satisfactoriamente los compromisos de pago contraídos con anterioridad (Quiroz et al., 2019).

Garantía: es la medida abordada para salvaguardar un préstamo de dinero o crédito, el cual se usan a bienes como condiciones ante el impago de la deuda (Periche et al., 2020).

Periodo de gracia: es el tiempo determinado que se deja de cancelar el crédito de forma parcial, de acuerdo al contrato establecido entre las partes (Morales y Morales, 2014).

Carta de recordatorio: es un medio de cobranza preventiva, la cual funciona como alarma para avisar que se está por vencer el pago de la cuota de una deuda abordada, la utiliza la empresa que concede el crédito (Morales y Morales, 2014).

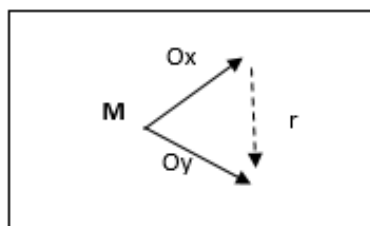
Morosidad: es el término que hace referencia a un crédito vencido o incobrable que es producido por el incumplimiento de las obligaciones de deudas de los clientes (Periche et al., 2020).

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de contrastación de hipótesis

El **tipo** de la investigación que se utilizó es aplicado, porque tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Por otro lado, el **enfoque** que se utilizó es cuantitativo porque los datos que se obtuvieron del estudio fueron interpretados para dar respuesta al objeto de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018); los instrumentos elaborados fueron aplicados a los trabajadores de la comercializadora de electrodomésticos para conocer su percepción, los cuales fueron ingresados en Excel para constituirse en una base de datos que se exportó al programa SPSS donde se realizó la elaboración de tablas y figuras.

El **diseño** que se abordó fue no experimental, porque no se realizó ninguna variación en el comportamiento de las variables. Además, fue de nivel descriptivo-correlacional analizando el estado actual de las características o propiedades de un acontecimiento que se va a estudiar; y correlacional porque tiene como fin establecer el grado de conexión o vínculo que hay entre dos variables estudiadas (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Como se muestra en la siguiente gráfica:



Donde:

M: Muestra de los trabajadores de empresa comercializadora de electrodomésticos

Ox: Control Interno

Oy: Gestión de créditos y cobranzas

r: Influencia

Además, fue de corte transversal, el cual se da cuando la aplicación de la medición del instrumento diseñado se da en un solo y único momento del estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

2.2. Población y Muestra

En cuanto a la **población** se consideró a los 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos, de las áreas de administración, atención al cliente, almacén, cobranza, facturación y la parte contable, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 1

Número de trabajadores de la empresa

Área	N° de trabajadores
Administración	2
Atención al cliente	4
Facturación	2
Almacén	2
Cobranza	2
Contabilidad	2
TOTAL	14

Mientras tanto, la **muestra** censal fue de 14 colaboradores de la comercializadora, puesto que, al ser una empresa comercial, todo el personal se relaciona al área de enfoque que es la oficina de créditos y cobros.

2.3. Técnicas, Instrumentos, fuentes, equipos y materiales

La **técnica** de recolección utilizada fue la encuesta, formulándose como instrumento dos cuestionarios por cada una de las variables, el del control interno consta de 22 interrogantes y el de la gestión de créditos y cobranzas tiene 14; los cuales fueron aplicadas a los 14 trabajadores, de acuerdo con sus dimensiones e indicadores y se asignaron cinco categorías mediante la escala de Likert: Nunca (1), Raramente (2), Ocasionalmente (3), Frecuentemente (4), Muy frecuentemente (5).

La **confiabilidad** de estos se verificó a través del alfa de Cronbach mediante la aplicación de una prueba piloto y cuyos datos se procesaron en el programa SPSS v27.

Las fuentes de información son primarias, en este caso se consideró en primera instancia a los mismos trabajadores de la empresa de electrodomésticos, es decir a los 14 subordinados de la empresa, puesto que de ellos es de quienes se obtuvo información para la resolución de la problemática; mientras que las fuentes secundarias se encuentra en la información manifestada en los libros, informes, artículos de revistas y reportes que fue usado en la parte de la realidad problemática, la base teórica y en los antecedentes del estudio, los cuales sirvieron para su posterior discusión de los resultados.

Con la información obtenida se organizó la base de datos que llegó a ser codificada en un Excel; luego, se procedió a incluir esa data en el SPSS, que permitió plantear las tablas y figuras para su interpretación; además, con la prueba estadística del R-cuadrado, que se encargó de dotar si existe influencia y su nivel, para que se contrasten las hipótesis señaladas en el estudio. Finalmente, obtenidos los datos estadísticos, se procedió a analizar e interpretar las tablas y figuras para concretar la parte de resultados y hallazgos detectados, para con ello elaborar la discusión de resultados junto a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Confiabilidad del instrumento

Esta prueba estadística revela el grado de confianza del instrumento, para determinar si la investigación es consistente y coherente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En este caso se aplicó el SPSS, donde se analizaron los datos para poder diseñar las tablas, por ello al considerar el Alfa de Cronbach se presenta el siguiente cuadro de rangos con el fin de verificar la mencionada confiabilidad:

Tabla 2

Confiabilidad mediante Alfa de Cronbach

Rango	Criterio
[0,81 a 1,00[Muy alta
[0,61 a 0,80[Alta
[0,41 a 0,60[Moderada
[0,21 a 0,40[Baja
[0,01 a 0,20[Muy baja

Tabla 3

Confiabilidad del instrumento de la variable independiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,916	22

Interpretación: Para dicha medición estadística se procedió a analizar y calcular el resultado con mayor exactitud; efectuando la confianza del instrumento relacionado al control interno, obteniendo un coeficiente de 0.916, lo cual confirma que el cuestionario tiene una confiabilidad muy alta y puede ser utilizado con seguridad.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento de la variable dependiente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	14

Interpretación: Para dicha medición estadística se procedió a analizar y establecer el resultado con mayor exactitud; efectuando la confianza del instrumento relacionado a la gestión de créditos y cobranzas, obteniendo un coeficiente de 0.876, confirmando que el cuestionario posee un nivel de confiabilidad muy alta y segura.

3.1.2. Análisis del cuestionario

VARIABLE: CONTROL INTERNO

DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL

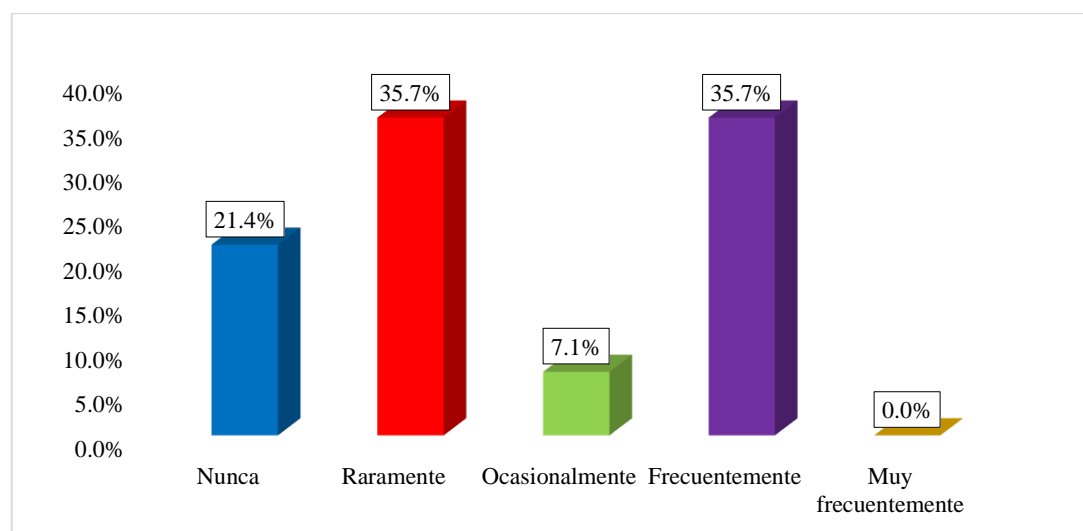
Tabla 5

Los administradores divulgan y practican la integridad y valores éticos.

	N	%
Nunca	3	21.4%
Raramente	5	35.7%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	5	35.7%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 1

Divulgación y practica de integridad y valores éticos



Interpretación:

La información recopilada, presentada de manera gráfica en la tabla número 5 y la figura número 1, revela datos cruciales en respuesta a la pregunta de cómo se aborda

la instrucción en valores éticos dentro de la empresa. En este contexto, es notable que el 35.7% de los encuestados reconocen que la instrucción en valores éticos se lleva a cabo rara y frecuentemente por parte de los administradores de la empresa. Sin embargo, un porcentaje significativo del 21.4% sostiene que nunca han recibido instrucción alguna en valores éticos. Además, el 7.1% opina que esta instrucción se realiza ocasionalmente. Estos resultados sugieren la existencia de áreas críticas en la gestión de valores éticos dentro de la organización, lo cual podría tener repercusiones directas en el control interno y en la eficiencia de los procesos de créditos y cobranzas.

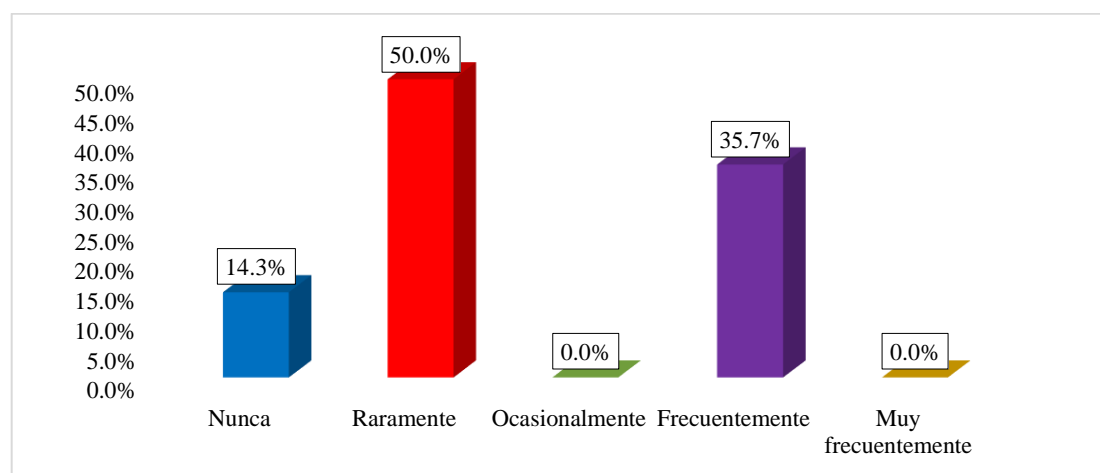
Tabla 6

La estructura de la organización se actualiza en todas las áreas y cargos de la empresa.

	N	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	7	50.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	5	35.7%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 2

Actualización de la estructura de organización en todas las áreas de la empresa



Interpretación:

En la tabla número 6 y la figura número 2, los resultados son reveladores: el 50% de los participantes señalan que la actualización de la estructura organizativa se lleva a cabo raramente en todas las áreas y cargos de la empresa. En cambio, un 35,7% opina

que esta actualización es frecuente, destacando la percepción positiva de un porcentaje considerable en este aspecto. Por otro lado, un 14,3% sostiene que nunca se han realizado actualizaciones en la estructura organizativa. Es relevante destacar que, sorprendentemente estos datos plantean interrogantes sobre la consistencia y la frecuencia con la que se actualiza la estructura organizativa en la compañía.

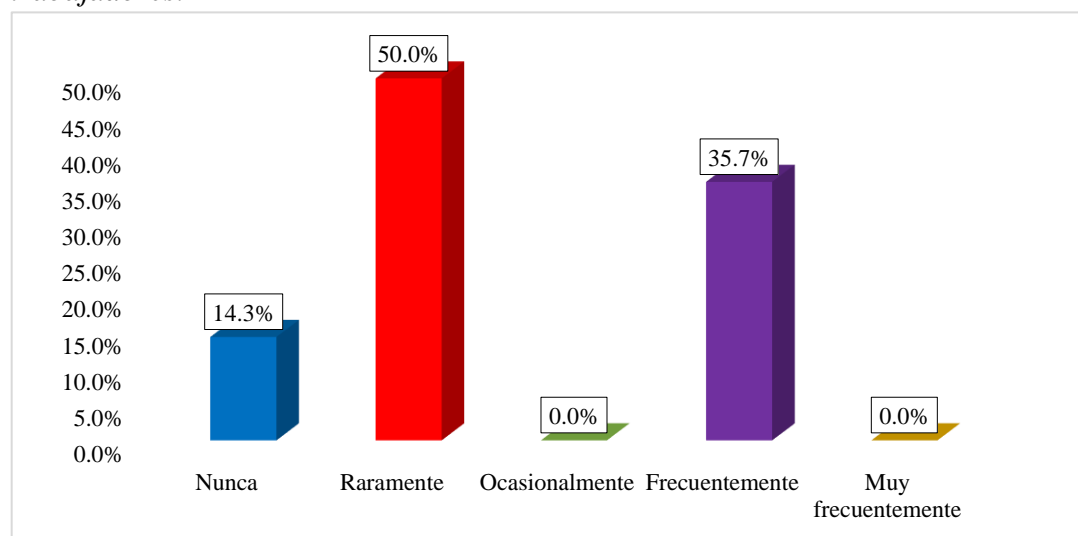
Tabla 7

La estructura organizacional de la empresa ayuda a mejorar las funciones de los trabajadores.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	7	50.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	5	35.7%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 3

Organización de la empresa para ayudar con la mejora de funciones de los trabajadores.



Interpretación:

En la tabla número 7 y la figura número 3, los cuales abordan la percepción de los empleados sobre cómo la estructura organizacional impacta en la mejora de sus funciones. Los datos revelan que el 35.7% de los encuestados reconocen que la estructura organizacional de la empresa contribuye a mejorar las funciones de los trabajadores. Sin embargo, es notorio que un porcentaje más significativo, el 50%, indica que esta mejora ocurre raramente. Este hallazgo plantea cuestionamientos importantes sobre la

efectividad de la estructura organizacional para potenciar las habilidades y funciones de los empleados. Por otro lado, el 14,3% de los participantes sostiene que nunca se ha experimentado alguna mejora alguna en sus funciones a través de la estructura organizacional. Estos resultados subrayan la necesidad de una evaluación más detallada sobre cómo la estructura organizacional impacta directamente en el desempeño de los trabajadores.

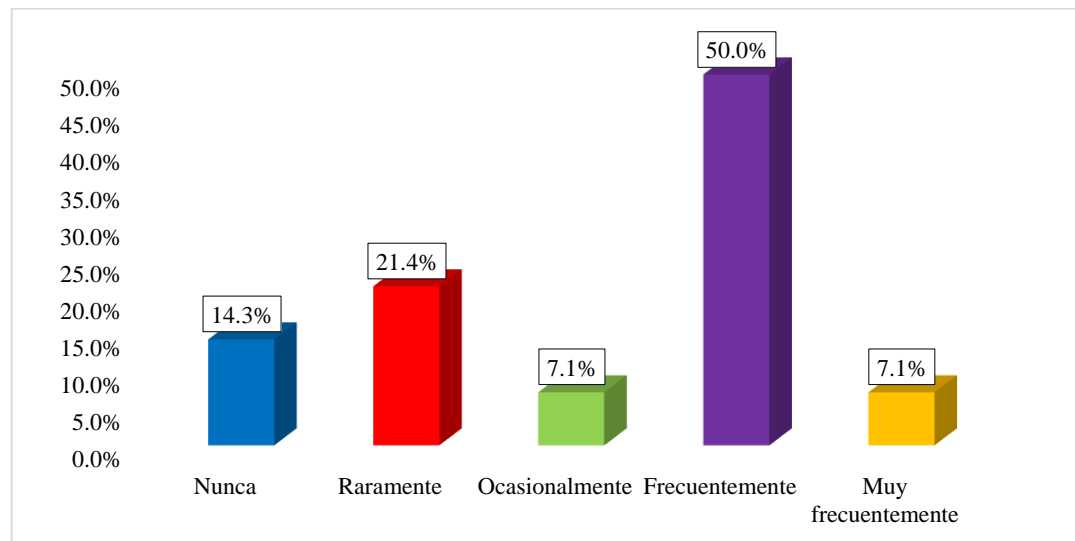
Tabla 8

La empresa cuenta con las normas, políticas y procedimientos diseñados para el desarrollo de las operaciones cotidianas.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	3	21.4%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	7	50.0%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 4

Normas, políticas y procedimientos para el desarrollo de las operaciones cotidianas.



Interpretación:

Al examinar detalladamente los resultados, presentados en la tabla 8 y la figura 4, surge un panorama interesante en relación con la existencia y aplicación de normas, políticas y procedimientos para las operaciones cotidianas. Los datos revelan que el 50% de los encuestados identifican que la empresa cuenta frecuentemente con normas, políticas y procedimientos para sus operaciones diarias. Este hallazgo refleja una

percepción positiva en cuanto a la existencia de pautas estructuradas que guían las actividades diarias. Contrastando esta cifra, el 21,4% opina que raramente la empresa dispone de dichas normas. Además, el 14,3% sostiene que nunca se emplea, lo que plantea interrogantes sobre la coherencia en la implementación de políticas y procedimientos en la empresa. Es relevante destacar que el 7.1% indica que tanto ocasional como muy frecuentemente se hace uso de las políticas y normas.

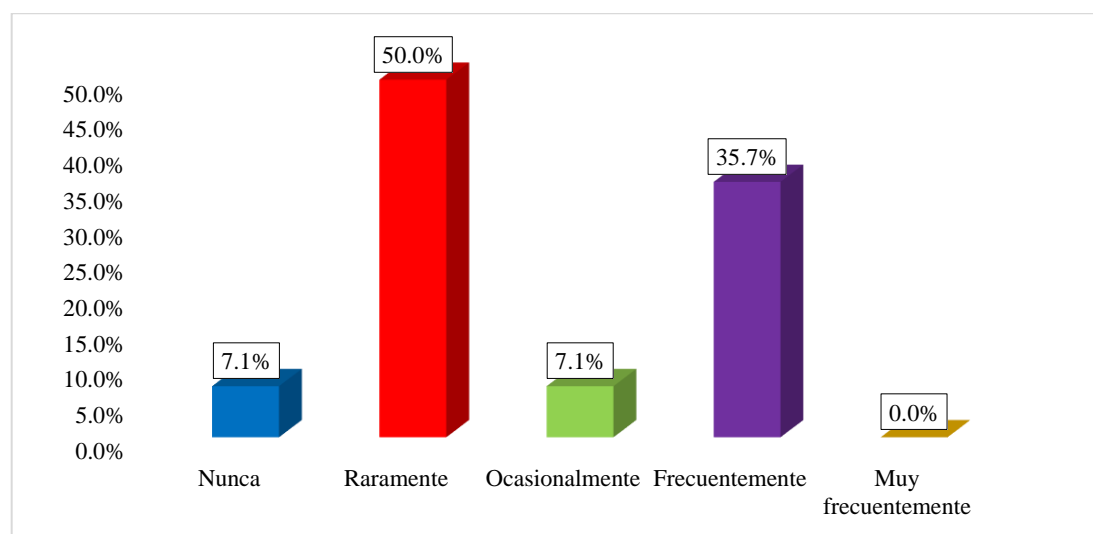
Tabla 9

Se plantean los procesos y funciones de cada área que se deben llevar a cabo en la comercializadora.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	7	50.0%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	5	35.7%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 5

Planteamiento de los procesos y funciones de cada área



Interpretación:

Según la tabla 9 y la figura 5, se evidencian percepciones significativas en relación con la planificación y ejecución de procesos y funciones en cada área de la organización. Los datos revelan que el 35.7% de los participantes reconocen que la empresa efectivamente plantea los procesos y funciones para cada área. Sin embargo, es destacable que un porcentaje más alto, el 50%, indica que la ejecución de estos procesos

ocurre raramente. Este hallazgo sugiere una brecha entre la planificación y la implementación efectiva de procesos en la empresa. En contraste, un 7.1% de los encuestados considera que nunca se ejecutan los procesos según lo planteado, y otro 7.1% indica que esto ocurre ocasionalmente. Estos resultados resaltan la existencia de desafíos en la consistencia y aplicación de las pautas establecidas para los procesos en la empresa.

DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS

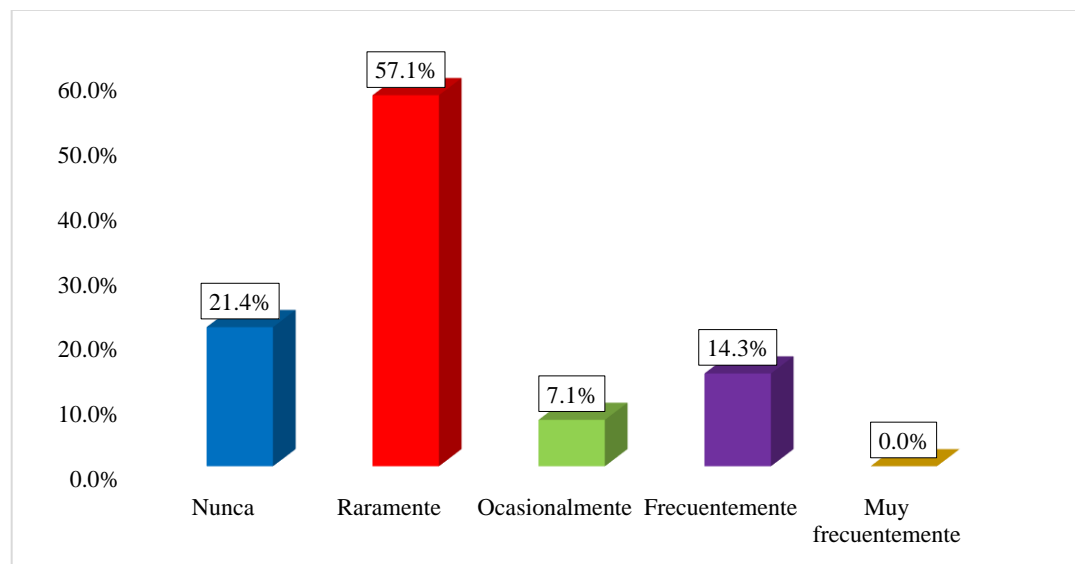
Tabla 10

En las operaciones cotidianas que realiza la empresa se logran identificar los riesgos que amenazan a la empresa.

	n	%
Nunca	3	21.4%
Raramente	8	57.1%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 6

Identificación los riesgos en las operaciones cotidianas



Interpretación:

Como se reflejan en la tabla 10 y la figura 6, revelan percepciones diversas sobre la identificación de riesgos que amenazan las operaciones cotidianas. En este contexto, es preocupante observar que solo el 14.3% de los encuestados aprueba que la empresa identifica frecuentemente los riesgos. Este nivel de aprobación tan bajo sugiere una

posible falta de atención o conciencia en la identificación proactiva de riesgos que podrían afectar las operaciones diarias. Contrastando este resultado, un significativo 50% de los participantes opinan que raramente se identifican los riesgos en la empresa. Este hallazgo plantea interrogantes sobre la efectividad de los mecanismos existentes para la detección y evaluación de riesgos en el entorno operativo de la compañía. Además, el 21.4% sostiene que nunca se conoce los riesgos, lo que indica una posible falta de procedimientos o prácticas formales para la gestión proactiva de riesgos. Además, el 7.1% indica que en ocasiones logran identificar riesgos.

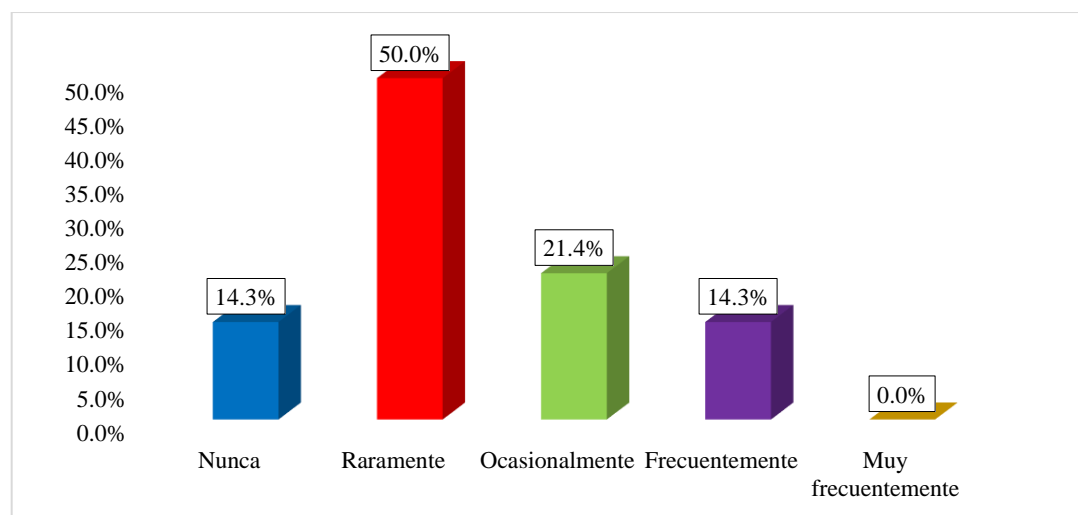
Tabla 11

Al tener identificados los riesgos se llegan a evaluar y analizar sus causas y consecuencias.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	7	50.0%
Ocasionalmente	3	21.4%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 7

Identificación, evaluación y análisis de las causas y consecuencias



Interpretación:

En la tabla 11 y la figura 7, arrojan luz sobre la evaluación de riesgos identificados en las operaciones diarias de la empresa. El resultado más destacado es que un significativo 50% de los encuestados opina que raramente se lleva a cabo la evaluación

de los riesgos identificados. Este hallazgo plantea una preocupación considerable, ya que la falta de evaluación podría exponer a la empresa a posibles consecuencias negativas derivadas de los riesgos no gestionados de manera adecuada. Por otro lado, el 21.4% indica que ocasionalmente se evalúan los riesgos identificados, lo que sugiere una cierta inconsistencia en los procesos de evaluación de riesgos. Por otro lado, el 14.3% señala que nunca y frecuentemente se evalúan los riesgos identificados. Estas respuestas contradictorias indican una falta de claridad en los procedimientos de evaluación de riesgos dentro de la empresa.

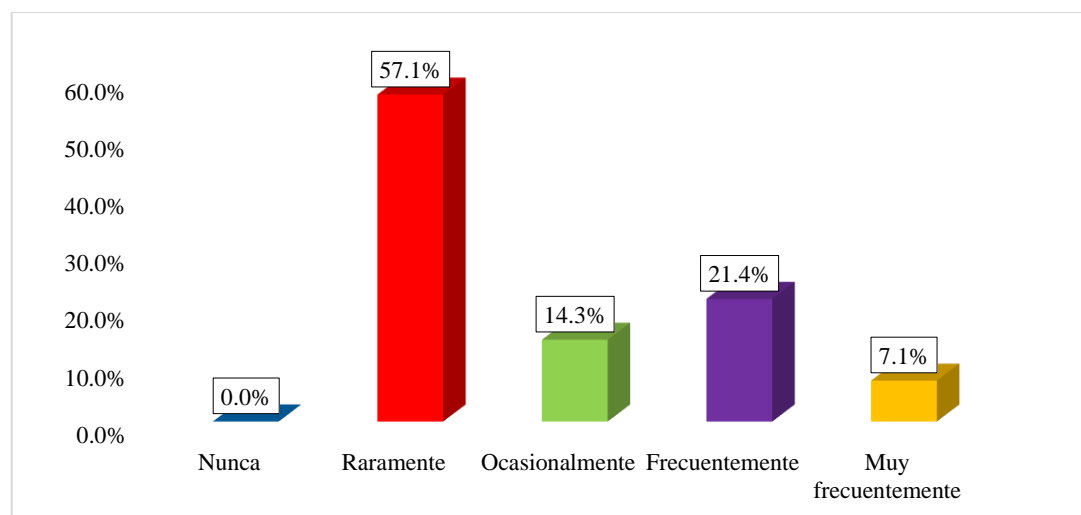
Tabla 12

La administración de los riesgos es responsabilidad exclusiva de la gerencia de la empresa.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	8	57.1%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	3	21.4%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 8

Administración de los riesgos como responsabilidad de la gerencia de la empresa.



Interpretación:

Según la tabla número 12 y la figura número 8, destacan la distribución de responsabilidades en la administración de riesgos dentro de la organización. Es notable que un considerable 57.1% de los encuestados opina que raramente la responsabilidad de

la administración de riesgos recae en la gerencia. Este resultado plantea preguntas sobre la efectividad de la alta dirección en el liderazgo y supervisión de las actividades relacionadas con la gestión de riesgos. Contrastando esta cifra, un 21,4% sostiene que frecuentemente es responsabilidad exclusiva de la gerencia. Este hallazgo sugiere una percepción positiva en cuanto a la participación activa de la gerencia en la administración de riesgos, aunque aún con un porcentaje relativamente bajo. Además, el 14.3% indica que en ocasiones la gerencia asume la responsabilidad en la administración de riesgos, y un 7.1% cree que es muy frecuente la participación de la gerencia en este ámbito.

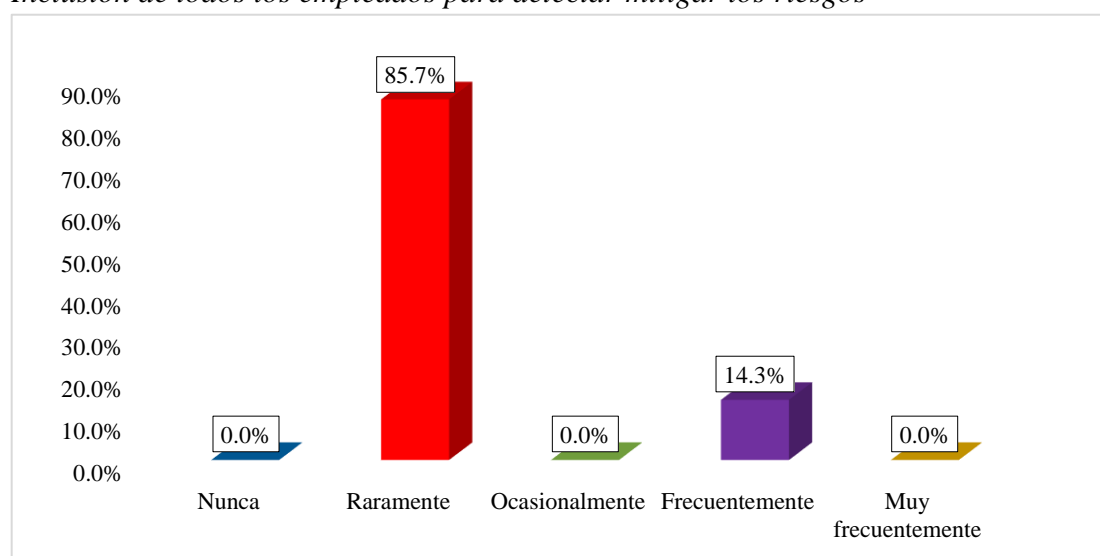
Tabla 13

Se involucra a todos los empleados para detectar y mitigar de los riesgos.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	12	85.7%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 9

Inclusión de todos los empleados para detectar mitigar los riesgos



Interpretación:

Los resultados obtenidos, reflejan en la tabla 13 y la figura 9, que, el 85.7% de los encuestados indica que los empleados se ven raramente involucrados en estas actividades. Este hallazgo sugiere que, en general, hay una baja participación de los empleados en la identificación y mitigación de riesgos en la empresa, lo cual podría

representar una oportunidad de mejora en términos de involucramiento y conciencia. En contraste, un 14.3% de los participantes destaca que frecuentemente los empleados se involucran en detectar y mitigar riesgos. Aunque este porcentaje es más bajo en comparación con la mayoría, señala la existencia de un grupo significativo de empleados que participan activamente en estas actividades.

DIMENSION: ACTIVIDADES DE CONTROL

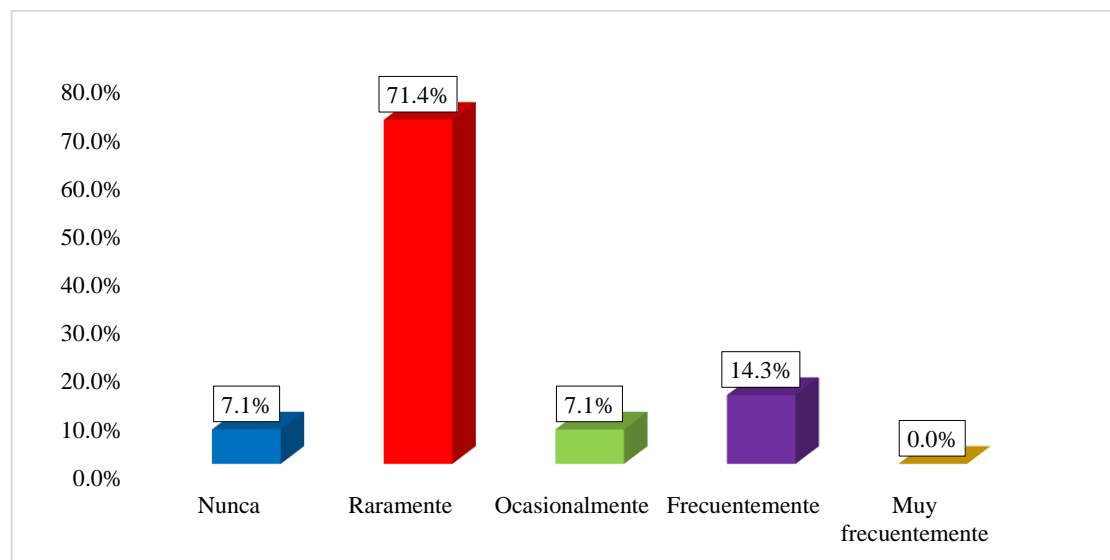
Tabla 14

La empresa cuenta con controles físicos para salvaguardar a todos los activos.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	10	71.4%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 10

Controles físicos con los que cuenta la empresa



Interpretación:

Como se reflejan en la tabla 14 y la figura 10, destacan la implementación de controles físicos para salvaguardar los activos de la empresa. De manera evidente, el 71.4% indican que raramente la empresa cuenta con controles físicos. Este resultado sugiere una posible área de mejora en términos de la implementación y aplicación

consistente de físicas para proteger los activos de la compañía. Contrastando, un 14.3% opinan que frecuentemente la empresa utiliza controles físicos; el cual, se indica que hay un segmento de la organización que percibe una implementación más frecuente de medidas físicas de seguridad. También, un 7,1% consideran que nunca y ocasionalmente la empresa cuenta con controles físicos. Este resultado plantea interrogantes sobre la consistencia en la aplicación de medidas físicas para salvar los activos.

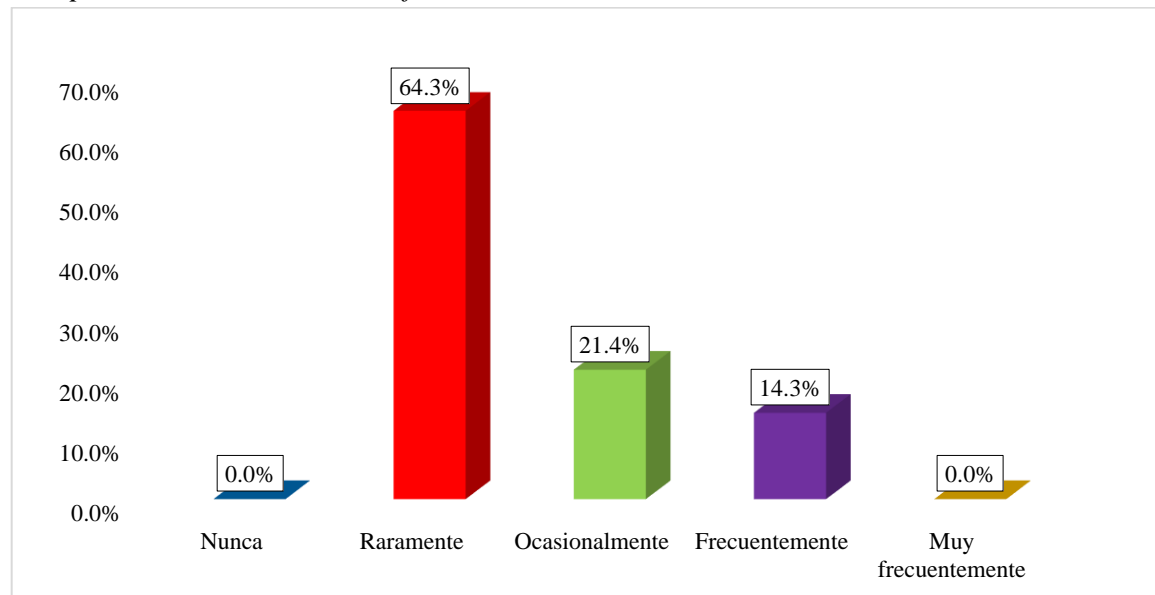
Tabla 15

Los controles físicos son comparados de forma periódica con los registros de la empresa.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	9	64.3%
Ocasionalmente	3	21.4%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 11

Comparación de los controles físicos



Interpretación:

Los resultados proporcionados por la tabla 15 y la figura 11 en relación con la pregunta, el 64.3% de los encuestados indica que raramente se lleva a cabo la comparación periódica de los controles físicos con los registros de la empresa. Este hallazgo señala una posible brecha en la consistencia de la reconciliación entre los

controles físicos y los registros, lo cual podría afectar la eficacia del control interno. En contraste, el 21.4% opina que ocasionalmente se realizan estas comparaciones, lo que sugiere cierta variabilidad en las prácticas de monitoreo. Además, un 14.3% aprueba que la comparación se lleva a cabo frecuentemente, indicando una percepción positiva sobre la consistencia en la verificación de los controles físicos en relación con los registros.

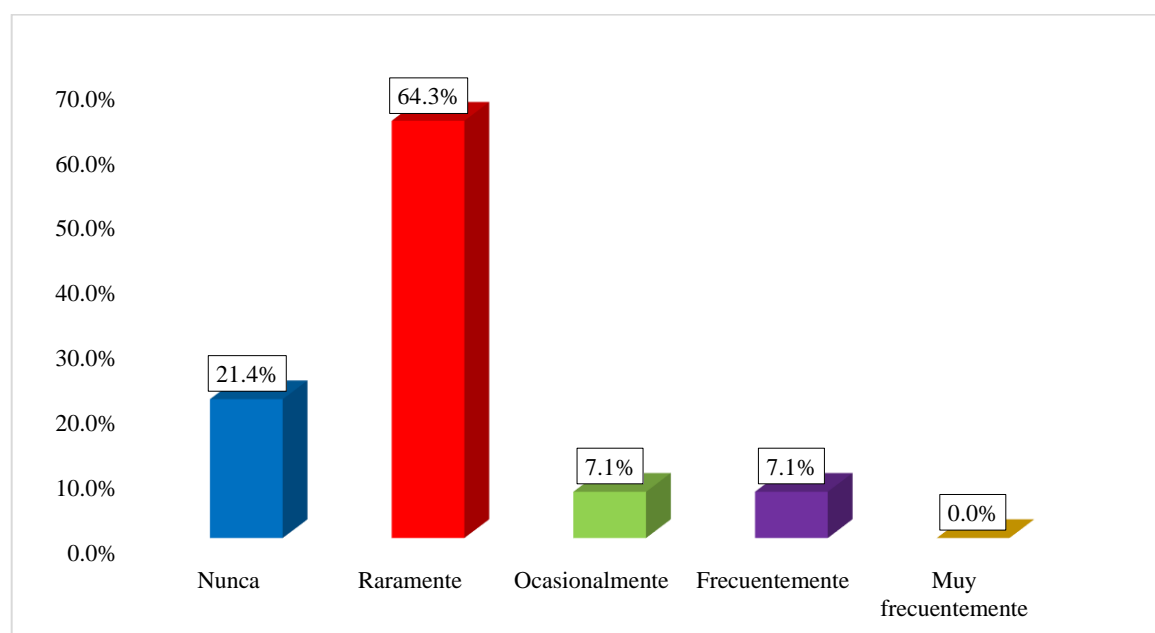
Tabla 16

Se ejecutan indicadores de desempeño del personal para evaluar su desarrollo.

	n	%
Nunca	3	21.4%
Raramente	9	64.3%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	1	7.1%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 12

Indicadores de desempeño del personal para la evaluación de su desarrollo.



Interpretación:

Los datos presentados en la tabla 16 y la figura 12, el 64.3% de los encuestados opina que raramente se ejecutan los indicadores de desempeño del personal para evaluar su desarrollo. Este resultado señala una posible falta de consistencia en la aplicación de evaluaciones de desempeño, lo cual podría afectar la gestión efectiva del personal y la toma de decisiones relacionadas con el rendimiento. En segundo lugar, el 21,4% de los

participantes sostiene que nunca se ejecutan los indicadores de desempeño. Esta percepción plantea interrogantes sobre la existencia y aplicación de sistemas formales de evaluación del desempeño en la empresa. Además, el 7.1% indica que ocasional y frecuentemente se ejecutan los indicadores de desempeño. Estas respuestas contradictorias sugieren una variabilidad en las prácticas de evaluación del personal.

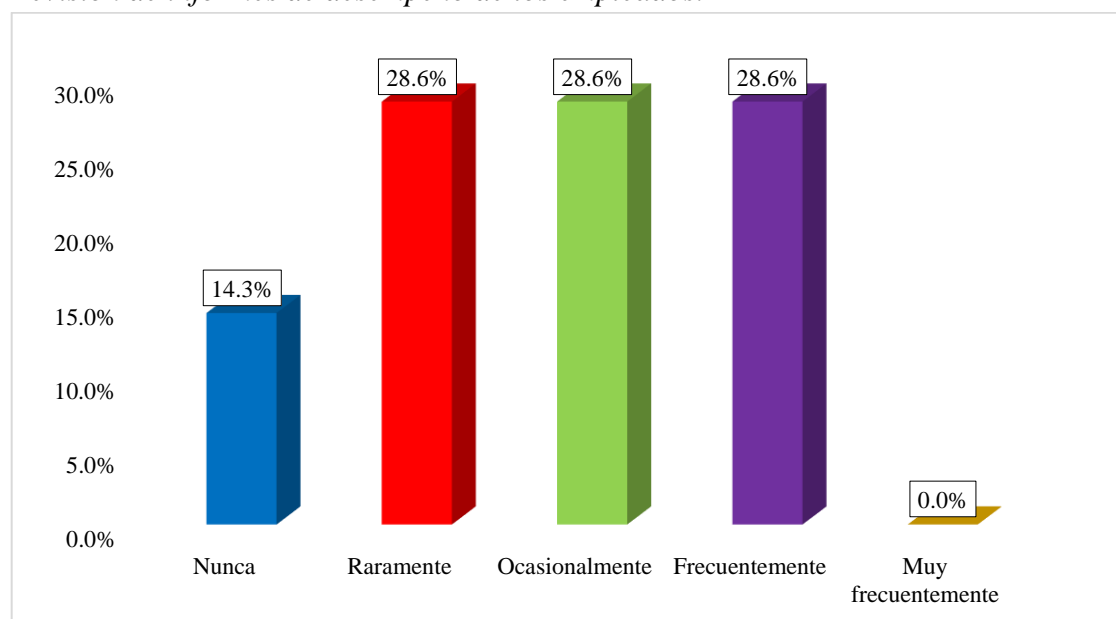
Tabla 17

Gerencia se encarga de realizar la revisión de informes de desempeño de los empleados.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	4	28.6%
Ocasionalmente	4	28.6%
Frecuentemente	4	28.6%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 13

Revisión de informes de desempeño de los empleados.



Interpretación:

En la tabla 17 y la figura 13, revelan que el 28.6% indica que frecuentemente la gerencia se encarga de realizar la revisión de informes de desempeño de los empleados. Este resultado sugiere una participación activa y regular de la gerencia en el proceso de evaluación del rendimiento del personal. El 28.6% señala que ocasionalmente y raramente la gerencia realiza esta revisión. Estas respuestas indican una variabilidad en

la frecuencia con la que la gerencia se involucra en la revisión de informes de desempeño, lo cual podría afectar la coherencia en el proceso de toma de decisiones relacionadas con el personal. Además, un 14.3% opina que nunca la gerencia se encarga de realizar la revisión de informes de desempeño. Esta percepción plantea preguntas sobre la existencia y aplicación de mecanismos formales de supervisión en la evaluación del rendimiento.

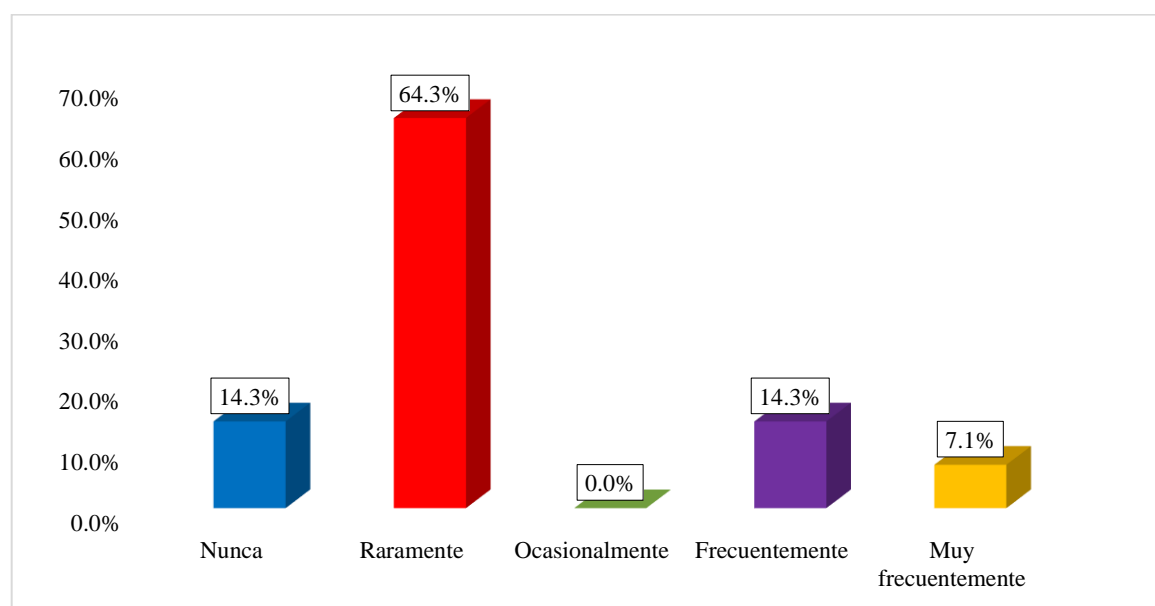
Tabla 18

El procesamiento de información de las operaciones es realizado constantemente.

	N	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	9	64.3%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 14

Constancia del procesamiento de información de las operaciones.



Interpretación:

En la tabla 18 y la figura 14, el 64.3% de los encuestados opina que raramente el procesamiento de información de las operaciones se realiza constantemente. Este resultado sugiere una posible falta de consistencia en las prácticas de procesamiento de información, lo cual podría impactar la eficiencia y eficacia en la gestión operativa. En contraste, el 14.3% indica que nunca el procesamiento de información se realiza constantemente. Además, otro 14,3% opina que frecuentemente se realiza el

procesamiento constante de información de las operaciones. Este resultado sugiere que un segmento de la organización percibe una práctica más regular en el manejo de información operativa, el 7.1% indica que es muy frecuente el procesamiento constante.

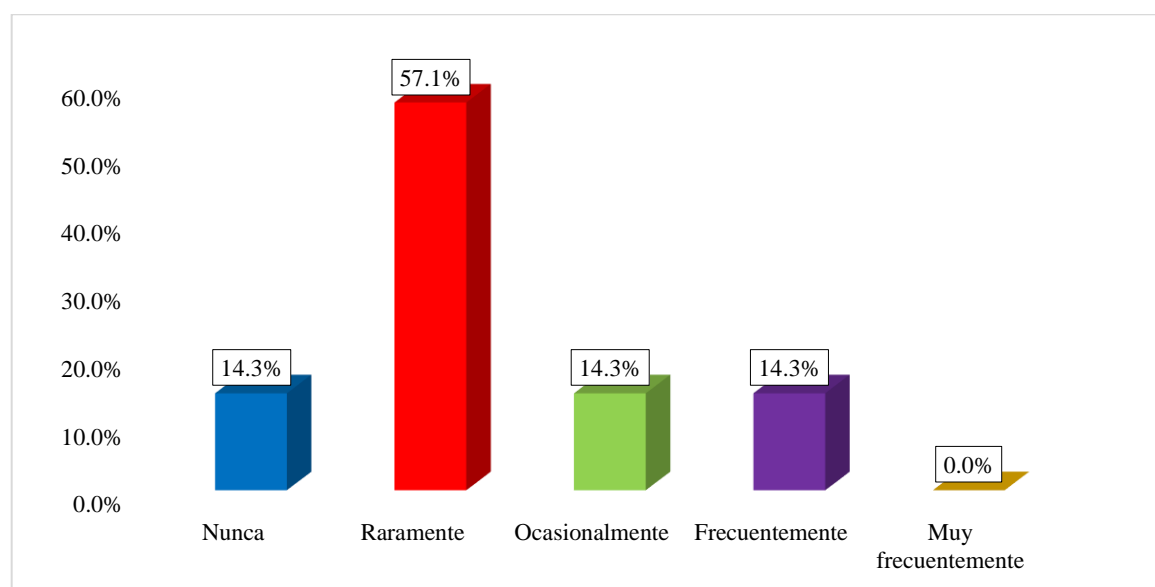
Tabla 19

La información que brinda el personal en general es crucial y oportuna para tomar decisiones.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	8	57.1%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 15

Información que brinda el personal para tomar decisiones.



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 19 y la figura 15, el 57.1% de aprobación, los encuestados indican que la información brindada por el personal en general es crucial y oportuna para tomar decisiones. Este resultado sugiere una percepción positiva sobre la contribución significativa del personal en la generación de información relevante para la toma de decisiones estratégicas. Contrastando este porcentaje, otro 57.1% indica que nunca, ocasional y frecuentemente el personal brinda información crucial. Estas respuestas sugieren una diversidad de percepciones sobre la consistencia y la relevancia

de la información proporcionada por el personal, lo cual puede ser influenciado por factores como la cultura organizativa y los procesos de comunicación interna.

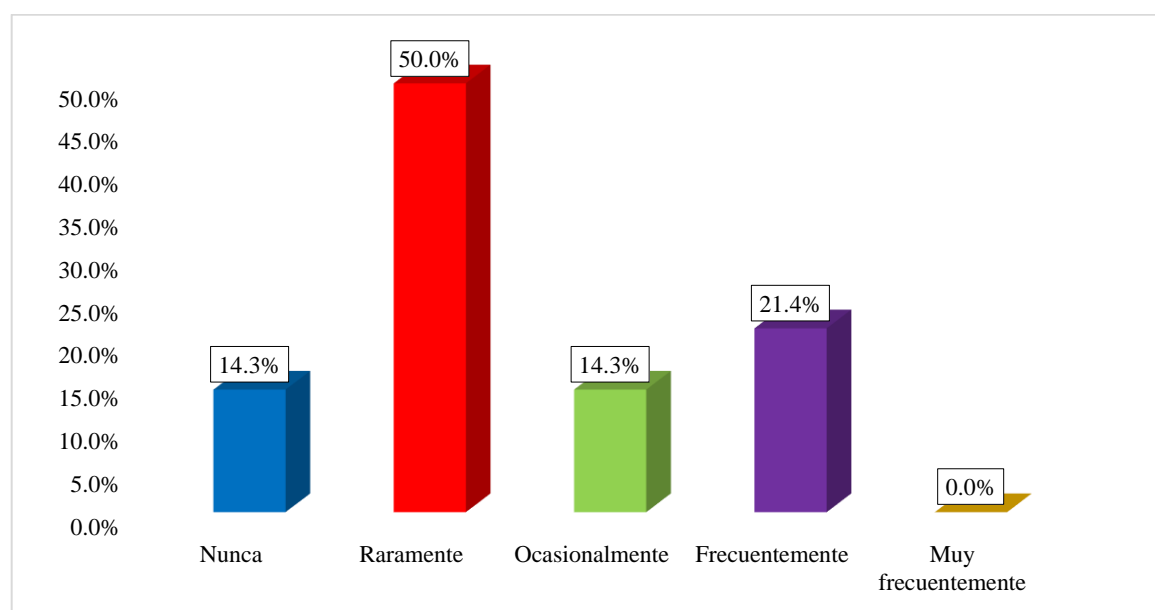
Tabla 20

Los canales de comunicación que utiliza gerencia sirven para dar a conocer información relevante la empresa.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	7	50.0%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	3	21.4%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 16

Canales de comunicación que utiliza gerencia para dar a conocer información.



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 20 y la figura 16, se destaca que un 50% de los encuestados opina que raramente los canales de comunicación utilizados por la gerencia sirven para dar a conocer información relevante en la empresa. Este resultado sugiere una posible oportunidad de mejora en la eficacia de los canales de comunicación empleados por la gerencia para difundir información. En contraste, el 21.4% indica que frecuentemente se utilizan estos canales de comunicación para dar a conocer información relevante. Este resultado señala que, aunque un porcentaje menor, hay una percepción positiva en cuanto a la utilidad de los canales de comunicación de la gerencia. Además,

un 14,3% opina que nunca se utilizan estos canales y que ocasionalmente sí se utilizan. Estas respuestas indican una diversidad de percepciones sobre la frecuencia y efectividad de los canales de comunicación de la gerencia.

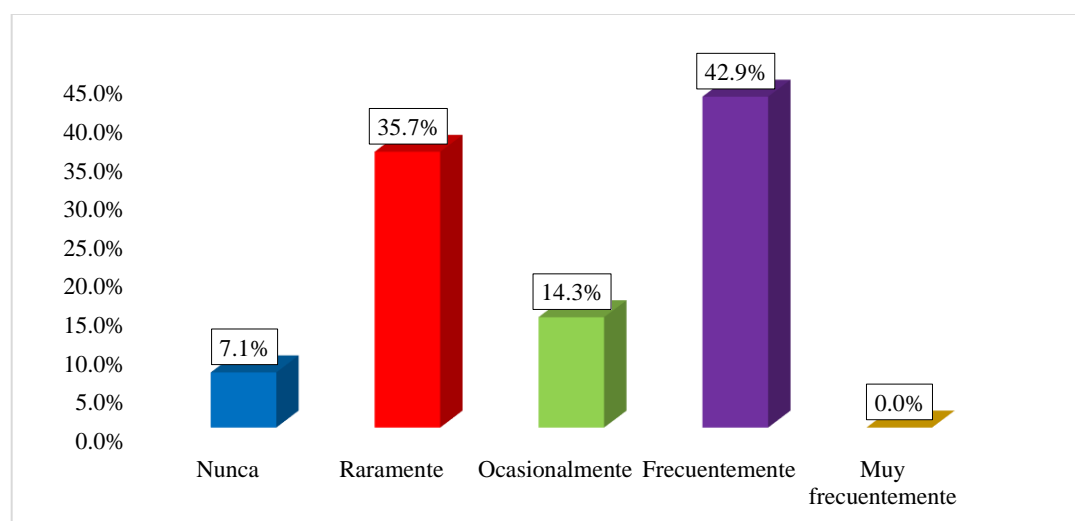
Tabla 21

Los canales de comunicación se desempeñan en función a las necesidades de la empresa.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	5	35.7%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	6	42.9%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 17

Canales de comunicación se desempeñan en función a las necesidades



Interpretación:

En la tabla 21 y la figura 17, el 42,9% opinan que frecuentemente los canales de comunicación se desempeñan en función de las necesidades de la empresa. Este resultado indica una percepción positiva sobre la capacidad de los canales de comunicación para adaptarse y responder de manera efectiva a las necesidades de la organización. Contrastando, el 35.7% sostiene que raramente se utilizan los canales de comunicación en función de las necesidades de la empresa. Este hallazgo sugiere una posible área de mejora en la alineación de los canales de comunicación con las necesidades organizativas. Además, el 14.3% opina que ocasionalmente se utilizan estos canales en

función de las necesidades de la empresa, y el 7.1% indica que no se utilizan. Estas respuestas indican una diversidad de percepciones sobre la consistencia y eficacia de los canales de comunicación en relación con las necesidades de la empresa.

DIMENSION: MONITOREO

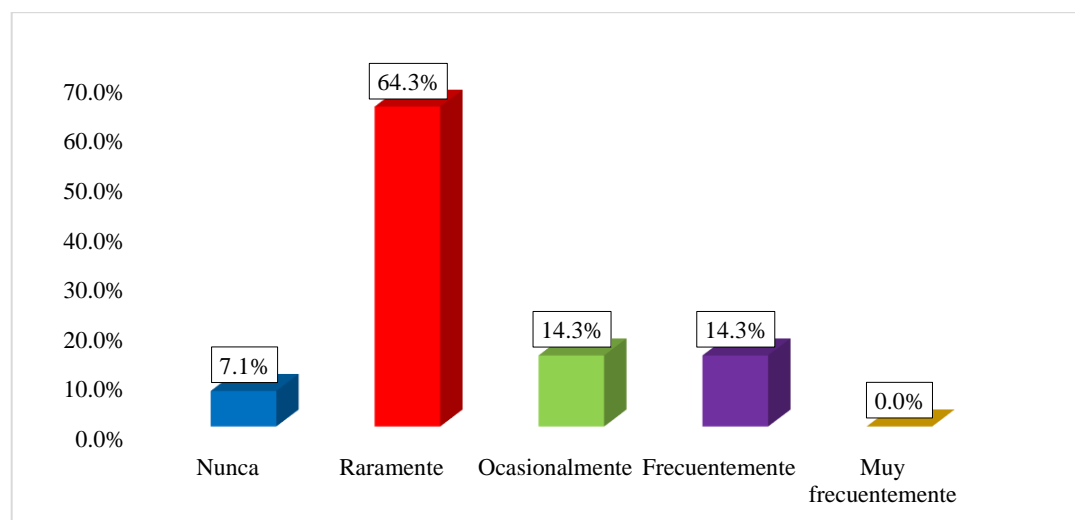
Tabla 22

Se realiza la delegación de una persona que realice el proceso de evaluación diariamente al funcionamiento de la empresa.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	9	64.3%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 18

Delegación de una persona para el proceso de evaluación diario



Interpretación:

Los resultados en la tabla 22 y la figura 18, ofrecen percepciones valiosas sobre la asignación de responsabilidades y la supervisión diaria; pues, el 64.3% indican que raramente se realiza la delegación de una persona para llevar a cabo la evaluación diaria del funcionamiento de la empresa. Este resultado sugiere que la práctica de asignar a alguien específico para esta tarea no es común y puede haber oportunidades para mejorar la asignación de responsabilidades en la supervisión diaria. En contraste, un 14,3% opina

que ocasional y frecuentemente se realiza la delegación para esta evaluación diaria. Este resultado señala que hay un segmento de la organización que percibe la existencia de prácticas más consistentes en la asignación de esta responsabilidad. Además, el 7.1% indica que nunca se realiza la delegación.

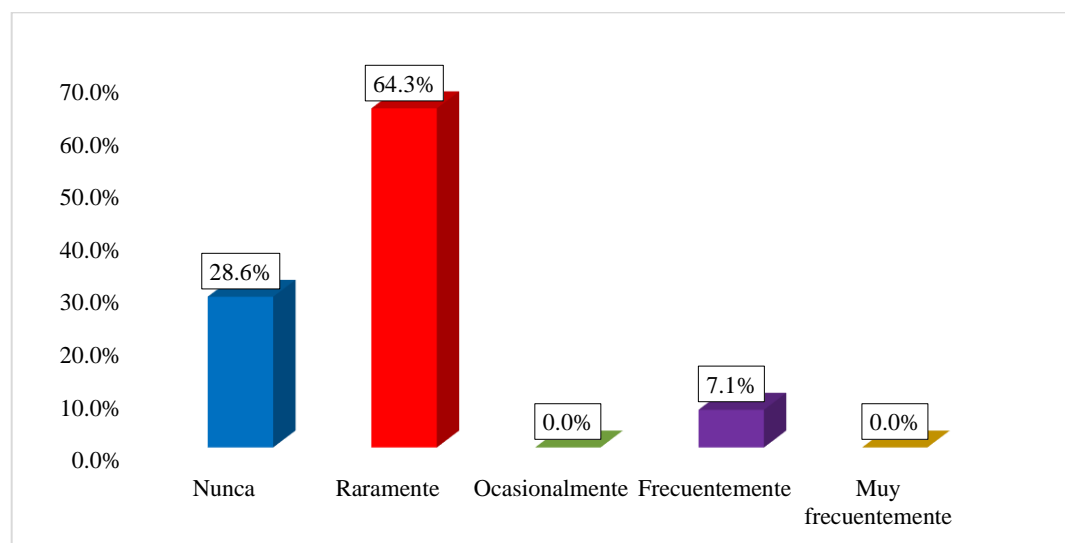
Tabla 23

El proceso de evaluación va de acuerdo a lo planificado al inicio de las actividades.

	n	%
Nunca	4	28.6%
Raramente	9	64.3%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	1	7.1%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 19

Planificación al inicio de las actividades de acuerdo al proceso de evaluación



Interpretación:

En la tabla 23 y la figura 19, el 64.3% de los encuestados indica que raramente el proceso de evaluación va de acuerdo con lo planificado al inicio de las actividades. Este resultado sugiere que existe una percepción generalizada de que el proceso de evaluación no sigue consistentemente el plan establecido, lo cual puede indicar posibles desafíos en la planificación y ejecución de estas actividades. Contrastando este porcentaje, el 28.6% sostiene que nunca el proceso de evaluación se realiza de acuerdo a lo planificado. Esta percepción plantea preguntas sobre la eficacia y consistencia en la ejecución de

evaluaciones en comparación con la planificación inicial. Además, un 7.1% opina que frecuentemente el proceso de evaluación va de acuerdo a lo planificado.

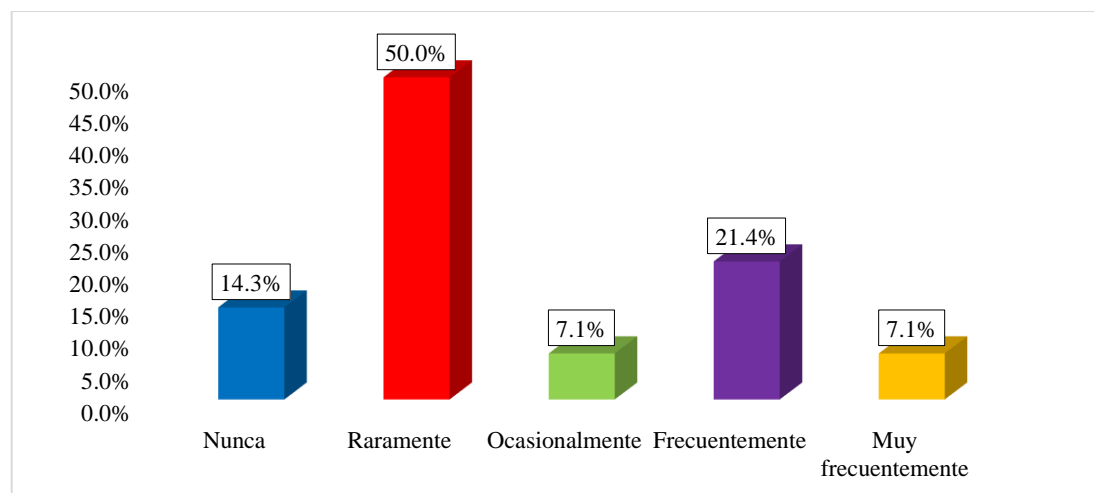
Tabla 24

Dicha evaluación llega a todas las áreas y funcionarios de la empresa.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	7	50.0%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	3	21.4%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 20

La evaluación llega a todas las áreas



Interpretación:

Los resultados en la tabla 24 y la figura 20, el 50% de los encuestados indica que raramente la evaluación llega a todas las áreas y funcionarios de la empresa. Este resultado sugiere que hay una percepción generalizada de que la evaluación interna no alcanza consistentemente a todas las áreas y niveles de la organización, lo cual puede tener implicaciones en la efectividad del control interno. En contraste, el 21.4% opina que frecuentemente la evaluación llega a todas las áreas, indicando una percepción más positiva sobre la cobertura de los procesos de evaluación. Además, el 14.3% sostiene que nunca llega la evaluación a todas las áreas. Esta percepción plantea preguntas sobre la inclusividad y exhaustividad de los procesos de evaluación. Sorprendentemente, el 7.1% indica que ocasionalmente y muy frecuentemente la evaluación llega a todas las áreas, lo

cual sugiere una diversidad de percepciones en cuanto a la frecuencia de llegada de las evaluaciones.

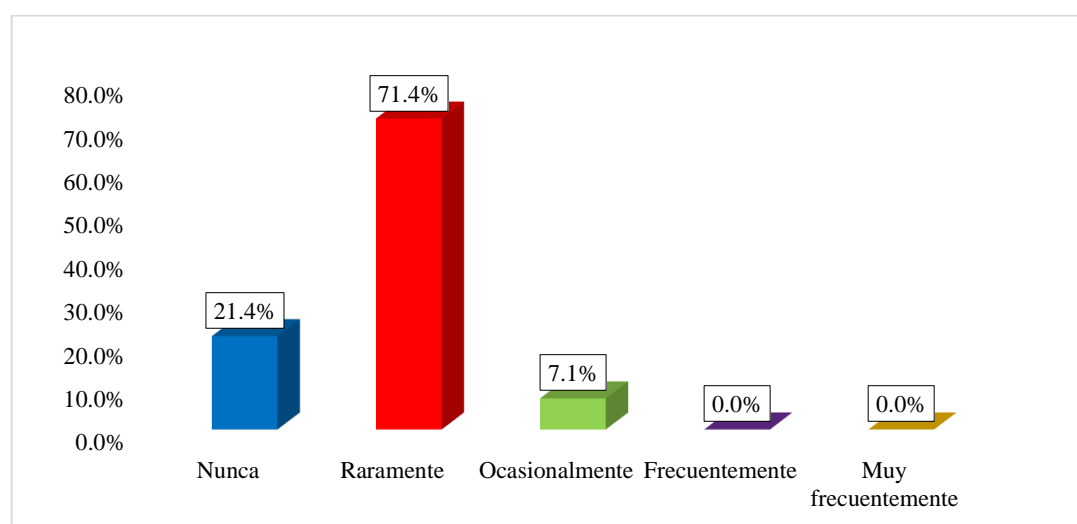
Tabla 25

La periodicidad de la evaluación se ejecuta de forma mensual en la empresa.

	n	%
Nunca	3	21.4%
Raramente	10	71.4%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	0	0.0%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 21

La periodicidad de la evaluación mensual



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 25 y la figura 21, el 71.4% de los encuestados indica que raramente la evaluación se ejecuta de forma mensual en la empresa. Este resultado sugiere que hay una percepción generalizada de que la frecuencia mensual en la ejecución de evaluaciones no es común, lo cual puede afectar la capacidad de la empresa para monitorear y mejorar continuamente su desempeño. En contraste, el 21.4% sostiene que nunca se ejecuta la evaluación de forma mensual. Esta percepción plantea preguntas sobre la consistencia y periodicidad en la realización de evaluaciones en la empresa. Además, el 7.1% opina que ocasionalmente ejecutan la evaluación de forma mensual.

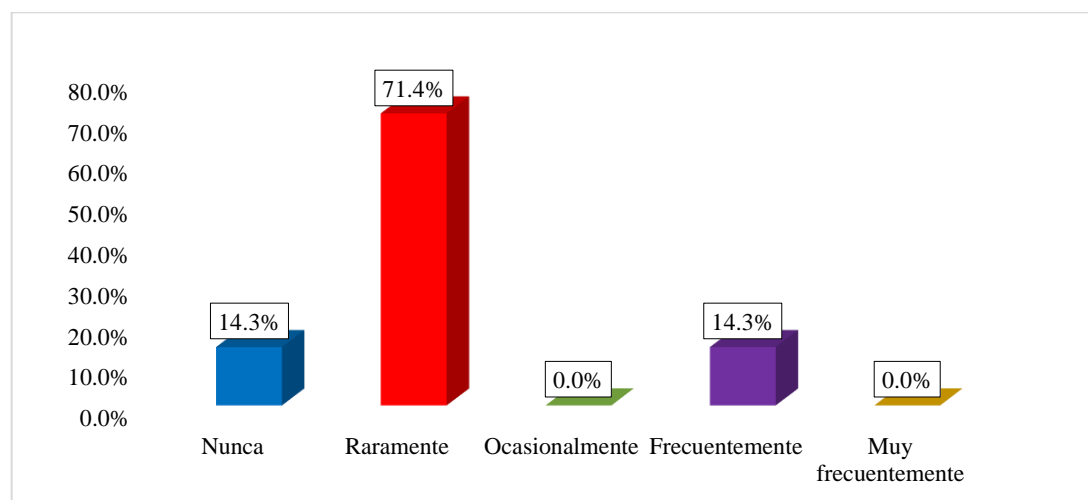
Tabla 26

La evaluación y seguimiento realizada se reflejan en reportes mensuales que maneja la gerencia.

	n	%
Nunca	2	14.3%
Raramente	10	71.4%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	2	14.3%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 22

Evaluación y seguimiento realizada se reflejan en reportes mensuales



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 26 y la figura 22, el 71.4% de los encuestados indica que raramente la evaluación y seguimiento realizado se reflejan en los informes mensuales manejados por la gerencia. Este resultado sugiere que existe una percepción generalizada de que la conexión entre la evaluación continua y los informes gerenciales mensuales no es consistente, lo cual podría afectar la capacidad de la gerencia para tomar decisiones informadas. En contraste, el 14.3% sostiene que nunca se refleja la evaluación y seguimiento en los informes mensuales. Esta percepción plantea preguntas sobre la efectividad de la comunicación y la integración de los resultados de la evaluación en los informes gerenciales. Además, otro 14.3% opina que frecuentemente, ocasionalmente y muy frecuentemente la evaluación y seguimiento sí se refleja en los informes mensuales manejados por la gerencia.

VARIABLE: GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

DIMENSIÓN: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

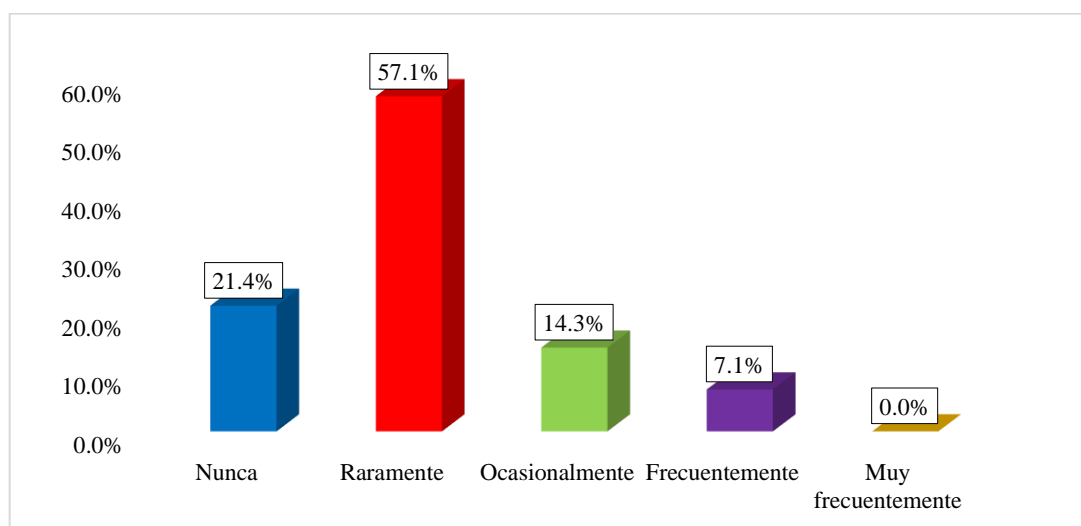
Tabla 27

Se diseña un proceso para otorgar un crédito a los clientes.

	n	%
Nunca	3	21.4%
Raramente	8	57.1%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	1	7.1%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 23

Diseño para otorgar crédito a los clientes



Interpretación:

En la tabla 27 y la figura 23, el 57.1% indica que raramente se diseña un proceso para otorgar crédito a los clientes. Este resultado sugiere que existe una percepción generalizada de que el diseño formalizado de este proceso no es una práctica común en la empresa, lo cual puede tener implicaciones en la eficacia y consistencia en la gestión de créditos. En contraste, el 21.4% sostiene que nunca se diseña el proceso, indicando que hay una proporción significativa de la organización que percibe la ausencia total de un proceso formal para otorgar créditos. Además, el 14.3% opina que ocasionalmente se diseña el proceso, y el 7.1% indica que frecuentemente se realiza.

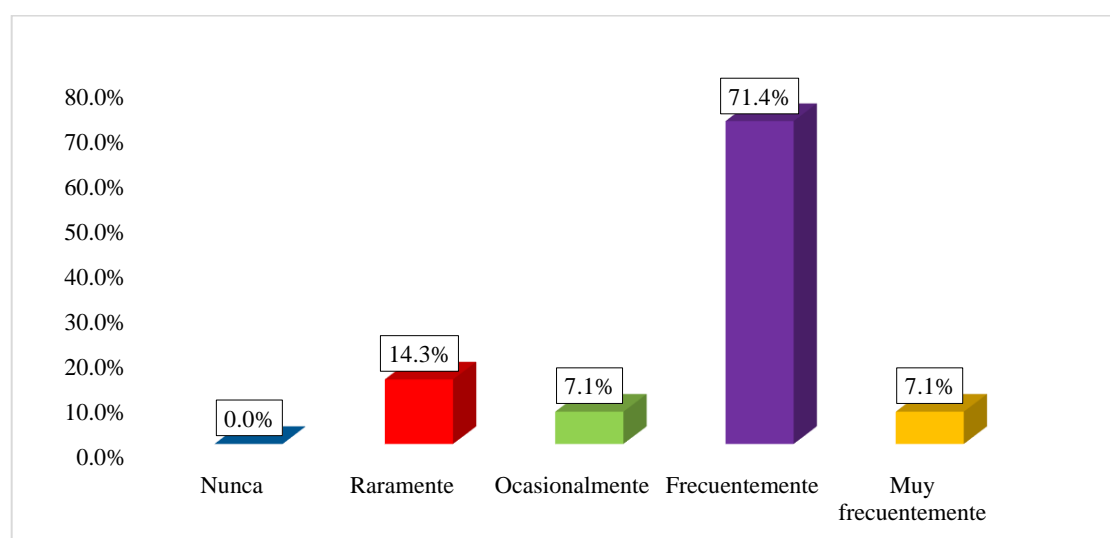
Tabla 28

El proceso de otorgamiento de créditos es entendible por todo el personal de créditos.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	2	14.3%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	10	71.4%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 24

Proceso entendible de otorgamiento de créditos



Interpretación:

En la tabla 28 y la figura 24, el 71.4% aprueba que el proceso de otorgamiento de créditos es frecuentemente entendible por todo el personal de créditos. Este resultado sugiere que existe una percepción mayoritaria de que el proceso está claro y comprensible para el personal encargado de gestionar los créditos, lo cual es fundamental para garantizar la consistencia y calidad en la toma de decisiones. En contraste, el 14,3% opina que raramente es entendible el proceso de otorgamiento de créditos. Esta percepción plantea preguntas sobre la efectividad de la comunicación y la formación en relación con el proceso de otorgamiento de créditos. Además, el 7,1% indica que ocasional y muy frecuentemente es comprensible el proceso.

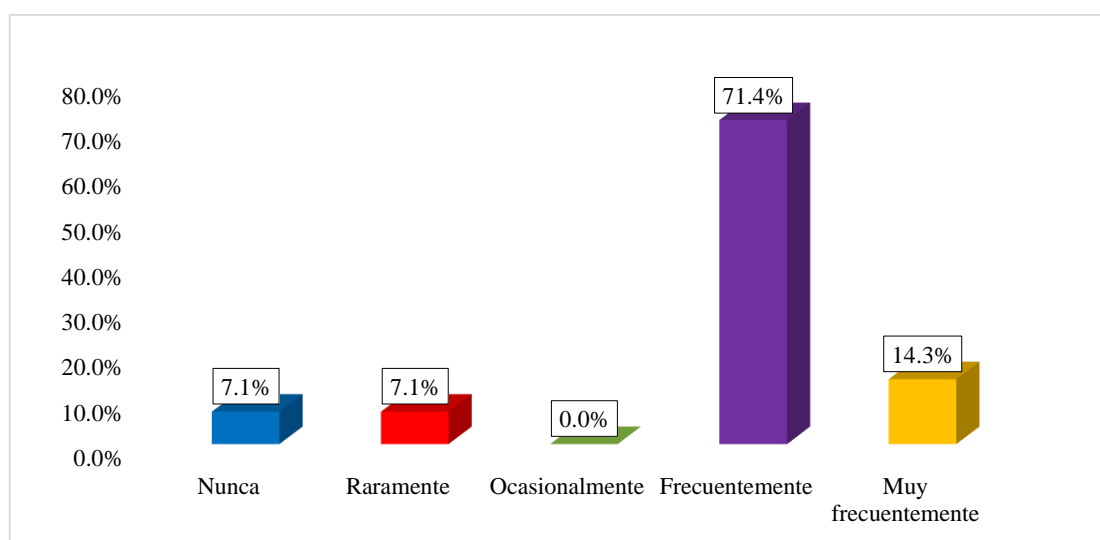
Tabla 29

Se le capacita al personal para conocer y ejecutar de forma correcta dicho proceso de otorgamiento de créditos.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	1	7.1%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	10	71.4%
Muy frecuentemente	2	14.3%
Total	14	100.0%

Figura 25

Capacitación del personal para el proceso de otorgamiento de créditos



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 29 y la figura 25, el 71.4% de los encuestados indica que frecuentemente se capacita al personal para conocer y ejecutar correctamente el proceso de otorgamiento de créditos. Este resultado sugiere que la organización valora la capacitación como una práctica continua para garantizar que el personal esté bien informado y sea competente en el proceso de otorgamiento de créditos. En contraste, el 7.1% indica que nunca se capacita, y el mismo porcentaje señala que raramente se capacitan. Estas percepciones plantean preguntas sobre la consistencia y la importancia atribuida a la formación en relación con el proceso de otorgamiento de créditos. Además, el 14.3% sostiene que muy frecuentemente se capacita al personal, lo cual indica un enfoque proactivo en el desarrollo continuo del equipo.

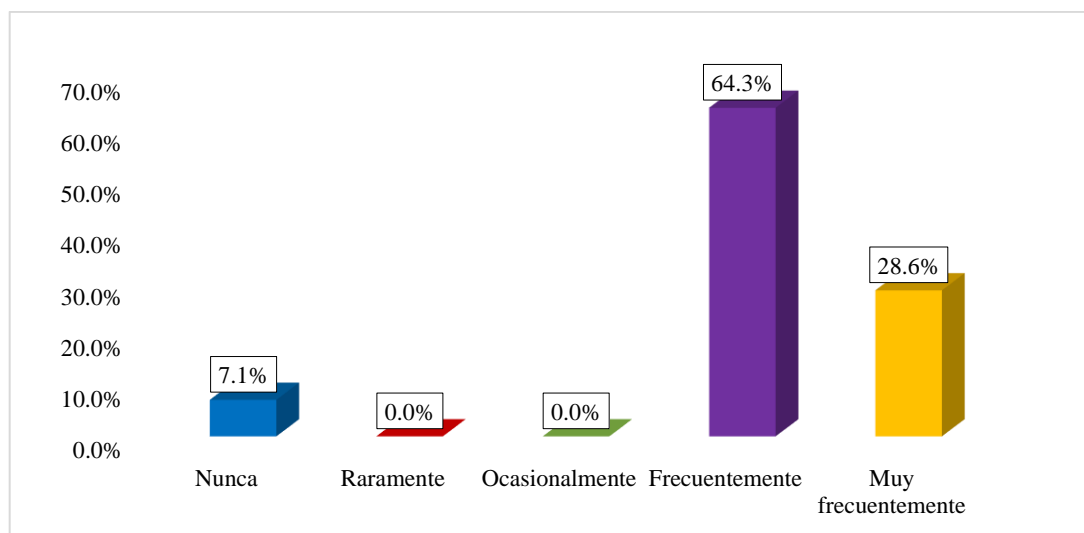
Tabla 30

El personal cuenta con las herramientas necesarias para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	0	0.0%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	9	64.3%
Muy frecuentemente	4	28.6%
Total	14	100.0%

Figura 26

Herramientas necesarias para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla número 30 y la figura número 26, en relación con la disponibilidad de herramientas para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito en la empresa comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo para el periodo 2021, ofrecen percepciones esenciales sobre la capacidad del personal para realizar evaluaciones detalladas y fundamentadas. El 64.3% de los encuestados indica que frecuentemente la cuenta personal con las herramientas necesarias para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito. Este resultado sugiere que la mayoría de los encuestados perciben que la empresa proporciona las herramientas adecuadas para llevar a cabo evaluaciones efectivas de los clientes solicitantes de crédito. En contraste, el 28.6% opina que muy frecuentemente la cuenta personal con estas herramientas, lo cual indica una proporción significativa de la organización que considera que la disponibilidad de herramientas es aún más frecuente y consistente. Además, el 7.1%

indica que nunca utilizan las herramientas. Estas percepciones plantean preguntas sobre la accesibilidad y el uso efectivo de las herramientas disponibles.

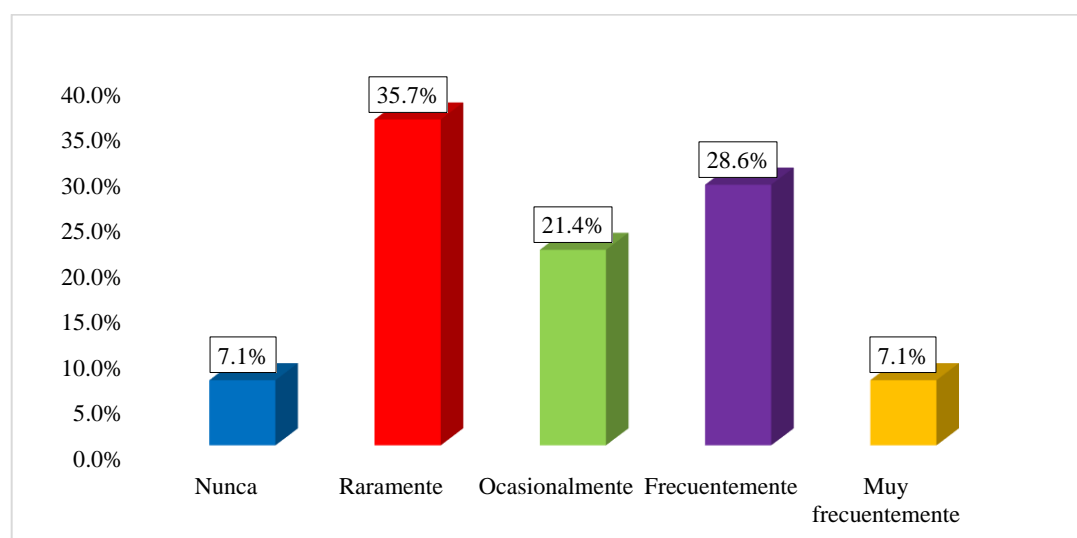
Tabla 31

Se revisa el sistema para conocer el historial del cliente y conceder créditos a los clientes.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	5	35.7%
Ocasionalmente	3	21.4%
Frecuentemente	4	28.6%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 27

Revisión al historial del cliente y conceder créditos



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla número 31 y la figura número 27, el 35.7% señala que raramente se revisa el sistema para conocer el historial del cliente y conceder créditos. Este resultado sugiere que existe una proporción significativa de la organización que percibe una revisión menos frecuente del historial crediticio de los clientes al conceder créditos. En contraste, el 28.6% indica que frecuentemente se revisa el sistema, indicando que hay una parte de la organización que realiza revisiones más frecuentes en el proceso de concesión de créditos. Además, el 21,4% opina que ocasionalmente se revisa el sistema. Esto sugiere que hay una variedad de prácticas en cuanto a la frecuencia de revisión del historial crediticio. El 7,1% sostiene que nunca revisan el sistema y, al

mismo tiempo, que lo evalúan muy frecuentemente. Estas percepciones plantean preguntas sobre la coherencia y eficacia en la revisión del historial crediticio.

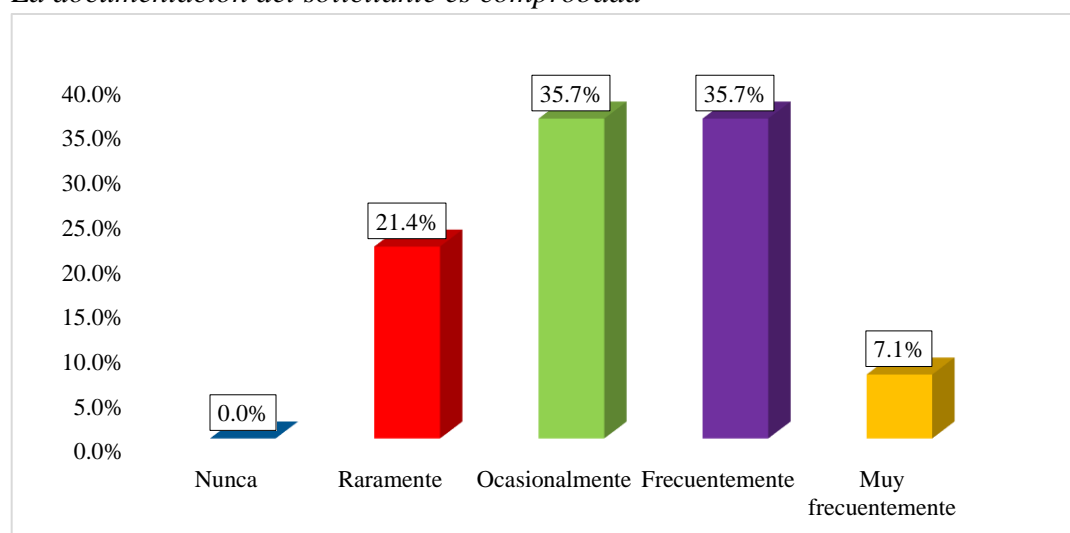
Tabla 32

La documentación del solicitante es comprobada para cerciorarse que posee todos los datos necesarios para ejecutar el crédito.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	3	21.4%
Ocasionalmente	5	35.7%
Frecuentemente	5	35.7%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 28

La documentación del solicitante es comprobada



Interpretación:

En la tabla 32 y la figura 28, el 35.7% aprueba que la documentación del solicitante es comprobada frecuentemente para asegurarse de que posee todos los datos necesarios para ejecutar el crédito. Este resultado sugiere que hay una proporción significativa de la organización que valora y realiza comprobaciones regulares de la documentación de los solicitantes. En contraste, el mismo porcentaje, 35,7%, indica que ocasionalmente se realiza esta comprobación. Esto sugiere que existe una variabilidad en la práctica, con algunos casos en los que la comprobación no se realiza de manera regular. Además, el 21,4% opina que raramente se realiza esta comprobación. Esto plantea preguntas sobre la coherencia y la importancia atribuida a la verificación documental. El

7.1% sostiene que la comprobación se realiza muy frecuentemente, indicando una parte de la organización que lleva a cabo estas verificaciones de manera intensiva.

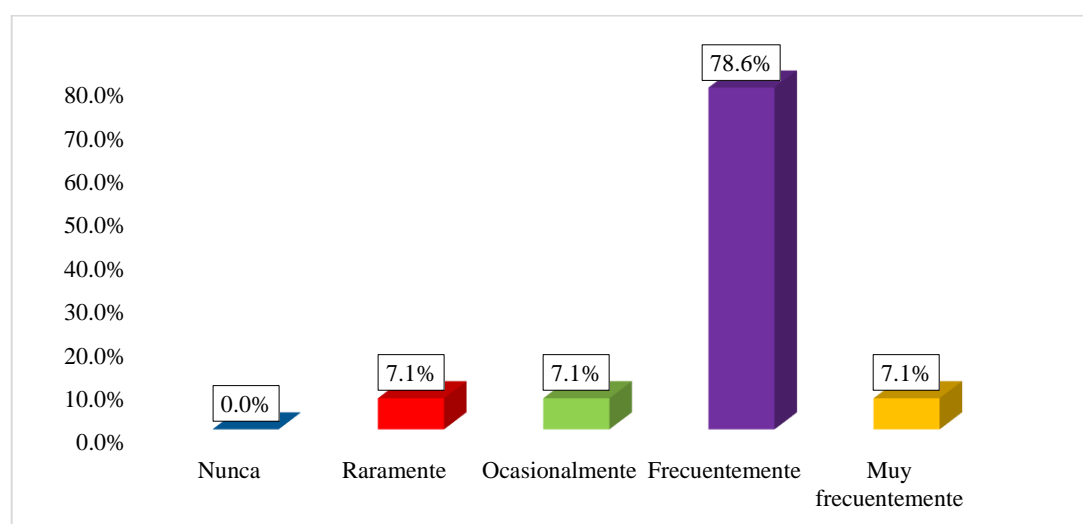
Tabla 33

Se establecen criterios para aceptar o negar la decisión del crédito del cliente.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	1	7.1%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	11	78.6%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 29

Criterios para aceptar o negar la decisión del crédito del cliente



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla número 33 y la figura número 29, el 78.6% de los encuestados indica que frecuentemente se establecen criterios para aceptar o negar la decisión de crédito del cliente. Este resultado sugiere que la gran mayoría de la organización percibe la existencia de criterios claramente definidos para la toma de decisiones en el proceso de concesión de créditos, lo cual es esencial para garantizar consistencia y equidad. En contraste, el 7,1% indica que raramente se establecen criterios. Este grupo representa una proporción minoritaria de la organización que percibe una falta de claridad o coherencia en los criterios de evaluación crediticia. Sorprendentemente, el porcentaje mismo, 7.1%, indica que ocasionalmente y muy frecuentemente se establecen

criterios. Estas percepciones sugieren cierta variabilidad en la consistencia de los criterios de evaluación crediticia.

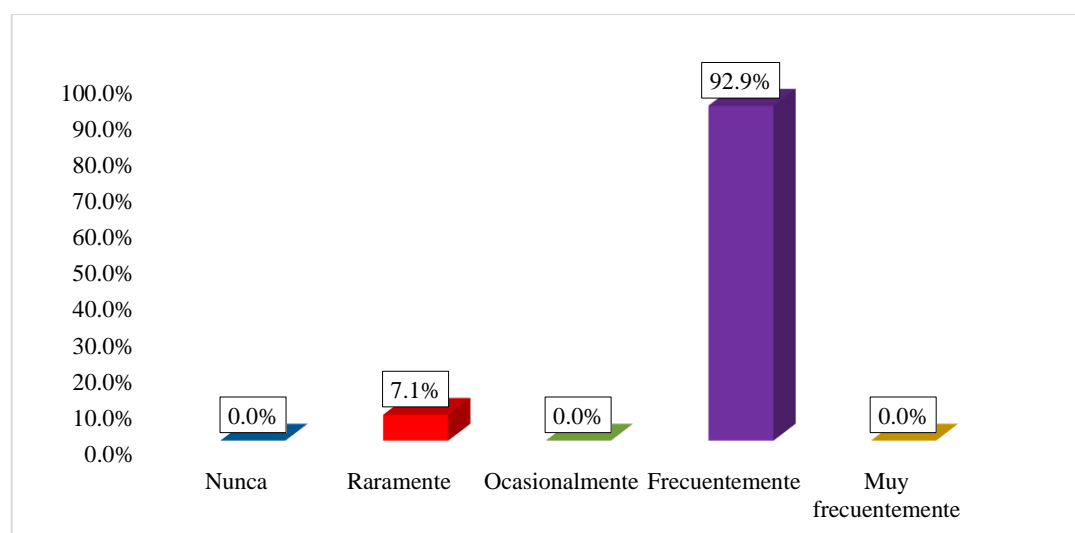
Tabla 34

En la decisión del crédito consignan parámetros para sus tasas, moras y modalidades de campaña.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	1	7.1%
Ocasionalmente	0	0.0%
Frecuentemente	13	92.9%
Muy frecuentemente	0	0.0%
Total	14	100.0%

Figura 30

Parámetros para sus tasas, moras y modalidades de campaña



Interpretación:

Los resultados presentados en la tabla 34 y la figura 39, el 92,9% indican que frecuentemente se consignan parámetros para tasas, moras y modalidades de campaña en la decisión del crédito. Este resultado sugiere que la empresa tiene una práctica establecida de formalizar y considerar estos aspectos clave en sus decisiones crediticias, lo cual es esencial para garantizar transparencia y coherencia. En contraste, el 7,1% señala que raramente se consignan parámetros. Este grupo representa una minoría en la organización que percibe una menor formalización o especificidad en la inclusión de estos parámetros en el proceso de toma de decisiones crediticias. Esto sugiere una

tendencia clara y consistente hacia la práctica frecuente de consignar parámetros para tasas, moras y modalidades de campaña en la decisión del crédito.

DIMENSIÓN: ADMINISTRACION DE COBRANZAS

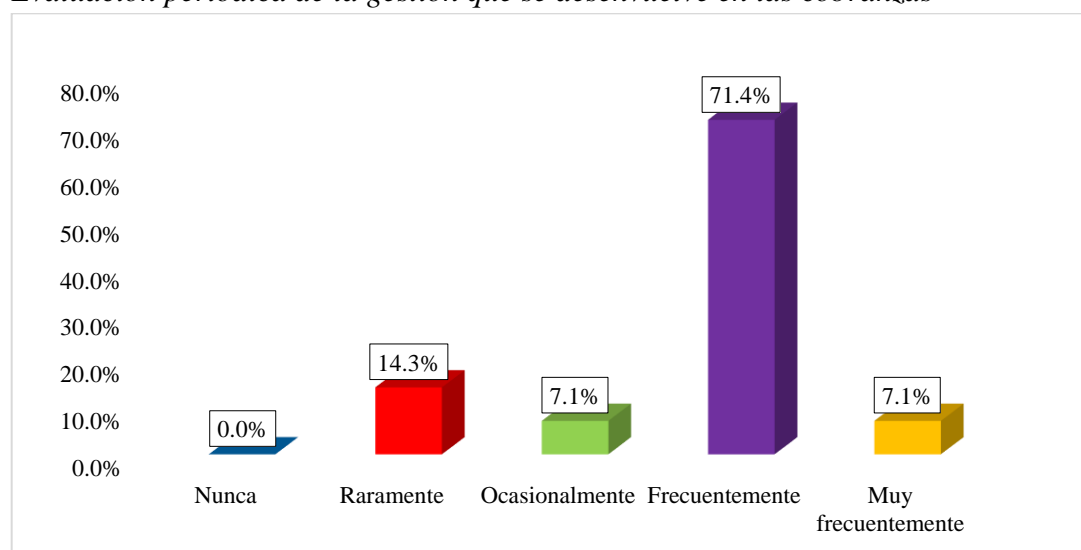
Tabla 35

La empresa evalúa periódicamente la gestión que se desenvuelve en las cobranzas.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	2	14.3%
Ocasionalmente	1	7.1%
Frecuentemente	10	71.4%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 31

Evaluación periódica de la gestión que se desenvuelve en las cobranzas



Interpretación:

Los resultados en la tabla 35 y la figura 31, el 71.4% aprueban que la empresa evalúa periódicamente la gestión en las cobranzas. Este resultado sugiere que la mayoría de la organización percibe la importancia de realizar evaluaciones regulares para garantizar un control efectivo sobre las actividades de cobranza. En contraste, el 14,3% indica que raramente se evalúa la gestión en las cobranzas. Este grupo representa una minoría que percibe una menor frecuencia en la supervisión de las actividades de cobranza. Además, el 7.1% opina que se evalúa en ocasiones y que al mismo tiempo es

muy frecuentemente. Esto podría indicar una variabilidad en la práctica de evaluación, con algunos períodos más intensivos que otros.

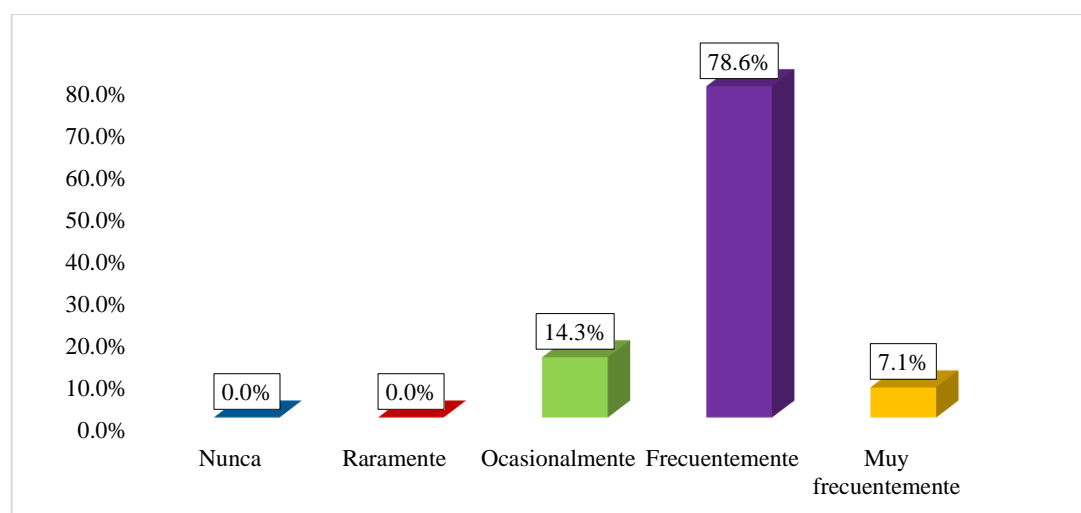
Tabla 36

La gestión de cobranzas requiere de mejoras porque casi siempre se tiene una cartera vencida.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	0	0.0%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	11	78.6%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 32

Mejoras en la gestión de cobranzas



Interpretación:

En la tabla 36 y la figura 32, el 78,6% de los encuestados sostiene que frecuentemente la gestión de cobranzas requiere mejoras para su cartera vencida. Este resultado indica que existe un reconocimiento generalizado dentro de la organización de que hay áreas de mejora en el manejo de las cuentas vencidas, lo cual puede ser crucial para optimizar los procesos y maximizar la recuperación de deudas. En contraste, una cifra menor, el 14,3%, indica que ocasionalmente requiere mejoras. Este grupo representa una proporción más pequeña de la organización que percibe la necesidad de ajustes en la gestión de cobranzas en momentos específicos. Además, el 7,1% opina que es muy frecuente que la gestión de cobranzas requiera mejoras. Esta percepción sugiere que hay

un segmento de la organización que considera que la necesidad de mejoras es una constante en la gestión de la cartera vencida. Esto podría sugerir una actitud proactiva en la identificación y abordaje de áreas de mejora en la empresa.

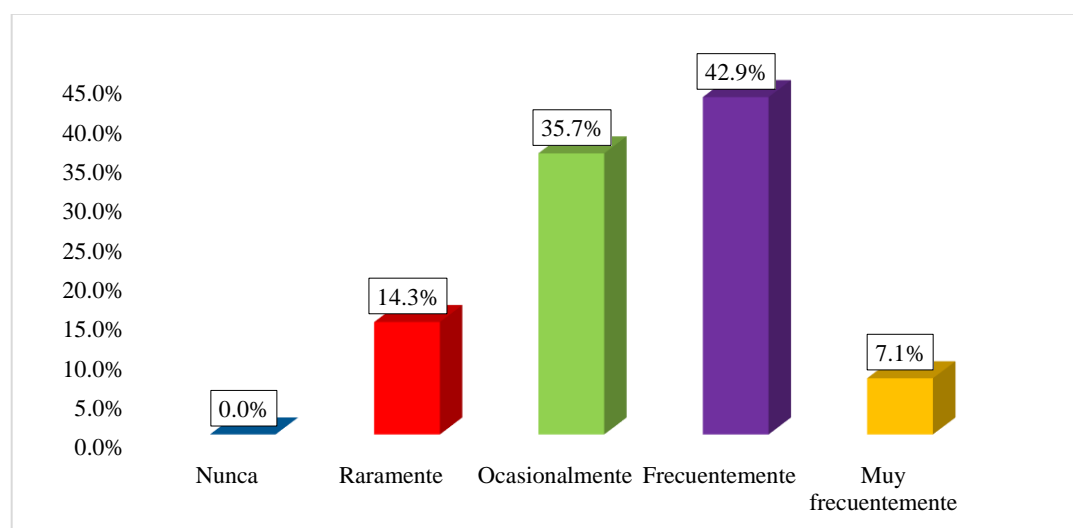
Tabla 37

Se establecen políticas de cobranzas qué mejoren la situación de la cartera atrasada de la empresa.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	2	14.3%
Ocasionalmente	5	35.7%
Frecuentemente	6	42.9%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 33

Políticas de cobranzas qué mejoren la situación de la cartera atrasada



Interpretación:

En la tabla 37 y la figura 33, el 42,9% indica que frecuentemente se establecen políticas de cobranza para mejorar la cartera. Este resultado sugiere que la empresa tiene una práctica establecida de desarrollar y aplicar políticas específicas con el objetivo de mejorar la eficacia en la gestión de la cartera de cobranza. Por otro lado, el 35,7% indica que ocasionalmente se establecen políticas de cobranza. Este grupo representa que la organización que reconoce la importancia de contar con políticas específicas, aunque su aplicación puede no ser tan consistente como en el grupo anterior. En contraste, el 14,3% señala que raramente se establecen políticas de cobranza. Esta minoría percibe una menor

formalización en el desarrollo de políticas específicas para la gestión de cobranzas. Además, el 7,1% opina que muy frecuentemente la empresa aplica políticas de cobranza.

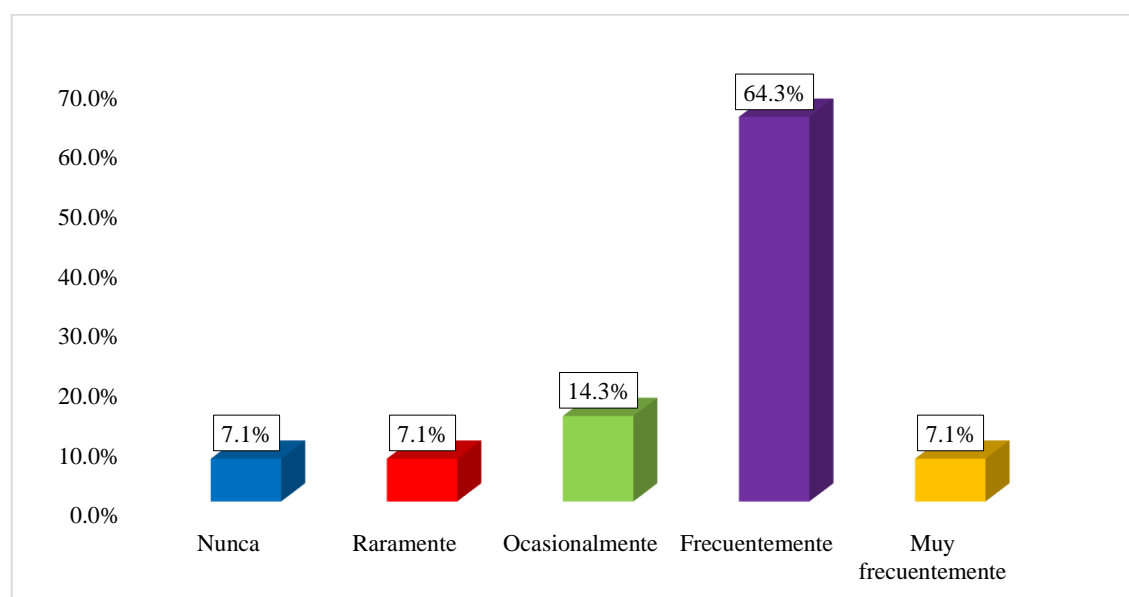
Tabla 38

Cuando se mejoran las políticas, el personal mejora sus funciones y compromiso con la empresa

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	1	7.1%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	9	64.3%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 34

Mejora las políticas, el personal mejora sus funciones y compromiso



Interpretación:

Los resultados en la tabla 38 y la figura 34, en relación con la mejora de funciones del personal en la empresa comercializadora, proporcionan información valiosa sobre la percepción del desarrollo y avance de las habilidades y funciones de los empleados. El 64.3% indica que el personal mejora frecuentemente sus funciones. Este resultado sugiere que existe una tendencia positiva en el desarrollo continuo de las habilidades y funciones del personal; lo cual, es esencial para mantener una fuerza laboral capacitada y adaptable. El 14.3% indica que en ocasiones el personal mejora sus funciones. Este grupo representa una proporción menor de la organización que percibe mejoras más

esporádicas en las funciones del personal. Además, un mismo porcentaje del 7.1% señala que nunca, raramente y muy frecuentemente el personal mejora sus funciones.

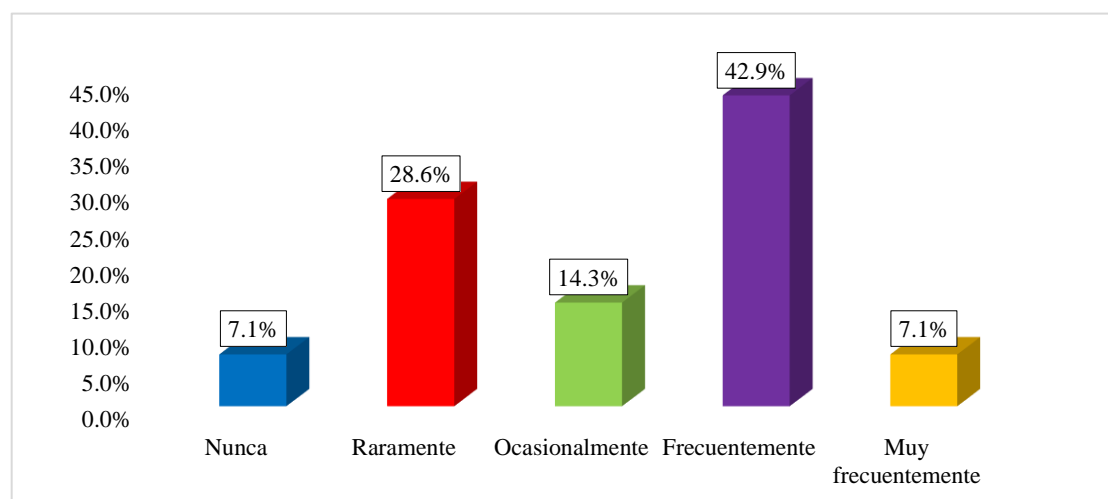
Tabla 39

La empresa carece de medios para realizar una cobranza efectiva de los clientes.

	n	%
Nunca	1	7.1%
Raramente	4	28.6%
Ocasionalmente	2	14.3%
Frecuentemente	6	42.9%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 35

Carencias de medios para realizar una cobranza efectiva de los clientes.



Interpretación:

En la tabla 39 y la figura 35, el 42,9% identifica que frecuentemente la empresa carece de medidas de cobranza, ya que existe deficiencias recurrentes en las medidas de cobranza implementadas, lo cual puede tener implicaciones importantes en la eficacia general del proceso de recuperación de deudas. Por otro lado, el 28,6% indica que raramente se hace efectiva la cobranza; pues, la empresa cuenta con medidas de cobranza, su aplicación efectiva es menos frecuente, lo que podría estar vinculado a posibles deficiencias en la implementación de estas medidas. Además, el 14,3% indica que ocasionalmente la empresa hace efectiva la cobranza; pues, percibe la aplicación ocasional de medidas de cobranza efectiva; el 7.1% opina que nunca la empresa carece de los medios de cobranza y muy frecuentemente utilizan los medios de cobranza.

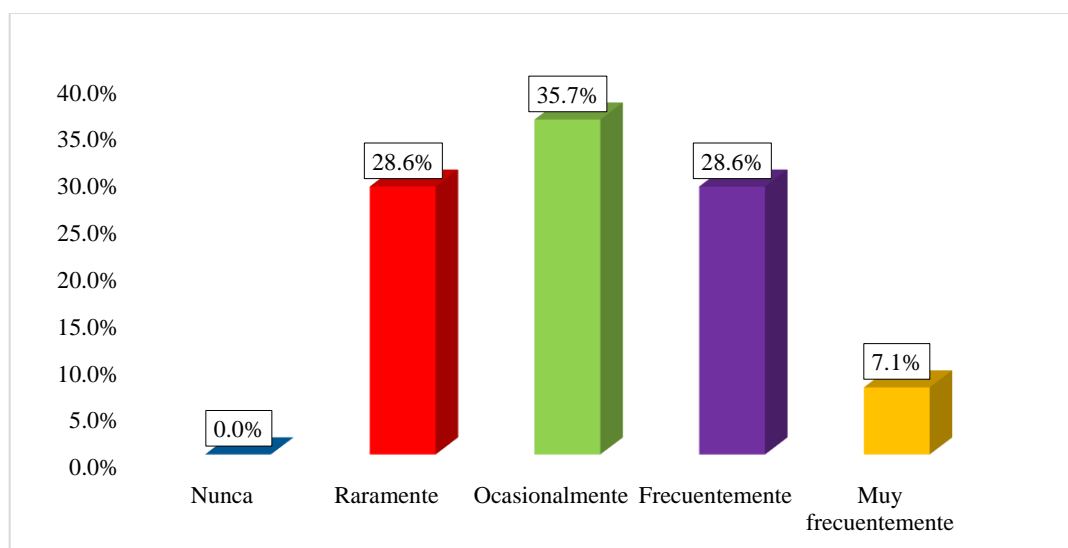
Tabla 40

Se incorporan estrategias que faciliten la cobranza para recuperar las deudas antiguas.

	n	%
Nunca	0	0.0%
Raramente	4	28.6%
Ocasionalmente	5	35.7%
Frecuentemente	4	28.6%
Muy frecuentemente	1	7.1%
Total	14	100.0%

Figura 36

Estrategias que faciliten la cobranza para recuperar las deudas antiguas



Interpretación:

En la tabla 40 y la figura 36, el 35,7%, revela que ocasionalmente se incorporan estrategias que facilitan la cobranza de deudas antiguas. Esta respuesta sugiere que existe un enfoque intermitente para abordar las deudas pendientes, lo que puede reflejar una adaptación a situaciones específicas en las que se requiere un esfuerzo adicional para recuperar deudas antiguas. Además, tanto raramente como frecuentemente comparten un mismo porcentaje del 28,6%. Esto indica que hay una distribución equitativa de respuestas entre aquellos que perciben que se incorporan estrategias de cobranza de manera menos consistente (raramente) y aquellos que creen que estas estrategias se aplican de manera más regular (frecuentemente). Además, el 7,1% indica que muy frecuentemente se incorporan estrategias. Este grupo sugiere una percepción positiva de una aplicación constante y proactiva de estrategias para la cobranza de deudas antiguas.

3. 2. Resultados inferenciales

Tabla 41

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,171	14	,200	,928	14	,287
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	,205	14	,114	,876	14	,051

Interpretación: A través de la prueba de Shapiro – Wilk, se obtuvo una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.287) para el control interno; por lo tanto, se concluye que sigue una distribución normal; de igual modo, para la gestión de créditos y cobranzas se obtuvo una significancia mayor a 0.05 (sig. = 0.051) por ende también sigue una distribución normal. Al observar que existe comportamiento paramétrico se aplica la prueba paramétrica de correlación de Pearson.

Análisis del objetivo general: Determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Tabla 42

Influencia entre el control interno y la gestión de créditos y cobranza

		CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,868
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Pearson	,868	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	14	14

Nota: la encuesta realizada a 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos.

Interpretación: En la representación evidenciada en la tabla 42, se evidencia que existe una significancia de $P= 0.000$, el cual es inferior al 0.05; lo cual indica que existe influencia entre el control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas con un valor de 0.868; pues, al contar con un eficiente control interno ayuda a mantener una buena gestión de créditos y cobranzas, manteniendo una buena solvencia.

Análisis del objetivo específico 1: Identificar la influencia del ambiente de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Tabla 43

Influencia entre el ambiente de control y la gestión de créditos y cobranza

		Ambiente de control	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Ambiente de control	Correlación de Pearson	1	,677
	Sig. (bilateral)		,008
	N	14	14
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Pearson	,677	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	14	14

Nota: la encuesta realizada a 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos.

Interpretación: En la representación evidenciada en la tabla 43, se evidencia que existe una significancia de $P=0.008$, inferior a 0.05, lo cual indica que existe influencia significativa entre el ambiente de control sobre la gestión de créditos y cobranzas con un valor de 0.677; ya que, al contar con un buen ambiente de control ayuda a contar una buena gestión en sus cuentas por cobrar generando un buen índice de liquidez para el buen funcionamiento de la empresa.

Análisis del objetivo específico 2: Reconocer la influencia de la evaluación de riesgos en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Tabla 44

Influencia entre la evaluación de riesgos y la gestión de créditos y cobranza

		Evaluación de riesgos	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Evaluación de riesgos	Correlación de Pearson	1	,831
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Pearson	,831	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	14	14

Nota: la encuesta realizada a 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos.

Interpretación: En la representación evidenciada en la tabla 44, se evidencia que existe una significancia de $P=0.000$, el cual es inferior al 0.05, lo cual indica que existe influencia significativa entre la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas valorado

en 0.831; pues, al mantener un seguimiento en la evaluación de riesgos permitirá mantener una buena gestión de crédito y cobranzas.

Análisis del objetivo específico 3: Analizar la influencia de las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Tabla 45

Influencia entre las actividades de control y la gestión de créditos y cobranza

		Actividades de control	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Actividades de control	Correlación de Pearson	1	,688
	Sig. (bilateral)		,007
	N	14	14
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Pearson	,688	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	14	14

Nota: la encuesta realizada a 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos.

Interpretación: En la representación evidenciada en la tabla 45, se evidencia que existe una significancia de $P=0.007$ inferior al 0.05, lo cual indica que existe influencia significativa entre la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas con un valor de 0.688; de tal forma, se considera que si la empresa mantiene bien estipulado sus actividades de control mantendrá eficiencia en el otorgamiento de créditos y en su administración de cobranzas.

Análisis del objetivo específico 4: Examinar la influencia de la información y comunicación en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Tabla 46

Influencia entre la información y comunicación y la gestión de créditos y cobranza

		Información y comunicación	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Información y comunicación	Correlación de Pearson	1	,782
	Sig. (bilateral)		,001
	N	14	14
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Pearson	,782	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	14	14

Nota: la encuesta realizada a 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos.

Interpretación: En la representación evidenciada en la tabla 46, se evidencia que existe una significancia de $P = 0.001$, el cual es inferior al 0.05, lo cual indica que existe influencia significativa y positiva entre la información y comunicación sobre la gestión de créditos y cobranzas con un valor de 0.782; pues, si la empresa mantiene su información actualizada y una buena comunicación con los colaboradores ayudará a contar con una buena gestión de todas sus cuentas por cobrar y por pagar.

Análisis del objetivo específico 5: Averiguar la influencia del monitoreo en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

Tabla 47

Influencia entre el monitoreo y la gestión de créditos y cobranza

		Monitoreo	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Monitoreo	Correlación de Pearson	1	,821
	Sig. (bilateral)		,000
	N	14	14
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS	Correlación de Pearson	,821	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	14	14

Nota: la encuesta realizada a 14 trabajadores que posee la comercializadora de electrodomésticos.

Interpretación: En la representación evidenciada en la tabla 47, se evidencia que existe una significancia de $P = 0.000$, el cual es inferior al 0.05, lo cual indica que existe influencia entre el monitoreo sobre la gestión de créditos y cobranzas con un valor de 0.821; por ello, si la empresa realiza un monitoreo constante de sus información contable y financiera de la empresa ayudará a contar con una buena gestión de créditos y cobranzas.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito determinar el grado de influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranza de una comercializadora de electrodomésticos en la ciudad de Chiclayo, 2021. Se encontró que de acuerdo con la prueba Shapiro – Wilk se acepta la primera suposición, debido a que posee una significancia bilateral de 0.287 y 0.051; lo que indica un control normal en ambas variables.

En relación con la dimensión ambiente de control, según lo mostrado en las tablas con respecto a las preguntas, se demuestra que el control interno en el área de créditos y cobranza es fundamental e imprescindible, pero a su vez debe ser aplicado adecuadamente, ya que se evidenció un nivel intermedio en valores éticos, funciones y procesos, de esta manera los resultados encontrados tienen relación con la investigación difundida por Valencia y Rincón (2020), los cuales precisaron que la ausencia de manual de procedimientos y funciones, valores o errores en los procesos relacionados con el área de inventarios, así como la carencia de la implementación de reglamentos de conductas generan un impacto negativo sobre la gestión de las existencias e impiden alienar a colaboradores con los objetivos empresariales.

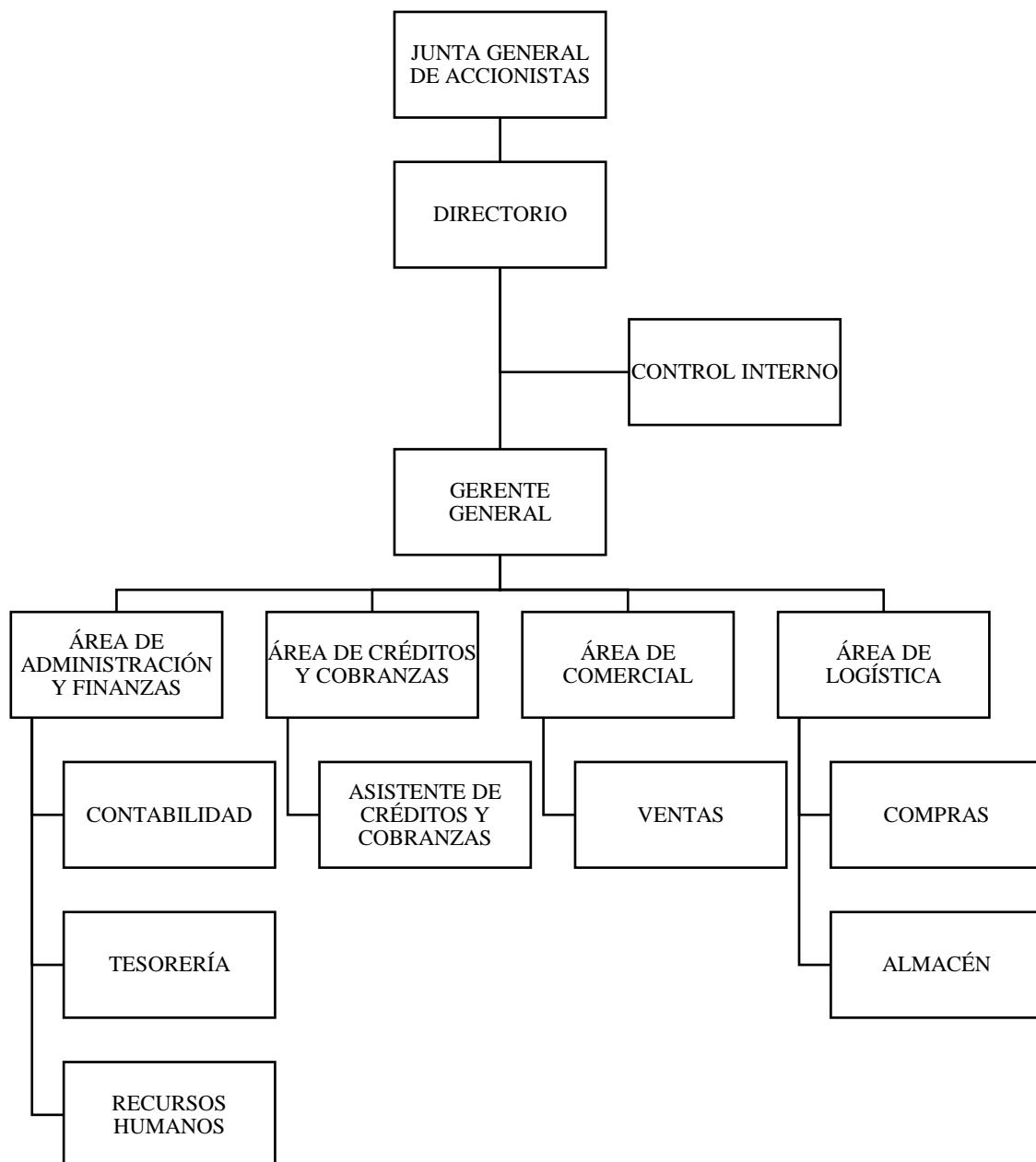
Por otro lado, se determinó que no se evalúan los riesgos y, por lo tanto, no se dispone de las medidas adecuadas para identificar riesgos y poder rectificarlos, la falta de identificación del riesgo dentro de la gestión de cobranzas, es porque no se llegaron a evaluar y analizar las causas principales; de tal manera, que la responsabilidad por parte de los empleados que lo administran no se aplicó adecuadamente, esto también es expuesto por Gonzáles y Molina (2019), quien en su investigación estableció que la falta de procesos de control, así como la estimación del riesgo pueden exponer a la empresa a la presencia de pérdidas, robos o daño de los inventarios.

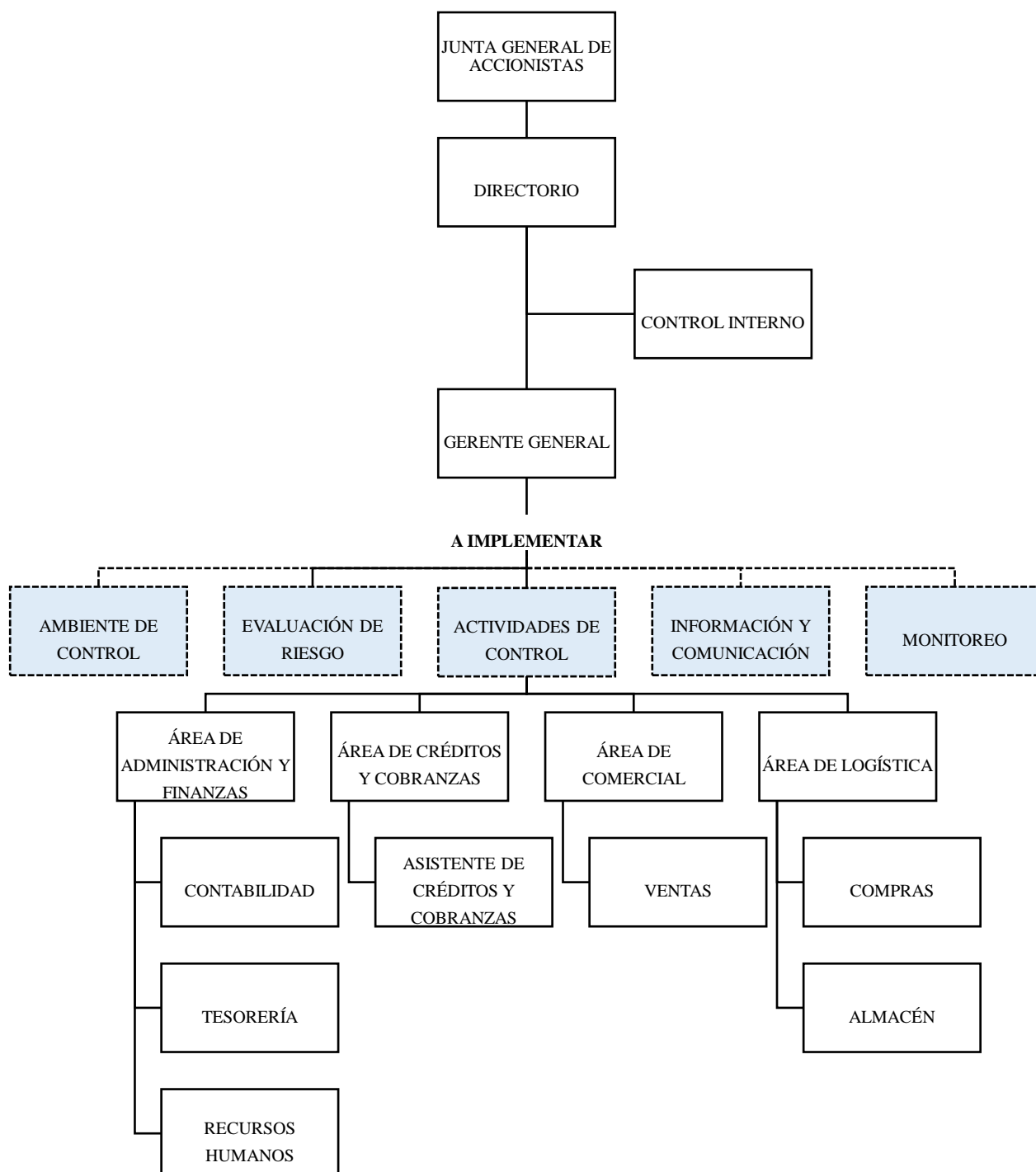
Así mismo, para las actividades de control, se identificó que la entidad cuenta con controles y actividades establecidos, sin embargo, la gestión de estos controles no se efectúa con responsabilidad, quiere decir que no se despliega en todos los niveles de la empresa, lo cual desvirtúa todo el procedimiento para el cumplimiento del control interno sobre la gestión de cobranzas, conforme a ello tenemos que García et al. (2019), en su investigación determina que las empresas gestionan inadecuadamente sus carteras de créditos y cobranza porque su debilidad se encuentra en las actividades de control que inevitablemente no son aplicados en las operaciones cotidianas, por esta razón se obstaculiza el desarrollo del control interno.

Llegados a este punto, encontramos a la dimensión de información y comunicación, donde se demostró en las tablas del cuestionario, que la empresa no procesa constantemente la información de las operaciones, el personal no brinda en un tiempo oportuno la información para la toma de decisiones, de igual manera que los canales de comunicación que utiliza gerencia no son útiles para plasmar información relevante, quiere decir que no se suministra información importante de manera fluida, segura y sin distorsiones desde las diferentes áreas; por lo tanto, afecta directamente la gestión de cobranzas, sobre todo al proceso de divulgación e intercambio de información para asegurar buenas operaciones de créditos con los clientes, esto también es señalado en (Jara, 2022), el cual preciso en la misma línea de investigación sobre la influencia que tiene el control interno en la gestión de créditos, que la información y comunicación entre los líderes con los empleados se vio desgastada al igual que el empleado con el cliente, generando una gran desmotivación, insatisfacción y finalmente baja productividad.

Como ultima dimensión tenemos al monitoreo, en la cual se conoció que manejan un escaso seguimiento a los procesos y cumplimiento del control interno, de manera que se ha percibido que existe deficiencias en establecer y utilizar los procesos, y políticas para la gestión de créditos, además, de la falta de optimización de los procesos de pago, esto demuestra que la comercializadora no realiza auditorías internas, Granda y Hinojosa (2021), los cuales precisaron que la supervisión y monitoreo es inexistente o desconocido en la empresa comercializadora, ello permite un descontrol de procesos por falta de mecanismos de evaluación y corrección de desviaciones, de esta manera se determina la mala gestión en la ejecución de los cobros puntuales.

**ORGANIGRAMA DE UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE
ELECTRODOMÉSTICOS S.A.C**



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general, el cual planteó determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos, los resultados estadísticos demostraron una significancia de 0.000 inferior al 0.05 con una influencia de 0.868; de esta manera, se concluye que la empresa tiene políticas para el cumplimiento del control interno que influyen en la gestión de créditos, pero se percibe en las operaciones de ventas crediticias que la entidad posee un nivel bajo de desempeño en sus instrumentos del ambiente de control, evaluación de riesgos, información y comunicación, actividades de control, y monitoreo de los procesos de cobranzas, de tal manera que influye directamente en la actividad del negocio.
2. En relación con el objetivo específico 1, que es identificar la influencia del ambiente de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos, se concluyó que con una significancia de 0.008 siendo inferior a 0.05 con un valor de influencia de 0.677, se demuestra que existe relación entre la primera dimensión y la variable dependiente; sin embargo, la empresa no posee una buena estructura organizacional, esto se ve reflejado en el desconocimiento del personal frente a su desempeño en el proceso de crédito y cobranzas, de tal manera que no existe una filosofía de trabajo, valores éticos; aceptando que la alta dirección no ha establecido la estructura, líneas de reporte, niveles de autoridad y responsabilidad que se alinean a los objetivos de la empresa, por ende no se aplicaron normas, políticas y procedimientos apropiados para un mejor desenvolvimiento del personal, ocasionando que no haya un procedimiento establecido para el desarrollo de las funciones de las diferentes áreas.
3. Según el objetivo específico 2, que es reconocer la influencia de la evaluación de riesgos en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos, la prueba estadística arrojó una significancia de 0.000, cuyo nivel de influencia es de 0.831, se demuestra que existe relación entre la segunda dimensión y la variable dependiente; pero a pesar de que existe relación, entre la gestión de riesgos en las operaciones de crédito y cobro de la empresa y la salud económica de los trabajadores, el proceso sistemático de identificación, análisis y control de peligros y riesgos no se lleva a cabo de manera adecuada; asimismo, esta falta de enfoque efectivo, se traduce en la ausencia de garantías para la salud financiera y la seguridad económica de los empleados; además la organización no gestiona adecuadamente la identificación de riesgos, lo que resulta en debilidades significativas en la evaluación y análisis de la administración de riesgos,

también, estas deficiencias afectan directamente la liquidez necesaria para hacer frente a los costos y gastos operativos de la empresa, generando incertidumbre en la gestión de cobros relacionados con el crédito otorgado a la cartera de clientes. En consecuencia, se hace imperativo que la empresa mejore de manera urgente sus prácticas en la gestión de riesgos para salvar tanto su estabilidad financiera como la seguridad económica de sus trabajadores.

4. El objetivo específico 3, analizar la influencia de las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos, primero se realizó la prueba de Shapiro – Wilk, donde se obtuvo una significancia de 0.007 con un valor de influencia de 0.688, se demuestra que existe influencia entre la tercera dimensión y la variable dependiente; pero a pesar de que existe relación; se concluye que la entidad posee un deficiente control de las actividades realizadas a través de la ejecución de controles físicos, los cuales son comparados de forma periódica; sin embargo, no efectúan indicadores para medir el desempeño del personal, también se determinó condiciones de deficiencias y carencias en la ejecución de cada uno de los procesos, definiendo altos costos en la ejecución de la gestión de cobranza, con un bajo índice de recuperación que se refleja en el alto índice de notificaciones de las gestiones de cobranza.
5. También, el objetivo específico 4 examinar la influencia de la información y comunicación en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos, la prueba estadística evidenció una significancia de 0.001 y su influencia de 0.782; de igual manera, se concluye que la empresa no presenta correctos sistemas de comunicación, pues estos no se desempeñan según las necesidades de la empresa; sin embargo, brinda información para tomar de decisiones, pero en el proceso se muestra un desempeño pobre, de tal manera que en ocasiones suele ser oportuna, clara y precisa, quitando la veracidad y originando volatilidad e incertidumbre en el intercambio de información entre los trabajadores internos y los clientes.
6. Finalmente, el objetivo específico 5 averiguar la influencia del monitoreo en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos, se obtuvo en la prueba de Shapiro – Wilk, una significancia de 0.000, y su valor de influencia de 0.821; concluyéndose que la empresa presenta un mal proceso de evaluación según lo planificado; lo que demuestra que el área que supervisión no monitorea constantemente las operaciones, además que no se lleva un reporte mensual que permita hacer un rastreo de los créditos otorgados; también, se ha determinado la inexistencia de procesos óptimos

para el otorgamiento de créditos debido a que cada trabajador actúa a criterio propio sin contar con políticas y directivas en la entidad.

RECOMENDACIONES

1. Por lo expuesto anteriormente, el área de créditos y cobranzas debe realizar un análisis exhaustivo que abarque la estructura y eficacia de los procedimientos internos relacionados con la concesión de créditos, la supervisión de cuentas por cobrar, y la implementación de medidas preventivas y correctivas; asimismo, se examine detalladamente los controles internos existentes, como políticas de aprobación de créditos, seguimiento de saldos pendientes y la segregación de funciones en el proceso; además, la implementación de indicadores claves de desempeño para evaluar la efectividad del control interno en la reducción de riesgos y la optimización del flujo de efectivo, ya que este enfoque proporcionará una visión integral de cómo el control interno impacta directamente en la eficiencia y seguridad de la gestión de créditos y cobranzas en la comercializadora de electrodomésticos.
2. Se sugiere a la Gerencia fijar correctamente las responsabilidades y funciones a cada trabajador para facilitar el reconocimiento del responsable de ejecutar y supervisar el control respectivo, con la finalidad de que el rendimiento del control sea el esperado por la empresa, dado que actualmente el ambiente de control se encuentra en un nivel bajo según la gran mayoría de encuestados. Además, el área de recursos humanos debería hacer reuniones para exponer el manual de políticas y procedimientos al personal, con la finalidad de crear un lazo de compromiso con sus funciones y responsabilidad con la empresa, este beneficio sería colateral porque mejoraría a la empresa en su actividad de negocio y aclararía las dudas del personal con su desempeño laboral.
3. Considerando que la evaluación de riesgos de la empresa se encuentra en un nivel medio, el área de control interno debería mejorar o modificar las estrategias que emplean para identificar los riesgos, ya que un adecuado nivel de evaluación permitirá realizar un correcto análisis a los posibles riesgos que pueden llegar a presentarse en el desarrollo de las operaciones. Por ello, la empresa tiene que elaborar mapas de riesgos de créditos y cobranzas por perfiles y orígenes, de tal manera que se asigne un responsable por unidad, área y niveles de operación final.
4. El área de créditos y cobranzas necesita aplicar actividades de control, para implementar indicaciones sobre la manera apropiada para otorgar un crédito a cada cliente; asimismo, señalar la forma correcta de clasificar la documentación obtenida con cada registro a fin de tener un mejor control, facilitando las actividades que se originen de dicho registro.

5. El área de créditos y cobranzas debería implementar un sistema de información y comunicación con el cual la empresa pueda identificar de manera rápida cada uno de los clientes que tiene y visualizar en qué situación se encuentra cada uno de ellos, con el propósito de reconocer los clientes deudores; así como también los que han cancelado sus pagos en el plazo establecido.
6. La gerencia debe efectivizar los mecanismos de control interno involucrados en la gestión de crédito y cobranzas, mediante el monitoreo constante, para evitar afectar la liquidez, que es la fuente para afrontar los pagos de impuestos, tributos, planillas, gastos operativos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Astarita, R. (12 de diciembre de 2020). *Crédito, acumulación y crisis en la teoría de Marx*. Crédito, acumulación y crisis en la teoría de Marx: <https://www.sinpermiso.info/textos/credito-acumulacion-y-crisis-en-la-teoria-de-marx>
- Baldeón, K. (2021). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas con incidencia en la liquidez de la empresa Inversiones MKM S.A.C. año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/4541>
- Cantú, P. (2018). Profesorado universitario: Emisor de valores éticos y morales en México. *Revista Educación*, 42(1), 1-13. https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442018000100105
- Castro, J., y Lorenti, D. (2019). *Propuesta de control interno para mejorar la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa COYHAIQUE S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46226>
- Delgado, Y., y Rodríguez, D. (2021). *Debilidades de Control Interno del área de créditos y cobranzas y su incidencia en el índice de morosidad de la empresa Minermaq y Construcciones EIRL, en el año 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/29123>
- Elizalde, L. (2018). Control interno desde el enfoque contemporáneo (modelo coso y coco). *Revista Contribuciones a la Economía*. <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/4/control-interno-contemporaneo.html>
- García, X., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019). La gestión de créditos y cobranza caso empresa "Multillanta Ramírez". *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 7(1), 73-81. <http://ojstest.formacion.edu.ec/index.php/rif/article/view/136>
- García, X., Madonado, H., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales*

- Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 1-14.
<https://pdfs.semanticscholar.org/27e3/6b7ff61d28cf10884d6b8d3373db2d22fe52.pdf>
- González, B., y Molina, S. (2019). *Diseño de políticas y procedimientos de control interno para la recuperación de Cartera Vencida en Almacenes Multimax*. [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Cuenca]. Repositorio Institucional Universidad Católica de Cuenca. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/8524>
- Granda, A., y Hinojosa, H. (2021). *Diseño de control interno para la gestión de cobranzas en una empresa comercializadora de electrodoméstico en la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/58647>
- Grau, J. (12 de marzo de 2020). *Ludwig von Mises: «La teoría del dinero y del crédito»*. Ludwig von Mises: «La teoría del dinero y del crédito»: <https://www.nuevarevista.net/ludwig-von-mises-la-teoria-del-dinero-y-del-credito/>
- Gutiérrez, J., Narváez, C., Torres, M., y Erazo, J. (2020). El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(1), 127-166.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7344294>
- Hurtado, M., y Álvarez, N. (2016). Teoría General del Control. *UNIREMINGTON Corporación Universitaria Remington*, 1-61.
<http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/teoria%20general%20del%20control/Teoria%20general%20del%20control%202016.pdf>
- Isaza, A. (2018). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Bogotá: Ediciones de la U.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=BTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA20&dq=control+internoyots=zFng-tqFiAysig=oDPsdq4DksNb7bXNN-IM7JvYEwY#v=onepage&q=control%20internoyf=true>
- Lara, G., y Pérez, L. (2020). Procedimientos de control interno para el ciclo de ventas, cuentas por cobrar y cobros. *Revista Maya*, 2(2), 40-47.
<https://scholar.archive.org/work/uilwmqurlzhqxa3tvfa6nlauze/access/wayback/https://revistamaya.org/index.php/maya/article/download/401/1130>

- Levy, N. (2019). Financiamiento, financiarización y problemas del desarrollo. *Cuadernos de Economía*, 38(76), 207-230. <http://www.scielo.org.co/pdf/ceco/v38n76/2248-4337-ceco-38-76-207.pdf>
- Martínez, C., Arellano, A., y Carballo, B. (2020). La creación de la ventaja competitiva desde la perspectiva de las teorías administrativas. *RFCE-Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 24(1), 79-92. <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/view/4362>
- Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Grupo Editorial Patroa S.A. de C.V. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Mundaca, F. (2021). *Control interno y gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80942>
- Obando, M. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *Revista ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/2254>
- Paladino, M., Debeljuh, P., y Delbosco, P. (2019). *Integridad. Un liderazgo diferente*. Buenos Aires: LID Editorial Empresarial, S.R.L. https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=bTECEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=valor+integridadyots=Zgc4cgsouDysig=yeTbZ3T4OHYwCp_xlju6yy-4few#v=onepage&q=valor%20integridadyf=true
- Pelayo, M., Joya, R., Velásquez, J., y Lepe, B. (2019). Supervisión del control interno en microempresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, 13(1), 1-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2306-91552019000100001&script=sci_arttext&lng=pt
- Periche, G., Ramos, E., y Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612018000100018&script=sci_arttext&lng=en

- Quiroz, D., Barrios, R., y Villafuerte, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Balance's Revista de investigación del departamento académico de Ciencias Contables*, 7(10), 48-56. <http://45.58.104/index.php/Balances/article/view/183>
- Sánchez, D. (2020). *Análisis FODA o DAFO*. Madrid: Bubok Publishing S.L. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=yid=6h0JEAAQBAJyoi=fndypg=PT10ydq=an%C3%A1lisis+FODAyots=8ZPiUhcsuoyisg=Chh2EPuWkiqLIMhy4cL3XhX6NE0#v=onepage&q=an%C3%A1lisis%20FODAyf=true>
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Torres, A. (2019). Elementos de un sistema de información contable efectivo. *Quipukamayoc*, 27(53), 73-79. https://www.researchgate.net/profile/Arturo-Torres-Gallardo/publication/349576135_Elementos_del_Sistema_de_Informacion_Contable_Efectivo/links/6036f5664585158939c9f0df/Elementos-del-Sistema-de-Informacion-Contable-Efectivo.pdf#page=73
- Valle, A. (2020). La planificación financiera, una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300160&script=sci_arttext&lng=en
- Yahuana, J. (2021). *El control interno en los créditos y cobranzas de la empresa Sebastian'S Inversiones AFEM S.A.C. de Villa María del Triunfo - Lima en el año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1230>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 48

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Principal	General	General		
¿Cuál es la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?	Determinar la influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	El control interno influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Control interno	Tipo: aplicada
Específicos	Específicos	Sub hipótesis		Enfoque: cuantitativo
¿Cuál es la influencia del ambiente de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?	Identificar la influencia del ambiente de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	El ambiente de control interno influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Dimensión 1: ambiente de control	
¿Cuál es la influencia la evaluación de riesgos en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?	Reconocer la influencia la evaluación de riesgos en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	La evaluación de riesgos influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Dimensión 2: evaluación de riesgos	
¿Cuál es la influencia de las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?	Analizar la influencia de las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Las actividades de control influyen significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Dimensión 3: actividades de control	Diseño: no experimental
¿Cuál es la influencia de la información y comunicación en la	Examinar la influencia de la información y comunicación en la		Dimensión 4: información y comunicación	Alcance: descriptiva-correlacional
			Dimensión 5: monitoreo	
			Gestión de créditos y cobranzas	Nivel: transversal

gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?	gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	La información y comunicación influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Dimensión 1: políticas de créditos
¿Cuál es la influencia del monitoreo en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021?	Averiguar la influencia del monitoreo en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	El monitoreo influye significativamente en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.	Dimensión 2: políticas de cobranzas

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 49

Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores
Variable 1: Control Interno	Ambiente de control	Integridad y valores éticos
		Estructura organizacional
	Evaluación de riesgos	Procedimientos de recursos humanos
		Identificar los riesgos
		Analizar los riesgos
	Actividades de control	Administrar los riesgos
		Controles físicos
		Indicadores de desempeño
Variable 2: Gestión de Créditos y Cobranzas	Información y comunicación	Funciones directas
		Procesamiento de la información
	Monitoreo	Canales de información
		Proceso de evaluación
		Alcance y frecuencia de evaluación
	Otorgamiento de créditos	Nivel de documentación
		Proceso para otorgar un crédito
		Elementos de investigación de créditos
	Administración de cobranzas	Documentación del solicitante
		Decisión del crédito
		Generalidades de la cobranza
		Políticas de cobranza
		Medios usados en la cobranza

Anexo 3: Cuestionarios

Control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

El presente cuestionario va dirigido a los colaboradores del área administrativa, atención al cliente, facturación, almacén, cobranza y contable; para conocer su percepción con respecto a la influencia del CI en la gestión de créditos y cobranzas de la comercializadora de electrodomésticos; teniendo como objetivo evaluar la importancia de dicha influencia. La información que otorgue será manejada con discrecionalidad y anonimato, por ello, se le agradece se sirva a contestar con la mayor objetividad posible.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente

N.º	Indicador	Ítems	N	R	O	F	MF
DIMENSIÓN: AMBIENTE DE CONTROL			1	2	3	4	5
1.	Integridad y valores éticos	Los administradores divulgan y practican la integridad y valores éticos.					
2.	Estructura organizacional	La estructura de la organización se actualiza en todas las áreas y cargos de la empresa.					
3.		La estructura organizacional de la empresa ayuda a mejorar las funciones de los trabajadores.					
4.	Procedimientos de recursos humanos	La empresa cuenta con las normas, políticas y procedimientos diseñados para el desarrollo de las operaciones cotidianas.					
5.		Se plantean los procesos y funciones de cada área que se deben llevar a cabo en la comercializadora					
DIMENSIÓN: EVALUACIÓN DE RIESGOS			1	2	3	4	5
6.	Identificar los riesgos	En las operaciones cotidianas que realiza la empresa se logran identificar los riesgos que amenazan a la empresa.					
7.	Analizar los riesgos	Al tener identificados los riesgos se llegan a evaluar y analizar sus causas y consecuencias.					
8.	Administrar los riesgos	La administración de los riesgos es responsabilidad exclusiva de la gerencia de la empresa.					
9.		Se involucra a todos los empleados para detectar y mitigar de los riesgos.					
DIMENSIÓN: ACTIVIDADES DE CONTROL			1	2	3	4	5
10.	Controles físicos	La empresa cuenta con controles físicos para salvaguardar a todos los activos.					
11.		Los controles físicos son comparados de forma periódica con los registros de la empresa.					
12.	Indicadores de desempeño	Se ejecutan indicadores de desempeño del personal para evaluar su desarrollo.					
13.		Gerencia se encarga de realizar la revisión de informes de desempeño de los empleados.					

DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			1	2	3	4	5
14.	Procesamiento de la información	El procesamiento de información de las operaciones es realizado constantemente.					
15.		La información que brinda el personal en general es crucial y oportuna para tomar decisiones.					
16.	Canales de información	Los canales de comunicación que utiliza gerencia sirven para dar a conocer información relevante la empresa.					
17.		Los canales de comunicación se desempeñan en función a las necesidades de la empresa.					
DIMENSIÓN: MONITOREO			1	2	3	4	5
18.	Proceso de evaluación	Se realiza la delegación de una persona que realice el proceso de evaluación diariamente al funcionamiento de la empresa.					
19.		El proceso de evaluación Va de acuerdo a lo planificado al inicio de las actividades.					
20.	Alcance y frecuencia de evaluación	Dicha evaluación llega a todas las áreas y funcionarios de la empresa.					
21.		La periodicidad de la evaluación se ejecuta de forma mensual en la empresa.					
22.	Nivel de documentación	La evaluación y seguimiento realizada se reflejan en reportes mensuales que maneja la gerencia.					

Control interno y su influencia en la gestión de créditos y cobranzas de una comercializadora de electrodomésticos en Chiclayo, 2021.

El presente cuestionario va dirigido a los colaboradores del área administrativa, atención al cliente, facturación, almacén, cobranza y contable; para conocer su percepción con respecto a la influencia del CI en la gestión de créditos y cobranzas de la comercializadora de electrodomésticos; teniendo como objetivo evaluar la importancia de dicha influencia. La información que otorgue será manejada con discrecionalidad y anonimato, por ello, se le agradece se sirva a contestar con la mayor objetividad posible.

Instrucciones: Marque con un (x) su respuesta según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente

N.º	Indicador	Ítems	N	R	O	F	MF
DIMENSIÓN: OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS			1	2	3	4	5
1.	Proceso para otorgar crédito	Se diseña un proceso para otorgar un crédito a los clientes.					
2.		El proceso de otorgamiento de créditos es entendible por todo el personal de créditos.					
3.	Elementos de investigación	Se le capacita al personal para conocer y ejecutar de forma correcta dicho proceso de otorgamiento de créditos.					
4.		El personal cuenta con las herramientas necesarias para investigar y analizar al cliente que solicita un crédito.					
5.	Documentación del solicitante	Se revisa el sistema para conocer el historial del cliente y conceder créditos a los clientes.					
6.		La documentación del solicitante es comprobada para cerciorarse que posee todos los datos necesarios para ejecutar el crédito.					
7.	Decisión del crédito	Se establecen criterios para aceptar o negar la decisión del crédito del cliente.					
8.		En la decisión del crédito consignan parámetros para sus tasas, moras y modalidades de campaña.					
DIMENSIÓN: ADMINISTRACION DE COBRANZAS			1	2	3	4	5
9.	Generalidades de la cobranza	La empresa evalúa periódicamente la gestión que se desenvuelve en las cobranzas.					
10.		La gestión de cobranzas requiere de mejoras porque casi siempre se tiene una cartera vencida.					
11.	Políticas de cobranza	Se establecen políticas de cobranzas que mejoren la situación de la cartera atrasada de la empresa.					
12.		Cuando se mejoran las políticas, el personal mejora sus funciones y compromiso con la empresa					
13.	Medios usados en la cobranza	La empresa carece de medios para realizar una cobranza efectiva de los clientes.					
14.		Se incorporan estrategias que faciliten la cobranza para recuperar las deudas antiguas.					