



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno y la gestión de créditos y cobranzas en una empresa
de servicios – Magdalena, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Mamani Mayta, Erika Yanet (orcid.org/0000-0003-2247-3661)

Mamani Mayta, Stephanie Allison (orcid.org/0000-0002-8805-8797)

ASESOR:

Mg. Delgado Garcia, Arturo Edwin ([Orcid.org/0000-0002-5825-7082](https://orcid.org/0000-0002-5825-7082))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Autenticidad del Asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DELGADO GARCIA ARTURO EDWIN, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas en una Empresa de Servicios – Magdalena, 2022", cuyos autores son MAMANI MAYTA ERIKA YANET, MAMANI MAYTA STEPHANIE ALLISON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25%, 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.

LIMA, 10 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DELGADO GARCIA ARTURO EDWIN DNI: 42327180 ORCID: 0000-0002-5825-7082	Firmado electrónicamente por: ADELGADOGA2 el 31-07-2023 16:23:43

Código documento Trilce: TRI - 0583435

Originalidad de Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, MAMANI MAYTA ERIKA YANET, MAMANI MAYTA STEPHANIE ALLISON estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas en una Empresa de Servicios – Magdalena, 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ERIKA YANET MAMANI MAYTA DNI: 45622010 ORCID: 0000-0003-2247-3661	Firmado electrónicamente por: EMAMANIMAY el 10- 07-2023 00:24:38
STEPHANIE ALLISON MAMANI MAYTA DNI: 75605073 ORCID: 0000-0002-8805-8797	Firmado electrónicamente por: SMAMANIMAY el 10- 07-2023 00:24:56

Código documento Trilce: TRI - 0583436

Dedicatoria

Quiero dedicar este trabajo de investigación a todas las personas que perdieron a un familiar, y a los que atraviesan alguna enfermedad terminal. A mis Padres que me apoyaron y alentaron a ser mejor persona.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por permitirme estar con vida en estos momentos, por darme la fuerza que necesito día a día para salir adelante. A todos mis docentes de la universidad Cesar Vallejo que han hecho posible que culmine mis cursos victoriosa y orgullosa de mí.

Índice de Contenidos

Autenticidad del Asesor	ii
Originalidad de Autor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de gráficos.....	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos de recolección de datos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32

Índice de Tablas

Tabla 1	Lista de expertos	12
Tabla 2	Coeficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos	13
Tabla 3	Análisis descriptivo de la variable Control Interno	15
Tabla 4	Análisis descriptivo de la dimensión dirección de procesos	16
Tabla 5	Análisis descriptivo de la dimensión estimación de riesgos	16
Tabla 6	Análisis descriptivo de la dimensión Supervisión	17
Tabla 7	Análisis descriptivo de la variable Gestión de Créditos y Cobranzas ..	18
Tabla 8	Análisis descriptivo de la dimensión solicitud de financiamiento	18
Tabla 9	Análisis descriptivo de la dimensión control de financiamiento	19
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos de financiamiento	20
Tabla 11	Análisis Inferencial Prueba de normalidad variable	21
Tabla 12	Correlación de hipótesis general	22
Tabla 13	Análisis Inferencial Prueba de normalidad dimensiones	22
Tabla 14	Correlación de Hipótesis específica 1	23
Tabla 15	Análisis Inferencial Prueba de normalidad dimensiones	24
Tabla 16	Correlación de Hipótesis específica 2	24
Tabla 17	Análisis Inferencial Prueba de normalidad dimensiones	25
Tabla 18	Correlación de Hipótesis específica 3	26

Índice de gráficos

Gráfico 1	Análisis descriptivo de la variable Control Interno.....	15
Gráfico 2	Análisis descriptivo de la dimensión dirección de procesos.....	16
Gráfico 3	Análisis descriptivo de la dimensión estimación de riesgos.....	17
Gráfico 4	Análisis descriptivo de la dimensión Supervisión.....	17
Gráfico 5	Análisis descriptivo de la variable Gestión de Créditos y Cobranzas....	18
Gráfico 6	Análisis descriptivo de la dimensión solicitud de financiamiento.....	19
Gráfico 7	Análisis descriptivo de la dimensión control de financiamiento.....	19
Gráfico 8	Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos de financiamiento.....	20

Resumen

La presente investigación da a conocer como objetivo general: Establecer la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022, para lo cual se ejecutó un estudio de enfoque cuantitativo de tipo aplicada, de diseño no experimental transversal. El total de la población presentada es de 35 personas, pero la muestra estuvo conformada por 25 personas de las áreas de contabilidad, administración y ventas, los mismos que brindaron su apoyo con la solución de las encuestas. El valor de significancia logrado fue inferior a 0,05 por ende se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna: El control interno si influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022. Se observa una correlación ($Rho= 0.919$), lo cual significa que la correlación es positiva y muy fuerte.

Palabras Clave : Control de cobranzas, Inspección, Financiamiento de créditos, mecanismo control interno, Dirección.

Abstract

The present investigation discloses as a general objective: To establish the influence of internal control on the management of credits and collections in a service company in Magdalena - 2022, for which a study of a quantitative approach of an applied type was carried out, of a non-specific design. cross-sectional experiment. The total population presented is 35 people, but the sample was made up of 25 people from the accounting, administration and sales areas, the same ones who provided their support with the solution of the surveys. The significance value achieved was less than 0.05, therefore the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted: Internal control does influence credit and collection management in a service company in Magdalena, 2022. A correlation ($Rho= 0.919$), which means that the correlation is positive and very strong.

Keywords: Collection control, Inspection, Credit financing, internal control mechanism, Management.

I. INTRODUCCIÓN

El sistema financiero peruano otorga créditos a los clientes y estos ingresan a una calificación de riesgo al momento de ser evaluados. Si bien, el costo de dinero es alto en este tipo de financiamiento, los emprendedores deben tomar la decisión de endeudarse con la finalidad de hacer que su negocio crezca.

Asimismo, lo explica Gómez (2021) en su artículo de revisión, el mundo comercial pasa por diferentes cambios y comportamientos empresariales, consecuencia de ello, se vuelve vulnerable ante algún daño económico o suceso político que se presente; sin embargo, es más notorio en algunas empresas que cuentan con un producto nuevo o una marca nueva en el mercado. Por ello expresa que la forma más sencilla de atraer a nuevos clientes es otorgándoles créditos comerciales, que les permita aumentar su cartera de productos que ofrece al público en general.

El cumplimiento del mecanismo de control interno es importante e indispensable para conservar la organización en el tiempo, con sus relativas utilidades. García et al, (2019) enuncian, que la creación del departamento de control interno es necesaria para la filtración y corroboración de información antes de otorgar un crédito. Existen algunas entidades en el mercado, que hasta el momento no cuentan con esta directiva dentro de su organización, por ello les es complicado la verificación del historial crediticio de los posibles clientes, es más, aún no cuentan con profesionales que verifiquen los datos antes de la ejecución del crédito, solo lo plantean de manera empírica, ocasionando demora en las gestiones.

El sistema de control interno uniforma y concreta los métodos dentro de una entidad. Ramírez (2019) menciona que, el mecanismo de control interno se encarga de ordenar y brindar las herramientas para que se otorgan los créditos a los clientes de manera responsable y bajo los lineamientos de la entidad, también facilita que las cobranzas se realicen en el debido momento y respetando los acuerdos comerciales, antes pactados. Al implementar este mecanismo, se adquiere y precisa que los créditos serán cobrables sin demora alguna, ya sea por cualquier medio de pago, cheque, transferencia o letras. Hoy en día el Perú cuenta con más empresas en régimen Mype tributario que en el

General, por ello es más fácil el quiebre de una empresa pequeña que grande, consecuencia de ese riesgo, es necesario otorgar un crédito de manera responsable y que no se vuelva en el tiempo una cobranza dudosa.

El crédito es la manera para que los compradores obtengan sus productos, más aún si venimos de un receso económico debido al Covid – 19; resultado de ello las organizaciones han quedado sin solvencia inmediata, por ello, necesitan de los financiamientos para seguir expandiéndose en el mercado. Gómez (2021) expresa que el crédito es la fuente de financiamiento que determina los plazos de cancelación que otorgan las empresas a sus clientes. El consumidor vende la mercadería con el capital de trabajo que la entidad le concede al momento de la firma del contrato.

La entidad a investigar es una organización que ofrece servicios de instalaciones de Sistema de Posicionamiento Global (GPS) en los vehículos, esta técnica sirve para ubicar los autos en tiempo real. La empresa se encuentra ubicada en el distrito de Magdalena - Lima - Perú. La entidad no posee un debido control en el área de créditos y cobranzas, esto representa una gran baja en la organización. En el cierre contable del año 2021, se ha encontrado un déficit de 20% en las cuentas pendientes por cobrar, que se visualiza en el balance de situación financiera, aunque la compañía ha pretendido ejecutar las cobranzas por medio de solicitudes de cobro, cartas notariales, visitas y otros, no se ha conseguido que la cobranza sea efectiva. Pizzan (2020) expresa que, si otorgas créditos a clientes morosos es viable que no respeten los pagos en los plazos pactados; sin duda alguna esto afecta significativamente al flujo de capital de la empresa, causando demora con el pago a los proveedores de mercaderías o insumos, remuneraciones a los trabajadores, tributos, entre otras obligaciones comerciales.

Las variables a estudiar en la presente investigación son dos: la variable independiente control interno y la variable dependiente gestión de créditos y cobranzas. Paso (2021) afirma que, el control es el mecanismo que ordena y sistematiza los procesos dentro de una organización, para evitar los retrasos en las gestiones; ayuda a evitar errores que repercuten en las ganancias de la entidad. De otro modo Quispetito (2019), el crédito es la manera de ofrecer libertad y confianza a nuestros posibles nuevos compradores, el crédito comercial brinda beneficios para ambas partes ya que consigue promover que

las empresas nuevas se desenvuelvan con mayor rapidez.

Como problema general planteamos lo siguiente: ¿Cuál es la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena - 2022?, como problemas específicos, ¿Como la dirección de procesos influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022? ¿Cómo la estimación de riesgos influye el control del financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022? Y por último ¿Cómo la supervisión influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022?

De esta manera, demostramos porque es importante conocer que es el control interno y como funciona dentro de una compañía. Es transcendental cuidar las inversiones de la empresa porque de ello depende el progreso económico del Pis. El gerente general de la empresa es quien se encarga de implementar el sistema de control interno, para agilizar los procesos empresariales. Vizcarra y Huaman (2019), el mecanismo del control interno es diseñado para favorecer en la mejora de los procesos; se debe leer y poner en práctica esta investigación para no perder ingresos ni ventas en el tiempo.

Se planteó como objetivo general, Establecer la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022 y de manera específica: Determinar la influencia de la dirección de procesos sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022, Determinar la influencia de la estimación de riesgos sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022 y por último Determinar la influencia de la supervisión sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022

Como hipótesis General: El control interno si influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022; de otra forma contamos con las hipótesis específicas: La estimación de riesgos si influye sobre el requerimiento de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022; El análisis de seguridad si influye sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022; y por último La supervisión si influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

De manera internacional Serrano et al. (2018) exponen en su indagación que el problema en su empresa es el desarreglo que los rige por más de cinco años, el objetivo de la presente es establecer de qué forma el control se utiliza como instrumento para una buena gestión en el departamento de contabilidad en las organizaciones del cantón Machala; se aplicó el enfoque cualitativo, utilizando documentos históricos de la entidad. Los resultados adquiridos evidencian que sí se aplica los componentes del control interno. Al término de la investigación con ello concluye, exponiendo que le falta la supervisión del jefe inmediato.

Mendoza et al. (2018) exponen en su indagación que la problemática principal es la falta de orden y repartición de obligaciones laborales en los departamentos de la compañía. Plantean como objetivo: Determinar la importancia que tiene el sistema de control interno y sus consecuencias en una organización, cuenta con un enfoque cuantitativo. Obtuvo como resultado en su artículo la relación de ambas variables mencionadas, se concluye afirmando que, la empresa posee un nivel alto de confiabilidad del sistema de control interno, es decir si se cumple; pero la falta de comunicación entre los colaboradores es un factor que ocasiona problemas de retrasos en sus labores.

López et al., (2018) plantean como objeto de su investigación: Analizar el mecanismo de control en las auditorias que tiene mantienes con el gobierno del departamento de Morona Santiago; se utilizó una muestra a nueve provincias de Morona Santiago. El enfoque planteado fue cuantitativo; empleando encuestas a los jefes de área y al administrador. Obtuvo como resultado de la inspección del sistema de control interno, que cuentan con un horizonte alto de confianza entre los tres componentes del COSO. Se concluye exponiendo que el control interno cumple con su funcionalidad mientras este bajo la auditoria de la contraloría general del estado.

León & Murillo (2021), en su indagación, plantean como objetivo general; describir la restauración del modelo de scoring para una existencia de economía, su problemática muestra la falta de liquidez que posee la empresa; su enfoque fue cuantitativo. Concluye el artículo relatando como se va a funcionar la restructuración del modelo scoring,

además tiene que pasar por una ratificación de modelo, estudiando las pérdidas y provisiones. Las conclusiones se dieron bajo un artículo que muestran los modelos de riesgo de financiamiento, liquidez y de compradores, rápidamente se plantean habilidades juiciosas en el conocimiento y experiencias para superar los peligros económicos.

Boris et al., (2019) plantean como problemática en su artículo que cuentan con dificultades en la información financiera de los clientes, a pesar que antes han sido revisados; por ello planteo como objetivo: indagar sobre los imperfectos de las gestiones para que los expertos brinden los créditos a los clientes; tuvo como enfoque cuantitativo, se hallaron las respuestas por después de aplicar entrevistas a 16 profesionales en la materia financiera. Se concluye el artículo mostrando la importancia que significa que los expertos tengan conocimiento del historial crediticio del cliente, antes de brindarles el crédito; pero esta información debe manejarse siempre con mucha reserva.

De manera nacional Gonzales & Sanabria (2018) la principal problemática en su organización es financiero, plantearon como objetivo general; plantear cuales son los efectos que causan las deudas en la universidad de Lima, entre los años 2010 – 2015; se aplicó el enfoque cuantitativo, para la elaboración de resultados, se analizaron los estados financieros y las ratios financieras. Se concluye la investigación informando que el problema se encuentra en la lentitud en la que se realizan las cobranzas de las pensiones universitarias, no existe una política de cobranza exigente.

Insapillo et al., (2021) plantean como problemática la falta de dinero, que les impide cumplir con sus pagos a proveedores y trabajadores a tiempo; por ello su objetivo es mostrar de que forma la cobranza puede efectuarse con mayor rapidez, su enfoque empleado fue cuantitativo. Muestran como resultado que el 60% de los participantes aseguran que la gestión de cobranza es paupérrima y el 40% aseguran que es eficaz. Se concluye mostrando que la manera más eficiente de cumplir con sus pagos, es estableciendo un cronograma de cobranzas hacia los clientes, pero estos deben de ser determinados correctamente por medio de un contrato al momento de otorgar el crédito.

Campos (2019) planteo como objetivo general: establecer en qué forma el crédito y la rentabilidad se afectan; utilizo el enfoque cuantitativo, manipulo una población de 20

medianas y pequeñas empresas, a quienes se les brindo un interrogatorio de 24 preguntas. Finalmente concluye la averiguación atestiguando que cuando se les otorga un crédito comercial a las Mypes no se cuentan con la exactitud de que estos créditos sean pagados; sin embargos estas obligaciones incobrables afectan a la rentabilidad de la organización.

Huaman & Oblitas (2022) plantean como objetivo dar a conocer cuál es la función que posee el control interno y si este se cumple dentro de la entidad en el departamento de financiamiento y cobranzas, su enfoque es cualitativo. Termina la investigación aseverando que el departamento de control interno y de créditos y cobranzas si posee mayor injerencia en su organización, además recomienda que toda empresa grande o pequeña deben de contar con este mecanismo porque les permite realizar cambios rápidos sin ser afectados en las gestiones comerciales.

Gutiérrez & Reyes (2019) plantea como objetivo general: examinar la analogía que tiene el área encargada de las cobranzas y los pagos en la rentabilidad de la compañía C.A. Loayza SR., en Moche, para lograr toda la información se ha utilizado los libros de contabilidad, porque te brinda la información histórica de la empresa, tuvo como enfoque cualitativo. Se concluye expresando que en sus resultados no se muestra un cometido conveniente al instante de otorgar los créditos a los consumidores, no cuentan con seguimientos a los atrasados en pagos, y esto se ve manifestado en las utilidades de la compañía.

Carazas & Soto (2019) en su artículo plantearon como el objetivo dar a conocer la influencia del mecanismo de cuentas inscritas como financiamiento y cuentas por pagar en la regularización del dinero en la organización; se utilizó el enfoque mixto; la cantidad de individuos que forman la muestra de la investigación fueron determinadas por sus estudios gráficos. Se utilizó como instrumento los cuestionarios; termina la investigación atestiguando que la fluidez del dinero guarda relación con el mecanismo de créditos y cobranzas ya que, si no tenemos el dinero de manera inmediata, no estamos en la capacidad de tomar decisiones a futuras que tiene que ver con la rentabilidad financiera de la organización.

Ticona Castillo (2020), cuentan con la problemática que es el desorden en los expedientes de créditos, por ello no encuentran las documentaciones de los clientes, antes de otorgarles un financiamiento, su objetivo es: identificar cómo interviene el sistema de Control Interno y cuál es su impacto en el mecanismo de créditos y Cobranzas dentro de una organización en Lima en el año 2020. Su enfoque fue cuantitativo, con un boceto no experimental, la población de su artículo está compuesta por treinta individuos y el instrumento monopolizado fue la encuesta. Se concluyó expresando que es ineludible e indispensable que las empresas cuenten con un mecanismo de control interno, en el departamento de cobranzas y créditos, para conocer a los clientes antes de otorgar un financiamiento, esto va a consentir conservar la solvencia y rentabilidad de la compañía.

González (2017), en su investigación busca indagar del tema del control, puesto que requiere efectuar el sistema dentro de su compañía para disminuir los riesgos; su propósito es: conocer la importancia que tiene los métodos de control de gestión y porqué es necesario su uso en la empresa, su enfoque es descriptivo. Para determinar los resultados se examinaron 24 artículos, en 11 revistas en el tiempo de 1967-2015. Se concluye exponiendo que el control es importante en una organización, porque minora riesgos.

Planteamos como bases teóricas las siguientes: la variable independiente denominada control interno, y la variable dependiente gestión de créditos y cobranzas. Peña (2022) y Torres et al., (2018), expresan que el control interno es un conjunto de procedimientos que se deciden incorporar en una empresa, los encargados de su implementación son los jefes de los departamentos, el gerente o socios; cuando ellos lo convengan necesario; con la visión de otorgar seguridad a las actividades que se realizan. El control interno dentro de un negocio es un proceso que se ejecuta y pone en práctica para disminuir las pérdidas económicas en las entidades. Quinaluisa et al., (2018) declaran que el control interno es el corazón de la ordenanza de las compañías, por ende, deben estar concretos y establecidos en todas las empresas que están en el mercado o que su formación está en proceso, esto permite el ascenso económico y la satisfacción de disfrutar de las ganancias logradas. Por tanto, el control es una arma administrativa y contable que ayuda facilitando los procesos, y evitando pérdidas en el tiempo; al pasar los años el

control interno ha sufrido transformaciones, lo cual requiere una mayor colaboración de parte del administrador, para que no perjudique el lineamiento de la actividad. De otro modo, Vega & Marrero (2021), afirman que las reglas de los procedimientos deben estar inscrito en los manuales de procesos de las actividades que realizan los colaboradores dentro de la empresa.

Castillo (2021) expone que la empresa otorga financiamiento para que las compañías que cuentan con poco capital de trabajo puedan acceder a la compra de nuestros productos o servicios, la obligación de pagos, fechas y otros se convienen para las al momento de otorgar el crédito comercial. De otro lado contamos con la opinión de Dulanto (2018), quien comunica que la gestión de créditos y cobranzas en toda empresa es significativa; porque dicho departamento se encarga de filtrar la información de los créditos y cuan seguro es que realicen el pago según el contrato comercial.

Se plantea como dimensiones: dirección de procesos, estimación de riesgos, Supervisión, Solicitud de financiamiento, Control de recaudaciones y Acuerdo de financiamiento. Como lo expresa Saavedra (2022) en su investigación la dirección de procesos, es el componente número 1 del control interno; es el paso, donde se direccionan los procesos que se debe de seguir para otorgar el crédito. Pulido et al., (2020) dice que la estimación de riesgos, es la forma que tenemos para evaluar que tan riesgoso es un crédito o alguna gestión; su misión es que las entidades agencien los riesgos en su calidad externo e íntimo, con el fin de que se disminuyan algunos sucesos que alcancen impactar denegadamente el beneficio de sus planes. La estimación de riesgos es una actividad que en su mayoría es manipulada por el departamento de finanzas. Saavedra (2022), expresa que la supervisión, es la forma de conocer cómo van los procesos dentro de los departamentos.

Según Usco (2020) la gestión de riesgos pretende demostrar, cual es la medida de peligro que cursa una empresa ante una posible pérdida de dinero, en otras palabras, la gestión de riesgos es el proceso de identificar, evaluar y minimizar el impacto del riesgo. Aliaga & Chuquilin (2019) expresan que la una solicitud de financiamiento es una solicitud hecha por un consumidor o un representante de la empresa para una extensión de crédito, es el documento por el cual se requiere un financiamiento. Con el documento de

registro de solicitud de crédito se emprende la actividad; es ahí donde exponemos nuestro requerimiento. Los investigadores Gutiérrez et al., (2021) las políticas de financiamiento son decisiones de manera administrativa, son indispensables para plasmar como y porque medio se va a realizar el pago del crédito, es para que no existan un problema a futuro. La mayoría de entidades no cuenta con un manual, donde especifique cuales son las políticas de cobranzas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La actual investigación es aplicada, cuenta con el enfoque cualitativo, porque se va a poner en práctica en el rubro comercial de servicios. Hernández (2018) la investigación es aplicada, cuando es diseñada para corregir problemas en específico, con el fin de encontrar soluciones, enfocándose en la búsqueda de información que ayuden a resolver la interrogante

Diseño de investigación

El trabajo de investigación es no probabilístico, de un diseño no experimental, y de corte transversal, esto porque se realiza en un explícito tiempo. Riojas (2018) expresa que se denominada no experimental a una investigación porque no pasa por un experimento, y las variables no pasan por ninguna variación, es decir quedan en su estado originario y sin cambio por parte del estudioso.

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente: Control Interno

Efremova et al. (2018) El sistema de control interno es una manera de ordenar los procesos dentro de la empresa, cuida y gestiona los recursos y activos de la organización, sirve para llevar un debido registro sobre la actividad empresarial. Es un conjunto de procedimientos que ayuda a llevar un control adecuado y eficaz dentro de la compañía.

Variable dependiente: Gestión de Créditos y Cobranzas

Gutiérrez (2018) El control de la cobranza de los créditos y el otorgamiento de créditos es necesario para llevar un orden de lo que se debe de cobrar y de lo que

se debe de pagar, para no contar con multas innecesarias. Sin embargo, para otorgar estos beneficios se debe de analizar bien al cliente, por ello deben de ser examinados y revisados antes de ser calificado como competentes para acceder a un financiamiento.

3.3 Población, muestra, muestreo

Población

La población a estudiar es de 35 personas. Hernández (2018) califica a la población de un artículo, como un conjunto de individuos que son apreciados para el estudio, para lograr el resultado de tu indagación, se demandan grupos certeros y determinados para obtener buenos resultados y tomar mejores decisiones.

Criterios de inclusión: Se compone a aquellas personas que forman parte de las áreas de contabilidad, administración y ventas, las cuales son 25 personas.

Criterios de exclusión: Se exceptúa a 10 personas que no son importantes para la investigación, porque no forman parte de los procesos empresariales.

Muestra

La muestra de la indagación es de 25 personas. Soto (2018), explica que la muestra de una investigación es el grupo de personas a quienes vamos aplicar la técnica y el instrumento de la averiguación. La muestra del estudio es una elección de encuestados.

Muestreo

El muestreo es una técnica para establecer el tamaño de la muestra utilizada en la investigación. Puede ser no es probabilístico o también queda a criterio del investigador. Cornejo (2017) Un método de muestreo probabilístico es aquel en el que todos los usuarios se benefician por igual, este muestreo es el más recomendado.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se manejó como técnica de recolección de información, la encuesta; que nos permite explorar asuntos que nos transportan a la ecuanimidad y a su vez a obtener antecedentes de un grupo de personas. Hernández Sampieri (2018) la recolección de datos es la técnica que facilita el proceso de información de forma más sistemática, admite el registro de la información obtenida, siempre y cuando se investigue a la población mediante modelos que certifiquen su efectividad.

Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario de una investigación es la herramienta de recolección de datos que fue manejado para el estudio. El interrogatorio está formado por un conjunto de preguntas enfocadas en resolver los objetivos de las variables de estudio. Hernández Sampieri (2018) el instrumento de recolección de datos son interrogantes que consiguen ser usados como una encuesta, conversación u otro instrumento, según sea necesario.

Validez

La validez del instrumento de estudio, está compuesta por tres expertos en el tema. Hernández (2018) la validez de un estudio representa la eficacia de la investigación.

Tabla 1 Lista de expertos

Expertos	Especialidad	Aplicabilidad
Dr. Chávez Vera Kerwin	Contabilidad	Aplica
Mg. Beatriz Huanaco Quispe	Contabilidad	Aplica
Mg. Arnaldo Rigoberto Bravo	Contabilidad	Aplica

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad: Hernández & Mendoza (2018) se considera confiable si se puede

aplicar repetidamente al mismo objeto y da el mismo resultado. Para hallar que tan confiable es el interrogatorio se aplicó al alfa de Cronbach.

Tabla 2 Coeficientes del Alfa de Cronbach de los instrumentos

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Núm. elementos
, 903	18

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos de recolección de datos

Para resolver la investigación se procedió a repartir los cuestionarios por medio de un correo electrónico, se transcribió el cuestionario en una forma Google y se le entregó a los responsables de cada departamento. Por mandato del Gerente General se mantendrá el anonimato de las respuestas, con el propósito de conocer la perspectiva sobre el tema a investigar. Hernández (2018) expone que la forma de recolección de datos es la etapa en la que se colecciona y mide las preguntas de acuerdo a las variables. Nos admite lograr respuestas significativas, para aceptar o negar la hipótesis.

3.6 Método de análisis de datos

Las afirmaciones obtenidas son resultados de la encuesta, las cuales fueron procesados y utilizando el sistema SPSS26, y por medio de Excel, con el propósito de examinar las respuestas logradas. Se manejó la estadística inferencial, para poder analizar la corroboración de hipótesis. Para conocer la prueba de normalidad se utilizó el procedimiento de Shapiro Wilk; esto porque las personas entrevistadas fueron menor a 50 individuos. Hernández (2018) expone que el análisis de los datos, es el resultado del procesamiento de información, que proviene de las respuestas de los entrevistados.

3.7 Aspectos éticos

La presente indagación es respaldada por artículos de revisión y tesis ubicados en los buscadores Ebsco, repositorio UCV, Alicia, Redalyc y Google académico. Los individuos que apoyaron para el desarrollo de la tesis procedieron de manera autónoma sin ser obligados a su colaboración. La información que se logró será manipulada de forma responsable solo para fines académicos conjuntamente se actúa con la ética profesional y cumpliendo con los principios de: honradez, moralidad, confiabilidad. La investigación se encuentra sostenida bajo la resolución determinada por la universidad Cesar Vallejo; la estructura de la investigación se desarrolló bajo los parámetros de la normativa APA séptima edición.

IV. RESULTADOS

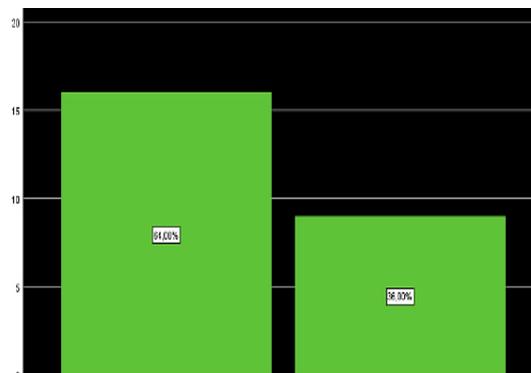
4.1 Análisis Descriptivo

Tabla 3 Análisis descriptivo de la variable Control Interno

	Periodicidad	%
Nunca	16	64,0 %
A veces	9	36,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración propia

Gráfico 1 Análisis descriptivo de la variable Control Interno



Elaboración propia

Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 64% de personas perciben que no se aplica correctamente el sistema de Control Interno y el 36% señala que solo a veces se aplica el sistema de control interno dentro de la empresa.

Tabla 4 Análisis descriptivo de la dimensión dirección de procesos

	Periodicidad	%
Nunca	15	60,0 %
A veces	10	40,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración propia

Gráfico 2 Análisis descriptivo de la dimensión dirección de procesos



Elaboración propia

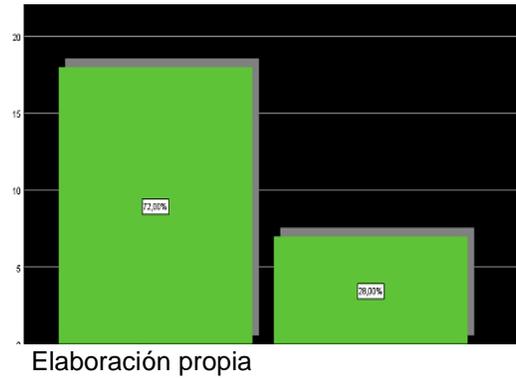
Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 60% de personas perciben que no se aplica correctamente la dirección de procesos y el 36% señala que solo a veces se aplica la dirección de procesos dentro de la entidad.

Tabla 5 Análisis descriptivo de la dimensión estimación de riesgos

	Periodicidad	%
Nunca	18	72,0 %
A veces	7	28,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración propia

Gráfico 3 Análisis descriptivo de la dimensión estimación de riesgos



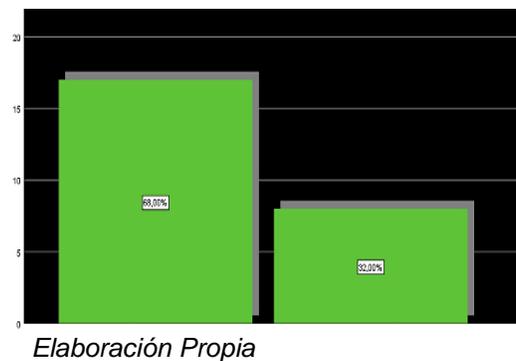
Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 72% de personas perciben que no se aplica correctamente la estimación de riesgos y el 28% señala que solo a veces se aplica la estimación de riesgos dentro de la empresa.

Tabla 6 Análisis descriptivo de la dimensión Supervisión

	Periodicidad	%
Nunca	17	68,0 %
A veces	8	32,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración Propia

Gráfico 4 Análisis descriptivo de la dimensión Supervisión



Elaboración Propia

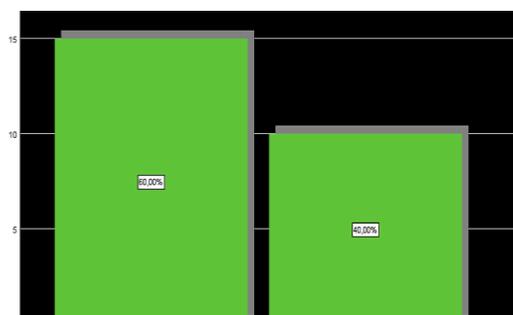
Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 68% de personas perciben que no se aplica correctamente la supervisión y el 32% señala que solo a veces se aplica la supervisión dentro de la empresa.

Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable Gestión de Créditos y Cobranzas

	Periodicidad	%
Nunca	15	60,0 %
A veces	10	40,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración Propia

Gráfico 5 Análisis descriptivo de la variable Gestión de Créditos y Cobranzas



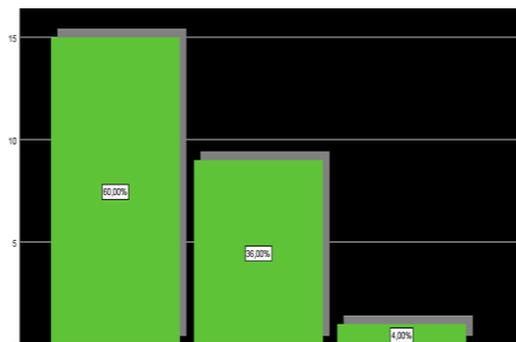
Elaboración Propia

Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 60% de personas perciben que no se aplica correctamente la gestión de créditos y cobranzas y el 40% señala que solo a veces se aplica la gestión de créditos y cobranzas dentro de la empresa.

Tabla 8 Análisis descriptivo de la dimensión solicitud de financiamiento

	Periodicidad	%
Nunca	15	60,0 %
A veces	9	36,0 %
Siempre	1	4,0 %
Total	25	100,0 %

Gráfico 6 Análisis descriptivo de la dimensión solicitud de financiamiento



Elaboración Propia

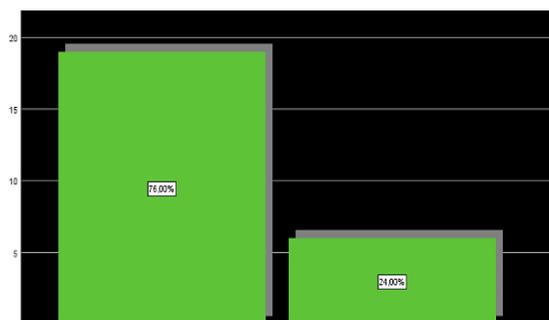
Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 60% de personas perciben que no se aplica correctamente la solicitud de financiamiento, el 36% opina que solo se aplica a veces y el 4% señala que sí se aplica la solicitud de financiamiento dentro de la empresa.

Tabla 9 Análisis descriptivo de la dimensión control de financiamiento

	Periodicidad	%
Nunca	22	88,0 %
A veces	3	12,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración Propia

Gráfico 7 Análisis descriptivo de la dimensión control de financiamiento



Elaboración Propia

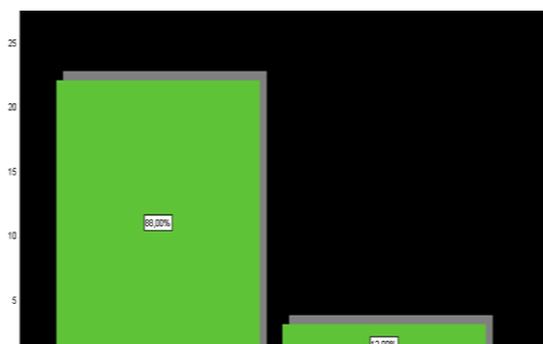
Interpretación: El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 88% de personas perciben que no se aplica correctamente el control de financiamiento y el 12% señala que solo a veces se aplica el control de financiamiento dentro de la empresa.

Tabla 10 Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos de financiamiento

	Periodicidad	%
Nunca	19	76,0 %
A veces	6	24,0 %
Total	25	100,0 %

Elaboración Propia

Gráfico 8 Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos de financiamiento



Elaboración Propia

El cuadro y gráfico presentan las respuestas de los entrevistados; señalando que el 76% de personas perciben que no se aplica correctamente los acuerdos de financiamiento y el 24% señala que solo a veces se aplica correctamente los acuerdos de financiamiento dentro de la empresa.

4.2 Análisis Inferencial

Hipótesis General

Para realizar la correlación entre las variables control interno y gestión de créditos y cobranzas, primero se aplicó la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si nuestras variables son paramétricas o no paramétricas y decidir sobre el empleo del método de correlación adecuado.

Criterios de elección

Significancia > 0.05: distribución normal

Significancia < 0.05: distribución no normal

Tabla 11 Análisis Inferencial Prueba de normalidad variable

	Factor	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
V1	Control Interno	, 610	25	, 000
V2	Gestión de créditos y cobranzas	, 625	25	, 000

Se presenta la Prueba de Normalidad, donde se ha aplicado Shapiro Wilk, por ser la muestra menor a 50 trabajadores en la empresa de servicios en Magdalena. Como resultado se obtuvo que la variable: Control interno y gestión de créditos y cobranzas; poseen una distribución no Normal ($p < 0.05$). Por ello, se utilizó el Coeficiente de correlación – Rho de Spearman, para la contratación de la Hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

Juicios de elección:

Hipótesis Nula: El control interno no influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022

Hipótesis Alternativa: El control interno sí influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022.

Tabla 12 Correlación de hipótesis general

Correspondencias				
Rho de Spearman	Control Interno	Factor de relación	1,000	,919*
		Significancia	.	,000
		N	25	25
	Gestión créditos y cobranzas	Factor de relación	,919**	1,00
		Significancia	,000	.
		N	25	25

Existe una correlación positiva y muy fuerte, entre las variables control interno y gestión de créditos y cobranzas. El valor sig. 000 < 0,05 por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna, por tal motivo: El control interno sí influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022. Se observa una correlación (Rho= 0.919).

Hipótesis Específica 1

Para realizar la correlación entre las dimensiones estimación de riesgos y acuerdos de financiamiento, primero se aplicó la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si nuestras dimensiones son paramétricas o no paramétricas y decidir sobre el empleo del método de correlación adecuado.

Criterios de elección

Significancia > 0.05: distribución normal

Significancia < 0.05: distribución no normal

Tabla 13 Análisis Inferencial Prueba de normalidad dimensiones

	Factor	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
D1V1	Dirección de procesos	,610	25	,000
D1V2	Solicitud de financiamiento	,693	25	,000

Se presenta la Prueba de Normalidad, donde se ha aplicado Shapiro Wilk, por ser la muestra menor a 50 trabajadores en la empresa de servicios en Magdalena. Como resultado se obtuvo que las dimensiones: Dirección de procesos y Solicitud

de financiamiento; poseen una distribución no Normal ($p < 0.05$). Por ello, se utilizó el Coeficiente de correlación – Rho de Spearman, para la contratación de la Hipótesis.

Prueba de Hipótesis específica 1

Juicios de elección:

Hipótesis Nula: La dirección de procesos no influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022

Hipótesis Alternativa: La dirección de procesos si influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022

Tabla 14 Correlación de Hipótesis específica 1

Correspondencias				
Rho de Spearman	Dirección de procesos	Factor de relación	1,000	,753
		Significancia	.	,000
		N	25	25
	Solicitud de financiamiento	Factor de relación	,753	1,00
		Significancia	,000	.
		N	25	25

Existe una correlación positiva considerable, entre las dimensiones dirección de procesos y solicitud de financiamiento. El valor sig. 000 < 0,05 por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alternativa, por tal motivo: La dirección de procesos si influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Se observa una correlación (Rho= 0.753).

Hipótesis Específica 2

Para realizar la correlación entre las dimensiones Estimación de riesgos y control de financiamiento, primero se aplicó la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si nuestras dimensiones son paramétricas o no paramétricas y decidir sobre el empleo del método de correlación adecuado.

Criterios de elección

Significancia > 0.05: distribución normal

Significancia < 0.05: distribución no normal

Tabla 15 Análisis Inferencial Prueba de normalidad dimensiones

	Factor	Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
D2V1	Estimación de riesgos	,565	25	,000
D2V2	Control de financiamiento	,533	25	,000

Se presenta la Prueba de Normalidad, donde se ha aplicado Shapiro Wilk, por ser la muestra menor a 50 trabajadores en la empresa de servicios en Magdalena. Como resultado se obtuvo que las dimensiones: Estimación de riesgos y control de financiamiento; poseen una distribución no Normal ($p < 0.05$). Por ello, se utilizó el Coeficiente de correlación – Rho de Spearman, para la contratación de la Hipótesis.

Prueba de Hipótesis específico 2

Juicios de elección:

Hipótesis Nula: La estimación de riesgos no influye sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022.

Hipótesis Alternativa: La estimación de riesgos si influye sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022.

Tabla 16 Correlación de Hipótesis específica 2

Correspondencias				
Rho de Spearman	Estimación de riesgos	Factor de relación	1,000	,901**
		Significancia	.	,000
		N	25	25
	Control de financiamiento	Factor de relación	,901**	1,000
		Significancia	,000	.
		N	25	25

Existe una correlación es positiva muy fuerte, entre las dimensiones estimación de riesgos y Control de financiamiento. El valor sig. 000 < 0,05 por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna, por tal motivo: La estimación de riesgos si influye sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Se observa una correlación (Rho= 0.901).

Hipótesis Específica 3

Para realizar la correlación entre las dimensiones Supervisión y Acuerdos de financiamiento, primero se aplicó la prueba de normalidad con la finalidad de conocer si nuestras dimensiones son paramétricas o no paramétricas y decidir sobre el empleo del método de correlación adecuado.

Criterios de elección

Significancia > 0.05: distribución normal

Significancia < 0.05: distribución no normal

Tabla 17 Análisis Inferencial Prueba de normalidad dimensiones

Factor		Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.
D3V1	Supervisión	,590	25	,000
D3V2	Acuerdos de financiamiento	,384	25	,000

Se presenta la Prueba de Normalidad, donde se aplicado Shapiro Wilk, por ser la muestra menor a 50 trabajadores en la empresa de servicios en Magdalena. Como resultado se obtuvo que las dimensiones: Inspección y Acuerdos de financiamiento; poseen una distribución no Normal ($p < 0.05$). Por ello, se utilizó el Coeficiente de correlación – Rho de Spearman, para la contratación de la Hipótesis.

Prueba de Hipótesis específica 3

Juicios de elección:

Hipótesis Nula: La inspección no influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022.

Hipótesis Alternativa: La inspección si influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022.

Tabla 18 Correlación de Hipótesis específica 3

Correspondencias				
Rho de Spearman	Supervisión	Factor de relación	1,000	,538**
		Significancia	.	,006
		N	25	25
	Acuerdo de financiamiento	Factor de relación	,538**	1,000
		Significancia	,006	.
		N	25	25

Existe una correlación es positiva media entre las dimensiones supervisión y acuerdos de créditos. El valor sig. $000 < 0,05$ por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alternativa, por tal motivo: La inspección si influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Se observa una correlación (Rho= 0.538).

V. DISCUSIÓN

Se plantea como objetivo general: Establecer la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Después de aplicar los instrumentos de investigación se resuelve que Existe una correlación positiva y muy fuerte, entre las variables control interno y gestión de créditos y cobranzas. El valor sig. $0.000 < 0,05$ por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna, por tal motivo: El control interno si influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022. Se observa una correlación ($Rho = 0.919$). Los resultados que se lograron coinciden con lo que investigo Sosa & Ibáñez (2021), en su indagación se obtuvo como resultado que, si existe una correspondencia positiva entre ambas variables, se logró como consecuencia los números 0.739 y 0.780, ambos valores son superiores a 0.71, lo cual muestra que el instrumento fue bueno y eficiente. Los resultados de la Hipótesis general se hallaron por intermedio de la analogía de Pearson, se obtuvo un valor de correlación positiva ($r = 0.663$), y ($\rho = 0,001 < 0.05$), consecuencia de ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: el sistema de control de créditos y cobranzas tiene mayor significancia dentro de una entidad en la provincia de Piura, 2020. De otro lado Monteza & Vargas (2021), en su artículo plantearon como objetivo determinar la correlación entre los procesos de diferentes departamentos (cobranzas y créditos), después de aplicar los datos estadísticos, se afirma que el mecanismo del control interno consiente verificar los registros y anotaciones de las actividades de cobranzas y de los créditos, el coeficiente de Pearson de su investigación fue 0,962 consiguiendo una correlación positiva alta y un valor de significancia igual a 0,000.

De acuerdo con el objetivo específico 1: Determinar la influencia de la dirección de procesos sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Después de aplicar los instrumentos de investigación se resuelve que existe una correlación positiva considerable, entre las dimensiones dirección de procesos y solicitud de financiamiento El valor sig. $0.000 < 0,05$ por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna, por tal motivo: La dirección de procesos si influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Se

observa una correlación ($Rho= 0.753$). García et al. (2019), en su investigación afirman que los créditos concedidos y la redención de cartera, muestra un nivel alto de riesgo en los mecanismos de ambiente de control. Después de aplicar el instrumento, se establece un nivel de confianza de 44%, lo cual se encuentra en el rango de nivel de confianza bajo, coincide con los resultados de la investigación, los créditos comerciales se relacionan con la falta de control interno. Así mismo Guerrero (2023), obtuvo como resultados en su investigación, que el mecanismo de ambiente de control muestra un nivel de confianza valioso del 83% y nivel de riesgo despreciable 17%, estas deducciones manifiestan que la empresa tiene el compromiso de crear políticas y normas de planteados en un organigrama estructural, coincidiendo con nuestros resultados, el mecanismo del control interno se relaciona con los créditos.

De acuerdo con el objetivo específico 2: Determinar la influencia de la estimación de riesgos sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Después de aplicar los instrumentos de investigación se resuelve que existe una correlación es positiva muy fuerte, entre las dimensiones estimación de riesgos y control de financiamiento. El valor sig. $000 < 0,05$ por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna, por tal motivo: La estimación de riesgos si influye sobre el control de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022. Se observa una correlación ($Rho= 0.901$). La evaluación de riesgo se encarga de ejecutar un antecedente del funcionamiento del control interno en la organización. Delgado & Lezama (2018) en su artículo, planteo como objetivo revelar que la aplicación de políticas corrige el método de cobranzas y disminuye las deudas morosas dentro de una empresa; después de aplicar los datos estadísticos muestra que las políticas de cobranzas en la empresa con ineficiente, porque la persona encargada de ejecutar las ocupaciones de cobro, no se da abasto con el trabajo, afirmando que el control de cobranzas si guardan relación y tienen mucho que ver, con el control de cobranzas. Mogollón (2018) planteo como objetivo establecer cuál es el impacto una mala evaluación de los riesgos en el departamento de créditos y cobranzas en una compañía; esta interrogante surge desde que se evidencio el aumento significativamente en las cuentas por cobrar, después de la aplicación de su instrumento de investigación, los investigadores expusieron que una mala evaluación de los clientes, puede traer pérdidas económicas irreparables a la

empresa.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Determinar la influencia de la Supervisión sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022. Después de aplicar los instrumentos de investigación se resuelve que existe una correlación positiva media entre las dimensiones supervisión y acuerdos de créditos. El valor sig. $000 < 0,05$ por ello se rechaza la hipótesis nula y se concede la hipótesis alterna, por tal motivo: La supervisión si influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022. Se observa una correlación ($Rho=0.538$). Quispe (2021), concuerda con los resultados en la investigación, afirmando que los acuerdos comerciales dentro de una empresa, son de mucha importancia para evitar pérdidas de dinero, Ecuador es un País, que necesita de financiamiento para emprender un negocio o empresa, por ende, es muy complicado los acuerdos comerciales con los clientes, porque se necesita liquidez para solventar y hacer frente a las obligaciones financieras. Caffo et al. (2018) reafirma que la intervención de la supervisión en el departamento de créditos y cobranzas, es útil y necesario, después de aplicar su encuesta, asevera que, los acuerdos comerciales que se firman al momento de entregar un servicio al consumidor, deben ser fiscalizado y revisado por los superiores.

VI. CONCLUSIONES

Para el objetivo general: se determinó que existe una relación ($Rho= 0.919$) y un nivel de significancia (sig. 000), aceptando la hipótesis alterna. Se identificó que del total de los encuestados; el 64% de personas perciben que no se aplica correctamente el sistema de Control Interno, el 36% señala que solo a veces se aplica el sistema de control interno dentro de la empresa; el 60% percibe que no se aplica correctamente la gestión de créditos y cobranzas y el 40% señala que solo a veces se aplica la gestión de créditos y cobranzas dentro de la empresa.

Para el objetivo específico 1: se determinó que existe una relación ($Rho= 0.953$) y un nivel de significancia (sig. 000), aceptando la hipótesis alterna. Se identificó que del total de encuestados; el 60% de personas perciben que no se aplica correctamente la dirección de procesos, el 36% señala que solo a veces se aplica la dirección de procesos; el 60% de personas perciben que no se aplica correctamente la solicitud de financiamiento, el 36% opina que solo se aplica a veces y el 4% señala que si se aplica la solicitud de financiamiento dentro de la empresa.

Para el objetivo específico 2: se determinó que existe una relación ($Rho= 0.901$) y un nivel de significancia (sig. 000), aceptando la hipótesis alterna. Se identificó que del total de encuestados; el 72% de personas perciben que no se aplica correctamente la estimación de riesgos y el 28% señala que solo a veces se aplica la estimación de riesgos; el 88% de personas perciben que no se aplica correctamente el control de financiamiento y el 12% señala que solo a veces se aplica el control de financiamiento dentro de la empresa.

Para el objetivo específico 3: se determinó que existe una relación ($Rho= 0.538$) y un nivel de significancia (sig. 000), aceptando la hipótesis alterna. Se identificó que del total de encuestados; el 68% de personas perciben que no se aplica correctamente la supervisión y el 32% señala que solo a veces se aplica la supervisión; el 76% de personas perciben que no se aplica correctamente los acuerdos de financiamiento y el 24% señala que solo a veces se aplica correctamente los acuerdos de financiamiento dentro de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa que mejore el departamento de Control interno, ya que en la actualidad existen algunas cobranzas que no han podido cobrarse, se sugiere a la máxima autoridad de la organización, quien es el gerente general opte por contratar algún software, que ayude a la rapidez de las cobranzas.

Se recomienda a la empresa que mejore la dirección de procesos, contar con personas eficientes trae como resultado un buen desempeño laboral, así mismo se sugiere fortalecer el control de financiamiento, este debe estar estipulado dentro del manual de procesos de la organización.

Se recomienda que constantemente el control interno intervenga en el proceso del otorgamiento de créditos, ya que según los resultados el control interno debe intervenir en las políticas de financiamiento y créditos que establece la organización. De otro modo el personal encargado del departamento, debe de llevar cursos de gestiones y control.

Se recomienda llevar un control de la supervisión que realizan los superiores al departamento de créditos y cobranzas, para saber con qué frecuencia el personal realiza las recaudaciones, así mismo, llevar un orden sobre los acuerdos que se establecen con los clientes.

REFERENCIAS

- Aliaga Rojas, & Chuquilin Romero. (2019). Mejora del proceso de investigación de solicitud de crédito y su incidencia en los tiempos de atención de crédito en un banco.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_e3a6c2c913aad4ff134780152cc4bf2e.
- Bermúdez Vera, Manotas Duque, & Olaya Ochoa. (2020). Modelo para la estimación del deterioro por riesgo de crédito.
<https://www.redalyc.org/journal/6099/609965020006/>.
- Boris Duckardt, Ángeles López, & Diana Albanese. (2019). La importancia del informe de auditoría para el otorgamiento de crédito.
<https://www.redalyc.org/journal/3836/383665272001/>.
- Caffo Abanto, Evelyn Arely, Marengo Arrese, Gina Genoveva., & Criollo Cueva, Rosa Elvira. (2018). Propuestas de mejora al sistema de control interno en el proceso de admisión de créditos para la pequeña y microempresa de una institución financiera mediante la implementación del COSO 2013.
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2265>.
- Campos Gonzales. (2019). La gestión de calidad, la formalización , la competitividad, el financiamiento, la capacitación y la rentabilidad en las MYPES de la provincia de Satipo,2017.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/ULAD_443a14396266bd01fe9d4d9622f5694e.
- Carazas Castilla, & Soto Aniceto. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en ARTRES S.A.C., San Isidro, 2017*. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsoai&AN=edsoai.on1089724569&lang=es&site=eds-live>
- Castillo Luna. (2021). *Control interno y su impacto en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Go Carga SAC, Lima 2020*. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.D>

FF93A6B&lang=es&site=eds-live

Chiriani Cabello, Alegre Brites, & Chung. (2018). *Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability*, Asunción, 2017. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000100023&lang=es

Cornejo Espinoza. (2017). *La evasión tributaria y su impacto en la recaudación fiscal en el Perú*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14553>

Delgado Baltodano, Cinthia Rubí, & Lezama Ríos, Neri. (2018). Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4320>.

Dulanto Zevallos, J. (2018). "Gestión de créditos y cobranzas para elevar la liquidez de la empresa Corporación Prismacolor SA, del distrito de Ate, Años 2014-2016". <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23400>.

Efremova, Elena, Kurashova, Anna A, Nalbatova, Ekaterina I., Shevereva, Elena A., & Bakhtigozina, Elvira I. (2018). Fraud in the organization and direction of control in order to prevent it. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85053785301&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=63f19bc5c63eea6346b146b8aa005b45&sot=b&sdt=cl&cluster=scosubjabbr%2C%22BUSI%22%2Ct%2Bscosubtype%2C%22ar%22%2Ct%2Bscolog%2C%22English%22%2Ct&s=TITLE-A>.

García Zambrano, Maldonado Pazmiño, Galarza Morales, & Grijalva Guerrero. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>.

Gómez Estrada. (2021). Diseño de un manual de procedimientos para mejorar la gestión de crédito y cobranzas de una empresa financiera Guayaquil 2020. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.99E4CCE0&lang=es&site=eds-live>.

Gonzales Pisco, & Sanabria Bolaños. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y sus

- efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2078-4015_03d3491ade35bbead2f303cf13285395.
- González Castro. (2017). La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación: Una revisión de la literatura. <https://www.redalyc.org/journal/2816/281653513007/>.
- Guerrero Mite, Brenda. (2023). Sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la distribuidora Vélez, año 2021. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/9542>.
- Gutierrez Cabellero, & Reyes Tantaquispe. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas, y su relación con la rentabilidad de la empresa C.A. Loayza SRL, distrito de Moche – Trujillo 2012-2017*. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsoai&AN=edsoai.on1089649273&lang=es&site=eds-live>
- Gutierrez Sanchez, Guzman Vargas, & Levano Sobrino. (2021). *Políticas de cobranza y la liquidez en la empresa MAD Lima Hoteles S.A.* Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.61A83B32&lang=es&site=eds-live>
- Gutiérrez, K. N. (2018). Gestión de créditos y cobranzas, y la rentabilidad. Revisión de la Literatura. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13090>.
- Hernandez Sampieri. (2018). *Metodología de la investigación - Las rutas cuantitativo, cualitativo, y mixta*. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Huaman Heredia , & Oblitas Otero. (2022). *El emprendimiento y el control interno con una perspectiva sistémica*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000300006&lng=es&tlng=es.
- Insapillo García, Castro, C., & Villanueva, V. (2021). Convergencia entre la Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez en una Clínica Privada. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUNITRU_f3c358976eaff3a7a24f0ec0acda6b69.
- León-Bermeo, & Murillo-Párraga. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en

- las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento.
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967011/>.
- López Jara, Cañizares Roig , & Mayorga Díaz. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago.
<https://www.redalyc.org/journal/3836/383665243004/>.
- Mendoza Zamora Walter, García Ponce Tania, Delgado Chávez María, & Barreiro Cedeño Isabel. (2018). El control interno y su influencia en la gestión .
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>.
- Mogollón Gómez Juliet . (2018). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>.
- Monteza Monteza, Dolibeth, & Vargas Ríos, Mary Cruz. (2021). Procesos de créditos y cobranzas de la empresa Distribuidora Ferretera La Marginal EIRL Moyobamba 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82971>.
- Ñaupas Paitan, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado. (2018). Metodología de la investigación. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf.
- Paso Phocco. (2021). Control interno y rentabilidad de la empresa constructora Asunta S.A.C., Cusco, año 2021.
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.EA6E0C09&lang=es&site=eds-live>.
- Peña Villacís. (2022). Normas de control administrativo y de planificación en el cuerpo de ingenieros del ejército de Ecuador .
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ecomunes/v2n15/2477-9245-ecomunes-2-15-00019.pdf>.
- Pizzan Tamanguillo. (2020). Gestión De Créditos Y Cobranza Y Liquidez En La Empresa CNL ASESORES SAC, Tarapoto 2020.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_740d449b36c64d652b87849

0e67c43a7.

- Pulido Rojano, Ruiz Lazaro, & Eduardo Ruiz. (2020). *Mejora de procesos de producción a través de la gestión de riesgos y herramientas estadísticas*. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=143379491&lang=es&site=eds-live>
- Quinaluisa Morá, Ponce Álava, Muñoz Macías, Pérez Salaza, & Ortega Haro. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lang=es
- Quise Llivipuma, Stefania. (2021). Estudio del impacto económico generado por los “acuerdos de crédito” del Fondo Monetario Internacional (FMI) en las Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en el Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/26184>.
- Quispetito Herrera. (2019). Control interno y su influencia en las cuentas de cobranza dudosa en las empresas de laboratorios farmacéuticos del distrito de San Isidro, año 2018. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322020000300006&lang=es.
- Ramírez Mendoza. (2019). Créditos financieros y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Nuestra Señora del Rosario, Cajabamba, periodo 2015- 2017. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_a5027edda52b66ca60fd5ac9aa3a74f9.
- Riojas, G. . (2018). *Implementación de un sistema de procedimientos de control interno como medida estratégica para fortalecer el activo de caja y bancos de la empresa deposito Pakatnamu eirl; Lambayeque 2016*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5396>
- Saavedra Calvo. (2022). *Características del ambiente de control interno en el área de almacén en la pequeña empresa comercial “El Albañil Constructores” S.A.C, Huaraz – 2019*. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.956A432C&lang=es&site=eds-live>

- Serrano Carrion Andrea, Señalin Morales Luis, Vega Jaramillo Flor, & Herrera Peña Jonathan. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). <https://www.revistaespacios.com/index.html>.
- Sosa Chero, Jordán Alexander, & Ibañez León, Lady Disney. (2021). Control Interno de Créditos y Cobranzas y los Estados Financieros, de una empresa Financiera en Piura, 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85220>.
- Soto Abanto. (2018). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*. . Obtenido de <https://tesis-ciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Ticona Castillo. (2020). Estrategias de cobranza en una empresa de co-working, Miraflores, 2020. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.CDC1E7E&lang=es&site=eds-live>.
- Torres Abad, Tinoco Pesantez, & Gutierrez Jaramillo. (2018). *Internal control and improvement in the collection processes of Compusoftnet 2017*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263326004/>
- Usco Berrocal. (2020). *Control interno y efectividad administrativa en las empresas comercializadoras del sector metalmeccánica de la provincia de Huancayo – 2019*. Obtenido de <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.F03CD3DD&lang=es&site=eds-live>
- Vega de la Cruz, & Marrero Delgado. (2021). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200012&lang=es

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

variable	definición conceptual	deficiniion operacional	dimensiones	indicadores	escala de medicion
CONTROL INTERNO	Como el autor (Peña Villacís, 2022), explica que el control interno es un conjunto de procesos que se llevan a cabo cuando los gerentes de las empresas, la directiva o socios lo decidan con el objetivo de otorgar seguridad con las operaciones, y que la información sea confiable; el control interno es un sistema que se implementa y pone en práctica para disminuir las pérdidas económicas en las organizaciones, también conocidos como acciones que supervisan las gestiones dentro de la entidad. (pag 21)	Esta variable se mide a travez de sus indicadores, usando como instrumento la encuesta, que va air dirigido a 25 personas de la empresa de servicios ubicado en el distriro de Magdalena.	Ambiente de Control	Manual de procesos de actividades. Competencias laborables. Objetivos y planificacion.	ordinal
			Evaluacion de riesgos	Determinacion del impacto. Identificacion de riesgos. Normas del control interno.	
			Objetivos del control interno	Lograr las metas. Disminuir errores.	
				Organizar los procesos de actividades.	
Gestión de créditos y cobranzas	Así mismo también contamos con la opinión de Dulanto (2018), quien informa que la gestión de créditos y cobranzas en toda empresa es importante; porque dicho departamento es quien se encarga de filtrar la información de los créditos y cuan seguro en su cobranza; el autor asegura que dentro de una empresa es considerado pieza clave dentro de la organización.	Esta variable se mide a través de sus indicadores, usando como instrumento la encuesta, que está dirigido a 25 personas de la empresa de servicios ubicado en el distrito de Magdalena.	Solicitud de financiamiento	Formulario de créditos. Revisión de documentación para los cerditos. Condición de créditos.	ordinal
			Control de financiamiento	Control de cuentas por cobrar. Forma de pago. Medios para cobrar los créditos otorgados.	
				Contratos con los clientes. Tasa de interés por el crédito.	
			Acuerdo de financiamiento	Método de pago (cheque, efectivo, transferencia, letra).	

Anexo 2: Matriz de categorización

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema general: ¿Cuál es el nivel de influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena - 2022?	Objetivo general: Determinar la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022	Hipótesis General: El control interno si influye sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena, 2022	Variable 01: Control interno D1 Direccion de procesos D2 Estimación de riesgos. D3 Inspección	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: • No experimental MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: • Cuantitativa
Problema específico 1: ¿Como la direccion de procesos influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022?	Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la direccion de procesos sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022	Hipótesis Especifica 1: La estimación dirección de procesos si influye sobre la solicitud de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022	Variable 02: Gestión de y Cobranzas	TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada
Problema específico 2: ¿Cómo la estimación de riesgos influye sobre el acuerdo de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022?	Objetivo específico 2: Determinar la influencia de la estimación de riesgos sobre el acuerdo de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022	Hipótesis Especifica 2: La estimación de riesgos si influye sobre el acuerdo de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022	D4 Solicitud de financiamiento D5 Control de financiamiento	POBLACIÓN Y MUESTRA: • 25 personas TÉCNICAS
Problema específico 3: ¿Cómo la inspección influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022?	Objetivo específico 3: Determinar la influencia de la inspección sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena - 2022	Hipótesis Especifica 3: La inspección si influye sobre los acuerdos de financiamiento en una empresa de servicios en Magdalena – 2022.	D6 Acuerdo de financiamiento	• Encuesta INSTRUMENTOS: • Cuestionario

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

La presente investigación tiene como objetivo recoger toda la información por parte de la empresa. La averiguación será analizada y verificada por parte del encuestador.

Instrucciones

El cuestionario tiene de 18 agregados. Cada ítem incluye 5 elecciones de respuestas. Lea con mucho cuidado cada ítem y las elecciones de las repuestas que le siguen. Para cada ítem marque sólo una respuesta con una (x) en la casilla que piense que se acerque más según su percepción.

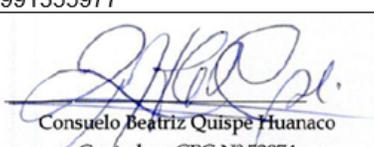
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N.º	PREGUNTAS					1	2	3	4	5
	CONTROL INTERNO									
	Dirección de procesos					1	2	3	4	5
1	Con que frecuencia los trabajadores se basan en el manual de procesos de actividades.									
2	Con que continuidad la empresa realiza exámenes que reflejen sus habilidades de conocimiento entre los colaboradores de la compañía.									
3	Con que constancia la empresa ha establecido las obligaciones y deberes de los colaboradores de la Mype para el cumplimiento de sus puestos de trabajo.									
	Estimación de riesgos.					1	2	3	4	5
4	Con que periodicidad la empresa evalúa los riesgos que cuentan las áreas administrativas (planeación de procesos, controles en el área).									
5	Con que regularidad la empresa implanta controles administrativos en la compañía (solicitud de informes, seguimiento de documentación).									
6	Con que frecuencia la entidad mide los riesgos de pérdidas de documentación contable y administrativo.									
	Inspección					1	2	3	4	5
7	Con que constancia la empresa logra cumplir con el objetivo de cobrar las deudas establecidos por área.									
8	Con que constancia los trabajadores reportan a su jefatura inmediatamente ante un error operativo.									

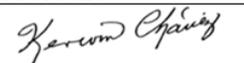
9	Con que periodicidad se entienden con claridad los procesos administrativos.					
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS						
	Solicitud de financiamiento	1	2	3	4	5
10	Con que constancia el encargado de créditos otorga formulario de créditos a sus clientes.					
11	Con que continuidad el personal, visita o conoce el negocio del cliente antes de otorgar un crédito.					
12	Con que periodicidad la empresa cambia el manual de procesos de créditos. (lo hace más entendible).					
	Control de financiamiento	1	2	3	4	5
13	Con que regularidad la organización cambia al personal que se encarga de las cobranzas.					
14	Con que asiduidad la empresa ha establecido las formas de cobranzas atrasadas (Juicios, demandas, carta notarial)					
15	Con que repetición la empresa establece un área de control interno que verifique el estado de cuenta de los clientes (morosos).					
	Acuerdo de financiamiento	1	2	3	4	5
16	Con que constancia el abogado que otorga los créditos a los clientes, cumple con redactar el contrato con todos los requisitos requeridos en la empresa.					
17	Con que regularidad la empresa otorga un crédito sin ningún tipo de garantía.					
18	Con que exactitud el cliente se atrasa en sus pagos pendientes.					

Anexo 04: Validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas en una Empresa de Servicios – Magdalena, 2022
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022
Nombres y apellidos del experto	Quispe Huanaco Consuelo Beatriz
Documento de identidad	80615190
Años de experiencia en el área	10 años de contador publico
Máximo Grado Académico	Contador Público Colegiado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Inca Garcilaso de la Vega
Cargo	Contador Publico
Número telefónico	991355977
Firma	 Consuelo Beatriz Quispe Huanaco Contadora CPC N° 53874
Fecha	30 / 06 / 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas en una Empresa de Servicios – Magdalena, 2022
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022
Nombres y apellidos del experto	Chávez Vera Kerwin
Documento de identidad	01436105
Años de experiencia en el área	
Máximo Grado Académico	Doctorado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente de Investigación
Número telefónico	988467427
Firma	 ----- Dr. Kerwin José Chávez Vera C. E. 003058624 Docente Investigador®
Fecha	30 / 06 / 2023

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario del Control Interno y la Gestión de créditos y cobranzas en una Empresa de Servicios – Magdalena, 2022
Objetivo del instrumento	Determinar la influencia del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios en Magdalena – 2022
Nombres y apellidos del experto	Arnaldo Rigoberto Bravo Haro
Documento de identidad	18199144
Años de experiencia en el área	13 años de contador publico
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN – Lima, Perú
Cargo	Contador Publico
Número telefónico	952013020
Firma	 _____ Arnaldo Rigoberto Bravo Haro 18199144
Fecha	30 / 06 / 2023