



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**CONTROL INTERNO Y GESTION DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA  
EMPRESA INVERSIONES WARNER MIC SRL, SAN ISIDRO – 2016**

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

**AUTOR:**

**LUZ ROSMERY REBAZA SOLANO**

**ASESOR:**

**MG. ARTURO JAIME ZUÑIGA CASTILLO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**AUDITORÍA Y PERITAJE**

**LIMA - PERÚ**

**2016**

**PAGINA DEL JURADO**

---

**Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo**

**PRESIDENTE**

---

**Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio**

**SECRETARIO**

---

**Mg. Esther Saenz Arenas**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

Este presente trabajo está dedicado principalmente A Dios por habernos brindando paciencia y sabiduría para realizar esta investigación y no caer en el intento. Seguidamente a nuestros padres por transmitirnos ese espíritu de perseverancia y constancia.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestro docente, Arturo Jaime Zuñiga Castillo por su gran apoyo y motivación para la culminación y la elaboración de esta tesis. También a Dios porque con el todo se puede y a nuestros padres por el inmenso amor que nos brindan.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Luz Rosmery Rebaza Solano con DNI N° 70889550, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de Noviembre del 2016

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros  
del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control Interno y Gestión de Créditos y Cobranzas De La Empresa Inversiones Warner Mic SRL, San Isidro – 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Luz Rosmery Rebaza Solano

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCION.....	14
1.1 Realidad Problemática.....	14
1.2 Trabajos Previos.....	15
1.2.1 Trabajos previos nacionales.....	15
1.2.2 Trabajos previos internacionales.....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1 Definición de control interno.....	18
1.3.2 Elementos del Control Interno.....	19
1.3.3 Definición gestión de créditos y cobranzas.....	20
1.3.4 Estructura del departamento de crédito y cobranza.....	21
1.3.5 Planificación.....	21
1.3.6 Ejecución.....	22
1.3.7 Control.....	22
1.4 Formulación Del Problema.....	23
1.4.1 Problema Principal.....	23
1.4.2 Problema Específico.....	23
1.5 Justificación Del Estudio.....	23
1.5.1 Justificación Práctica.....	23
1.5.2 Justificación Teórica.....	23

1.5.3	Justificación Metodológica .....	24
1.6	Hipótesis .....	24
1.6.1	Hipótesis General .....	24
1.6.2	Hipótesis Específicas .....	24
1.7	Objetivos .....	25
1.7.1	Objetivo General .....	25
1.7.2	Objetivos Específicos .....	25
II.	METODO .....	26
2.1	Diseño De Investigación .....	26
2.2	Tipo de Investigación .....	26
2.3	Nivel de Investigación .....	26
2.4	Variables, Operacionalización .....	27
2.5	Población, Muestra Y Muestreo .....	29
2.5.1	Población .....	29
2.5.2	La Muestra .....	29
2.5.3	Muestreo .....	29
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.6.1	Técnicas .....	29
2.6.2	Criterios De Inclusión .....	29
2.6.3	Instrumento .....	30
2.6.4	Validez y Confiabilidad .....	30
2.7	Métodos De Análisis De Datos .....	31
2.8	Aspectos Éticos .....	31
III.	RESULTADOS .....	32
3.1	Test de Confiabilidad .....	32
3.2	Prueba de Normalidad .....	32
3.3	Resultados descriptivos .....	34
3.3.1	A nivel Ítems .....	34
3.3.2	A nivel Dimensiones .....	35
3.3.3	A nivel Variables .....	44
3.4	Tablas Cruzadas .....	46



3.5 Prueba de Hipótesis .....	47
IV. DISCUSION .....	49
V. CONCLUSIONES .....	52
VI. RECOMENDACIONES .....	53
VII. REFERENCAS BIBLIOGRÀFICAS .....	54
VIII. ANEXOS .....	57
Anexo 01: Matriz de Consistencia.....	57
Anexo 02: Validación de Instrumentos.....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de Experto.....	30
Tabla 2. Test de Confiabilidad .....	32
Tabla 3. Prueba de Normalidad.....	32
Tabla 4. Prueba de Normalidad Dimensiones .....	33
Tabla 5. Resultados descriptivo nivel Ítems .....	34
Tabla 6. Resultados descriptivo ambiente de control .....	35
Tabla 7. Resultados descriptivo evaluacion de riesgo.....	37
Tabla 8. Resultados descriptivo actividad de control.....	38
Tabla 9. Resultados descriptivo informavion y comunicacion.....	39
Tabla 10. Resultados descriptivo supervicion y monitoreo.....	40
Tabla 11. Resultados descriptivo planificacion .....	41
Tabla 12. Resultados descriptivo ejecucion .....	42
Tabla 13. Resultados descriptivo control .....	43
Tabla 14. Resultados descriptivo control interno.....	44
Tabla 15. Resultados descriptivo creditos y cobranzas .....	45
Tabla 16. Tablas Cruzadas entre control interno y creditos y cobranzas.....	46
Tabla 17. Correlacion entre control interno y creitos y cobranzas.....	47
Tabla 18. Correlacion entre control interno y planificacion .....	47
Tabla 19. Correlacion entre control interno y ejecucion .....	48
Tabla 20. Correlacion entre control interno y control.....	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 01: Q-Q Normal de Control Interno.....	32
Grafico 02: Q-Q Normal de Créditos y Cobranzas.....	33
Grafico 03: Descriptivo de la dimensión Ambiente de control.....	36
Grafico 04: Descriptivo de la dimensión Evaluación de Riesgo.....	37
Grafico 05: Descriptivo de la dimensión Actividad de Control.....	38
Grafico 06: Descriptivo de la dimensión Información y Comunicación .....	39
Grafico 07: Descriptivo de la dimensión Supervisión y Monitoreo.....	40
Grafico 08: Descriptivo de la dimensión Planificación .....	41
Grafico 09: Descriptivo de la dimensión Ejecución .....	42
Grafico 10: Descriptivo de la dimensión Control.....	43
Grafico 11: Descriptivo de la Variable Control Interno.....	44
Grafico 12: Descriptivo de la Variable Créditos y Cobranzas.....	45
Grafico 13: Descriptivo de la Tabla Cruzada de las Variables 1-2.....	46

## RESUMEN

La investigación realizada fue para evitar dificultades con el área de créditos y cobranzas, ya que es una de las operaciones que toda empresa tiene para su eficiencia en toda organización, así mismo veremos sobre el control interno para poder mejorar su rendimiento en el área de créditos y cobranzas y tratar de ver algunos datos sobre si ambos tienen relación. De ahí su propósito fundamental fue determinar la relación entre el control interno y la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Inversiones Warner Mic srl, San Isidro – 2016. En la cual señala que el área de Créditos y Cobranzas de una empresa es una pieza clave dentro de una organización para así lograr la eficiencia, eficacia y la economía de los recursos que administran dentro de la empresa, es necesario también contar con un eficiente Control Interno, ya que esto podría influir mucho a la empresa dados con los contenidos que se establecen, tales como el Coso y los nuevos paradigmas de la gestión y control determinada, dado lo necesario para poder determinar si se puede hacer modificación para evitar las pérdidas e incrementar los ingresos de los créditos otorgados. Para esta investigación se ha aplicado la metodología como el tipo de investigación fue descriptivo Correlacional, de diseño no experimental de tipo corte transversal, una población de 30 trabajadores y la muestra es todo el universo poblacional, asimismo el muestreo fue de tipo censal no probabilístico, el instrumento utilizado fue la encuesta, los ítems del instrumento son con escala tipo Likert de 5 categorías, dichos instrumentos fueron validados a criterio de expertos, como también utilizamos el análisis del programa el SPSS21, dado el caso mi hipótesis general fue aceptada con un valor de significancia de 0.000 y una correlación fuerte de 0.859. Esta investigación se llegó a la conclusión que si tiene relación entre las dos variable, en la cual nos indica que si podemos realizar el proyecto en la empresa por los resultados que nos arrojó durante la investigación.

**PALABRAS CLAVES:** Control interno, Gestion de creditos y cobranzas.

## ABSTRACT

The research was done to avoid difficulties with the area of credits and collections, as it is one of the operations that every company has for its efficiency in any organization, and we will also see about internal control in order to improve its performance in the area of credits And collections and try to see some data on whether they are related. Hence its fundamental purpose was to determine the relationship between the internal control and the management of credits and collections of the company Inversiones Warner Mic srl, San Isidro - 2016. In which it indicates that the area of Credits and Collections of a company is a piece In order to achieve the efficiency, effectiveness and economy of the resources they manage within the company, it is also necessary to have an efficient Internal Control, since this could greatly influence the company given with the contents that are Such as the Coso and the new paradigms of the management and control determined, given the necessary to be able to determine if you can make modification to avoid losses and increase the income of credits granted. For this research the methodology has been applied as the type of research was descriptive Correlational, non-experimental cross-sectional design, a population of 30 workers and the sample is the entire population universe, likewise the sampling was non-probabilistic census type, The instrument used was the survey, the items of the instrument are with Likert scale of 5 categories, these instruments were validated by expert criteria, as we also used the SPSS21 program analysis, if applicable my general hypothesis was accepted with a value Of significance of 0.000 and a strong correlation of 0.859. This research was concluded that if it has a relationship between the two variable, which tells us if we can carry out the project in the company for the results that we gave during the investigation.

**KEYWORDS:** Internal control, Credit management and collection