



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la
empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

DEISY MADAIN MUÑOZ HERRERA

ASESOR:

Mg. ALBERTO MIGUEL VIZCARRA QUIÑONES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORÍA-PERITAJE

LIMA-PERÚ

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 240-2018-II-UCV Lima Ate/ EP CON.-DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCION DIRECTORAL N° 149-2018-II-UCV LIMA ATE/ EP CON.-DPI de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD acuerdan:

PRIMERO.-

- Aprobar pase a publicación ()
- Aprobar por unanimidad ()
- Aprobar por mayoría (X)
- Desaprobar ()

La tesis presentada por el (la) estudiante MUÑOZ HERRERA DEISY MADAIN, denominado:

“PROPUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CREDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CLASS INTERNÁTIONAL MOVER S.A. ATE, 2018”

SEGUNDO.- Al culminar la sustentación, el (la) estudiante MUÑOZ HERRERA DEISY MADAIN, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
12	DOCE	APROBAR POR MAYORÍA

Presidente (a): TERRY PONTE OTTO

Firma

Secretario: VASQUEZ VILLANUEVA CARLOS ALBERTO

Firma

Vocal: VIZCARRA QUIÑONES ALBERTO MIGUEL

Firma



Dr. Otto Terry Ponte
Coordinador de Escuela de Contabilidad
UCV – Lima Ate

C.c: Archivo
Escuela Profesional, Interesados, Archivo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

DEDICATORIA

Al señor divino creador por estar siempre conmigo y por no abandonarme en los momentos difíciles.

Este trabajo de investigación va dedicado a mis padres Elvis y Cirila por su gran desinteresado apoyo de manera moral y económica.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento y reconocimiento:

A todos los profesores que colaboraron con sus experiencias y conocimientos en el aprendizaje en el proceso universitario de la facultad de ciencias contables.

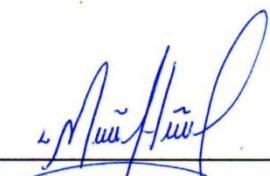
A mis asesores el Mg. Alberto Miguel Vizcarra Quiñones y Mg. Abraham Josué Horna Rubio por guiarme y apoyarme en el desarrollo de la investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Deisy Madain Muñoz Herrera, identificada con DNI N° 70150624, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que todos los datos, la información presentada y la documentación adjunta en la presente tesis es auténtica y veraz.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre de 2018



Deisy Madain Muñoz Herrera

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público, en esta oportunidad me dirijo a ustedes para presentar la tesis titulada: “Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018”, cuyo objetivo es Evaluar el control interno en el área de crédito y cobranza para la empresa Class international S.A. Ate, 2018 de la distrito de Ate en el periodo 2018.

El presente trabajo de investigación está conformado por siete capítulos y anexos: Capítulo I, detalla sobre la introducción y contiene: la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación al problema, justificación del estudio y objetivos de la investigación. Capítulo II, detalla la metodología utilizada en la investigación. Capítulo III, especifica los resultados conseguidos a través de tablas. Capítulo IV, refiere la discusión de los resultados. Capítulo V, conclusiones. Capítulo VI, recomendaciones y por último el capítulo VII, propuesta; además, se incluye las referencias y los anexos correspondientes.

La autora

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos Previos.....	14
1.2.1 Internacional.....	14
1.2.2 Nacional.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1 Control interno	18
1.3.2 Importancia del control interno	19
1.3.3 Control Interno Sobre el área de Créditos y Cobranzas	19
1.3.4 Control Interno Basado en el Informe Coso	22
1.3.5 Informe COSO	23
1.3.6 Componentes del Control Interno.....	23
1.3.6.1 Actividad de control.....	23
1.3.6.2 Evaluación de riesgo.....	24
1.3.6.3 Actividades de control.....	24
1.3.6.4 Información y Comunicación	25
1.3.6.5 Actividades de Supervisión.....	25
1.4 Formulación del problema.....	26
1.4.1 Problema general.....	26
1.4.2 Problemas específicos	26
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivo específicos	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.1.1 Tipo de investigación	28
2.2.2 Diseño de investigación.....	28
2.2. Variable operacionalización	28
2.2.1 Operacionalización de variable	28
2.3. Población y muestra	30
2.3.1 Población.....	30
2.3.2 Muestra	30

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.4.1 Técnicas	30
2.4.2 Instrumentos.....	30
2.4.3 Validez.....	31
2.4.3 Confiabilidad.....	31
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.5.1 Instrumento de recolección de datos.....	32
2.6. Aspectos éticos.....	32
III. RESULTADO	33
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES.....	55
VI. RECOMENDACIONES	56
VII. PROPUESTA.....	57
1.1 Flujo del proceso actual.....	57
1.1.1 Descripción del diagnóstico del proceso actual.	58
1.2 Flujo general.....	59
1.3 flujograma de proceso de crédito	60
1.3.1 Descripción del proceso de crédito.....	61
1.4 Flujograma de proceso de cobranza	62
1.4.1 Descripción del proceso de cobranza.....	63
1.5 Flujograma de evaluación de riesgo.....	64
1.5.1 Descripción del proceso de riesgo	64
1.6 Comparación de los objetivos	65
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍAS.....	66
ANEXOS.....	71
✓ Instrumentos.....	72
✓ Validación de los instrumentos.....	74

Índice de tablas

Tabla 1: Los 5C del crédito	20
Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables	28
Tabla 3. Juicio de expertos	31
Tabla 4. Resumen de procesamiento de datos.....	31
Tabla 6. Validación V Aiken.....	33
Tabla 7. Políticas de crédito	34
Tabla 8. Cumplimiento del cliente con deudas anteriores.....	35
Tabla 9. Crédito a plazos de 30,60 y 90 días.....	36
Tabla 10. Control de créditos otorgados.....	37
Tabla 11. Ventas al crédito.....	38
Tabla 12. Análisis de pago de venta al crédito.....	39
Tabla 13. Políticas de cobranza eficiente	40
Tabla 14. Política de cobro.....	41
Tabla 15. Cuentas por cobrar.....	42
Tabla 16. Cuentas por cobrar morosas	43
Tabla 17. Envío de correos al cliente para la cobranza.....	44
Tabla 18. Caducidad de la factura y boletas.....	45
Tabla 19. Responsabilidad de la cobranza	46
Tabla 20. Normativas internas.....	47
Tabla 21. Central de riesgo.....	48
Tabla 22. Control para disminuir los riesgos.....	49
Tabla 23. Evaluación de riesgo	50
Tabla 24. Importancia del área de crédito y cobranzas	51

Índice de anexos

Anexo1. Matriz de consistencia	71
Anexo 2. Encuesta	72
Anexo 3. Validación de expertos.....	74
Anexo 4. Control de créditos y cobranzas actual	76
Anexo 5. Documentos pendientes por cobrar.....	78
Anexo 6: validación de la propuesta	79

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada “Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018”, se enmarca en el desarrollo el marco integrado de control interno para latinoamericana este método se aplica en las grandes, medianas y pequeñas empresas teniendo en cuenta los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos administrados y evitando los procedimientos complicados para las operaciones de una organización.

La metodología de la investigación fue empleada de tipo descriptiva y se trabajó con un diseño no experimental y transversal. La población estaba conformada por la empresa Class internacional mover S.A. representada por 35 trabajadores y la muestra fue aplicada a 11 trabajadores conformada a las áreas de contabilidad, administración y ventas de la empresa. El instrumento de recolección de datos fue utilizado en el cuestionario de opinión para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS para luego ser presentadas en tablas y gráficos lo cual nos muestra que la empresa mejoraría con un buen control interno en el área de créditos y cobranzas.

Se llegó a la conclusión de que el control interno en el área de créditos y cobranzas traería muchos beneficios para la compañía, los cuales se observarían a mediana y largo plazo porque se requiere tiempo y dedicación para la evaluación y ejecución de dicho área.

Palabras claves: control interno, crédito, cobranza.

Abstract

The present research work entitled "Proposal of internal control in the area of credits and collections of the company Class International Mover S.A. Ate, 2018 ", is part of the development of the integrated internal control framework for Latin America. This method is applied in large, medium and small enterprises taking into account the human, financial, material and technological resources administered and avoiding complicated procedures for operations of an organization. The methodology of the research was used descriptive type and worked with a non-experimental and transversal design. The population was confirmed by the company Class international move S.A. represented by 35 workers and the sample was applied to 11 workers conformed to the areas of accounting, administration and sales of the company. The data collection instrument was used in the opinion questionnaire for statistical analysis the SPSS program was used to be presented in tables and graphs, which shows that the company would improve with a good internal control in the area of credits and collections It was concluded that the internal control in the area of credits and collections would bring many benefits for the company, which will be observed in the medium and long term because time and dedication is required for the evaluation and execution of said area.

Keywords: internal control, credit, collection.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Las Normas Internacionales de Auditoría 265 establecen que el responsable de la auditoría debe de comunicar de forma clara y precisa al encargado de la entidad e informar todo los hechos que ocurre durante el proceso de revisión de los estados financieros, mediante la revisión se identifica y se valora error en la hoja de trabajo, el auditor debe tener un amplio conocimiento sobre el tema de control interno para poder aplicar en el transcurso de la auditoria, El responsable de las revisiones pueden encontrar carencias en el control interno no solo durante el transcurso de la revisión sino en cualquier otro periodo para ello el auditor tiene que estar preparado y tener conocimientos de las normas. La NIA trata de especificar los resultados insatisfechos tienen que ser encontrados y a la vez ser informados a los responsables de la empresa. (NIA 265, 2013).

Así mismo Alcántara, afirma que el control interno fue creado para proteger las informaciones de las entidades así mismo para que tengan un buen control todos sus movimientos y a la vez deben ser confiables para el logro de sus objetivos. En nuestro país existen en cada departamentos municipales donde su labor es servir al pueblo con los recursos económico, dando uso apropiado y el destino sea eficiente, sin embargo se puede observar que ocurre todo lo contrario, las municipales la mayor parte del presupuesto que está predestinado a proyectos los cuales son utilizados en cementos, arenas, ladrillos y fierros para cualquier monumento que no tiene ningún significado utilizando los recursos impropiamente en vez de solucionar los problemas prioritarios, en vez de satisfacer las necesidades del pueblo, promover el progreso humano y el contante capacitaciones para crear mayor desarrollo local no existe porque el presupuesto se gastó. Por lo tanto no existe un control apropiado de tal manera que lo recursos están mal manejados y los únicos perjudicados son la población. Los responsables de crear una mala imagen a la institución del estado son las autoridades ineficientes. (2015 p.16).

Las municipalidades deben promover las actividades limpias y transparentes en el desarrollo de los gastos y su destino. Sería buena la presencia del control interno para la evaluación de los hechos que incurre con el presupuesto municipal la finalidad es dar buen servicio a la población optimizando la calidad y haciendo más ágil y dinámico sus funciones (Alcántara, 2015, p. 16).

Lo común en las instituciones financieras existen áreas de créditos y cobranzas, área de riesgo entre otros los cual estas aplican los procedimientos y herramientas para la evaluación y el otorgamiento de créditos. Así mismo en el Perú existen diferentes tipos de empresa y están en constantes competencias lo cual alguno de ellos buscan la mejor estrategia de captar más clientes dar un bien al crédito, pero en realidad están corriendo riesgo tanto como la morosidad y la incobrabilidad de la operación al crédito

La empresa Class International Movers inicia sus operaciones en Junio de 1996. Posicionándose rápidamente como una de las compañías líderes en el mercado peruano de mudanzas nacional e internacional, brindando mejores servicios de calidad. La entidad está sujeta al régimen general donde está obligado por la superintendencia nacional de aduanas y de administración tributaria llevar todos los libros contables, libro electrónico como también declaraciones mensuales, anuales, AFP y planilla de los trabajadores. En la actualidad la compañía está enfrentando las deficiencias de control de créditos y cobranzas por los servicios prestados lo cual está causando un impacto negativo en la liquidez de la empresa.

Por otro lado a falta de control se están suscitando cuentas por cobrar morosa las consecuencias es no hacer una evaluación a los clientes si están aptos para otorgarles créditos y el pago efectivo por un medio de documentación, así mismo se observa no existe directivas internas de créditos y cobranzas donde están pendientes para evitar la morosidad y tener buenos filtros de los clientes que están sujetos a los créditos. No existe un sistema donde se puedes ver que clientes esta pendientes de cobro si no se utiliza hojas de Microsoft Excel para el control.

De acuerdo del problema el presente trabajo de investigación nos ayudara dar alternativas de solucione para lograr la eficiencia en la recuperación de los créditos, trabajando de la mano con la tecnología y proponiendo algunos cambios para mejorar los procedimiento en la entidad.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Internacional

Dino (2016) Investigo su tesis para obtener el título de licenciatura en contaduría en la Universidad Nacional Autónoma de México: Propuesta de implementación del sistema de control interno para la empresa agroquímicos la perla S.A. El objetivo de su

tesis fue implantación del sistema control interno para la empresa la perla S.A. La metodología empleada fue deductivo que es método científico en la conclusión se halla implícita de las premisas y descriptivas que describe todo el suceso que se realizó en la investigación ciertas características de una situación, se analizan los datos reunidos para descubrir los variables si están relacionados entre sí. concluyo la investigación dándose cuenta que por la falta de un Sistema adecuado de control interno que existen varias anomalías en las cuentas de flujo de efectivo, y se logró identificar la falta de designación de tareas en la entidad y se recomienda realizar una distribución de departamentos en la cuales se van establecer áreas en específico para delimitar las obligaciones que les corresponden a cada empleado, jefe de área, subgerente, administrador y así el administrador no sea el total responsable de que se realicen las actividades de forma correcta en toda la empresa.

Posso y Barrios (2014) desarrollo la tesis para optar el título de contador público en la universidad de Cartagena: diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera. El objetivo de su tesis fue diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, que permitirá una mejorar la calidad de las actividades. La metodología empleada fue el método deductivo, La población y muestra fueron el Personal Administrativo de la entidad comprendido por los empleados de sus respectivos departamentos constituyen la población objeto de estudio de esta investigación. Se concluye que el control interno es muy importante yaqué ayudaría a cumplir los objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo

Arceda (2014) desarrollo la tesis para optar el grado de máster en contabilidad con énfasis en auditoría en la universidad Autónoma Nicaragua: Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014. El objetivo de la investigación fue Evaluar la Efectividad de los Procedimientos de Control Interno que se aplican en las áreas de Administración y Contabilidad en la Empresa Agrícola "Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014". Empleó la investigación no experimental y usó la técnica de investigación de la entrevista por escrito para cada director de la empresa, llegando a la

conclusión de que los procedimientos de control interno se cumplen cuando los recursos de la empresa son entregados de manera verbal a cada funcionario, asimismo la contratación personal se realiza cuando lo requiere cada área y no realizan un control de entrada o salida del personal que labora en la organización.

Sánchez (2015) en su investigación “lineamientos de control interno del efectivo en la empresa de mobiliario para hogar y oficinas ubicadas en Valencia, Estado Carabobo. El objetivo de la investigación es Proponer lineamientos para la mejora de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicada en Valencia, Estado Carabobo, la investigación tuvo un enfoque cualitativo ya que se recolectaron datos posibles sin medición numérica: la población estaba conformada por 13 miembro de la compañía y se emplearon las técnicas de observación directa, cuestionarios y finalmente llegan a la conclusión de que no se realiza un seguimiento sistemático a las actividades relacionadas con el ingreso y egreso del efectivo, ni se realizan, ni se realizan sistemáticamente un arqueo diario de la caja.

Correa y Chaparro en el año 2015 desarrollan la tesis titulada: propuesta para la mejora del sistema de control interno en la empresa farmacéutica SICMAFARMA S.A.S. para optar el título profesional de contador público en la universidad de la SALLE de Colombia. El objetivo de la tesis fue Implementar el plan de negocio SICMAFARMA S.A.S. en Colombia como un proyecto viable, con el cumplimiento de las metas propuestas. Empleo el tipo de estudio es descriptiva. La población está conformada por 15 personas y la muestra será el 50% de los trabajadores de la empresa. Concluyo se pudo evidenciar que a pesar de que la organización cuenta con un sistema de control interno, éste no es eficiente lo cual genera un riesgo en cuanto a posibles fraudes y errores materiales repercutiendo en la confiabilidad y seguridad razonable de la información financiera de la empresa.

1.2.2 Nacional

Huertas (2017) desarrollo la tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad Cesar Vallejo: Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016. El objetivo de su tesis fue Evaluar el Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos en Unimaq S.A. Trujillo – 2016. El diseño de

investigación que empleó ha sido el no experimental y método descriptivo. La población y muestra está conformada por el área de créditos y cobranzas. Concluyo al no tener documento en orden demora los procedimientos sean rápidos lo cual se pide a la entidad que tenga un personal capacitado para tenerlo todo en orden y facilitara para el mejor desarrollo de la entidad.

Ayala (2018) desarrollo la tesis para optar el título profesional de contador público en la universidad peruana la unión: Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate - Lima, 2018. El objetivo de su tesis fue Proponer un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, en la Empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate vitarte, 2018. La metodología aplicada fue de enfoque descriptivo porque no cuenta con políticas y procedimientos que ayuden en el momento de dar un crédito o una cobranza en su debido momento. La población y la muestra esta presentada por la empresa y se llegó a la conclusión Según los resultados obtenidos se afirma que las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, no se aplica, lo cual se obtuvo un incremento en los clientes morosos.

Ramos (2017) desarrollo la tesis para optar el grado de contador público en la universidad Norbert Wiener: Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017. El objetivo de su tesis fue Formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017. La metodología de esta investigación es descriptiva porque en todo momento busca describir los hechos que ocurre en el área de compras con el fin de dar una solución. Como población se consideró al personal contable, de compras y administrativo de la empresa comercializadora que forman parte del material de estudio. Muestreo por conveniencia no probabilístico, ya que se seleccionó al personal que contaba con disponibilidad de tiempo para ser aplicable dichos instrumentos. Concluyó que los procesos, procedimientos, políticas administrativas, del área de compras y contables que se desarrollan se elaboren de acuerdo a mandatos y autorizaciones por los gerentes por que no han constituidos ningún tipo de modelo o manual qué sirvan como referencia para la correcta elaboración.

Dalguerre (2017) desarrollo la tesis para optar el grado de contador público en la universidad Cesar vallejo: Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Cevive E.I.R.L. de Huaraz – 2017. El objetivo de su tesis es proponer un Sistema de Control Interno que incida en la mejora de la gestión administrativa de la empresa CEVIVE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz en el periodo 2017. La metodología de la investigación es de tipo Descriptivo y diseño de investigación no experimental. La población fue de 40 trabajadores y su muestra de 31 de la empresa. Llego a la conclusión que se logró explicar cómo el Control Interno contribuirá al logro de objetivos y metas dado los resultados de la investigación mostraron que el 90,3% de los encuestados indicó que tener dicho Control sería pertinente para la empresa.

Linares (2017) desarrollo la tesis para optar el grado de contador público en la universidad Cesar Vallejo: Diagnóstico y propuesta de control interno para la comisión de usuarios de agua-huancaquito bajo, virú, 2017. El objetivo de su tesis fue desarrollar un diagnóstico y propuesta de un Control Interno para la Comisión de Usuarios de Agua – Huancaquito Bajo, Virú ,2017. La metodología del presente trabajo es descriptiva y la población y muestra está conformada por 90 trabajadores. Concluyo que e muy importante estar relacionados con la difusión de los valores éticos ya que esta empresa no cuenta con ello, Los gerentes generales no toman en cuenta que la difusión de los valores es muy importante ya que alguno de los personales tienen conocimiento pero también hay trabajadores que desconocen.

1.3 Teorías relacionadas al tema

El trabajo de investigación está relacionado con el tema de control interno y la inexistencia del área de créditos y cobranzas de la empresa Class international mover SA, Por ello, es necesario conocer algunos conceptos relacionados con el tema.

1.3.1 Control interno:

De acuerdo a la contraloría general de la república es un conjunto de planes, políticas, normas, procedimientos, métodos y otras medidas, incluyendo las actitudes que desarrollan las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad, para el logro de los objetivos previstos. Así mismo es importante para la organización salvaguardar sus activos y tener la certeza de que la empresa marche bien sin correr riegos.

1.3.2 Importancia del control interno:

La importancia del control interno es la contribución con la seguridad de la entidad, como también con el sistema contable donde fija y evalúa los procedimientos administrativos para cumplir con los objetivos propuestos así como mejorar anualmente con la utilidad, también es fundamental tener un registro contable y financiero correcto para un reporte confiable. Sin control adecuado tendríamos reportes poco confiables las informaciones financieras no serían confidenciales y habría debilidad para la toma de decisión de la gerencia, así como la credibilidad ante los socios y terceros (Jiménez. 2017, p. 17).

1.3.3 Control Interno Sobre el área de Créditos y Cobranzas

Control interno en el área de créditos y cobranzas es de suma importancia porque las ventas al crédito es una estrategia para captar clientes, crecer y darles movilidad el mercado empresarial. Todas las entidades en general deberían de evaluar los riesgos que puede haber cuando se financia temporalmente a los clientes así como gestionar el pago oportuno del crédito. Cada compañía posee sus políticas y procedimientos, a veces enfrenta los mismos problemas que sus clientes no paguen, que los clientes paguen fuera de fecha, algunos quiebran, al prestar servicio a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito probablemente este se demore en pagar (López, 2015, p.20).

1.3.3.1 Créditos y cobranza

Es la influencia principal de las cuentas por cobrar para las condiciones económicas y políticas para la compañía, así que tiene relación el crédito y la cobranza con la fijación de los precios por los servicios o productos que se brinda ya que estos primero es el proceso de crédito con los clientes dando conocer fechas de pago luego sería el proceso de cobro respetando las fechas acordadas, cuando un cliente no cumple con el proceso de pago en la fecha pactada y es deudor pero la empresa quiere seguir trabajando otorgando créditos puede bajar su calidad para las cuentas que acepta y las fechas que pagan(Ramírez,2016, p.16).

1.3.3.1.1 Crédito

El crédito es una cantidad de dinero que se pone a nuestra disposición con un límite especificado según la evaluación que nos realiza una entidad financiera por un periodo determinado.

Cuando nos otorgan el crédito los administradores de este somos nosotros mismo y hacemos el uso en las necesidades que requerimos la disposición del crédito. Por lo tanto la cancelación del crédito se puede realizar por parte o caso contrario la totalidad así mismo es aceptable que cobren interés si hay retazos con la fecha del pago (Ayala, 2018, p. 27).

Tabla 1: Los 5C del crédito

Los 5 C del crédito	Definición
Carácter	Responsabilidad del deudor
Capacidad de pago	Demuestre suficiente ingreso para cumplir el pago
Capital	Se refiere recursos del deudor
Colateral	Garantía del crédito
Condiciones económicas	Crecimiento económico y estabilidad política

1.3.3.1.2 Cobranzas

La cobranza en cualquier entidad es crucial debido a que hay clientes que realizan el pago en la fecha pactada y otros no, por lo tanto hay entidades que implementan algunos métodos para su departamento de cobranza para que estén pendientes de los pago y puedan rendir un nivel adecuado. De una manera u otra siempre se busca estrategias para mejorar los procesos en nivel general (Caycho, 2017, p.16).

1.3.4.1 Procedimientos de crédito

Según Ayala (como se citó en Gitman, 2013) son procedimientos de una compañía para realizar las cobranzas de las cuentas por cobrar cuando estos llegan a su fecha de vencimiento. Notificación por escrito ocurre término de la fecha, llamadas telefónicas cuando no se puede conciliar con el cliente, visitas personales se pueden hacer el cobro en el acto, agencia de cobranza ahí se necesitar el servicio de abogados para que lleve el caso y por último recurso legal puede ser un proceso largo y costoso.

1.3.4.1.1 Políticas de crédito

Según Ayala (2018) las políticas de crédito son reglas y normas que están estipuladas por una entidad, así mismo expresadas al entendimiento del personal, las cuales tienen que ser tomadas en cuenta al momento de otorgar algún crédito (p.27). Es por ello tener en cuenta los procedimientos para otorgar los créditos a los clientes.

1.3.4.1.2 Condición de crédito

Las condiciones de crédito son las especificaciones del periodo en que se extiende el crédito y el descuento, si lo hay, concedido por pronto pago (Ayala, 2018, p.26)

1.3.4.1.3 Control de crédito

El control de créditos son las prevenciones de ingresos para que el control sea efectivo y eficiente en la caja chica y siempre se mantenga la entidad con liquidez, así mismo el control prevé los pagos a posterior (Ayala, 2018, p.28)

1.3.4.1.4 Análisis de crédito

Antes de otórgale el crédito siempre es bueno hacer una análisis de crédito yaqué este puede ayudar con ingresos de efectivo, así mismo ver los procesos de documentaciones de presentación del cliente. (Sánchez, 2015, p.251)

1.3.5.1 Procedimientos de cobranza

Es un proceso que permite a la empresa tomar medidas de cobranza por un servicio prestado teniendo en cuentas las políticas internas (Ayala, 2018, p.7)

1.3.5.1.1 Políticas de cobranza

Según Barrios y poso (2014) Las políticas son criterios de la administración y es la base principal para establecer el control, así mismo tienen el objetivo de orientar el cumplimiento de objetivos específicos. Las políticas de cuentas por cobrar, están establecidas dentro de una entidad que controla todos los créditos que esta otorga a sus clientes, la cual se garantiza el cobro de un servicio o una venta de un bien (p.23).

1.3.5.1.2 Control de cuentas por cobrar

Según Ayala (2018) menciona que las cuentas por cobrar están directamente relacionadas con las ventas o con la prestación de servicios. Las cuentas pueden estar documentadas con letra de cambio o pagares (p.25). Las cuentas por cobrar pueden estar pendientes de cobro a corto o largo plazo.

1.4.5.1.3 Medios de cobranza

Según Armijos (2016) los medios de cobranza se pueden realizar a través de mensajes de texto, vía telefónica, cartas, correos mientras más pasa el tiempo la entidad puede tomar medidas drásticas (p. 10).

1.4.6.1 Evaluación de riesgo

1.4.6.1.1 Evaluación de riesgos interno y externo

Huertas (2017) la evaluación interna es muy importante puede haber un personal que este desviando cliente a otras empresa en el riesgo externo la competencia ofrece menores precios (p.17)

1.4.6.1.2 Control de riesgo

El propósito del control de riesgo es analizar el funcionamiento, la efectividad y el cumplimiento de las medidas de protección, para determinar y ajustar sus deficiencias. Dependiendo de la gravedad, el incumplimiento y el sobrepasar de las normas y reglas, requieren sanciones institucionales para los funcionarios NIA 315 (2013)

1.4.6.1.3 Reconocimiento de riesgo

La evaluación de riesgos es el motivo por el que ha sido diseñado el control interno, este ayudará a identificar los puntos débiles de toda empresa, con el propósito de ser transmitidos a la alta gerencia para tomar decisiones sobre las soluciones que se han de efectuar para conseguir lo que busca el ente. De este modo la evaluación de riesgos debe ser realizado en todos los niveles de la entidad, para encontrar de manera pronta los riesgos que no cumplen con los objetivos de la organización NIA 315 (2013)

1.3.4 Control Interno Basado en el Informe Coso

En la actualidad el mundo económico está en constantes cambios, varia bruscamente por ello se busca controlar esos cambios, fue así que se integró metodologías y conceptos en todos los niveles más que todo en las áreas administrativas y operativas para poder enfrentarnos con base a las competencia ya que ellos diariamente innova sus estrategias para poder mantenerse en el mercado empresarial, Buscando método y estrategias nace el nueva definición del control

Interno llamado informe COSO donde nos especifica y detalla una estructura común pero de mucho valor empresarial,

Objetivos

Está conformado por 3 objetivos muy importantes que nos permiten ver la realidad del trabajo de un control.

- ✓ **Objetivos operativos:** Está relacionado con el trabajo de operaciones la parte de producción, el rendimiento del trabajador si esta efectivo y tan eficiente para realizar el trabajo y también la entidad debe proteger sus activos cuando se encuentre en probables pérdidas.
- ✓ **Objetivos de información:** Está relacionado con el tema de financiamiento ya que la comunicación debe ser confiable, oportunidad, clara y precisa. Para no correr riesgos.
- ✓ **Objetivos de cumplimiento:** Está relacionado con las normas, políticas que la empresa está sujeta.

1.3.5 Informe COSO

Es un informe que constituye una definición clara y precisa sobre el control interno y facilita un estándar para las entidades pueden introducir este método para poder evaluar, desarrollar y mejorar la calidad de su metodología y trabajar de acuerdo las estrategias de COSO.

1.3.6 Componentes del Control Interno

1.3.6.1 Actividad de control

Según el informe COSO (2013), indica que el control interno son reglas, normas, procesos y estructuras, que influye los valores éticos en una entidad todo ello permite que la gerencia lleve bien su mando dirigiendo asignando responsabilidad a cada trabajador siempre verificando su desempeño en su labor y dar un beneficio a ellos como incentivos o bonos. De lo mencionado se resalta lo más importante los aspectos también se le llama principios, tienen un fin de explicar la definición del componente y el propósito.

Es así que el entorno de control hace referencia a contar con un escenario de trabajo el cual debe ser estimulante trabajar para la realización de actividades de todo

el personal quienes actúan conscientes de sus decisiones. Asimismo este componente va a permitir tener una base sólida para los demás componentes por ser el piso donde se realiza todas las actividades de la empresa (Arévalo y Rodríguez, 2016, p.6).

El ambiente donde se realiza el proceso de intercambio de mercaderías debe ser agradables para los trabajadores de la empresa, de esta manera se sentirán identificados con la organización y con los reglamentos generales de la empresa que busca cumplir cabalmente con los objetivos trazados.

1.3.6.2 Evaluación de riesgo

De acuerdo a la NIA 315 sobre la identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno menciona que los riesgos del negocio pueden ocurrir cuando el cliente no logra cumplir con los objetivos, esto puede ocurrir ante cualquier factor que afecte a al cliente y a su ambiente. Un ejemplo de ello se da al implementar la empresa con una nueva maquinaria donde el cliente puede no ser capaz de manejar la situación como sus competidores a falta de conocimiento técnico. Esto finalmente incide en riesgos o errores de importancia en los estados financieros debido al riesgo del negocio del cliente.

Cada entidad tiene un sinnúmero de riesgos puede ser interno o externo. El riesgo se determina como el posible acontecimiento que va ocurrir corto, mediano o largo plazo, afectando negativamente el propósito que sea direccionado en el ente. La evaluación del riesgo se realiza mediante procesos de investigación para identificar y evaluar los objetivos operativos, de información y de cumplimiento con bastante claridad para la determinación inmediata.

1.3.6.3 Actividades de control

Esta actividad se relaciona directamente con la gerencia ya que ellos son los encargados de establecer sus políticas y procedimiento para el desarrollo y cumplimiento del trabajo diario con responsabilidad eficiencia. COSO (2013), indica lo siguiente:

La empresa debe tener en claro que la actividad de control tiene el fin de minimizar o reducir los riesgo que se presenten en el resultado del objetivo, por eso los gerentes generales fijan normas, leyes u políticas para un mejor cumplimiento ya que la parte operativa o administrativa se basan en las normas de cumplimiento para poder realizar con

éxito los trabajos encomendados, para poder tener un mejor control es importante contar con tecnologías avanzadas ya que la comunicación es de mucha importancia. (p. 4)

Entonces es importante cumplir con las reglas y normas que establecen un centro de trabajo, ya que fijan el control para un mejor desarrollo no solo con los personales si no en forma general todo el proceso de una actividad empresarial.

El control es una actividad que se relaciona con las normas de la empresa debe asegurarse de cumplir con las metas trazadas, por ello es necesario conocer si todas las áreas de la organización están trabajando siguiendo los lineamientos de sus normas.

Las actividades de control son llevadas a cabo por la gerencia y el personal de la empresa para vigilar el cumplimiento de las actividades diarias de la entidad.

1.3.6.4 Información y Comunicación

Las informaciones que se obtienen deben ser relevantes, accesibles y de calidad ya que a base de ello se trabaja para un resultado óptimo, también en cada entidad debe existir estrategias de comunicación adecuada para lograr el propósito. COSO (2013), Menciona lo siguiente:

Es de vital importancia la comunicación en un equipo de trabajo porque cada uno hace su labor tiene una responsabilidad que cumplir pero eso es una cadena por lo tanto cada persona que es encargada de proceso de trabajo debe de informar los hechos que ocurre ya sea interno o externos, pero también hay que tener consideración la información a los altos mandos debe de ser relevantes y de calidad para proteger el funcionamiento de los otros componentes del control interno. (p.5)

Este componente abarca todo tipo de información y comunicación que se da en la entidad, el cual debe cumplir con ser claros, precisos y comprensible por todos los trabajadores a fin de cumplirse al 100% como se los ordenados o comunicados.

Es decir que este componente va a tener su papel fundamental para tomar una correcta y adecuada toma de decisiones. Asimismo ayuda a que todos conozcan de qué manera deben proceder y actuar según las necesidades requeridas por la empresa, en eventos que necesitan trabajar bajo el mismo esquema.

1.3.6.5 Actividades de Supervisión

Las supervisiones o evaluaciones que se realizan deben ser de manera continua ya sea independientes o conjuntamente con una área encargada, es necesario cumplir con los 5 componentes del control interno, incluye también los registros para verificar las

reglas de cada componente para ver si están presente y marchan de manera adecuada. Las evaluaciones se integran en la marcha del comercio en diferente tipos de empresas proporcionan investigación adecuada. La verificación de los procesos independientes se procede periódicamente a la revisión pero pueden variar de acuerdo a las informaciones y también dependiendo de la evaluación de riesgos. (COSO, 2013.)

Cuando una operación de una empresa está en proceso de desarrollo quiere decir que el personal encargado tiene toda la responsabilidad de supervisar si esa producción se está manejando de la mejor manera, este componente sirve para evaluar constantemente sobre si las medidas planificadas se están cumpliendo con el propósito o razón previstos por la organización.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿En qué consiste la evaluación del control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa Class international S.A. Ate, 2018?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿En qué consiste el diagnóstico del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international S.A. Ate, 2018?
- ¿En qué consiste la propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international mover S.A. Ate, 2018?
- ¿En qué consiste la comparación del control interno de créditos y cobranzas con la empresa Class international mover S.A. Ate, 2018?

1.5 Justificación del estudio

En la siguiente investigación va contribuir a la empresa a través de la propuesta de control interno en el área de créditos y cobranzas, en minimizar los errores o fallas que pueden existir durante el proceso de otorgar el crédito así mismo de las cobranzas con el fin de cumplir los mejor resultados y mejorar la liquidez de la compañía.

Cuando nos referimos al control interno hace mención a la palabra de controlar atreves de proceso o herramienta que permita mejorar, En la compañía hay un personal encargado de realizar las cobranzas que es el área de administración pero existe deficiencias porque no está realizan un buen control adecuado yaqué no está capacitada, no hace los

seguimientos necesario porque se observa que hay facturas, Boletas de venta y notas de crédito de meses anteriores que faltan hacer la cobranza por los servicio prestado.

Por lo tanto se propone un sistema de control interno para la recuperación de las ventas que fueron otorgados al crédito y aún no han sido recuperados teniendo en cuenta la importancia del control en las verificaciones en las actividades que pueden suscitarse en un organización considerando los problemas que enfrenta día a día las entidades formales e informales. El desarrollo de esta investigación buscar evaluar si el control interno se puede mejorar en el desarrollo del área de créditos y cobranzas.

El presente documento admitirá dar las mejores alternativas de solución a las dificultades que se han identificado en la empresa. Asimismo, la razón para la realización de este trabajo de investigación se basa en la importancia de contar con un sistema de control interno, lo que ayudan a identificar en el menor tiempo posible los riesgos que se presenten en el área de créditos y cobranzas, para así lograr cumplir de manera eficiente con los objetivos propuestos por la entidad. De igual manera, trabajar bajo un control interno asegurará tener una información fiel de la realidad económica, lo que servirá a la alta gerencia poder emitir las mejores y adecuadas decisiones para todos.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Evaluar el control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa Class international S.A. Ate, 2018

1.6.2 Objetivo específicos

- Realizar un diagnóstico del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international S.A. Ate, 2018
- Proponer un control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international mover S.A. Ate, 2018
- Comparar la propuesta con la situación del control interno de la empresa Class international mover S.A. Ate,2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo a Hernández, Baptista y Fernández (2014) hace referencia al tipo de investigación descriptivo ya que buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (p.96).

2.2.2 Diseño de investigación

Según Sáenz (2017) el diseño no experimental este tipo se refiere al proceso de indagación del que se toman en cuenta solo los datos tal como están sin hacerles cambios (p.56)

Flores (2017) menciona que el diseño de investigación de corte transversal hace referencia a la reunión de datos en un único momento (p.26). Por el cual se ha recogido información sobre todo lo que sucedía en el entorno de la empresa, donde los hechos ya han ocurrido, en el que no se manipula las variables. Asimismo esta investigación es cercana al contexto y la realidad.

2.2. Variable operacionalización

2.2.1 Operacionalización de variable

Tabla 2. Matriz de operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLE					
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	Técnica	Fuente
				Instrumento	
Control Interno en el área de créditos y cobranzas	Procedimiento de crédito	Política de crédito	Se rige acorde a las políticas de crédito	Técnica Encuesta Instrumento cuestionarios	Colaboradores de la empresa Class international mover S.A.
		Condiciones de crédito	Otorga créditos a 30,60 y 90 días		
		Control de crédito	Llevar adecuado control de los créditos		
		Análisis de crédito	Análisis antes de otorgar el crédito		
	Procedimiento de cobranza	Política de cobranza	Políticas de cobranza eficiente		
		Control de cuentas por cobrar	Seguimiento de cuentas por cobrar que tienen en cartera		
		Medios de cobranza	Correos y llamadas telefónicas para recordar la caducidad de factura.		
	Evaluación de riesgo	Evaluación de riesgos interno y externo	medidas preventivas del control para los créditos otorgados		
		Control de riesgo	controles necesarios para disminuir los riesgos		
		Reconocimiento de riesgo	Reconocimientos de cuentas por cobrar morosas		

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

De acuerdo a Hernández, Baptista y Fernández (2014) la población estaría conformada por un conjunto de todos los casos o procesos que coinciden con determinadas especificaciones, a los cuales los unen ciertas características en común (p.174).

La población en la empresa Class international mover S.A. está conformada por 38 trabajadores

2.3.2 Muestra

Para Hernández, Baptista y Fernández (2014) la muestra está integrada por un subgrupo que se extiende de la población o universo del cual se van a recolectar todos los datos necesarios, los cuales deben ser representativos (p. 175).

En la investigación se van a tomar como muestra a 11 integrantes del área de ventas, administración, contabilidad y operaciones de la empresa, de quienes obtendremos información fidedigna, los que servirán para conocer las causas de las interrogantes planteadas al inicio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas

La técnica elegida para esta investigación es encuesta, a través del instrumento de la guía el cual contendrá 18 preguntas que servirán para recoger información sobre el control interno en el área de créditos y cobranzas.

2.4.2 Instrumentos

Según Pomalaza y Barrera (2016) el instrumento diseñado para aplicar en el trabajo de investigación será el cuestionario. El cuestionario es un instrumento de la encuesta el cual es sistematizado a través de la técnica estadística (p. 39).

2.4.3 Validez

La validez del instrumento se obtendrá mediante el juicio de expertos en el área de investigación, los cuales analizarán y darán conformidad de los ítems contenidos. De esta manera el presente trabajo de investigación fue validado por los siguientes expertos:

Tabla 3. Juicio de expertos

	Expertos	Especialidad	Años Experiencia
1.	Mg. Bernales Aranda Eduardo Alfredo	Auditor	23
2.	Dr. Terry ponte Otto Franklin	Contador	23
3.	MG. Gonzales Matos Marcelos Dante	Auditor	26

2.4.3 Confiabilidad

Se realizará una prueba piloto que estará dirigida hacia 11 trabajadores y los resultados que se obtengan de esta intervención serán analizados a través del programa SPSS con el Kr20 o Alfa de Cronbach, el cual permitirá medir la fiabilidad de la aplicación del instrumento, de obtener resultados positivos esta será posteriormente aplicada a la muestra no probabilístico

Tabla 4. Resumen de procesamiento de datos.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

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

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS.

Tabla 5. Estadística de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,829	18

Fuente: Resultados obtenidos del software SPSS.

La prueba de confiabilidad aplicada para el tipo de cuestionario dicotómico es Kr 20 lo cual dio como resultado un grado de confiabilidad de 82.9%, considerando que el instrumento es mayor al valor mínimo requerido.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se recopiló información de material bibliográfico de trabajos de investigación con relación al tema de investigación sobre el control interno, para lo que utilizamos libros físicos, virtuales y tesis.

2.5.1 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos fue empleado en la empresa a los integrantes de la empresa Class international mover S.A. Este tipo de instrumento se decidió aplicar por ser pertinente conocer la opinión sobre el control interno, aplicado a los trabajadores de la empresa

La encuesta que consta de 18 ítems se realizó en base al indicador del variable formulada en el trabajo de investigación.

2.6. Aspectos éticos

El desarrollo de la información para el trabajo de investigación fue cogida de algunos tesis y páginas web, repositorios de algunas universidades extranjeras, nacional y local respetando la pertenencia intelectual de los autores se hizo la cita correspondiente verificando con la normas APA.

III. RESULTADO

3.1 Confiabilidad del Instrumento

3.1.1 Juicio de Expertos.

Tabla 6. Validación V Aiken

Ítem de Evaluación	V Aiken
Relevancia	85.55%
Pertinencia	98.21%
Claridad	94.21%
PROMEDIO	92.66%

Interpretación

- a) Según la calificación de los expertos y a la fórmula de V Aiker se llegó al resultado que las preguntas de las encuestas tienen la aceptación de relevancia el 85.55% por lo tanto las preguntas son importantes para la recolección de datos.
- b) En el desarrollado de pertinencia tiene una aceptación del 98.21% por lo tanto las preguntas desarrolladas tiene relación con el tema.
- c) En el aspecto de claridad según la formula V Aiken tiene la aceptación de 94.21% quiere decir que las preguntas están claras y tiene la facilidad de entender.

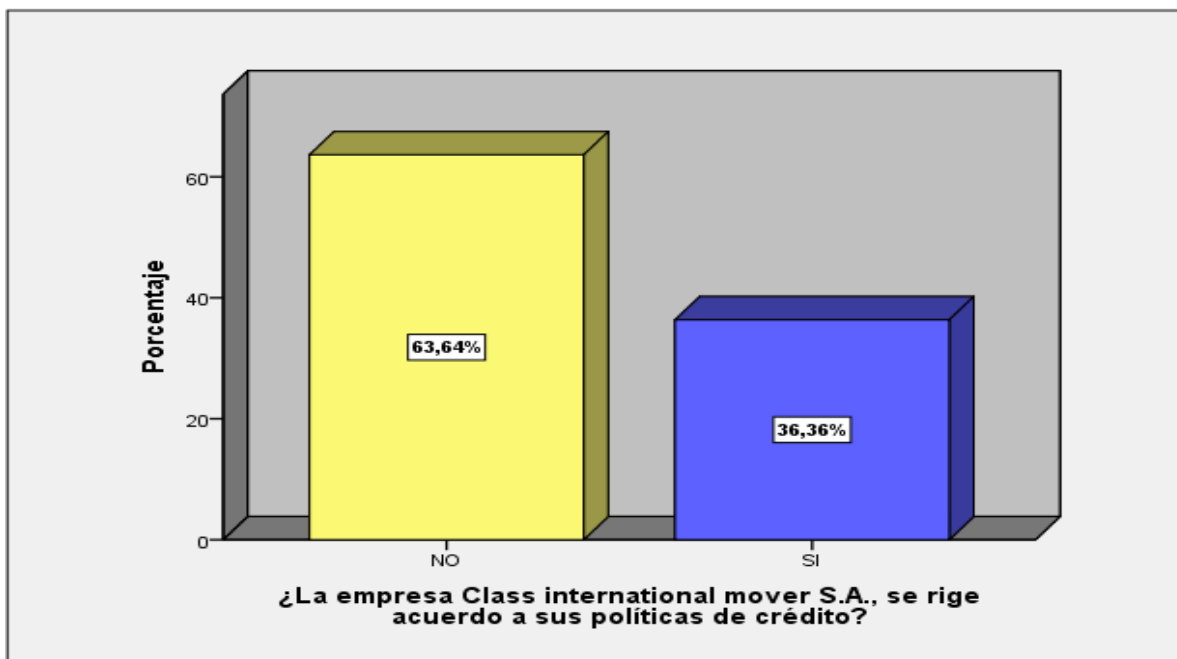
Así mismo, luego de realizar la encuesta a los 11 trabajadores del área de ventas, administración, contabilidad y operaciones de la empresa se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 7. Políticas de crédito

¿La empresa Class international mover S.A., se rige acuerdo a sus políticas de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	63,6	63,6	63,6
	SI	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

políticas de crédito



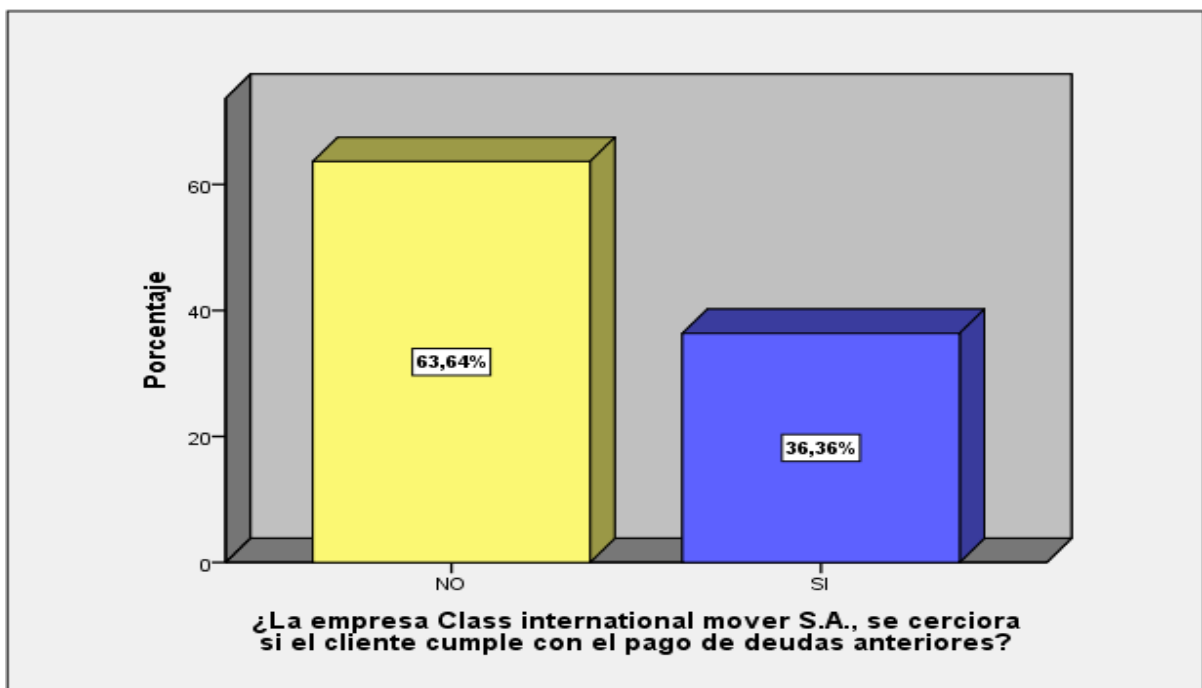
En el grafico denominado políticas de crédito, las variaciones porcentuales son de 63.64% y 36.36% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 63.64% de los encuestados creen que no aplican política de cobranza

Tabla 8. Cumplimiento del cliente con deudas anteriores

¿La empresa Class international mover S.A., se cerciora si el cliente cumple con el pago de deudas anteriores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	63,6	63,6	63,6
	SI	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Cumplimiento del cliente con deudas anteriores



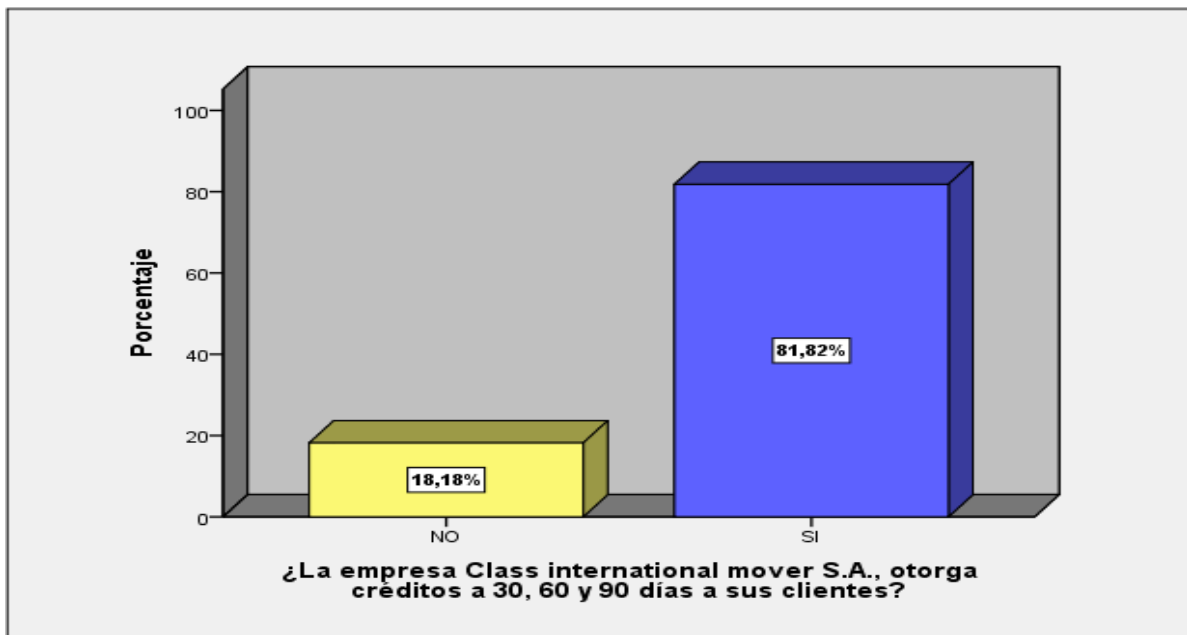
En el gráfico denominado cumplimientos del cliente con deudas anteriores, las variaciones porcentuales son de 63.64% y 36.36% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 63.64% de los encuestados creen que no cumplen con los pagos de las deudas anteriores.

Tabla 9. Crédito a plazos de 30,60 y 90 días

¿La empresa Class international mover S.A., otorga créditos a 30, 60 y 90 días a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	18,2	18,2	18,2
	SI	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Créditos a plazos de 30, 60 y 90 días

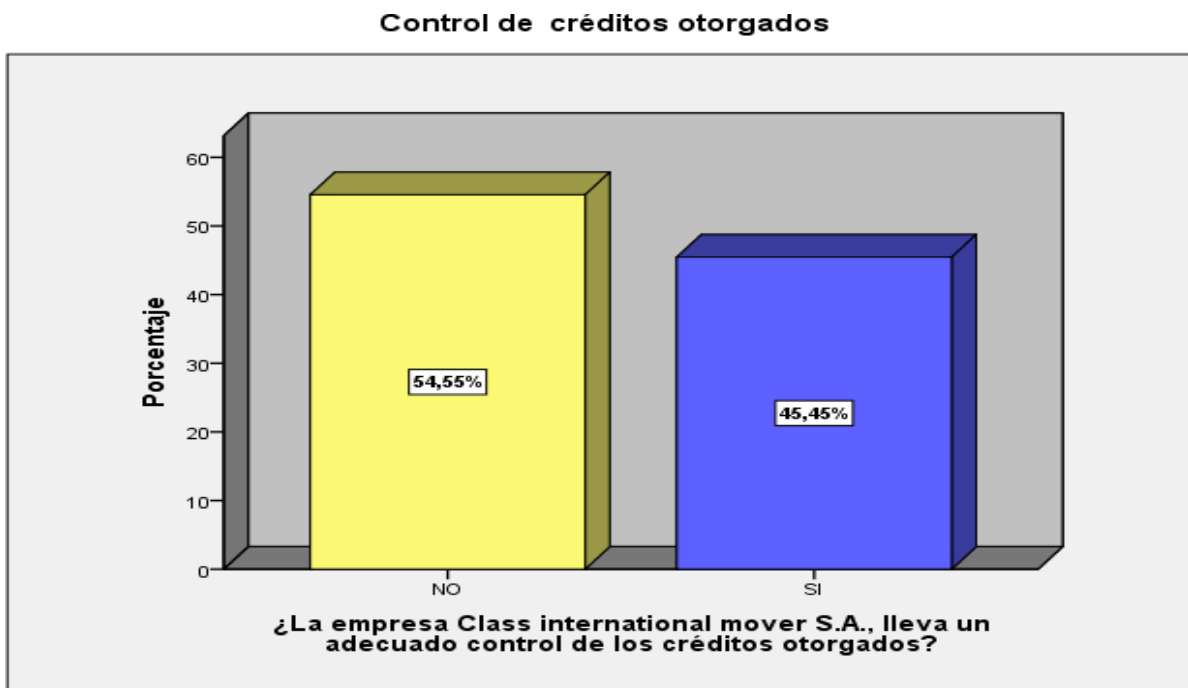


En el grafico denominado créditos a plazos de 30,60 y 90 días, las variaciones porcentuales son de 18.18% y 81.82% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 81.82% de los encuestados creen se otorgan los créditos a muchos días por lo tanto no pueden cumplir con los pagos a tercero porque no hay liquidez.

Tabla 10. Control de créditos otorgados

¿La empresa Class international mover S.A., lleva un adecuado control de los créditos otorgados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	54,5	54,5	54,5
	SI	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



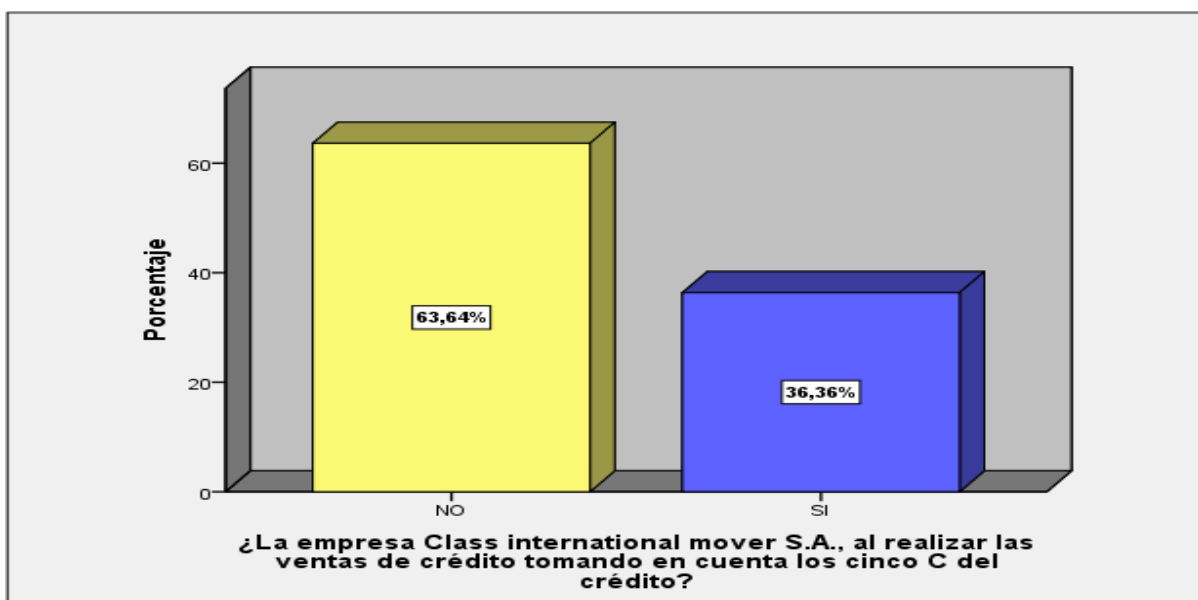
En el grafico denominado control de créditos otorgados, las variaciones porcentuales son de 54.55% y 45.45% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.55% de los encuestados creen que no llevan un control de los créditos otorgados.

Tabla 11. Ventas al crédito

¿La empresa Class international mover S.A., al realizar las ventas de crédito tomando en cuenta los cinco C del crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	63,6	63,6	63,6
	SI	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Ventas de crédito



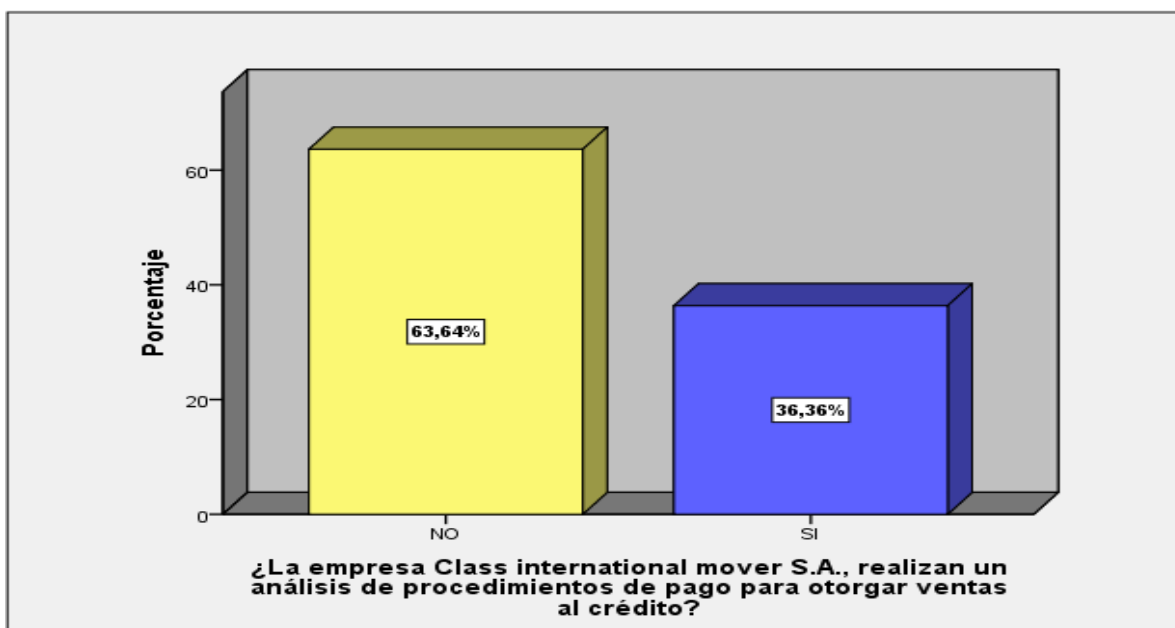
En el gráfico denominado ventas al crédito, las variaciones porcentuales son de 63.64% y 36.36% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 36.64% de los encuestados creen que no realizan el proceso de crédito tomando los 5C, carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

Tabla 12. Análisis de pago de venta al crédito

¿La empresa Class international mover S.A realizan un análisis de procedimientos de pago para otorgar ventas al crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	63,6	63,6	63,6
	SI	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Análisis de pago de ventas al crédito



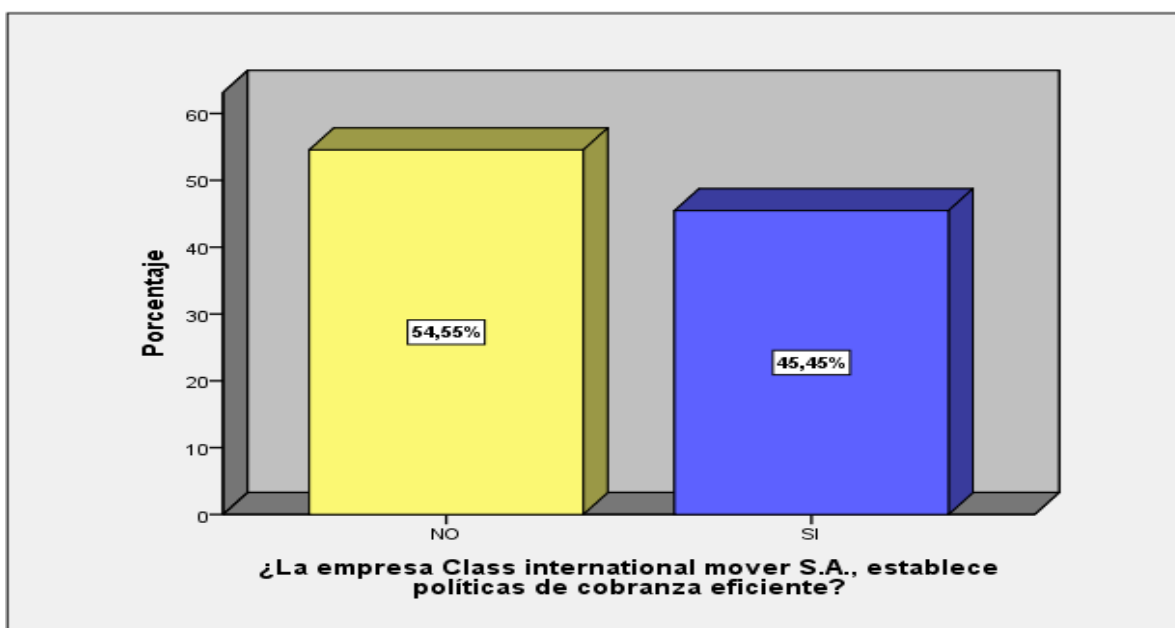
En el gráfico denominado Análisis de pago de ventas al crédito las variaciones porcentuales son de 63.64% y 36.36% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 63.64% de los encuestados creen que no hay análisis de pago de las ventas al crédito.

Tabla 13. Políticas de cobranza eficiente

¿La empresa Class international mover S.A., establece políticas de cobranza eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	54,5	54,5	54,5
	SI	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Políticas de cobranza eficiente



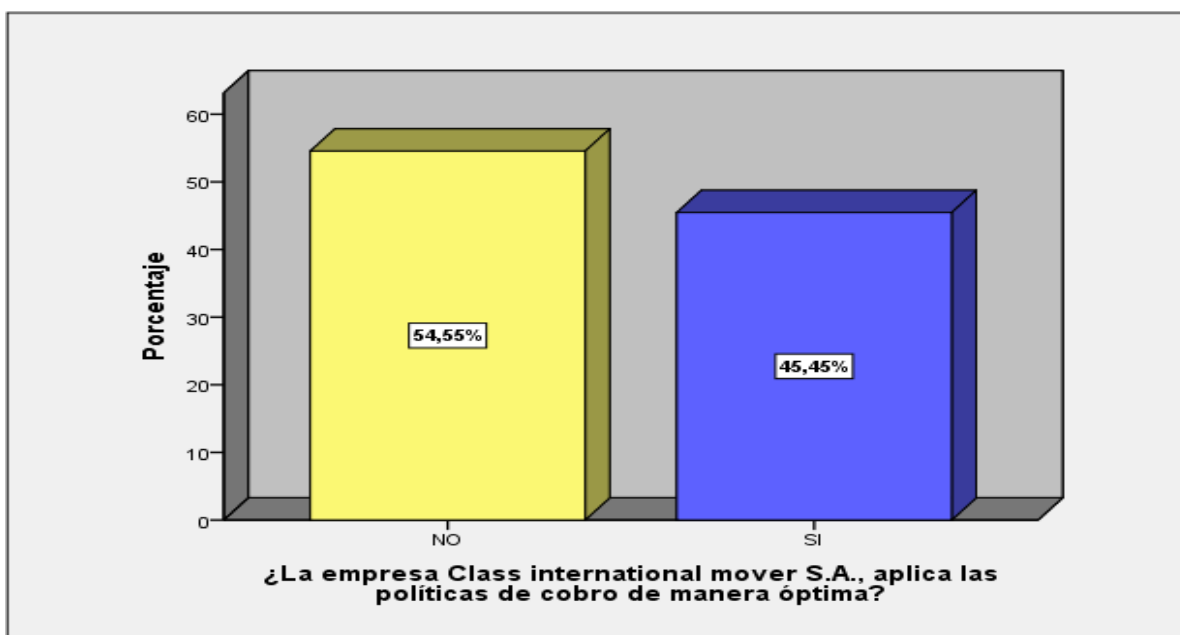
En el gráfico denominado políticas de cobranza eficiente, las variaciones porcentuales son de 54.55% y 45.45% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.55% de los encuestados creen que no hay políticas de cobranza en la empresa.

Tabla 14. Política de cobro

¿La empresa Class international mover S.A., aplica las políticas de cobro de manera óptima?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	54,5	54,5	54,5
	SI	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Políticas de cobro



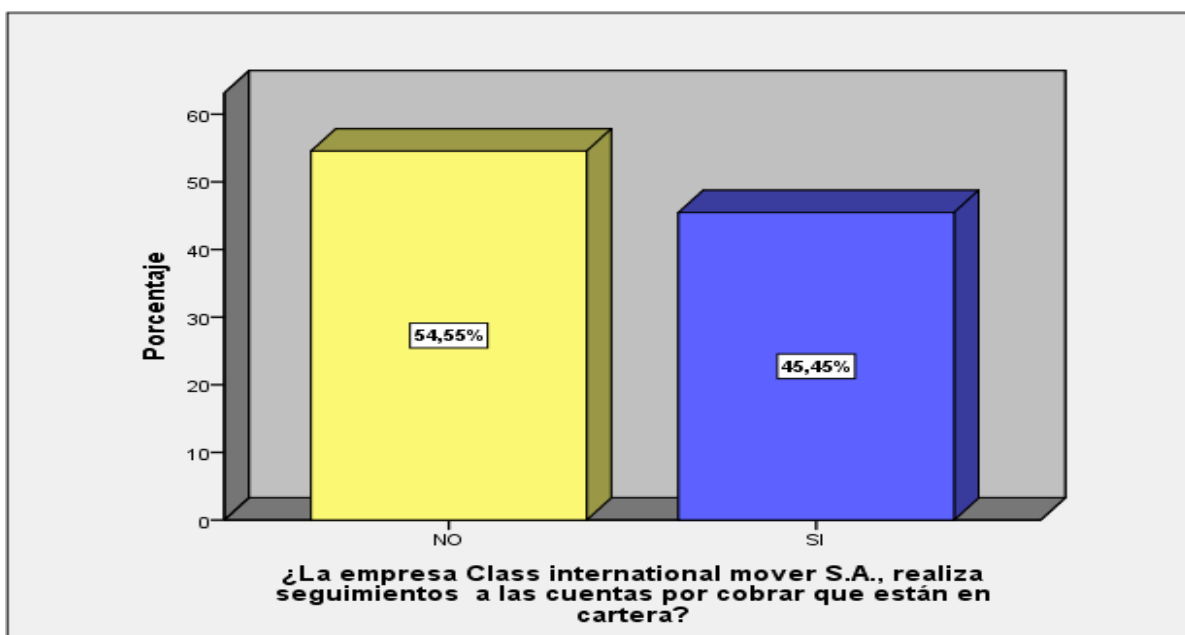
En el grafico denominado políticas de cobro, las variaciones porcentuales son de 54.55% y 45.45% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.55% de los encuestados creen que no hay control que se aplica a las políticas de cobro de manera óptima.

Tabla 15. Cuentas por cobrar

¿La empresa Class international mover S.A., realiza seguimientos a las cuentas por cobrar que están en cartera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	54,5	54,5	54,5
	SI	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Las cuentas por cobrar

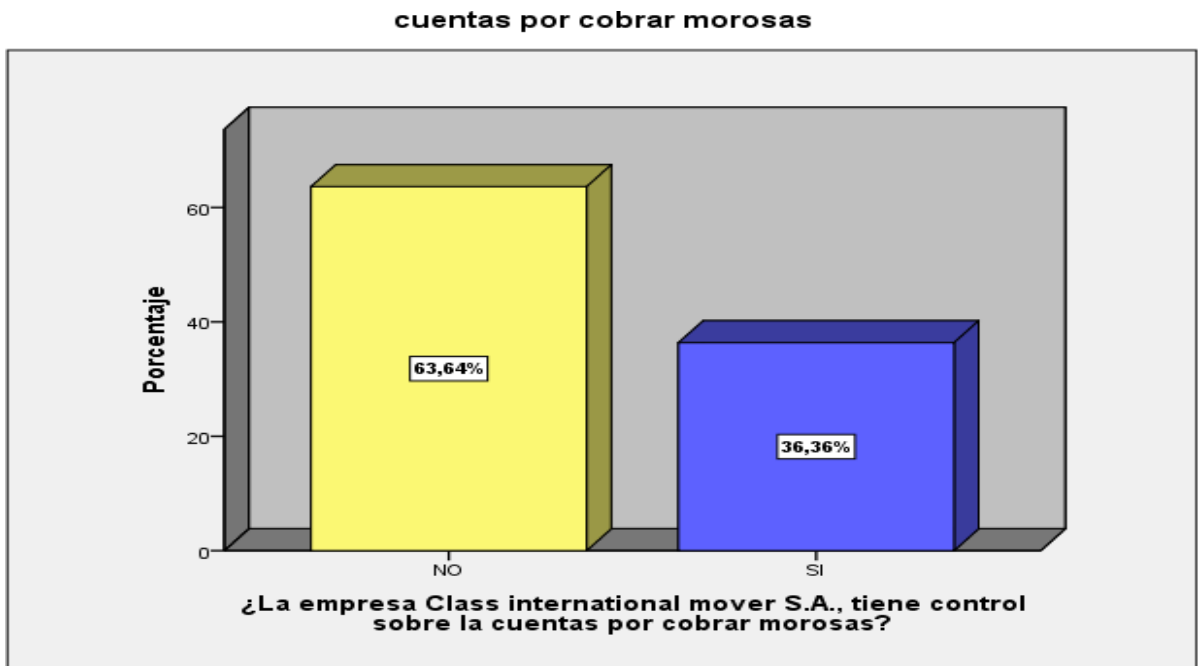


En el gráfico denominado cuentas por cobrar, las variaciones porcentuales son de 54.55% y 45.45% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.55% de los encuestados creen que no hay cuentas por cobrar.

Tabla 16. Cuentas por cobrar morosas

¿La empresa Class international mover S.A., tiene control sobre la cuentas por cobrar morosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	63,6	63,6	63,6
	SI	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

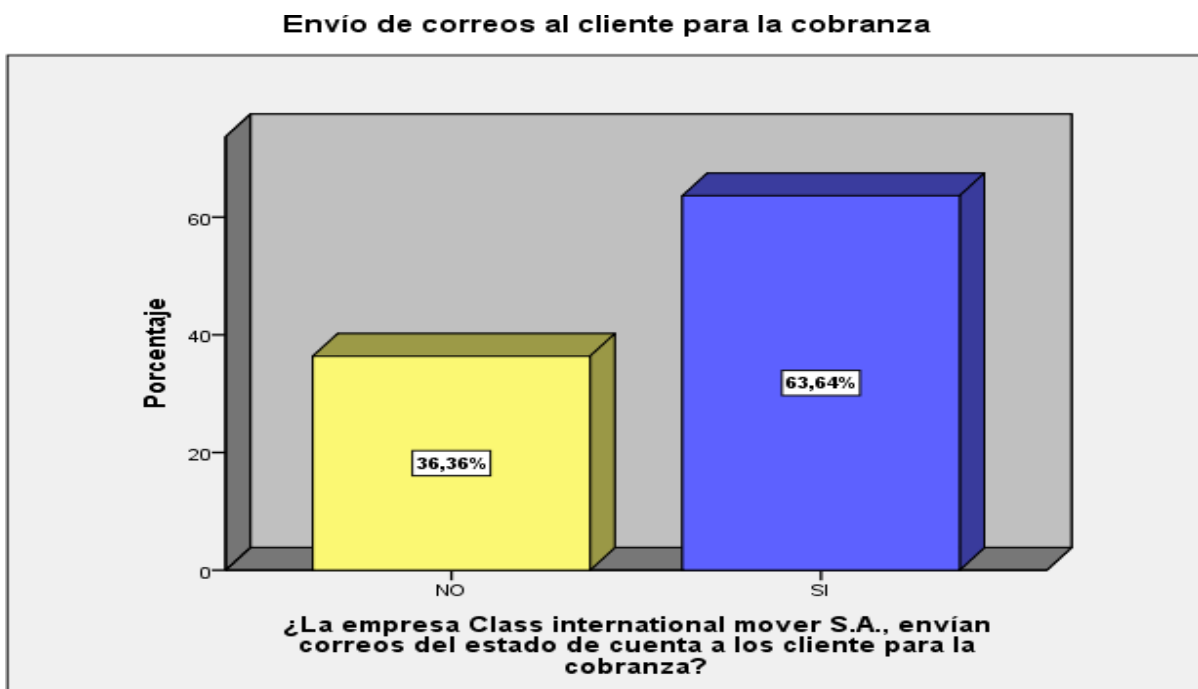


En el grafico denominado cuentas por cobrar morosas, las variaciones porcentuales son de 63.64% y 36.36% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 63.64% de los encuestados creen que no hay control de las cuentas por cobrar morosas.

Tabla 17. Envío de correos al cliente para la cobranza

¿La empresa Class international mover S.A., envían correos del estado de cuenta a los cliente para la cobranza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	4	36,4	36,4	36,4
	SI	7	63,6	63,6	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



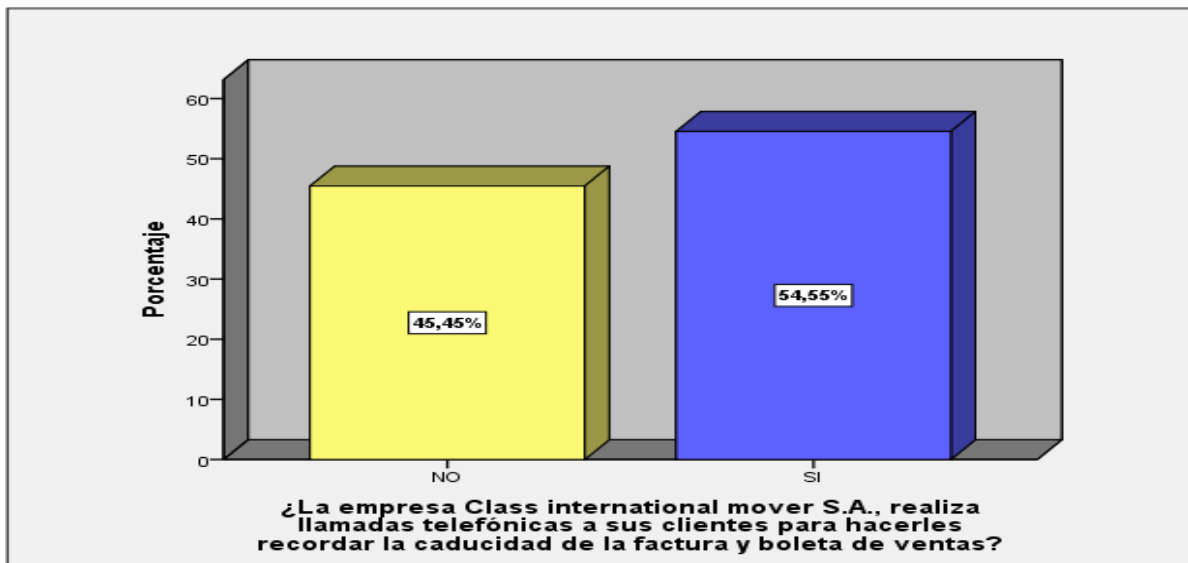
En el grafico denominado envió de correos al cliente para la cobranza, las variaciones porcentuales son de 36.36% y 63.64% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 63.64% de los encuestados creen que si se envía correos a los clientes para que pueden cancelar.

Tabla 18. Caducidad de la factura y boletas

¿La empresa Class international mover S.A., realiza llamadas telefónicas a sus clientes para hacerles recordar la caducidad de la factura y boleto de ventas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	45,5	45,5	45,5
	SI	6	54,5	54,5	100,0
Total		11	100,0	100,0	

Caducidad de la factura y boleto de ventas



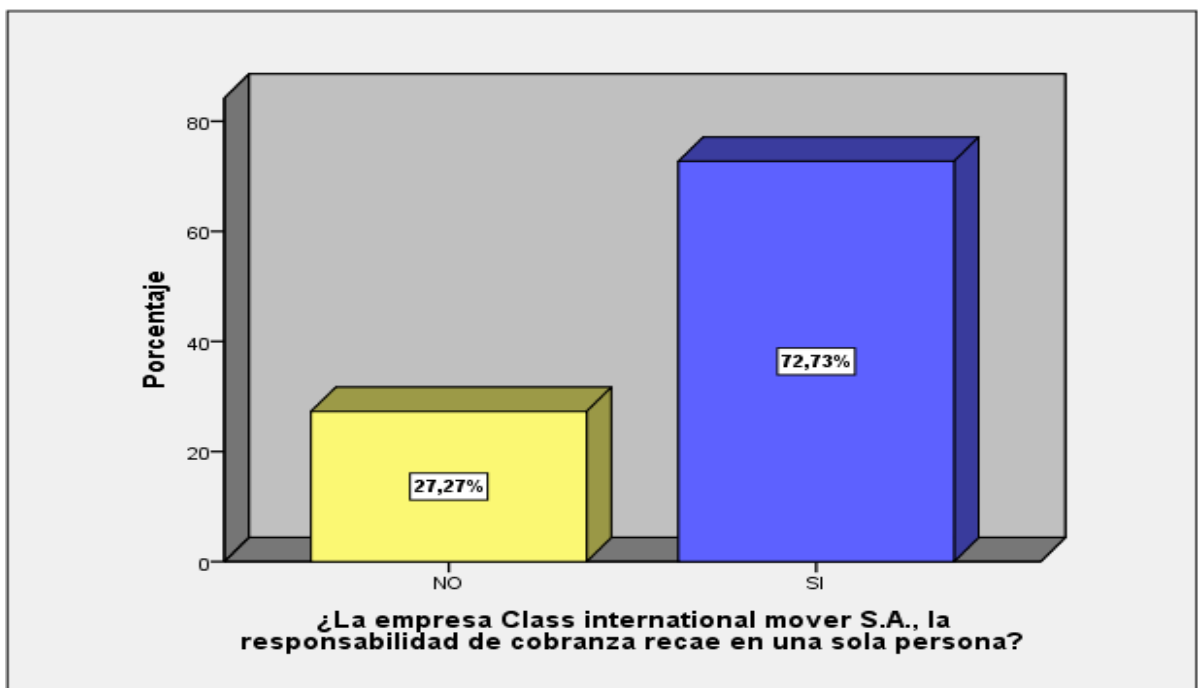
En el grafico denominado caducidad de la factura y boleto de venta, las variaciones porcentuales son de 45.45% y 54.55% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.5% de los encuestados creen que si realizan las llamadas telefónicas a los cliente exigiendo la cancelación del crédito.

Tabla 19. Responsabilidad de la cobranza

¿La empresa Class international mover S.A., la responsabilidad de cobranza recae en una sola persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	3	27,3	27,3	27,3
	SI	8	72,7	72,7	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Responsabilidad de cobranza



En el grafico denominado responsabilidad de cobranza, las variaciones porcentuales son de 27.27% y 72.73% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 72.73% de los encuestados creen que recae la responsabilidad de la cobranza en una sola persona.

Tabla 20. Normativas internas

¿La empresa Class international mover S.A., existen normativas internas respecto al otorgamiento de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	7	63,6	63,6	63,6
	SI	4	36,4	36,4	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Normativas internas



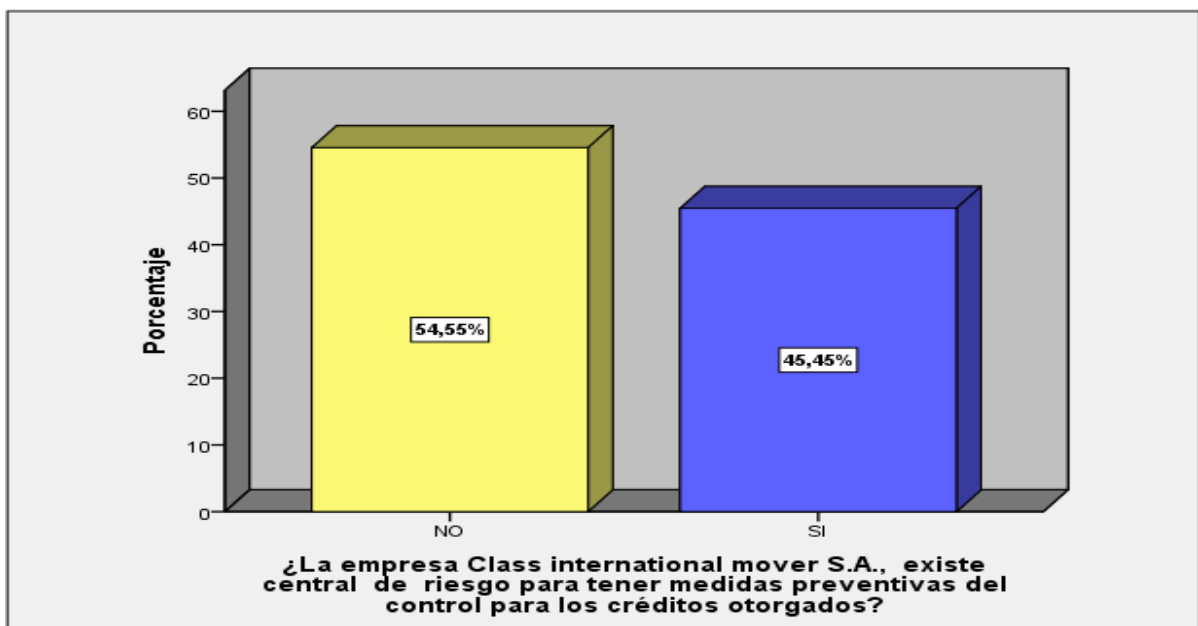
En el grafico denominado normativas internas, las variaciones porcentuales son de 63.64% y 36.36% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 63.64% de los encuestados creen que no tienen normativas internas respecto al otorgamiento de crédito.

Tabla 21. Central de riesgo

¿La empresa Class international mover S.A., existe central de riesgo para tener medidas preventivas del control para los créditos otorgados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	6	54,5	54,5	54,5
	SI	5	45,5	45,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Central de riesgo

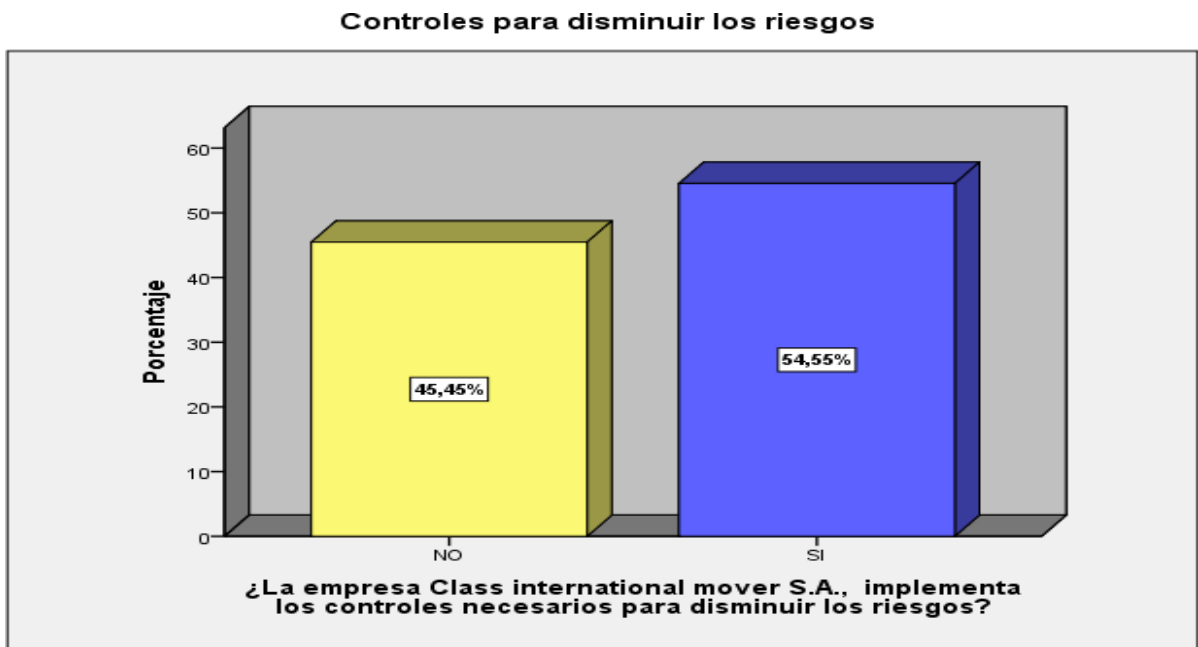


En el grafico denominado central de riesgo, las variaciones porcentuales son de 54.55% y 45.45% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.55% de los encuestados no existe central de riesgo para tomar las medidas necesarias.

Tabla 22. Control para disminuir los riesgos

¿La empresa Class international mover S.A., implementa los controles necesarios para disminuir los riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	5	45,5	45,5	45,5
	SI	6	54,5	54,5	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



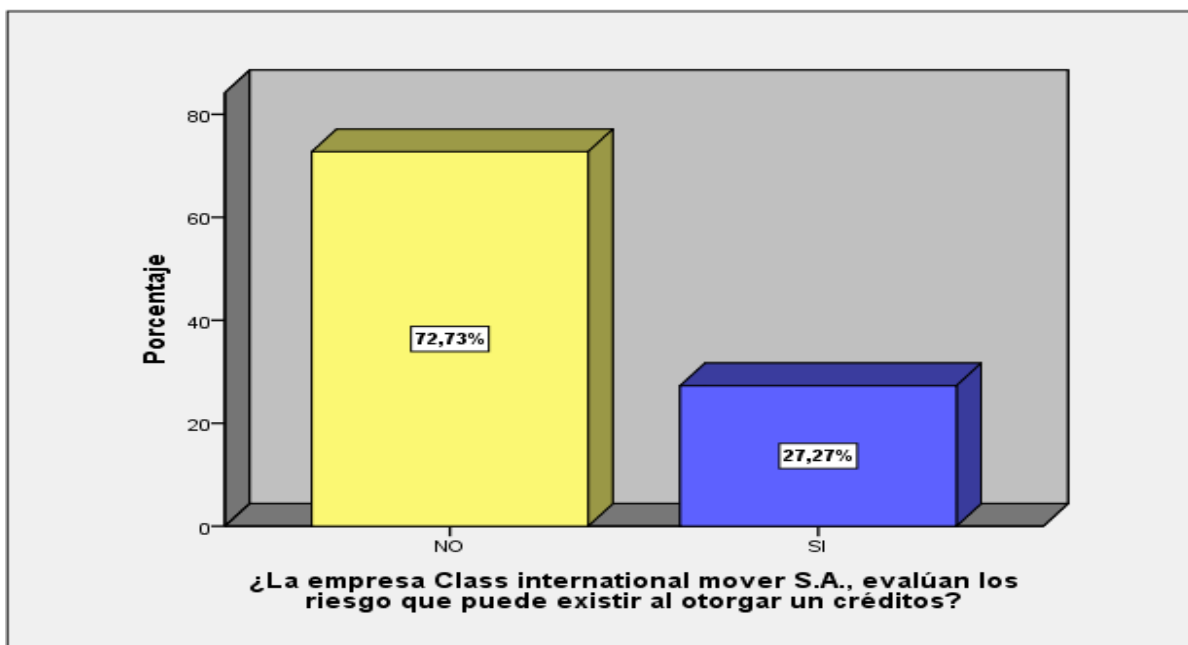
En el gráfico denominado controles para disminuir los riesgos, las variaciones porcentuales son de 45.45% y 54.55% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 54.55% de los encuestados creen que hay implementan los controles de riesgo.

Tabla 23. Evaluación de riesgo

¿La empresa Class international mover S.A., evalúan los riesgo que puede existir al otorgar un créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	8	72,7	72,7	72,7
	SI	3	27,3	27,3	100,0
	Total	11	100,0	100,0	

Evaluación de los riesgo

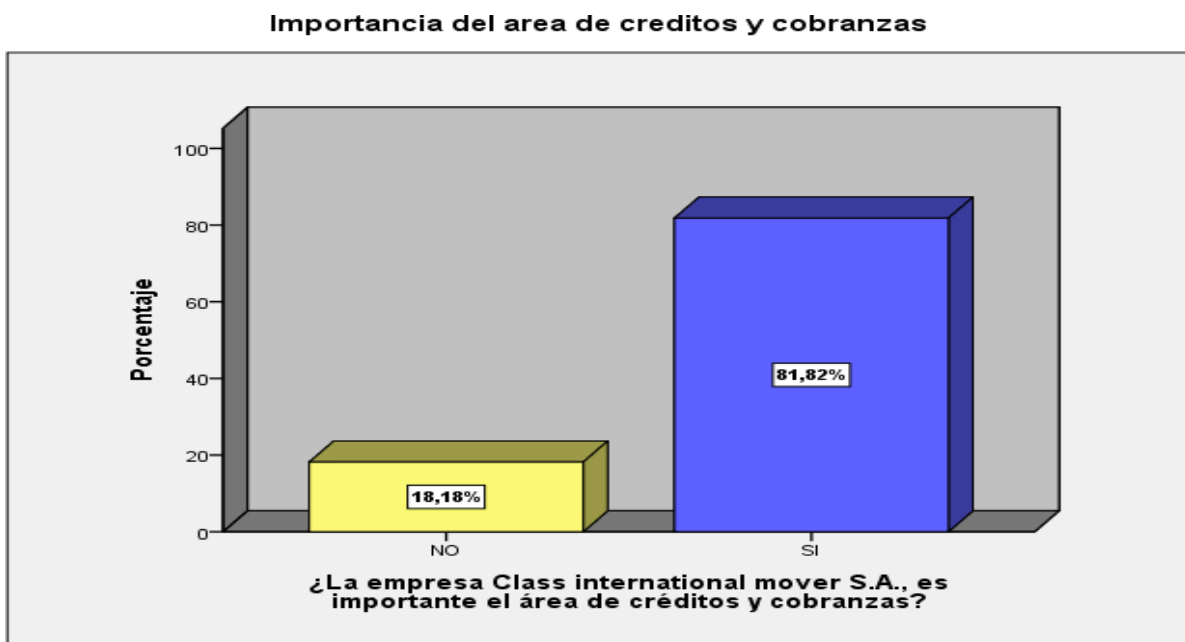


El grafico denominado evaluación de riesgo, las variaciones porcentuales son de 72.73% y 27.27% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 72.73% de los encuestados creen que no evalúan los riesgos para otorgar los créditos

Tabla 24. Importancia del área de crédito y cobranzas

¿La empresa Class international mover S.A., es importante el área de créditos y cobranzas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	2	18,2	18,2	18,2
	SI	9	81,8	81,8	100,0
	Total	11	100,0	100,0	



En el grafico denominado importancia del área de crédito y cobranza, las variaciones porcentuales son de 18.18% y 81.82% correspondientes a las respuestas de no y si respectivamente, indicando que en la empresa Class international mover S.A. el 81.82% de los encuestados dieron a conocer sería importante un área de créditos y cobranzas.

IV. DISCUSIÓN

La siguiente investigación tuvo como objetivo evaluar el control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa Class international S.A. Ate, 2018 Por lo que el instrumento de validación se realizó a través del Kr20 alfa de Cron Bach para los ítems, el cuestionario que se aplico es dicotómico alternativas para las encuestas. El instrumento validado estuvo conformado por 18 ítems para una sola variable. En la muestra participaron 11 trabajadores de la empresa y el nivel de confiabilidad que se realizó por el Kr 20 dio como resultado 83%. Hernández (como se citó en Santa Cruz, 2017) sostiene que el coeficiente tiene que encontrarse entre 0.70 y 0.90 o el 70% al 90% para ser aceptable y confiable el instrumento a emplearse. En la presente investigación se ha obtenido el 0.837, confirmando que el instrumento es confiable y aceptado para su aplicación.

Así mismo comparando resultados obtenidos en la investigación sobre la “Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018” con la tesis del autor Huertas: “Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016” se evidencia que las empresa con el área de créditos y cobranzas espera poder lograr un margen de utilidad razonable, ya que trabajaran con todas las políticas y procedimientos para poder otorgar crédito así como la recaudación de los cobros para la disminución de las cuentas morosas (p. 41).

Así mismo Ayala en su tesis (2018) “Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate - Lima, 2018” menciona que en la investigación se puede observar que no se procede de forma correcta al otorgar un crédito al cliente, porque no se rige a ningún contrato o algún documento que ayude a respaldarse al momento del vencimiento de la factura (p.48).

Según el autor Ramos (2017) “Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017” nos indica que el la empresa Ekama S.A. existen limitaciones del sistema de control interno para el área de compras y contable cuyo efecto se ve reflejado en el manejo de ciertos servicios y en la atención al cliente (p. 97).

Los métodos, formas y manejos administrativos se realizan de acuerdo a los conocimientos de los gerentes o el dueño de la entidad ya que ellos son los que establecen de cómo debe ser manejado acuerdo de un modelo que está establecido en cada entidad.

Así mismo Dalguerre (2017) “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Cevive E.I.R.L. de Huaraz – 2017” sostiene que se logró proponer un sistema de control interno que mejorara en la administración de la empresa así mismo contribuirá con el beneficio de los objetivos para la buena toma de decisiones, minimizarían riesgos (p.75).

Linares (2017) en su tesis “Diagnóstico y propuesta de control interno para la comisión de usuarios de agua-huanca quitobajo, virú, 2017” menciona que se pudo notar la falta la presencia de manuales de las operaciones y mantenimiento, Organigramas, Código de ética, además los riesgos no se miden y no se encuentran mecanismos para tramitar adecuadamente en el área; la entidad no tiene un sistema contable; así mismo no cuenta con normas para las áreas; tampoco cuentan con instrumentos de seguridad (p.96).

La organización no cuenta con una autoridad responsable para asignar créditos ni tampoco las cobranzas quieren decir que hay personal improvisado para realizar ese trabajo según López (2015), menciona que debe comprender que un plan de organización debe ser flexible, simple donde se defina claramente líneas de autoridad y de responsabilidad. (p. 21).

En la empresa Class international mover no está claro la existencia de las normas internas por ello es una de las debilidades por falta de normas clara y precisas, ha conllevado a no calificar correctamente a los clientes debido a que la información es incompleta. Según López (2015) respecto al otorgamiento al crédito en el caso de la empresa en su política menciona que sus ventas es al contado no habría ninguna necesidad de ofrecer al cliente en crédito se aplicaría el cobro al contado, si la entidad quiere aplicar algunas estrategias como dar al crédito sus ventas a plazos de 30,60 y 90 días para captar más clientes tendrá que establecer medidas que consientan que efectivamente el cliente van a cumplir en cancelar el crédito otorgado en los plazos que se les dio (p.62)

No existe un central de riesgo para tomar las medidas preventivas, ya que la empresa tiene cuentas por cobrar morosas Manchay (2016), Cuando se habla de cobranza al cliente quiere decir que la entidad usa estrategias para atraer más clientela a través de plazos de pago y así crecer y dar movilidad al mercado. Por ello toda la entidad que realizan sus ventas al crédito tiene que evaluar los riesgos de financiamiento temporal a sus clientes y gestionar el pago adecuado de este crédito. (p.23)

Pérez (2017), menciona que el personal que trabaje con el área de cobranzas tiene que interactúen de manera armónica; eso hace que en su formación y el desarrollo como persona, facilitan alcanzar los objetivos que no sería posible individualmente. (p.35). cabe señalar que una entidad es difícil que alcance grandeza sin valores y sin misiones, es bueno hacer llegar e informarles al personal que forma parte de un equipo de trabajo.

En la empresa hay deficiencia respecto a las políticas de cobranza ya que no hay un personal responsable ni capacitada para estar pendiente de cobro si no que cuando no hay liquidez ahí viene la desesperación para realizar el cobro. Establecer Manejos, Instrucciones y Procedimientos Estratégicos para el bien proceder de la gestión de cobros para poder cubrir las necesidades que pueden incurrir en los pagos a terceros directa o indirectamente. (p. 29). Por lo tanto los procedimiento de los cobro nos ayudar desplegar la función con mayor capacidad de rapidez, orden y calidad.

V. CONCLUSIONES

Después de realizar el desarrollo de la investigación, aplicando los cuestionarios a los que elaborando en la empresa Class international mover S.A., se ha procesado los datos y obtuvimos informaciones veraz y concreta llegando a las siguientes conclusiones:

En el primer objetivo de la presente investigación se describió el diagnóstico del control interno en el área de créditos y cobranza, escasez del control, esto hace que a los trabajadores impide que cumplan su función correctamente, ellos realizan su trabajo pero lo aplican a su criterio de cual creen que esta correcto. También se diagnosticó la falta de un manual de funciones y de las políticas para realizar un buen seguimiento en el proceso de crédito y cobranza por otra parte se diagnosticó la existencia de fallas en las comunicaciones internas entre áreas por lo que hay retrasos en las facturaciones. Pudimos notar la inexistencia de las políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, no está siendo aplicada lo cual está teniendo un incremento de clientes morosos.

En consecuencia se propone realizar mejores procedimientos del control interno que ayudara a mejorar el área de créditos y cobranzas porque actualmente presentas dificultades y representan debilidad para el desarrollo empresarial. La propuesta tiene la finalidad de reducir las probabilidades de riesgos, los fraudes, las desconfianza que tienen sobre las informaciones presentadas, las cuentas morosas por ello se debe de elaborar los mejores procesos para garantizar al área de créditos y cobranzas de la entidad el cumplimiento de este, se propone elaborar un manual de procedimientos que ayuden mejorar la situación financiera y cuente con liquidez para cumplir las obligaciones a terceros.

De acuerdo al tercer objetivo se llegó a la conclusión después de haber realizado las comparaciones de la situación actual y la propuesta del control en el área de créditos que existen deficiencias en el proceso de cobranza, no hay un personal que está encargado de realizar el cobro, no existe el proceso de evaluación del crédito, tampoco un sistema de software que facilite el trabajo de encontrar más rápido a los clientes deudores.

Se evaluó el control interno en el área de créditos y cobranzas cumpliendo todo los objetivos propuestos así mismo mejorar el manejo de la empresa con los temas de crédito y cobro.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Class international mover S.A. que la propuesta presentada se ejecute lo más pronto posible para corregir las deficiencia que existe en la cuentas por cobrar y también prevenir los posibles riesgo con las cuentas morosas, a la vez contratar un personal capacitada para el área de créditos y cobranza, también se debería fijar fechas de pagos y a cuantos días o meses se facilita al cliente para la cancelación del crédito.

Debería de existir un orden de cobro con los documentos que faltan realizar el cobro y también estar pendiente cuando vence los créditos que se otorgó por los servicios prestados por lo tanto debe de haber un personal encargo que realice los seguimientos hasta llegar a mejorar las actividades de documentación y así tener mejores resultados.

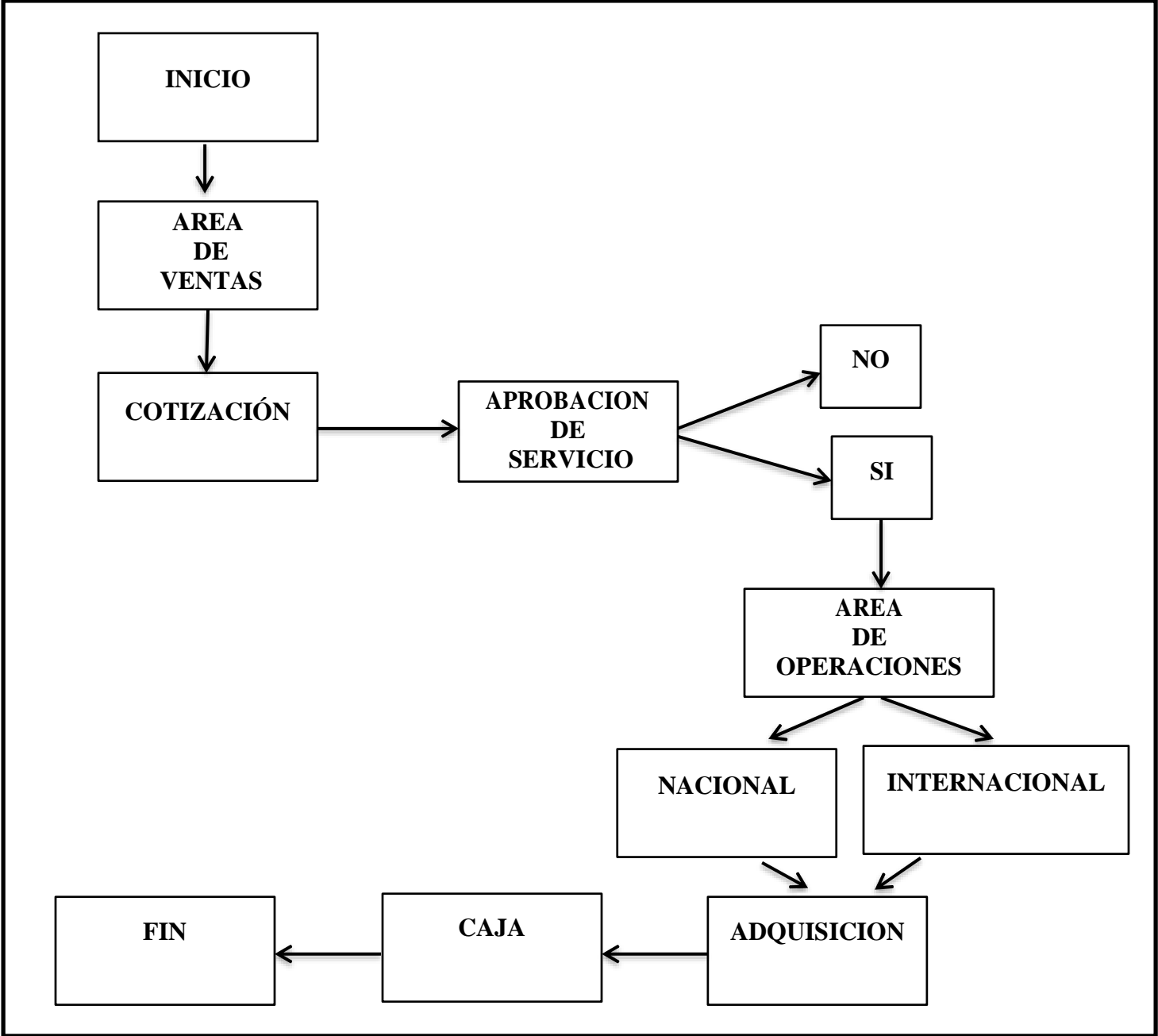
La área de administración con la gerencia ponerse estudiar la posibilidades de la aplicación de normas y procedimientos propuestos ya que se ha observado que la empresa no tiene liquidez eso dificulta el pago a terceros y también haberes y el personal está trabajando por trabajar y no por compromiso porque hay ciertos retrasos en sus pagos por ello es necesario un control interno en el área de créditos y cobranzas, la decisión y el cambio depende únicamente de la gerencia. La única finalidad es proteger el buen funcionamiento del sistema de créditos y cobranzas y cumplir con los objetivos propuestos.

Tener encuentra que la comunicación entre áreas es muy importante, al no existir bueno los canales de comunicación puede existir riesgo de entender mal o hacer documentación con errores para evitar esos inconvenientes sería lo más relevante que desarrollen charlas con todo el personal con el propósito de prevenir problemas y dar a tiempo una posible solución.

VII. PROPUESTA

DIAGNOSTICO DEL PROCESO ACTUAL

1.1 Flujo del proceso actual



Fuente: Elaboración propia

1.1.1 Descripción del diagnóstico del proceso actual.

Para la obtención del diagnóstico se utilizó guía de observación del ambiente para poder recolectar datos y se obtuvo una información más real. Fue aplicado a las áreas relacionadas con el crédito y cobranza y se obtuvo las siguientes informaciones:

Los trabajadores de área de ventas son los que se encargan de captar clientes nacional o extranjeros así como otorgarles el crédito por el servicio prestado ellos toman la decisión en cuantos días los clientes estarán cancelando y a la gerencia informan a través de un correo la decisión pactada.

Así mismo en las cotizaciones existen algunos errores de cálculo de los enseres del cliente por lo tanto la cobranza del servicio va ser mucho menor que lo real.

No hay una persona encargado para la verificación de los documentos, si realmente hay factura, boleta de venta y notas de débito que están pendientes de cobro, ya que es la misma persona que se encarga del área de operación y el mismo hace la cobranza.

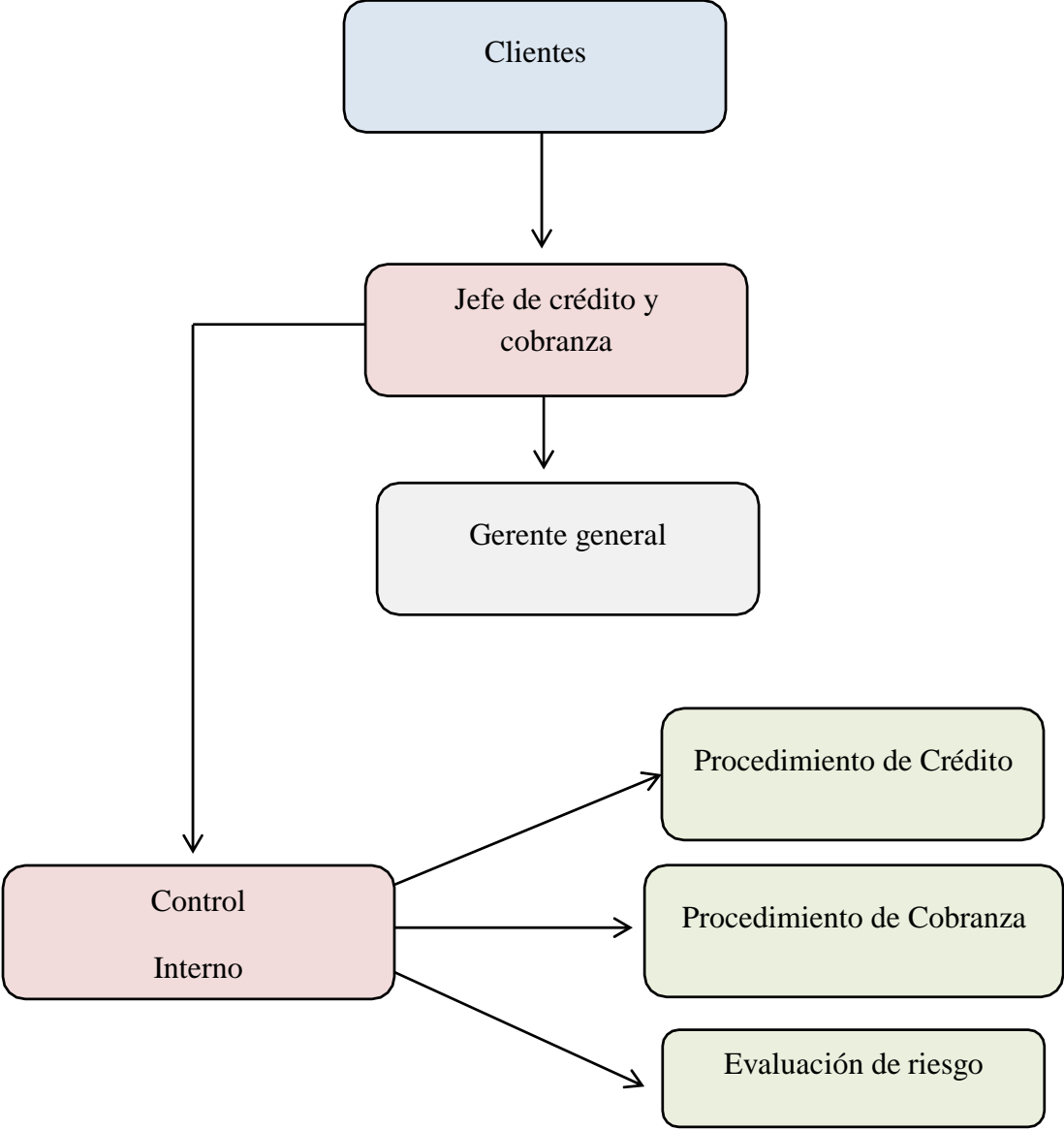
Cuando hay un error de facturación de la empresa hacia el cliente no reciben el documento hasta que la factura este correcta eso sucede cuando la encargada se percatan del error de lo contrario lo retienen días luego lo rechazan e comunica con la área de operación y devuelven el documento, se procese a facturar y enviar con el mensajero, verificar la factura y le dan la conformidad y procede a la siguiente fase que es la programación de pagos, y esperar la fecha que indican para hacer el cobro correspondiente.

Para tener bien organizado los crédito y cobranza debería de existir un programa informático para poder estar pendientes los días, las fechas de cobranzas y estar pendientes atreves de los filtro para ahorrar el tiempo de estar buscando facturas, boletas etc. En la actualidad se está usando cuadernos para las anotaciones de cobro donde incluye los datos de los clientes y las direcciones.

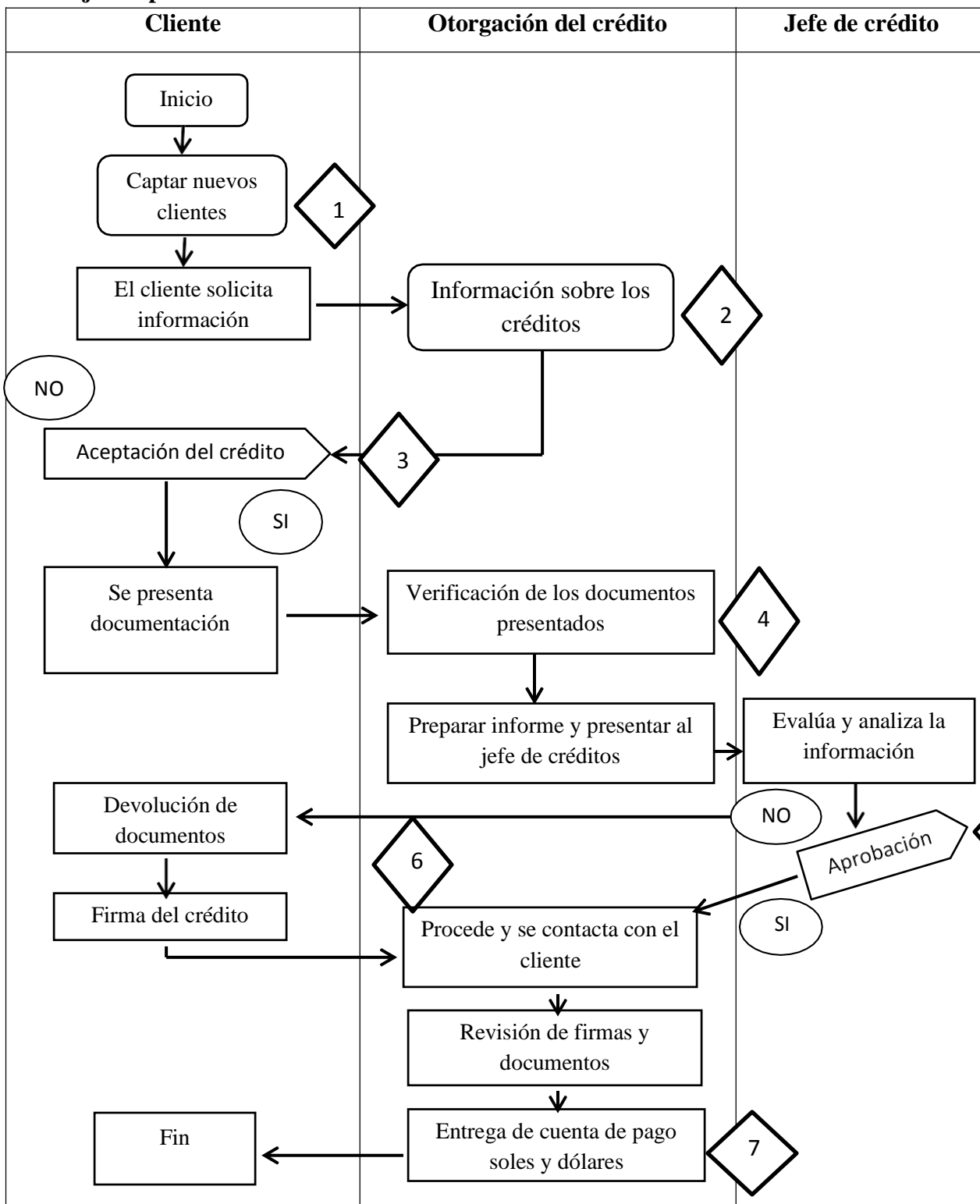
No existe cobranza directo del exterior quiere decir de los países internacionales a cuenta de la empresa, Ocurre que el gerente general tiene una cuenta corriente de Ocen Bank que los clientes demoran a pagar 45 días, 90 días y hasta 120 días.

1.2 Flujo general

Esquema general de la propuesta para el área de créditos y cobranzas



1.3 flujo del procedimiento de crédito

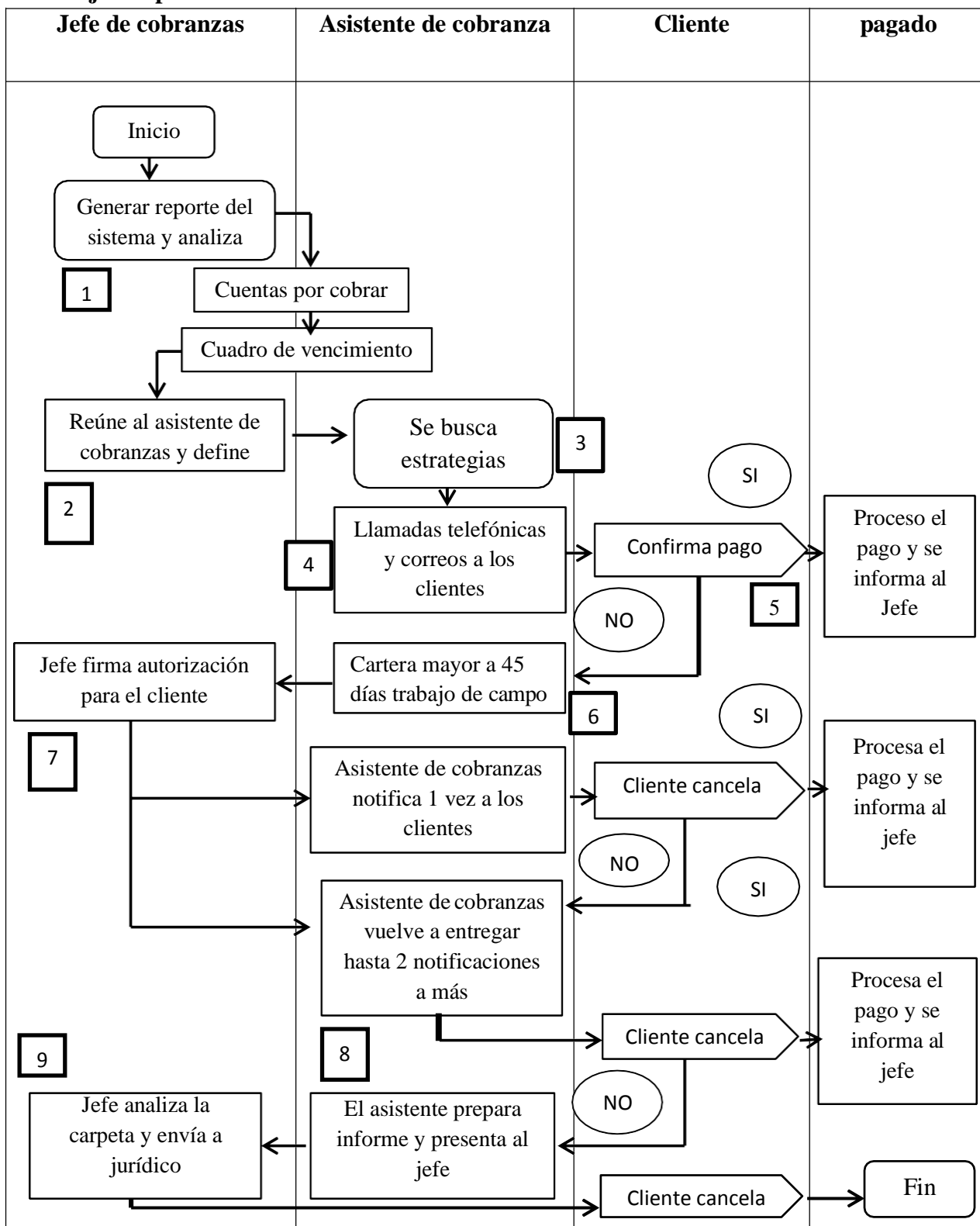


1.3.1 Descripción del procedimiento de crédito.

Luego de haber descrito la propuesta del crédito a través de un flujo se menciona los siguientes teniendo en cuenta el giro de negocio de la empresa Class international mover S.A. el giro de negocio es la prestación de servicios.

- 1) El área de ventas son los encargados de atraer clientes para la prestación del servicio lo cual brindarían una información detallada haciendo visitas a sus domicilios, con precios bien calculados de los enseres del cliente, tener todo lo necesario para el cálculo del volumen total, en metros cúbicos así mismo para el almacenaje tener en cuenta mínimos detalles.
- 2) Dar información adecuada como es el proceso de cancelación por los servicio prestados o de lo contrario del crédito que se otorga, El pago de los servicios se pueden considerar al inicio del servicio el 50% luego al finalizar la cancelación del total, cuando el cliente haya quedado satisfecho con el servicio prestado así mismo se envía con el mensajero la factura o la boleta de venta.
- 3) El crédito se debe analizar con el jefe del área para la toma de decisiones y cuando acepta se debe fijar el promedio de tiempo acorde con la mudanza, puede ser a 15 días, 30 días, 60 días y hasta los 90 días para las mudanzas exteriores.
- 4) Para otorgar el crédito al cliente, deberá presentar documento de garantía si en el caso de que fuera una persona natural y si fuera una persona jurídica una carta de compromiso indicando a plazo de cuánto tiempo podrá ser cancelado el servicio, de acuerdo a ello el jefe del área verifica los documentos y toma la decisión.
- 5) Después de haber cumplido el cliente con el proceso de documentaciones se le otorga el crédito y se procede a contactarse con el cliente para fijar fechas del servicio.
- 6) Al iniciarse el servicio la persona encargada de la mudanza tiene que estar pendiente si hubo daños en los servicios , el personal es puntual para la mudanza y contactarse con el cliente para preguntar si está contenta con el trabajo brindado es una estrategia para la cobranzas y exigir el pronto pago yaqué el trabajo se realizó de manera eficiente.
- 7) El jefe del área de créditos y cobranzas hace llegar al cliente las cuentas corrientes de la empresa ya sea soles como dólares todo los depósitos debe ser a la cuenta de Class international mover S.A.

1.4 Flujo del procedimiento de cobranza

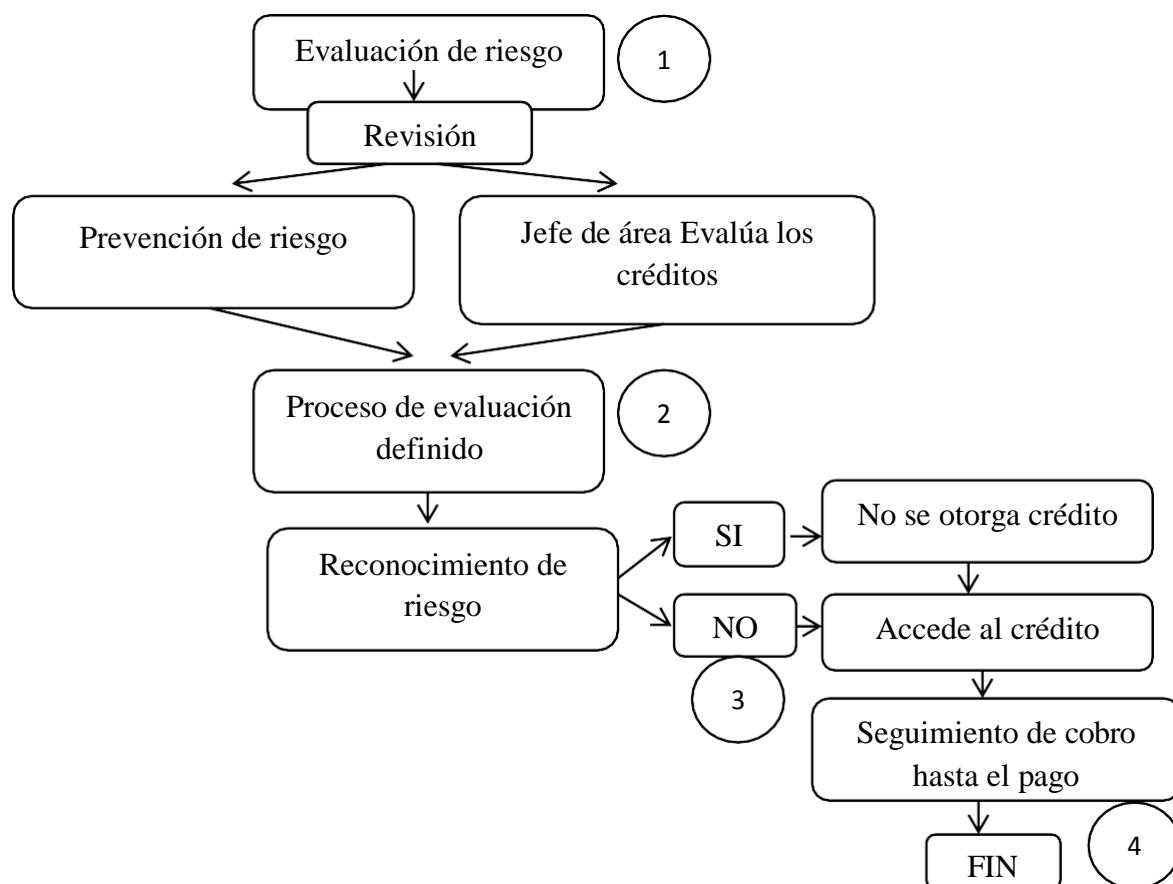


1.4.1 Descripción del procedimiento de cobranza

Luego de haber descrito la propuesta de la cobranza a través de un flujo se menciona los siguientes:

- 1) El jefe de cobranzas da la orden al asistente generar los reportes del sistema para ver que clientes aún no han cancelado en la fecha que se acordó el créditos, así mismo para fijarse el cuadro de vencimiento de cada cliente.
- 2) Cuando el asistente de cobranzas se da cuenta de que no se está cumpliendo con el pago en la fecha, comunica al jefe de cobranzas y buscan estrategias para dar solución. Una de las principales medios de comunicación con el cliente es a través de correos y llamadas telefónicas.
- 3) El proceso de cobranza es un poco difícil pero es insistir al cliente para que realice la cancelación correspondiente y dar seguimiento, así mismo estar pendiente con el ingreso de efectivo porque hay clientes que se olvidan de confirmar el abono.
- 4) Cuando el cliente sigue con la cuota sin pagar, se intensifican las llamadas telefónicas y los correos.
- 5) Si el cliente es consciente de los correos y llamadas telefónicas, se acerca y cancela se acaba el proceso, si no procede a la siguiente etapa.
- 6) Si el cliente no está cumpliendo con la cancelación del servicio el jefe de cobranzas puede enviar un personal a su domicilio con un carta de compromiso para que indique la fecha del cese del pago.
- 7) El jefe de cobranza juntamente con el gerente general toman las acciones necesarias después de haber agotado todas las medidas necesarias y le envían notificaciones extrajudiciales. Si hacen caso omiso la primera notificación se reitera con otra más.
- 8) Si el cliente fue impactado con las notificaciones, se acerca a una entidad financiera y deposita el pago o transfiere en 48 horas. Si el cliente cancela finaliza el proceso, se ingresa al sistema y se comunica con el asistente de cobranza.
- 9) Si el cliente no pago en 90 o 120 días el tiempo de espera agoto, se envía a jurídico para el cobro vía legal.

1.5 Flujo de evaluación de riesgo



1.5.1 Descripción del procedimiento de riesgo

- 1) Cuando una entidad desea atraer clientes y sus servicios lo realizan por crédito puede tener consecuencia por lo tanto hay que evaluar minuciosamente a los clientes a quien se le va otorgar el crédito.
- 2) Al cliente hay que evaluar a fondo, de repente tiene préstamos bancarios lo cual no va poder cancelar por el servicio, si uno como empresa no se percata será un servicio en vano, un trabajo no pagado.
- 3) Cuando el evaluador reconoce los riesgos que pueden existir al otorgar crédito rechaza definitivamente en el caso contrario si el personal no está capacitado para la evaluación del riesgo le otorgará el crédito y tendrá que hacer seguimiento.
- 4) Después de otorgar el crédito la única opción es hacerle seguimiento al cliente para que puede cancelar por el servicio prestado.

1.6 Comparación de los objetivos

Se presenta un cuadro comparativo de la situación real y la propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international mover S.A.

Actual de crédito y cobranzas	Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas
La empresa Class international mover S.A., realiza un control de créditos y cobranzas pero no está bien estructurado las funciones que se realiza en el crédito y cobro, fue establecido por el criterio del gerente general	La presente investigación hace la propuesta del control interno en el área de crédito y cobranzas con el fin de mejorar y establecer un control adecuado y saber las funciones de los trabajadores del área mencionada.
El personal de área de ventas toma la decisión de hacer el servicio al crédito por que está facultado de realizar por orden de la gerencia.	Se propone un área de créditos y cobranzas con la finalidad de analizar y evaluar al cliente antes de otorgarle el crédito si está en la facultada de hacer el pago
Existe facturaciones al cliente que están pendiente de cobro pero no hay un programa de software donde se puede realizar filtros y encontrar rápido si no hay un cuaderno de control.	Se propone en un área de créditos y cobranzas debe estar presente un software para ingresar información así mismo es más rápida para el análisis de cuentas y los reportes de los clientes pendiente de pago.
El control de cobranzas no existe, yaqué no hay un personal encargado ni capacitado para dar seguimiento. El personal de ventas y admiración se comunican para el pago.	Se propone en las cobranzas fijar los días de pago y dar seguimiento con las políticas de cobranzas.
Existen clientes morosos que no cancelan por el servicio, los correos o llamadas telefónicas dan caso omiso.	El cliente que no cumple con el pago en las fechas fijadas se envía a un estudio jurídico para el cobro vía legal.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Las Normas Internacionales de Auditoria 265: comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad. Recuperado de

<http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20265%20p%20def.pdf>

Alcántara, A. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC” en la ciudad de Chiclayo, 2014.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10185>

Dino, M. (2016). *Propuesta de implementación del sistema de control interno para la empresa agroquímicos la perla S.A. de C.V.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://132.248.9.195/ptd2017/marzo/0757096/Index.html>

Posso, J., Barrios M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos eco hotel la cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera* (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>

Arceda, S. (2014). *Efectividad de los procedimientos de control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A.* (Tesis de Maestría). Recuperado de

<http://repositorio.unan.edu.ni/1762/1/5320.pdf>

Sánchez, G. (2015). *Lineamientos de control interno del efectivo en una empresa comercializadora de mobiliario para hogar y oficinas ubicadas en valencia, estado Carabobo*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3521/12356.pdf?sequence=3>

Correa, A y Chaparro, L. (2015). *Propuesta para la mejora del sistema de control interno en la empresa farmacéutica SICMAFARMA S.A.S.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de

http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/21979/17092302_2015.pdf?sequence=3

Huertas, R. (2017). *Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9970>

Ayala, J. (2018). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate - Lima, 2018*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1349>

Sánchez, L. (2015). *Evaluación del sistema de control interno basado en la metodología coso ERM en las áreas de créditos y cobranzas de la derrama magisterial 2012-2014*. (Tesis de Maestría). Recuperado de

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4299>

Ramos, F. (2017). *Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/704>

Dalguerre, Z. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la gestión administrativa de la empresa Cevive E.I.R.L. de Huaraz – 2017*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13401>

Linares, I. (2017). *Diagnóstico y propuesta de control interno para la comisión de usuarios de agua-huancaquito bajo, virú, 2017*(tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12356>

La contraloría general de la república (CGR). Recuperado de

https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html

Jiménez, K. (2017). *Factores de contingencia relevantes para el diseño del control interno*. (Tesis de Bachiller). Recuperado de

<http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1211/Jimenez%20Gomez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, V. (2016). *Modelo de créditos y cobranzas y gestión financiera en la empresa “comercial Facilito” de la parroquia patricia pilar, provincia de los ríos*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Ayala, J. (2018). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate – Lima ,2018*.(Tesis de Bachiller). Recuperado de

http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1349/Jacqueline_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caycho, J. (2017). *La Gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en el*

Estudio Jurídico Romero D & Asociados, Lima, 2017.(Tesis de licenciatura). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12290/Caycho_SRJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, P. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC en la ciudad de Chiclayo, 2014*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de

<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10185>

El Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission (2013). Control interno-Marco integrado. Recuperado de

http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf

Arévalo, j. & Rodríguez, D. (2016). *El ambiente de control interno como determinante de buenas prácticas de gobierno corporativo en multinacionales. Caso: ey* (Tesis de maestría). Recuperado de

https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1579/MFC_00505.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Melgarejo, N. (2017). *Control interno y gestión administrativa según trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9033/Melgarejo_CNP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sáenz L., J. (2017). *Investigación educativa. Fundamentos Teóricos, procesos y elementos prácticos*. Recuperado de

<https://books.google.com.pe/books?id=c3CZDgAAQBAJ&pg=PT23&dq=Investigaci%C3%B3n+no+experimental&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjNqtir2tXXAhVGMd8KHUS-B4A4ChDoAQhGMAY#v=onepage&q=Investigaci%C3%B3n%20no%20experimental&f=true>

- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta.ED.).México: McGraw-Hill
- Armijos, V. (2016). *Gestión por proceso en el departamento de créditos y cobranzas de la cooperativa de ahorros y crédito campesina COOPAC Ltda.* (Tesis de licenciatura).
Recuperado de:
http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordonez_Valeria_del_Pilar.pdf
- Flores, L. (2017). *Propuesta de un modelo de calidad para mejorar el servicio al cliente en la distribuidora Espinoza, Chimbote – 2017.* (Tesis de licenciatura).Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12094/flores_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hidalgo, E. (2013). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado.* (Tesis de licenciatura).
Recuperado de
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf
- Pomalaza, L. & Barrera, H. (2016). *La emisión de los comprobantes de pagos electrónicos y su incidencia en la evasión de tributaria en la provincia de Huancayo.* (Tesis de licenciatura).Recuperado de
<http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1603>
- Universidad César Vallejo. (2018). *Guía de productos observables de las experiencias curriculares de investigación de fin de carrera.*
- Universidad César Vallejo. (2017). *Referencias estilo APA.* Lima: Fondo editorial UCV.

ANEXOS

Anexo1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿En qué consiste la evaluación del control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa Class international S.A. Ate, 2018?</p> <p>ESPECIFICO ¿En qué consiste el diagnóstico del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international S.A. Ate, 2018?</p> <p>¿En qué consiste la propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international mover S.A. Ate, 2018?</p> <p>¿En qué consiste la comparación del control interno de créditos y cobranzas con la empresa Class international mover S.A. Ate, 2018?</p>	<p>GENERAL Evaluar el control interno en el área de crédito y cobranza de la empresa Class international S.A. Ate, 2018</p> <p>ESPECIFICO Realizar un diagnóstico del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international S.A. Ate, 2018</p> <p>Proponer un control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class international mover S.A. Ate, 2018</p> <p>Comparar la propuesta con la situación del control interno de la empresa Class international mover S.A. Ate,2018</p>	CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA		<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Población Conformada por 38 trabajadores</p> <p>Muestra 11</p>
		Procedimiento de crédito	<p>Política de crédito</p> <p>Condiciones de crédito</p> <p>Control de crédito</p> <p>Análisis de crédito</p>	
		Procedimiento de cobranza	<p>Política de cobranza</p> <p>Control de cuentas por cobrar</p> <p>Medios de cobranza</p>	
		Evaluación de riesgo	<p>Evaluación de riesgos interno y externo</p> <p>Control de riesgo</p> <p>Reconocimiento de riesgo</p>	

Anexo 2. Encuesta

✓ **Instrumentos**

CUESTIONARIO: CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS

Marque con una X la respuesta que se cree conveniente:

- | | | | |
|---------------------|-----|---------------------------|-----|
| 1. Genero | | 46-51 años | (6) |
| Masculino | (1) | 52-57 años | (7) |
| Femenino | (2) | Más de 58 | (8) |
| 2. Edad | | 3. Área de trabajo | |
| 3. Menos de 22 años | (1) | Contabilidad | (1) |
| 4. 22-27 años | (2) | Administración | (2) |
| 5. 28-33 años | (3) | ventas | (3) |
| 6. 34-39 años | (4) | Operaciones | (4) |
| 7. 40-45 años | (5) | | |

INSTRUCCIONES: lee cada una con mucha atención; luego, describe con una **X** según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA: **SI-NO**

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
1.	¿La empresa Class international mover S.A., se rige acuerdo a sus políticas de crédito?		
2.	¿La empresa Class international mover S.A., se cerciora si el cliente cumple con el pago de deudas anteriores?		
3.	¿La empresa Class international mover S.A., otorga créditos a 30, 60 y 90 días a sus clientes?		
4.	¿La empresa Class international mover S.A., lleva un adecuado control de los créditos otorgados?		
5.	¿La empresa Class international mover S.A., al realizar las ventas de crédito tomando en cuenta los cinco C del crédito?		
6.	¿La empresa Class international mover S.A realizan un análisis de procedimientos de pago para otorgar ventas al crédito?		
7.	¿La empresa Class international mover S.A., establece políticas de cobranza eficiente?		
8.	¿La empresa Class international mover S.A., aplica las políticas de cobro de manera óptima?		
9.	¿La empresa Class international mover S.A., realiza seguimientos a las cuentas por cobrar que están en cartera?		

10.	¿La empresa Class international mover S.A., tiene control sobre la cuentas por cobrar morosas?		
11.	¿La empresa Class international mover S.A., envían correos del estado de cuenta a los cliente para la cobranza?		
12.	¿La empresa Class international mover S.A., realiza llamadas telefónicas a sus clientes para hacerles recordar la caducidad de la factura y boleta de ventas?		
13.	¿La empresa Class international mover S.A., la responsabilidad de cobranza recae en una sola persona?		
14.	¿La empresa Class international mover S.A., existen normativas internas respecto al otorgamiento de créditos?		
15.	¿La empresa Class international mover S.A., existe central de riesgo para tener medidas preventivas del control para los créditos otorgados?		
16.	¿La empresa Class international mover S.A., implementa los controles necesarios para disminuir los riesgos?		
17.	¿La empresa Class international mover S.A., evalúan los riesgo que puede existir al otorgar un créditos?		
18.	¿La empresa Class international mover S.A., es importante el área de créditos y cobranzas?		

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3. Validación de expertos

- ✓ Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: *Florencia J. Fernández* DNI: *29523405*

Especialidad del validador: *Psicología - Cuidado*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de Noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: GONZALES NATOS MARCELO DANTE DNI: 09711426

Especialidad del validador: AUDITORIA FINANCIERA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de Noviembre del 2018



Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 4. Control de créditos y cobranzas actual


13/00			2.80
			120.00
			6,380.04
			113,226.10
	tp.		
	com haberes.	2.00	
	com. haberes.	7.00	
	travites capitalización	11,300.	
	pago sect.	2,602.93	
	pago g. act.	31,245.53	
	pago g. act.	76,303.55	
↓ 12/07		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		8.50	
		17.00	
		28.00	
		26.00	
		31.00	
		31.00	
	IMP. III	5.80	
14/07.			2.00
	dación de mo.		93.00
	cto JAVIER CASTRO	97.00	
	CONTINENTAL / compra papel	427.36	
	REPSOL / pago fact.	750.99	
15/07.	tp.		3,300.00
			9,423.55
	tp.		10,000.00

	cheques - SUNAT.		15,414.52.
	TP		28,301.10
	com haberes.	2.00	
	com. haberes	7.00	
	PAINO / pago fact.	94.00	
	shirley quincena.	2,125.00	
	seguro HLO x pension	204.17	
	seguro HLO x solid.	198.22	
	pago / KERRY VALLE.	1,472.00	
	BECEERRA / pago	1,534.00	
	papelera Ilamocca	3304.00	
	OSEDO SOLIMOS / pago.	628.00	
	SEDANO LOGISTICA / pago.	684.45.	
	pago cuota ESSANO -	3,083.73	
	planilla.	9,044.25	
	planilla.	26,000.37	
	Imp. ITP	3.45.	
18/07	DHL / pago fact.	418.53	
	RIMAC S.A. / pago fact.	4,778.78	
	BECEERRA / pago fact. (saldo)	118.00	
	pago visa.	13.00	
	Imp. ITP	0.20	
19/07.	tp. PENDIENTE		16,300.00.
	OTO / EDUARDO BENEDETTI	97.00	
	GRUPO Las Lomas.	578.20	
	TAXI y adelanto de MUEBLE.	700.00.	
20/07.	S. PENDIENTE		20,214.25.
	JAVIER. CASTRO / ITP	96.68	
	TRAMITES INC / REG-4105-16 - OTRO-1050-16	301.20	
	Comi.	3.50	
	Imp. ITP.	1.00	
21/07	Wis REVISOR OTO.	09.00.	
	Saldo MUEBLE.	840.00.	
	SEDANO / LOGISTICA.	1,832.06.	
	Imp.	0.05.	
22/07.	TP	1	16,450.00
	com. hab.	2.00	
	PAINO	238.00	
	OSEDO SOLIMOS.	305.00	
	BERENIA	450.00	

Anexo 5. Documentos pendientes por cobrar

CLASS INTERNATIONAL MOVERS S.A				DOCUMENTOS PENDIENTES POR ANEXOS DE ENERO A NOVIEMBRE 2018					
RUC: 20308426697				Orden : Anexo \ Documento					
Sub.	Comp.	Sec.	Fecha Doc.	Fecha Reg.	Fecha Vcto.	Número Doc.	SALDO MN	SALDO ME	
Anexo : 0220509862843 AGP PERU S.A.C.									
03	0002	00001	05/10/2018	05/10/2018		FT000211783	16.488,24	4.944,00	
03	0010	00001	16/10/2018	16/10/2018		FT000211791	3.030,94	908,01	
							Saldo Anexo :	19.519,18	5.852,01
Anexo : 02ALDO L ALDO LEPORI									
03	0093	00001	26/09/2018	26/09/2018		BV000215905	2.479,50	750,00	
							Saldo Anexo :	2.479,50	750,00
Anexo : 02ALFA ALFA QUALITY MOVING AB									
03	0075	00001	25/10/2018	25/10/2018		BV000126	1.419,93	425,00	
							Saldo Anexo :	1.419,93	425,00
Anexo : 02ALLIEDINTER ALLIED INTERNATIONAL SIRVA									
03	0028	00001	02/05/2018	02/05/2018		BV000215570	1.274,68	392,21	
03	0069	00001	25/10/2018	25/10/2018		BV000120	3.149,39	942,65	
							Saldo Anexo :	4.424,07	1.334,86
Anexo : 02ANAMA ANA MARIA OCAMPO VDA DE MOREYRA									
03	0075	00001	26/09/2018	26/09/2018		BV000215878	4.213,17	1.274,40	
							Saldo Anexo :	4.213,17	1.274,40
Anexo : 0220145915164 ASPERSUD									
03	0005	00001	03/09/2018	03/09/2018		FT000211758	3.680,70	1.195,81	
03	0013	00001	10/09/2018	10/09/2018		FT000211766	2.222,40	668,39	
							Saldo Anexo :	5.903,10	1.864,20
Anexo : 02AVIOMAR AVIOMAR									
03	0043	00001	03/05/2018	03/05/2018		BV000215585	683,21	209,06	
							Saldo Anexo :	683,21	209,06
Anexo : 0220100047218 BANCO DE CREDITO DEL PERU									
03	0028	00001	28/09/2018	28/09/2018		FT000211781	10.445,41	3.162,40	
03	0031	00001	21/08/2018	21/08/2018		FT000211746	292,32	47,56	
							Saldo Anexo :	10.737,73	3.209,96
Anexo : 02CARIDAD P CARIDAD DE LA PUENTE									
03	0077	00001	26/09/2018	26/09/2018		BV000215889	3.510,97	1.062,00	
							Saldo Anexo :	3.510,97	1.062,00
Anexo : 02CARLAROS CARLA ROSAS									
03	0013	00001	10/10/2018	10/10/2018		BV000215913	1.572,70	472,00	
							Saldo Anexo :	1.572,70	472,00
Anexo : 020698057 CARLOS FERNANDO URRUTIA COCHELLA									
03	0084	00001	26/09/2018	26/09/2018		BV000215896	936,26	283,20	
							Saldo Anexo :	936,26	283,20
Anexo : 02CHAMPIONN CHAMPION									
03	0054	00001	24/10/2018	24/10/2018		BV00015	3.837,55	1.150,00	
03	0055	00001	24/10/2018	24/10/2018		BV00016	1.901,89	569,94	
							Saldo Anexo :	5.739,44	1.719,94
Anexo : 0220301171316 CONSTRUCCIONES E COM. CAMARGO CORREA SA SUC.									
03	0096	00001	16/05/2018	16/05/2018		FT00027880	375,79	114,85	
							Saldo Anexo :	375,79	114,85
Anexo : 02CROWNM CROWN WORLDWIDE MOVING & STORAGE									
03	0029	00001	03/09/2018	03/09/2018		BV000215841	2.968,20	900,00	
03	0076	00001	25/10/2018	25/10/2018		BV000127	5.076,01	1.519,31	
							Saldo Anexo :	8.044,21	2.419,31
Anexo : 02EBCREASSY EB CREASSY LOGISTICS									
03	0033	00001	03/09/2018	03/09/2018		BV000215845	1.154,30	350,00	
							Saldo Anexo :	1.154,30	350,00
Anexo : 0220330791412 EDEGEL S.A.A									
03	0007	00001	04/09/2018	04/09/2018		FT000211760	632,04	218,95	
03	0022	00001	19/09/2018	19/09/2018		FT000211775	1.114,83	337,01	
							Saldo Anexo :	1.746,87	555,96
Anexo : 02ROSAPINGL ELEANA ROSA PINGLO MEZA CUADRA									
00	0005	00008	23/10/2017	01/01/2018		BV000215011	2.091,42	646,00	
							Saldo Anexo :	2.091,42	646,00
Anexo : 0220293588776 EMBAJADA DE LOS ESTADOS UNIDOS AMERICA									
03	0015	00001	13/08/2018	13/08/2018		FT000211730	1.301,70	396,98	
03	0019	00001	13/09/2018	13/09/2018		FT000211772	7.846,30	2.355,54	
03	0029	00001	20/08/2018	20/08/2018		FT000211744	6.541,94	1.969,87	
							Saldo Anexo :	15.689,94	4.722,39

Anexo 6: validación de la propuesta

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Certificado de validez del contenido de los flujos de la
Propuesta de un control interno de créditos y cobranzas**

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	FLUJOS	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Flujo del procedimiento de créditos				X				X				X	
2	Flujo del procedimiento de cobranzas				X				X				X	
3	Flujo de evaluación del riesgo				X				X				X	

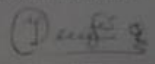
Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: C.P.C. Javier Cordero Arevalo DNI: 20910009

Especialidad del validador: _____

03 de diciembre del 2018


 C.P.C. JAVIER CORDERO AREVALO
 DNI: 20910009
 Firma del Experto Informante
 Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: Suftancia, se dice suftancia cuando los ítems presentados son autovalentes para medir la dimensión.

**Certificado de validez del contenido de los flujos de la
Propuesta de un control interno de créditos y cobranzas**

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	FLUJOS	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Flujo del procedimiento de créditos			X				X				X		
2	Flujo del procedimiento de cobranzas			X				X				X		
3	Flujo de evaluación del riesgo			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: C.P.C. Shirley Quenaya Alvarino DNI: 10089368

Especialidad del validador: Contador General

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03 de diciembre del 2018

CLASS INTERNATIONAL MOVERS S.A.

Shirley Quenaya Alvarino
 Shirley Quenaya Alvarino
 C.P.C. N° 21547

Firma del Experto Informante.
 Especialidad

**Certificado de validez del contenido de los flujos de la
Propuesta de un control interno de créditos y cobranzas**

1: MD: Muy en Desacuerdo 2: D: Desacuerdo 3: A: Acuerdo 4: MA: Muy de Acuerdo

N°	FLUJOS	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Flujo del procedimiento de créditos			X				X				X		
2	Flujo del procedimiento de cobranzas			X				X				X		
3	Flujo de evaluación del riesgo			X				X				X		

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ADM. SANDRA LORENA DIAZ GOMEZ DNI: 75929588

Especialidad del validador: ADMINISTRADORA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

03 de diciembre del 2018

CLASS INTERNATIONAL MOVERS S.A.

Sandra Diaz Gómez
 Sandra Diaz Gómez
 OPTQ. DE ADMINISTRACIÓN

Firma del Experto Informante.
 Especialidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Alberto Miguel Vizcarra Quiñones
..... docente de la Facultad Ciencias Empresariales y
Escuela Profesional Contabilidad de la Universidad César Vallejo Sede ATE
(precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" Propuesta del Control Interno en el Área de Créditos y Cobranzas de la Empresa Class Internacional Mover S.A ATE, 2018. "

del (de la) estudiante Daisy Madain Muñoz Herrera
..... constato que la investigación tiene un índice de similitud de 28.8% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha ATE 13 de Diciembre 2018

Firma
Nombres y apellidos del (de la) docente Alberto Miguel Vizcarra Quiñones


DNI: 09330150



Elaboró		Dirección de Investigación	Revisó		Responsable del SGC		Vicerrectorado de Investigación
---------	--	----------------------------	--------	--	---------------------	--	---------------------------------

Feedback Studio - Google Chrome
 ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=18&lang=es&u=1066005522&o=1176797125&cs=

feedback studio Muñoz Herrera Deisy Madain Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class International Mo...



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la
 empresa Class International Mover S.A. Ate, 2018


TESIS PARA OBTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
 CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:
 DEISY MADAIN MUÑOZ HERRERA

ASESOR:
 Mg. ALBERTO MIGUEL VIZCARRA QUIÑONES

LÍNEA DE INVESTIGACION:
 AUDITORIA-PERITAJE
 LIMA-PERU

2018



Resumen de coincidencias ×

28 %

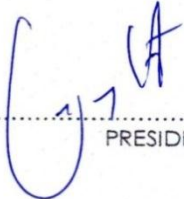
<	>
28	
↓	
ⓘ	
1	8 % >
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	
2	8 % >
repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	
3	2 % >
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	
4	1 % >
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	
5	1 % >
Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	
6	1 % >
repositorio.lasalle.edu.co Fuente de internet	
7	1 % >
repositorio.upeu.edu.pe Fuente de internet	

Página: 1 de 47 Número de palabras: 9811 Text-only Report High Resolution Activado 🔍

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don
 (a) Desly Madari Muñoz Herrera
 cuyo título es: Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa class internacional mover S.A. Ate, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 12 (número)
Doce (letras).

Trujillo (o Filial) STE 18 de diciembre del 2018



 PRESIDENTE



 SECRETARIO



 VOCAL

					
Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo Deisy Madala Muñoz Herrera, identificado con DNI N° 70150624,
egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la
Universidad César Vallejo, autorizo () , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Propuesta del control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Class
International mover S.A. ATE, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 70150624.....

FECHA: 13 de diciembre del 2018.

 Revisó: <u>[Signature]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN / DEVAC	 /Revisó: <u>[Signature]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN / DEVAC	 Aprobó: <u>[Signature]</u> VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN / DEVAC	 Aprobó: <u>[Signature]</u> RECTORADO PERU
---	--	--	---

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

Programa de estudios de Contabilidad

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Deisy Madain Muñoz Herrera

TÍTULO DE LA TESIS:

PROPUESTA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA CLASS INTERNATIONAL MOVER S.A. ATE, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 18 de diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 12



Alberto Miguel Vizcarra Quiñones
Alberto Miguel Vizcarra Quiñones