



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control interno y gestión de créditos y cobranzas en una droguería
de Trujillo**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Mundaca Calderón, Flor Roxana (ORCID: 0000-0001-7998-7837)

ASESORES:

Dr. Soto Abanto, Segundo Eloy (ORCID: 0000-0003-1004-5520)

Dr. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi madre Cesarina y mi padre Walter, por ser los más importante en mi vida, por su amor, consejos, apoyo y sobre todo por ser esas personas que me motivan todos los días y siempre están a mi lado con su ayuda incondicional.

A mis hermanas Yessi, Meyvi, María e Idelva y hermano Kevin por su apoyo de diferentes formas por estar en todo momento conmigo son la luz que me mantiene de pie no me alcanzara la vida para agradecer por toda esa comprensión.

A mi familia por ser un soporte en mi vida, por su inmenso amor todos los días, por ser esa fuente de motivación y esa fuerza que me impulsa a seguir adelante y cumplir mis sueños con sus consejos y valores que me ha permitido ser una buena persona.

Agradecimiento

A Dios por siempre estar en mi lado y protegerme durante este largo camino, dándome las fuerzas para superar las diversas dificultades que se presenta y seguir de pie luchando en conseguir mis sueños.

A los profesores de la Universidad César Vallejo quienes impartieron sus enseñanzas contribuyendo en nuestra formación académica

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.1. Variables y operacionalización	12
3.2. Población, muestra, unidad de análisis	12
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.4. Procedimientos.....	14
3.5. Método de análisis de datos	14
3.6. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Listado de expertos.....	20
Tabla 2. coeficiente de alfa de cronbach	20
Tabla 3. Nivel de control interno en una droguera de Trujillo.....	23
Tabla 4. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión ambiente de control.....	24
Tabla 5. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión evaluacion de riesgos.....	25
Tabla 6. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Actividades de control.....	26
Tabla 7. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Información y comunicación.....	27
Tabla 8. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión actividades de monitoreo.	28
Tabla 9. Nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.....	29
Tabla 10. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión políticas de crédito	30
Tabla 11. Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión políticas de cobranza.....	31
Tabla 12. Análisis de la encuesta para evaluar la gestión de créditos y Cobranzas.....	32
Tabla 13. Prueba de correlación de Pearson entre las dimensiones del control interno y la gestión de créditos y cobranzas.	33
Tabla 14. Prueba de correlación de Pearson entre control interno y gestión de y cobranzas.....	34

RESUMEN

La presente investigación buscó determinar la relación entre el control Interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo, se consideró una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal y alcance descriptivo. Se aplicó cuestionarios a los 17 trabajadores de la empresa, tras recopilación de información y análisis descriptivo se encontró que el control interno y la gestión de créditos y cobranzas se encuentran en nivel satisfactorio y alto respectivamente , las dimensiones del control interno muestran relación positiva muy débil con la gestión de créditos y cobranzas, así también, según la prueba de Rho de Pearson 0,464 , no existe relación entre las variables que el valor de significancia de la prueba es mayor del 0.05, llegando como conclusión que no existe una relación entre el control interno y la gestión de créditos y cobranzas.

Palabras clave: Control interno, Gestión de crédito, gestión de cobranza

ABSTRACT

The present investigation sought to determine the relationship between Internal control and the management of credits and collections in a Trujillo drugstore. It was considered an investigation with a quantitative approach, a non-experimental cross-sectional design and a descriptive scope. Questionnaires were applied to the 17 workers of the company, after compiling information and descriptive analysis, it was found that internal control and the management of credits and collections are at a satisfactory and high level respectively, the dimensions of internal control show a very weak positive relationship with the management of credits and collections, as well as, according to the Pearson Rho test 0.464, there is no relationship between the variables that the significance value of the test is greater than 0.05, reaching the conclusion that there is no relationship between the control internal management and credit and collections management.

Keywords: Internal control, Credit management, collection management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el control interno se ha convertido en pieza fundamental en todas las organizaciones, clave para el cumplimiento de las políticas de cobranza establecidas, mejorar el control sobre los cobros y así reducir su riesgo crediticio Villanueva et al. (2021). La falta de controles internos y ausencia de políticas crediticias dificultan el crecimiento y desarrollo sostenible de una empresa, por ello la importancia de la eficiencia de procesos internos para lograr una cartera de crédito equilibrada a los niveles esperados de riesgo y rendimiento (De Paula et al. 2019).

A nivel mundial el control interno es pieza clave para la empresa debido a que ayuda a medir la eficiencia y eficacia de sus operaciones, además permite llevar un adecuado seguimiento en la gestión de créditos y cobranzas (Pazos, 2019). En Tanzania es necesario que las microempresas establezcan una política de cobranza eficaz que ayude a la recuperación de los créditos para que los clientes de manera oportuna cumplan con sus obligaciones (Danstun et al. 2019).

En el Perú el control interno representa un apoyo instrumental para toda organización y debe estar presente en todas las funciones, es decir la responsabilidad recae a todo el conjunto humano de la empresa, donde la gestión de créditos y cobranzas implique un monitoreo constante (Cruz et al. 2021), así mismo para que las empresas sean competitivas y sostenibles en el mercado se deben fortalecer su sistema de control interno (Chinchay et al. 2019).

La empresa en estudio ubicada en la Provincia de Trujillo, dedicada al rubro farmacéutico con más de quince años en el mercado, cuenta con más de 700 productos de altísima calidad y precios accesibles, una de la marca más importante es bahía, crema caracol y concha de nácar, así mismo cuenta con el respaldo de certificación de buenas prácticas de manufactura, herramienta indispensable para la excelencia empresarial. El problema que presenta es deficiencia de control interno en la gestión de crédito y cobranzas, esto se debe a que se otorga créditos sin cumplir con todos los procedimientos que se debería realizar a clientes. La empresa actualmente tiene deuda por recuperar del año 2019 y 2020 de 20% y 10% respectivamente, algunos de ellos consideradas facturas incobrables.

Los factores más frecuentes del control interno es la carencia de políticas, carencia de normas, ineficiente cumplimiento de protocolos, falta de capacitación al personal, deficiencias en la gestión de riesgos y debilidad en la políticas de cobro(Alfaro et al. 2020), la empresa en estudio debido a factores como incumplimiento de procedimientos de créditos y cobranzas: falta de seguimiento meticulosos, falta de voluntad o capacidad de pago, no se comprueba las referencias de los clientes, falta de capacitación al personal, todo ello generó protesto de letras, protesto de facturas negociables, castigo de cuentas.

Las consecuencias en la gestión de créditos y cobranzas es incremento de morosidad, aumento de riesgos, intereses por la demora en las letras y facturas ingresadas al banco por tal motivo la empresa en estudio presenta déficit económico al no tomar acciones en la recuperación de créditos.

Las variables que se estudiarán es control interno basado en COSO (2013) y gestión de créditos y cobranzas considerando los aportes de Moposita y Ramírez (2016). En la presente investigación se consideró como referencia el artículo de Borja et al. (2018) quienes señalan la importancia del control interno para la empresa al establecer procedimientos para la gestión de crédito y la cobranza eficaz, es decir poder recuperar en el tiempo previsto las cuentas por cobrar, mejorar las practicas, valoración y controles de las misma reduciendo la morosidad

Para el problema general se formuló la siguiente interrogante: ¿cuál es la relación entre control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo? y como problemas específicos las siguientes interrogantes: ¿cuál es el nivel de control interno en una droguería de Trujillo?, ¿cuál es el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo?, ¿cuál es la relación entre las dimensiones del control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo?

Esto se justifica de acuerdo al criterio de *conveniencia* propuestos por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) porque los resultados obtenidos en dicha investigación serán muy útil para la empresa del sector farmacéutico de Trujillo para lograr los objetivos de la organización y ayudará a conocer los niveles de control interno y gestión de créditos, en relación a *implicaciones prácticas y de desarrollo*

porque un adecuado control interno permitirá recuperar los créditos y evitar morosidad o facturas incobrables, *así mismo utilidad metodológica* porque servirá como base para desarrollar futuras investigaciones con las mismas variables.

De lo antes expuesto, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el control Interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo; generando los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de control interno en una droguería de Trujillo, identificar el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo, determinar la relación entre las dimensiones del control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.

Todos estos objetivos han generado la hipótesis de la investigación: la relación entre el control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo es significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Actualmente el control interno también incluye dentro de sus funciones los controles integrales y gestión de cumplimiento, así como procesos para mejorar la auditora interna, este sistema se ha expandido en diferentes áreas de las empresas especialmente en el área de la gestión de créditos según Zeman et al. (2018). Considerar la gestión de riesgos en el control interno debe ser gestionados en el área financiera para analizar, evaluar y abordar el riesgo de crédito, de liquidez y operativo, de esa manera tomar decisiones en un entorno rodeado de incertidumbre y lograr los objetivos de la empresa (Araujo et al. 2021).

García et al. (2019) en su artículo desarrollado en Ecuador, tiene un enfoque mixto, además de un aspecto metodológico descriptivo basado en procedimientos y políticas de las cuentas por cobrar, explicativa porque se buscó el cumplimiento de estas mismas, con el objetivo analizar los procesos de créditos y cobranza mediante un control interno. Esta investigación mostró los siguientes resultados: Se concedieron créditos a los clientes sin contar con la documentación necesaria, generando que la cartera sea más pesada, además de no contar con una correcta documentación en la recuperación y concesión de crédito. Finalmente se concluyó que no se cumplían las políticas establecidas y demostró las deficiencias del control en la gestión de créditos y cobranzas.

Así mismo Espinoza y Vázquez (2020), en Ecuador, desarrolló una investigación tipo mixto, es decir cualitativo, porque se aplicaron entrevistas a expertos, y cuantitativo porque obtuvieron información a través de la escala Likert, la cual tuvo objetivo analizar el impacto de los factores del control interno en la gestión de créditos en pequeñas, medianas o grandes empresas, aplicando un estudio exploratorio porque hubo escasez de antecedentes, también llevó a cabo un estudio de estudio descriptivo. En este artículo se obtuvo como resultado que el control interno y sus componentes tienen un impacto positivo en la gestión de créditos y cobranzas. Estos componentes son: Ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control y la información y monitoreo, para finalmente concluir que los factores de control interno tienen un papel importante para una buena gestión de crédito, asimismo

obtuvieron con respecto al factor de supervisión y monitoreo que no tiene un impacto tan significativo en la gestión de crédito y cobranza puesto que se encuentra inherente en la en la operatividad de los otros componentes.

López et al. (2019) en su artículo desarrollado en Argentina presentaron como objetivo analizar la importancia de los informes de auditoría al momento de otorgar los créditos, tanto financieros como comerciales, se empleó una metodología de estudio de tipo exploratorio-descriptivo de tipo transversal y no experimental, es decir con datos cuantitativos y cualitativos. Para el cumplimiento de su objetivo entrevistaron a 15 analistas expertos en ciencias económicas, la muestra fue en base a un criterio no probabilístico, en el desarrollo aplicaron cuestionarios cerrados mediante el alfa de Cronbach y como instrumento la entrevista. Esta investigación mostró la importancia de los documentos para una calificación crediticia en comparación de los informes de auditoría donde los estados financieros se consideraron como importantes al momento de otorgar un crédito además de toda la documentación que nos brindan información relevante en cuanto a la toma de decisiones al momento del otorgamiento de crédito y financiamiento. Con lo que se concluyó que los informes de auditoría son relevantes para las empresas que otorgan crédito e incluso tener una mayor investigación y confiar en la credibilidad de un auditor y sus informes para que la toda empresa cumpla con sus objetivos.

Carrera et al. (2019) en su investigación desarrollada en Ecuador, provincia de Imbabura, tuvo un enfoque mixto y aplicó la investigación descriptiva al área de crédito y cobranza con la finalidad de identificar debilidades en la recuperación de crédito vencido, además se empleó un cuestionario de control interno a los encargados del área de créditos y cobranzas, el cual tuvo como objetivo analizar el área de crédito y cobranza obteniendo como resultados que existían deficiencias de control interno y debilidades en cuanto a las funciones de cobranza, registro contable, además de no hallarse políticas claramente definidas en la recuperación de crédito y cobranza, también se otorgaban créditos sin analizar el comportamiento de los clientes, esto se debe a la falta de procesos definidos en la gestión de crédito y en las políticas de control; después de evaluar mediante el control interno al área de créditos y cobranzas

se concluyó que no se llevaron registros adecuados para la recuperación de créditos otorgados al cliente y tampoco se les otorga un crédito de acuerdo a su comportamiento.

Borja et al. (2019) en su investigación desarrollada en Ecuador tuvo como propósito determinar las inconsistencias encontradas en las cuentas por cobrar a clientes en treinta empresas ecuatorianas, algunas incidencias en los estados financieros, su tipo de investigación fue descriptivo-explicativo, además de elaborar una matriz de riesgo. Los resultados presentaron deficiencias del control interno, puesto que se realizaron ajustes en las notas de créditos, descuentos y rebajas sin aplicar, pagos no registrados, facturas anuladas sin aplicar la nota de crédito, facturas sin cobrar; a pesar de todo ello su nivel de riesgo es bajo. Finalmente se concluyó que las empresas requieren constante auditoría en la gestión de créditos y cobranzas y al mismo tiempo mejorar los controles internos puesto que es una de las principales fuentes de efectivo de una empresa.

Pavón et al. (2019), en una investigación desarrollada en Ecuador, planteó un estudio de enfoque cuantitativo con diseño no experimental teniendo como objetivo analizar el control interno como recurso competitivo en un inventario para una empresa PyME, realizando una revisión documental, con la finalidad de sustentar que el control interno a las pequeñas y medianas empresas les da competitividad y se puede aplicar en cualquier departamento o área, la aplicación fue mediante un cuestionario y un análisis de contenido bibliográfico. La investigación mostró los siguientes resultados: La PyME presentó deficiencias en el control interno en cuanto a los inventarios, además de poca formalidad y automatización en los procesos que se llevan a cabo.

Se concluyó que un sistema de control interno no resuelve todos los problemas organizacionales, pero si llevará a la organización a la cumbre del éxito de manera competitiva.

Según Farhan et al. (2020) quienes en su investigación desarrolla en el rubro farmacéutico en la India tuvo como objetivo evaluar el efecto de la política crediticia en la rentabilidad de las empresas farmacéuticas para esto tuvieron como muestra a 82 empresas de los años 2008 a 2017 para dicho estudio aplicaron el rendimiento de

activos(ROA) para medir los beneficios de la empresa, se concluyó que la mayoría de las empresas farmacéuticas de la India son rentables, tardan en recuperar el efectivo de sus clientes casi 100 días y para el pago a sus proveedores esperan 86 días lo que afecta negativamente a la rentabilidad de los activos. Es importante que refuercen la relación con sus clientes, lo que les reportará muchos beneficios, como un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes, especialmente las relacionadas con la política de crédito, lo que lleva a evitar la morosidad y a estimular las ventas. Además, se anima a las empresas farmacéuticas a seguir pagando a sus proveedores con antelación para disfrutar de la tasa de descuento, que puede utilizarse como fuente de financiación a corto plazo.

Abanto (2018) en su tesis desarrollada en Perú, tuvo como objetivo analizar la relación del control interno con los financiamientos en las empresas que brindan crédito, presenta una metodología de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental transversal puesto que sus variables que presentaron no serán manipuladas, su población estuvo conformada por 40 personas aplicando como muestra solo a 36 en el área de créditos y cobranzas. Para la obtención de los datos mediante el alfa de Cronbach y como instrumento la encuesta. La tesis arrojó los siguientes resultados: Que el control interno si tiene relación con la gestión de créditos y cobranzas, es decir, esto ayudad a reforzar el inadecuado uso de los mecanismos y políticas de cobranza, con el fin de prevenir riesgos inherentes que afecte la liquidez en la empresa, con lo que se concluyó que el control interno se relaciona con los créditos concedidos y facilitará una mejor gestión de mecanismos, procedimientos y políticas además de identificar la cartera vencida reprogramando opciones para el pago o refinanciando sus letras.

Ricardo et al. (2017), en su tesis desarrollada en Perú se trazó como objetivo analizar si el control interno determina riesgos en la empresa Unimaq S.A, presentó una metodología de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal puesto que sus variables no fueron manipuladas, su población y muestra estuvo conformada por el área créditos y cobranzas, utilizaron como técnica la entrevista y el análisis documental. La tesis muestra los siguientes resultados: Al momento de realizar la

entrevista la empresa Unimaq tenía su MOF desactualizado y no ha sido alcanzado al personal para su conocimiento, además al momento de otorgar los créditos no se tuvo autonomía ni la documentación completa, puesto que los vendedores no regularizaban la misma, aunque se les solicitaba mensualmente. Esto dificultó la evaluación del crédito. Existían cantidad de notas de créditos por regularizar, facturas y boletas pendiente de pago, concluyendo que el control interno si determina los riesgos operativos de la empresa Unimaq S.A en el área de créditos y cobranzas, así como a identificarlos y ayudar a mitigarlos.

Según Quinaluisa et al. (2018), definen al *control interno* como un proceso integral efectuado por la administración, la dirección y el personal de la entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y dar seguridad razonable en cuanto a los objetivos, es decir es la gestión orientada a minimizar los riesgos de manera eficiente y eficaz, por su parte Estupiñán (2015) indica que el control interno no solo abarca métodos y procedimientos sino también las políticas de auditoría interna y control de calidad siendo de vital importancia para la conducción de una empresa.

el control interno como un proceso que deber ser ejecutado por el personal, directorio, la gerencia, es decir toda la compañía, diseñado para proporcionar seguridad razonable acerca de los objetivos en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de información financiera, cumplimiento de reglamentos, leyes y normas que sean aplicables. esto a las empresas mantener y mejorar el logro de sus objetivos previniendo riesgos y apoyar en la toma de decisiones (Coso, 2013).

Entre las dimensiones del control interno basado en COSO (2013) son cinco definiendo al *Ambiente de control* como políticas y procedimientos que reflejan los niveles de administración, propietarios y directores es decir tienen una gran influencia en las actividades de la empresa; la dimensión *evaluación de riesgo* su función es identificar, analizar y administrar los riesgos de la entidad, independientemente de estructura o tamaño, estos enfrentan riesgos de todos los niveles; la dimensión *actividades de control* se encuentra los procedimientos, políticas que ayudan a las directrices administrativas con el fin de alcanzar sus metas; la dimensión *información y comunicación* con esta dimensión se obtiene información relevante y de calidad de

manera oportuna; la dimensión *actividades de monitoreo* esto se refiere a una evaluación continua o periódica.

Según Naveed et al. (2019) definen a la gestión de crédito como un proceso que aborda las tres fases principales de la vida de una cuenta que son: suscripción, tratamiento y recuperación. Suscripción incluye sobre cuánto crédito otorgar, tratamiento incluye decisiones sobre la autorización de cargos, promociones, tasas de porcentaje anual y línea de crédito extensiones, ya sean positivas o negativas después de que un consumidor incumpla un préstamo con respeto a un cronograma de reembolso especificado, la emisión de crédito la empresa entra en modo de recuperación poniendo la cuenta en cobros de crédito.

Por otro lado Patau (2020) definen a gestión de crédito y cobranza como el conjunto de factores o circunstancias que determinan o afectan la consecución del resultado en el presente y en el futuro, por lo que el riesgo de negocio se define como el riesgo de obtener ingresos, lo que incide directamente en la potencial morosidad de nuestro cliente-deudor y en el económico-financiero consecuencias que puedan ocurrir en nuestros estados financieros, tanto a nivel patrimonial como a nivel de resultados. El riesgo crediticio es inherente a una empresa y no existe riesgo cero. Por tanto, las empresas deben aprender a convivir a riesgo crediticio y gestionar la morosidad de sus clientes-deudores de la mejor forma posible para que su incidencia sea el menos gravoso para nuestros intereses. La morosidad ha sido, es y será cuello de botella en el mundo empresarial limitando considerablemente la regularidad financiación de activos y resulta en cambios importantes en términos de rentabilidad, liquidez y grado de endeudamiento

El crédito que se proporciona afecta las leyes de cobranzas, para recuperar los créditos considerados como deudas dependerá de la disponibilidad crediticia del cliente. El acceso al crédito puede aliviar dificultades económicas, pero en algunos consumidores al pedir prestado demasiado, puede ocasionar el autocontrol, para el cobro del crédito depende del rigor de las leyes y la capacidad de estas para restringir las prácticas de cobro de deudas potencialmente dañinas (Fedaseyeu 2015).

Proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial, aplicando políticas diseñadas para brindar créditos. Este proceso es de mucha importancia para

las empresas, ya que el fin principal es la recaudación de las deudas vencidas Córdova (2017).

Considerando los aportes de García et al. (2019) se ha planteado las siguientes dimensiones de gestión de créditos y cobranzas *política de crédito* es un compromiso entre los beneficios obtenidos por el aumento de las ventas y los costes de la aprobación del crédito, además que la aprobación de las ventas a crédito genera un cierto de riesgo dentro de la empresa para cual es necesario que exista un control Kozarevic (2019), *política de cobranza* ayuda a mejorar continuamente la gestión crediticia y la rentabilidad de las empresas, por lo tanto con una gestión eficaz de las cuentas por cobrar, las empresas pueden maximizar su valor logrando equilibrio en su liquidez (Sumath y Shaju 2019).

III. METODOLOGÍA

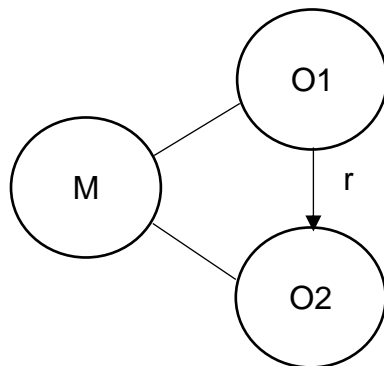
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada puesto que considero aportes de diversos autores con el fin de conocer el comportamiento de la variable control interno y la variable de gestión de créditos y cobranzas e intentar resolver el problema (CONCYTEC, 2019).

Diseño de investigación

El enfoque que se considero es cuantitativo y el diseño no experimental, de tipo transversal. Esta investigación es de alcance descriptivo pues se determinó la relación del control interno y la gestión de créditos y cobranzas.



Dónde:

M: Muestra

O1: Control interno

O2: Gestión de créditos y cobranzas

r: Relación

3.1. Variables y operacionalización

Variable 1: Control Interno

El control interno como un proceso que deber ser ejecutado por el personal, directorio, la gerencia, es decir toda la compañía, diseñado para proporcionar seguridad razonable acerca de los objetivos en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de información financiera, cumplimiento de reglamentos, leyes y normas que sean aplicables. esto a las empresas mantener y mejorar el logro de sus objetivos previniendo riesgos y apoyar en la toma de decisiones (Coso, 2013).

Variable 2: Gestión de créditos y cobranzas

Proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial, aplicando políticas diseñadas para brindar créditos. Este proceso es de mucha importancia para las empresas, ya que el fin principal es la recaudación de las deudas vencidas Córdova (2017).

3.2. Población, muestra, unidad de análisis

Población:

Para el desarrollo de esta investigación, se consideró como población la industria farmacéutica de Trujillo.

Muestra:

La investigación fue de tipo censal porque se trabajó con el 100% de la población según el aporte de Argimon y Jiménez (2019, p.426)

Unidad de análisis:

Se consideró a los 17 colaboradores de la empresa en estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para la variable control interno y para la variable de créditos y cobranzas: Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar información, con el fin de identificar el seguimiento del control interno que lleva la droguería de medicamentos de Trujillo en

sus operaciones, y verificar si existe un manual de normas y procedimientos para tal fin y tener información acerca de las políticas de cobranza de la Droguería de medicamentos de Trujillo, así como la detección de fallas en dichos procedimientos.

Instrumentos de recolección de datos

Lo que permitió recaudar información clara, precisa y confiable es un cuestionario con escala tipo Likert que se aplicará a los trabajadores de la droguería, además, será validado por un juicio de expertos.

Validez

Tabla 1

Lista de expertos

Instrumentos	Expertos	Grado Académico
Control interno y gestión de créditos y cobranzas	Calvanapón Alva Flor Alicia	Doctora
	Margarita Jadith Hernández Carrillo	Maestría
	Felipe Marcelo Solano Salazar	Magíster en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales

Confiabilidad

Se hizo uso del alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los cuestionarios.

Tabla 2

Coefficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach
Control interno	0.900
Gestión de créditos y cobranzas	0.575

Interpretación:

El coeficiente de Alpha de Cronbach se calculó con la muestra de 17 colaboradores de la empresa, el cual el control interno se realizó con un total de 20 ítems evidenciando que el valor de fiabilidad de 0.900 según Nunnally (1978) es aceptable porque el coeficiente es mayor a 0.7 es adecuado y el nivel mínimo aceptable. Para la variable gestión de créditos y cobranzas se aplicó una escala 9 ítems evidenciando que el valor de fiabilidad es de 0.575 considerando el argumento de Hamid y Loewenthal (1996), donde indica que un valor de fiabilidad de 0.6 para las escalas con menos de 10 ítems es considerable aceptable, este resultado también se debe a que son pocos los cuestionarios que tratan de estudiar la gestión crediticia.

3.4. Procedimientos

En la presente investigación primero se revisó estudios pasados y conceptos de diferentes autores basadas en las variables de estudio y terminar con la matriz de operacionalización.

La investigación se dio formulando preguntas de forma clara para luego coordinar con la gerencia de la empresa en estudio y así poder acceder a sus trabajadores con el fin de recolectar información a través de los instrumentos señalados, dando sus respectivas indicaciones para el llenado de cada cuestionario aplicado, además no se será expuesto la identidad de cada trabajador

3.5. Método de análisis de datos

En esta investigación para determinar la relación entre control interno y gestión de créditos se utilizó el sistema de análisis estadístico SPSS, para las pruebas de normalidad se aplicó Shapiro-Wilk y para determinar la relación se utilizó la prueba estadística Pearson dado que presentó una distribución normal, para determinar el nivel de las variables se hizo uso de una hoja de Excel, para complementar la información se realizó una entrevista al jefe de área de créditos y cobranzas.

Para la variable de control interno se identificó 5 niveles: inicial, básica, satisfactorio, avanzado y optimizado, pero para esta investigación solo se utilizó los 3 primeros.

3.6. Aspectos éticos

La información que se obtuvo será manejada de forma responsable solo con fines académicos además de actuar con la ética profesional y cumpliendo con los principios de: objetividad, integridad, confidencialidad.

Objetividad: No se debe permitir perjuicios o intereses de terceros, se debe actuar con imparcialidad, independencia respecto a puntos críticos que se presenten.

Integridad: Es una obligación donde el profesional debe ser honesto y franco en los aspectos empresariales y profesionales, es decir un profesional debe ser claro, justo e intachable en sus actos.

Confidencialidad: La información obtenida será de manera confidencial, es decir no se revelará a terceros sin autorización salvo que exista un deber legal y se puede utilizar esta información, se debe guardar el secreto profesional en todas las formas necesarias.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de control interno en una droguería de Trujillo.

Tabla 3

Nivel de control interno en una droguería de Trujillo

Variable/Dimensión	Nivel	ni	%
Control interno	Satisfactorio	15	88%
	Básico	2	12%
	Inicial	0	0%
Ambiente de control	Satisfactorio	12	71%
	Básico	5	29%
	Inicial	0	0%
Evaluación de riesgos	Satisfactorio	12	71%
	Básico	4	24%
	Inicial	1	6%
Actividades de control	Satisfactorio	14	82%
	Básico	3	18%
	Inicial	0	0%
Información y comunicación	Satisfactorio	14	82%
	Básico	3	18%
	Inicial	0	0%
Actividades de monitoreo	Satisfactorio	14	82%
	Básico	3	18%
	Inicial	0	0%

Nota. ni=Numero de colaboradores

Interpretación:

El control interno presentó un nivel satisfactorio, el 88% de los colaboradores encuestados de la droguería en estudio percibieron que la empresa en estudio tiene un nivel satisfactorio y el 12% identificó un nivel básico, referente a las dimensiones se identificó que el ambiente de control el 71% de colaboradores lo consideran en un nivel satisfactorio mientras que el 29% en nivel básico; en relación a la dimensión evaluación de riesgos el 71% de la población lo identificó como satisfactorio, el 24% lo identificó como básico y el 6% como inicial; la dimensión actividades control el 82% de los colaboradores lo identificó en un nivel satisfactorio, el 18% de los colaboradores lo

identificó en un nivel básico; la dimensión información y comunicación el 82% de los colaboradores lo identificó en un nivel satisfactorio y el 18% lo identificó en un nivel básico, finalmente la dimensión actividades de monitoreo el 82% de los colaboradores lo identificó en un nivel satisfactorio y el 18% lo identificó en un nivel básico.

El control interno dentro de la droguería se encuentra en un nivel satisfactorio según la percepción de la mayoría de los colaboradores puesto que el personal tiene experiencia suficiente para realizar las actividades de la organización de acuerdo al manual de organización y funciones, siguiendo con los procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas dentro del área de créditos y cobranzas. Además, que se identifica, evalúa y se da respuestas a los riesgos en la recuperación de créditos otorgados supervisando los plazos establecidos para la cobranza y sancionando si no se cumple con la normativa, se emiten informes diarios de cobranza al área de finanzas para descargar las deudas pendientes en la cuenta corriente se realiza seguimiento diario para el cumplimiento de las cobranzas con cada cliente.

Tabla 4

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Ambiente de control

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
Ambiente de control										
El personal tiene experiencia suficiente para realizar las actividades en la organización	1	6%	0	0%	3	18%	6	35%	7	41%
Se ha entregado el Manual de Organización y Funciones con su reglamento respectivo	3	18%	1	6%	4	24%	4	23%	5	29%
La empresa hace proceso de selección de personal	0	0%	0	0%	4	24%	4	23%	9	53%
La empresa realiza inducción para el personal seleccionado	2	12%	0	0%	4	24%	5	29%	6	35%

La entidad cuenta con procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas en el área	0	0%	1	6%	1	6%	6	35%	9	53%
La información que se obtiene de los clientes es procesada acordes con el marco íntegro y de valores éticos	0	0%	0	0%	0	0%	7	41%	10	59%

Nota. N= nunca, CS= casi siempre, A= a veces, CS= casi siempre S= siempre

Interpretación:

Se observa que en el ambiente de control el 41% de los colaboradores es decir siempre el personal que ingresa no tiene experiencia para realizar sus funciones, el 29% indica que no recibió Manual de Organización y Funciones, el 53% indica que la empresa no hace selección al personal, el 35% indica siempre antes de ingresar a laborar se les da una inducción, el 53% indica que la empresa siempre cuenta con procedimientos para cumplir con sus objetivos y el 59% indica que toda la información obtenida de sus clientes es procesada acordes con el marco íntegro y valores éticos.

Tabla 5

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Evaluación de riesgos

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
Se identifica los riesgos que afecten la recuperación de créditos otorgados	2	12%	0	0%	2	12%	5	29%	8	47%
Se evalúa los riesgos identificados	0	0%	1	6%	1	6%	5	29%	10	59%
Se da respuesta a los riesgos detectados	0	0%	0	0%	2	12%	7	41%	8	47%

Nota. N= nunca, CS= casi siempre, A= a veces, CS= casi siempre S= siempre

Interpretación:

Respecto a la evaluación de riesgos el 47% de colaboradores indica que siempre se identifican cuál de ellos afectan al cumplimiento de objetivos y metas, en cuanto a la evaluación de riesgos el 59% es neutral y el 47% indican que siempre se dan respuesta a los riesgos identificados.

Tabla 6

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Actividades de control

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
Se controla las actividades del área de créditos para mejorar los resultados de cobranzas	0	0%	0	0%	3	18%	5	29%	9	53%
Los supervisores verifican a los trabajadores que ejecuten su labor adecuadamente	0	0%	0	0%	3	1%	9	53%	5	29%
Los plazos de cobranzas son revisadas continuamente para asegurar su cumplimiento	0	0%	0	0%	2	12%	6	35%	9	53%
Se verifica el desempeño que realizan los trabajadores en el área asignada	0	0%	0	0%	4	24%	8	47%	5	29%
La empresa sanciona aquellos que no cumplen con la normativa	0		0		4	24%	5	29%	8	47%

Nota. N= nunca, CS= casi siempre, A= a veces, CS= casi siempre S= siempre

Interpretación:

Respecto a la variable actividades de control el 53% de colaboradores indican que siempre se controlan los créditos con el fin de mejorar resultados, el 53% indica que casi siempre los supervisores de cada área se encargan de supervisar a los trabajadores que ejecuten de manera adecuada sus funciones, el 53% dicen que siempre los plazos de cobranza son revisados continuamente, el 47% de colaboradores indica que casi siempre se verifica el desempeño de cada trabajador y el 47% indica que siempre la empresa sanciona aquellos que no cumplen con la normativa.

Tabla 7

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Información y comunicación

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
Se procesa la información según lo establecido en el MOF	0	0%	0	0%	3	18%	8	47%	6	35%
Se comunica de manera oportuna el incumplimiento de objetivos y metas	0	0%	0	0%	3	18%	6	35%	8	47%
Se emiten informes a jefe del área sobre los créditos otorgados y cobranzas realizadas	0	0%	0	0%	1	6%	7	41%	9	53%

Nota. N= nunca, CS= casi siempre, A= a veces, CS= casi siempre S= siempre

Interpretación:

Con respecto a la dimensión de información y comunicación el 47% de colaboradores indica que casi siempre la información de los clientes se procesa de acuerdo a lo establecido en el MOF.

Tabla 8

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión Actividades de control

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
Actividades de monitoreo										
Se realiza seguimiento diario de las cobranzas	0	0%	0	0%	0	0%	7	41%	10	59%
Se realiza seguimiento al incumplimiento de metas establecidas	0	0%	0	0%	1	6%	6	35%	10	59%
Se realiza supervisión en el desempeño de los trabajadores del área	0	0%	0	0%	3	18%	9	53%	5	29%

Nota. N= nunca, CS= casi siempre, A= a veces, CS= casi siempre S= siempre

Interpretación:

En actividades de control el 59% de colaboradores indica que siempre se realiza un seguimiento diario a las cobranzas que luego deben hacerse efectivo, 59% de colaboradores indican que siempre se realiza seguimiento al incumplimiento de los objetivos y metas establecidas y el 53% dice que casi siempre se realiza supervisión a los trabajadores de cada área.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.

Tabla 9

Nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo

Variable/Dimensión	Nivel	ni	%
Gestión de créditos y cobranzas	Alto	16	94%
	Medio	1	6%
	bajo	0	0%
Políticas de crédito	Alto	17	100%
	Medio	0	0%
	bajo	0	0%
Política de cobranza	Alto	9	53%
	Medio	7	41%
	bajo	1	6%

Nota. ni=Numero de colaboradores

Interpretación:

La gestión de créditos y cobranzas según en la droguería presentó un nivel alto, puesto que el 94% de los colaboradores encuestados percibieron que la empresa en estudio tiene un nivel alto y el 6% identificó un nivel medio, en cuanto a las dimensiones se identificó que la política de crédito el 100% de colaboradores lo consideran en un nivel alto; en relación a la dimensión política de cobranza 53% de la población lo identificó con un nivel alto, el 41% lo identificó como medio y el 6% como un nivel bajo.

La gestión de créditos y cobranzas en la droguería se encuentra en un nivel alto según los colaboradores encuestados esto se debe a que la empresa empezó a tomar medidas para las condiciones crediticias firmando acuerdos con el directorio para cumplir con los lineamientos establecidos para el correcto manejo de las líneas de crédito de sus clientes, es decir se respeta el límite de crédito aprobado y registrado en el sistema y solo en casos puntuales se evaluará la ampliación de crédito previa coordinación con gerencia comercial , en cuanto a la política de cobranza su nivel es alto pero solo para 53%, esto se debe a que la empresa años anteriores no tenían

las medidas necesarias recuperando los créditos otorgados incluso están tardaban en hacerse efectivo más de un año y muchas de ellas incobrables que fueron descontadas al vendedor, a pesar que la empresa cuenta con estudio de abogados no se hacían presente con las medidas y actuar de acuerdo a ley. Para el 2021 la empresa ha optado por ingresar todas las facturas al banco como factura negociable a menos que menos que el importe sea menor a s/ 500.00, esto con el fin de evitar que los representantes reciban dinero en efectivo, bajo las condiciones ya establecidas en su file que se solicita a cada cliente que es revisado en un término no mayor a 24 horas desde que los mismos son entregados en físico y completos al área de finanzas a contadas excepciones de algunos clientes y acuerdo con el área comercial.

Tabla 10

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión políticas de crédito

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
Políticas de crédito										
Se solicita documentos antes de otorgar crédito a un cliente (File)	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	16	94%
El cliente llena algún documento de solicitud de crédito	0	0%	0	0%	0	0%	1	6%	16	94%
Se evalúa antes su historial crediticio en el sistema antes de otorgar un crédito	0	0%	0	0%	0	0%	2	12%	15	88%
Se controla el límite de crédito del cliente	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%	15	88%
El área de créditos respeta las condiciones comerciales establecidas (días de crédito 30,45,60,90 y 120)	0	0%	0	0%	1	6%	1	6%	15	88%

Nota. N= nunca, CS= casi siempre, A= a veces, CS= casi siempre S= siempre

Interpretación:

En la dimensión política de crédito el 94% de la población indica que siempre antes de otorgar un crédito a los clientes se solicita documentos como: Recibo de luz, ficha Ruc, DNI de los representantes legales, Digemid adicional a eso llenan una solicitud de crédito, el 88% indica que siempre se evalúa su historial crediticio antes de otorgar un crédito, además se controla su límite de crédito y el área de créditos y cobranzas respeta las condiciones establecidas por el área comercial.

Tabla 11

Distribución de los colaboradores según Ítems estudiados de la dimensión políticas de cobranza

Dimensión	Escala									
	1 N	%	2 CN	%	3 A	%	4 CS	%	5 S	%
La empresa cobra intereses si el cliente se pasa del periodo	5	29%	0	0%	5	29%	2	12%	5	29%
Existen políticas y procedimientos de Cobranzas que permitan la adecuada recuperación de los Créditos otorgados	1	6%	0	0%	2	12%	3	18%	11	65%
Se ofrece a los clientes un descuento por pagar antes de lo acordado	6	35%	0	0%	4	24%	3	18%	4	24%
Existe un documento que valide el acuerdo de pago que tiene con sus clientes	1	6%	0	0%	1	6%	5	29%	10	59%

Interpretación:

En relación a la política de cobranza la opinión de los colaboradores es dividida puesto que el 29% indica que nunca, a veces y siempre la empresa cobra intereses, el 65% indica que siempre existen políticas y procedimientos de cobranzas que permiten la adecuada recuperación de los créditos otorgados, el 35% indica que nunca

se ofrece a los clientes descuento por pagar antes de lo acordado y el 59% de los colaboradores indica que siempre existe un documento que valide el acuerdo de pago que tienen los clientes con la empresa.

Tabla 12:

Análisis de la encuesta para evaluar la gestión de créditos y cobranzas

PREGUNTA	RESPUESTA
Pregunta 1: ¿De qué manera influye que se cumplan las políticas en las condiciones de crédito?	Las políticas de cobranza permiten cerrar el ciclo de ventas en la empresa y es lo que permite estimular el flujo de efectivo para ella, si la política de cobranza es sana y se cumple es muy factible que la empresa tenga un flujo de efectivo sano y pueda cumplir con facilidad pasivos a corto y mediano plazo sin mayores inconvenientes.
Pregunta 2: ¿Cómo se evalúa la concesión de créditos a nuevos clientes?	El crédito parte de una evaluación de la capacidad de pago viendo estados financieros, aplicando índices financieros de solvencia a estados financieros complementando con referencias comerciales recientes de otros proveedores que le vendan al mismo cliente, referencias bancarias y el sistema sentinel que se solicita antes de evaluar su file.
Pregunta 3: ¿Qué criterios utilizan para asignar el límite de crédito a sus clientes?	En este caso se evalúa la solvencia económica del cliente, el nivel de endeudamiento que tiene y la capacidad de pago con otros proveedores.
Pregunta 4: ¿Cómo se controla los créditos otorgados?	Los créditos otorgados se controlan con el seguimiento OPORTUNO y antes del vencimiento ejemplo el banco cuando se te va a vencer una cuota te avisa unos días antes es lo mismo que se realiza se les manda con anticipación sus documentos por vencer, para complementar se está haciendo auditoria a los cta. cte.

Pregunta 5: ¿Que medios de cobranzas utilizan para recuperar los créditos otorgados?

Gestión anticipada al vencimiento mediante llamadas, correos, WhatsApp, Gestión posterior al vencimiento se realiza llamadas, visitas, refinanciamientos con elevación de la garantía.

Análisis:

Dentro de la empresa las políticas de cobranza permiten cerrar ciclos de ventas, además de estimular el flujo de efectivo para ella, para la evaluación de créditos parte viendo la capacidad de pago mediante sus estados financieros y aplicando índices de solvencia complementado con referencias comerciales de cada cliente, los créditos se controlan de manera oportuna antes de sus vencimiento ya se está haciendo llegar al cliente mediante WhatsApp, correos, llamadas ya una vez vencidos se realiza visitas o refinanciamientos para pagar sus deudas.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre las dimensiones del control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.

Tabla 13

Prueba de correlación de Pearson entre las dimensiones del control interno y la gestión de créditos y cobranzas.

Dimensiones	Control Interno	
	Rho.	Sig.
Ambiente de control	0.393	0.119
Evaluación de riesgos	0.492	0.045
Actividades de control	0.316	0.217
Información y comunicación	0.378	0.135
Actividades de monitoreo	0.299	0.243

Interpretación:

En relación a la correlación entre las dimensiones de las variables de control interno y gestión de créditos y cobranzas se obtuvo que la dimensión ambiente de control tiene una relación de 0.119 según Hernández-Sampieri (2018) es positiva muy débil, la dimensión de evaluación de riesgos se obtuvo una relación de 0.045 según Hernández-Sampieri (2018) no existe relación entre la dimensión con la variable, la dimensión actividades de control tiene una relación de 0.217, según Hernández-Sampieri (2018) existe una relación positiva débil, la dimensión de información y comunicación tiene una relación de 0.135 y es positiva muy débil, la dimensión de actividades de monitoreo tiene una relación de 0.243, según Hernández-Sampieri (2018) es una relación positiva débil.

Objetivo General: Determinar la relación del control Interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.

Tabla 14

Prueba de correlación de Pearson entre control interno y gestión de créditos y cobranzas

Variables	Gestión de créditos y cobranzas	
	Rho.	Sig.
Control Interno	0.464	0.61

Interpretación:

Según la prueba estadística Rho de Pearson no existe correlación entre las variables en estudio ya que es mayor a 0.05.

V. DISCUSIÓN

Como primer objetivo específico se planteó identificar el nivel de control interno en una droguería de Trujillo según Zeman et al. (2018) indican que el control interno también incluye dentro de sus funciones los controles integrales y gestión de cumplimiento, así como procesos para mejorar la auditora interna, este sistema se ha expandido en diferentes áreas de las empresas especialmente en el área de la gestión de créditos. En la presente investigación se encontró que el control interno presenta un 88% de nivel satisfactorio mientras que el 12% un nivel básico, demostrando que el control interno dentro de la droguería se encuentra en un nivel satisfactorio según la percepción de la mayoría de los colaboradores puesto que el personal tiene experiencia suficiente para realizar las actividades de la organización de acuerdo al manual de organización y funciones, siguiendo con los procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas dentro del área de créditos y cobranzas. Además, que se identifica, evalúa y se da respuestas a los riesgos en la recuperación de créditos otorgados supervisando los plazos establecidos para la cobranza emitiendo informes diarios de cobranza al área de finanzas para descargar las deudas pendientes en la cuenta corriente. Este resultado tiene similitud con el aporte de Espinoza y Vázquez (2020) donde indican que el control interno y sus componentes ambiente de control, la evaluación de riesgo, las actividades de control y la información y monitoreo tienen un impacto positivo en la gestión de créditos y cobranzas, pero supervisión y monitoreo no tiene un impacto tan significativo puesto que se encuentra inherente en la operatividad de los otros componentes. Así mismo coincide con el autor Pavón et al. (2019), mostraron que el control interno presentó un nivel satisfactorio si bien es cierto existen algunas deficiencias en cuanto a los inventarios, además de poca formalidad y automatización en los procesos se debe resolver con el fin de llevar a la organización a la cumbre del éxito de manera competitiva. Difiere, Borja et al. (2019) en su investigación presentaron un nivel básico con muchas deficiencias del control interno, puesto que no se realizaron ajustes en las notas de créditos, descuentos y rebajas sin aplicar, pagos no registrados, facturas anuladas sin aplicar la nota de crédito, facturas sin cobrar; a pesar de todo ello su nivel de riesgo es bajo, pero deben mejorar los

controles internos puesto que es una de las principales fuentes de efectivo de una empresa. Dado estos resultados se puede considerar que el nivel de control interno de una empresa se basa en las actividades que el personal realice con el propósito de mitigar riesgos para el cumplimiento de objetivos y metas.

Como segundo objetivo específico se planteó identificar el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo. La gestión de créditos debe ser gestionados en el área financiera para analizar, evaluar y abordar el riesgo de crédito, de liquidez y operativo, de esa manera tomar decisiones en un entorno rodeado de incertidumbre y lograr los objetivos de la empresa (Araujo et al. 2021). En la empresa en estudio se obtuvo que el 94% de los colaboradores indica que presenta un nivel alto y un 6% nivel medio esto se debe a que la empresa empezó a tomar medidas para las condiciones crediticias firmando acuerdos con el directorio para cumplir con los lineamientos establecidos para el correcto manejo de las líneas de crédito de sus clientes, es decir se respeta el límite de crédito aprobado y registrado en el sistema y solo en casos puntuales se evaluará la ampliación de crédito previa coordinación con gerencia, la empresa ha optado por ingresar todas las facturas al banco como factura negociable a menos que el importe sea menor a s/ 500.00, esto con el fin de evitar que los representantes reciban dinero en efectivo, bajo las condiciones ya establecidas en su file que se solicita a cada cliente. Estos resultados difieren con el aporte de García et al. (2019) donde indican que se concedieron créditos a los clientes sin contar con la documentación necesaria, generando que la cartera sea más pesada, además de no contar con una correcta documentación en la recuperación y concesión de crédito, también difiere con los autores Carrera et al. (2019) evidenciaron debilidades en cuanto a las funciones de cobranza, registro contable, además de no hallarse políticas claramente definidas en la recuperación de crédito y cobranza, así como también se otorgaban créditos sin analizar el comportamiento de los clientes, esto se debe a que existen deficiencias en las actividades de gestión de crédito y en las políticas de control. Estos resultados, invitan a reflexionar que, la gestión de créditos y cobranzas es muy importante dentro de una empresa, un buen nivel ayuda a convertir las cuentas por cobrar en efectivo.

Como tercer objetivo se planteó determinar la relación entre las dimensiones del control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo. Entre los resultados de la investigación se encontró que las dimensiones de ambiente de control, información y comunicación tienen una relación positiva muy débil con la gestión de créditos y cobranzas, las dimensiones actividades de control y actividades de monitoreo presentaron una correlación positiva débil y la dimensión evaluación de riesgos según los resultados no tienen relación con la gestión de créditos. Estos resultados coinciden por las investigaciones de diversos autores, entre ellos lo encontrado por Ricardo et al. (2017) indican que el control interno si determina los riesgos operativos dentro de una empresa en el área de créditos y cobranzas, así como a identificarlos y a mitigarlos , también coinciden con los resultados de Farhan et al. (2020) donde indica que es importante que refuercen la relación con sus clientes, lo que les reportará muchos beneficios, como un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes, especialmente las relacionadas con la política de crédito, lo que lleva a evitar la morosidad y a estimular las ventas; así mismo coincide López et al. (2019) mostraron la importancia de los documentos para una calificación crediticia en comparación de los informes de auditoría donde los estados financieros se consideraron como importantes al momento de otorgar un crédito además de toda la documentación que nos brindan información relevante en cuanto a la toma de decisiones al momento del otorgamiento de crédito y financiamiento. Dado esto se considera que las dimensiones de control interno son fundamental para que la gestión de créditos y cobranzas dentro de la organización sea buena.

Como objetivo general se planteó determinar la relación del control Interno y la gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo. Según Patau (2020) definen a gestión de crédito y cobranza como el conjunto de factores o circunstancias que determinan o afectan la consecución del resultado en el presente y en el futuro, por lo que el riesgo de negocio se define como el riesgo de obtener ingresos, lo que incide directamente en la potencial morosidad de nuestro cliente-deudor y en el económico-financiero consecuencias que puedan ocurrir en nuestros estados financieros, tanto a nivel patrimonial como a nivel de resultados. En la investigación se

determinó que no existe correlación entre las variables en estudio, esto difiere con su investigación de Abanto (2018) donde indican que el control interno si tiene relación con la gestión de créditos y cobranzas, es decir, esto ayudar a reforzar el inadecuado uso de los mecanismos y políticas de cobranza, con el fin de prevenir riesgos inherentes que afecte la liquidez en la empresa, pero tiene similitud según Temile et al. (2019) donde en su estudio indican la relación que estadísticamente significativa el control interno en niveles de significancia gestión de entre el riesgo de crédito y cobranza. Dado este resultado, podemos inferir que, a mayor riesgo crediticio, menor efecto del control interno. Dicho de otra manera, cuanto menor es el control interno en una empresa, mayor es el crédito.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que no existe una relación ($\rho = 0.464$) y significativa ($p = 0.61$) entre el control interno y la gestión de créditos y cobranzas, esto significa que son pocos los estudios que miden el nivel de gestión de créditos mediante cuestionarios, en la organización el nivel de control interno es satisfactorio y gestión de créditos y cobranzas presenta un nivel alto.
2. Se identificó un nivel de control interno satisfactorio (88%) y nivel básico (12%), siendo las dimensiones ambientes de control y evaluación de riesgos las que presentaron un nivel satisfactorio pero un porcentaje menor (71%) debido a que los colaboradores indicaron que no todos recibieron el Manual de organización y funciones y la empresa no realiza inducción al personal. Las otras dimensiones: actividades de control, información y comunicación y actividades de monitoreo presentaron un mayor porcentaje (88%) según la cantidad de colaboradores que la evaluaron en nivel satisfactorio.
3. La gestión de créditos y cobranzas en la droguería de Trujillo presentó un nivel alto (94%), y un nivel medio (6%), por lo tanto, se garantiza que las actividades dentro de la organización si son confiables.
4. Las dimensiones del control interno ambiente de control e información y comunicación mostraron una relación positiva muy débil con la gestión de créditos y cobranzas, en cambio actividades de monitoreo y actividades de control mostraron una relación positiva débil, a diferencia de evaluación de riesgos según los resultados no tiene relación con la gestión de créditos y cobranzas.

VII. RECOMENDACIONES

A la empresa, difundir a todo el personal el manual de organización y funciones, además deben realizar inducciones al nuevo personal que ingrese, así como también los jefes de cada área deben seguir con la comunicación de manera oportuna ya sea en el cumplimiento o incumplimiento de objetivos base para toma de decisiones oportunas.

A la empresa continuar fortaleciendo el nivel de gestión de créditos y cobranzas con el fin de evitar riesgos futuros, puesto que eso conlleva a la empresa a tener una buena liquidez, además continuar fortaleciendo la relación con los clientes y de esta manera evitar la morosidad.

Considerar para futuras investigaciones se pueda hacer el estudio haciendo uso de ratios debido al no acceso de la información en el presente estudio no se pudo analizar de manera cuantitativa, no obstante, a los autores se recomienda ratios para tener una mejor descripción de la realidad problemática.

REFERENCIAS

- Abanto, M., (2018). El Control Interno Financiero y su relación con la Gestión de Créditos en las empresas que brindan créditos del distrito de La Victoria, 2018". Tesis de Contador Público, Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Ahmed, M., Irfan, P. y Ramila R. (2019). An empirical study on credit scoring and credit scorecard for financial institutions. *International Journal of Advanced Research in Computer Engineering & Technology*, 8(7), 275-79
- Araújo, A., & Gomes, A. M. (2021). Risk management in the public sector: challenges in its adoption by Brazilian federal universities. *Revista Contabilidade & Finanças*, 32, 241-254.
- Argimon Pall-s y J.M., Jiménez J. (2019). *Métodos de Investigación Clínica y Epidemiológica*. 5TM ed. Madrid: Ediciones Harcourt. ISBN: 978-84-9113- 007-9 <https://bit.ly/39VwKWN>
- Borja, E., Carbajal, A. Ricuarte, R., Arias, B. (2018). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. *Revista Inclusiones*, 6, 34-55 <http://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706>
- Carrera, Y., Valenzuela, V., Morillo, M., Noboa, A. (2019). Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com>
- Chinchay, M., García, F., Velásquez, C. (2019). "El Control Interno en el proceso de Créditos y Cobranzas de la empresa de Servicios Médicos PAUTRAT S.A.C. Tesis de Contador Público, Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe>

Córdova, M. (2017). Gestión Financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones

Comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión TReadway (2013)
<https://www.coso.org/Pages/default.aspx>

CONCYTEC, (2019). reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cusi T., M., (2017). Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017. Tesis para obtener el título profesional de contador público, Universidad César Vallejo
<https://repositorio.ucv.edu.pe>

Duckardt, B., López, M., Albanese, D., Briozzo A. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito. Cuadernos de Contabilidad, 20(50),01-22 Pontificia Universidad Javerian:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>

Espinoza, V. Vaquez, J., (2020). Determinantes del control interno en la gestión del crédito de las cooperativas del Ecuador. Universidad Internacional Iberoamericana de México.

Estupiñan, G.R. (2015). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis de informe coso I, II y III.
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Farhan, N. H., Tabash, M. I., & Yameen, M. (2020). the relationship between credit policy and firms'profitability: empirical evidence from indian pharmaceutical sector. Investment Management and Financial Innovations, 17(2), 146-156.

- Gracia, L., Maldonado, O., Galarza, E., Grijalva G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. Espirales revistas multidisciplinaria de investigación
- Hamid, S. y Loewenthal, KM (1996). Inferir género a partir de la escritura a mano en urdu e inglés. Revista de psicología social, 136 (6), 778-782.
- Hernández-Sampieri R., Mendoza, T. C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- Hugo, E.O. (2017) Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa hellmann worldwide logistics s.a.c., 2017 http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf
- Joaquin, T.-S. (2010). Fundamentos de Bioestadística y Análisis de datos para Enfermería. https://publicacions.uab.cat/pdf_llibres/trii002.pdf
- Kozarevic, E., Delic, A., & Omerovic, M. (2019). The role of controlling credit sales and receivables in the wood processing companies of Tuzla Canton, Bosnia and Herzegovina. International Journal of Industrial Engineering and Management (IJIEM), 10(1), 93-103
- Kumaraswamy, S., & George, S. (2019). Trade credit management and firm profitability of Saudi manufacturing firms. Polish Journal of Management Studies, 20.
- Lobos, F. R. (2010). Marco integrado de Control Interno latinoamericano <https://www.gestiopolis.com/marco-integrado-control-interno-latinoamericano>
- López, P., Fachelli, S. (2015). La encuesta Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>

- López, P., L., (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 17 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es
- Mendoza, M., Delgado, I. Garcia, Y. Barreiro, M. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Revista científica dominio de las ciencias
- Moposita, N., & Ramírez, C. (2016). Auditoria a la cartera de créditos aplicado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. 593 Digital Publisher CEIT, 1(2), 72-87. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7903446>
- MORALES, J., MORALES, A. (2014) Créditos y cobranzas. México: Grupo editorial Patria S.A. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Nunnally, J. C. (1978). An overview of psychological measurement. Clinical diagnosis of mental disorders, 97-146
- Naveed Chehrazi, Peter W. Glynn, Thomas A. Weber (2019) Dynamic Credit-Collections Optimization. Management Science 65(6):2737-2769. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2018.3070>
- Paula, D. A. V. D., Artes, R., Ayres, F., & Minardi, A. M. A. F. (2019). Estimating credit and profit scoring of a Brazilian credit union with logistic regression and machine-learning techniques. RAUSP Management Journal, 54, 321-336.
- Pavón, D., Villa, L., Rueda, M. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
- Patau Brunet, J. (2020). Empirical evolution of credit risk over a decade in IBEX 35 companies and its relationship with the qualification of its ratings. *Intangible Capital*, 16(2), 61-77.

- Quinaluisa-Morán, N. V., Ponce-Álava, V. A., Muñoz-Macías, S. C., Ortega-Haro, X. F., y Pérez-Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de 34 aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-6061201800010001
- Rodriguez, H., Ricardo, M (2017). Control Interno en el área de Créditos y Cobranzas para determinar los riesgos operativos de Unimaq S.A. Trujillo – Año 2016. Tesis de Contador Público, Universidad César Vallejo <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Rodriguez, R. (2019) “El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017 (Tesis Para obtener el Título Profesional de Contador Público). Lima: Universidad Tecnológica del Perú
- Fedaseyeu, V. (2015). Debt collection agencies and the supply of consumer credit.
- Temile, S. O., Enakirerhi, L. I., Felix, I. E., & Jatmiko, D. P. (2019). Risk management and internal control system of Nigeria’s banking sector. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 7(4), 943-949.
- villanueva, c. a. v., ponte, o. f. t., tito, m. j. h., & carrazco, c. s. c. (2021). liquidity and accounts receivable ratios: comparative analysis of companies in the dairy sector trading in the bolsa de valores de lima. revista científica" visión de futuro", 25(2), 215-228.. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357966632012/>
- Yllatopa, V., Lopez, Z., Acuña, M., (2018). El control interno y la gestión en el área de créditos y cobranzas de la empresa comercial Savizo SAC del distrito de San Martín de Porres, año 2014. Tesis de Contador Público, Universidad De Ciencias Humanidades <https://repositorio.uch.edu.pe>
- Zeman, Z., Kalmar, P., & Lentner, C. (2018). Evolution of post-crisis bank regulations and controlling tools: a systematic review from a historical aspect. *Banks & bank systems*, (13, Iss. 2), 130

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno	el control interno como un proceso que deber ser ejecutado por el personal, directorio, la gerencia, es decir toda la compañía, diseñado para proporcionar seguridad razonable acerca de los objetivos en cuanto a la eficiencia y eficacia de las operaciones, confiabilidad de información financiera, cumplimiento de reglamentos, leyes y normas que sean aplicables. esto a las empresas mantener y mejorar el logro de sus objetivos previniendo riesgos y apoyar en la toma de decisiones (Coso, 2013).	La variable se midió a través de sus indicadores haciendo uso de un cuestionario utilizando la escala tipo Likert tomando en cuenta los 5 componentes del modelo COSO (2013)	Ambiente de control	Competencia del personal	Ordinal
				Integridad y valores éticos	Ordinal
				Manual de organización y funciones	Ordinal
			Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos	Ordinal
				Actividades de control	Cumplimiento de leyes y normas
			Eficacia y eficiencia de cobranzas		Ordinal
			Información y comunicación	Comunicación	Ordinal
				Informes de cobranzas	Ordinal
Actividades de monitoreo	Seguimiento de actividades diarias	Ordinal			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos y cobranzas	Proceso donde se realiza la cobranza de una deuda comercial, aplicando políticas diseñadas para brindar créditos. Este proceso es de mucha importancia para las empresas, ya que el fin principal es la recaudación de las deudas vencidas Córdova (2017).	Esta variable se midió a través de cuestionario, considerando las dimensiones propuestas por García et. al (2019)		Condición de crédito	Ordinal
			Políticas de crédito	Análisis de crédito	Ordinal
				Asignación de límite	Ordinal
				Control de cuentas por cobrar	Ordinal
			Políticas de cobranza	Medios de cobranza	Ordinal

Anexo 2: Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario para la variable Control interno

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE CONTROL INTERNO		ESCALA				
		S	CS	A	CN	N
	Dimensión 1: Ambiente de control	5	4	3	2	1
1	El personal tiene experiencia suficiente para realizar las actividades en la organización					
2	Se ha entregado el Manual de Organización y Funciones con su reglamento respectivo.					
3	La empresa hace proceso de selección de personal.					
4	La empresa realiza inducción para el personal seleccionado.					
5	La entidad cuenta con procedimientos para el cumplimiento de objetivos y metas en el área.					
6	La información que se obtiene de los clientes es procesada acorde con el marco íntegro y de valores éticos.					
	Dimensión 2: Evaluación de riesgos					
7	Se identifica los riesgos que afectan la recuperación de créditos otorgados.					
8	Se evalúa los riesgos identificados.					
9	Se da respuesta a los riesgos detectados					
	Dimensión 3: Actividades de control					
10	Se controla las actividades del área de créditos para mejorar los resultados de cobranzas					
11	Los supervisores verifican a los trabajadores que ejecuten su labor adecuadamente					
12	Los plazos de cobranzas son revisadas continuamente para asegurar su cumplimiento					
13	Se verifica el desempeño que realizan los trabajadores en el área asignada					
14	La empresa sanciona aquellos que no cumplen con la normativa.					
	Dimensión 4: Información y comunicación					
15	Se procesa la información según lo establecido en el MOF.					
16	Se comunica de manera oportuna el incumplimiento de objetivos y metas.					

17	Se emiten informes a jefe del área sobre los créditos otorgados y cobranzas realizadas.					
Dimensión 5: Actividades de monitoreo						
18	Se realiza seguimiento diario de las cobranzas					
19	Se realiza seguimiento al incumplimiento de metas establecidas					
20	Se realiza supervisión en el desempeño de los trabajadores del área					

¡Muchas gracias por su participación!

CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **Control interno y gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo**. Por lo que se le solicita Lea detenidamente cada ítem y coloque un aspa (x) en la respuesta que se asemeje a su realidad.

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

VARIABLE GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS		ESCALA				
		S	CS	A	CN	N
	Dimensión 1: Políticas de crédito	5	4	3	2	1
1	Se solicita documentos antes de otorgar crédito a un cliente (File)					
2	El cliente llena algún documento de solicitud de crédito					
3	Se evalúa antes su historial crediticio en el sistema antes de otorgar un crédito					
4	Se controla el límite de crédito del cliente					
5	El área de créditos respeta las condiciones comerciales establecidas (días de crédito 30,45,60,90 y 120)					
	Dimensión 2: Política de cobranza					
6	La empresa cobra intereses si el cliente se pasa del periodo					
7	Existen políticas y procedimientos de Cobranzas que permitan la adecuada recuperación de los Créditos otorgados					
8	Se ofrece a los clientes un descuento por pagar antes de lo acordado					
9	Existe un documento que valide el acuerdo de pago que tiene con sus clientes					

¡Muchas gracias por su participación!

Guía de entrevista para la variable Gestión de Créditos y Cobranzas

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de esta entrevista, el cual tiene un objetivo netamente académico. Esta entrevista es anónima, se agradece por su transparente participación.

Instrucciones: La entrevista consta de 05 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia:

Pregunta 1: ¿De qué manera influye que se cumplan las políticas en las condiciones de crédito?

Pregunta 2: ¿Como se evalúa la concesión de créditos a nuevos clientes?

Pregunta 3: ¿Qué criterios utilizan para asignar el límite de crédito a sus clientes?


Pregunta 4: ¿Cómo se controla los créditos otorgados?

Pregunta 5: ¿Que medios de cobranzas utilizan para recuperar los créditos otorgados?

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3: Validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Calvanapón Alva Flor Alicia
Documento de identidad	17995554
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Doctora
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	989747713
Firma	
Fecha	02/10/2021

Nombre del instrumento	VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Margarita Jadith Hernández Carrillo
Documento de identidad	19323893
Años de experiencia en el área	8 años
Máximo Grado Académico	Maestría
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	945240590
Firma	
Fecha	05/10/2021

Nombre del instrumento	VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS
Objetivo del instrumento	Identificar el nivel de gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo.
Nombres y apellidos del experto	Felipe Marcelo Solano Salazar
Documento de identidad	18874816
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Magister en Administración de Negocios y Relaciones Internacionales
Nacionalidad	Peruana
Institución	UCV
Cargo	Docente
Número telefónico	987875253
Firma	 Felipe Marcelo Solano Salazar Contador Público Colegiado MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS
Fecha	10/10/2021



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO ABANTO SEGUNDO ELOY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Control interno y gestión de créditos y cobranzas en una droguería de Trujillo", cuyo autor es MUNDACA CALDERON FLOR ROXANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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

TRUJILLO, 20 de Diciembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO ABANTO SEGUNDO ELOY DNI: 42260515 ORCID 0000-0003-1004-5520	Firmado digitalmente por: SSOTOAB el 20-12-2021 23:58:53

Código documento Trilce: TRI - 0237813