



**UNIVERSIDAD NACIONAL
“SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO”**

FACULTAD DE ECONOMÍA Y CONTABILIDAD

PROGRAMA DE TITULACIÓN PROFESIONAL 2013

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA
RECUPERACION DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL
DE AHORRO Y CREDITO ICA EN EL DISTRITO DE
BARRANCA-PERIODO 2012”**

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

AUTOR:

Bach. Ruth Cletina, ZAMBRANO CAMONES

ASESOR:

CPC. LEONCIO COCHACHIN SANCHEZ

**BARRANCA – PERÚ
2017**

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. CERAFIN P. TOLEDO CENA
PRESIDENTE

Dr. JUAN A. MURGA ORTIZ
SECRETARIO

Dr. WILLIAM Z. OJEDA PEREDA
VOCAL

DEDICATORIA

A mis Padres Eustaquio y Beneranda.

Como prenda testimonial de mí gratitud a sus sacrificios y desvelos por permitirme cumplir con cada uno de mis objetivos, Por contar con ellos incondicionalmente.

A mi hermana Flor.

Por estar siempre conmigo dándome todo el apoyo para continuar y en momentos que más lo he necesitado.

A mi compañero de toda mi vida por cada momento vivido y que siempre me ha alentado espiritualmente en el desarrollo de mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para poder culminar el desarrollo de esta investigación. Por estar conmigo en todo momento en lo bueno y en lo malo, dándome seguridad para lograr mi meta.

A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo - Filial Barranca.

A mis profesores y amigos por cada momento vivido junto a ellos y por los conocimientos adquiridos en mi vida universitaria.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó mediante un análisis externo, imparcial e independiente de la problemática en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA del sector Financiero, ubicada en Avenida Grau N° 118 en el Distrito de Barranca, Provincia de Barranca, Departamento de Lima.

La investigación tiene como objetivo Evaluar de qué manera el control interno influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012., considerando que la efectiva administración de riesgo crediticio es una de las principales innovaciones en materia de cumplimiento de objetivos y metas y lograr una mayor atracción de créditos en la población y también en busca de mejorar la calidad del crédito, sin embargo en el proceso de identificar un riesgo crediticio se encuentran algunas dificultades y por ende no se logran en su totalidad los objetivos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA de acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el estudio a realizar reúne las condiciones suficientes para ser calificado como una investigación aplicada.

La hipótesis establece en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA si se administra efectivamente los riesgos crediticios; entonces minimizaremos su incidencia en la morosidad.

La aplicación de estas herramientas de Control permitió identificar con mayor precisión los puntos de riesgo en los procesos evaluados y la evolución de los

procesos internos, facilitando así la aplicación y ejecución de las políticas y técnicas en los procesos Cobranzas.

Los resultados de la investigación confirman la hipótesis, por lo tanto se concluye que el presente estudio de investigación nos proporciona evidencia suficiente para concluir que el Control interno influye favorablemente en la recuperación de crédito en la Caja Municipal Ica, con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en las recuperaciones y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas.

Palabras Claves: Control interno, políticas, técnicas, y cobranza.

ABSTRACT

This research was conducted by an external, impartial and independent analysis of the problems in the Municipal Savings and Credit ICA Financial sector located on Avenida Grau No. 118 in the District of Barranca, Barranca Province, Department of Lima.

The research aims to assess how the internal control influences the recovery of loans in the Municipal Savings and Credit ICA in the District of Barranca, 2012. Period, considering the effective credit risk management is a major innovations in meeting objectives and goals and achieve greater attraction of credits in the population and also looking to improve credit quality, however in the process of identifying a credit risk are some difficulties and therefore not achieved fully the objectives of the Municipal Savings and Credit ICA according to the purpose of the investigation, nature of the problems and objectives formulated at work, your study gathers sufficient conditions to qualify as applied research.

The hypothesis states in the Municipal Savings and Credit ICA if effectively manage credit risks; then we will minimize their impact on de linquency.

The application of these tools to control more precisely identified risk points in processes evaluated and evolution of internal processes, thus facilitating the implementation and enforcement of policies and techniques in Cobranzas processes.

The research results support the hypothesis therefore conclude that this research study provides sufficient evidence to conclude that internal controls favorable

influence on credit recovery in Ica Municipal Fund, with which it will obtain information timely and reasonable for proper management in recoveries and avoid or reduce losses and increase revenue collections made.

Keywords: Internal control, political, technical, and billing.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	7

I. INTRODUCCION

1.1 Descripción y Planteamiento del Problema.....	11
1.2 Objetivos.....	13
1.3. Justificación	13
1.4. Hipótesis	15
1.5. Variables	16

II. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes.....	18
2.2. Marco Teórico	20
2.3. Marco Legal.....	53
2.4. Teorías	54
2.5. Marco Conceptual.....	58

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipificación de la Investigación.....	66
3.2. Operacionalización de las variables.....	67

3.3. Población y muestra.....	68
3.4. Forma de análisis de las informaciones	70
3.5. Forma de tratamiento de datos.....	70

IV. RESULTADOS

4.1. Relacionado con cada objetivo de investigación	71
4.2. Prueba de Hipótesis	89

V. DISCUSION

5.1. Relacionado al marco referencial y resultado de hipótesis.....	95
---	----

VI. CONCLUSIONES

6.1. Relacionado a cada objetivo de investigación	98
---	----

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Relacionado a la implementación de los aportes de investigación.....	100
---	-----

VIII. BIBLIOGRAFIA

8.1. Referido al tema.....	102
8.2. Referido a la metodología.....	103
ANEXOS.	104

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica se encuentra desarrollando sus actividades financieras desde el año 2009 en servicio de la comunidad Barranquina esta institución se ha expandido a nivel del sector comercial , alcanzando una numerosa cartera de clientes, al punto de tener cuentas incobrables a causa de los créditos proporcionados sin tener en cuenta el respaldo económico de estos clientes ya que la información proporcionada por estos son irreales sobre sus ingresos ; esto se debe a la escasa presencia del control interno y as u vez de la falta de control de estas operaciones financieras.

El control interno que se viene desarrollando en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica presenta incumplimiento de las cobranzas de préstamos concedidos y su no incobrabilidad de las cuentas se debe a la escasa presencia de políticas en la Caja Municipal de Ahorro y crédito ICA y el incumplimiento de estas.

1.1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falencia propia por falta de control interno en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito nos da la probabilidad de que se incurra en pérdidas cada vez más ;De ahí que su propósito fundamental fue determinar la influencia del control interno en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de

Caja de Ahorro y Crédito ICA, para lo cual se analizó el proceso de gestión del área de Cobranzas y se confrontó con el marco teórico , el cual señala que una pieza clave de dentro de una organización y que para lograr la eficiencia , eficacia y economía de los recursos que administra es necesario contar con un eficiente sistema de control , el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste , en el marco de las normas de control interno y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional , monitoreando sistemáticamente para determinar si está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones y así evitar o reducir perdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas.

1.1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

- a) ¿De qué manera el control interno influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, Periodo 2012?

1.1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿De qué manera las políticas de control inciden en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012?

- b) ¿En qué medida las técnicas de control influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica en el distrito de Barranca, periodo 2012?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo Principal.

- a) Evaluar de qué manera el control interno influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

1.2.2 Objetivos secundarios.

- a) Conocer las principales políticas de control interno y su incidencia en la recuperación de Créditos, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.
- b) Determinar las técnicas de control y su influencia en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

1.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN.

1.3.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La investigación del Control Interno y su influencia en los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica, aportará a la ciencia

contable con información de antecedentes para futuras investigaciones.

1.3.2 JUSTIFICACION METODOLOGICA

En la presente investigación se empleara el método descriptivo la cual se complementará con en análisis, síntesis deductivo e inductivo entre otros.

Por cuanto se describe o analiza los componentes, mecanismos y efectividad del control interno; y los resultados operativos, financieros de la Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA.

1.3.3 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Los resultados de esta investigación deben contribuir, al desarrollo de nuevos elementos de análisis para entender mejor la problemática de la morosidad de las Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA, y por otro, a derivar recomendaciones de política de control para fortalecer a la entidad financiera a través de instrumentos que mejoren la recuperación de los créditos y que estos influirán favorablemente en la ética prudencia y transparencia , en el marco de las normas de control interno y los nuevos paradigmas de gestión , monitoreando sistemáticamente para determinar si este está operando en la forma esperada o si es necesario hacer

modificaciones y así evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas.

VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION:

- a) Trascendencia social.- Los resultados contribuirán en la toma de decisiones apropiadas en la Caja municipal de Ahorro y Crédito ICA para el mejoramiento e implementación de estrategias para la efectiva administración del riesgo crediticio así poder minimizar la morosidad.
- b) La disponibilidad de recurso: El presente trabajo de investigación cuenta con información para el desarrollo, además que se dispone de medios necesarios como materiales tecnología y la asesoría de profesionales con experiencia en el campo, lo cual contribuirá la mejora de la gestión y aplicación del control interno en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA.
- c) Por la Operatividad: La empresa de la investigación se encuentra operativa, el cual facilitara obtener la información necesaria para la realización de la investigación.

1.4 HIPOTESIS

1.4.1 Hipótesis Principal.

El control interno influye favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

1.4.2 Hipótesis secundarias.

- a) Las políticas de control interno incide favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

- b) Las técnicas de control influye positivamente en la recuperación de técnicas de cobranzas, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012

1.5 VARIABLES

Modelo Teórico:

$$Y = f(X)$$

Variables

Y: variable Dependiente: Recuperación de créditos

X: Variable independiente: control interno

Indicadores

Indicadores de la variable Independiente

- Políticas de control.

Aplicación de los Componentes de control interno.

- Técnicas de control.

Conocimiento de las políticas de control.

Indicadores de la variable dependiente

- Políticas de Recuperación de Crédito.

-Cobranza Preventiva.

Llamadas telefónicas.

-Cobranza Pre-Judicial.

Notificaciones.

-Cobranza Judicial.

Demanda judicial.

- Técnicas de cobranza

Recordatoria.

Insistencia o Persuasión.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES

ANTECEDENTES NACIONALES

CHACON BASAGOITIA, Maykold Rodwin y ROSALES NORABUENA, Richard Henry en su tesis titulada “ EL CONTROL DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE UNA ADECUADA EVALUACIÓN A LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO TRUJILLO” S.A HUARAZ -2006. Concluye en:

- El 80% de los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo tienen contrato a plazo fijo siendo el máximo de un año, igualmente no poseen suficiente experiencia como analista de crédito.
- Los clientes de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo, no cumplen con presentar en su totalidad la documentación requerida para el otorgamiento de crédito, los que son regularizados posteriormente trayendo consigo un elevado riesgo crediticio.
- Los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo muestran endeudamiento con más de 3 a 4 entidades financieras y no financieras reflejándose un alto riesgo crediticio.

- La mayoría de los analistas de crédito de la caja municipal de ahorro y crédito Trujillo no cumplen con las disposiciones complementarias de la caja.

Elsa Violeta Hidalgo Benito, en la tesis Titulada : INFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE GREDITOS Y COBRANZAS EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE PRE- PRENSA DIGITAL EN LIMA CERCADO,2010 ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente e la ética, prudencia y transparencia de este, en el marco de la normas de control interno , el informe coso y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional ; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir perdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En la tesis de MERCEDES BARRENO, Ana Moyota. Titulada “PLAN DE RIESGO CREDITICO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA DURANTE EL AÑO 2009, CONCLUYE:

- La mayoría de los socios tiene créditos de montos inferiores, que son destinados a la agricultura, pocos son destinados al consumo.

- Desde el punto de vista del análisis cuantitativo, se establece que la Cartera de Crédito se ha incrementado de manera considerable en los últimos meses estudiados, esto nos permite opinar que la demanda de créditos por parte de los clientes cada vez es más exigente, debido a las facilidades en el otorgamiento y en los procesos del trámite. También, se puede deducir que la Cooperativa no presenta una cartera de morosidad alta, y que sus índices de riesgo crediticio se encuentran por debajo de los límites fijados por la Superintendencia de Bancos.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”, no cuenta con una Área de Riesgos, que ayude a la evaluación, control y prevención de riesgos frente a futuras eventualidades de factor económico, natural, política.¹

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 VARIABLE INDEPÉNDIENTE

El estudio del presente trabajo de investigación considera:

Revisión, obtención y consulta de literatura, tales como:

Efectividad del Control Interno

Filosofía del Control Interno

Debido al mundo económico integrado que existe hoy en día se ha creado la necesidad de integrar metodologías y conceptos en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas con el fin de ser competitivos y

¹ Mercedes Barreno, Ana Moyota. Titulada “Plan De Riesgo Creditico Para Disminuir La Morosidad de los Clientes En Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema.

responder a las nuevas exigencias empresariales, surge así un nuevo concepto de control interno donde se brinda una estructura común el cual es documentado en el denominado informe COSO.

El control interno posee cinco componentes que pueden ser implementados en todas las empresas de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la entidad convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente, como paso previo cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas; aunque el sistema de control interno debe ser intrínseco a la administración de la entidad y busca que esta sea más flexible y competitiva en el mercado se producen ciertas limitaciones inherentes que impiden que el sistema como tal sea 100% confiable y donde cabe un pequeño porcentaje de incertidumbre, por esta razón se hace necesario un estudio adecuado de los riesgos internos y externos con el fin de que el control provea una seguridad razonable para la categoría a la cual fue diseñado, estos riesgos pueden ser atribuidos a fallas humanas como la toma de decisiones erróneas, simples equivocaciones o confabulaciones de varias personas, es por ello que es muy

importante la contratación de personal con gran capacidad profesional, integridad y valores éticos así como la correcta asignación de responsabilidades bien delimitadas donde se interrelacionan unas con otras con el fin de que no se rompa la cadena de control fortaleciendo el ambiente de aplicación del mismo, cada persona es un eslabón que garantiza hasta cierto punto la eficiencia y efectividad de la cadena, cabe destacar que la responsabilidad principal en la aplicación del control interno en la organización debe estar siempre en cabeza de la administración o alta gerencia con el fin de que exista un compromiso real a todos los niveles de la empresa, siendo función del departamento de auditoría interna o quien haga sus veces, la adecuada evaluación o supervisión independiente del sistema con el fin de garantizar la actualización, eficiencia y existencia a través del tiempo, estas evaluaciones pueden ser continuas o puntuales sin tener una frecuencia predeterminada o fija, así mismo es conveniente mantener una correcta documentación con el fin de analizar los alcances de la evaluación, niveles de autorización, indicadores de desempeño e impactos de las deficiencias encontradas, estos análisis deben detectar en un momento oportuno como los cambios internos o externos del contexto empresarial pueden afectar el desarrollo o aplicación de las políticas en función de la consecución de los objetivos para su correcta evaluación.

DOCTRINA DEL CONTROL INTERNO.

1. CONCEPTO DE CONTROL:

Control es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si la programación y gestión se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

El control es puntual, cuando se aplica eventualmente a ciertas áreas, funciones, actividades o personas.

El control es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior.

En general el control interno lo constituyen una serie de medidas, procedimientos, métodos y formatos q a través de especialistas designados para ese efecto, permiten a la empresa llevar a cabo sus operaciones y cumplir con sus objetivos , evitando el desperdicio, errores, pérdidas de tiempo y bienes.²

2. CONCEPTO DE CONTROL EFECTIVO:

El control es efectivo, cuando no entorpece las funciones administrativas y operativas y además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los órganos responsables del mismo y cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar la gestión empresarial.

Andrade (2000), sostiene la siguiente teoría: El control efectivo consiste en evaluar un conjunto de proposiciones financieras, económicas y

² Alfredo, Mendoza López, C.P. CONTROL INTERNO. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA UANL.

sociales, con la finalidad de determinar si las metas, objetivos, políticas, estrategias, presupuestos, programas y proyectos de inversión emanados de la gestión se están cumpliendo de acuerdo a lo previsto.

El control efectivo, es el proceso de comprobación destinado a determinar si se siguen o no los planes, si se están haciendo o no progresos para la consecución de los objetivos propuestos y el proceso de actuación, si fuese preciso, para corregir cualquier desviación.

De forma más concisa, E. Gironella Mac Graw, citado por el Informativo Caballero Bustamante³, denomina “Control interno efectivo al plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para ayudar a los integrantes del gobierno de las empresas en el mejor desempeño de sus funciones”

3. COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO.

La determinación de si un sistema de control es efectivo o no y su influencia en el buen gobierno corporativo, constituye una toma de postura subjetiva que resulta del análisis de si están presentes y funcionando eficazmente los cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión.

Su funcionamiento efectivo proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidos va a cumplirse.

³ *Informativo Caballero Bustamante (Informativo Auditoria). (2002).*

4. ESTANDARES DE CONTROL.

Son los mecanismos de control que forman parte de un Sistema de Control.

Son Estándares de control, los Manuales de: Políticas, Riesgos, de Organización y Funciones y Procedimientos; Reglamentos de: Control Interno, Auditoría Interna, Auditoría Externa, De Organización y Funciones; Plan Estratégico Institucional; Presupuesto; Programas de Inversiones, Programas de Financiamiento y otros documentos.

Otros Estándares de control son los documentos fuente, libros principales y auxiliares, estados financieros y los estados presupuestarios, las Memorias de los Consejos Directivos, los Informes de Gerencia, etc.

5. OBJETIVOS DE CONTROL INTERNO

- Proteger los recursos de la organización
- Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión.
- Asegurar la oportunidad, claridad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión.
- Aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos.

PLAN DE DESARROLLO DE LA FUNCIÓN DE CONTROL INTERNO:

El plan de desarrollo de la función de control interno debe ser un producto concertado entre la oficina de control interno y las directivas de la organización. Dicho plan debe contemplar los siguientes elementos básicos:

- Definición de la misión del sistema de control interno.
- División de trabajo entre la línea de la organización.
- Cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos.
- Formulación de los documentos e implantación de los demás procesos y procedimientos de la organización.⁴

FUNCIONAMIENTO DE LOS COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO:

AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

EVALUACION DE RIESGOS

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y

⁴ **Cepeda Alonso, Gustavo – Auditoría y Control**

análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados:

- Las operaciones
- La confiabilidad de la información financiera
- El cumplimiento de leyes y reglamentos

De acuerdo con el COSO (1997), los sistemas de control interno funcionan a distintos niveles de eficacia. De la misma forma, un sistema determinado

puede funcionar de manera diferente en momentos distintos. Cuando un sistema de control alcanza el estándar a continuación, puede considerarse un sistema “eficaz”. El control puede considerarse eficaz si:

- i) Se están logrando los objetivos operacionales de la entidad;
- ii) Disponen de información adecuada hasta el punto de lograr los objetivos operacionales de la entidad;
- iii) Si se prepara de forma fiable la información financiera, económica y patrimonial de la entidad; y, iv) Si se cumplen las leyes y normas aplicables.

Mientras que el control es un proceso, su eficacia es un estado o condición del proceso en un momento dado, el mismo que al superar los indicadores o estándares establecidos facilita la eficacia del buen gobierno empresarial.

Los Indicadores son parámetros cualitativos y cuantitativos que detallan la medida en la cual un determinado objetivo ha sido logrado. Al ser instrumentos de medición de las principales variables asociadas al cumplimiento de los objetivos, constituyen una expresión cuantitativa de lo que se pretende alcanzar y mediante la cual establece y mide sus propios criterios de éxito, y proveen la base para el seguimiento de su desempeño.

Indicadores de Impacto: Se asocian a los lineamientos de política y miden los cambios que se espera lograr a mediano y largo plazo.

Indicadores de Resultado: Se asocian a objetivos generales y específicos y se relacionan con las distintas dimensiones que abarca el propósito del objetivo.

Indicadores de Producto: Se asocian a las acciones permanentes o temporales, y miden los cambios que se van a producir durante su ejecución.

Línea de Base: Es la primera medición de los indicadores seleccionados para medir los objetivos de una acción permanente o temporal, debe realizarse al inicio del Plan con la finalidad de contar con una “base” que permita cuantificar los cambios netos ocurridos en razón de su intervención.

Por otro lado, se ha determinado que el control es eficaz, cuando no entorpece las funciones del gerenciamiento corporativo y además cuando se toman en cuenta las sugerencias y recomendaciones de los grupos de interés del mismo y cuando se aplican las medidas correctivas necesarias para optimizar el gerenciamiento corporativo de los gobiernos locales.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y plazo que permitan cumplir a cada empleado con sus responsabilidades. Los sistemas informáticos producen informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión así como para la presentación de información a terceros. También debe haber una comunicación eficaz en un sentido más amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la organización, de arriba hacia abajo y a la inversa.

El mensaje por parte de la alta dirección a todo el personal ha de ser claro; las responsabilidades del control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es el papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás. Por otra parte, han de tener medios para comunicar la información significativa a los niveles superiores. Asimismo, tiene que haber una comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas.

En la actualidad nadie concibe la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de información se ha convertido en algo tan corriente que se da por descontada. En muchas organizaciones los directores se quejan de que los voluminosos informes que reciben les exigen revisar demasiados datos para extraer la información pertinente.

En tales casos puede haber comunicación pero la información está presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente. Para ser verdaderamente efectiva la TI debe estar integrada en las operaciones de manera que soporte estrategias proactivas en lugar de reactivas.

Todo el personal, especialmente el que cumple importantes funciones operativas o financieras, debe recibir y entender el mensaje de la alta dirección, de que las obligaciones en materia de control deben tomarse en serio. Asimismo debe conocer su propio papel en el sistema de control interno, así como la forma en que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás.

Si no se conoce el sistema de control, los cometidos específicos y las obligaciones en el sistema, es probable que surjan problemas. Los empleados también deben conocer cómo sus actividades se relacionan con el trabajo de los demás.

Debe existir una comunicación efectiva a través de toda la organización. El libre flujo de ideas y el intercambio de información son vitales. La comunicación en sentido ascendente es con frecuencia la más difícil, especialmente en las organizaciones grandes. Sin embargo, es evidente la importancia que tiene.

Los empleados que trabajan en la primera línea cumpliendo delicadas funciones operativas e interactúan directamente con el público y las autoridades, son a menudo los mejor situados para reconocer y comunicar los problemas a medida que surgen.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

Los empleados deben saber que sus superiores desean enterarse de los problemas, y que no se limitarán a apoyar la idea y después adoptarán medidas contra los empleados que saquen a luz cosas negativas. En empresas o departamentos mal gestionados se busca la correspondiente información pero no se adoptan medidas y la persona que proporciona la información puede sufrir las consecuencias.

Además de la comunicación interna debe existir una comunicación efectiva con entidades externas tales como accionistas, autoridades, proveedores y clientes. Ello contribuye a que las entidades correspondientes comprendan lo que ocurre dentro de la organización y se mantengan bien informadas. Por otra parte, la información comunicada por entidades externas a menudo contiene datos importantes sobre el sistema de control interno.

SUPERVISIÓN O MONITOREO:

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

“Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias”.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control. La supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes. Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo más importante de toda organización y necesita tener una participación más activa en el proceso de

dirección y sentirse parte integrante del Sistema de Control Interno que se aplique.

- Están entrelazados con las actividades operativas de la entidad coadyuvando a la eficiencia y eficacia de las mismas.
- Permiten mantener el control sobre todas las actividades.
- Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.
- Coadyuvan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

2.2.2 VARIABLE DEPENDIENTE.

Recuperación de crédito

Importancia.

La recuperación de crédito es el resultado de un medio importante de colocación de los productos en el mercado, por tanto la liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de cobranza

Políticas Generales de Recuperación de Créditos

- ✓ Visitas especiales a clientes: estas se refieren a visitas a clientes en estado de morosidad que han sido debidamente seleccionadas por el jefe de recuperaciones y que por el monto o impacto en la zona de

influencia del cliente necesitan un tratamiento especial y se efectuarán conjuntamente con el analista de créditos, administrador y jefe regional de agencias y jefe de créditos.

- ✓ Visitas a las agencias de provincias para supervisión y seguimiento: se realizaran visitas a las agencias y en ellos se priorizara las visitas a las cuentas con mayores problemas (monto e impacto en la zona). Las cuentas serán seleccionadas por el área de recuperaciones (jefe de recuperaciones, con apoyo del gestor de cobranza).las visitas de apoyo a la gestión de cobranzas se coordinaran con la gerencia de créditos y se contara con el apoyo de los jefes regionales, jefe de créditos, supervisores y asistente de recuperaciones.

- ✓ Revisión de expedientes para supervisar seguimiento de cartera: a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el primer punto de presente capitulo, el jefe de recuperaciones, jefe de créditos o jefe regional de agencias procederán de manera imprevista a revisar los expedientes de los clientes, a fin de verificar el correcto archivo de las notificaciones y por ende el seguimiento que se está dando a las cuentas con problemas de morosidad.

Si perjuicio de ello los supervisores de créditos pueden hacer una revisión minuciosa de los casos que le sean encomendados por el jefe de recuperaciones, jefe de créditos y jefe regional de agencias, además de las revisiones que deben efectuar de manera mensual de acuerdo a sus funciones.

GESTIÓN DE RECUPERACIONES		
5 días antes de vencer la cuota Aviso de vencimiento	De 1 a 90 días -Notificación prejudicial -Envío de carta notarial	Más de 90 días
COBRANZA PREVENTIVA	COBRANZA PRE-JUDICIAL	COBRANZA JUDICIAL
Responsable: Operador de call center.	Responsable: -Analista de crédito. -Coordinador de créditos -Recuperador. -Gestor de cobranzas. -Administrador de agencias. -Asistente de recuperaciones -Jefe de recuperaciones. -Jefe de créditos. -Jefe regional de agencias.	Responsable: -Gestor judicial -Negociador -Asistente de recuperaciones -Jefe de recuperaciones.

FUENTE: MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE GESTION DE RECUPERACIONES DE LA CMAC ICA.

Acciones de negociación.

El pago de los créditos debe ser realizado por el prestatario en forma oportuna, cumpliendo con el cronograma de pagos pactado.

En caso de registrar atrasos en los pagos, el cliente recibirá comunicaciones escritas y vivitas del funcionario de crédito, quien se encargará de efectuar un seguimiento de sus clientes morosos.

El funcionario de crédito no solamente visita al prestatario sino también se comunica con su cónyuge e incluso con la persona que interviene como

garantía solidaria, con la finalidad de reforzar los mecanismos de presión y conminación para lograr la efectividad de los pagos.

Luego de agotar las gestiones de cobro administrativo se procede a la cobranza por la vía judicial, llegando incluso al embargo y remate de los bienes que garantizan al crédito.

Alternativas de negociación

1. Refinanciación.
2. Dación de pago.
3. Subrogación.
4. Reprogramación.
5. Insolvencia.
6. Quiebra.

Políticas Específicas de Recuperación de Créditos.

1. Cobranza preventiva:

La CMAC ICA S.A. priorizara la cobranza preventiva de créditos(antes de su vencimiento),para lo cual cuenta con **un sistema centralizado de llamadas telefónicas** ,el cual permitirá realizar la gestión de la cobranza de manera eficiente ,básicamente a clientes cuyo comportamiento de pago son contrario a los términos convenidos en su cronograma de pagos. La gestión de cobranza preventiva a través del”Call Center” alcanza a los créditos refinanciados, reprogramados y/o reestructurado.

2. Cobranza Pre-Judicial:

2.1 Créditos en general:

Todo crédito, cualquiera fuera su clase, transcurrido la fecha de vencimiento de las cuotas pactadas sin haberse cancelado las mismas, automáticamente entran a un periodo de seguimiento y supervisión permanente, para determinar las razones de tal situación, además de la realización de visitas y entrega de notificaciones, de acuerdo al siguiente cronograma.

- a) Para cuentas con mora de 01 a 10 días:** El seguimiento deberá efectuarse desde el primer día de mora y estará a cargo del Analista de Crédito, para lo cual se deberán entregar notificaciones o cartas cuyos cargos de las mismas deberán ser debidamente archivadas en el file del cliente bajo responsabilidad del analista.

- b) Para cuentas con mora de 11 a 30 días:** El seguimiento estará a cargo del Analista de Crédito, con el apoyo del notificador, en las agencias donde hubiere, para lo cual se deberán entregar notificaciones o cuyos cartas cargo de las mismas deberán ser archivadas en el file del cliente los cargos de los notificaciones.

- c) Vencimiento mayor a 30 días de atraso:** Gestión de requerimiento de pago a cargo del Analista de Crédito con apoyo del administrador de Agencias y entrega de Notificación escrita (al titular y fiador). Además, se contara con el apoyo de los Gestores de

Cobranza con quienes se coordinara acciones de visitas grupales o individuales.

d) Para cuentas con mora de 61 a 90 días de atraso: El seguimiento estará a cargo del Gestor de Cobranza (en las agencias donde hubiere), conjuntamente con el Analista de Crédito, Administrador de Agencias y Jefe de Recuperaciones o

Asistentes de Recuperaciones o Jefe Regional de Agencias.

Se cursara una “Carta Notarial”, de considerarse necesario, comunicando que se van a dar por vencidos todas las cuotas pendientes de vencimiento y el inicio de la cobranza judicial.

e) Para cuentas con mora mayor a 90 días y cuyo saldo de capital sea igual o menor a s/.1, 500 o al tipo de cambio a la fecha: El seguimiento y gestión de recuperación estará a cargo de los Gestores de Cobranza, hasta que la cuenta sea castigada.

f) Para cuentas con mora mayor a 90 días de atraso y cuyo saldo de capital sea mayor a s/.4, 500 o al tipo de cambio a la fecha: El seguimiento estará a cargo del gestor de cobranza quien reportara al asistente de recuperaciones la situación del crédito en el formato “**ficha de pesquisa de Bienes Inmuebles y muebles**”, que obligatoriamente deberá incluir las búsqueda de muebles e inmuebles de Registros Públicos. El Asistente de Recuperaciones gestionara ante Registros Públicos las búsquedas registrales de propiedad inmueble y vehicular, de c/u de los participantes en las

operaciones crediticias, con la finalidad de transferir las cuentas, previo análisis de costo/beneficio, al “Módulo de Cobranza Judicial”.

En caso las búsquedas registrales resulten ser “negativa”, se continuaran las gestiones de cobranza, pudiendo transferirse dichas cuentas al “Modulo Prejudicial sin demanda “y/o proceder a su Castigo Contable, de ser el caso.

Por excepción, podrán transferirse a cobranza judicial aquellas cuentas con atraso mayor a 90 días y cuyo saldo de capital sea mayor a s/.1, 500 y hasta s/.4, 500 Nuevos Soles, siempre y cuando se cumpla con el procedimiento señalado en el presente acápite.

g) De los créditos con saldo de capital menor a s/. 10,000 o al tipo de cambio a la fecha

Del paso de créditos al módulo de prejudicial sin demanda.-

Todos los créditos con saldo de deuda de capital menor s/.10.000 Nuevo Soles al llegar a los 60 días de mora, previa autorización del jefe regional, se podrían transferir hacia el “módulo de prejudicial sin demanda, con las mismas condiciones de un crédito que ha sido trasladado a la cobranza judicial.

2.2 Cobranza Pre –Judicial de créditos a una sola cuota.

Para el caso de créditos otorgados a una sola cuota (tales como: COFIGAS, AUTOGAS) y/ o a cuota libre, que haya transcurrido la fecha de vencimiento de las cuotas pactadas sin haberse cancelado las

mismas, automáticamente entran a un periodo de seguimiento y supervisión permanente, para determinar razones de tal situación., además de la visitas y entregas de las notificaciones de acuerdo a un cronograma.

2.3 Créditos refinanciados.

Se realizara la cobranza preventiva de los créditos refinanciados, contando para ello, la operatividad del sistema de “call center”.

Sin perjuicio de lo señalado, estas cuentas deberán ser visitadas por lo menos una semana antes de la fecha de vencimiento de la cuota, a fin de prevenir el incumpliendo en el pago de la misma, la visita deberá ser más consultiva que de cobranza, haciéndole ver al cliente que estamos preocupados por la forma como se viene desarrollando el pago de la deuda.

El asistente de refinanciaciones estará encargado del seguimiento y control de la cartera de créditos refinanciados, deberá coordinar con el asistente de recuperaciones de provincias, el coordinador de créditos y analista de créditos para las visitas a realizarse en agencia lejanas de la zona de Ica.

3. Cobranza Judicial

3.1 Pase a judicial.

Se realizará la transferencia a cobranza judicial de aquellos créditos que superen los 90 días de atraso con saldos de capital mayor a s/ 4 500.00 nuevos soles o al tipo de cambio de la fecha, siempre y cuando se hayan agotado las gestiones de recuperación.

3.2 Responsabilidades.

a) Administrador de agencia/analista de crédito

- ✓ Responsabilidad directa y absoluta del traslado de los créditos a cobranza judicial.
- ✓ El comité de mora deberá consignar mediante acta, los créditos propuestos para el ejercicio de las acciones judiciales.

b) Jefe de recuperaciones.

- ✓ Efectuar el seguimiento y evaluación permanente de los informes presentados por los gestores judiciales, realizando supervisión de los casos más importantes.
- ✓ De manera imprevista, el jefe de recuperaciones y asistente de recuperaciones efectuaran visitas a los diferente juzgados a fin de verificar in situ la forma se vienen llevado a cabo los procesos judiciales.

3.3 Intervención del gestor judicial.

El gestor judicial indefectiblemente dentro de los 5 (cinco) días hábiles de recibido el expediente de créditos, deberá ingresar la demanda al juzgado respectivo.

Los datos del expediente judicial: numero, juzgado y secretaria deberán ser incluidos en el informe mensual que debe presentar el gestor judicial dentro de los 5(cinco) días de vencido el mes, conforme al formato establecido por la jefatura de recuperaciones.

3.4 Seguimiento de la cobranza judicial.

Interpuesta la demanda, los gestores judiciales deberán remitir copia de la demanda con el sello de recepción de mesa de partes del poder judicial a la jefatura de recuperaciones, asistentes o auxiliares de recuperaciones y/o a los administradores de agencias, según sea el caso; acreditándose de esta manera su ingreso efectivo a cobranza judicial.

3.5 De las transacciones.

Transacción es el acto jurídico judicial o extrajudicial, mediante el cual la Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA y el CLIENTE haciendo concesiones recíprocas deciden llegar a un acuerdo de pago de la deuda, que se mantiene bajo la administración y control del dpto. de recuperaciones.

Las transacciones serán judiciales o extra judiciales. El documento será presentado en el proceso judicial correspondiente, siendo de cargo del cliente el pago de los impuestos judiciales.

4. Ajuste de deudas.

La Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA considera que en situaciones específicas, por diferentes razones justificadas es necesario otorgar facilidades a los clientes, para lo cual se puede efectuar el reajuste de parte de la deuda a clientes que se encuentren en condición de vigentes, judicial o en castigo.

La Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA evaluará la situación en el tiempo de los créditos, de los cuales no se ha obtenido resultados

positivos a través de la cobranza Judicial o Administrativa, gestionando mediante el departamento de recuperaciones un acercamiento con el cliente para la negociación de la deuda a fin de recuperar en dinero entregado en calidad de préstamo.

En todos los casos en que se realice un reajuste de deuda, el cliente o garante deberá de pagar por lo menos el íntegro del capital del capital adeudado conforme se encuentren registrados en el sistema.

4.1 Condiciones para el ajuste de deudas.

- ✓ Crédito vigente
- ✓ La persona a cancelar debe ser el titular o garante

4.2 Ajuste de créditos castigados.

En el caso de que no existan garantías realizables para recuperar el crédito se podrá aplicar un reajuste de deuda.

4.3 Ajuste de créditos judiciales.

De dar en caso de que las garantías reales sean inmuebles se va considerar el precio de la tasación y la posibilidad de recuperación en remate judicial, considerando la depreciación del inmueble a remate siempre y cuando el monto ofrecido por el cliente sea mayor a lo que se estime recuperar.

5. Daciones en pago y adjudicaciones.

- ✓ Se aceptan daciones en pago cuando el crédito se encuentra en condición de vigente, judicial o castigado

- ✓ Únicamente se podrá aceptar en dación de pago los inmueble vehículos o maquinarias industrial tasados por un perito especialista diferente al que valuó al momento del otorgamiento del crédito.
- ✓ El pago se asignara de la siguiente manera: créditos vencido judiciales y castigados: CGMI (capital, gastos, intereses).
- ✓ Las daciones de pago deben ser aprobadas por el comité de gerencia.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

Son todos los lineamientos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito. Sirven las políticas de crédito a una empresa porque:

Dan la pauta para determinar si concede crédito a un cliente, así como su monto.

Conllevar a la empresa a tomar decisiones.

Utilización de fuentes de información adecuadas.

Utilización de métodos de análisis de créditos.

Las políticas de crédito representan la parte normativa y disciplinaria en una institución y tienen relación directa desde la identificación como sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo. Por ello, es importante

conocer qué es una política, su propósito y cuáles son las principales dentro de una organización.

Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.

Para desarrollar todas las actividades crediticias, las instituciones deben definir su portafolio de políticas y normas de crédito con el propósito de:

Definir la política que rige la normativa y los procedimientos de crédito

Definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio

Definir la metodología para la evaluación de las solicitudes de créditos

Definir el procedimiento a seguir para la administración de los créditos y de todos los componentes para el control y seguimiento de la recuperación

Enmarcarse en los parámetros necesarios para la minimización del riesgo crediticio.

TECNICAS DE COBRANZAS

En cualquier sistema de cobranzas las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas.

Recordatorio.

Insistencia o persecución.

Acciones o medidas drásticas.

En cada una de las etapas mencionadas, se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranzas, debe tener dentro de sus prácticas de control actividades como envío de estados de cuentas mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

El envío de estados de cuentas mensuales a los deudores es una de las prácticas más comunes, tanto en crédito comercial como de consumidores. Los estados de cuenta sirven para que el deudor pueda verificar los cargos que se le han hecho en cuentas por sus compras, cargos financieros y los abonos por sus pagos: Normalmente, la elaboración de estos estados de cuenta generalmente está a cargo del departamento de contabilidad y su forma depende de los métodos de registro que utilice la empresa.

No obstante, deben ser controlados por los funcionarios encargados de las cobranzas. Generalmente muestran los saldos vencidos durante meses anteriores y una descripción de las facturas que se le han cargado en cuenta y de los pagos del cliente.

Independientemente de la variedad de modelos que puedan existir en vista de que cada empresa diseña el suyo de acuerdo a sus necesidades es importante que se tenga en cuenta su utilidad como medio de recordatorio y verificación de operaciones con el cliente.

En cuanto a la utilización del sistema de recordatorio del Departamento de Cobranzas, en una empresa que maneja pocas cuentas por cobrar es posible estudiar u observar cada caso en forma individual, en períodos de tiempo relativamente cortos.

Para esto debe disponer de un registro suplementario, tarjeta índice o archivo especial del cliente que le recuerde que se han hecho las gestiones posibles para efectuar los cobros correspondientes.

En el caso de las compañías que manejan muchas cuentas, no es práctico utilizar el mismo sistema de recordatorio señalado anteriormente, sino uno que de acuerdo a la gran cantidad de cuentas que maneja tenga como objeto en primer lugar recordar al departamento de crédito las cuentas vencidas que cada día requieren su atención y en segundo lugar registrar la acción tomada en el esfuerzo de cobranza, así como también la fecha en que esta acción se tomó.

El trabajo hecho en esta forma contribuye a que se incurra en menos repetición de registros y menos actividad de oficina, lo cual hace más eficaz el sistema.

Los sistemas establecidos para empresas que manejan muchas cuentas, y que se constituyen con el objeto señalado anteriormente (más que todo en el manejo de crédito de consumidores) pueden variar en detalles,

generalmente son un sistema de tarjetas de índice archivadas en orden de fecha o un sistema de tarjetas de registro en el cual las cuentas se archivan en orden alfabético y por fecha. Al respecto no se sugiere un modelo particular de tarjeta, en vista de que sus especificaciones varían de acuerdo al sistema de trabajo de cada empresa y sus políticas de cobro, según se trate de crédito comercial o crédito de consumidores.

a) La etapa del recordatorio.

Una vez que se haya cumplido con el envío de los estados de cuenta mensuales, se procede a de revisar el registro de recordatorios del departamento de cobranzas antes de iniciar el procedimiento de cobro.

El primer recordatorio manifiesta al cliente que no ha cumplido con su pago habiendo ya pasado la fecha de vencimiento de su factura. Es normal, que transcurran varios días entre las fechas de vencimiento y las de recordatorio. La primera notificación de cobro, a manera de recordatorio, debe ser moderada e impersonal.

La técnica en esta etapa puede consistir en un estado donde figura los conceptos de la deuda, copia fotostática o duplicado de facturas vencidas, correspondencias a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, tarjetas impresas o estados de cuenta los cuales se envían a los deudores de acuerdo al tiempo de atraso.

Estos recordatorios pueden ser repetidos si enviado un primer recordatorio no se obtiene el pago de la cuenta en reclamo. Cualquiera de las

modalidades de técnicas mencionadas que se utilicen en esta etapa es principalmente con el propósito de que:

El cliente recuerde que tiene pagos vencidos

El cliente pague a la brevedad posible.

Se evite el envío de un segundo o tercer recordatorio y en consecuencia, se minimicen los gastos de cobranza.

Se puede dar el caso de que el cliente haya efectuado su pago, en fecha posterior al envío del primer recordatorio y anterior al recibo de éste; en tal circunstancia, es usual que en los medios utilizados se le exprese, que en caso de haber efectuado el pago antes del recibo del recordatorio, haga caso omiso de éste.

Así los modelos de recordatorio podrían variar de acuerdo a las condiciones de atraso en que se encuentre el cliente.

No obstante, el modelo de recordatorio a ser utilizado dependerá del tipo de respuesta que se haya obtenido de los clientes una vez que hayan sido contactados y de las razones que expongan los clientes para no haber realizado sus pagos oportunamente.

Una vez cumplida la etapa de recordatorio, y si las gestiones realizadas fracasan, entonces la etapa siguiente es la de insistencia o persecución.

b) Etapa de insistencia o persecución.

En esta fase del procedimiento de cobranzas, se busca un programa de acciones sucesivas que se apliquen a intervalos regulares, según la compensación de la cuenta con los esfuerzos que se realicen para cobrarla.

Tanto el programa de desarrollo como la técnica a utilizar dependen de la naturaleza de la cuenta por cobrar, de cómo este clasificado el deudor, la clase de negocio a que se dedique el acreedor y la política para el tratamiento de las cuentas vencidas.

La duración de la etapa de insistencia puede ser corto o largo, puede tomarse días como también varios meses y por ello es necesario tomar en consideración el factor tiempo en relación con los esfuerzos, en términos monetarios, que se realicen para cobrar las cuentas.

La técnica aplicable en esta fase del procedimiento de cobro consistiría en el uso de medios similares a los utilizados en la fase de recordatorio, pero empleando en una forma más enérgica o agresiva de tal manera que las comunicaciones dirigidas al deudor se hacen con frecuencia, a intervalos de tiempo cortos, en términos enérgicos.

La insistencia puede ser mediante un envío constante de cartas, correspondencias vía fax o correo electrónico; con frecuencia, con cierto grado de determinación.

c) Etapa de acciones o medidas drásticas

Una vez agotados los medios posibles en las etapas de recordatorio y persecución, no queda otro camino que emplear medidas drásticas en contra del deudor, a pesar de que esto significa la ruptura de las relaciones con éste.

Las técnicas más utilizables en esta etapa son las siguientes:

Mediante los servicios de una agencia de cobranzas

Mediante el uso de abogados.

- Cobro mediante servicio de abogados

Cuando una cuenta se le entrega a un abogado, es con las instrucciones de que proceda inmediatamente y en forma enérgica. Utilizando este medio de cobranza el acreedor está dispuesto a terminar sus relaciones comerciales con el deudor.

Este medio de acción drástica es el más enérgico de todos los utilizables y posiblemente sea el máximo intento que se haga para cobrar una cuenta vencida. Un abogado hábil intentará una demanda al serle entregada la cuenta para el cobro.

Inmediatamente gestionará el cobro total de la deuda y si esto es imposible llegaría a un convenio a favor de su cliente.

2.3 MARCO LEGAL.

- Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros, ley 26702 y sus modificatorias.12/2013.
- Manual de normas y procedimientos de Gestión de recuperaciones de la Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA. Aprobado por ACUERDO DE DIRECTORIO N° 303-CMI-SA-2010, Modificado por: ACUERDO DE DIRECTORIO N° 044-CMI-SA-2011. en fecha 14 de febrero del 2011. Modificado por: ACUERDO DE DIRECTORIO N° 278-CMI-SA-2011. en fecha 29 de Agosto del 2011. Esta norma tiene como Objetivo Principal: Establecer los mecanismos para proceder a la recuperación de créditos en condición de vencidos, créditos en cobranza judicial y créditos en condición de castigados.
- Manual de normas y procedimientos para el ejercicio de la cobranza judicial de la Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA. Aprobado por: ACUERDO DE DIRECTORIO N° 512-CMI-SA-2011; emitido el 29 de diciembre del 2011: que tiene como objetivo principal: Establecer los mecanismos y procedimientos para el ejercicio de la cobranza judicial, respecto a los créditos que se han ejercitado las acciones pertinentes para su recuperación.

2.4 TEORÍAS

- **Teoría del Dinero y el Crédito**

Muchos han sido los estudios sobre estos temas y sus aportaciones han sido sumamente valiosas para el entendimiento del problema del dinero, por un lado, y por otro el del crédito. Se señalarán algunos conceptos que sobre este problema han apuntado diferentes autores:

- Hildebrand (1864, citado en Forstmann, 1960, p. 1) con su teoría de las etapas del desarrollo económico, diferencia tres etapas económicas para su estudio: La economía natural --en cuanto adopta formas de la economía de tráfico-- se caracteriza por el hecho de que un bien es cambiado directamente contra otro. La economía monetaria, se caracteriza por que cierto bien toma la función de medio de cambio y también otras funciones, especialmente la de unidad de cambio. De este modo no se realiza un cambio directo, bien contra bien, sino un cambio indirecto (Schumpeter), manifestándose este último por el hecho de que, debido a que se interpone el dinero, el cambio directo de la “economía natural de cambio” se divide en dos partes independientes: la venta y la compra. Finalmente, en la economía crediticia el crédito reemplaza al bien de cambio de tal forma que son vendidos “bienes contra promesa de recibir en el futuro el mismo o análogo valor, o sea a crédito”.

- Por su parte, Cassel (1914, citado en Forstmann, 1960, p. 2) señala que el crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y sólo significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean explotados. En la economía natural de cambio esta operación se efectúa directamente transfiriendo los bienes que se acreditan; en la economía monetaria de tráfico, se efectúa indirectamente transmitiendo el poder de disposición sobre los bienes de capital, en general, en su forma anónima de dinero, o bien de las “disposiciones sobre el capital”.
- A su vez A. Hahn (1928, citado en Forstmann, 1960, p. 2) opina para la comprensión de los fenómenos crediticios que son típicos de la economía monetaria y que encuentran su expresión en el fenómeno que suele llamarse “crédito adicional”, que es necesario dedicar especial atención al crédito en su forma monetaria sin olvidar su carácter real, que lo vincula estrechamente a los bienes. En vista de los efectos que produce dicho crédito “adicional”, es denominado también “crédito inflacionario”.
- Al referirse al problema del dinero y del crédito, Albrecht Forstmann en su libro Dinero y crédito (1960) señaló que el crédito, según su esencia verdadera, es de carácter real y, según su forma de carácter monetario, el análisis del mismo presupone, por un lado, un examen de sus fundamentos económicos reales, y, por el otro, la comprensión de las relaciones monetarias que determinan su estructura.

Teniendo presente el contenido real del crédito, no es difícil reconocer que éste, al fin y al cabo, no es otra cosa que “el permiso de utilizar el capital de otra persona; en otras palabras: por su intermedio pueden ser transferidos los medios de producción”. (J. St. Mill., 1857, citado en Forstmann, 1960, p. 8). El crédito, según su naturaleza, no es más que la expresión de un modo especial de mover el capital. La diferencia entre la economía natural del tipo de la economía de tráfico, y la economía monetaria de tráfico reside en que tal movimiento de capital se efectúa en la economía natural en “natura”, es decir, o sea en forma directa, mientras que en la economía monetaria de tráfico se lleva a cabo por transferencia indirecta del poder de disponer sobre el capital en la forma anónima del dinero o de las “disposiciones sobre capital”. Esta transferencia del poder de disponer sobre capital ofrece, como ya hemos dicho, la posibilidad de transferir también poder “adicional” de disponer sobre capital.

- Señala Albrecht Forstmann (1960), que la falta de claridad y las diferencias de opiniones existentes, justamente en estas cuestiones, se deben sobre todo a que algunos reconocen tan sólo el crédito “mediador”, o sea aquel crédito otorgado de ahorros, rechazando el crédito “adicional” o negando la posibilidad general de que pueda haber semejante clase de crédito, mientras que otros reconocen sólo el crédito “adicional”, negando en el extremo la posibilidad de que pueda haber un crédito “mediador”.

El crédito establece una relación de confianza que como tal naturalmente tiene sólo importancia potencial y se transforma en un fenómeno dinámico sólo en el momento que el crédito se activa en una forma de movimiento de capital; por lo anterior, el concepto de crédito --a diferencia del de la operación crediticia-- es solamente aplicable para expresar que se tiene confianza, independiente de que ésta sea prácticamente explotada o no. Se habla entonces de que alguien “tiene” crédito o “disfruta” del crédito en el sentido general de la palabra, cuando se le presta confianza, pues sin la confianza del otorgador del crédito no se efectúan estas operaciones. Al investigar lo que significa “confianza” en la operación crediticia, se reconoce el ofrecimiento de una garantía de que el tomador del crédito cumplirá con sus obligaciones resultantes de la operación de crédito y que, por consiguiente, el dador de crédito no sufrirá pérdidas. Es así como la seguridad ideal que ofrece la confianza puede ser remplazada por una seguridad real y, por ende, el crédito real prendario remplaza al crédito personal basado en la confianza. Es así como mediante la operación crediticia, el dador del crédito transfiere directamente poder de disposición sobre los bienes al tomador del crédito, como sucede en la economía natural, o indirectamente en la forma de dinero, o sea de las disposiciones sobre capital, como sucede en la economía monetaria.

- Forstmann (1960) señala que el crédito consuntivo, es una anticipación de ingresos futuros; es destinado al consumo y no a la producción de bienes. El crédito de producción sirve para la producción de bienes y que en general se puede denominar también crédito de explotación; y afirma que el crédito de inversión sirve para la financiación de inversiones reales.

2.5 MARCO CONCEPTUAL.

2.5.1 Política de Créditos

Son todos los lineamientos que utiliza el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. La misma que implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito.

Son los lineamientos que rigen y garantizan la eficiente gestión del crédito, los cuales emanan de los lineamientos de los directivos de cada entidad y que reflejan cómo se pretende llegar a los objetivos previstos.⁵

2.5.2 Morosidad.

La morosidad se conceptúa como la imposibilidad de cumplir con lo exigido por la ley o con una obligación contraída previamente .este término se usa cuando el deudor no paga el interés o el principal de su deuda o incumple otras obligaciones financieras a su vencimiento⁶

⁵ 46 <https://www.bmi.gob.sv>

⁶ ROSENBERG Jerry m. "diccionario de administración y finanzas"p.271

2.5.3 Sobreendeudamiento

Es la situación en que se encuentra el ciudadano, familia o negocio (sea persona o jurídica) que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas. Su pasivo supera el activo, no puede pagar y se convierte en insolvente .se puede resumir como la excesiva deuda particular que impide el núcleo familiar atender correctamente a sus compromisos de pagos, se encuentra en una situación de suspensión de pagos o incluso de quiebra técnica, en la que el valor de lo que posee es inferior a lo que debe.⁷

2.5.4 Integridad.

La calidad o estado de ser sanos principios morales, rectitud, honestidad y sinceridad, el deseo de hacer las cosas correctas, profesor y mantener en alto un conjunto de valores y expectativas.

2.5.5 Crédito.

Contrato por el cual una persona natural o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero. Este dinero prestado (crédito o préstamo) debe ser devuelto conforme a las condiciones que se ha pactado en un contrato y en un plazo determinado a cambio de una remuneración en forma de intereses.

2.5.6 Riesgo de Crédito.

Posibilidad de pérdida a consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario, es decir es la posibilidad de pérdidas

⁷ <http://revista.consumer.es/web/es/20060101/pdf/informe.pdf>

por la imposibilidad o falta de voluntad de los deudores o contrapartes, o terceros obligados para cumplir completamente sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance general.

2.5.7 Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA.

Una caja de ahorros es una entidad de crédito similar a un banco. Sólo se diferencian por su carácter legislativo. En concreto, los bancos son sociedades anónimas, mientras que las cajas de ahorro se rigen por la ley de sociedades limitadas de carácter fundacional, motivo por el que deben destinar, por ejemplo, una parte de sus dividendos a fines sociales o tienen representación gubernamental en su seno, aunque no por ello dejan de ser privadas.

En el Perú existen cajas municipales, rurales y metropolitanas (en Lima). Sin embargo todas estas instituciones están normadas por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y tienen la misma protección de ahorros que cualquier banco.

2.5.8 Préstamo:

Suma de dinero entregada al prestatario o usuario del crédito por un plazo determinado, comprometiéndose a pagar una suma adicional (interés por dicho crédito). Préstamo cuyo tipo de interés está vinculado a la evolución de un determinado índice o a la remuneración que reporte un determinado instrumento financiero.

2.5.9 Refinanciamiento de deuda:

Se considera como operación refinanciada al crédito o financiamiento directo, cualquiera sea su modalidad, respecto del cual se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que obedecen a dificultades en la capacidad de pago del deudor. También se considera operación refinanciada cuando se producen los supuestos de novación (renovación-nueva obligación) contenidos en el Art. 1277 y siguientes del Código Civil, siempre que sean producto de las dificultades saldo contable o contra saldo no disponible. Esto se aprecia claramente en una cuenta corriente (pago de cheques) o en las tarjetas de crédito (consumos por encima de la línea aprobada).

2.5.10 Estrategia:

Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin o misión.

2.5.11 Toma de decisiones:

Es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración). La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Para tomar una decisión, cualquiera que sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender, analizar un problema, para así poder darle solución. En algunos casos, por ser tan simples y cotidianos, este proceso se realiza de forma implícita y se soluciona muy rápidamente, pero existen otros casos en los cuales las consecuencias de una mala o buena elección pueden tener repercusiones en la vida y si es en un contexto laboral en el éxito o fracaso de la organización, para los cuales es necesario realizar un proceso más estructurado que puede dar más seguridad e información para resolver el problema. Las decisiones nos atañen a todos ya que gracias a ellas podemos tener una opinión crítica.

2.5.12 Eficacia:

Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos.

2.5.13 Eficiencia:

Es la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo es decir se dan cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

2.5.14 Recuperación de Crédito.-

La recuperación créditos es una actividad que tiene por objeto conseguir el pago de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlo o se rechaza a cumplirlo.

Antes de iniciar el camino judicial de hecho los bancos y las financieras que conceden préstamos personales intentan primero conseguir un pago parcial del crédito.

2.5.15 Refinanciación:

Acto de remplazar una obligación de deuda existente por otra obligación de deuda bajo diferentes términos. Los términos y condiciones de la refinanciación pueden variar ampliamente en función del país, provincia o estado, así como en base a multitud de factores económicos como el riesgo inherente, el riesgo proyectado, la estabilidad política del país, la estabilidad de la divisa, la regulación bancaria, la capacidad de repago del prestatario y la calificación de crédito de un país.

2.5.16 Dación de pago.

Se refiere por tanto al acto por el cual el deudor realiza, a título de pago, una prestación diversa de la debida al acreedor, quien acepta recibirla en sustitución de esta. A veces, en un sentido más restringido, por dación en pago se entiende concretamente la entrega de una cosa corporal o dinero como equivalencia del cumplimiento de la obligación originaria de dar, hacer o no hacer.⁸

2.5.17 Subrogación.

Es un término empleado en Derecho relacionado con la delegación o reemplazo de obligaciones hacia otros; es un tipo de sucesión. Se trata de un negocio jurídico mediante el cual una persona sustituye a otra en

⁸ *Bouvier's Law Dictionary, Dation en paiement, 1856.*

una obligación. Por lo tanto, la subrogación puede darse en cualquiera de las dos posiciones de una obligación: posición deudora y acreedora.

❖ *Subrogación en la posición del acreedor:* Mediante un negocio jurídico, ya sea *inter vivos* (por ejemplo, la compraventa o la donación) *omortis causa* (por herencia), una persona adquiere la posición de acreedor en una deuda. Desde su comunicación al deudor, este deberá pagar ahora a la persona que se ha subrogado en la posición de acreedor.

❖ *Subrogación en la posición del deudor:* Dado que el deudor es el obligado al cumplimiento, es necesaria la autorización del acreedor para una subrogación, dado que puede ocurrir que el nuevo deudor no tenga tantos bienes o esté suficientemente capacitado para cumplir la obligación. No es necesaria dicha autorización en caso de muerte del deudor, si la subrogación es por herencia.

2.5.18 Reprogramación.

Acción de reformular los programas mediante la verificación y análisis del proceso de programación que permite la selección adecuada y oportuna de las medidas correctivas necesarias al detectarse los desequilibrios entre las metas programadas y las alcanzadas por cada una de las entidades responsables, propiciando con ello un desarrollo adecuado de las actividades conforme a lo programado.

2.5.19 Insolvencia.

La insolvencia es una es una situación jurídica que se encuentra aquella persona física o empresa cuando no pueda hacer frente al pago de sus deudas.

Esta situación se produce cuando el activo circulante es inferior al pasivo exigible. La insolvencia también se llama quiebra o bancarrota.

2.5.20 Quiebra.

Estado jurídico en que un empresario industrial o comercial se coloca, cuando por déficits de operación suspende los pagos de sus deudas. Dicho estado jurídico implica la liquidación del activo del quebrado y la distribución del mismo entre sus acreedores en forma equitativa y de conformidad con las leyes aplicables hasta por el importe total de los mismos si fuere necesario.⁹

⁹ www.unir.net

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1 TIPIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación.

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulado en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para ser Calificado como una investigación aplicada; en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyó en conocimientos sobre evaluación de control interno y su aplicación en área de recuperación de créditos en las CMAC.

3.1.2 Nivel de la investigación.

La presente investigación es una investigación descriptiva, luego explicativa y finalmente correlacionada.

3.1.3 Metodología de la investigación.

En la presente investigación se empleó el método descriptivo la cual se complementará con en análisis, síntesis deductivo e inductivo entre otros.

Por cuanto se describe o analiza los componentes, mecanismos y efectividad del control interno; y los resultados operativos, financieros de la CMAC ICA.

3.1.4 Diseño de la investigación.

El presente estudio es de naturaleza de las variables materia de investigación, responde a una investigación por objetivos.

3.2 OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Variab les	Dimensiones	Indicadores	Tipo
(X₀): Control Interno	X1: Políticas de control. X2: Técnicas de control	- Aplicación de los Componentes de control interno - Conocimientos de las políticas de control.	Cualitativo
(Y₀): Recuperación de Créditos en la Caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, Periodo 2012.	Y1créditos	- Cobranza Preventiva. Visitas domiciliarias. Llamadas telefónicas. - Cobranza Pre-Judicial. Notificaciones. - Cobranza Judicial. Demanda judicial.	Cuantitativo
	Y2: créditos	- Recordatoria. - Insistencia o Persuasión.	

3.3 POBLACION Y MUESTRA

3.3.1 Población:

La población en estudio está constituida por 31 funcionarios ligadas a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA

N: Población Total

La unidad de estudio está compuesta por los informantes clave.

Informantes Claves.

Funcionarios y trabajadores del área de recuperación de créditos de la CMAC ICA que son 31

Muestra:

La unidad de análisis será Caja Municipal de Ahorro Crédito ICA.

La muestra estará compuesta por 31 trabajadores.

Administrador general.	01
Cajeras.	03
Asesoras de venta	04
Funcionarios de negocios.	05
Área de recuperaciones.	08
Área de créditos.	10
Total:	31

TECNICAS, INSTRUMENTOS Y FUENTES DE RECOLECCION DE DATOS

De acuerdo a las variables que son tratadas en la investigación, para obtener datos sobre sus dominios, fue necesario aplicar los siguientes:

Técnicas:

1. La técnica del análisis documental.- de acuerdo a esta técnica se utilizara instrumentos de recolección de datos tales como: fichas de resumen y textuales, y para ello teniendo como fuente manuales, normas de procedimientos de gestión y recuperación de crédito.
2. La técnica de la encuesta.- utilizando como instrumento un cuestionario, recurriendo como informantes a los trabajadores encargados de la recuperación de créditos (Recuperadores).

Instrumentos:

Los instrumentos q se utilizaran en las técnicas antes señaladas serán:

- Cuestionario.

Fuentes:

La fuente de recolección de datos estará dada de manera directa y con la personal idóneo y confiable.

Técnicas de Procesamiento de Datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos ya mencionados, se recurrió a los informantes o fuentes indicados en el punto

anterior, fueron ingresados al programa computarizado SPSS, y con ello logramos precisiones porcentuales, el cual haremos un ordenamiento de mayor a menor.

3.4 FORMA DE ANÁLISIS DE LAS INFORMACIONES.

Los resultados de las informaciones es presentadas en resúmenes, cuadros, gráficos y diagramas; que a partir de ello se formularan apreciaciones objetivas.

Las apreciaciones correspondientes a informaciones de las variables, han de ser utilizados como premisas para contrastar los objetivos de la investigación.

La información se utilizó para efectuar la prueba de Hipótesis, y finalmente para hacer una contrastación de los resultados con el marco referencial y con cada una de las hipótesis generales y específicas.

3.5 FORMA DE TRATAMIENTO DE DATOS.

- Análisis estadístico descriptivo de los datos acerca de las variables y sus indicadores (medidas de tendencia central, varianzas, desviación estándar y afines).
- Elaboración de tablas y gráficos presentando la relación de las variables, con ayuda de los programas Excel y o SPSS v20.

CAPITULO IV

4.1 RESULTADOS RELACIONADO CON CADA OBJETIVO DE LA INVESTIGACION.

Según encuestas.

TABLA N° 01

Relación entre el control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

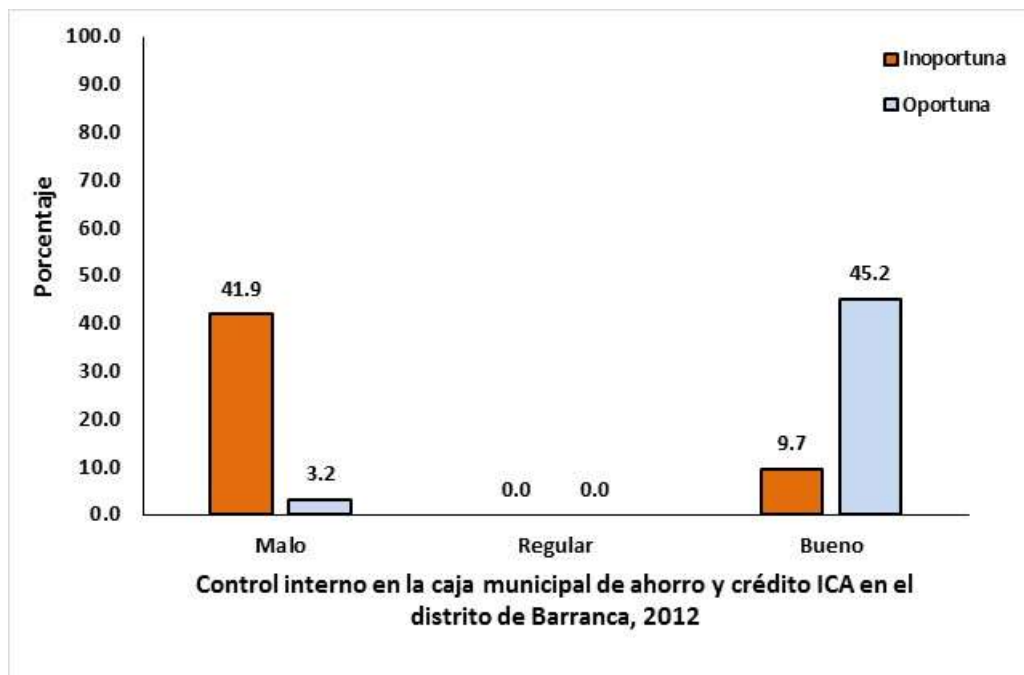
Control interno en la caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, 2012	Recuperación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, 2012					
	Inoportuna		Oportuna		Total	
	n	%	n	%	n	%
Malo	13	41.9	1	3.2	14	45.2
Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	3	9.7	14	45.2	17	54.8
Total	16	51.6	15	48.4	31	100.0

$$X^2=17.389 \quad gl=1 \quad P\text{-valor}=0.000$$

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 01

Relación entre el control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 45.2% de trabajadores, afirma que el control interno es bueno y la recuperación de crédito es oportuna, además también se observa que un 41.9% de los trabajadores manifiesta que el control interno es malo y por ende la recuperación de crédito también es inoportuna en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 17.389 con 1 grado de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre el control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012 con una seguridad de 95%.

TABLA N° 02

Relación entre políticas de control en control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

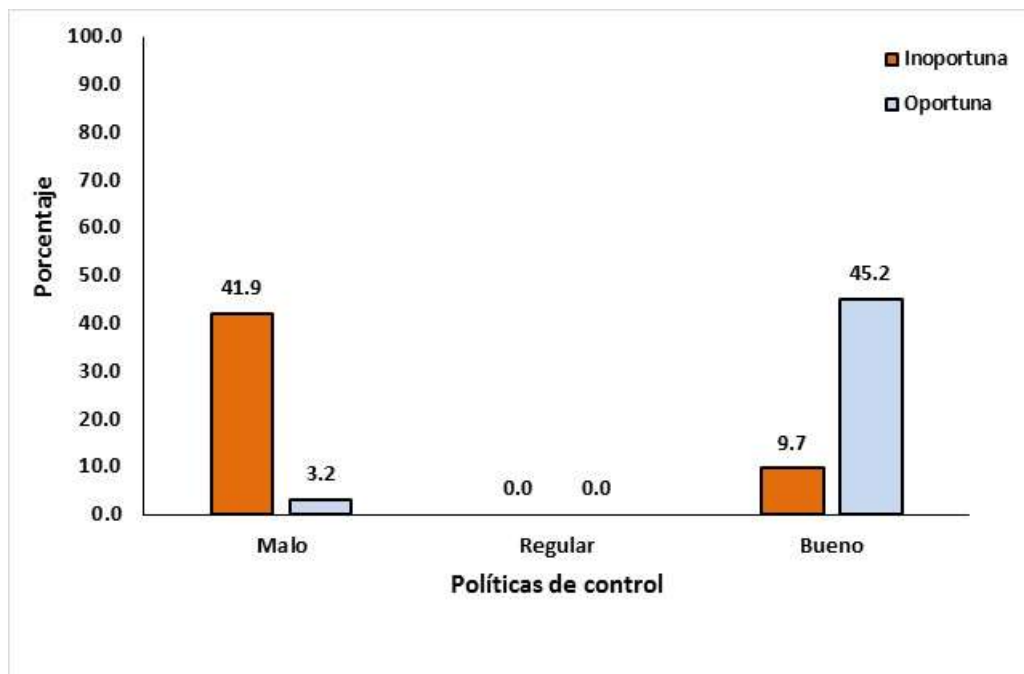
Políticas de control	Recuperación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, 2012					
	Inoportuna		Oportuna		Total	
	n	%	n	%	N	%
Malo	13	41.9	1	3.2	14	45.2
Regular	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Bueno	3	9.7	14	45.2	17	54.8
Total	16	51.6	15	48.4	31	100.0

X²=17.389 gl=1 P-valor=0.000

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 02

Relación entre políticas de control en control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 45.2% de trabajadores, afirma que las políticas de control en el control interno es bueno y como consecuencia la recuperación de crédito es oportuno, además también se observa que un 41.9% de los trabajadores manifiesta que las políticas de control en el control interno es malo y por ende la recuperación de crédito también es inoportuna en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 17.389 con 1 grado de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre las políticas de control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012 con una seguridad de 95%.

TABLA N° 03

Relación entre técnicas de control en control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

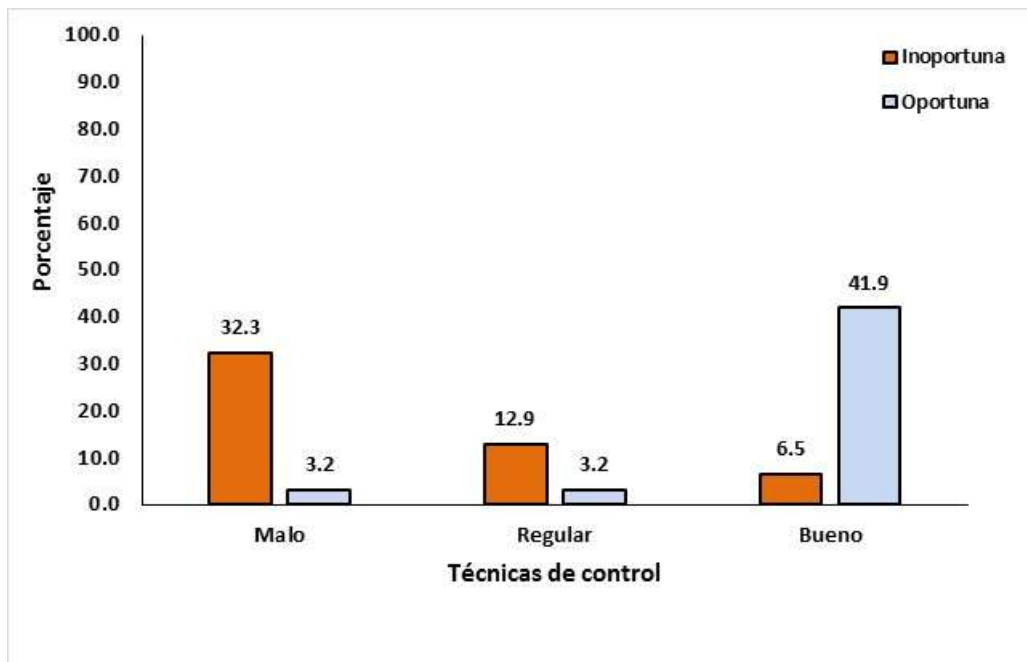
Técnicas de control	Recuperación de crédito en la caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, 2012					
	Inoportuna		Oportuna		Total	
	N	%	N	%	N	%
Malo	10	32.3	1	3.2	11	35.5
Regular	4	12.9	1	3.2	5	16.1
Bueno	2	6.5	13	41.9	15	48.4
Total	16	51.6	15	48.4	31	100.0

X²=17.216 gl=2 P-valor=0.000

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 03

Relación entre técnicas de control en control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 41.9% de trabajadores, afirma que las técnicas de control en el control interno es bueno y como consecuencia la recuperación de crédito es oportuno, además también se observa que un 32.3% de los trabajadores manifiesta que las técnicas de control en el control interno es malo y por ende la recuperación de crédito también es inoportuna en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 17.216 con 2 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre las técnicas de control en el control interno y la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012 con una seguridad de 95%.

TABLA N° 04

Relación entre tiempo de desarrollo del control y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

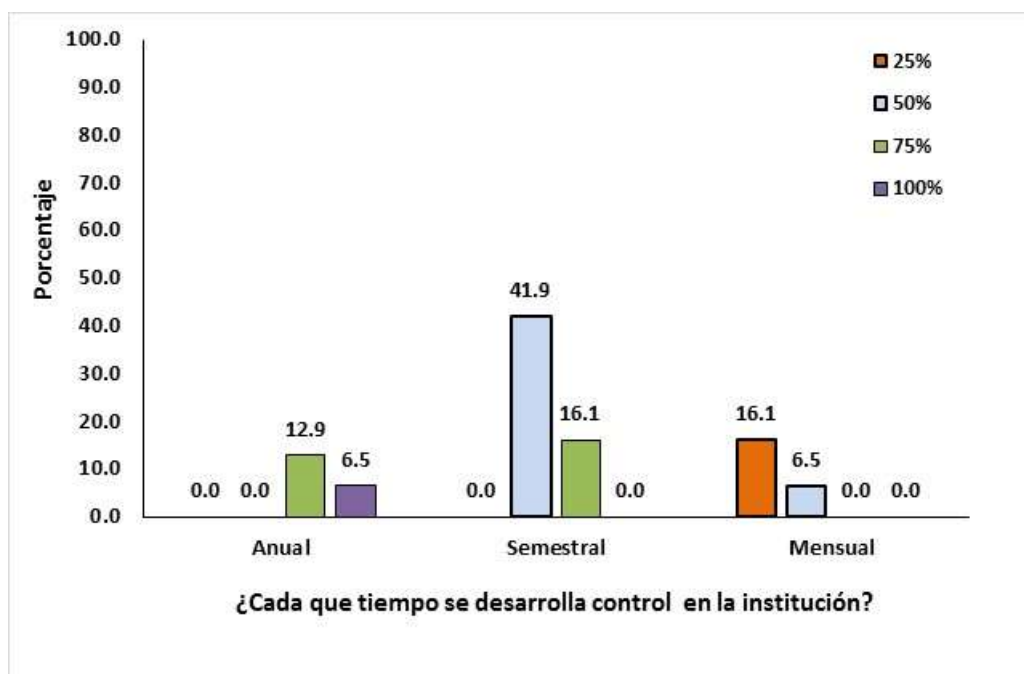
¿Cada que tiempo se desarrolla control en la institución?	¿Cuánto fue la recuperación de crédito de la caja en el año 2012?									
	25%		50%		75%		100%		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Anual	0	0.0	0	0.0	4	12.9	2	6.5	6	19.4
Semestral	0	0.0	13	41.9	5	16.1	0	0.0	18	58.1
Mensual	5	16.1	2	6.5	0	0.0	0	0.0	7	22.6
Total	5	16.1	15	48.4	9	29.0	2	6.5	31	100.0

X²=36.030 gl=6 P-valor=0.000

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 04

Relación entre tiempo de desarrollo del control y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 41.9% de trabajadores, afirma que el tiempo de desarrollo del control es semestral con un porcentaje de recuperación de 50.0%, además se aprecia que un 16.1% de los trabajadores manifiesta que el tiempo de desarrollo del control es mensual con un porcentaje de recuperación de 25% en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 36.030 con 6 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre tiempo de desarrollo del control y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, con una confianza de 95%.

TABLA N° 05

Relación entre principales políticas de control y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

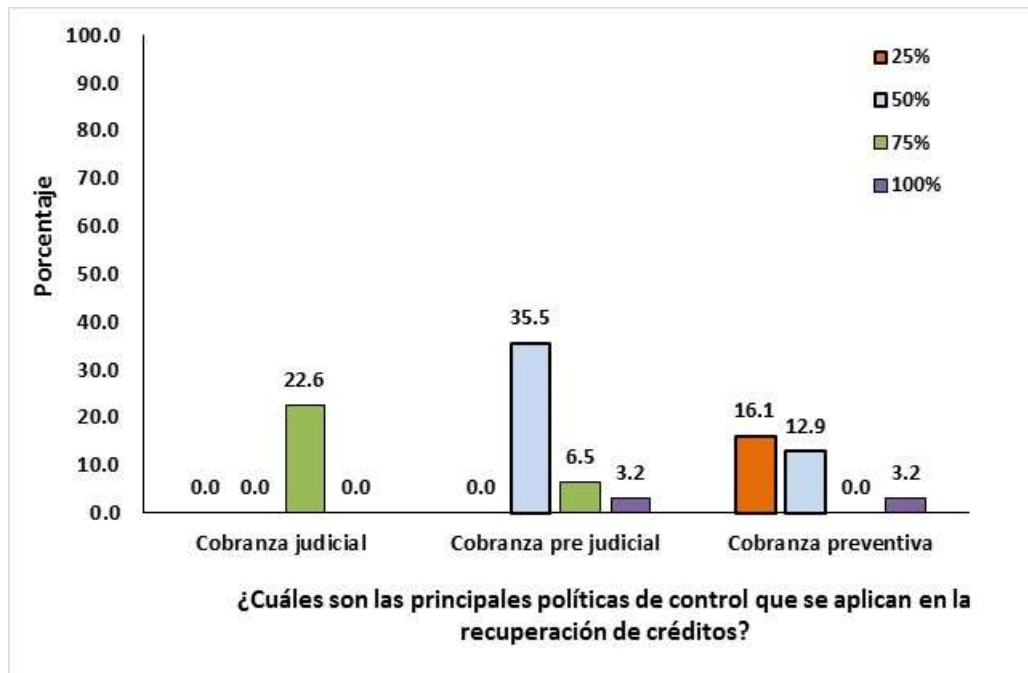
¿Cuáles son las principales políticas de control que se aplican en la recuperación de créditos?	¿Cuánto fue la recuperación de crédito de la caja en el año 2012?									
	25%		50%		75%		100%		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Cobranza judicial	0	0.0	0	0.0	7	22.6	0	0.0	7	22.6
Cobranza pre judicial	0	0.0	11	35.5	2	6.5	1	3.2	14	45.2
Cobranza preventiva	5	16.1	4	12.9	0	0.0	1	3.2	10	32.3
Total	5	16.1	15	48.4	9	29.0	2	6.5	31	100.0

X²=33.421 gl=6 P-valor=0.000

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 05

Relación entre principales políticas de control y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 35.5% de trabajadores, afirma que las principales políticas de control que se aplican en la recuperación de créditos es la cobranza pre judicial con un porcentaje de recuperación de 50.0%, además se aprecia que un 22.6% de los trabajadores manifiesta que las principales políticas de control que se aplican en la recuperación de créditos es con cobranza judicial con un porcentaje de recuperación de 75% en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 33.421 con 6 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre las principales políticas de control que se aplican en la recuperación de créditos y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, con una confianza de 95%.

TABLA N° 06

Relación entre clases de técnicas que se aplican y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

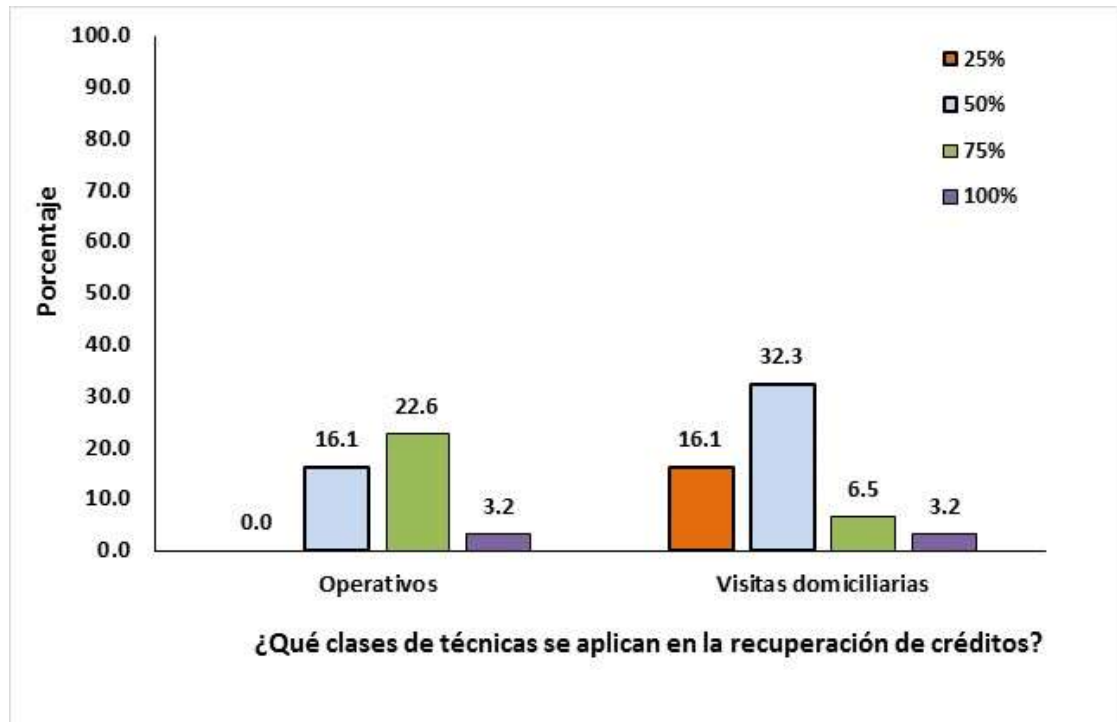
¿Qué clases de técnicas se aplican en la recuperación de créditos?	¿Cuánto fue la recuperación de crédito de la caja en el año 2012?									
	25%		50%		75%		100%		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Operativos	0	0.0	5	16.1	7	22.6	1	3.2	13	41.9
Visitas domiciliarias	5	16.1	10	32.3	2	6.5	1	3.2	18	58.1
Total	5	16.1	15	48.4	9	29.0	2	6.5	31	100.0

X²=8.869 gl=3 P-valor=0.031

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 06

Relación entre clases de técnicas que se aplican y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 32.3% de trabajadores, afirma que la técnica que se aplican en la recuperación de créditos en mayor proporción es realizando visitas domiciliarias con un porcentaje de recuperación de 50.0%, además se aprecia que un 22.6% de los trabajadores manifiesta que la técnica que se aplican en la recuperación de créditos es haciendo operativos con un porcentaje de recuperación de 75% en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 8.869 con 3 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre las técnicas que se aplican en la recuperación de créditos y el porcentaje de recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, con una confianza de 95%.

TABLA N° 07

Relación entre tiempo de desarrollo del control y a que se debe la recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

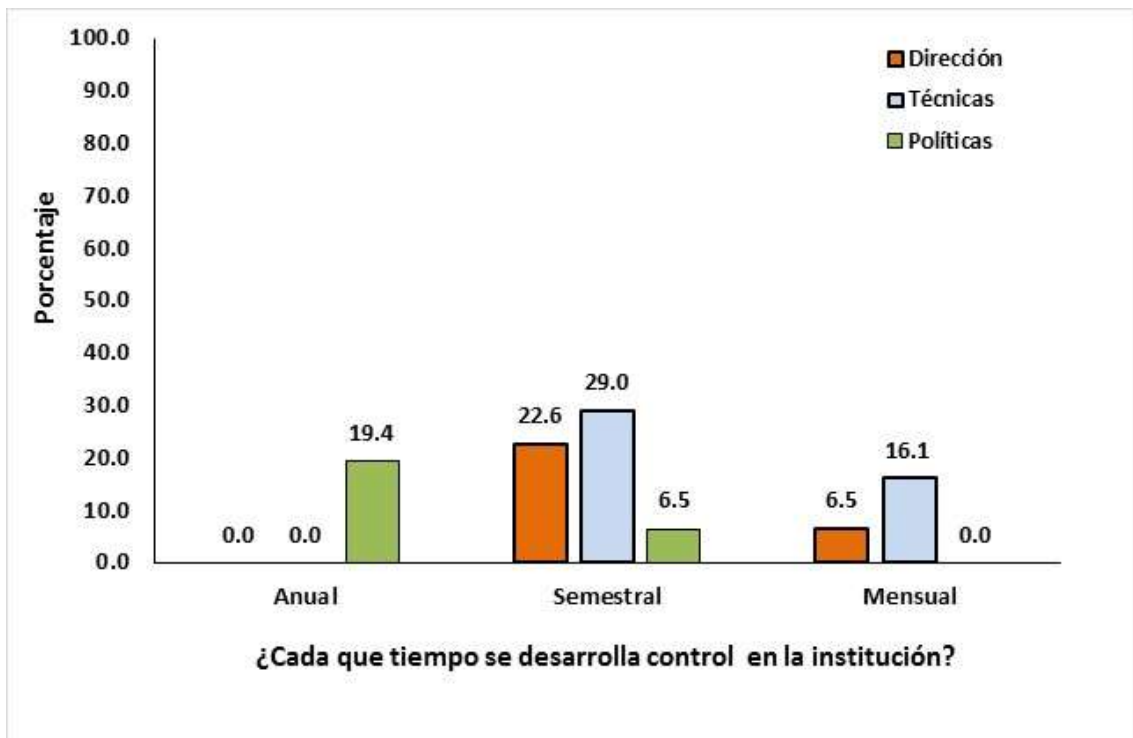
¿Cada que tiempo se desarrolla control en la institución?	¿A qué se debe la recuperación de créditos?							
	Dirección		Técnicas		Políticas		Total	
	n	%	n	%	n	%	N	%
Anual	0	0.0	0	0.0	6	19.4	6	19.4
Semestral	7	22.6	9	29.0	2	6.5	18	58.1
Mensual	2	6.5	5	16.1	0	0.0	7	22.6
Total	9	29.0	14	45.2	8	25.8	31	100.0

X²=22.328 gl=4 P-valor=0.000

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 07

Relación entre tiempo de desarrollo del control y a que se debe la recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 29.0% de trabajadores, afirma que el tiempo que se desarrolla control en la institución es semestral y que la recuperación de créditos se debe a las técnicas aplicadas, además se aprecia que un 19.4% de los trabajadores manifiesta que el tiempo que se desarrolla control en la institución es anual y que la recuperación de créditos se debe a las políticas de la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 22.328 con 4 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre el tiempo de desarrollo del control y a que se debe la recuperación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, con una confianza de 95%.

TABLA N° 08

Relación entre principales políticas de control y a que se debe la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

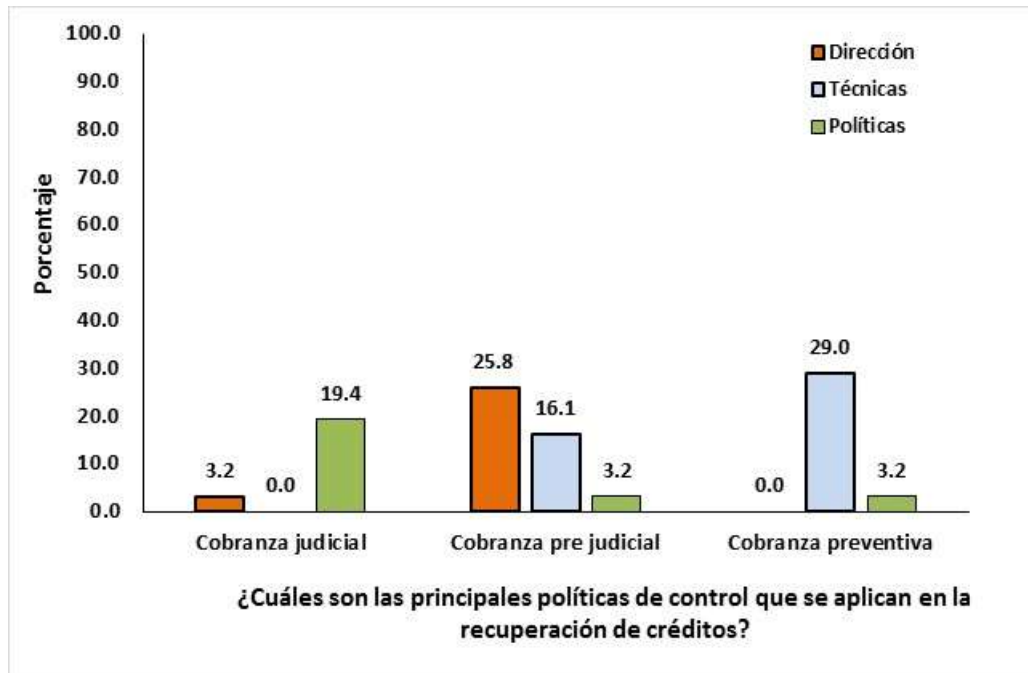
¿Cuáles son las principales políticas de control que se aplican en la recuperación de créditos?	¿A qué se debe la recuperación de créditos?							
	Dirección		Técnicas		Políticas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Cobranza judicial	1	3.2	0	0.0	6	19.4	7	22.6
Cobranza pre judicial	8	25.8	5	16.1	1	3.2	14	45.2
Cobranza preventiva	0	0.0	9	29.0	1	3.2	10	32.3
Total	9	29.0	14	45.2	8	25.8	31	100.0

X²=27.721 gl=4 P-valor=0.000

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera

GRAFICO N° 08

Relación entre principales políticas de control y a que se debe la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 29.0% de trabajadores, afirma que la principal política de control que se aplica en la recuperación de créditos es la cobranza preventiva y que la recuperación de créditos se debe a las técnicas aplicadas, además se aprecia que un 25.8% de los trabajadores manifiesta que la principal política de control que se aplica para la recuperación de créditos es la cobranza pre judicial y que la recuperación de créditos se debe a dirección en la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 27.721 con 4 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre las principales políticas de control y a que se debe la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, con una confianza de 95%.

TABLA N° 09

Relación entre clases de técnicas que se aplican y a que se debe la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.

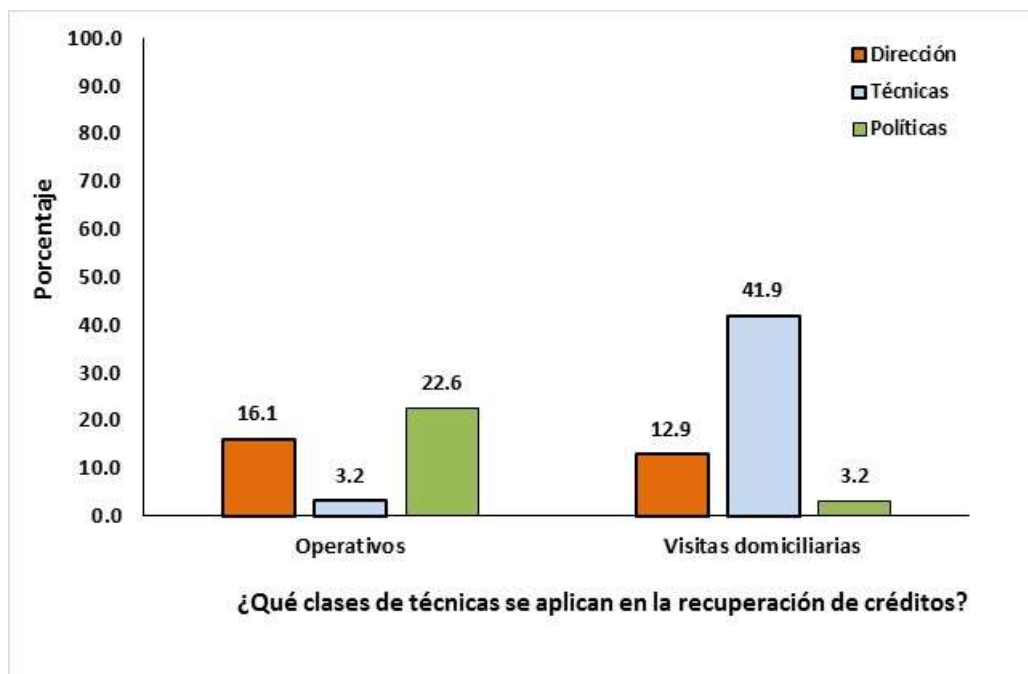
¿Qué clases de técnicas se aplican en la recuperación de créditos?	¿A qué se debe la recuperación de créditos?							
	Dirección		Técnicas		Políticas		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Operativos	5	16.1	1	3.2	7	22.6	13	41.9
Visitas domiciliarias	4	12.9	13	41.9	1	3.2	18	58.1
Total	9	29.0	14	45.2	8	25.8	31	100.0

X²=14.467 gl=2 P-valor=0.001

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la entidad financiera.

GRAFICO N° 09

Relación entre clases de técnicas que se aplican y a que se debe la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012.



INTERPRETACIÓN. - De los resultados obtenidos es posible señalar que el 41.9% de trabajadores, afirma que la clase de técnica que se aplica en mayor proporción es las visitas domiciliarias en la recuperación de créditos y que la recuperación de créditos se debe a las técnicas aplicadas, además se aprecia que un 22.6% de los trabajadores manifiesta que la clase de técnica que se aplica para la recuperación de créditos son los operativos y que la recuperación de créditos se debe a las políticas de la Institución.

Realizando el contraste no paramétrico de dependencia de variables, encontramos un valor de chi cuadrado de 14.467 con 2 grados de libertad con un p-valor de 0.000 menor al 5%, del cual podemos concluir que existe una relación significativa entre clases de técnicas que se aplican y a que se debe la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, con una confianza de 95%.

4.2 PRUEBA DE HIPOTESIS.

Hipótesis Principal

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

$H_0: (\rho = 0)$ El control interno no influye favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

$H_1: (\rho > 0)$ El control interno no influye favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia = 0.05

c) Muestra

Se considera las respuestas de los 31 trabajadores, los resultados de la tabla 01.

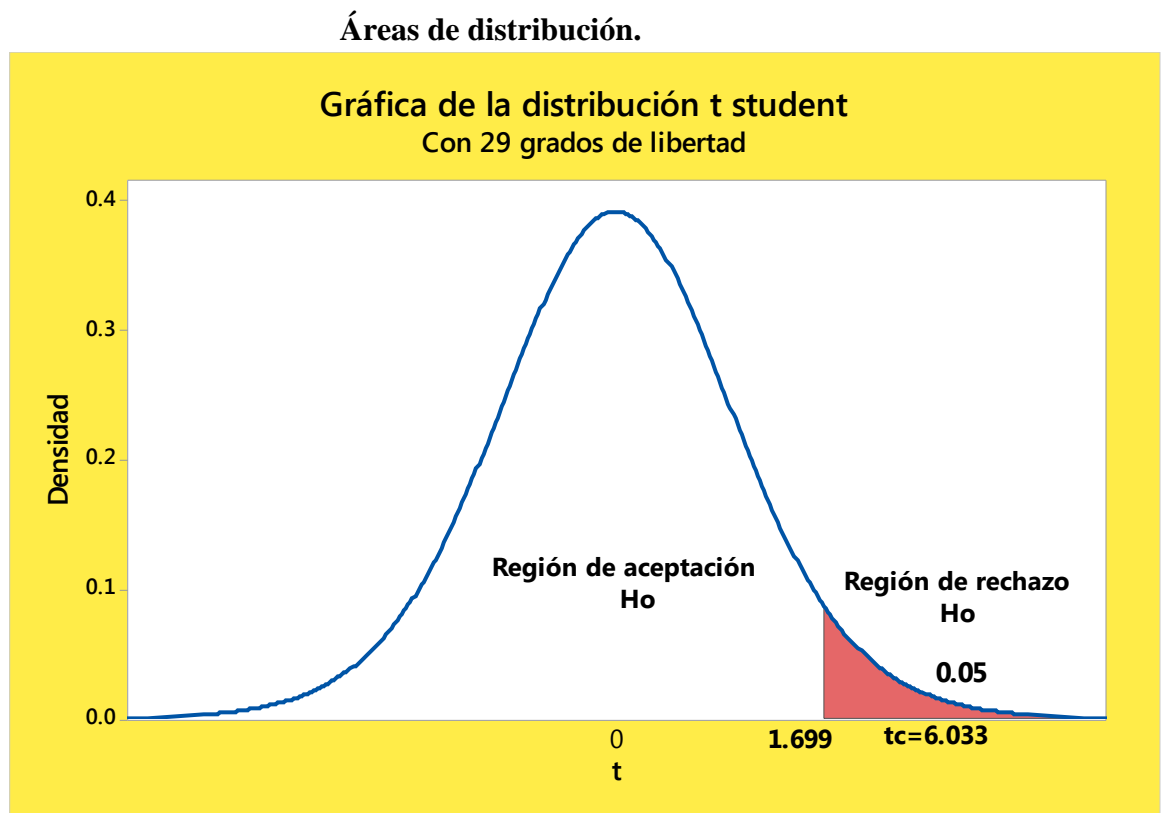
d) Estadístico de Prueba

El estadístico de prueba es básicamente la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman calculado con la siguiente fórmula:

$$r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n-1)} = 0.746$$

Con una distribución t-student crítico = 6.033 calculado con 29 grados de libertad

e) Gráfico de áreas de la distribución



f) Decisión

Realizado la prueba estadística del coeficiente de Spearman, observamos que el estadístico $tc=6.033$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir el control interno influye favorablemente en la recuperación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012, con una confianza de 95%; por lo tanto, se cumple la hipótesis general de la investigación.

Hipótesis Secundaria 1

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

$H_0: (\rho = 0)$ Las políticas de control interno no incide favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

$H_1: (\rho > 0)$ Las políticas de control interno incide favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia =0.05

c) Muestra

Se considera las respuestas de los 31 trabajadores, los resultados de la tabla 02.

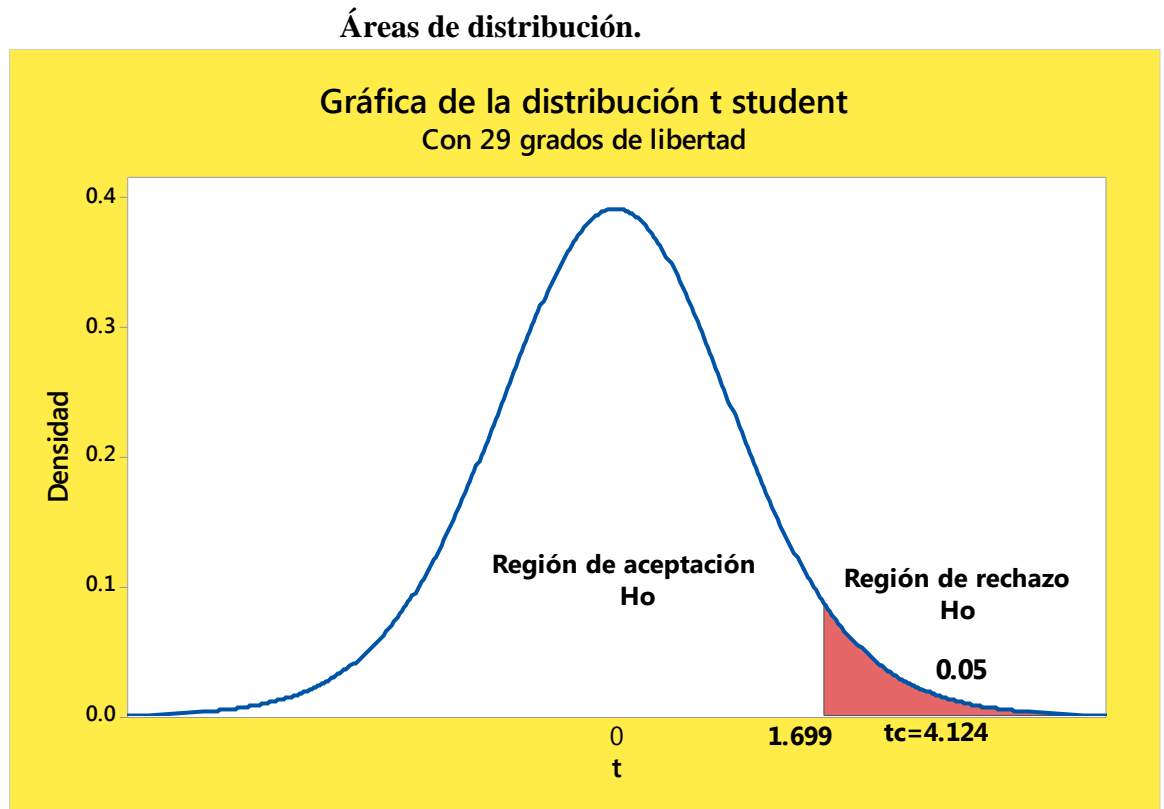
d) Estadístico de Prueba

El estadístico de prueba es básicamente la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman calculado con la siguiente formula:

$$r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n-1)} = 0.608$$

Con una distribución t-student critico =4.124 calculado con 29 grados de libertad

e) Gráfico de áreas de la distribución



f) Decisión

Realizado la prueba estadística del coeficiente de Spearman, observamos que el estadístico $t_c=4.124$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir Las políticas de control interno incide favorablemente en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012, con una confianza de 95%; por lo tanto, se cumple la hipótesis secundaria 1 de la investigación.

Hipótesis Secundaria 2

a) Planteamiento de las Hipótesis Estadísticas.

$H_0: (\rho = 0)$ La técnica de control no influye positivamente en la recuperación de técnicas de cobranzas, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

$H_1: (\rho > 0)$ La técnica de control influye positivamente en la recuperación de técnicas de cobranzas, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012.

b) Nivel de Significancia

Nivel de significancia = 0.05

c) Muestra

Se considera las respuestas de los 31 trabajadores, los resultados de la tabla 03.

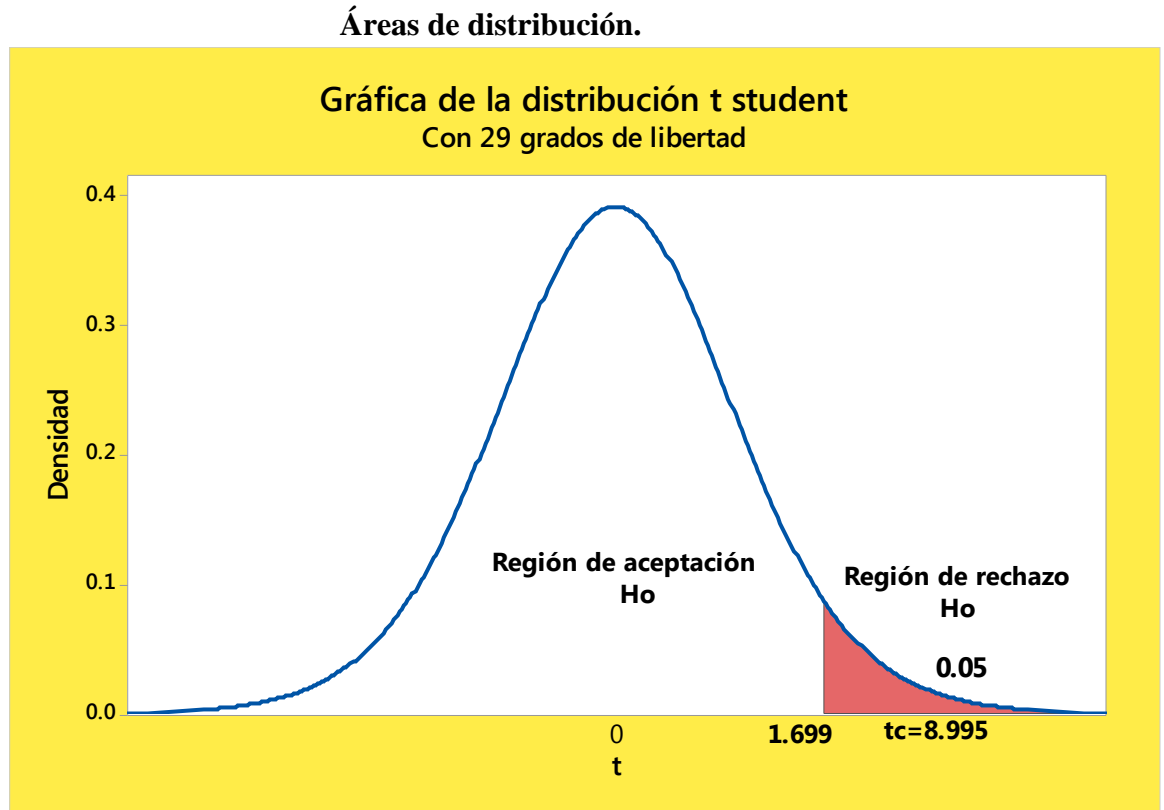
d) Estadístico de Prueba

El estadístico de prueba es básicamente la fórmula del coeficiente de correlación de Spearman calculado con la siguiente fórmula:

$$r = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n-1)} = 0.858$$

Con una distribución t-student crítico = 8.995 calculado con 29 grados de libertad.

e) Gráfico de áreas de la distribución



f) Decisión

Realizado la prueba estadística del coeficiente de Spearman, observamos que el estadístico $t_c=8.995$, está en la región de rechazo de la Hipótesis nula (H_0), es decir la técnica de control influye positivamente en la recuperación de técnicas de cobranzas, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el distrito de Barranca, periodo 2012, con una confianza de 95%; por lo tanto, se cumple la hipótesis secundaria 2 de la investigación.

CAPITULO V

DISCUSION

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo: Evaluar el control interno y su influencia en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito ICA en el Distrito de Barranca, Periodo 2012, hallándose significados resultados que coinciden con las bases teóricas y normas que se presentan en el marco teórico.

En la variable Independiente: Control Internos es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si la programación y gestión se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados

En el cuadro N° 1 De los resultados obtenidos es posible señalar que el 95% de trabajadores, afirmo que si se desarrolla el control interno en la Institución. Control es el proceso puntual y continuo que tiene por objeto comprobar si la programación y gestión se ha efectuado de conformidad a lo planificado y alcanzado los objetivos programados.

En Cuadro N°4.- Con respecto al tiempo en que se desarrolla el control en la institución el 50.00% de trabajadores afirmo que es semestral, el 12.9% manifestó que es semestral y un 16.1% afirmo que es trimestral. El control es continuo cuando se aplica permanentemente. Comprende al control previo, concurrente y posterior.

De los resultados obtenidos es posible señalar que los trabajadores afirma que el control interno ayuda a la recuperación del crédito. El control interno ayuda con los siguientes objetivos:

Proteger los recursos de la organización .

Garantizar la eficiencia, eficacia y economía en todas las operaciones de la organización.

Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión.

Asegurar la oportunidad, claridad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión.

Aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos.

En la Caja la política es de gestión de cobranza preventiva a través del "Call Center" alcanza a los créditos refinanciados, reprogramados y/o reestructurado sus deudas.

Variable Dependiente:

Recuperación de Créditos Coincide con la teoría, Cassel (1914, citado en Forstmann, 1960, p. 2) señala que el crédito, en su esencia íntima, se funda en los bienes reales y sólo significa una transferencia de bienes de capital con el fin de que sean explotados. En la economía natural de cambio esta operación se efectúa directamente transfiriendo los bienes que se acreditan; en la economía monetaria de tráfico, se efectúa indirectamente transmitiendo el poder de disposición sobre los bienes de capital, en general, en su forma anónima de dinero, o bien de las "disposiciones sobre el capital".

En el cuadro N°5: El 35% de los trabajadores afirma que la principal política de control que se aplican en la recuperación de créditos es la cobranza pre judicial, el 22.6% afirma que es la cobranza , estan sustentandos con las politicas de cobranza que se realizan generalmente a través de las siguientes etapas: recordatorio. Insistencia o persecución y acciones o medidas drásticas.

Las políticas de crédito representan la parte normativa y disciplinaria en una institución y tienen relación directa desde la identificación como sujeto de crédito hasta el otorgamiento del mismo.

En el cuadro N° 14: El 32.3% de los trabajadores afirma que existe técnicas de cobranza que permiten disminuir el indice de morosidad realizando visitas domiciliarias y un 22.6% de trabajadores afirmo que la tecnicas q se aplican son realizando operativos con un porcentaje de recuperacion de 75% . Las técnicas más utilizables en esta etapa son las siguientes: Mediante los servicios de una agencia de cobranzas y Mediante el uso de abogados.

El cobro mediante servicio de abogados, cuando una cuenta se le entrega a un abogado, es con las instrucciones de que proceda inmediatamente y en forma enérgica. Utilizando este medio de cobranza el acreedor está dispuesto a terminar sus relaciones comerciales con el deudor. Este medio de acción drástica es el más enérgico de todos los utilizables y posiblemente sea el máximo intento que se haga para cobrar una cuenta vencida. Un abogado hábil intentará una demanda al serle entregada la cuenta para el cobro. Inmediatamente gestionará el cobro total de la deuda y si esto es imposible llegaría a un convenio a favor de su cliente.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES

1. El 58.1% de los funcionarios establecen que la caja municipal de Ahorro y credito Ica. Barranca, desarrolla semestralmente el control Interno. Asimismo la recuperacion de credito de la caja en el año 2012 fue en un 57.1% del 100%. Entonces de los resultados obtenidos es posible señalar que el 54.8% de trabajadores afirman que el control interno ayuda a la recuperacion del credito y un 45.2 % de trabajadores malo.

De los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis general; el presente estudio de investigación nos proporciona evidencia suficiente para concluir que el Control interno influye favorablemente en la recuperación de crédito en la Caja Municipal Ica, con lo cual se va obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en las recuperaciones y evitar o reducir perdidas e incrementar los ingresos por las cobranzas efectuadas.

2. Las principales políticas del control interno que se desarrollan en la caja municipal de ahorro y crédito Ica son: **Cobranza Preventiva**, 5 días antes de vencer la cuota, es desarrollado por el responsable operador de Call center. **Cobranza Prejudicial**, de 01 a 90días notificación prejudicial y envió de carta notarial, el responsable es el analista de crédito y **Cobranza Judicial**, más de 90 días, gestionado por el gestor judicial.

El 32.3% de los trabajadores afirma que la principal política de control de la Caja Municipal es la cobranza preventiva, el 45.2 % prejudicial y 22.6%

cobranza judicial.

De los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis específica 1; se demuestra que el cumplimiento de las políticas de control incide favorablemente a mejorar la recuperación de créditos en la caja municipal de ahorro y crédito ICA, Como $P = 0.0002 < \alpha = 0.05$, entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, ya que la aplicación de las políticas contribuirá al logro de las metas y objetivos programados.

3. Las técnicas de control interno que se utilizan en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Ica para recuperar los créditos, son: visitas domiciliarias 58.1%, operativos 41.9% y cartas notariales 0%.

De los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis específica 2; se demuestra que la ejecución de las técnicas de control en Caja Municipal Ica influye positivamente en la recuperación de créditos, Como $P = 0.0000 < \alpha = 0.05$, entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula quedando probado que el manejo eficaz y eficiente de las técnicas como herramienta útil, minimizara perdidas.

CAPITULO VII

RECOMENDACIONES

- 1.-** El Control Interno siempre debe estar presente en las organizaciones para tener un resultado positivo, teniendo en cuenta las políticas y técnicas institucionales, considerando que la aplicación de estrategias adecuadas para el área de recuperaciones permitirá mejorar la posición financiera de la entidad, se recomienda la aplicación de los nuevos paradigmas de gestión y control : Ética, Prudencia y Transparencia de la Gestión, monitoreando sistemáticamente para determinar si este está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones.

- 2.-** Se recomienda utilizar las políticas adecuadas en las cobranzas, por que según las estadísticas , el 54.8% de los trabajadores manifesto que si utilizan las políticas y es muy bueno y solo un 45.2% manifesto q es malo , entonces con la obtencion de resultados positivos se considera a las políticas como una herramienta eficaz en la recuperacion de la credito, es por ello se recomienda, visitas especiales a clientes: estas se refieran a visitas a clientes en estado de morosidad que han sido debidamente seleccionadas por el jefe de recuperaciones y que por el monto o impacto en la zona de influencia del cliente necesitan un tratamiento especial y se efectuarán conjuntamente con el analista de créditos, administrador y jefe regional de agencias y jefe de créditos.

3.- Se recomienda seguir un sistema de cobranza de las actividades tales como:

- Envío de estados de cuenta mensuales a los deudores, para que puedan verificar los cargos que se le han hecho en cuentas por sus compras, cargos financieros y los abonos por sus pagos. Debe disponer de un registro suplementario, tarjeta índice y archivo especial del cliente que le recuerde que han hecho las gestiones posibles para efectuar los cobros correspondientes.
- Desarrollar una etapa de insistencia, puede ser corto y largo plazo, esta etapa debe ser en una forma enérgica y más agresiva, de tal manera que las comunicaciones dirigidas al deudor se hacen en términos enérgicos. La insistencia debe ser mediante un envío constante de cartas, correspondencias vía fax o correo electrónico, con cierto grado de determinación.
- Cobro mediante servicio de abogado, intentara una demanda para desarrollar el cobro.

CAPITULO VIII

BIBLIOGRAFIA

Referidos al Tema

- CHACÓN, M. (2011) Su Tesis Titulada “ El Control Del Riesgo Crediticio Mediante Una Adecuada Evaluación A Los Clientes De La Caja Municipal De Ahorro Y Crédito Trujillo
- GUILAR G, (2010) “Análisis De La Morosidad De Las Instituciones Micro financieras (IMF).
- Manual de normas y procedimientos para el ejercicio de la cobranza judicial de la CMAC ICA. ACUERDO DE DIRECTORIO N° 512-CMA-SA-2011.
- Mercedes A. (2000). Titulada “Plan De Riesgo Creditico Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes En Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema.
- ROSENBERG, Jerry m. “diccionario de administración y finanzas”
- Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008
- Cooper&Librand S.A. (1992), Informe COSO, Instituto de Auditores Internos de España.
- RESOLUCIÓN SBS N° 3780-2011

Direcciones electrónicas referidas al tema

- <http://es.scribd.com/doc/89559694/Ejemplo-de-Control-Interno-a-un-Sistema-Financiero>
- <http://peruempresarial.pe/2012/05/25/administracion-y-control-de-creditos-y-cobranzas/>
- http://www.coopac-atlantis.com.pe/archivos/cre_cob.pdf
- <http://es.scribd.com/doc/16105058/Manual-de-Credito-y-Cobranza>
- <http://www.coso.org/>

Referido a la Metodología

- Elizondo López Arturo, “metodología de la investigación contable”, Terc. Edición, México
- Idelfonso Rebaza Carpio, “La investigación contable teoría y práctica”
- Margarita Pajares Flores, “GUIA METODOLOGICA PARA La elaboración de proyectos de investigación.”
- <http://www.learnerassociates.net/dissthes/guidesp.htm#22>

ANEXOS

ENCUESTA

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACION DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO ICA EN EL DISTRITO DE BARRANCA- PERIODO 2012”

A continuación encontrará alternativas de respuestas; por lo que, luego de leer la pregunta, sírvase responder y marcar con un aspa (x) la respuesta – que a su criterio considere correcta.

- 1 **¿Se desarrolla control interno periódico a la institución?**
 - a) Siempre. ()
 - b) Casi siempre. ()
 - c) Algunas veces ()
 - d) Nunca ()

- 2 **¿Cada que tiempo se desarrolla control en la institución?**
 - a) Mensual ()
 - b) Trimestral ()
 - c) Semestral ()
 - d) Anual ()

- 3 **¿Cuánto fue la recuperación de crédito de la caja en el año 2012?**
 - a) 100% ()
 - b) 75% ()
 - c) 50% ()
 - d) 25% ()

- 4 **¿Conoce Ud. el control interno?**
 - a) Siempre. ()
 - b) Casi siempre. ()
 - c) Algunas veces. ()
 - d) Nunca ()

- 5 **¿El control interno ayuda a la recuperación de crédito?**
 - a) Siempre. ()
 - b) Casi siempre. ()
 - c) Algunas veces. ()
 - d) Nunca ()

- 6 **¿Conoce Ud. las Políticas de Control del área de recuperación de créditos en la Institución?**
 - a) Siempre. ()
 - b) Casi siempre. ()
 - c) Algunas veces. ()
 - d) Nunca ()

7 ¿Cuáles son las principales políticas de control que se aplican en la recuperación de créditos?

- a) Cobranza preventiva. ()
- b) Cobranza pre judicial. ()
- c) Cobranza judicial. ()

8 ¿Existe claridad de las políticas y normas de la Institución en cuanto a las operaciones de cobranza?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

9 ¿Las Políticas son las Adecuadas en cuanto a las Cobranzas?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

10 ¿Las Políticas de control interno ayudan a la recuperación créditos?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

11 ¿conoce Ud. Las técnicas de control interno del área de recuperación de crédito?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

12 ¿Qué clases de técnicas se aplican en la recuperación de créditos?

- a) Visitas domiciliarias. ()
- b) Operativos. ()
- c) Cartas notariales. ()

13 ¿La aplicación de las técnicas de control interno interno favorece en la recuperación de los créditos?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

14 ¿Existe formalmente técnicas de cobranza que permitan disminuir el índice de morosidad?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

15 ¿Existe una adecuada función de supervisión de cobranza?

- a) Siempre. ()
- b) Casi siempre. ()
- c) Algunas veces. ()
- d) Nunca ()

16 A qué se debe la recuperación de créditos?.

- a) Políticas ()
- b) Técnicas ()
- c) Dirección ()

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA RECUPERACION DE CREDITO EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO ICA EN EL DISTRITO DE BARRANCA, PERIODO 2012”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<u>General :</u>	<u>General :</u>	<u>Hipótesis General:</u>	<u>Variable Independiente</u>	
¿De qué manera el control interno influye en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y crédito ICA del Distrito de Barranca – Periodo 2012?	Evaluar el control interno y su influencia en la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y crédito ICA del Distrito de Barranca – Periodo 2012	El control interno influye favorablemente en la mejora de la recuperación de créditos en la Caja Municipal de Ahorro y crédito ICA del Distrito de Barranca – Periodo 2012	COTROL INTERNO	TIPO DE INVESTIGACION Investigación aplicada. NIVEL DE INVESTIGACION Descriptiva METODOLOGIA DE INVESTIGACION Descriptiva.
			<u>Dimensiones</u>	
			<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de control. Aplicación de los Componentes de control interno. • Técnicas de control Conocimiento de las políticas de control. 	
<u>Específicos</u>	<u>Específicos:</u>	<u>Hipótesis Especifica:</u>	<u>Variable Dependiente</u>	
a) ¿De qué manera las políticas de control inciden en la recuperación de créditos? b) ¿En qué medida las técnicas de control influye recuperación de créditos?	a) Conocer las principales políticas de control interno y como incide en la recuperación de créditos. b) Determinar las técnicas de control y su influencia en la recuperación de créditos.	a) Las principales políticas de control interno inciden favorablemente en la recuperación de créditos. b) La ejecución de las técnicas de control influye positivamente en la recuperación de créditos.	RECUPERACION DE CREDITOS	DISEÑO DE LA INVESTIGACION No experimental POBLACION -31 administrativos TECNICAS -Encuestas -Análisis documental
			<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de Recuperación de Crédito. -Cobranza Preventiva. Llamadas telefónicas -Cobranza Pre-Judicial. Notificaciones -Cobranza Judicial Demanda judicial • Técnicas de cobranzas Recordatorio Insistencia o Persuasion. 	