



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO
EFICIENTE PARA LAS ÁREAS DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS Y SUS INCIDENCIAS EN LA ENTIDAD
FINANCIERA MI BANCO SUCURSAL AYACUCHO,
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. VANESSA NÉLIDA LÓPEZ HUANCARE

ASESOR:

Mgtr. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL

**AYACUCHO – PERÚ
2017**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**IMPLEMENTACIÓN DE CONTROL INTERNO
EFICIENTE PARA LAS ÁREAS DE CRÉDITOS Y
COBRANZAS Y SUS INCIDENCIAS EN LA ENTIDAD
FINANCIERA MI BANCO SUCURSAL AYACUCHO,
2016**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Bach. VANESSA NÉLIDA LÓPEZ HUANCARE

ASESOR:

Mgtr. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL

**AYACUCHO – PERÚ
2017**

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

Mgtr. CPCC. ORLANDO SÓCRATES SAAVEDRA SILVERA
Presidente

Mgtr. CPCC. MANUEL JESÚS GARCÍA AMAYA
Secretario

Mgtr. CPCC. HUGO CASTRO QUICANA
Miembro

Mgtr. CPCC. ULDARICO PILLACA ESQUIVEL
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi vida.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote -ULADECH, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Escuela de contabilidad.

De igual manera mi más sincero agradecimiento a mi asesor Mgtr. CPCC. Uldarico Pillaca Esquivel, que con sus consejos y sugerencias hicieron posible este trabajo de investigación.

DEDICATORIA

A mi madre Felicinda, que con tu apoyo has logrado que llegue a esta meta, porque con amor me has mostrado la belleza de la vida, con tu ejemplo me has enseñado a vivir y a reír con el mundo, donde hemos compartido momentos felices, desvelos ambiciones e inquietudes.

Con paciencia has forjado en mis sueños, ilusiones y esperanzas, me has hecho crecer como persona, ayudándome a salir adelante en momentos difíciles para hacer de mi lo que hoy soy.

A tu lado, la vida es un regalo divino, porque eres y por siempre serás un ejemplo en mi vida.

A mi querida hija, Oreana, quien es el motor de mi vida, la razón de seguir adelante quien me brinda su apoyo moral en todo momento.

Resumen

La presente investigación pertenece a la línea de investigación Mecanismos de control – Control interno, de la Facultad de Ciencias Contables, Financieras y Administrativas, de la Universidad Católica los Ángeles Chimbote denominado: **“Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016”**, el problema es el siguiente: ¿En qué medida la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas inciden en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016? Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. Se ha planteado los siguientes objetivos específicos: 1. Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. 2. Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. 3. Determinar que la Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. La modalidad utilizada en la investigación es la revisión bibliográfica documental mediante la recolección de información de fuentes como: textos, tesis, trabajos, artículos, etc. El tema de investigación tiene como resultados lo siguiente: De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Palabras claves: Control, eficiente, créditos, cobranza.

Abstract

The present investigation belongs to the line of research Mechanisms of control - Internal control, of the Faculty of Accounting, Financial and Administrative Sciences, of the Universidad Católica los Angeles Chimbote denominated: **"Implementation of efficient internal control for the areas of credits and collections and Its incidents in the financial institution My Bank branch Ayacucho, 2016"**, the problem is: To what extent the implementation of efficient internal control for the areas of credits and collections affect the financial management My Bank branch Ayacucho, 2016? In order to answer the problem, the following general objective has been proposed: To determine that the implementation of efficient internal control for the areas of credits and collections affects the financial management My Bank branch Ayacucho, 2016. The following specific objectives have been proposed: 1. Determine that the implementation of efficient internal control for the area of credits affects the financial management My Bank Ayacucho branch, 2016. 2. Determine that the implementation of efficient internal control for the collection area affects the financial management My Bank branch Ayacucho, 2016. 3. To determine that the implementation of efficient internal control for the areas of credits and collections avoids the delinquency of the loans granted by the bank My Bank branch Ayacucho, 2016. The modality used in the research is the bibliographical review documentary through the collection Of information from sources such as: texts, theses, works, art Vehicles, etc. According to the table and graph 1, 93% of the respondents consider that the implementation of efficient internal control in the area of credits affects the financial management My Bank, branch Ayacucho. According to the chart and graph 2, 97% of the respondents consider that the implementation of efficient internal control in the collection area affects the financial management Mi Banco, Ayacucho branch. According to the chart and graph 3, 97% of the respondents consider that the implementation of efficient internal control for the areas of credit and collection avoids the delinquency of the loans granted by the financial My Bank, branch Ayacucho.

Key words: Control, efficient, credits, collection.

Contenido

Título de la investigación (Carátula)	
Hoja de firma del jurado y asesor	ii
Agradecimiento.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Contenido.....	vii
Índice de gráficos y cuadros.	viii
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Cuadros	ix
I. Introducción.....	1
II. Revisión de la literatura	3
III. Hipótesis	31
IV. Metodología.....	31
4.1. Diseño de la investigación	31
4.2. Población y muestra.	31
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores	33
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
4.5 Plan de análisis.....	34
4.6 Matriz de consistencia.....	35
4.7 Principios éticos	36
V. Resultados	37
5.1. Resultados	37
5.2. Análisis de los resultados	50
V. Conclusiones	53
Recomendaciones	54
Aspectos complementarios	55
Referencias Bibliográficas	55
Anexos	57

Índice de gráficos y cuadros.

Índice de Gráficos

Gráfico 1: ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?	43
Gráfico 2: ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?	44
Gráfico 3: ¿Para usted la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?	45
Gráfico 4: ¿Para usted los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, se preocupan por la capacitan del personal?.....	46
Gráfico 5: ¿Para usted la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos?.....	47
Gráfico 6: ¿Los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera?.....	48
Gráfico 7: ¿Los servidores de la Cooperativa en los dos últimos años han recepcionado capacitación sobre controles internos?	49

Índice de Cuadros

Cuadro 1: ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?	43
Cuadro 2: ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?	44
Cuadro 3: ¿Para usted la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?	45
Cuadro 4: ¿Para usted los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, se preocupan por la capacitan del personal?.....	46
Cuadro 5: ¿Para usted la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos?	47
Cuadro 6: ¿Los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera?.....	48
Cuadro 7: ¿Los servidores de la Cooperativa en los dos últimos años han recepcionado capacitación sobre controles internos?	49

I. Introducción

El tema de investigación denominado: **“Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016”**, radica en la importancia por cuanto, la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, evita la morosidad producto de los préstamos, por tanto en la presente investigación se efectuará un análisis de los tipos de préstamos que concede la entidad financiera Mi Banco, enfocados desde diferentes perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas financieros aprobados por la entidad financiera.

El enunciado del problema de investigación es el siguiente: **¿En qué medida la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas inciden en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016?**

Para dar respuesta al problema se ha planteado el siguiente objetivo general: **Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016**

Para poder conseguir el objetivo general nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- 1. Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016.**
- 2. Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016**
- 3. Determinar que la Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016**

Por otra parte la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas será de vital importancia para la entidad financiera Mi Banco

sucursal Ayacucho, los mismos que mejorará la gestión financiera y sobre todo se evitará la existencia de morosidad producto de los préstamos concedidos sin garantía que respalde su pago oportuno, por tanto el control interno sirve también para:

- Poner en marcha medidas de prevención de la morosidad

- Comunicar y motivar a los empleados sobre los controles internos implementados para las áreas de créditos y cobranzas.

- Corregir oportunamente las irregularidades o errores y aspectos que se están ejecutando incorrectamente

- Propicia una mejor comunicación entre los empleados, así como la motivación de los mismos para que sigan en la línea correcta o mejoren los aspectos necesarios.

esta investigación está referida a la falta de implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y esta implementación como incide en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, por tanto es importante la presente investigación para la mejora de la entidad financiera en referencia, por otra parte el control interno eficiente a las áreas de créditos y cobranzas, estará orientada a prevenir la morosidad de los créditos otorgados que estos se deben otorgarse con las garantías de acuerdo a los montos establecidos ya sea garantías hipotecarias, laborales, etc., para tal efecto la entidad financiera debe establecer claramente que los préstamos estén debidamente garantizados para la cobranza oportuna y de esa manera en la entidad financiera Mi Banco Sucursal Ayacucho, no exista morosidad.

Por tanto, la implementación del control interno eficiente para el área de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, se evitará que exista morosidad y la consecuencia pérdidas económicas para la entidad financiera, entonces la implementación del control interno para las áreas de créditos y cobranzas debe eficiente y sobre todo oportuno y que tenga resultados esperados para la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho. Por cuanto los controles internos deficientes ocasionan una gestión deficiente, dando paso a la actuación de acciones legales los mismos en muchos casos no tienen resultados positivos, ocasionando prejuicios económicos, financieros e incumplimiento de metas y

objetivos; por cuanto la presente investigación sirve para el análisis, de la implementación del control interno.

Los resultados de la investigación constituyen herramientas de consulta, apoyo, alternativas de mejora y propuestas para llevar a la práctica y así enmendar irregularidades convenientes, de manera oportuna y sobre todo evitar la morosidad producto de los préstamos.

La metodología a utilizar de acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación bibliográfica documental, cualitativo y descriptivo, por cuanto todos los aspectos son mayormente la utilización de textos, tesis, revistas, artículos científicos, etc..

II. Revisión de la literatura

Antecedentes

El tema de investigación denominado: **“Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016”**. Hace referencia para esta investigación, trabajos realizados por autores que han sentido la inquietud hacia la temática en investigación.

Local

Carrión (2016), en su tesis: “Sistema de créditos, innovación y capacitación que otorga la caja Huancayo sede Ayacucho a las pequeñas y medianas empresas y su incidencia en la rentabilidad y gestión financiera, 2015”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho –Perú. Establece lo siguiente:

1. De acuerdo al cuadro y gráfico 1 el 80% de los encuestados considera que el sistema de créditos que otorga la Caja Huancayo incide en la rentabilidad y en la

gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas en la región de Ayacucho. (Objetivo Específico 1)

2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2 el 83% de los encuestados considera que la innovación en las pequeñas y medianas empresas inciden en la rentabilidad y gestión financiera en las empresas en el ámbito de la región de Ayacucho. (Objetivo Específico 2)

3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3 el 87% de los encuestados considera que la capacitación que otorga la Caja Huancayo, si incide en la rentabilidad y gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas en la región de Ayacucho. (Objetivo Específico 3)

4. De acuerdo al cuadro y gráfico 4 el 83% de los encuestados considera que el financiamiento, la innovación y la capacitación si inciden en la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas en la región de Ayacucho.

5. De acuerdo al cuadro y gráfico 6 el 80% de los encuestados considera que la Caja Huancayo al otorgar créditos a las pequeñas y medianas empresas asume un riesgo de inversión, por cuanto las garantías que presentan no son las más adecuadas.

6. De acuerdo al cuadro y gráfico 7 el 67% de los encuestados considera que la obtención de los créditos es de fácil acceso para las pequeñas y medianas empresas en el ámbito de la región de Ayacucho.

Pérez (2016), en su tesis: “Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, 2015”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Ayacucho – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

1. De acuerdo con el cuadro y gráfico 1, el 85% de los encuestados consideran que la implementación del sistema de control interno al rubro de inventarios influye para la gestión eficiente de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. (Objetivo Especifico N°1)

2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 90% de los encuestados indican que los controles previo, simultáneo y posterior facilitan la mejora continua en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. (Objetivo Especifico N°2)

3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 85%, de los encuestados indican que no existe lineamientos para la evaluación y retroalimentación del control interno para la toma de inventarios en la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga. (Objetivo Especifico N°3)

4. De acuerdo al cuadro y gráfico 4, el 95% de los encuestados manifestaron que la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, no cuenta con la estructura de control interno.

5. De acuerdo al cuadro y gráfico 5, el 90% de los encuestados indicaron que no fueron capacitados en el tema de control de inventarios en los dos últimos años, siendo un tema de interés para el adecuado desempeño de funciones laborales.

Nacional

Carranza; Céspedes & Yactayo (2016), en sus tesis: “Implementación del control interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Sayula S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

♣ En conclusión en la Empresa de Servicios SUYELU S.A.C. no se realizan procedimiento que permitan el control interno en las operaciones de tesorería como consecuencia los colaboradores del área desconocen las funciones específicas diarias que deben realizar, realizando sus funciones de manera empírica o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la empresa; esto se genera debido a que no cuentan con un manual de procedimientos específicos para cada operación que se realiza en tesorería, este manual es indispensable para que cada trabajador conozca los pasos a seguir y de esta manera se ejerza control en las actividades y procedimientos diarias de las operaciones de tesorería.

♣ Como resultado de la omisión al identificar al beneficiario del pago al momento de girar el cheque genera un desorden administrativo así como el incumplimiento de uno de los requisitos que dicta la Ley de Títulos y Valores asimismo, los papeles de trabajo de la muestra extraída del extracto bancario refleja un gran número de cheques girados al portador mensualmente, lo que dificulta conocer a quien se ha destinado el pago de la adquisición de bienes o servicios ocasionando retraso en el trabajo diario de las distintas áreas de la empresa. También hemos podido observar que existe diferencias entre el libro bancos y el estado de cuenta corriente debido a que existen cheques girados y no cobrados con demasiada antigüedad y no son anulados por parte de la gerencia.

♣ En conclusión, el dinero que ingresa a caja diariamente no se deposita en las cuentas corrientes de la empresa diariamente, lo que podría ocasionar pérdidas, robos hasta incluso un mal uso de dinero por parte del personal del área de tesorería.

♣ En conclusión, establecer fechas de pago a proveedores mediante la elaboración de un cronograma de pago origino que la empresa pueda contar con el dinero disponible para hacer frente a sus obligaciones.

Aleman (2016), en si tesis: “Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: Mi banco - Banco de la Microempresa S.A. Agencia los Órganos – Talara, 2015”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Piura – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

Respecto al Objetivo específico 1

a) Martínez (2015). Determinó que para identificar el riesgo operacional de las empresas financieras, las organizaciones están en la obligación de entender y medir el riesgo, determinar los niveles aceptables de exposición, implantar el control apropiado y monitorear su efectividad. En el Perú, el control interno administrativo de las empresas financieras se lleva a cabo aplicando los componentes del control interno, identificando y midiendo el riesgo operacional de sus transacciones. El control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, debe verificar los requisitos mínimos de seguridad para preservar la vida e integridad de sus

colaboradores, asegurar la continuidad del negocio, determinando acciones correctivas en los procesos, y contar personal capacitado para dar cumplimiento a lo antes mencionado.

b) Según Taboada (2015). Los bancos y Cajas municipales, están en la obligación de mostrar toda la información a los clientes, sobre los pagos, tasas de interés, comisiones de servicio, para que puedan tomar una buena decisión al momento de formular un contrato con estas entidades. Están en la obligación de aplicar el principio de transparencia de la información en todas sus operaciones.

Respecto al Objetivo específico 2

Teniendo como sustento el cuestionario aplicado, Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos – Talara, aplica procedimientos de control interno por área de trabajo:

a) Verificando diariamente el cumplimiento de pagos de los créditos otorgados, para ello se han clasificados en tramos de 1- 15, de 16 – 30 y de 31 a 60 días.

b) Identificando a través de comités, que los créditos y desembolsos a otorgar cumplan con los requisitos mínimos según producto y que los riesgos encontrados estén debidamente sustentados, como medida interna a partir de S/. 10, 000.00

c) Verificando que la empresa realice liquidaciones de efectivo al final del día, emita reportes, y se custodien en forma física en archivadores palanca, los cuales son revisados en las visitas de supervisión de jefaturas inmediatas.

d) Realizando arquezos de caja, control de tarjetas de crédito, cheques, Soat, y micro seguros. Los arquezos son sorpresivos, y semanales.

e) Controlar que las liquidaciones de Soat se realicen diariamente, y sean enviadas a la aseguradora respectiva.

f) Verificar que se realicen arquezos de bóveda, con periodicidad mensual y un arqueo sorpresivo.

g) Verificar que se utilicen las diversas herramientas de cobranzas tales como: condonación de deuda, cancelaciones totales, refinanciamientos, convenios de créditos en etapa de castigo, Transacciones Extrajudiciales (acuerdo o conciliación del crédito). Finalmente, Mi Banco” – Banco de la Microempresa S.A Agencia Los Órganos – Talara, respecto a la evaluación de riesgos se concluye que posee herramientas necesarias para la identificación y evaluación de los mismos, posee plan de contingencia, tecnología adecuada, cumple con la norma de custodia de valorados, emitiendo reportes oportunos. Sus actividades de control se basan en las normas vigentes, como la Ley N° 29571 D.S N° 011-2011-PCM que manifiesta que toda entidad financiera debe contar con libro de reclamaciones, manuales y procedimientos se encuentran a disposición de todo el personal, para asegurar el desarrollo adecuado de sus actividades.

Respecto al Objetivo específico 3

Realizando las comparaciones entre los antecedentes en el Perú y el caso Mí banco – Banco de la Microempresa SA, Agencia Los Órganos sobre control interno administrativo en las entidades financieras del Perú, se encontraron coincidencias y no coincidencias como:

a) Paz & Dávalos (2014). Consideraron que se necesita una mayor organización y planificación de manera continua, que serviría de mucha ayuda y facilitaría el control y así mismo agilizaría los procesos, aparte que le permitirá obtener la información solicitada de forma inmediata. Mi banco – Banco de la Microempresa S.A, Agencia Los Órganos cuenta con manual de políticas y procedimientos actualizados brindando soporte oportuno a sus operaciones.

Ramírez (2014), en su tesis: “Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas Municipales de Ahorro y crédito del Norte del Perú, período 2008 – 2010”, para optar el grado académico de magister en auditoría con mención en auditoría en la gestión empresarial, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

1. Las CMAC del Norte del Perú cumplen moderadamente los objetivos por las que fueron creadas, debido a que la gestión se ve desfavorablemente afectada por la

deficiencia en las políticas y procedimientos de las actividades de control gerencial, controles administrativos y los controles de procesamiento de información, los que afectan desfavorablemente la gestión de las Cajas Municipales del Norte del Perú.

2. La rotación elevada de las Gerencias Mancomunadas, no permiten un adecuado planeamiento estratégico a largo plazo, tampoco una adecuada ejecución presupuestal, situación que dificulta su desarrollo.

3. Las actividades de control relativas a la gestión directa de funciones por actividades administrativas no se cumplen con eficiencia debido al incremento de la morosidad de la cartera, estos controles existen en los manuales; pero a nivel administrativo no se ejecutan a cabalidad.

4. El procesamiento de la información no es el adecuado, las CMAC han tenido que acogerse a un sinceramiento de los créditos incobrables que tenían como refinanciados lo que distorsionaba los resultados de la gestión, e ir adecuándose a las normas legales respecto a las provisiones de colocaciones. Es importante remarcar la importancia de contar con buenos controles de las tecnologías de información porque desempeñan un papel fundamental en la gestión, destacándose al respecto el centro de procesamiento de datos, la adquisición, implantación y mantenimiento del software, la seguridad en el acceso a los sistemas.

5. Las deficiencias en las actividades de control repercuten en forma desfavorable en la gestión de las CMAC, necesitan implementar una gestión estratégica y transparente que agregue valor mediante una guía estratégica, lo que se lograría con la implementación de las prácticas del Buen Gobierno Corporativo.

Escarcena (2016), en su tesis: “Evaluación de la capacidad financiera de los sujetos solicitantes de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. Puno – 2015”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

Luego de haber contrastado las hipótesis específicas se ha llegado a las siguientes conclusiones: Al realizar una evaluación crediticia y financiera con los estados financieros preparados por los analistas, los clientes de la Caja Municipal de Ahorro

y crédito de Arequipa S.A. Tienen mayores posibilidades de acceder a créditos, pues en los bancos comerciales, no podrían acceder a estos. Pues los pequeños y micro comerciantes no tiene acceso a poder llevar una contabilidad completa, que es lo que exige la mayoría de los Bancos Comerciales. Es así que simplificando los requisitos, los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa S.A., pueden acceder fácilmente a créditos.

Primero: Las exigencias del sistema bancario para aprobar créditos a las pequeñas y microempresas, en la ciudad de Puno, es necesario cumplir con los requisitos solicitados por la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa S.A., son requisitos básicos que cualquier pequeño o microempresario puede cumplir ya que no es necesario tener registros contables. Solo es necesario que el analista de créditos pueda realizar una buena verificación in situ, levantando un buen inventario y con esa información armar los estados financieros y hallar los ratios de la actividad del cliente que está solicitando el crédito. Con esta información se puede tomar las decisiones de monto, plazo y TEA que puede acceder el cliente, sin riesgo de sobre endeudamiento.

Segundo: Determinar la trascendencia del sistema financiero en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Arequipa S.A. Los pequeños y microempresario pueden acceder de manera más fácil, a créditos para el aumento de su capital de trabajo, compra de activos fijos, muebles e inmuebles, y de esta manera poder mejorar sus ingresos, para beneficio de sus actividades y de sus familias, ya que teniendo mejores ingresos su nivel de vida mejorara.

Fernández (2015), en su tesis: “Nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con la Banca comercial y como incide en la liquidez de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2013 -2014”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

A continuación vamos a describir las conclusiones que se derivan de la investigación llevada a cabo.

Primera. Concluimos que el nivel de conocimiento de los consumidores de las obligaciones crediticias es baja debido a la escasa información de las características que otorgan las tarjetas de crédito emitidas por los bancos comerciales de la ciudad de Puno, porque un gran porcentaje de los consumidores solo conocen una tasa de interés, otro porcentaje conoce la comisión por membresía anual porque alguna vez tuvo problemas con esta comisión, de la misma forma las otras comisiones son conocidas por el consumidor porque tuvieron problemas con dicha comisión, por otro lado es muy grave concluir que un 17% de los consumidores no conocen ninguna comisión.

El INDECOPI, recibió 92 reclamos en el 2013 y 110 reclamos en el 2014 por tarjetas de crédito y en su mayoría por motivo de cobros indebidos e idoneidad, esto quiere decir que los clientes no estaban informados que pagarían comisiones cuando usen su tarjeta y por otro lado aduciendo que recibieron un producto distinto al que le ofrecieron. Para los consumidores los responsables de esta escasa información son los asesores que ofrecen el producto y las entidades bancarias porque la difusión de sus tasas y tarifas son ineficientes.

Segunda. Concluimos que los costos financieros que generan la emisión de tarjetas de crédito inciden directamente en la liquidez de los consumidores de la Banca Comercial; porque las tasas de interés varían en compras, disposición de efectivo y compra de deuda, la comisión por membresía anual varía según la categoría de la tarjeta, mientras más línea de crédito disponga el consumidor su tarjeta subirá de categoría y por lo consiguiente también aumentara el monto de la membresía que lógicamente incide en la liquidez del consumidor, la comisión por uso de cajero automático se paga por cada operación que el consumidor realizase en dicho canal, las penalidades por pago atrasado así como la reposición de tarjeta son comisiones que afectan directamente la liquidez del y por último los costos financieros han incidido en la liquidez de los consumidores porque el mayor porcentaje que tuvo problemas con la tarjeta tuvieron que reajustar su presupuesto.

Tercera. Proponemos políticas crediticias orientadas al uso de las tarjetas de crédito sin afectar la liquidez de los consumidores, para esto necesitamos involucrar a los entes supervisores de las empresas bancarias y a entes protectores de los

consumidores; proponemos que las entidades bancarias sean obligadas a distribuir folletería cuantitativa, que los mensajes en los cajeros automáticos no solo informen sobre la comisión por uso de cajero automático sino también informe la tasa que pague el usuario por dicha transacción; que los asesores estén supervisados por un sistema de Protección al consumidor y que los entes como el ASBAN y el ASPEC realicen campañas informativas donde se informe las mejores formas de usar una tarjeta de crédito.

Gago (2013), en su tesis: “La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana”, para optar el grado de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial, de la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

1. La implementación de una oficina de auditoría interna influye en los resultados de la gestión de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; pues actualmente estas organizaciones presentan serias dificultades en casi todos sus procesos y procedimientos que traen como consecuencia la no continuidad y sostenibilidad de estas instituciones.
2. El planeamiento de la auditoría interna incide en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales de las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana; pues el planeamiento se inicia con la programación de la entidad a ser examinada, en nuestro caso, una cooperativa de servicios múltiples y, dentro de ella, el área o asunto específico objeto de examen. El planeamiento provee una estrategia tentativa para orientar los esfuerzos de auditoría.
3. La aplicación de técnicas de auditoría interna, inciden en la formulación de políticas y procedimientos institucionales en las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana. Pues los métodos y procedimientos que utiliza el auditor para obtener la evidencia necesaria que fundamente sus opiniones y conclusiones, le permite emitir un juicio de opinión según las circunstancias, por ende sus recomendaciones aportan a la mejora de la gestión.

4. La evaluación, comprobación y análisis de los hechos por la auditoría interna, incide en los resultados de gestión en los servicios ofrecidos por las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues la revisión de los hechos es importante para determinar cuáles son los errores que se vienen cometiendo en las cooperativas de servicios múltiples en Lima Metropolitana.

5. Se logró determinar que los procedimientos de auditoría interna inciden en la toma de decisiones en las cooperativas de servicios múltiples de Lima Metropolitana, pues estos procedimientos se convierten en el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos o circunstancias relativas a los estados financieros.

Hidalgo (2010), en su tesis: “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranza en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú. Establece las siguientes conclusiones:

a) La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.

b) La Dirección de Control interno tiene como misión gerencial, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.

c) EL Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con

que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa

Internacional

Chica & López (2015), en su tesis: “Análisis financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poisón S.A. del periodo 2012 – 2014”, para optar el título de contaduría pública autorizada, de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Establece las siguientes conclusiones:

- Las políticas y procedimientos dentro de la empresa Poisón S.A. no se encuentran establecidas, es decir, no existen manuales que describan los procesos desde su inicio hasta su definitiva conclusión, por ende la problemática de la empresa ha ido generando ineficiencias en la recuperación oportuna de cartera, como lo manifiesta el personal que labora en la empresa, quienes la mayoría dicen no tener conocimiento suficiente en los procesos de control de dicho departamento.
- Se concluye que el Departamento de Crédito y Cobranzas no realiza el debido seguimiento de clientes al momento de otorgar crédito, además no lleva registros de saldos actualizados y no elabora reportes de antigüedad de cartera que muestre el comportamiento de los clientes, todo esto se debe a que se le ha asignado demasiada carga de trabajo a la persona encargada del área provocando la ineficiencia del cumplimiento de sus tareas y que se ve reflejado en el deficiente procedimiento de cobro oportuno.
- En la encuesta se pudo reflejar que la cartera de clientes no se supervisa periódicamente, por lo que no se tiene una información actualizada de saldos pendientes de cobro, esto da como resultado, la poca veracidad de la información de los créditos al momento de una toma de decisión.

- En su totalidad el personal de la empresa califica como negativo el impacto en el manejo del efectivo y la liquidez al no contar con procedimientos y políticas en la gestión de Cobranza, lo que demuestra la importancia de su inexistencia.
- Por tales razones y consecuencias se diseñó una propuesta para el departamento de Crédito y Cobranzas, definiendo:
 - ✓ Políticas de Crédito y Cobranzas.
 - ✓ Funciones para el Jefe de Crédito y Cobranza, además se sugirió a la empresa reubicar o contratar dos persona para que ayude a desarrollar sus actividades, lo que permitirá cumplir a cabalidad las labores de crédito de una manera eficiente y favorable para mejoras y en general para la empresa.
 - ✓ Procesos de otorgamiento de crédito, gestión de cobranza, facturación y monitoreo de saldos.

García (2013), en su tesis: “Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el grupo Villar y sucursales en el Ecuador”, para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, de la Universidad Estatal de Milagro, Milagro – Ecuador. Establece las siguientes conclusiones:

Consciente de la falencia existentes en el área de crédito y cobranzas en relación al proceso de análisis de los créditos que se otorgan, la alta gerencia participará activamente brindando las facilidades necesarias para implementar la propuesta.

Es de vital importancia para el crecimiento económico – financiero de la institución fortalecer los procesos en el área de crédito y cobranzas, procurando un análisis crediticio eficiente que se refleje en la recuperación de la cartera.

Existe la necesidad de capacitación del personal que labora en el área de crédito y cobranzas, y la disposición para la superación, identificado con los objetivos de la empresa.

El proyecto cuenta con la factibilidad, técnica, administrativa y financiera para su ejecución.

Casamín (2012), en su tesis: “Implementación de procedimientos de control interno aplicado al área de crédito y cobranza de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones”, para optar el título de doctora en contabilidad y auditoría, de la Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador. Establece las siguientes conclusiones:

1. En la actualidad las empresas que se dedican a la producción y venta de colchones se han visto obligadas a incorporar a sus ventas un sistema de crédito eficaz, para obtener el mayor número de clientes posibles, lo que ha generado un incremento en las ventas, pero esto no es suficiente cuando se carece de un sistema eficiente y efectivo de la recuperación del efectivo.
2. La empresa “COLCHONES ABC” S.A. cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humano necesarios para realizar sus actividades diarias.
3. La gerencia se encuentra motivada a implementar el sistema de control interno en el departamento de crédito y cobranzas, y a difundir este interés a todo el personal de la empresa, especialmente al personal del departamento en cuestión.
4. Es necesario adoptar medidas que permitan disminuir el riesgo de fraude al que se expone el efectivo de la empresa “COLCHONES ABC” S.A, es cierto que los créditos no son exclusivamente efectivo, pero la recuperación de las ventas, genera efectivo.
5. No solamente es importante incrementar las ventas, sino la manera efectiva como se pretenda recuperar el crédito otorgado, ya que en la actualidad es complicado contar con la voluntad de pago (buena fe) de las personas y más aún cuando no existen respaldos suficientes de la deuda.
6. Toda empresa está sujeta a riesgo al momento de otorgar un crédito, el riesgo pretenderá ser disminuido con la adopción de un sistema de control.
7. El control interno es una herramienta importante, ya que permite salvaguardar los recursos de la empresa, mediante la aplicación de controles idóneos en todos los procesos de cada una de las áreas de la empresa. Para que la recuperación de la cartera sea eficiente es de suma importancia contar con un manual de procedimientos

a seguir para el cobro oportuno de los créditos, así como las funciones que deben realizar cada uno de los miembros del departamento de crédito y cobranza.

8. Es preciso señalar la importancia de un área de Crédito organizada ya que permitirá tener en cuenta al momento de aprobar un crédito la autorización de la persona indicada, la cual deberá firmar la aprobación de dicho crédito.

9. Los empleados del área de Crédito deben tener un cuidado especial con la documentación del cliente la cual debe ser estar debidamente firmada y las copias de los documentos presentados como garantía; son los únicos avales que permitirán a la empresa exigir el pago de la deuda.

10. Este trabajo pretende incorporar al área de crédito, procesos, mediante la aplicación de formatos que permitan controlar de mejor manera el crédito desde su otorgamiento hasta lo más importante su recuperación oportuna.

11. La empresa está analizando la probabilidad de realizar una auditoria informática a la par de la implementación del sistema de control interno en el departamento de crédito y cobranzas, para incrementar la eficiencia del sistema de control interno.

Bases teóricas de la investigación

Conceptos de control Interno

Mantilla (2013), en su libro: “Auditoría al control interno”, pág. 1, Ediciones ECOE. Santander – Colombia, menciona lo siguiente:

El control interno es definido de maneras diferentes y por consiguiente aplicado en formas distintas. Esa es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular. De esos esfuerzos, el que más éxito y reconocimiento internacional ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales se destacan GRC (Estados Unidos).

Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su

propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. El proceso de control interno lo separa en cinco componentes: ambiente de control; valoración de riesgos; actividades de control; información y comunicación; y, monitoreo.

La actualización realizada en 2013 mantiene estos objetivos, amplía su alcance (sobre todo en relación con otras presentaciones de reportes) y concreta los mismos componentes a partir de los principios que asocia a cada uno de ellos. GRC, de la OCED incorpora el concepto de ‘Principled Performance®’ [desempeño con principios] entendido como el logro confiable de los objetivos al tiempo que se aborda la incertidumbre y se actúa con integridad.

Son ocho sus componentes: contexto, organice, valore, pro-actúe, detecte, responda, mida, e interactúe Turnbull y CoCo son en el fondo bastante similares, si bien tienen énfasis diferentes. Turnbull, por ejemplo, se focaliza más en el gobierno corporativo y en las estructuras duales de toma de decisiones que son propias del Reino Unido y de algunos otros países de la Unión Europea. CoCo aborda el control en un sentido más amplio y se centra en las personas, por lo cual enfatiza el auto-control y la auto-evaluación. Tienen en común que lo importante es asegurar, de manera razonable, el logro de los objetivos que la organización se propone cumplir y que el control interno es principalmente tarea de los directivos principales. El ‘tono desde lo alto’ es, posiblemente, el eje integrador de estos criterios de control.

Mesa (2014), en la revista de Actualidad Gubernamental “Principios, objetivos, componentes y normas del sistema de control interno”, menciona respecto a los componentes del control interno.

Componente Ambiente de control, definido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de buenas prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para sensibilizar a los miembros de la entidad y generar una cultura de control interno

Componente Evaluación de riesgos, abarca el proceso de identificación y análisis de los riesgos a que está expuesta la entidad para el logro de sus objetivos y la elaboración de una respuesta apropiada a los mismos; es parte del proceso de

administración de riesgos, e incluye: planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

Componente Actividades de control gerencial, comprende las políticas y procedimientos establecidos para asegurar que se están llevando a cabo las acciones necesarias en la administración de riesgos que puedan afectar los objetivos de la entidad, contribuyendo a asegurar el cumplimiento de estos.

Componente Información y comunicación, la norma señala que se entiende por este a los métodos, procesos, canales, medios y acciones que, con enfoque sistémico y regular, aseguran el flujo de información en todas las direcciones con calidad y oportunidad, lo cual permite cumplir con las responsabilidades individuales y grupales.

Componente Supervisión, llamado también «seguimiento», el cual permite valorar la eficacia y calidad del sistema de control interno en el tiempo, así como su retroalimentación; comprende un conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de la entidad, con fines de mejora y evaluación.

Meléndez (2015), en el compilado: “Control Interno”, pág. 16, Ancash –Perú. Se define el control interno.

De los análisis precedentes podemos definir el control interno: es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad.

Objetivos de control interno

Conocer y aplicar los fundamentos científicos y técnicos del control interno, en empresas reales o simuladas de su entorno. Este objetivo presenta las siguientes situaciones:

- a. Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y calidad en los servicios que debe brindar cada entidad.
- b. Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, sustracción, irregularidad o acto ilegal.
- c. Cumplir las leyes, reglamentos y normas establecidas.
- d. Elaborar información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad.
- e. Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función empresarial, cautelando el correcto desempeño de los funcionarios y servidores.
- f. Servir de marco de referencia en materia de control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- g. Orientar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.
- h. Controlar la efectividad y eficiencia de las operaciones realizadas y que estas se encuentren, dentro de los programas y presupuestos autorizados.
- i. Permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad institucional.
- j. Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas y privadas

Comprensión de la estructura de control interno

El auditor debe obtener evidencia acerca de la efectividad de los controles internos para:

1. Formarse una opinión sobre las aseveraciones de la gerencia acerca de la efectividad de los controles internos al término del período auditado.

2. Evaluar el riesgo de control y la efectividad de los controles de cumplimiento durante el período auditado.

Componentes o elementos de la estructura de control interno

Dentro del marco integrado se identifican cinco elementos de control interno que se relacionan entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Los mismos son:

- Ambiente de control.
- Evaluación de riesgos.
- Actividades de control gerencial.
- Sistema de información y comunicación.
- Actividades de supervisión y/o monitoreo.

Ambiente o entorno de control interno.- Crea el tono de la organización al influir en la conciencia de control. Puede verse como el fundamento del resto de componentes. Entre sus factores figuran los siguientes: integridad y valores éticos, compromiso con la competencia, consejo de administración o comité de auditoría, filosofía y estilo operativo de los ejecutivos, estructura organizacional, asignación de la autoridad y de responsabilidades, políticas y prácticas de recursos humanos. La eficiencia del control interno depende directamente de la comunicación e imposición de la integridad y valores éticos del personal encargado de crear, administrar y vigilar los controles. Deben establecerse normas conductuales y éticas que desalienten la realización de actos deshonestos, inmorales o ilegales. No serán eficaces si no se comunican a través de los medios apropiados: políticas oficiales, códigos de conducta.

Evaluación de riesgos.- Sirve para describir el proceso con que los ejecutivos identifican y responden a los riesgos de negocios que encara la organización y el resultado de ello. La evaluación del riesgo se parece a la del riesgo de auditoría, sin embargo tiene mayor alcance pues se tienen en cuenta las amenazas contra los

objetivos en áreas como operaciones, informes financieros, cumplimiento de las leyes y regulaciones. Consiste en identificar los riesgos relevantes, en estimar su importancia y seleccionar luego las medidas para enfrentarlos.

Actividades de control.- Son políticas y procedimientos que sirven para cerciorarse de que se cumplan las directivas de los ejecutivos. Favorecen las acciones que acometen los riesgos de la organización. En ella se llevan a cabo muchas actividades de control.

Sistema de información y comunicación.- El sistema de información contable consiste en los métodos y registros establecidos para incluir, procesar, resumir y presentar las transacciones y mantener la responsabilidad del activo, del pasivo y del patrimonio conexo. Asimismo, un sistema debería:

- Identificar y registrar todas las transacciones válidas.
- Describir oportunamente las transacciones con suficiente detalle para poder clasificarlas e incluirlas en los informes financieros.
- Medir el valor de las transacciones de modo que pueda anotarse su valor monetario en los estados financieros.
- Determinar el período en que ocurrieron las transacciones para registrarlas en el período contable correspondiente.
- Presentar correctamente las transacciones y las revelaciones respectivas en los estados financieros.

Supervisión y/o monitoreo.- Es un proceso que consiste en evaluar la calidad con el tiempo. Requiere vigilancia para determinar si funciona como se preveía o si se requieren modificaciones. Para monitorear pueden efectuarse actividades permanentes o evaluaciones individuales.

Entre las actividades permanentes de monitoreo se encuentran las de supervisión y administración como la vigilancia continua de las quejas de los clientes o revisar la verosimilitud de los informes de los ejecutivos. Las evaluaciones individuales se efectúan Controles de protección de activos Protegen los activos contra pérdida, adquisición no autorizada, uso o disposición indebida. Controles de presupuesto

Aseguren la ejecución de transacciones de acuerdo con la legislación presupuestal. Los controles se orientan a cada restricción relevante del presupuesto. Controles de cumplimiento Aseguren el cumplimiento de las leyes y reglamento así como otras normas específicas que podrían tener un efecto directo y material sobre los estados financieros.

Los controles a aplicarse deben referirse a cada dispositivo legal significativo. Control de información financiera Registran apropiadamente, procesan y resumen las transacciones para permitir la preparación de estados financieros confiables y mantener la responsabilidad por los activos. La prueba de controles deberá orientarse a cada aseveración significativa en cada ciclo importante o aplicación contable. 48 en forma no sistemática; por ejemplo, mediante auditorías periódicas por parte de los auditores internos.

COSO (2013), “Control Interno – Marco Integrado”

Definición de control interno

El control interno se define de la siguiente manera: El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales. El control interno:

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

Esta definición es intencionadamente amplia. Incluye conceptos importantes que son fundamentales para las organizaciones respecto a cómo diseñar, implantar y desarrollar el control interno, constituyendo así una base para su aplicación en entidades que operen en diferentes estructuras organizacionales, sectores y regiones geográficas.

Objetivos

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

Objetivos operativos–Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Componentes del control interno

El control interno consta de cinco componentes integrados.

Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo.

Evaluación de riesgos

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

Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control.

Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente.

Actividades de supervisión

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

de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Contraloría General de la República (2016), “Control Interno”, departamento de Estudios e Investigaciones, Lima – Perú.

¿Qué es el sistema de control interno?

El Sistema de Control Interno permite prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades públicas. Es el conjunto de elementos organizacionales (Planeación, Control de Gestión, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Procedimientos, Sistemas de Información y Comunicación) interrelacionados e interdependientes, que buscan sinergia y alcanzar los objetivos y políticas institucionales de manera armónica. En otras palabras, es un proceso multidireccional, en el cual cada componente influye sobre los demás y todos conforman un sistema integrado que reacciona dinámicamente a las condiciones cambiantes.

Objetivos. Entre los principales objetivos del control interno respecto a la gestión de la propia entidad pública, podemos señalar los siguientes:

Operacionales:

- Promover la eficiencia, eficacia y transparencia en la entidad.
- Resguardar los recursos y bienes del Estado.

De cumplimiento:

- Cumplir la normatividad aplicable a la entidad.
- Promover la rendición de cuentas.

De Información:

- Garantizar la confiabilidad de la información.

Organizacionales:

- Fomentar la práctica de valores institucionales y la rendición de cuentas.

Ventajas

- Lograr objetivos y metas
- Promover el desarrollo organizacional
- Fomentar la práctica de valores
- Asegurar el cumplimiento normativo
- Promover la rendición de cuentas

Ambiente de control. Se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Es de aplicación transversal a la organización.

Evaluación de riesgos. Se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. El riesgo es la posibilidad que un evento ocurra u afecte adversamente los objetivos de la institución.

Actividades de control. Se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por la entidad para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad.

Información y comunicación. Se refiere a la información (interna y externa) que requiere la entidad para llevar a cabo las responsabilidades de control interno que apoyen el logro de sus objetivos.

Supervisión. Se refiere al conjunto de actividades de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua.

Romero (2012), “Control interno según COSO”, recuperado de la página web: <https://www.gestiopolis.com/control-interno-segun-coso/>.

Control interno según COSO

El control interno es definido de manera diferente y por consiguiente, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular.

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos.

Diferentes perspectivas sobre el Control Interno.

Administración:

- Su responsabilidad es desarrollar los objetivos y las estrategias de la entidad, para dirigir sus recursos a fin de conseguir los objetivos.
- Cumple un amplio espectro, incluyendo políticas, procedimientos y acciones para ayudar a asegurar que una entidad cumpla sus objetivos.
- Los controles internos le permiten realizar las acciones oportunas cuando cambian las condiciones.

Audidores Internos: The Institute Of Internal Auditors (IIA) define el control interno como cualquier acción realizada por la administración para aumentar la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidas serán conseguidas, como resultado de una adecuada planeación, organización y dirección.

Audidores Independientes:

- Han centrado su perspectiva del control interno en aquellos aspectos que soportan o afectan la información financiera externa de la entidad.

Legisladores y Reguladores:

- Han desarrollado distintas definiciones de control interno de acuerdo con sus responsabilidades.
- Esas definiciones se relacionan con los tipos de actividades monitoreadas, y pueden abarcar la consecución de las metas y objetivos de la entidad, requerimientos de información, uso de recursos en cumplimiento de leyes y regulaciones, y la salvaguarda de recursos contra desperdicios, pérdidas y malversación.

Adicionalmente se incluyen otros elementos que complementan las perspectivas mencionadas.

1) Profesional: Uno de los primeros estudios que se conocieron sobre Control Interno fue publicado en estados Unidos en 1949, bajo el título “Control Interno. Elementos del sistema coordinado y su importancia para la administración y para el contador público independiente”.

Contiene la primera definición que la profesión contable hizo sobre el control Interno y lo precisa de la siguiente manera:

“El Control Interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”.

Durante mucho tiempo esta fue la definición aceptada de control interno, si bien una posterior definición elaborada por el AICPA dividió al control interno en dos componentes:

a) Control Administrativo: Incluye, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión que se refieren a la autorización de las transacciones por parte de la administración.

b) Control Contable: Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de que:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas dadas por la administración.
- Se registran en cuanto es necesario para permitir la preparación de los estados financieros en conformidad con las normas de información financiera.
- El acceso a los activos se permite solamente de acuerdo con autorización dada por la administración.

Principales aportes de COSO en relación con el Control Interno

1. Elaboración de una estructura conceptual integrada, únicamente de los distintos conceptos y prácticas, a partir de la cual se realiza el diseño, implementación y mejoramiento del control interno, por un lado y por el otro la evaluación y reportes relacionados con el mismo.
2. Posicionamiento del control interno en los máximo niveles gerenciales (alta gerencia), direccionamiento estratégico. Con un centro de atención claro en el negocio y no tanto en las operaciones.
3. Entendimiento del control interno en términos de sistemas y concentrado como un proceso, afectado por la junta, la administración y otro personal, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con los objetivos de la organización.
4. Combinación de objetivos de negocio, componentes de control interno y niveles organizacionales: cubo y/o pirámide de COSO.
5. Los objetivos del negocio son:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Confiabilidad del proceso de reportes financieros.
6. Los componentes del control interno son:
 - Ambiente de control.
 - Valoración de riesgos.

7. Los niveles organizacionales dependen de cada ente económico pero básicamente se diferencian tres:

- El sistema de control interno (estratégico).
- Los subsistemas organizacionales (por departamentos, unidades de negocio, etc.).

III. Hipótesis

La implementación de control interno eficiente y oportuno para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión de la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho.

IV. Metodología

4.1. Diseño de la investigación

El tipo de investigación es Cualitativo Descriptivo Bibliográfico y Documental bibliográfico documental, debido a que solo se limita a la investigación de datos de las fuentes de información originados, sin entrar en detalle de cantidades teniendo en cuenta la complejidad para recolección de información de carácter económico y financiero en las entidades a efectuar, las encuestas correspondientes debido a que algunas empresas grandes en absoluto reserva confidencialidad de sus resultado de sus actividades. De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación bibliográfica documental, cualitativo y descriptivo, por cuanto todos los aspectos son teorizados.

4.2. Población y muestra.

Universo: Conformada por el señor trabajadores de la empresa financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Muestra: Debido a la accesibilidad de la información la muestra estará conformada por 30 Trabajadores que laboran actualmente en la entidad Financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, aplicando una encuesta conformado por 07 preguntas.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{d^2}$$

Dónde: Z = Nivel de confianza

P = Probabilidad de éxito

Q = Probabilidad de fracaso

d = Precisión

Datos:

Z = Nivel de confianza = 90% = 1.645

P = Probabilidad de éxito = 90%

Q = Probabilidad de fracaso = 10%

d = Precisión = 9%

Reemplazando en la fórmula:

$$n = \frac{1.645^2 \times 0.9 \times 0.1}{0.09^2}$$

$$n = \frac{0.24354225}{0.0081} \quad n = 30.0669$$

4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Hipótesis	Variables	Indicadores
La implementación de control interno eficiente y oportuno para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión de la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho.	Independiente X= Implementación Control Interno	X1 = Control previo Simultáneo y posterior
		X2 = Procesos de implementación
	Dependiente Y= Créditos y cobranzas	Y1 = Tipos de Garantía
		Y2 = Área de cobranza
Relaciones	X,Y	X1,Y1 X2, Y2

Variables

Implementación de control interno

Indicadores

X1. Control previo, simultáneo y posterior

X2. Procesos de implementación

Créditos y cobranzas

Indicadores

Y1. Tipos de garantía

Y2. Área de cobranza

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas son los medios que durante la investigación nos permitió la recolección de información requerida para realizar, los análisis respectivos.

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación son las siguientes:

Observación: Se observó el actual sistema de las áreas de créditos y cobranzas.

Encuesta: Se recolectó información de una parte del personal de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Análisis documentario: Se examinó la información recolectada, determinando la situación de las áreas de créditos y cobranzas.

Instrumentos

Los principales instrumentos que se utilizaron en la investigación son las siguientes:

Guía de observación: Es un formato redactado en forma secuencial de lo observado, en donde se obtuvo información acerca de las variables que se van a estudiar.

Cuestionario: La utilización de este instrumento nos permitió plantear una serie de preguntas previamente elaboradas para conocer los aspectos básicos que realiza el personal sobre áreas de créditos y cobranzas.

Hoja de registro de datos: Formato que examinó la información documentaria, así mismo permitió detectar las deficiencias encontradas en los procesos de créditos y cobranzas.

4.5 Plan de análisis

De acuerdo a la naturaleza de la investigación el análisis de los resultados se realizó teniendo en cuenta la comparación a los comentarios o estudios realizados en las informaciones recolectadas.

4.6 Matriz de consistencia

Título de la investigación	Enunciado del problema	Objetivo general	Objetivos específicos	Hipótesis	Diseño de Investigación	Variables
Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016	¿En qué medida la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas inciden en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016?	Determinar que la implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016	<ol style="list-style-type: none"> Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016. Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016 Determinar que la Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016 	La implementación de control interno eficiente y oportuno para las áreas de créditos y cobranzas incide en la gestión de la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho.	Cualitativo Descriptivo Bibliográfico Documental	<p>Variable independiente</p> <p>Implementación Control Interno</p> <p>Variable dependiente</p> <p>Créditos Cobranzas</p>

4.7 Principios éticos

En la realización del presente proyecto de investigación, se respetará el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el código de ética de la comunidad científica internacional de los Contadores Públicos. Por tanto, los datos son obtenidos en forma legal.

El proyecto cumplirá con respetar el código ética, es decir, el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, que en sentido práctico se relacionan con el conocimiento del bien y su incidencia en las decisiones de los seres humanos; así como las condiciones que ponen de manifiesto una conducta apropiada y por consiguiente moral y respeto por los valores.

V. Resultados

5.1. Resultados

a) Resultado respecto al objetivo específico 1 (Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016)

Autor	Resumen
Chica & López (2015)	<p>En su tesis: “Análisis financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poisión S.A. del periodo 2012 – 2014”, para optar el título de contaduría pública autorizada, de la Universidad de Guayaquil, Guayaquil – Ecuador. Establece las siguientes conclusiones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las políticas y procedimientos dentro de la empresa Poison S.A. no se encuentran establecidas, es decir, no existen manuales que describan los procesos desde su inicio hasta su definitiva conclusión, por ende la problemática de la empresa ha ido generando ineficiencias en la recuperación oportuna de cartera, como lo manifiesta el personal que labora en la empresa, quienes la mayoría dicen no tener conocimiento suficiente en los procesos de control de dicho departamento.• Se concluye que el Departamento de Crédito y Cobranzas no realiza el debido seguimiento de clientes al momento de otorgar crédito, además no lleva registros de saldos actualizados y no elabora reportes de antigüedad de cartera que muestre el comportamiento de los clientes, todo esto se debe a que se le ha asignado demasiada carga de trabajo a la persona encargada del área provocando la ineficiencia del cumplimiento de sus tareas y que se ve reflejado en el deficiente procedimiento de cobro oportuno.• En la encuesta se pudo reflejar que la cartera de clientes no se

	<p>supervisa periódicamente, por lo que no se tiene una información actualizada de saldos pendientes de cobro, esto da como resultado, la poca veracidad de la información de los créditos al momento de una toma de decisión.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En su totalidad el personal de la empresa califica como negativo el impacto en el manejo del efectivo y la liquidez al no contar con procedimientos y políticas en la gestión de Cobranza, lo que demuestra la importancia de su inexistencia. • Por tales razones y consecuencias se diseñó una propuesta para el departamento de Crédito y Cobranzas, definiendo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas de Crédito y Cobranzas. ✓ Funciones para el Jefe de Crédito y Cobranza, además se sugirió a la empresa reubicar o contratar dos persona para que ayude a desarrollar sus actividades, lo que permitirá cumplir a cabalidad las labores de crédito de una manera eficiente y favorable para mejoras y en general para la empresa. ✓ Procesos de otorgamiento de crédito, gestión de cobranza, facturación y monitoreo de saldos.
<p>Hidalgo (2010)</p>	<p>En su tesis: “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranza en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado”, para optar el título profesional de contador público, de la Universidad de San Martín de Porres, Lima – Perú. Establece las siguientes conclusiones:</p> <p>a) La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza.</p>

	<p>b) La Dirección de Control interno tiene como misión gerencial, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.</p> <p>c) EL Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa</p>
--	---

b) Resultado respecto al objetivo específico 2 (Determinar que la implementación de control interno eficiente para el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016)

Autor	Resumen
Casamín (2012)	En su tesis: “Implementación de procedimientos de control interno aplicado al área de crédito y cobranza de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones”, para optar el

	<p>título de doctora en contabilidad y auditoría, de la Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador. Establece las siguientes conclusiones:</p> <ol style="list-style-type: none">1. En la actualidad las empresas que se dedican a la producción y venta de colchones se han visto obligadas a incorporar a sus ventas un sistema de crédito eficaz, para obtener el mayor número de clientes posibles, lo que ha generado un incremento en las ventas, pero esto no es suficiente cuando se carece de un sistema eficiente y efectivo de la recuperación del efectivo.2. La empresa “COLCHONES ABC” S.A. cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humano necesarios para realizar sus actividades diarias.3. La gerencia se encuentra motivada a implementar el sistema de control interno en el departamento de crédito y cobranzas, y a difundir este interés a todo el personal de la empresa, especialmente al personal del departamento en cuestión.4. Es necesario adoptar medidas que permitan disminuir el riesgo de fraude al que se expone el efectivo de la empresa “COLCHONES ABC” S.A, es cierto que los créditos no son exclusivamente efectivo, pero la recuperación de las ventas, genera efectivo.5. No solamente es importante incrementar las ventas, sino la manera efectiva como se pretenda recuperar el crédito otorgado, ya que en la actualidad es complicado contar con la voluntad de pago (buena fe) de las personas y más aún cuando no existen respaldos suficientes de la deuda.6. Toda empresa está sujeta a riesgo al momento de otorgar un crédito, el riesgo pretenderá ser disminuido con la adopción de un sistema de control.7. El control interno es una herramienta importante, ya que permite salvaguardar los recursos de la empresa, mediante la aplicación de controles idóneos en todos los procesos de cada
--	--

	<p>una de las áreas de la empresa. Para que la recuperación de la cartera sea eficiente es de suma importancia contar con un manual de procedimientos a seguir para el cobro oportuno de los créditos, así como las funciones que deben realizar cada uno de los miembros del departamento de crédito y cobranza.</p> <p>8. Es preciso señalar la importancia de un área de Crédito organizada ya que permitirá tener en cuenta al momento de aprobar un crédito la autorización de la persona indicada, la cual deberá firmar la aprobación de dicho crédito.</p> <p>9. Los empleados del área de Crédito deben tener un cuidado especial con la documentación del cliente la cual debe ser estar debidamente firmada y las copias de los documentos presentados como garantía; son los únicos avales que permitirán a la empresa exigir el pago de la deuda.</p> <p>10. Este trabajo pretende incorporar al área de crédito, procesos, mediante la aplicación de formatos que permitan controlar de mejor manera el crédito desde su otorgamiento hasta lo más importante su recuperación oportuna.</p> <p>11. La empresa está analizando la probabilidad de realizar una auditoria informática a la par de la implementación del sistema de control interno en el departamento de crédito y cobranzas, para incrementar la eficiencia del sistema de control interno.</p>
--	--

c) Resultado respecto al objetivo específico 3 (Determinar que la Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016)

Autor	Resumen
García (2013)	En su tesis: “Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el grupo Villar y sucursales en el Ecuador”, para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, de la Universidad Estatal

	<p>de Milagro, Milagro – Ecuador. Establece las siguientes conclusiones:</p> <p>Consciente de la falencia existentes en el área de crédito y cobranzas en relación al proceso de análisis de los créditos que se otorgan, la alta gerencia participará activamente brindando las facilidades necesarias para implementar la propuesta.</p> <p>Es de vital importancia para el crecimiento económico – financiero de la institución fortalecer los procesos en el área de crédito y cobranzas, procurando un análisis crediticio eficiente que se refleje en la recuperación de la cartera.</p> <p>Existe la necesidad de capacitación del personal que labora en el área de crédito y cobranzas, y la disposición para la superación, identificado con los objetivos de la empresa.</p> <p>El proyecto cuenta con la factibilidad, técnica, administrativa y financiera para su ejecución.</p>
--	--

La población de la investigación estuvo conformada por los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, cuya muestra es de 30 personas.

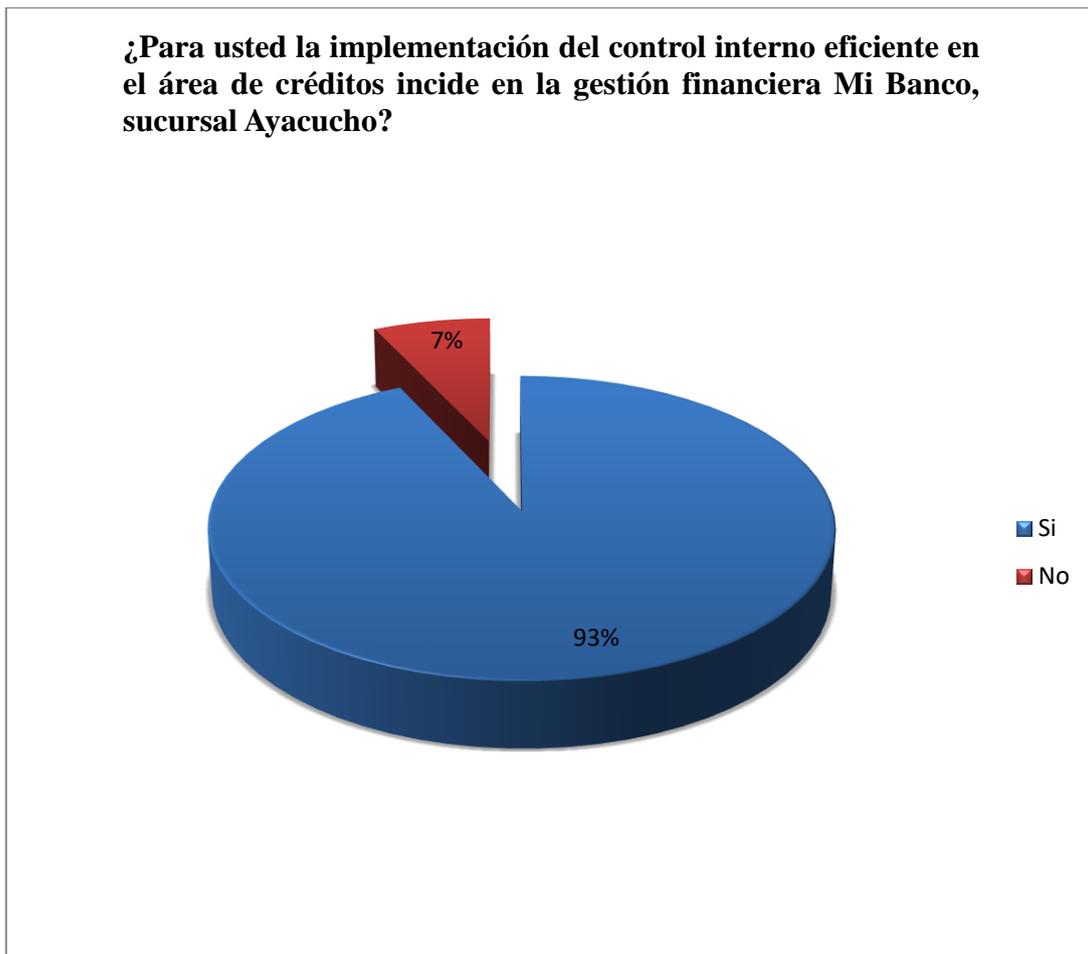
A la pregunta formulada:

1. ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?

Cuadro 1

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	28	93%
No	2	7%
Total	30	100%

Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

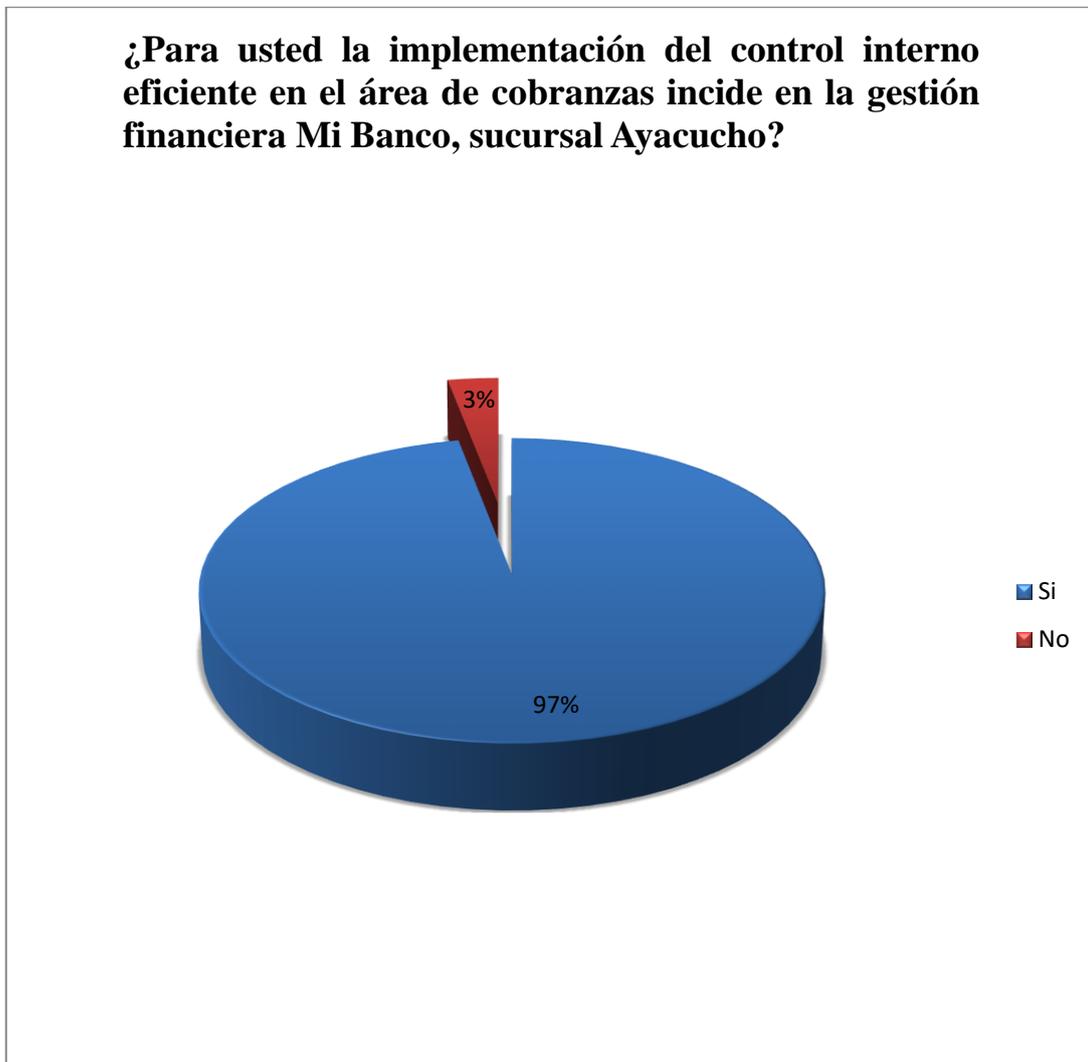
A la pregunta formulada:

2. ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?

Cuadro 2

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	29	97%
No	1	3%
Total	30	100%

Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia

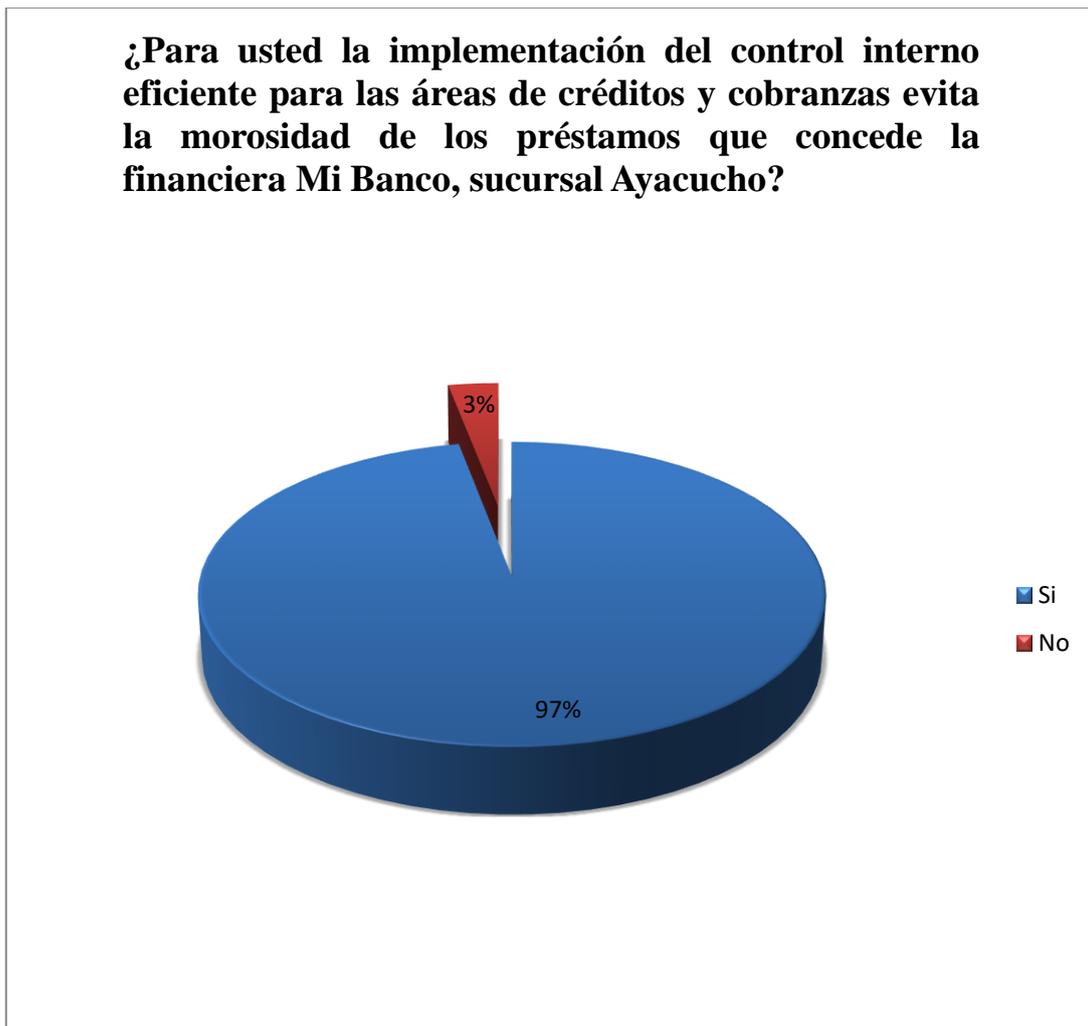
A la pregunta formulada:

3. ¿Para usted la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?

Cuadro 3

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	29	97%
No	1	3%
Total	30	100%

Gráfico 3



Fuente: Elaboración propia

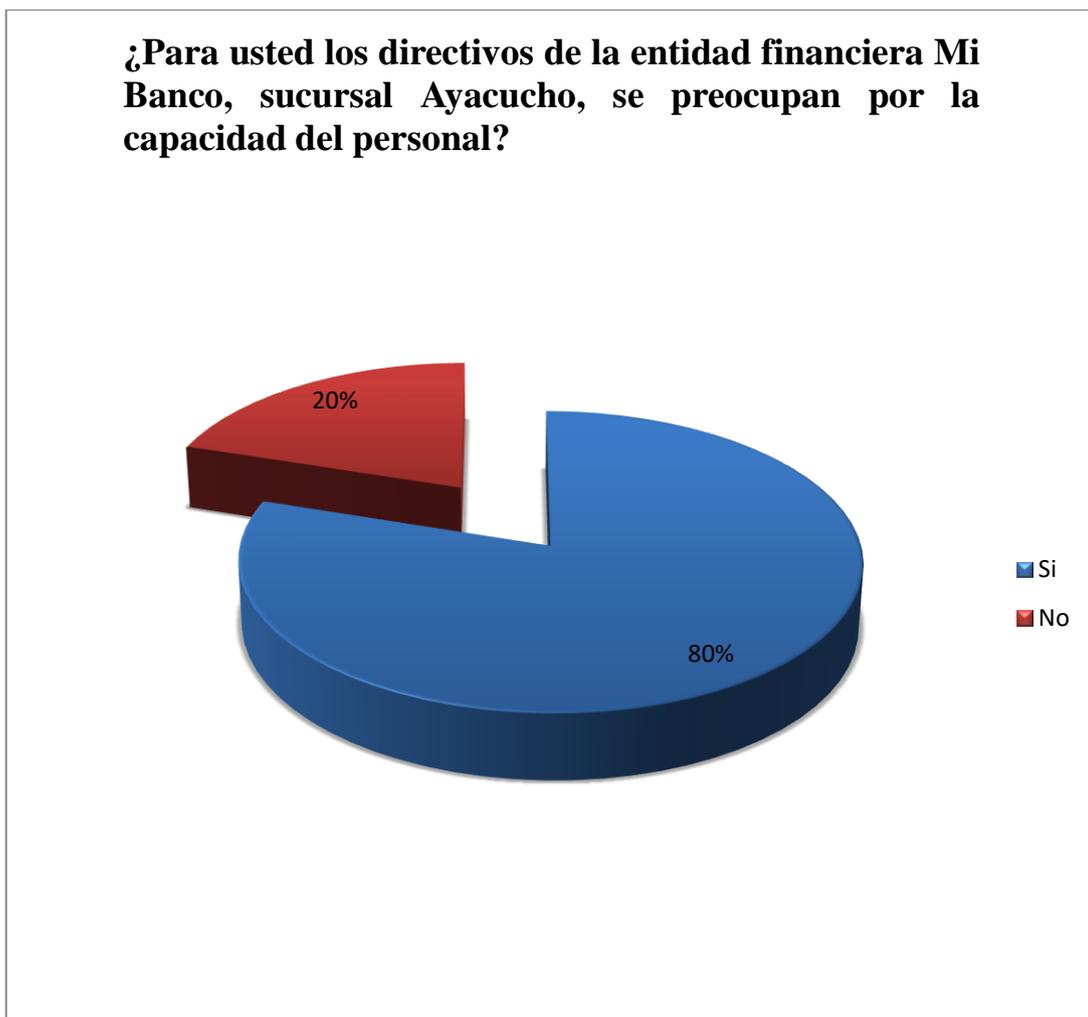
A la pregunta formulada:

4. ¿Para usted los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, se preocupan por la capacidad del personal?

Cuadro 4

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	24	80%
No	6	20%
Total	30	100%

Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia

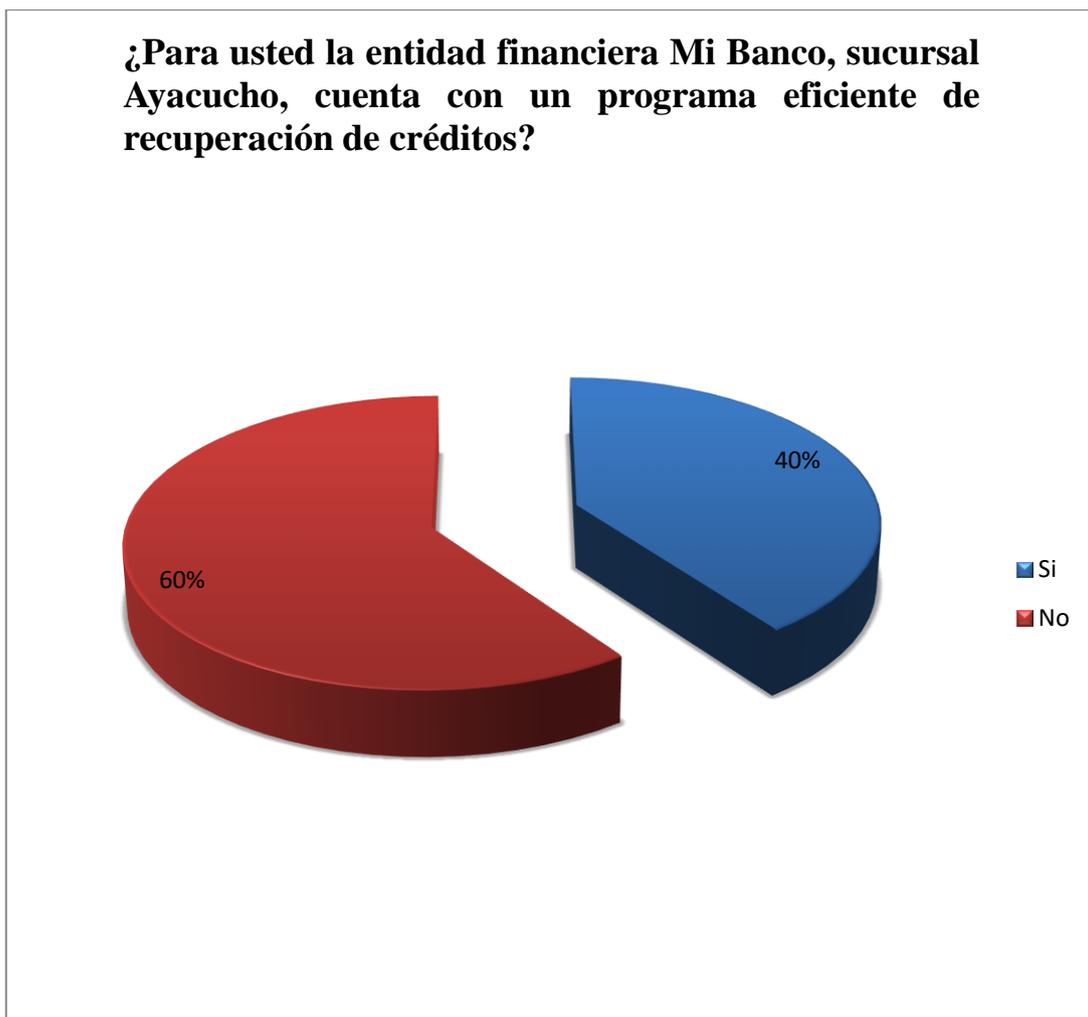
A la pregunta formulada:

5. ¿Para usted la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos?

Cuadro 5

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	12	40%
No	18	60%
Total	30	100%

Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia

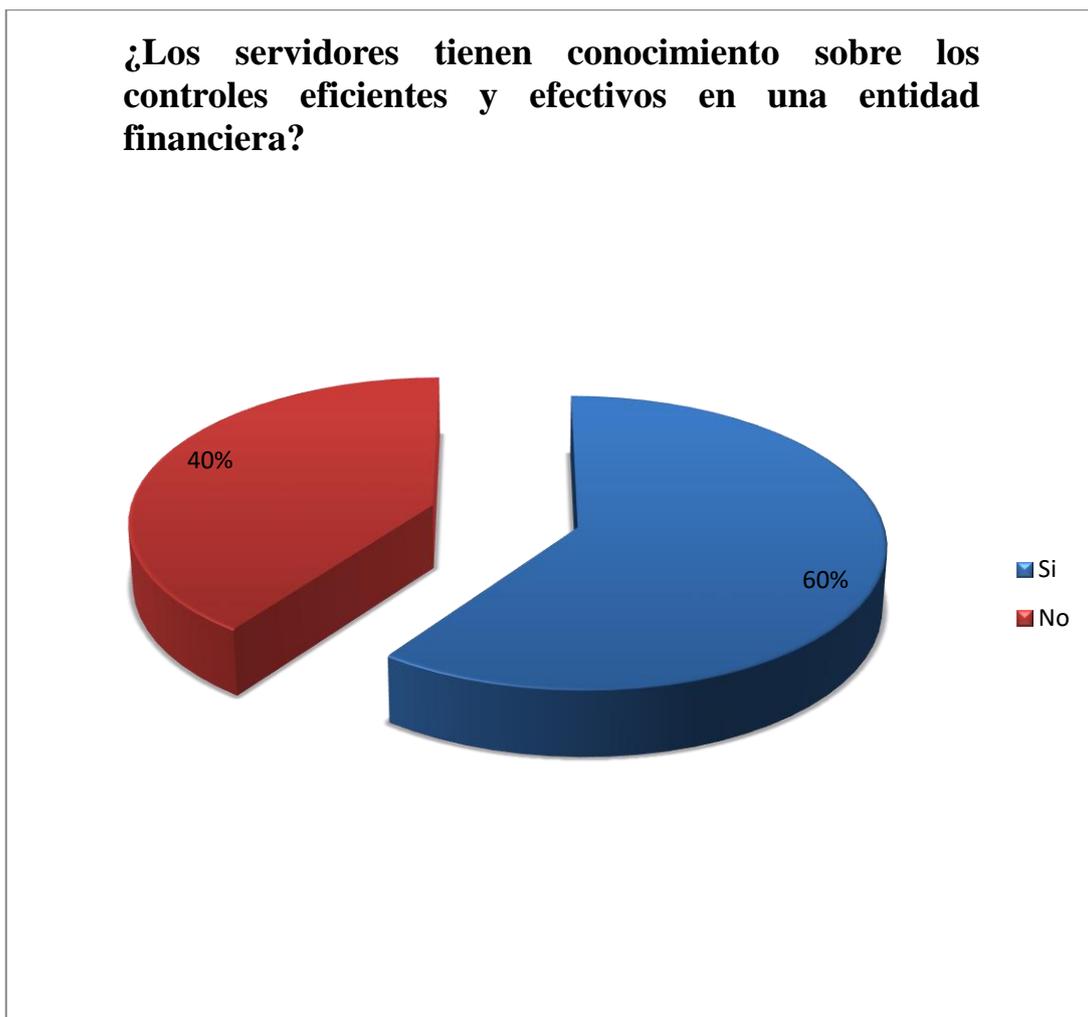
A la pregunta formulada:

6. ¿Los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera?

Cuadro 6

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	18	60%
No	12	40%
Total	30	100%

Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia

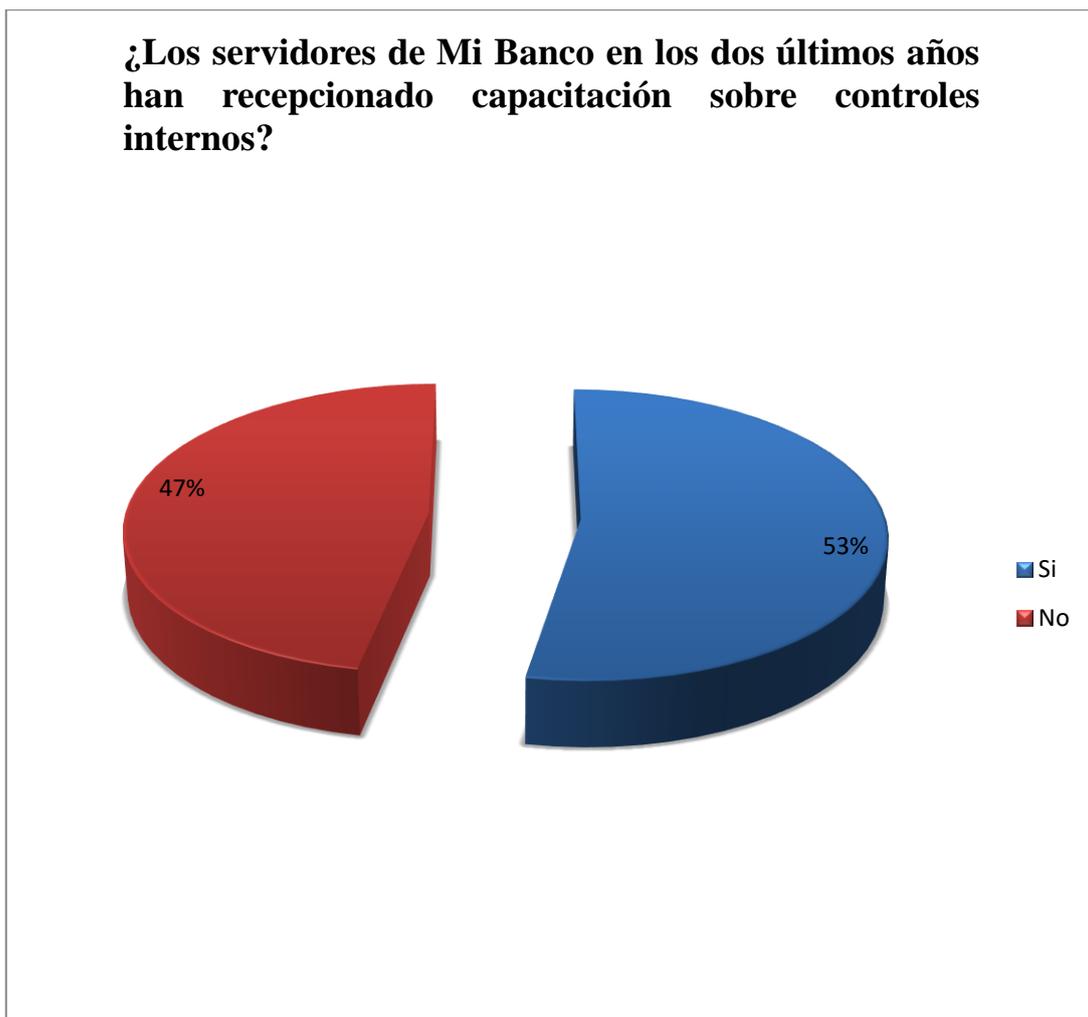
A la pregunta formulada:

7. ¿Los servidores de Mi Banco en los dos últimos años han recepcionado capacitación sobre controles internos?

Cuadro 7

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	16	53%
No	14	47%
Total	30	100%

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia

5.2. Análisis de los resultados

Se tienen resultados obtenidos a base de encuestas, las cuales nos ayudaran a interpretar y analizar los resultados, se muestra a continuación de las preguntas realizadas:

Interpretación del cuadro y gráfico 1:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, en tanto el 7 % de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos no incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. El cual nos indica que un gran porcentaje opinan que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos permite mejorar la gestión financiera de Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Interpretación del cuadro y gráfico 2:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, en tanto el 3 % de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas no incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. El cual nos indica que un gran porcentaje opinan que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas permite mejorar la gestión financiera de Mi Banco, sucursal Ayacucho.

Interpretación de cuadro y gráfico 3:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, en tanto el 3% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza no evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. El cual

nos indica que un gran porcentaje opinan que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que se concede la financiera Mi Banco.

Interpretación de cuadro y gráfico 4:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 80% de los encuestados mencionan que los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, se preocupan por la capacitación del personal, en tanto el 20% de los encuestados mencionan que los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, no se preocupan por la capacitación del personal. El cual nos indica que un gran porcentaje opinan que los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, se preocupan por la capacitación del personal, ello implica el compromiso de los directivos y del personal que labora en lo financiero, con el único afán, de lograr mejores resultados.

Interpretación de cuadro y gráfico 5:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 40% de los encuestados mencionan que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos, en tanto el 60% de los encuestados mencionan que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos. El cual nos indica que un gran porcentaje opinan que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos, permitiendo a la financiera a no incurrir en pérdidas significativas que afectarían la gestión financiera.

Interpretación de cuadro y gráfico 6:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 60% de los encuestados mencionan que los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera, en tanto el 40% de los encuestados mencionan que los servidores no tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera. El cual nos indica que un gran porcentaje opinan que los servidores de la entidad financiera tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos.

Interpretación de cuadro y gráfico 7:

De acuerdo a la encuesta realizada, el 53% de los encuestados mencionan que los servidores de Mi Banco en los dos últimos años han recibido capacitación sobre controles internos, en tanto el 47% de los encuestados mencionan que los servidores de Mi Banco en los dos últimos años no han recibido capacitación alguna sobre controles internos. El cual nos indica que un gran porcentaje opinan que los servidores en los dos últimos años han recibido capacitación sobre controles internos.

V. Conclusiones

1. De acuerdo al cuadro y gráfico 1, el 93% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. **(Objetivo específico 1)**
2. De acuerdo al cuadro y gráfico 2, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. **(Objetivo específico 2)**
3. De acuerdo al cuadro y gráfico 3, el 97% de los encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho. **(Objetivo específico 3)**
4. De acuerdo al cuadro y gráfico 5, el 60% de los encuestados mencionan que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos.
5. De acuerdo al cuadro y gráfico 6, el 60% de los encuestados mencionan que los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera.
6. De acuerdo al cuadro y gráfico 7, el 53% de los encuestados mencionan que los servidores de Mi Banco en los dos últimos años han recibido capacitación sobre controles internos.

Recomendaciones

A los señores Directivos de la Financiera Mi Banco, Sucursal Ayacucho:

1. De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, por tanto es necesario la implementación del control interno. **(Conclusión 1).**

2. De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de consideran que la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, por tanto los directivos deben preocuparse por un control interno eficiente **(Conclusión 2).**

3. De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de encuestados consideran que la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranza evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, por tanto a fin de evitar la morosidad, los directivos deben preocuparse de controles efectivos contra la morosidad. **(Conclusión 3)**

4. De acuerdo a los resultados se aprecia que un gran porcentaje de encuestados considera encuestados mencionan que la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, no cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos, por tanto los directivos de la entidad financiera deben preocuparse por implementar un programa eficiente de recuperación de créditos.

5. se hace necesario que los directivos de Mi Banco sucursal Ayacucho, brinden las facilidades a los servidores en la capacitación continua a fin de brindar un mejor servicio a sus clientes en forma oportuna y eficiente.

Aspectos complementarios

Referencias Bibliográficas

Aleman (2016) en su tesis: “Caracterización del control interno administrativo en las entidades financieras del Perú. Caso: Mibanco - Banco de la Microempresa S.A. Agencia los Órganos – Talara, 2015”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Piura - Perú.

Carranza; Cespedes & Yactayo (2016) en su tesis: “Implementación del control interno en las operaciones de Tesorería en la empresa de servicios Suyulu S.A.C. del distrito Cercado de Lima en el año 2013”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad de Ciencias y Humanidades. Lima - Perú.

Carrión (2016) en su tesis: “Sistema de créditos, innovación y capacitación que otorga la caja Huancayo sede Ayacucho a las pequeñas y medianas empresas y su incidencia en la rentabilidad y gestión financiera, 2015”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ayacucho - Perú.

Casamín (2012) en su tesis: “Implementación de procedimientos de control interno aplicado al área de crédito y cobranza de empresas dedicadas a la producción y venta de colchones”. para optar el título de doctora en contabilidad y auditoría, de la Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador.

Chica & López (2015) en su tesis: “Análisis financiero y del control interno del departamento de crédito y cobranzas de la empresa Poison S.A. del periodo 2012 – 2014”. para optar el título de contaduría pública autorizada, de la Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador.

COSO (2013) “Control Interno – Marco Integrado” .

Escarcena (2016) en su tesis: “Evaluación de la capacidad financiera de los sujetos solicitantes de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa S.A. Puno – 2015”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú.

Fernández (2015) en su tesis: “Nivel de conocimiento de las obligaciones crediticias con la Banca comercial y como incide en la liquidez de los consumidores en la ciudad de Puno, en los periodos 2013 -2014”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú.

- Gago (2013) en su tesis: “La implementación de auditoría interna y su impacto en la gestión de las Cooperativas de Servicios Múltiples de Lima Metropolitana”. optar el grado de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial, de la Universidad de San Martín de Porres. Lima - Perú.
- García (2013) en su tesis: “Propuesta para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control del riesgo crediticio en el grupo Villar y sucursales en el Ecuador”. para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, de la Universidad Estatal de Milagro. Milagro – Ecuador.
- Hidalgo (2010) en su tesis: “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranza en una empresa de servicios de pre – prensa digital en Lima – Cercado”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad de San Martín de Porres. Lima - Perú.
- Mantilla (2013) en su libro: “Auditoría al control interno”, pág. 1. Santander – Colombia: ECOE.
- Meléndez (2015) en el compilado: “Control Interno”, pág. 16, . Ancash –Perú. .
- Mesa (2014) “Principios, objetivos, componentes y normas del sistema de control interno”. Actualidad Gubernamental.
- Pérez (2016) en su tesis: “Implementación del sistema de control interno eficiente al rubro de inventarios y su incidencia en la administración financiera de la Unidad de Gestión Educativa Local Huamanga, 2015”. para optar el título profesional de contador público, de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Ayacucho - Perú.
- Ramírez (2014) en su tesis: “Análisis de las deficiencias en las actividades de control y su efecto en la gestión de las cajas Municipales de Ahorro y crédito del Norte del Perú, período 2008 – 2010”. para optar el grado académico de magister en auditoría con mención en auditoría en la gestión empresarial, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

Instrucciones:

La presente técnica, tiene por finalidad recoger información de interés para la investigación, cuyo título es el siguiente: **Implementación de control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas y sus incidencias en la entidad financiera Mi Banco sucursal Ayacucho, 2016**. Sobre este particular se le solicita marcar con aspa (X), en las preguntas que usted considere conveniente. Se le agradece por su participación y colaboración:

1. ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de créditos incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?

a) Si

b) No

2. ¿Para usted la implementación del control interno eficiente en el área de cobranzas incide en la gestión financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?

a) Si

b) No

3. ¿Para usted la implementación del control interno eficiente para las áreas de créditos y cobranzas evita la morosidad de los préstamos que concede la financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho?

a) Si

b) No

4. ¿Para usted los directivos de la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, se preocupan por la capacitan del personal?

a) Si

b) No

5. ¿Para usted la entidad financiera Mi Banco, sucursal Ayacucho, cuenta con un programa eficiente de recuperación de créditos?

a) Si

b) No

6. ¿Los servidores tienen conocimiento sobre los controles eficientes y efectivos en una entidad financiera?

a) Si

b) No

7. ¿Los servidores de Mi Banco en los dos últimos años han recepcionado capacitación sobre controles internos?

a) Si

b) No

Anexo 2

Glosario de términos teóricos o técnicos.

Acreedor: Es la persona u organización que financia el equipo, ofrece el financiamiento y estipula las características de éste.

Amenazas: se define como toda fuerza del entorno que puede impedir la implantación de una estrategia, o bien reducir su efectividad, o incrementar los riesgos de la misma, o los recursos que se requieren para su implantación, o bien reducir los ingresos esperados o su rentabilidad.

Análisis del punto de equilibrio: gráfica y análisis de relaciones, por lo general entre ventas y gastos, para determinar el tamaño o volumen en que una operación alcanza el punto de equilibrio entre las pérdidas y las utilidades; se puede usar en cualquier área problemática donde sea posible determinar con precisión los efectos marginales.

Cancelación anticipada: es el pago del préstamo antes de que éste concluya naturalmente, por cualquier motivo. Este motivo puede ser voluntario o involuntario, por ejemplo, que el equipo sea devuelto, o finiquitado el pago total del préstamo.

Cargo. Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

Control: función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para asegurar que los acontecimientos se adecuen a los planes. Implica medir el desempeño con metas y planes; mostrar donde existen desviaciones de los estándares y ayudar a corregirlas.

Coordinación: logro de la armonía de los esfuerzos individuales y de grupo hacia el logro de los propósitos y objetivos del grupo.

COSO: Es un proceso ejecutado por el consejo de directores y la administración para proporcionar seguridad razonable en el proceso para conseguir los objetivos.

Costos: La suma de esfuerzos y recursos que se han invertido para producir una cosa.

Cronograma: Es el detalle minucioso de las actividades que desempeña o que va a desempeñar una empresa al realizar un evento o una serie de eventos.

Cultura organizacional: patrón general de conducta, creencias y valores compartidos por los miembros de una organización.

Deudor: Es aquella persona física y/o jurídica a quien se le financia el equipo.

Duración del contrato de crédito: es el periodo de tiempo en el cual se realizará el pago total del financiamiento que se estipula en el contrato. También se le conoce como plazo del crédito y generalmente se expresa en meses (12, 24, 48, 60, etc.).

Empresa: Es una unidad económica-social, con fines de lucro, en la que el capital, el trabajo y recursos naturales se coordinan para realizar una producción socialmente útil.

Ética profesional: Es el comportamiento que tiene un profesional ante cualquier situación o trato de desviación en el ámbito laboral.

Financiamiento: Recursos disponibles por toda fuente para la ejecución de la inversión.

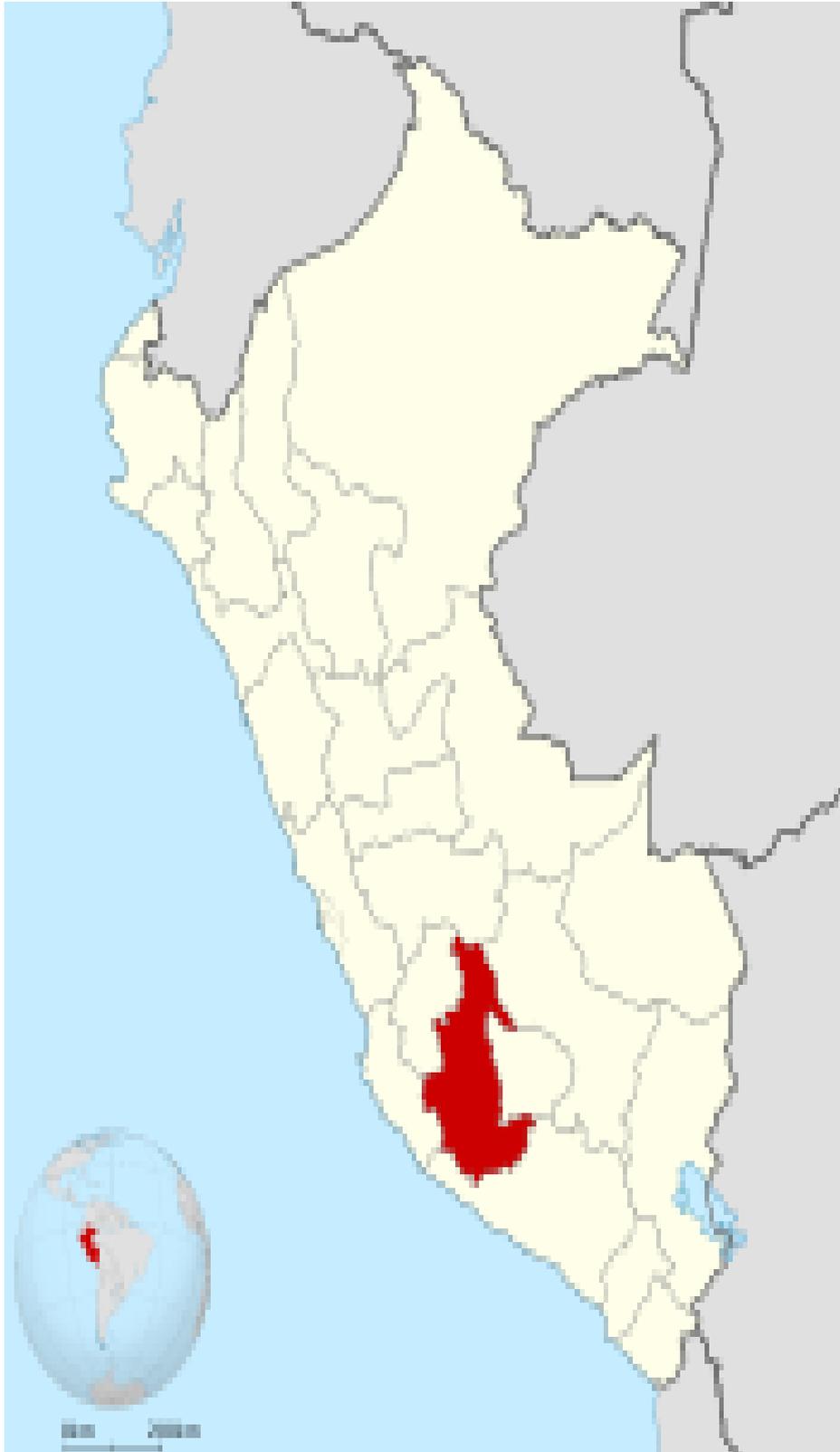
Gestión empresarial: es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz.

Innovación: introducción de algo nuevo, original, de un cambio en estructuras existentes.

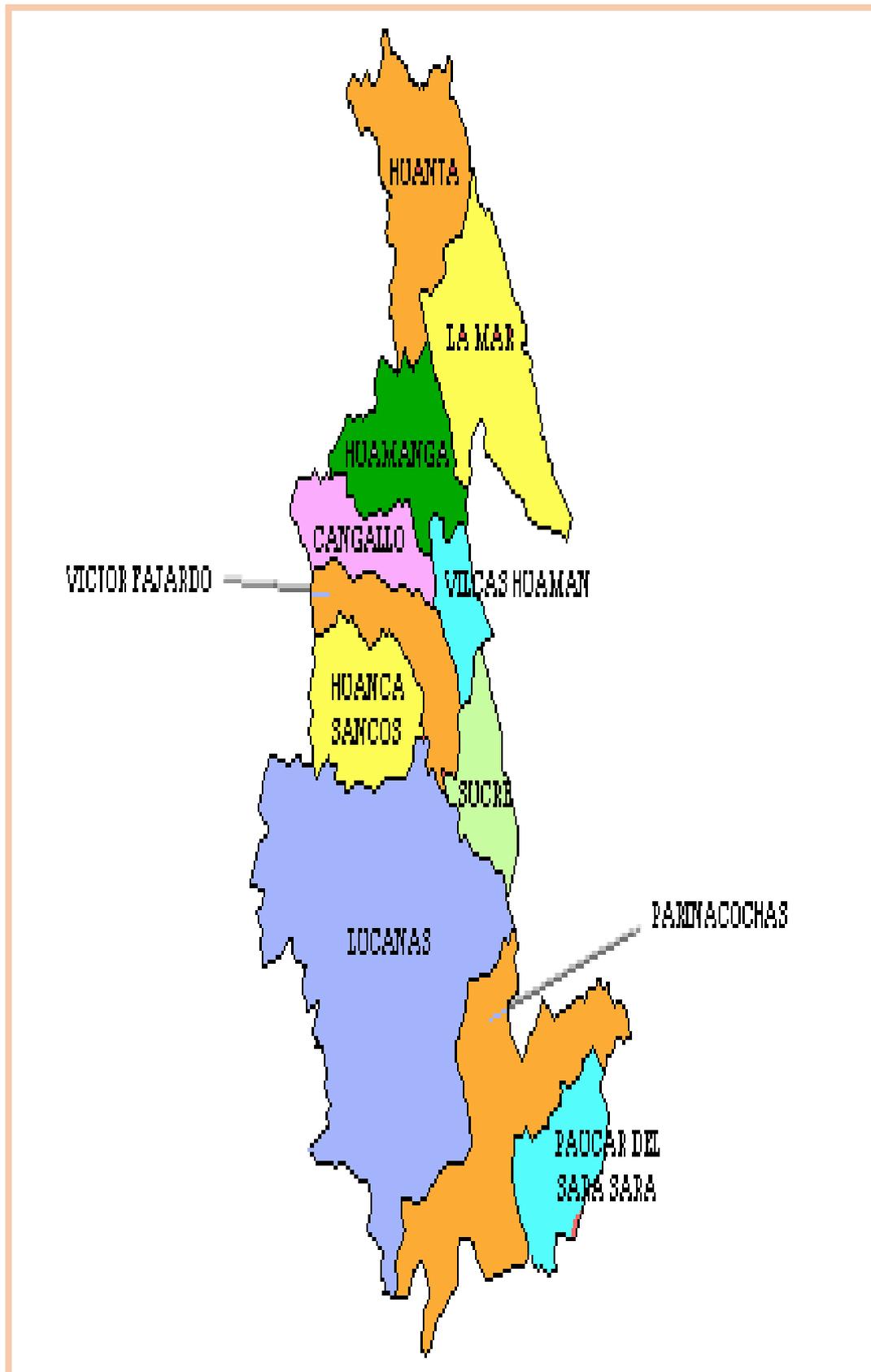
Lavado de activos: También conocido como lavado o blanqueo de dinero, es un delito que está tipificado en nuestro código penal y que el 26 de junio de 2002 se promulgó con el nombre de Ley Penal contra el Lavado de Activos (Ley 27765), luego fue modificada mediante el decreto legislativo N° 1106 en abril de 2012.

Anexo 3

Mapa constitucional del Perú



Mapa del departamento de Ayacucho



Anexo 4
Evidencias fotográficas



