

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

TESIS

**CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS
CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA
DE CHICLAYO, 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Flores Aquino Walberto

<https://orcid.org/0000-0001-7625-6377>

Asesor:

Dr. Vidaurre Garcia Wilmer Enrique

<https://orcid.org/0000-0002-5002-572X>

Línea de investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel - Perú

2021

PAGINA DE APROBACION DE TESIS

**TITULO:
CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD
DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020**

Bach. Walberto Flores Aquino
Autor

Dr. Vidaurre García Enrique
Asesor Metodológico

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Martín Alexander Ríos Cubas
Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Eveling Sussety Balcázar Paiva
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a:

Mi amada esposa Silvia Elizabeth:

Por ser mi fortaleza diaria, eterna compañera y apoyo constante en este camino, por creer y confiar en mi capacidad, y por vuestra comprensión y sacrificio sobre todo en los momentos más difíciles.

***Mis queridas hijas Fiorella Goretti
y Marié Naroki:***

Por ser quienes crean en mí el constante espíritu de superación y motivo de mi desarrollo profesional.

Mis padres Rafael y Eugenia:

Por haberme dado la vida, educado con principios, valores y forjado como un hombre de bien.

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta importante etapa de mi vida, debo expresar mi mayor agradecimiento a quienes hicieron posible alcanzar este sueño, a quienes se mantuvieron junto a mi brindándome su apoyo y fueron fuente de fortaleza e inspiración:

A Dios Todopoderoso:

Por darme la vida, salud, iluminar mi camino y permitirme alcanzar mi objetivo: ser un profesional honesto y eficiente.

A mi familia:

Por su comprensión y constante apoyo en este reto, ser mi fortaleza y motivo de superación.

A mis docentes:

Por haberse convertido en mis formadores, quienes con gran sabiduría han impartido sus conocimientos y enseñanzas permitiéndome culminar con éxito mi objetivo.

RESUMEN

La implementación del control interno ha tomado suma relevancia en estos últimos años, a causa del proceso de la expansión y transformación de las empresas en el mundo, convirtiéndose en una herramienta fundamental que le posibilita a la alta dirección de las organizaciones comprobar y medir el grado de eficiencia con relación al logro de los objetivos previstos, generando un prudente nivel de certeza para la consecución de los mismos. En ese contexto, la presente investigación pretende determinar la relación del control interno en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, teniendo como fundamento los componentes del Informe COSO I. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptivo y no experimental, con una muestra total de 40 personas y dispone de un nivel de confiabilidad de 0.82 para la variable control interno y 0.87 para la variable morosidad según el coeficiente alfa de cronbach. Producto del procesamiento y de la información y su respetivo análisis, se obtuvo como resultado que el control interno tiene relación indirecta con la morosidad de los clientes de la entidad, debido al mínimo nivel de implementación de cada uno de sus componentes, hecho que reduce el margen de rentabilidad en la entidad y limita el logro de los objetivos de la entidad, siendo necesario que la Alta Dirección asuma el compromiso de su aplicación de acuerdo al Informe COSO I.

Palabras clave: Control interno, morosidad, COSO I

ABSTRACT

La implementación del control interno ha tomado suma relevancia en estos últimos años, a causa del proceso de la expansión y transformación de las empresas en el mundo, convirtiéndose en una herramienta fundamental que le posibilita a la alta dirección de las organizaciones comprobar y medir el grado de eficiencia con relación al logro de los objetivos previstos, generando un prudente nivel de certeza para la consecución de los mismos. En ese contexto, la presente investigación pretende determinar la relación del control interno en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, teniendo como fundamento los componentes del Informe COSO I. La investigación es de tipo cuantitativa, descriptivo y no experimental, con una muestra total de 40 personas y dispone de un nivel de confiabilidad de 0.82 para la variable control interno y 0.87 para la variable morosidad según el coeficiente alfa de cronbach. Producto del procesamiento y de la información y su análisis respectivo, se obtuvo como resultado que el control interno tiene relación indirecta con la morosidad de los clientes de la entidad, debido al mínimo de implementación de cada uno de sus componentes, hecho que reduce el margen de rentabilidad en la entidad y limita el logro de los objetivos de la entidad, siendo necesario que la Alta Dirección asuma el compromiso de su aplicación de acuerdo al Informe COSO I

Keywords: Internal control, delinquency, COSO I

INDICE

| | |
|--|-----|
| PAGINA DE APROBACION DE TESIS..... | ii |
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| RESUMEN..... | v |
| ABSTRACT..... | vi |
| INDICE..... | vii |
| I. INTRODUCCION | 14 |
| 1.1. Realidad problemática | 14 |
| 1.2. Trabajos previos | 23 |
| 1.3. Teorías Relacionadas al Tema..... | 33 |
| 1.3.1.6 Sistema de Control Interno | 38 |
| 1.3.1.7 Herramientas del control interno | 39 |
| 1.3.1.8 Características del Sistema de Control Interno | 40 |
| 1.4. Formulación del problema..... | 47 |
| 1.5. Justificación e importancia del estudio | 48 |
| 1.6. Limitaciones | 49 |
| 1.7. Hipótesis | 49 |
| 1.8. Objetivos | 49 |
| II. METODO | 51 |
| 2.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 51 |
| 2.2. Población y muestra..... | 51 |
| 2.3. Variable y operacionalización..... | 53 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 55 | |
| 2.5. Procedimiento de análisis de datos..... | 56 |
| 2.6. Criterios éticos | 56 |
| 2.7. Criterios de rigor científicos | 56 |
| III. RESULTADOS | 58 |
| 3.1. Tablas y Figuras..... | 58 |
| 3.2. Discusión de los Resultados | 90 |
| IV. CONCLUSIONES..... | 93 |

| | | |
|------|-----------------------|-----|
| V. | RECOMENDACIONES | 95 |
| VI. | REFERENCIAS..... | 96 |
| VII. | ANEXOS | 106 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1: Resultados obtenidos del cuestionario para determinar cuál es la relación del ambiente de control con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. | 58 |
| Tabla 2 ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa? | 59 |
| Tabla 3 ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente?..... | 59 |
| Tabla 4 ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades?..... | 60 |
| Tabla 5 Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuál es la relación de la evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2019. | 61 |
| Tabla 6 ¿Existen y se practican procedimientos para disminuir o evitar riesgos? | 62 |
| Tabla 7 ¿Tiene conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de deudas de los clientes? | 63 |
| Tabla 8 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para verificar cual es el la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo..... | 64 |
| Tabla 9 ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos?..... | 65 |
| Tabla 10 ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días? | 66 |
| Tabla 11 ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal del área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad? | 67 |
| Tabla 12 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para analizar el efecto del nivel de información y comunicación con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo..... | 68 |
| Tabla 13 ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? | 69 |
| Tabla 14 ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores? | 70 |
| Tabla 15 ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes? | 71 |

| | |
|--|----|
| Tabla 16 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para identificar la incidencia de la supervisión y monitoreo con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo | 72 |
| Tabla 17 ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área? | 73 |
| Tabla 18 ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad? ... | 74 |
| Tabla 19 ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior?..... | 75 |
| Tabla 20 Cálculo de la Tasa de Morosidad y el Período de Cobro | 76 |
| Tabla 21: Tabla cruzada Morosidad * Control interno | 77 |
| Tabla 22: Tabla cruzada Ambiente de control * morosidad | 79 |
| Tabla 23 Tabla cruzada Evaluación de riesgos * Morosidad | 81 |
| Tabla 24: Tabla cruzada Actividades de control * Morosidad | 83 |
| Tabla 25: Tabla cruzada Sistemas de información y comunicación con la morosidad | 85 |
| Tabla 26: Tabla cruzada de Supervisión y monitoreo con la morosidad | 87 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Resultados obtenidos del cuestionario para determinar cuál es el efecto del ambiente de control en la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. | 58 |
| Figura 2 ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa? | 59 |
| Figura 3 ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente?..... | 60 |
| Figura 4 ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades?..... | 61 |
| Figura 5 Resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario para determinar cuál es la incidencia en la evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo para enfrentar situaciones de riesgo | 62 |
| Figura 6 ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos? | 63 |
| Figura 7 Nivel de conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de deudas de los clientes | 64 |
| Figura 8 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para verificar cual es el la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo..... | 65 |
| Figura 9 ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos?..... | 66 |
| Figura 10 ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días? | 67 |
| Figura 11 ¿Nivel de evaluación de desempeño del personal del área haciendo que éste desarrolle al máximo su capacidad?..... | 68 |
| Figura 12 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para analizar el efecto del nivel de información y comunicación con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo..... | 69 |
| Figura 13 ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? | 70 |
| Figura 14 Uso de medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores | 71 |

| | |
|---|-----|
| Figura 15 ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes? | 72 |
| Figura 16 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para identificar la incidencia de la supervisión y monitoreo en las actividades de cobranza y morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo | 73 |
| Figura 17 ¿La Gerencia adopta las medidas oportunas ante deficiencias detectadas en el área?..... | 74 |
| Figura 18 ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad?.. | 75 |
| Figura 19 ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior?..... | 76 |
| Figura 20: Relación del control interno con la morosidad | 78 |
| Figura 21 Relación del control interno la morosidad..... | 78 |
| Figura 22: Relación del ambiente de control y la morosidad | 80 |
| Figura 23: Relación del ambiente de control y la morosidad | 81 |
| Figura 24: Relación de Evaluación de riesgos y morosidad | 82 |
| Figura 25: Relación de Evaluación de riesgos y morosidad | 83 |
| Figura 26: Relación de las Actividades de control y la morosidad | 84 |
| Figura 27: Relación de las Actividades de control y la morosidad | 85 |
| Figura 28: Relación de Sistemas de información y comunicación con la morosidad | 86 |
| Figura 29: Relación de Sistemas de información y comunicación con la morosidad | 87 |
| Figura 30: Relación de la Supervisión monitoreo con la morosidad | 88 |
| Figura 31: Relación de Supervisión y monitoreo con la morosidad | 89 |
| Figura 32 Aplicando encuesta a servidora de la entidad | 130 |
| Figura 33 Aplicando encuesta a usuario de la entidad | 130 |
| Figura 35 Investigador en la entidad materia de estudio | 131 |

INDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo N° 1: Resolución de Aprobación de Informe de Investigación | 107 |
| Anexo N° 2: Constancia de Autorización para Desarrollo de Investigación | 109 |
| Anexo N° 3: Formato de Cuestionario de Encuesta para Usuarios | 110 |
| Anexo N° 4: Formato de Cuestionario de Encuesta para Servidores | 112 |
| Anexo N° 5: Matriz de Consistencia | 114 |
| Anexo N° 6: Validación de Instrumento (1)..... | 115 |
| Anexo N° 7: Instrumento Aprobado por Experto (1) | 116 |
| Anexo N° 8: Validación de Instrumento (2)..... | 120 |
| Anexo N° 9: Instrumento Aprobado por Experto (2) | 121 |
| Anexo N° 10: Validación de Instrumento (3)..... | 125 |
| Anexo N° 11: Instrumento Aprobado por Experto (3) | 126 |
| Anexo N° 12: Evidencias de la toma de Encuestas | 130 |
| Anexo N° 13: Formato T-1 | 131 |
| Anexo N° 14: Acta de Originalidad..... | 133 |
| Anexo N° 15 Reporte del TURNITI | 134 |

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional

Actualmente, en en la era de la globalización y con elevados niveles de competencia, la mayoría de organizaciones se esfuerzan en la investigación de herramientas e instrumentos que coadyuven a ejecutar procesos de cobranza con resultados óptimos, de modo que les permita minimizar los niveles de morosidad, así como satisfacer los requerimientos de sus clientes y elevar sus utilidades.

Rodriguez (2020) manifiesta en su publicación denominada: La alternativa “fintech” sobre el oscuro panorama y la crisis que atraviezan en la actualidad las entidades financieras del Occidente como resultado de ello la banca se ve en la necesidad de reducir sus operaciones financieras por el aumento de la morosidad por lo que tanto empresarios como las personas particulares tendrán que buscar otras alternativas como Alibaba para financiar sus operaciones, causando en el presente año una crisis financiera calificado como el mas trascendental en la economía reciente. Los inversionistas aseguran que es difícil divisar situaciones de auge y prosperidad con tanta incertidumbre sobre el desconfinamiento y el retorno a la actividad. En Estados Unidos, diversas empresas de transporte aereo han manifestado que ninguna gran organización es inmune y para muchos es a consecuencia del covid-19 y no dejan de tener la razón. En España el nivel de morosidad se ha aumentado en un 50%, en Alemania el Deutsche Bank sigue en la misma recta y en sus indicadores de riesgo se observan niveles máximos en su historia y la Unión Europea atraviesa una riesgo de liquidez.

En la Administración Pública de España también se observa un elevado nivel de morosidad y esto como resultado de la carencia de información confiable respecto a los periodos de pago en las respectivas instituciones por lo que resulta complicado determinar el alcance de la misma. Los mayores índices de morosidad se observan en los rubros de sanidad, defensa y construcción ocasionando mayor perjuicio en las PYME. (Veiga, 2019).

Respecto al control interno en la entidades gubernamentales de España Fol (2019) manifiesta que a consecuencia de la incompetencia para evitar una mala gestión, el derroche y la corruptela, este atraviesa por una seria crisis que se expresa en la existencia de diversas formas de comprender el verdadero concepto del control interno.

Se considera que el Sector Público esta lastrando la competitividad española a consecuencia de la corrupción, y consecuentemente el crecimiento económico.

Un estudio realizado en Chile por Equifax y la Universidad San Sebastián, denominado “Deuda Morosa” revela que al segundo trimestre del año 2019 el 34.4% de los adultos que residen en el país mantiene algún tipo de deuda financiera que no ha sido cancelada. Una de las razones por el aumento de la morosidad obedece al libre acceso de créditos a jóvenes de 18 años que en algunos casos no pueden cumplir con las obligaciones contraídas, así como también desmesurado otorgamiento de créditos a adultos mayores quienes debido a sus bajas pensiones no pueden cubrir el pago de sus deudas, habiéndose incrementado el nivel de morosidad en 7% para las personas mayores de 60 años, mientras que en quienes tienen más de 70 años el promedio de mora se elevó en 15.1 %. (Fuentes, 2020).

Bolaño, Vivas, y Hernandez (2019) en su estudio sobre el procedimiento para el fortalecimiento del control interno en una organización en Cuba observaron la insuficiencia en la política para de minimización de riesgos, toda vez que si bien se identifican “muchos supuestos”, estos no se analizan exhaustivamente de manera que permitan determinar su impacto y consecuentemente tomar decisiones oportunas para erradicarlos o minimizarlos según sea posible. No obstante, se adoptan medidas, estas están poco encaminadas a suprimir las causas que originan los riesgos que resultan difíciles de controlar, origina que muchas veces hace que no se logre los objetivos previstos. Sin duda estas insuficiencias limitan el cumplimiento de las regulaciones para la implantación y desarrollo del Sistema de Control Interno.

Xinhua (2018) manifiesta que el 42% de las personas adultas del Brasil registraron durante los primeros seis meses de cada año algún tipo de deuda,

cifra superior al 4.07% registrado en el año 2017, según información emitida por la agencia gubernamental de Brasil. Este importe representa 63,6 millones de consumidores en condición de morosos, conforme a la investigación realizada en información proporcionada por la Confederación de Dirigentes de Tiendas y Protección al Crédito de Brasil.

En los adultos mayores de 65 a 84 años se evidencia un aumento de la tasa de impago (10,67%), mientras que, por otro lado, en los jóvenes con edades de 18 a 24 años, se evidenció una caída del 23,31%”.

En el contexto internacional, la implementación de procedimientos y actividades de control interno resulta un reto para los países, siendo en algunos casos la carencia de apoyo de sus principales autoridades. La *Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE* (2018), en su Colección Estudios y Documentos manifiesta que:

“Los países se enfrentan también a desafíos relacionados con la implementación e incorporación de las funciones y actividades del control en los sistemas de gestión y funcionamiento diario de las organizaciones. Por ejemplo, once de los países encuestados de la OCDE indicaron que promover los procesos de control como una herramienta para fomentar la integridad y mejorar el rendimiento de las organizaciones, en lugar de utilizar ejercicios puntuales y burocráticos de *marcar la casilla*, suponía un desafío moderado o severo. Nueve países mencionaron que el escaso apoyo recibido de los líderes políticos y de la jerarquía administrativa superior consistía un desafío moderado o serio”

A nivel nacional

El Banco Central de Reserva – BCR (2019) en su publicación Reporte de Estabilidad Financiera dice que el incremento del ratio de morosidad fue a consecuencia del proceso de sinceramiento de los créditos deficientes otorgados a una porción de medianas empresas en años pasados. Este grupo de empresas se ubica en los rubros construcción, inmobiliario y manufactura.

En el rubro de la construcción el incremento de la morosidad obedece a la falta de pagos de créditos concedidos en años anteriores, debido a la disminución en la ejecución de proyectos de inversión de parte de empresas constructoras.

En el campo inmobiliario, el incumplimiento de los créditos concedidos en este rubro está relacionado con disminución de venta de proyectos inmobiliarios en los periodos 2015 y 2017 sin embargo, a partir del año 2018 este rubro ha empezado a recuperarse con la ejecución de proyectos de construcción de viviendas, hoteles, oficinas, centros educativos y otros.

En el campo manufacturero, la disminución de la demanda de bienes de capital registrado a mediados del año 2018 a consecuencia de la desaceleración en desarrollo de proyectos de construcción y de inversión pública y privada, ocasionó que un sector de empresarios incumpliera sus obligaciones de pago teniendo que refinanciar sus respectivos créditos.

En su publicación *“Morosidad Bancaria”* el INEI (2020) expresa que el porcentaje de morosidad bancaria en el mes de marzo del 2020 es de 3.15%, habiéndose incrementado en 0.16% con relación al mismo periodo del año 2019.

Este incremento de la morosidad podría ser porque hay más personas realizando compras al crédito, pero que la disminución en el crecimiento de la economía ha generado la poca capacidad de pago de sus obligaciones contraídas.

Para Castillo (2019), el incremento en la liquidez de las entidades financieras genera el otorgamiento de mayores créditos y la disminución del crecimiento económico así como la competencia por la compra deudas son los motivos principales en el incremento de la morosidad.

De acuerdo a lo manifestado por Hanco (2019), en la Sociedad de Beneficencia de Arequipa existen inquilinos que mantienen una deuda de ochenta mil soles, por el arrendamiento de bienes inmuebles con fines de vivienda y comerciales que se ubican en la Av. Independencia. Según lo expresado por su Presidente del Directorio, Fernando Figueroa este hecho limita el apoyo de social a la población en condición de vulnerabilidad de la provincia de Arequipa.

Similar situación atraviesa la Sociedad de Beneficencia de Tacna. Según el Diario Correo (2017) informa de una morosidad superior a los 300 mil soles. Existen 428 personas y entidades que mantienen deuda con la Beneficencia por concepto de alquileres de inmuebles, venta al crédito de nichos en el cementerio y mantenimiento de jardines. La deuda generada por el arrendamiento de bienes inmuebles asciende a 298,243 soles, de los cuales algunos se encuentran en proceso de desalojo en la vía judicial, entre ellos el alquiler de un terreno ubicado en la calle Hipólito Unanue con una extensión de 5 mil m² utilizados para cochera con una deuda de 66,880 soles.

Conforme a lo publicado por Andina (2016), la Sociedad de Beneficencia del Callao procederá a desalojar a 29 inquilinos de bienes inmuebles destinados para habitación, oficinas y locales comerciales en algunos casos porque mantienen deuda por periodos de uno hasta siete años y en otros casos porque se rehusan a la actualización de sus contratos.

La deuda total asciende a 900 mil soles, de los cuales el 50% corresponde a 29 usuarios con deudas que oscilan entre 10 y 20 mil soles. Este hecho ha afectado el apoyo social a la población en condición de riesgo de la provincia del Callao.

En la Sociedad de Beneficencia de Puno, La República (2019) informa la existencia de inquilinos morosos, que pretendían apropiarse de un inmueble de propiedad de esta institución, habiendo realizado trámites para su inscripción ante la Superintendencia Nacional de Registros Públicos.

Ventosilla, Vasquez, y Asociados (2019) en el Informe N°007-2019-3-550 respecto de la Auditoría Financiera a la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana concluye que existe inconsistencia en las Cuentas por Cobrar al haberse observado la ausencia de conciliación y análisis del rubro al concluir el periodo 2018, por el importe de s/.2,742,762. De igual manera, en las cuentas de orden relacionadas con la cartera pesada, se muestra un saldo de s/.73,520,956 sin detalle y análisis, hecho que resta confiabilidad a la información. En la Nota N° 05 Cuentas por Cobrar (Neto) se aprecia que el estimado de las cuentas de cobranza dudosa asciende a s/.1,458,001.71, representando el 53.16% del total

de las cuentas por cobrar hecho que pone en evidencia el nivel de morosidad de los usuarios y deficiencias en la política de cobranza, ocasionado en peligro la solvencia económica de la institución.

De igual manera, el servicio de control específico a hechos presuntamente irregulares denominado “Entrega de bienes inmuebles de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana destinados a generar rentas para el cumplimiento de fines misionales” durante el periodo 1 de mayo del 2016 al 30 de junio del 2017, elaborado por el Órgano de Control Institucional de la SBLM; concluye con el Informe N°010-2019—2-0479-SCE, determinando que:

“En el año 2016, tres (3) ex funcionarios a cargo de la administración de inmuebles de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana, facilitaron y entregaron a terceros, siete (7) inmuebles de la SBLM determinados como muestra la comisión, omitiendo sus deberes funcionales de administrar y custodiar dichos bienes públicos. Debido a ello, a la fecha los referidos inmuebles están siendo ocupados y aprovechados ilegítimamente por particulares, con fines distintos para lo que estaban destinados, afectando patrimonialmente a la institución debido a que las rentas están destinadas, de acuerdo a ley a financiar programas sociales y asistenciales para dar atención a la población en vulnerabilidad a cargo de la SBLM” (Órgano de Control Institucional de la SBLM, 2019).

Mediante Informe N°004-2019-2-0479-AC, como resultado de la Auditoría de Cumplimiento al incumplimiento contractual de arrendamiento de inmuebles de la Sociedad de Beneficencia de Lima realizado en los años 2017-2018, entre otros concluye que:

“Se ha determinado que la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana SBLM, durante el periodo 2017-2018 no cautelaró el cumplimiento de lo estipulado en las cláusulas contractuales al evidenciar que los arrendatarios venían incumpliendo el pago de rentas y arbitrios municipales, advirtiéndose en una muestra de 23

inmuebles ubicados en el Cercado de Lima, una deuda acumulada de renta por el importe estimado en s/.1,504,672.17, así como una deuda de arbitrios por la suma ascendente a s/.107,333.86 (incluye intereses y moras), por las cuales no se iniciaron los correspondientes procesos judiciales (...)

La cobranza de deudas por concepto de arrendamiento de inmuebles próximas a prescribir al transcurrir diez (10) años sin acciones legales para efectivizar su cobro, podría generar pérdidas económicas a la SBLM puesto que se encontraría imposibilitada de exigir las, lo que redundaría sustantivamente en la reducción de la recaudación de recursos para el financiamiento de las actividades sociales en beneficio de la población vulnerable que es el fin y objetivo de su constitución” (Órgano de Control Institucional de la SBLM, 2019)

La Contraloría General de la República (2019) en el Informe de Orientación de Oficio N°5851-2019-CGR/GRIC-SOO practicado a la Sociedad de Beneficencia Pública de Nasca – Ica, durante el período del 9 al 11 de diciembre del año 2019 determina que la carencia de la remisión de los entregables del proceso para la implantación del Control Interno de la Entidad, genera que esta no disponga de un instrumento de gestión que contribuya a alcanzar los objetivos de la institución y al mismo tiempo promueva una gestión eficaz, eficiente y transparente.

La Oficina de Control Interno de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo (2019) mediante de Informe de Acción Simultánea N°004-2018-OCI/0480-AS se observa que la gestión de cobranza administrativa con morosidad superior a dos meses por el arrendamiento de bienes inmuebles la realiza un Especialista de Cobranzas que pertenece a la Unidad de Finanzas, y durante el tiempo quienes han ocupado esta plaza de manera eventual no disponen de una directiva administrativa que regule los procedimientos y actividades, así como la inexistencia de una política de cobranza y la ausencia de control para la ejecución de las cobranzas en la vía administrativa de las áreas productivas de la Beneficencia

Pública de Trujillo, han traído como consecuencia una deficiente gestión en las cuentas por cobrar.

La Oficina de Control Interno de la Beneficencia de Ayacucho (2018) en la Acción Simultánea N°0490-2018-003 ejecutada durante el período del 07 al 28 de febrero del 2018 denominada “Arrendamiento de Inmuebles”, se determina que la gestión de cobranza de alquileres de bienes inmuebles de la entidad la realiza la Unidad de Control Patrimonial. En el informe se observa que los inquilinos de los bienes inmuebles mantienen deudas con la entidad por merced conductiva, gastos administrativos y penalidades por s/.45,744.63, ocasionando un posible riesgo económico a la entidad. Las deficiencias en el proceso de cobranzas de la merced conductiva de los inquilinos han originado que la Sociedad de Beneficencia de Ayacucho no cumpla con el cobro de la totalidad de las deudas.

A nivel local

La Industria (2019) manifiesta en su publicación que para financiar sus programas de protección social, la Sociedad de Beneficencia Pública de Lambayeque genera ingresos provenientes de la administración del cementerio, arrendamiento de bienes inmuebles, venta de ataúdes y otros servicios. Sin embargo, un terreno colindante con el actual cementerio de dos hectáreas ha sido usurpado por terceros, para lo cual la entidad ha iniciado las acciones ante SUNARP para su recuperación. También se puede observar la presencia de inquilinos que conducen predios de la entidad destinados para viviendas y locales comerciales que registran deudas superiores a los 23 mil soles, de los cuales algunos se encuentran en cobranza por la vía judicial. La Beneficencia de Lambayeque posee 45 inmuebles en condición de alquiler con un ingreso promedio de 10 mil soles que se destinan para financiar las actividades de proyección social.

El aumento en las cuentas pendientes de cobranza, la morosidad y la resistencia de los usuarios al pago por los servicios brindados es una realidad que se repite en la Beneficencia de Chiclayo.

El Presidente del Directorio, Dr. Oswaldo Mendoza Otiniano denunció que la actual gerente de la GERESA se burla de la Beneficencia de Chiclayo al

resistirse a suscribir el convenio por el uso de terreno que ocupa por más de 15 años debiendo por ello cancelar una merced conductiva mensual de diez mil soles mensuales. Ante tal situación el funcionario indicó que se ha dispuesto el inicio de las acciones legales para el desalojo y el pago de una deuda que oscila en 800 mil soles.

De igual forma, el Gerente General de la entidad, Ing. Alberto Tirado Gálvez detallo que actualmente la Beneficencia deja de percibir 40 mil soles mensuales por la existencia de 18 inquilinos que se rehúsan a cancelar la merced conductiva por el alquiler de los inmuebles que conducen, de los cuales algunos adeudan más de tres a cuatro años habiéndose iniciado las acciones legales para su desalojo. De estos, siete casos que están ad portas de emitirse la sentencia judicial de desalojo. (La Industria, 2019)

El Organo de Control de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo (2017) mediante Informe de Auditoría N° 008-2017-2-0512 realizado durante los ejercicios del año 2014 al 2018 entre otras deficiencias del control interno se observa que entre el procedimiento establecido en el TUPA (Texto Unico de Procedimientos Administrativos) de la entidad y la normatividad emitida por la Superintendencia de Bienes Nacionales para el arrendamiento de bienes inmuebles no existe relación, generando riesgo de producir contingencias juridicas en las practicas contractuales. De igual modo se observa la carencia de un Manual de Procedimientos (MAPRO) que detalle claramente cada una de las actividades y procedimientos para el arrendamiento de bienes inmuebles en concordancia con la normativa vigente.

Estas deficiencias han sido aprovechadas por algunos inquilinos que conducen bienes de propiedad de la entidad para resistirse al pago de la merced conductiva mensual, generando el incremento del nivel de morosidad y en consecuencia generando que la solvencia económica y financiera de la institución se encuentre en peligro.

La entidad en su estructura orgánica no cuenta con un área de cobranzas o recuperaciones, hecho que se demuestra en los Estados Financieros al cierre del ejercicio 2019, en los que se refleja un saldo de s/. 3, 491,603.55 en las cuentas por cobrar, el mismo que representa el 30.35 % del total activo corriente.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Gonzales y Núñez (2020) realizaron en Madrid, España una investigación respecto a la relación del cambio climático y el sistema financiero así como las perspectivas del futuro. Para la evaluación de los riesgos climáticos se necesitan metodologías que se fundamentan en escenarios forward-looking con correlación de causa y efecto complejas entre clima-economía-sector financiero y en información que ha sido observada anteriormente. Los investigadores mencionan que el resultado de la estabilidad financiera se originan por tres aspectos, siendo uno de ellos las catástrofes económicas originadas por el cambio climático, hecho que ocasionaría una devastación del capital de las empresas y disminución de sus utilidades generando el incremento de la morosidad empresarial y afectando tanto a las empresas financieras como a las no financieras.

En el presente estudio, el investigador considera que los desastres naturales a consecuencia del cambio climático viene ocasionando graves daños en la estabilidad económica mundial, por tanto reducen las ganancias de las empresas originando el aumento de la morosidad en las organizaciones.

Núñez (2019) en México ha realizado una investigación para determinar que el control interno representa un importante instrumento para el incremento de las utilidades de una empresa. La autora, utilizó los métodos descriptivo, del cuestionario y diagrama de flujo para efectuar la evaluación del control interno. La investigación concluye que el control interno debe necesariamente ser utilizado por todas las organizaciones sea cual fuere su dimensión, naturaleza de sus actividades, toda vez que este permitirá tener una confianza razonable con relación a la consecución de los objetivos, asegurando efectividad y eficiencia en el desarrollo de sus operaciones, así como información financiera confiable y el cumplimiento de normatividad legal. En consecuencia es de suma importancia disponer de un sistema de control en la entidad, independientemente del tamaño de la organización, toda vez que su implementación nos puede conducir al éxito.

El investigador determina en su investigación la necesidad de la implantación del control interno, independientemente de su giro, dimensión y

naturaleza, pues este va a permitir razonablemente alcanzar los objetivos institucionales.

Bolaño, et al. (2019) en Cuba realizaron un estudio para verificar el fortalecimiento del sistema de control interno en una empresa comercializadora, para lo cual realizaron una revisión documental respecto al diagnóstico de los riesgos en la empresa, plan de prevención, diseño, formulación e implantación del control interno; se valoró la información de los años 2017 y 2018, y las técnicas se ajustaron a las características de la investigación como por ejemplo la determinación del Nivel de Vulnerabilidad del Sistema de Dirección Empresarial (NVSDE), enfoque de procesos, encuestas, entrevistas y test estadísticos. La investigación concluyó que el análisis integrado de los riesgos a través de las relaciones de causa y efecto permite llegar a los objetivos del control y determinar planes de acciones para su cumplimiento, que difiere del plan de prevención que el Sistema de Control establece tradicionalmente.

Los autores de la presente investigación en sus conclusiones establecen que para alcanzar los objetivos institucionales resulta necesario establecer los planes de acción, diferente a los planes de prevención que tradicionalmente establecía el control interno

Cruz (2018) en Colombia realizó una investigación en el sector manufacturero para establecer la diferencia existente entre las empresas medianas de éxito que implantaron un sistema de control con las de situación en fracaso empresarial. El autor realizó la investigación con un enfoque cualitativo y exploratorio aplicándose a empresas medianas del sector manufacturero con mas de 15 años de operación. Los resultados concluyen que la implementación del control interno constituye la principal diferencia entre las estructuras de control de las empresas estudiadas, evidenciándose que la compañía exitosa dispone de un control interno configurada con base en el enfoque de gestión contable y financiero.

En la presente investigación el autor desarrolló su trabajo en dos empresas del sector manufacturero, habiendo determinado claramente la relación existente entre el éxito empresarial y el control interno.

Pérez-Roa y Gómez (2019) investigaron sobre: deuda, temporalidad y moralidad con relación al proceso de subjetivación de parejas jóvenes de nivel profesional en Chile, desarrollando una estrategia metodológica cualitativa para lo cual desarrollaron 34 entrevistas a parejas jóvenes profesionales y trabajadores de Santiago y Concepción entre el año 2017 y 2018, las que fueron transcritas y analizadas a partir de la técnica de análisis temático (Paillé, & Mucchielli, 2008). La investigación concluye que la intromisión de los créditos como un elemento reiterado en la vida diaria desplaza la situación de endeudamiento hacia la condición de morosidad.

Los investigadores consideran que el desmesurado otorgamiento de créditos a parejas jóvenes, sin adoptar una correcta calificación crediticia incrementa el nivel de morosidad.

Leudis, Yosvani, y Nieves (2017) realizaron en Cuba una investigación para la implementación de un índice a efectos de analizar la gestión el control interno de una entidad hospitalaria. En cuanto a la metodología utilizada se precisa que el diseño del procedimiento fue producto de la experiencia tanto teórica como práctica de los investigadores y del análisis realizado al sistema empresarial de Cuba; este procedimiento está definido en cuatro fases que son: la ambientación en el que se busca determinar los objetivos del estudio, el contexto interno, y la selección de procesos críticos; el diagnóstico que busca verificar que se cumpla la normatividad del control y la fiabilidad de los procedimientos; la evaluación para determinar el Valor de la Evaluación General de Administración (VEGA); y la mejora que comprende planificar y comparar los resultados. Los investigadores concluyen que no obstante la entidad hospitalaria materia de la investigación cuenta con un sistema de control considerado como alto que le permite encontrar las principales flaquezas en su gestión, existen reservas que deben ser aprovechadas con el propósito de disponer de mejores servicios hospitalarios.

Los autores de la investigación en sus conclusiones determinan que no obstante la aplicación del control interno que le permiten determinar las contingencias, existen situaciones que deben ser analizadas periódicamente con el objetivo de mejorar la gestión.

Mendoza, Delgado, García, y Barreiro (2018) investigaron sobre la influencia que ejerce el control interno respecto a la gestión administrativa del sector público en el Ecuador desarrollado en el año 2018. Los investigadores utilizaron el método inductivo-deductivo, partiendo de los elementos conocidos del control interno; de igual manera se utilizó el método analítico-sintético haciendo uso de la bibliografía para analizar y sintetizar los aspectos documentales. Se concluye que a efectos de mejorar la gestión en el gasto de los recursos públicos, los procesos de control interno que puedan implementar las dependencias del estado, van a reforzar cada uno de los sistemas relacionados con el proceso del gasto público. Corresponde a la entidad, diseñar la estructura del control en la entidad y su implementación es responsabilidad de los titulares de la misma, debiendo dar cumplimiento a la normatividad legal vigente.

Los autores establecen la necesidad y responsabilidad de los titulares de las entidades del estado de implementar los sistemas de control interno, toda vez que va a permitir mejorar la gestión en el uso de los fondos públicos acorde a la normatividad legal vigente.

A nivel nacional

Sánchez (2020) realizó en Cajamarca una investigación para determinar estrategias que permitan reducir la morosidad en la cobranza de los tributos de los contribuyentes de la jurisdicción de Bellavista, desarrollando una descriptiva – propositiva de diseño cuantitativa, utilizando los instrumentos cuestionario, la entrevista y el análisis documental con una muestra de 346 personas. Se concluye que la falta de compromiso y la carencia en la difusión genera un elevado índice de morosidad recomendando se implemente un plan para capacitar al personal encargado de recaudación de los tributos, así como realizar una campaña de sensibilización mediante la difusión entre la población de los beneficios que obtiene la ciudad al elevar la recaudación tributaria y la transparencia en el manejo de los recursos.

El autor en la presente investigación considera que uno de los factores que incrementa la morosidad es la falta de conciencia tributaria y la desinformación del contribuyente del destino de los fondos provenientes de la recaudación.

Copia (2020) en la ciudad de Jaén realizó una investigación con el propósito de realizar una proposición para la implantación del control interno que le permita a la empresa elevar la eficiencia en la gestión financiera. En la investigación desarrollada concluye que el sistema de control interno en la empresa permitirá minimizar riesgos de carácter económico y en consecuencia mejorar la solvencia de la organización, así como mostrar una gestión financiera positiva y adecuada que beneficie a la empresa.

Para asegurar de manera razonable que se alcancen los objetivos de la empresa, resulta necesario que se implemente el control interno. La autora considera que este nos otorgará información financiera confiable, así como eficiencia en cada una de sus operaciones.

Bazan (2019), desarrolló una investigación en Provías Nacional en Lima, perteneciente al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, específicamente con el objeto de determinar la efectividad del control interno en el órgano de Administración, realizada en el año 2019. La metodología de investigación realizada es de tipo cuantitativo, básica, nivel descriptivo, no experimental y corte transversal. La muestra está representada por 50 trabajadores de las Oficinas de Contabilidad y Tesorería. El investigador concluye que se observa un nivel regular de eficiencia del control interno reflejado en un 60% y un deficiente nivel de efectividad que alcanza un 22% evidenciándose la necesidad de mejorar el control interno. Respecto al control previo es regular para un 32% y deficiente para un 64%, por lo que se recomienda verificar el cumplimiento de la normatividad legal.

Para el autor, cuanto más efectivo sea el control interno, mejor y más eficiente será la gestión en las áreas investigadas, ello nos va a asegurar el cumplimiento de la normatividad legal vigente.

Obando (2019) realizó una investigación en Trujillo con el propósito de proponer la implantación de un sistema de control en el órgano de tesorería, a efectos de establecer el nivel de incidencia en su gestión financiera durante el período 2017. El estudio es de tipo descriptivo no experimental haciendo uso de la encuesta a través de la aplicación de un cuestionario y la entrevista, teniendo

como resultado que la empresa mantiene riesgos de hurto o malversación a consecuencia de la ausencia de normas y procedimientos utilizados por la empresa. El investigador concluye que la puesta en funcionamiento del control interno en tesorería influye directamente en la gestión financiera de la organización haciendo uso de nuevos procedimientos y políticas para el manejo de los recursos, haciendo énfasis en el cumplimiento de la normatividad relacionadas a la prevención de robos o fraudes.

Para el investigador existe una estrecha relación entre el control interno de la organización y la gestión de los recursos financieros, toda vez que permitiera identificar y minimizar riesgos como robos, fraudes u otros.

Meneses (2019) desarrolló un estudio en una municipalidad de la provincia de Lima para conocer el grado de relación que existe entre el control interno y la gestión de administración, habiendo utilizado el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental. El investigador utilizó una muestra de 50 servidores de la municipalidad aplicándose la técnica de la encuesta y la validación de la confiabilidad se sometió a una prueba mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach. La conclusión determina la existencia de una relación de la gestión de administración y el control institucional de la municipalidad, por lo tanto, a mayor eficiencia de la gestión de administración, mejor es el control interno de la entidad, en consecuencia se recomienda a las autoridades de las diferentes municipalidades a implementar, desarrollar y ejecutar continuamente el control interno institucional y promover talleres de capacitación y concientización al personal que coadyuven a mejorar la gestión administrativa del sector público.

Mendoza (2020) realizó un trabajo de investigación en una Caja de Ahorro y Crédito del Departamento de Ucayali para determinar cuáles son las causas que determinan el nivel de morosidad en dicha entidad financiera, en base a información del año 2017. El estudio es de tipo básica, descriptivo, habiendo utilizado el método descriptivo - explicativo y el diseño es descriptivo transversal, haciendo uso de la técnica de la encuesta. El tamaño de la muestra está representado por 130 clientes y el instrumento empleado es el cuestionario de preguntas con graduación tipo Likert; y las técnicas de recojo de datos son: la encuesta, la revisión documental en las centrales de riesgo y el análisis

documental y bibliográfico. El investigador concluye que el endeble sistema utilizado para evaluar los créditos y la mínimo nivel de cultura de pagos son factores determinantes en el incremento de la morosidad de los clientes de la Caja de Ahorro y Crédito, por lo que recomienda exigir mejores condiciones de clientes futuros enfatizando la calificación en la presentación y evaluación de los documentos, así como promover la capacitación de los asesores de crédito.

El otorgamiento de créditos sin efectuar una adecuada evaluación de los clientes, así como el mínimo nivel de cultura de pagos genera en la entidad el incremento de la morosidad, por tanto concluye que resulta necesario implementar mecanismos de evaluación de sus clientes.

Coronel y Quintana (2019) realizaron una investigación en la provincia de Huancayo para reducir los niveles de morosidad implementando políticas crediticias desarrolladas en el año 2019. Para el efecto las investigadoras utilizaron el método científico y de tipo aplicada, la muestra estuvo compuesta por 28 droguerías de la provincia de Huancayo. Respecto a las técnicas se aplicaron la encuesta para recopilar información y la observación directa; y en cuanto a los instrumentos se hizo uso del cuestionario con una relación de preguntas aplicadas a los empresarios de las droguerías. El resultado del estudio determina que la implementación de políticas de crédito disminuye en gran nivel la morosidad y permite agilizar la cobranza, así como también una correcta evaluación del crédito hace posible la reducción de la morosidad y permite determinar de manera eficaz los problemas cualitativos y cuantitativos del cliente.

Para el autor, la implementación de una efectiva política para el otorgamiento de los créditos minimiza los riesgos de morosidad, así como permite identificar los problemas del cliente.

Coz y Pérez (2017) investigaron en en la región centro del país la incidencia del control interno para una gestión administrativa eficiente en la empresas que brindan el servicio de energía eléctrica, para lo cual desarrollaron un estudio de tipo aplicada, de nivel descriptivo y método deductivo haciendo uso de la entrevista, encuesta asicomo de la observacion, y la muestra conformada por diez empresas del sector. Los investigadores concluyeron que el ambiente de

control influye en la eficiencia de la gestión administrativa, permitiendo el desarrollo el mejor actitud en las actividades del personal.

Según el Informe COSO I, el ambiente de control es uno de sus componentes que tienen como propósito mantener un entorno para estimular e influenciar las actividades de los trabajadores con relación al control de cada una de sus tareas o funciones. Los autores identificaron que en las empresas tercerizadoras del servicio de energía eléctrica, la eficiencia de la gestión de personal aumenta notoriamente con la implementación de un ambiente de control.

A nivel local

Cavero (2020), realizó una investigación desarrollada en la ciudad de Chiclayo, para establecer estrategias de cobranzas que hagan posible a la empresa local reducir los niveles de morosidad de sus clientes en el año 2020, haciendo uso del cuestionario de encuesta así como de la guía de entrevista aplicados a una muestra de 96 clientes, concluyendo que estas estrategias deberán aplicarse para los antiguos y nuevos clientes con el propósito de obtener una mejor gestión, recomendando la contratación del factoring que permitirá incrementar el efectivo y la liquidez, así como hacer uso de la herramienta Equifax para realizar la evaluación previa del historial crediticio de los clientes.

La falta de liquidez y solvencia económica es un problema latente en muchas empresas, por tanto el autor considera que la implementación de estrategias de cobranza, así como una eficiente evaluación crediticia al cliente va a asegurar la disminución de la morosidad

Huamanchumo (2020) desarrolló en Santa Rosa de la provincia de Chiclayo una investigación a efectos de proponer la implantación de un sistema de control en una ferretería cuyo fin fue mejorar significativamente la gestión financiera de la organización, aplicando para ello la metodología descriptiva y no experimental, utilizando la entrevista y guía de observación aplicados a una muestra de 8 trabajadores, concluyendo que la carencia de un manual de procedimientos y reglamento de organización y funciones en la empresa genera riesgos en la gestión financiera, así como la carencia del uso de herramientas financieras para la toma de decisiones pone en riesgo el uso de los recursos.

El investigador considera que la ausencia de instrumentos técnicos de gestión como manuales de procedimientos, de funciones y otros genera riesgos en la gestión, por tanto resulta indispensable su implementación.

Guerrero (2019), a efectos de disminuir el grado de morosidad de los usuarios de la financiera Mibanco de Chiclayo, realizó una investigación para implementar de estrategias de cobranza, para ello hizo uso del método descriptiva y no experimental sobre una población de doce personas, asumiendo el diseño con enfoque cuantitativo que implica el examen de datos medibles. Además, utilizó el diseño no experimental, con coeficiente de confiabilidad de 0.901 de acuerdo a la prueba estadística Alfa de Cronbach. Para el estudio se utilizó las técnicas del análisis documental, la encuesta y la entrevista, habiendo determinado que el índice de morosidad es de nivel medio alto ascendente al 58.3%, siendo necesario recuperar las moras vencidas como aquellas que representan alto riesgo para lo cual se proponen implementar estrategias de cobranza diseñadas.

El investigador concluye en la necesidad de incorporar estrategias de cobranza en las empresas materia de la investigación, toda vez que se evidencia un incremento en los niveles de morosidad ocasionando riesgos en la gestión financiera.

Rivas (2019), realizó una investigación sobre el grado de cumplimiento de la normativa en el Hospital "Las Mercedes" de Chiclayo y la implementación de controles al interior de la entidad para elevar la eficiencia en la gestión en el órgano de tesorería habiendo utilizado un enfoque cualitativo, la investigación es de tipo aplicado y descriptivo aplicándose a una población de diez trabajadores durante el ejercicio 2019. En la investigación se ejecutó las técnicas de revisión documental mediante el uso de fichas documentales, la entrevista con la aplicación de cuestionarios y la observación mediante un flujograma. El investigador concluye que, a consecuencia del desconocimiento del personal involucrado y la carencia de políticas para generar una eficiente aplicación de la normativa relacionada al área de tesorería, ha ocasionado que el control interno en esta unidad sea deficiente y poco confiable.

En la entidad investigada se observa que existe desconocimiento del personal respecto de los procedimientos, por tanto se genera ineficiencia en la ejecución de sus funciones, por tanto el control interno carece de confiabilidad.

Rimarachín y Rodas (2019) desarrollaron una investigación para determinar los riesgos del control interno en una empresa de transportes y hacer mas eficiente el servicio de encomiendas, y en consecuencia minimizar el tiempo de atención, reducir los costos de operación asi como permitir tomar decisiones mas adecuadas durante el año 2019. Para el efecto desarrollaron la metodología aplicatva, descriptiva y no experimental, y como instrumentos hicieron uso de la entrevista, la ficha de observaciones y el cuestionario, Concluyendo que en la organización se observan riesgos relevantess de control en el servicio de encomiendas por la falta de conocimiento o ausencia de control que no solo limita las decisiones sino que restringe las posibilidades de proyectar el crecimiento de la empresa y la calidad de sus servicios, siendo necesario prever una visión empresarial que se fundamente en controles inevitables, en todos los órganos de la empresa, de lo contrario se podrian seguir generando pérdidas económicas, fraudes y servicio deficiente que afecten el posicionamiento y objetivos de la empresa.

El autor concluye que la ausencia de controles en la empresa ha generado riesgos, perdidas económicas y deficiencias en los servicios que brinda por lo que resulta necesario tener una visión empresarial estableciendo un sistema de control interno.

Coronado (2018), en su investigación realizada en la Universidad Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, específicamente en las facultades de ingeniería, propone la incorporación de un sistema de control interno que permita elevar la calidad de la administración del presupuesto institucional realizado en el año 2018. Para el efecto la metodología que aplico fue la de encuestas mediante cuestionarios, validación de documentos, pruebas de muestra de los instrumentos, y desarrollo de la investigación aplicandos a la población respectiva mediante reuniones y análisis de los datos obtenidos. El investigador determina que la implantación y aplicación precisa de un sistema de control en las facultades

materia de la investigación va a permitir una eficaz y eficiente gestión presupuestal.

El presupuesto institucional constituye una herramienta de gestión de suma importancia en la gestión institucional. El investigador determina que la implantación de un sistema de control en la entidad va a permitir una eficiente gestión en la ejecución presupuestal.

Urcia (2019), investigó el impacto generado por el grado de morosidad, en las utilidades en una empresa que brinda servicio de energía en Chiclayo durante el año 2019. La metodología del estudio se efectuó bajo un enfoque cualitativo, explicativo y correlacional y no experimental. Para el efecto se diseñó y desarrolló una encuesta a una población de 86 personas, de las cuales una persona pertenece a la empresa y 85 son usuarios del servicio que brinda la empresa y cuenta con una confiabilidad de 0.78 determinado por el indicador Alfa de Cronbach. De la investigación se concluye que la morosidad es un hábito de los usuarios y que ésta si influye en la rentabilidad de la entidad y a consecuencia de ello se ha limitado la liquidez, debiendo recurrir al sistema financiero para implementar mejoras tecnológicas en el servicio brindado al público.

El incremento de los niveles de morosidad en las empresas que brindan servicios públicos ha ocasionado falta de liquidez y solvencia económica en las entidades que perjudica en la calidad de los servicios, teniendo que acudir al sistema financiero para obtener recursos que se destinen a mejorar los servicios.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1 Control interno

1.3.1.1 Concepto

Ibarra, Vega, y Carmenate (2019) conceptualizaron al control interno como el proceso que involucra a todas as operaciones y procedimintos con un constante perfeccionamiento comprometiendo a todas las actividades que desarrolla la gestión, desde la dirección y todo el personal. Su implementación se realiza a traves de un sistema integrado de disposiciones, procedimientos y normativa que coadyuvan a reducir y prevenir riesgos tanto internos como

externos, propiciando que la institución alcance los objetivos y una apropiada rendición de cuentas.

Pereira (2019) considera que en una organización el control interno está orientado a reducir el efecto de los diversos tipos de riesgos que puedan incidir contrariamente en los resultados que la alta dirección espera, de tal manera que al implementarse los procedimientos de control, estos contribuyan significativamente a conseguir la eficiencia operativa de las organizaciones.

Para Santillana (2015) el control interno es la planificación de la empresa y todos aquellos procedimientos que de manera cohesionada realizan todos los órganos de la entidad, desde la alta dirección, gerencia y todo el recurso humano de la organización para proteger su patrimonio y documentación de importancia, así como garantizar la confiabilidad y razonabilidad de todo tipo de información, tanto económica, presupuestal o administrativa fomentando la eficiencia operativa e impulsar el acatamiento de la normatividad legal y políticas emitidas por la empresa. Considera que es un proceso que compromete a todas las actividades que realizan quienes conforman una organización con el objetivo de promover la seguridad y alcanzar los objetivos trazados por la organización.

Teniendo en consideración el enfoque contemporáneo del control interno, "Informe COSO I", se conceptualiza como el proceso que realizan el directorio o alta dirección de una organización, la gerencia y todo el personal, proyectado para otorgar certeza en la organización del logro de los siguientes tres grandes objetivos:

- a) Operaciones efectivas y eficientes
- b) Que la información financiera sea confiable e idónea
- c) Asegurarse del cumplimiento de la normatividad legal vigente.

En ese contexto podemos deducir que el control interno es un proceso que compromete a todos los sistemas de la organización, que otorga una prudente certeza que no puede ser absoluta del alcance de los objetivos y además que comprende y es ejecutado por todos los niveles de la empresa a través de palabras y acciones. (Estupiñan, 2015)

1.3.1.2 Principios básicos

Santillana (2015) en su publicación “Sistemas de control interno” considera que los principios básicos del control interno son:

- **Principio de equilibrio:** Considera que mientras la autoridad es delegable, la responsabilidad es compartida. Significa que al delegar autoridad deberá determinarse los procedimientos para evidenciar el cumplimiento de la responsabilidad otorgada y que la autoridad conferida sea perfectamente ejercida.
- **Principio de los objetivos:** Todo tipo de control se deberá basar en los objetivos de lo contrario no tendrá validez, en consecuencia a través del control deberá evaluarse el logro de los mismos.
- **Principio de oportunidad:** Significa que el control, deberá realizarse antes de la ocurrencia del error, de tal modo que se permitan adoptar las acciones correctivas con antelación.
- **Principio de las desviaciones:** Cuando se originen desviaciones o alteraciones respecto a lo planificado, estas deberán ser analizadas detenidamente para conocer el motivo que las ocasionaron y tomar las acciones necesarias para que ocurran nuevamente.
- **Principio de excepción:** Con el propósito de disminuir costos y tiempo se debe definir adecuadamente cuáles son las funciones que necesitan control.
- **Principio de la función controlada:** Significa que no se puede ser juez y parte del control. Es decir que la persona que realiza el control no puede formar parte de la actividad o función controlada.

1.3.1.3 Tipos de control interno

Estupiñán (2015), considera que para prever o hallar los riesgos potenciales la organización dispone de controles contables y administrativos:

- **Control administrativo:** consiste en el plan organizacional que asume cada organización con sus respectivos métodos y procedimientos para conseguir el objetivo administrativo a través de un medio apropiado. Su objetivo es conocer el estado de la empresa, establecer la coordinación de sus

funciones, tener la seguridad del logro de los objetivos, conocer si las operaciones se están realizando de acuerdo a la política institucional y preservar la ejecución eficiente de sus actividades.

- **Control interno contable:** es un instrumento que surge a consecuencia del control interno administrativo y tiene los siguientes objetivos: el registro oportuno de todas las transacciones, asegurarse que todo lo contabilizado exista e indagar cualquier diferencia para la tomar las acciones correctivas, que las operaciones se realicen previa autorización de la autoridad, directivo o funcionario competente y que el acceso a los activos solo sea posible previa autorización correspondiente.

1.3.1.4 Objetivos del control interno en el sector público:

Para la Contraloría General de la República (2016), el control interno en el sector gubernamental tiene cuatro objetivos fundamentales:

- **Operacionales:** que busca fomentar la eficiencia, eficiencia y transparencia en las actividades de la entidad, así como resguardar y cautelar los bienes y recursos del Estado

- **De cumplimiento:** relacionado a hacer cumplir la normatividad aplicable a cada una de las entidades y fomentar la oportuna rendición de cuentas.

- **De información:** Concerniente a asegurar estrictamente la credibilidad y transparencia de la información

- **Organizacionales:** Que pretende promover el ejercicio de valores y principios en la institución así como la oportuna rendición de cuentas.

1.3.1.5 Componentes del control interno:

Estupiñan (2015), considera que son cinco los componentes del control interno y que se relacionan entre sí, de acuerdo a como la administración o gerencia maneja la empresa y forman parte de sus procedimientos administrativos, y son:

- a) **Ambiente de control:** se basa en instaurar un entorno que motive y contribuya a que el personal desarrolle acciones de control de sus

actividades. En este se sostienen los de los demás elementos del control a administrar y tiene le propósito de proporcionar disciplina, y ocasiona efecto en la forma como se ejecutan las procedimientos, se fijan los objetivos y reducen las contingencias.

b) Evaluación de riesgos: Se basa en determinar y analizar las contingencias o riesgos de mayor trascendencia para que la entidad alcance los objetivos, así como la base para establecer la manera en que tales contingencias deben ser superadas. Cabe mencionar que toda entidad esta sujeta a diversos riesgos que podrían ser ocasionados por fuentes internas como externas, por lo tanto deberán ser evaluados por la gerencia. Para reconocer factores críticos de éxito resulta necesario establecer objetivos. Cuando los factores han sido debidamente reconocidos, corresponde a la gerencia determinar la forma de medirlos y prevenir que estos sucedan a través de mecanismos de información. Existen varias técnicas para evaluar los riesgos, como por ejemplo el análisis del de vulnerabilidad, de FODA, de las cinco fuerzas, entre otros.

c) Actividades de control: son aquellas en las cuales todo el personal de la entidad desarrollan para el cumplimiento de las actividades previstas. Estas están diseñadas en políticas, procedimientos y sistema. Las actividades de control son de suma importancia porque conducen a la forma correcta de como realizar las operaciones, asimismo constituyen el mecanismo perfecto para el logro de los objetivos de la empresa.

d) Sistemas de información y comunicación: Considera que los sistemas de información se encuentran en toda la organización, en consecuencia atienden uno o más objetivos del control. Contar con información adecuada y en el momento preciso es de vital importancia para el control de la entidad y permite tomar decisiones acertadas relacionadas a la ejecución de los recursos. Una parte importante de esa información se refleja en los estados financieros, por tanto su aporte es indiscutible. La información previamente identificada se debe dar a conocer en forma oportuna al personal, de tal manera que le permita cumplir con sus obligaciones.

e) Supervisión y monitoreo: Significa que todo proceso debe ser supervisado y monitoreado permanentemente de tal manera que puedan

realizarse las modificaciones respectivas cuando fueran necesarias. Los controles se deben supervisar constantemente para tener la certeza que los procesos funciones en la forma como han sido previstos. Las deficiencias encontradas como consecuencia de la supervisión deberán ser comunicadas a la alta dirección o a la gerencia.

1.3.1.6 Sistema de Control Interno

Definición

Permite advertir o mitigar contingencias, riesgos, hechos irregulares y actos ligados con la corrupción y el fraude en las entidades que integran el aparato estatal. Es el conjunto de componentes de la organización como la planificación, control, organización, evaluación de quienes conforman la entidad, directivas y procedimientos, sistemas que involucran la información de la organización, canales de comunicación que se relacionan con independencia pretenden encontrar concordancia y lograr armónicamente los objetivos de la entidad (Contraloría General de la República, 2016)

Fundamentos

Aquí se aplica la fórmula de la triple "A"

Autocontrol: consiste en la capacidad de evaluar nuestro propio trabajo, valorarlo y realizar los correctivos necesarios para mejorar los procesos o actividades.

Autorregulación: es la facultad que tienen las entidades para emitir normas y reglamentos para evaluar sus procedimientos a efectos de efectivizar y transparentar sus funciones

Autogestión: Es la facultad que tiene la entidad para interpretar, coordinar y desarrollar correctamente la gestión administrativa en el contexto de lo regulado en nuestra Constitución y Normatividad Legal vigente.

Ventajas

Entre las destacadas se pueden mencionar:

- a) Contribuye a conseguir objetivos
- b) Promueve el crecimiento de la organización

- c) Incentiva y fomenta la práctica de valores
- d) Aseguramiento en el acatamiento de la normatividad legal
- e) Promueve la rendición de cuentas
- f) Nos asegura que bienes y recursos de la entidad estén debidamente protegidos
- g) Nos permite disponer de información puntual y confiable
- h) Contribuye a lograr la eficiencia y transparencia en las actividades
- i) Permite la reducción de riesgos de corrupción
- j) Incentiva a generar una política de prevención.

1.3.1.7 Herramientas del control interno

Los Manuales de Procedimientos

Vivanco (2017) considera que los Manuales de Procedimientos se constituyen en herramientas fundamentales y efectivas del control interno y se orientan como guías prácticas de políticas, procesos, controles de ciertas áreas de la empresa, estos permiten reducir significativamente los riesgos y deficiencia operativas financieras y en consecuencia originan una óptima toma de decisiones en la institución.

Disponer de un Manual de Procedimientos otorga ventajas a la organización u órgano administrativo para el cual ha sido diseñado, sobre todo para el empleado toda vez que le va a permitir cumplir con sus objetivos en menor tiempo, haciendo uso de mejores medios y por ende contribuir al alcance de los objetivos institucionales. Las ventajas son las siguientes:

- Permiten que los procedimientos se fundamenten bajo un marco normativo – administrativo previamente establecido.
- Coadyuvan a unificar criterios en desarrollo de actividades y contribuyen a uniformizar en el trabajo.
- Regulan la metodología del trabajo

- Permiten ubicar los documentos en general y es una herramienta de ayuda para la ejecución de las actividades de forma eficiente.
- La información que se maneja es oficial, formal y autorizada
- Establecen delimitaciones de las obligaciones del personal.
- Son instrumentos de consulta constante y se utilizan el perfeccionamiento de las actividades.
- Determinan los controles de la gestión administrativa
- Permiten tomar de decisiones acertadas
- Impiden las consultas constantes a los órganos administrativos y la implementación de procesos irregulares.
- Suprimen las imprecisiones, incertidumbre y dualidad de funciones.
- Se utiliza como base para la capacitación y perfeccionamiento al personal que recién ingresa.

Los manuales de procedimientos se constituyen como la herramienta más útil e idónea para plasmar el proceso de cada una de las actividades al interior de una institución, en los que se detallan políticas, normatividad legal, controles para la ejecución de actividades eficientes

1.3.1.8 Características del Sistema de Control Interno

Calle (2018) considera que una buena organización genera un sistema de control interno efectivo, permitiendo minimizar el nivel de errores o hechos irregulares y coadyuva a cumplir los objetivos del sistema de control por lo tanto debe contar con cinco características fundamentales:

- **Plan de organización**

Este debe ser sencillo y flexible y debe determinar claramente cada una de las funciones de las unidades orgánicas y del personal que pertenecen a ella.

También resulta necesario disponer de un organigrama para alinear cada área de la entidad, en el que se determine línea de autoridad y responsabilidades de todas las áreas de la institución. Esta delimitación de actividades y funciones deben ser

establecidos en manuales de procedimientos con la finalidad de ser claros y no permitir equivocaciones y yerros.

- **Segregación de funciones**

Separando cada una de las funciones de los órganos que componen una organización nos otorga independencia en la estructura de la entidad, generando que una persona no sea responsable de la diversas etapas de una transacción o actividad. En tal sentido, se requiere que los procesos pasen por diferentes fases, y estas estén a cargo de diferentes empleados o servidores.

- **Control de acceso a los activos**

Para disponer de un eficiente control interno, se debe contar mayormente con procesos seguros. Una empresa logra un nivel razonable de seguridad cuando se restringe el acceso a los registros de contabilidad o a los activos.

- **Sistemas de autorización y procedimiento**

La existencia de un control interno eficiente y eficaz requiere procedimientos para vigilar los registros de transacciones y operaciones.

Los registros que den a conocer los resultados de determinado procedimiento necesitan ser obtenidos por fuentes que cuenten con independencia con la finalidad de que sean factibles de comparación con el órgano que realizó la actividad. En caso de observarse discrepancias, quedará en evidencia que existen fallas al realizar el registro de la información.

- **Métodos para procesar los datos**

Los medios para el procesamiento de datos podrán ser mecánicos o digitales dependiendo de la dimensión de la organización.

Con la finalidad de minimizar la probabilidad de equivocaciones y alteraciones e implicar a todo el personal involucrado en el proceso, es necesario el uso de software informáticos que permitan el monitoreo de los controles internos en forma objetiva

Para Sánchez W.(2017) el control como sistema, mantiene detalles especiales que determinan su estructura conceptual y orientan su materialización instrumental. Fundamenta el control bajo cinco características:

- **El control es autónomo**

Manifiesta que el control es autónomo y no depende ni obedece a intereses particulares. En los casos de controles sociales, cuyos orígenes emanan del Estado, la función de control dentro del mismo Estado en gobierno de orden constitucional y democrático es desarrollada por el órgano pertinente y su accionar no puede depender de los intereses particulares de las personas que son objeto de ella. La estructura de un estado democrático incorpora diversos tipos de control que requieren de autonomía en su accionar, siendo necesario un deslinde y separación de poderes, siendo el control una forma de poder.

Considerando que el control se desarrolla sin depender o estar sujeto a los intereses o decisiones del objeto de control, podemos determinar que el control se caracteriza por ser autónomo.

- **El control es neutral**

El control involucra por lo menos a dos partes en disputa y la neutralidad como cualidad considera que su accionar deberá desarrollarse sin tomar partido en favor de alguna de las partes, en ese contexto las normas como instrumentos o herramientas del control deberán estar encaminadas a proteger y salvaguardar el interés común, por tal razón el control no debe favorecer ni discriminar a nadie.

La observancia de intereses particulares y de determinado sector en la sociedad, requiere necesariamente que el control adopte una posición estrictamente neutral que favorezca a la sociedad en general. La discriminación y los favorecimientos terminan por minar la moral de las personas e inducen a prácticas individualistas sin respetar las normas y en consecuencia terminan corroendo las bases de una sociedad.

- **El control se instrumentaliza mediante información**

Significa que cada vez que a un sistema le proporcionamos información, estamos materializando elementos o componentes que regulan su

funcionamiento. El Estado por medio de sus entidades, sistemas y estrategias de control , consigue recoger de los ciudadanos datos y cifras que suministran información suficiente y de necesidad para ejercer potestad sobre sus ciudadanos con el propósito de evitar que ocurran actos que atenten contra el establecimiento , o que en el caso de presentarse una emergencia o siniestro permitan identificar a quienes presuntamente hayan infringido. El registro ante la notaría, los datos estadísticos, el registro de identificación civil, las licencias, datos del sistema de salud, y otros suministran gran cantidad de información de la ciudadanía.

- **El control es integral**

A diferencia del seguimiento que es focalizado, el control es integral, porque el caos y el desorden ocurren ante la ausencia de normas y leyes, al dictarse la normativa necesaria aparece el orden y en consecuencia se mantiene el control.

En la constitución de un Estado, el pueblo y la sociedad se basan en una Constitución la delimita todo el marco normativo y su reglamentación involucra a todo el territorio que lo comprenden y los pobladores que lo constituyen. Todos están obligados a someterse a esta normativa, salvo los casos de la insurgencia armada. A consecuencia de la Constitución se dictan leyes, decretos y demás normas que tienen el mismo nivel de cobertura.

- **El control es permanente**

Mientras que el control actúa en forma permanente, la evaluación se realiza posteriormente. Al hablar de control permanente, se hace referencia a la función que tiene por objeto el control de evitar el desorden, el caos y mantener las regularidades en todos los entornos.

Podríamos citar los siguientes ejemplos: Un supervisor en determinado centro de trabajo no evalúa, su presencia obedece a un acto de control. El policía de tránsito en la vía que desarrolla sus labores no evalúa, está ejerciendo el control antes el cual conductores se limitan de cometer infracciones que violen las reglas de tránsito, en caso ocurriera un accidente procederá a evaluar.

1.3.2. Morosidad

1.3.2.1. Definición

Consiste en el hábito o costumbre que incurre un deudor, que puede ser una persona natural o jurídica, en el incumplimiento de pago de una obligación vencida. En tal sentido, el moroso es aquel que no ha cumplido con el pagar una deuda vencida, sin embargo para adquirir tal condición se requiere que exista un documento contractual pudiendo ser un contrato, factura, cheque u otro documento donde se especifique las condiciones de fecha de pago y cobro entre ambas partes, en consecuencia no se puede afirmar que toda persona que no afronte sus deudas es moroso. (Economipedia, 2020)

Para la Real Academia Española (2020), en su Diccionario Jurídico se define como el retraso, aplazamiento, incumplimiento puntual en el pago de sus obligaciones.

Según Royo (2013) financieramente define a la morosidad como aquel estado en el que se sitúa una persona física o jurídica ante el incumplimiento de la obligatoriedad de sus pagos tanto en tiempo como en forma.

Brachfield (2017) manifiesta que en España, la palabra “moroso” se utiliza para identificar a la persona en condición de impagador incorregible. Considera que actualmente este término se utiliza para identificar quien dilata o retrasa el pago de una deuda o promesas de pago. En el ámbito legal se puede afirmar que el deudor jurídicamente se encuentra en mora desde que ha vencido su obligación y dilata su cumplimiento culpablemente.

El término morosidad significa el incumplimiento en el pago de una deuda en la fecha correspondiente, vale decir que si bien el deudor no ha cumplido con su obligación de pago en la fecha respectiva, de todas maneras cumple con pagar la deuda en su totalidad. En tal sentido se considera moroso a aquel persona que aunque tarde pero paga. Por otro lado existen los morosos en los cuales resulta necesario realizar dotaciones o provisiones contables de una posible quiebra de la deuda debido a que existen riesgos por su antigüedad, importe u otras condiciones que resultan difícil su cobranza. (Brachfield, 2003)

1.3.2.2 Causas de la morosidad

Brachfield (2003) considera que existen varios factores que relacionándose entre si ocasionan el nivel de morosidad de una economía, país o determinado sector. Se pueden mencionar a los siguientes:

La coyuntura económica; que afecta directamente a la magnitud de la morosidad toda vez que en épocas de prosperidad los niveles de morosidad se reducen, en cambio en tiempos de recesion la morosidad se incrementa.

El sistema financiero; es quien regula el volúmen del dinero, en consecuencia cuando las entidades financieras otorgan creditos con mínimos porcentaje de interés, la morosidad descende, sin embargo en épocas de crisis las instituciones financieras limitan los créditos y las tasas de interés aumentan por tanto la morosidad se incrementa.

La oportunidad en el pago de las administraciones del sector público Cuando estas instituciones demoran en el pago a a quienes les proveen, se produce una cadena toda vez estos al no recibir el pago de las entidades públicas tambien demoran en pagar sus propias obligaciones, de tal modo que sus proveedores tambien incumplen en el pago de sus deudas y asi sucesivamente.

El mercado y la competencia; Cuando existe mayor oferta y disminuye la demanda los proveedores reducen sus exigencia de cobranzas y arriesgan sus ventas, sin embargo cuando la demanda supera a la oferta los proveedores inclusive exigen el pago adelantado en sus ventas. De igual manera, cuando la competencia es leal posible controlar a los morosos, sin mebargo cuando los competidores se disponen a vender sin ninguna condición, resulta dificil controlar al moroso.

El sector económico y el subsector; existen subsectores que no existe morosidad o es muy limitada porque estos implementan controles para alejar a los malos pagadores, incidiendo en el grado de morosidad.

La cultura empresarial y las costumbres de pagar; la costumbre de pagar tarde: En muchos casos este es el principal motivo de la morosidad. No se observa en muchos paises una cultura que promueva el pago oprtuno, ni tampoco las organiozaciones se identifican como buen pagador.

En consecuencia, no son factores coyunturales o estructurales que ocasionan la morosidad, sino una postura general de la sociedad ante el incumplimiento en el pago de sus deudas. Al moroso poco le importa si su conducta es ética o no, maxime aun si la sociedad no discrimina este tipo de comportamientos.

El tejido y la estructura empresarial; este es tambien un factor determinante de la morosidad toda vez que hay entidades con una defectuosa estructura financiera, deficiente organizacion y un pésimo planeamiento. Estos hechos se originan mayormente por la poco competente actuacion de la direccion que solo se limita a incumplir el pago a sus acreedores como alternativa ante la crisis de tesoreria.

El marco legal; aunque en varios paises se han dictado leyes para salvaguardar los derechos de los acreedores, un reducido porcentaje de las empresas inician acciones judiciales para exigir el pago de sus créditos morosos y la principal razón es la demora de los procesos judiciales. Muchos acreedores consideran poco provechoso asumir un pleito con el moroso ´porque la sentencias no se cumplen o en su defecto se dictan demasiado tarde.

Para Diaz (2014) existen tres factores que determinan la morosidad:

Factor económico: Este resulta ser uno de los factores mas concurrentes en los clientes a consecuencia de la inestabilidad económica. No obstante que al momento de asumir el crédito y previa evaluación este factor no está presente, sin embargo podría presentarse durante el período del compromiso debido a ingresos insuficientes, situaciones familiares u otros que ocasionan el retraso en el pago de sus obligaciones.

Factor social: Este factor obedece a situaciones personales originados por problemas de salud, contingencias a causa de robos, desastres u otros que afecte la economía del cliente y ocasione el incumplimiento de sus compromisos convirtiendolo en deudor moroso.

Factor cultural: Este factor resulta ser muy habitual y esta relacionado a la conducta del cliente (sea por estilos de vida o costumbre), ya que este le resta importancia a cumplir oportunamente con sus obligaciones, no obstante que

dispone de los recursos suficientes para pagar sus deudas. Este factor se encuentra asociado a la ética del cliente.

1.3.2.3 Tipos de morosos

Conexionesan (2017) considera que no todos los deudores son iguales, por tanto es necesario conocer a cada uno respecto a su liquidez, solvencia, historial de pagos, nivel de endeudamiento. Se pueden identificar los siguientes tipos de clientes morosos:

Morosos fortuitos: son los que por falta de liquidez u otra manera de cancelar sus deudas están imposibilitados de cumplir con sus obligaciones en los plazos establecidos. En estos casos es recomendable otorgar un mayor plazo para el cumplimiento de su obligación.

Morosos intencionales: Son considerados quienes contando con los medios para pagar no lo hacen porque no quieren. Aplazan el pago aprovechando la benevolencia de sus acreedores para pagar después de un gran periodo o nunca pagan.

Morosos negligentes: Son aquellos que no evidencian el más mínimo interés de conocer el importe de su deuda y prefieren gastar su dinero en otras cosas antes de pagar sus deudas.

Morosos circunstanciales: son aquellos que al identificar un error o falla en el bien o servicio adquirido, inmediatamente se niegan a pagar; sin embargo a la solución del problema concluyen cancelando.

Morosos despreocupados: son aquellos que ni siquiera conocen de su deuda debido a su deficiente organización, no obstante podrían tener voluntad de pago pero olvidan su responsabilidad debido a la carencia de planificación y organización en sus actividades. Se sugiere enviar notificaciones previas al vencimiento.

1.4. Formulación del problema

¿En qué medida la aplicación del control interno incide en la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo durante el año 2019?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Actualmente, en un mundo tal convulsionado por el fraude y la corrupción sobre todo en las entidades del aparato estatal, la implantación y aplicación de un sistema de control interno resulta ser una herramienta de trascendental importancia en el nivel administrativo, financiero, productivo y económico toda vez que le permite a la alta dirección de la organización prever el logro de los objetivos institucionales. En ese contexto se podría afirmar que la implantación del control interno tiene un valor significativo, toda vez que impulsa la eficiencia en las organizaciones y asegura la efectividad en sus procesos, y sobre todo que cautela el cumplimiento de la normatividad legal y principios contables.

Con relación a las cuentas por cobrar, estas resultan de gran relevancia en la organización, toda vez que están representando dinero propio que por ciertas razones se encuentra en poder de los clientes; en tal sentido en la medida que implementemos acciones para que ese dinero sea recuperado en el más corto plazo, permitirá a la entidad disponer de suficiente solvencia económica y en consecuencia alcanzar los objetivos institucionales.

Conforme lo dispone el Decreto Legislativo N°1411, la finalidad de las Sociedades de Beneficencia es brindar servicios de apoyo social a la población que se encuentren en condiciones de pobreza o vulnerabilidad. En ese orden, la Beneficencia de Chiclayo tiene como misión asistir y brindar apoyo a personas que se encuentren en condición de peligro sea social, físico o moral con la atención de servicios que permitan elevar sus cualidades de vida; a través de diversos programas sociales que son financiados con recursos que la propia entidad genera mediante algunas actividades productivas y comerciales. Cabe precisar que el Tesoro Público no transfiere recursos para el sostenimiento de los mencionados programas sociales.

Una de las principales fuentes de ingresos lo constituye el arrendamiento de inmuebles de propiedad de la SBCH, y es precisamente en este rubro que se observa un incremento en la morosidad, la misma que representa el 50 % de las cuentas pendientes de cobranza, hecho que pone en riesgo la solvencia de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, y por ende limita la cobertura de atención de los programas sociales.

En tal sentido, la presente investigación permitirá brindar una solución basada en el método científico, que coadyuve a reducir significativamente los índices de morosidad, a través de procedimientos de control eficaces que aseguren el cumplimiento de la normativa legal vigente y en consecuencia el alcance de las metas objetivos de la entidad.

1.6. Limitaciones

En el desarrollo del presente estudio, la principal limitación es el acceso a la mayoría de usuarios o clientes en condición de morosos a consecuencia de las restricciones producto de la pandemia ocasionada por el COVID 19, teniendo en consideración que la información de la base de datos (teléfonos, correos electrónicos y direcciones) de la entidad no se encuentra actualizada

1.7. Hipótesis

H₁: La aplicación del control interno incide de manera inversa y significativa en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019

H₀: La aplicación del control interno no incide de manera inversa y significativa en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019

1.8. Objetivos

I.8.1. Objetivo General

Identificar la incidencia del control interno en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019

I.8.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación del componente ambiente de control con la morosidad de los clientes de la Beneficencia de Chiclayo, año 2019.
- Identificar la relación del componente evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019.

- Verificar la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la Beneficencia de Chiclayo, año 2019.
- Analizar el efecto del nivel de informacion y comunicacion con la morosidad de los clientes de la Beneficencia de Chiclayo, año 2019.
- Identificar la incidencia de la supervisión y monitoreo con la morosidad de los clientes de la Beneficencia de Chiclayo, año 2019.

II. METODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de la investigación

Conforme lo manifiesta Gómez (2006), el estudio es de tipo descriptivo por que su objetivo investigar la relación e incidencia entre dos (2) variables, y cuantitativa porque se aplican métodos y técnicas cuantitativas con un análisis estadístico susceptible a la medición del control interno y la morosidad de los clientes de la SBCH.

2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño la presente investigación es no experimental, toda vez que se aplica sin manipular de forma deliberada las variables, por lo tanto, no sufren ninguna alteración, de tipo transversal pues recepciona y analiza información en un determinado periodo y correlacional toda vez que se describen relaciones entre las dos variables en un determinado período o momento conforme lo indica Gómez (2006).

2.2. Población y muestra

2.2.1 Población

La población está constituida por todos los componentes de un fenómeno de estudio incluyendo a todas las unidades de análisis que componen el mencionado fenómeno, los cuales deberán ser cuantificados para el objeto del estudio o investigación Tamayo (2004).

Para el presente estudio, la población se constituyó por un total de veinte trabajadores, entre Gerencia General, Gerencia de Negocios, Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria, Oficina de Administración, Unidad de Tesorería, asistentes, encargado de las cobranzas, así como los 120 inquilinos de los inmuebles de propiedad de la SBCH, haciendo un total de 140 personas los cuales constituyen la población de la presente investigación.

2.2.2 Muestra

La muestra representativa de la población será no probabilística, y por conveniencia a juicio e interés del investigador. Para el INEI (2011), en el caso de muestreo no probabilístico, la muestra se calcula en base a criterios y juicios subjetivos, por lo tanto no se conoce la probabilidad de la selección de las unidades de la población materia del estudio. En el presente estudio la muestra estará constituida por 40 personas distribuidas de la siguiente manera: 20 servidores de la Beneficiencia de Chiclayo de las áreas involucradas materia del estudio y 20 usuarios (inquilinos) de los inmuebles de propiedad de la entidad.

2.3. Variable y operacionalización

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES /CATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMES | TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS |
|--|---|--|--|--|---|---|
| Variable Independiente: Control Interno | Proceso realizado por el directorio o alta dirección de una organización, por la gerencia y todo el personal, proyectado para otorgar certeza en la organización del logro de los siguientes tres grandes logros: Operaciones efectivas y eficientes; que la información financiera sea confiable e idónea, y asegurarse del cumplimiento de la normatividad legal vigente. | Esta variable es de vital importancia, toda vez que nos asegura el uso eficiente de los recursos, cumplimiento de las normas legales, emitir información confiable, así como nos asegura razonablemente el logro de los objetivos de la entidad. El instrumento consta de 20 preguntas que nos permitirá medir la variable “control interno” | Ambiente de control | Integridad y valores éticos | 1. ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa? 2. ¿El trato de la gerencia con sus empleados y clientes se basa en valores éticos? | <p><u>Técnica</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumento</u> Cuestionario de Encuesta</p> <p>Alternativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre <p>Escala de Likert</p> |
| | | | | Políticas y prácticas de recursos humanos | 3. ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente? 4. Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades? | |
| | | | Evaluación de riesgos | Desarrolla mecanismos para reconocer riesgos | 5. ¿Identifica riesgos que puede amenazar la seguridad, eficiencia de los procedimientos y actividades que desarrolla la entidad? 6. ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos? | |
| | | | | Ejecuta evaluación de fraudes | 7. ¿Se han evaluado riesgos de fraude en el área como la alteración de la información de las cuentas cobradas o registros de recaudación? 8. ¿Tiene conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de deudas de los clientes? | |
| | | | Actividades de control | Realiza conciliaciones periódicas | 9. ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos? 10. ¿Se emiten reportes periódicos detallados de la morosidad de los inquilinos según su antigüedad a la Gerencia? | |
| | | | | Controla revisiones | 11. ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días? 12. ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal del área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad? | |
| | | | Sistemas de información y comunicación | Otorga adecuada información | 13. ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? 14. ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores? | |
| | | | | Prepara reportes externos | 15. ¿Los sistemas de información de la entidad brinda los reportes oportuna y eficientemente para un adecuado seguimiento y correcta toma de decisiones? 16. ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes? | |
| | | | Supervisión y monitoreo | Valora calidad de desempeño | 17. ¿Se establecen metas mensuales de recaudación y motiva al personal para alcanzarlas? 18. ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área? | |
| | | | | Desarrolla actividades de administración y supervisión | 19. ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad? 20. ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior? | |

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES /CATEGORÍAS | INDICADORES | ÍTEMS | TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS |
|------------------------------------|---|--|-------------------------|----------------------|---|---|
| Variable Dependiente: Morosidad | Consiste en el hábito o costumbre que incurre un deudor, que puede ser una persona natural o jurídica, en el incumplimiento de pago de una obligación vencida | Esta variable nos expresa el incumplimiento en el pago de una obligación vencida de una persona que puede ser natural o jurídica, para el efecto el instrumento consta de diez preguntas que nos permitirá conocer la variable "morosidad" | Factor económico | Ingresos y egresos | 1. ¿Considera que en la Beneficencia son tolerantes en la cobranza ante problemas económicos que usted presenta? | <u>Técnica</u> Encuesta <u>Instrumento</u> Cuestionario de Encuesta Alternativas: Escala de Likert 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre |
| | | | | | 2. ¿Está conforme con el costo por los servicios que la SBCH le brinda? | |
| | | | | | 3. ¿El motivo del retraso en el pago de su deuda obedece a la reducción de sus ingresos mensuales? | |
| | | | | | 4. ¿La entidad le ha concedido un descuento u otro incentivo por el pago oportuno en los servicios que ha recibido? | |
| | | | | | 5. ¿Dispone la Beneficencia de los medios apropiados para la cobranza de los servicios que brinda? | |
| | | | | | 6. ¿La Beneficencia le incentiva al pago de su deuda mejorando los servicios que brinda? | |
| | | | | | 7. ¿La Beneficencia de Chiclayo le informa oportunamente de la deuda que usted mantiene? | |
| | | | | | 8. ¿La Entidad realiza la evaluación de sus ingresos mensuales y calificación en la central de riesgo antes de brindarle el servicio? | |
| | | | Factor social | Personales | 9. ¿En circunstancias de desastres como el fenómeno "El Niño", siniestros o enfermedades le otorgan facilidades para el pago de su deuda? | |
| | | | | | 10. ¿La Beneficencia de Chiclayo le brinda costos diferenciados según su condición económica? | |
| | | | | | 11. ¿Habitualmente paga su deuda con retraso? | |
| | | | Factor cultural | Costumbres - Valores | 12. ¿Suele apersonarse la Beneficencia de Chiclayo para solicitar información de su deuda y las facilidades que podría tener para cancelarla? | |
| | | | | | 13. ¿Le han explicado que el pago oportuno de su deuda contribuye a cumplir con el objetivo de la Beneficencia en brindar apoyo social? | |
| | | | | | 14. ¿Le han comunicado que en caso de atraso en el pago de su deuda, la Beneficencia puede iniciar la cobranza por la vía judicial? | |
| | | | | | 15. ¿Considera que primero debe cancelar otras obligaciones antes que su deuda con la Beneficencia? | |

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

2.4.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas para la obtención de información en la ejecución del presente proyecto de investigación es la encuesta. Esta se define como una técnica que nos permite recabar información en forma metódica de una determinada población, desde las respuestas otorgadas por un grupo de individuos que conforman dicha población. (Fábregas y Pasadas, 2016).

2.4.2. Instrumentos

Los instrumentos de recolección de información utilizados en el desarrollo de la investigación es el cuestionario de encuesta.

El **cuestionario de encuesta** es el instrumento de obtención o recojo de datos compuesto por preguntas abiertas, cerradas o mixtas que nos expresan la manera cómo piensan las personas con relación a un tema de estudio. Las categorías de las repuestas asignadas para este cuestionario son: Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo.

La escala de control interno estará compuesta por 25 ítems y para el nivel de la morosidad estará constituida por 20 ítems

2.4.3. Validez y confiabilidad

Para obtener la validez de los instrumentos de obtención de datos utilizados en la ejecución del presente estudio, serán evaluados mediante el juicio de expertos, para tal efecto se acudirá a profesionales que disponen de vasta experiencia en el tema de investigación quienes emitirán su opinión respecto al contenido de los instrumentos a utilizar.

La confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos consiste en la exactitud y consistencia de los resultados obtenidos. Para la ejecución de la presente investigación se dispuso del coeficiente del sistema Alfa de Cronbach, obteniendo el siguiente resultado: Para la variable control interno (independiente) el coeficiente es de 0.82 y en el caso de la variable morosidad (dependiente) el coeficiente asciende a 0.87.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para el desarrollo del análisis de la información obtenida de los instrumentos que se aplicarán en la presente investigación, se realizarán mediante la clasificación constituida por la codificación, tabulación y traficación de datos, para tal efecto se dispondrá de una matriz o base de datos en el software de elección del investigador. De igual manera se determinará el análisis estadístico con las medidas de tendencia central en porcentajes, para lo cual se hará uso del software estadístico y herramientas como el Excel, SPSS y Word donde se realizará la descarga de la información obtenida en las encuestas para luego ser presentadas y analizadas en tablas y figuras.

Los resultados que se obtengan serán especificados mediante tablas y figuras incluyendo el análisis e interpretación respectiva. Las figuras nos permitirán rápidamente determinar las características de los datos: para tal efecto se hará uso de los diagramas tipo torta en expresión porcentual.

2.6. Criterios éticos

Para la presente investigación se tomó en consideración los criterios éticos expresados por Noreña, Noreno, Rojas, y Rebolledo (2012), con el propósito de elaborar una información sólida, veraz y confiable

El consentimiento informado: el estudio contó con la colaboración de individuos que fueron debidamente y oportunamente informados de cada una de las condiciones a las que se sometían al aceptar voluntariamente responder a los instrumentos formulados.

La confidencialidad: que resulta de suma importancia en la obtención o recojo de datos, análisis y difusión de los resultados garantizando absoluta reserva y anonimato de los informantes, asegurando la protección de los participantes al no requerir datos personales en los instrumentos a utilizar.

Observación del participante: consistente en que el investigador se limitará a observar y transmitir los datos tal como fueron expresados sin interferir, modificar o manipular la información expuesta en los instrumentos que serán utilizados.

2.7. Criterios de rigor científicos

En la ejecución del presente proyecto de investigación, en cada una de sus etapas se tuvo en cuenta los siguientes criterios:

Autenticidad; significa que todos los que intervinieron en la presente investigación se expresaran tal como son, sin ninguna manipulación por lo cual las descripciones serán justas, equilibradas y gozarán de veracidad.

Aproximación; relacionado a la contundencia metodológica con los que se explicarán los juicios, lógica y secuencia de la investigación.

Fundamentación; se relaciona con solidez de las teorías que proporcionarán el marco referencial idóneo del estudio. Para el efecto se acudirá a la extensa y amplia literatura respectiva con similares estudios.

Originalidad; consistente en la autenticidad que se mostrará en cada uno de los procesos hasta el informe, hecho que quedará evidenciado con mínimo nivel de similitud de la producción intelectual.

Relevancia; conforme a los objetivos descritos en la investigación, se demostrará en el proceso que los resultados son de suma importancia.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Objetivo N°01: Identificar cual es el la relación del componente ambiente de control con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019

Tabla 1: Resultados obtenidos del cuestionario para determinar cuál es la relación del componente ambiente de control con la morosidad de los clientes de la SBCH, año 2019.

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE | 8 | 40 |
| REGULAR | 11 | 55 |
| BUENO | 1 | 05 |
| EFICIENTE | 0 | 00 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

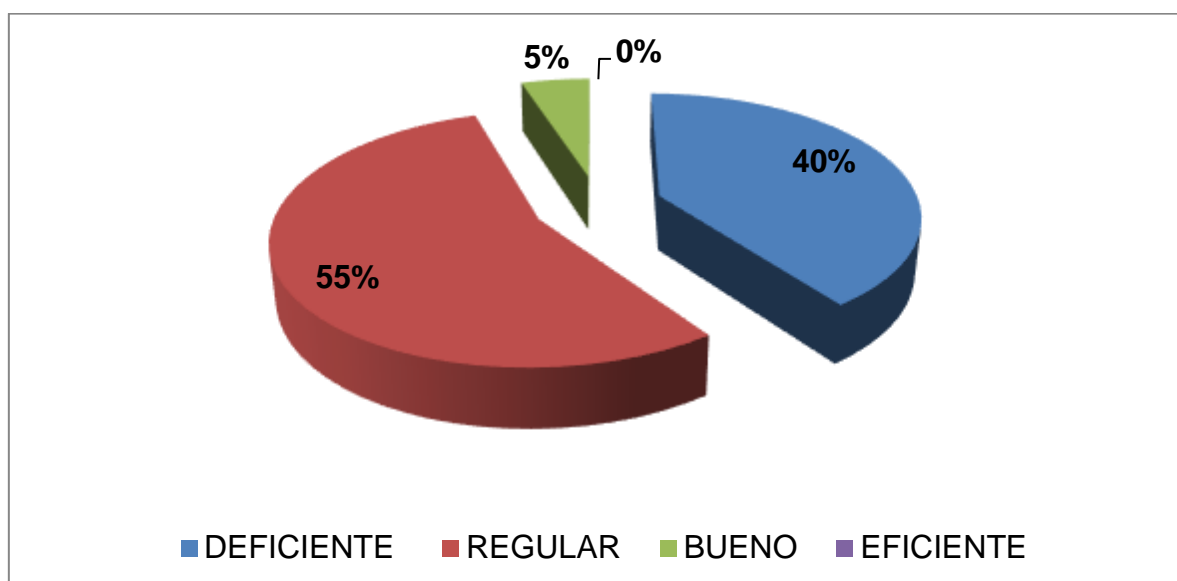


Figura 1 Resultados obtenidos del cuestionario para determinar cuál es el efecto del ambiente de control en la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019.

Según la tabla y figura 01 se evidencia que el nivel del ambiente de control en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria es deficiente para el 40% y regular 55%, según la respuesta de los encuestados, debido a que no existe un Código de Ética, ausencia de Manuales de Procedimientos carencia de políticas de incentivo al personal.

Tabla 2 ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 7 | 35 |
| CASI NUNCA | 9 | 45 |
| A VECES | 4 | 20 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

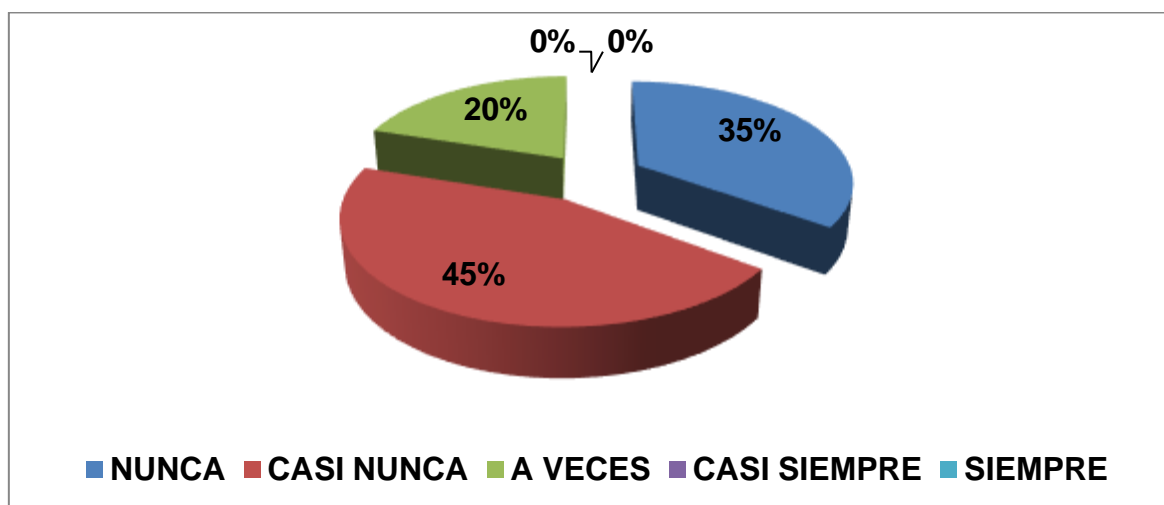


Figura 2 ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa?

La tabla y figura 02 muestran que el 35% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria manifiestan que nunca se practica un código de ética y el 45% casi nunca debido a que el mayor número de los encuestados desconoce de su existencia.

Tabla 3 ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 7 | 35 |
| CASI NUNCA | 10 | 50 |
| A VECES | 3 | 15 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

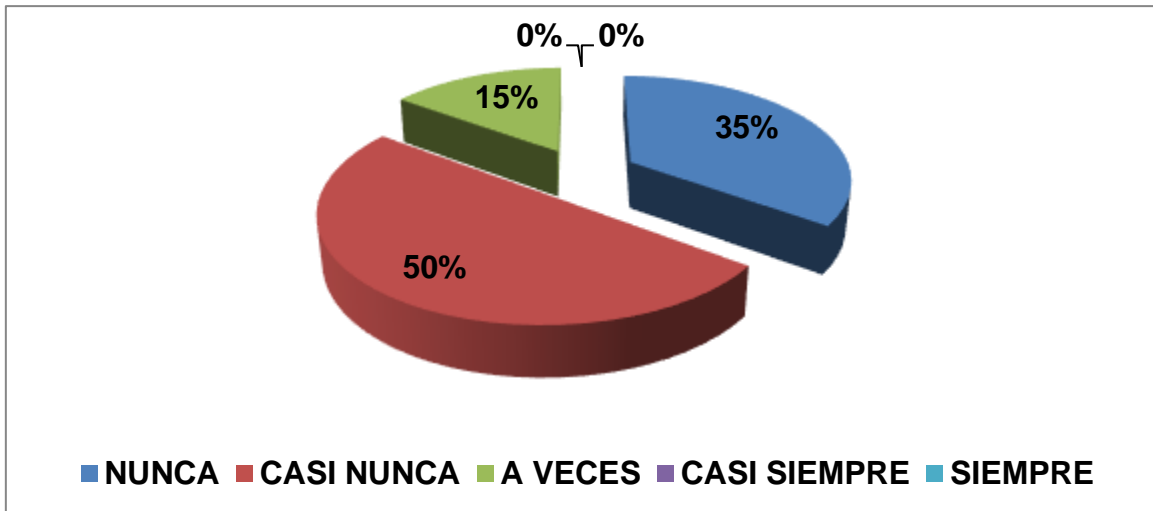


Figura 3 ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente?

La tabla y figura 03 muestran que 35% y 50% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria manifiestan que nunca y casi nunca respectivamente se recompensa al personal con desempeño eficiente, ni tampoco se toma acciones para corregir al deficiente, hecho que genera una desmotivación laboral poniendo en peligro el alcance de los objetivos de la entidad.

Tabla 4 ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 5 | 25 |
| CASI NUNCA | 9 | 45 |
| A VECES | 6 | 30 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

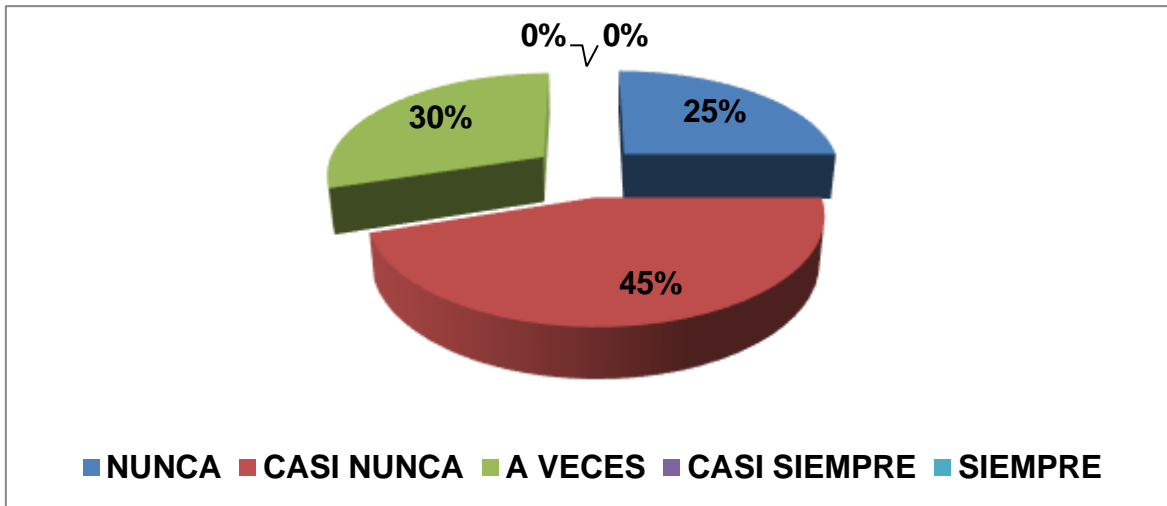


Figura 4 ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades?

La tabla y figura 04 muestran que un 25% y 45% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria manifiestan que nunca y casi nunca respectivamente se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades, esto significa que existe un grave riesgo de no disponer con el personal idóneo para el área.

Objetivo N°02: Identificar la relación del componente evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019.

Tabla 5 Resultados del cuestionario para determinar cuál es la relación del componente evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo año 2019.

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE | 6 | 30 |
| REGULAR | 12 | 60 |
| BUENO | 2 | 10 |
| EFICIENTE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

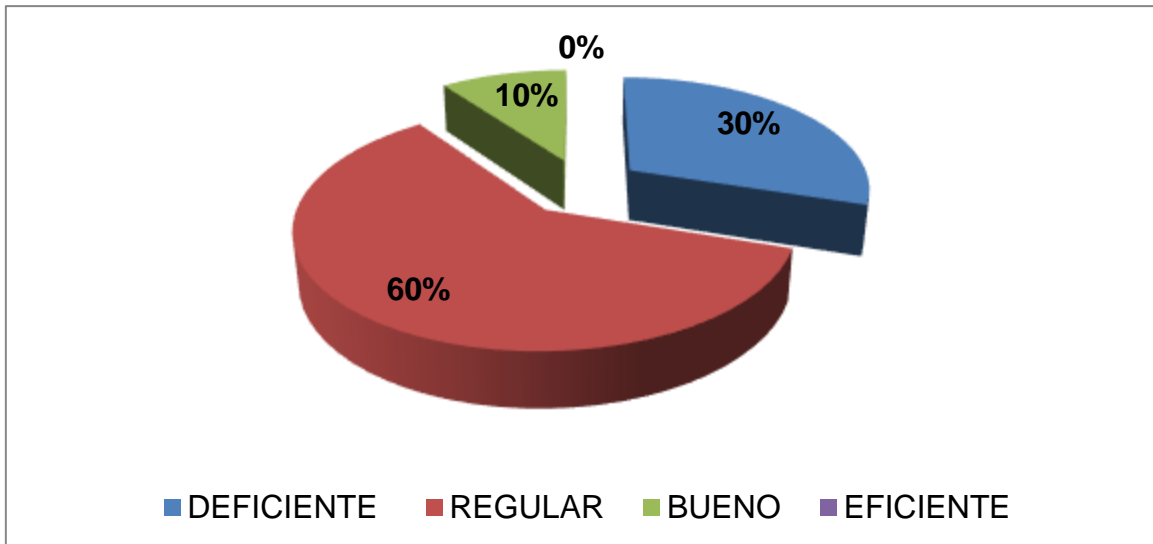


Figura 5 Resultados del cuestionario para identificar cuál es la incidencia del componente evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la SBCH para enfrentar situaciones de riesgo

La tabla y figura 04 muestran que el 60% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH están regularmente preparados para enfrentar situaciones de peligro que afecten el alcance de los objetivos de la entidad. Este hecho obedece a la ausencia de capacitación y preparación del personal de órgano, en casos de fraudes, robos, siniestros u otros peligros en la entidad.

Tabla 6 ¿Existen y se practican procedimientos para disminuir o evitar riesgos?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 6 | 30 |
| CASI NUNCA | 6 | 30 |
| A VECES | 7 | 35 |
| CASI SIEMPRE | 1 | 5 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

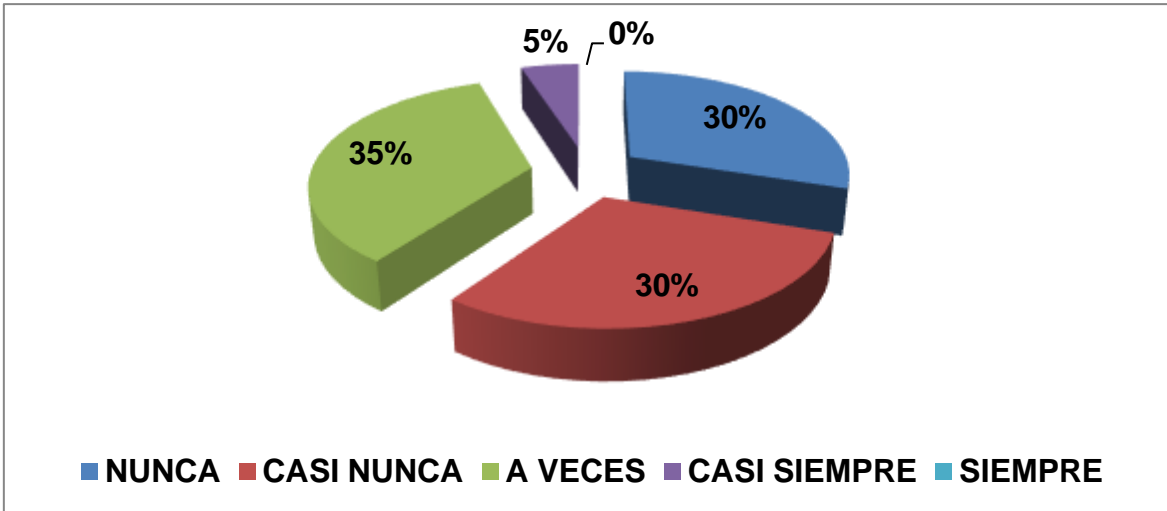


Figura 6 ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos?

La tabla y figura 06 muestran que un 30% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que nunca se aplican procedimientos para disminuir o evitar riesgos. Esto significa que las actividades que desarrolla el área están expuestas a hechos dolosos, siniestros, robos u otros que podrían afectar los recursos de la entidad.

Tabla 7 ¿Tiene conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de deudas de los clientes?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 9 | 45 |
| CASI NUNCA | 6 | 30 |
| A VECES | 3 | 15 |
| CASI SIEMPRE | 2 | 10 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

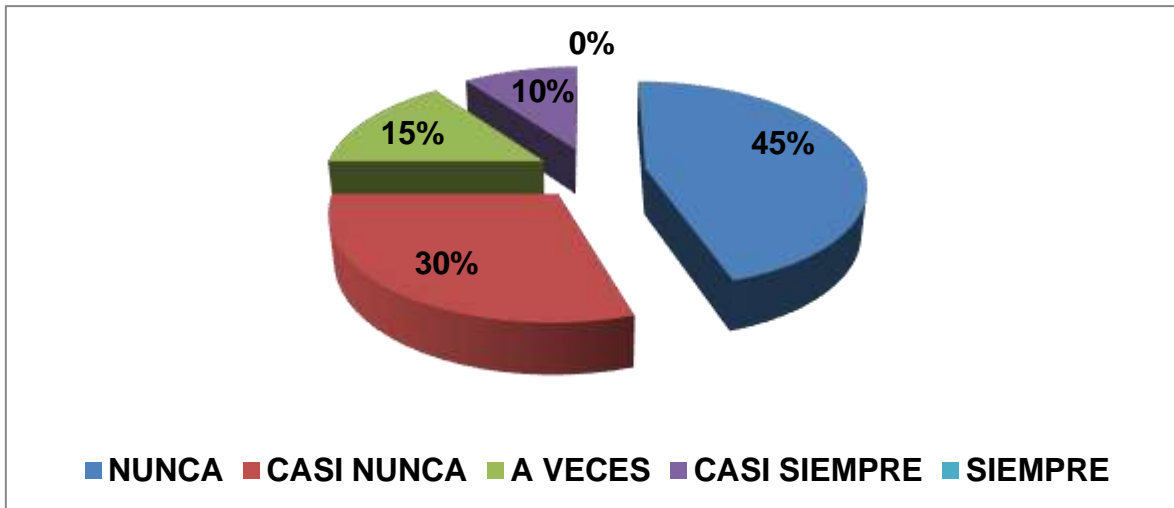


Figura 7 Nivel de conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de deudas de los clientes

La tabla y figura 07 muestran que el 45% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que nunca tiene conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de las deudas de los clientes. Esto significa que la información respecto a la deuda de los clientes está expuesta a posibles alteraciones que perjudique a la entidad.

Objetivo N°03: Verificar la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la SBCH

Tabla 8 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para verificar cual es el la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la SBCH.

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE | 8 | 40 |
| REGULAR | 12 | 60 |
| BUENO | 0 | 0 |
| EFICIENTE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

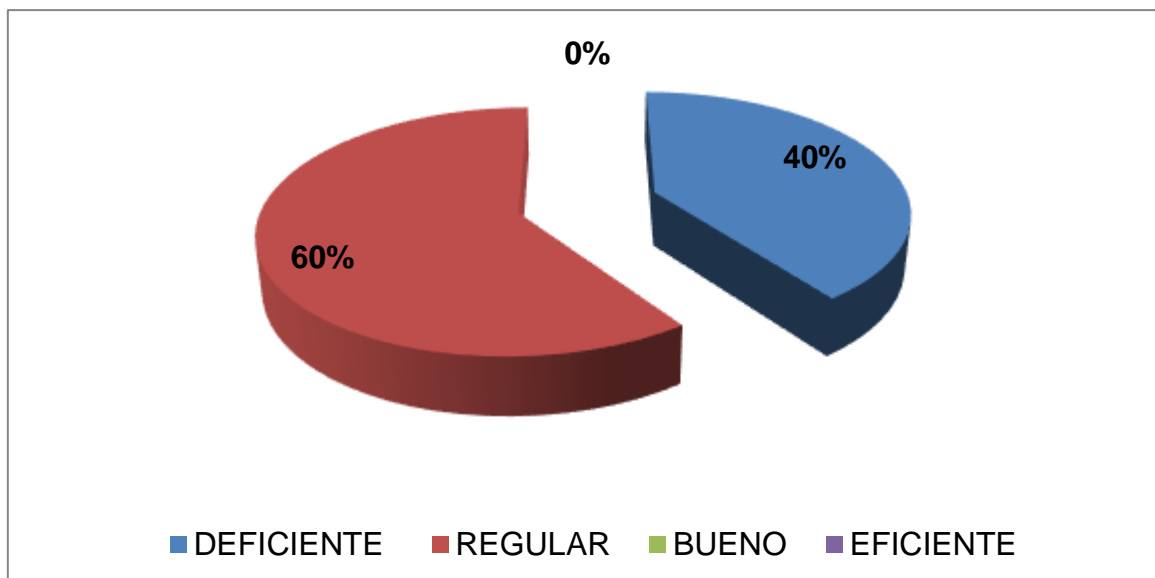


Figura 8 Resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario para verificar cual es el la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la SBCH.

La tabla y figura 08 muestran que un 40% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que nivel de implementación de actividades de control relacionadas con la morosidad y las cuentas pendientes de cobranza de los clientes es deficiente. Esto demuestra que el nivel de morosidad se encuentra influenciado ante la ausencia de actividades de control en el área.

Tabla 9 ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 4 | 20 |
| CASI NUNCA | 9 | 45 |
| A VECES | 7 | 35 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

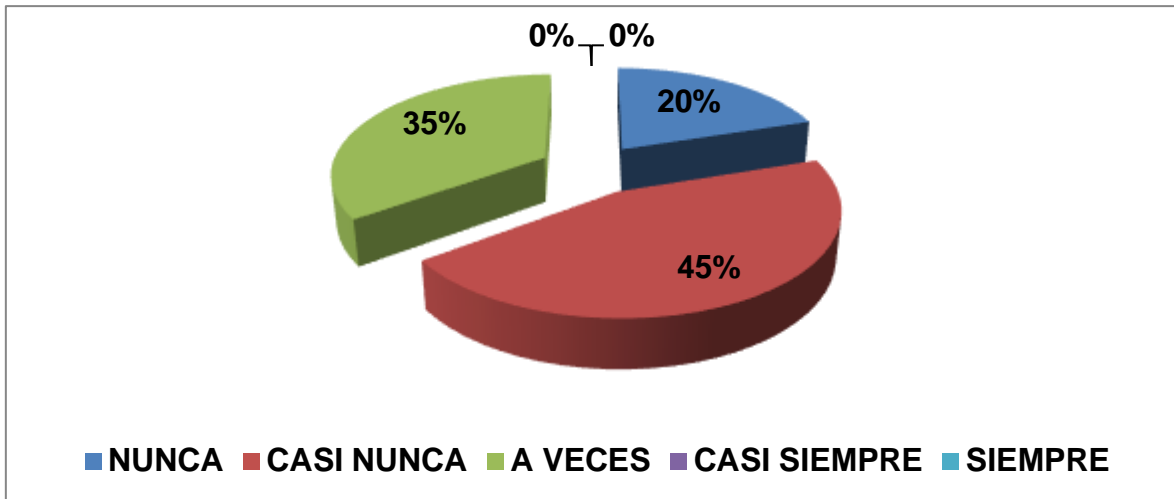


Figura 9 ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos?

La tabla y figura 09 muestran que el 20% y 45% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que nunca y casi nunca respectivamente se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos. Esto se debe a la carencia en la incorporación de estrategias de control que aseguren la confiabilidad de la información respecto de las cobranzas a los clientes.

Tabla 10:

Tabla 10 ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas pendientes de cobro a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 8 | 40 |
| CASI NUNCA | 7 | 35 |
| A VECES | 5 | 25 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

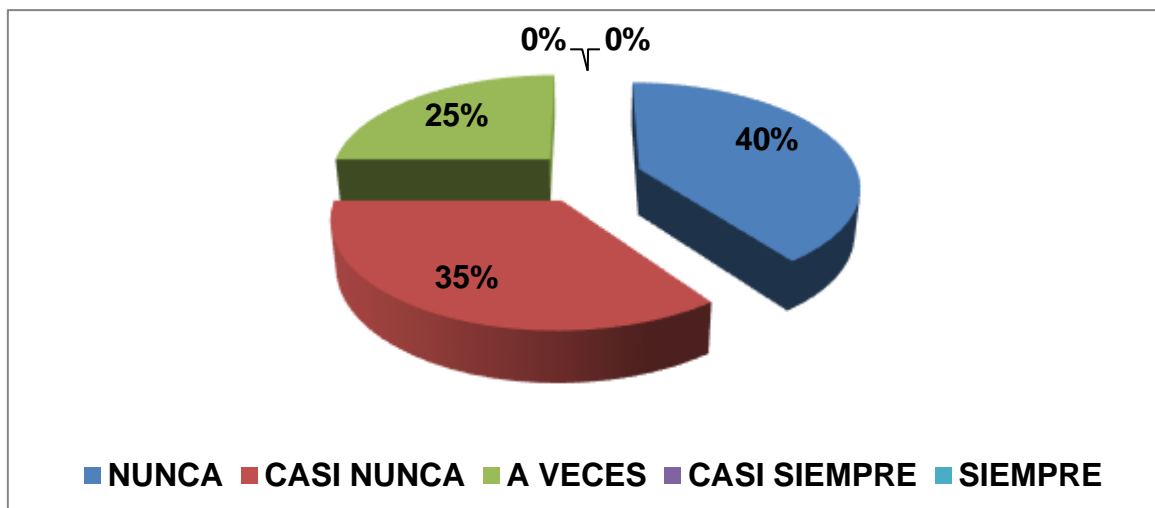


Figura 10 ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas pendientes de cobro a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días?

La tabla y figura 10 muestran que el 40% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que nunca existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas pendientes de cobro a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días. Este hecho obedece a la carencia de manuales de procedimientos y directivas relacionadas al manejo de las cuentas pendientes de cobranza originando el incremento de la morosidad.

Tabla 11 ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal del área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 10 | 50 |
| CASI NUNCA | 8 | 40 |
| A VECES | 2 | 10 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

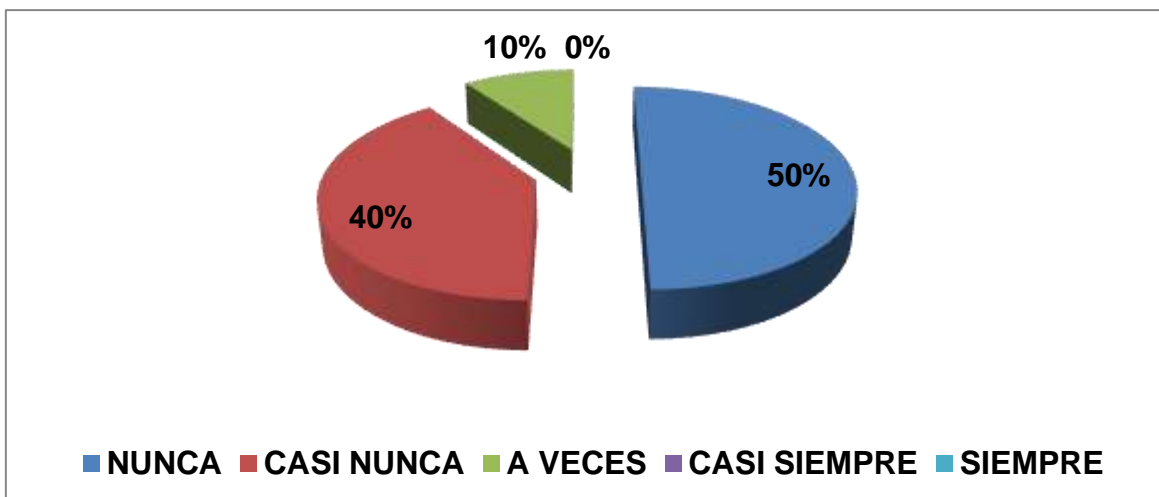


Figura 11 ¿Nivel de evaluación de desempeño del personal del área haciendo que éste desarrolle al máximo su capacidad?

La tabla y figura N°11 muestran que el 50% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que nunca existe una continua evaluación de desempeño del personal del área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad. Este hecho demuestra que existe una gran probabilidad de que el rendimiento del personal del área no sea eficiente, ocasionando que no se logre los objetivos relacionados a la recaudación y cobranza a los clientes.

Objetivo N°04: Analizar el efecto del nivel de la información y comunicación con la morosidad de los clientes de la SBCH

Tabla 12 Resultados del cuestionario para analizar el efecto del componente nivel de información y comunicación con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE | 5 | 25 |
| REGULAR | 13 | 65 |
| BUENO | 2 | 10 |
| EFICIENTE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

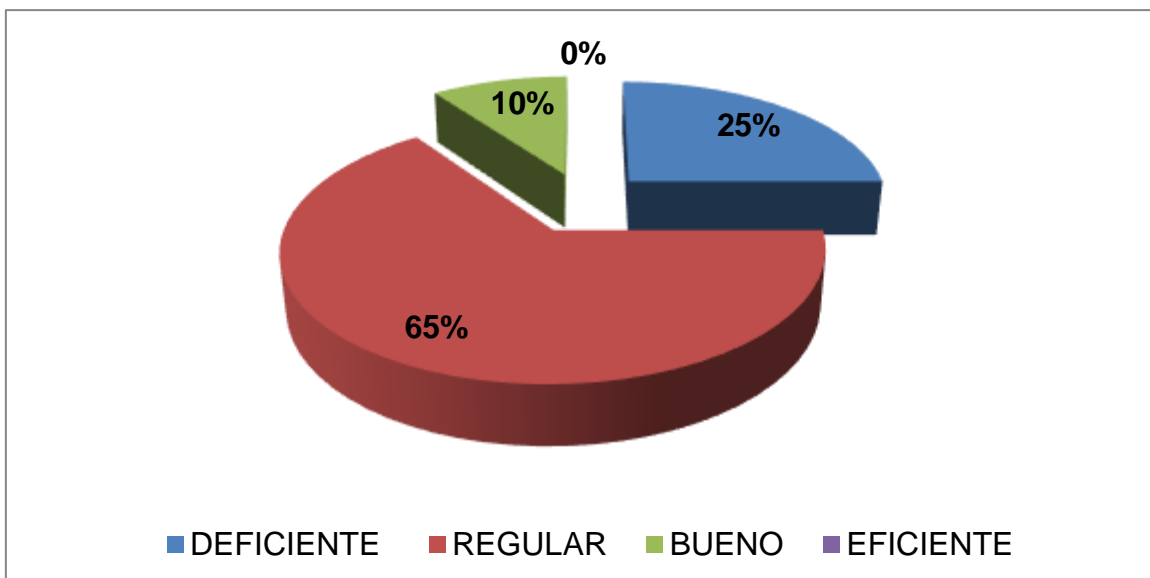


Figura 12 Resultados del cuestionario para analizar el efecto del nivel de información y comunicación con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

La tabla y figura 12 muestran que solo el 65% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que el nivel de información y comunicación entre los trabajadores del área es regular. Esto demuestra que los procedimientos de cobranza sean poco eficaces ocasionando el incremento en las cuentas por cobrar.

Tabla 13:

Tabla 13 ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 3 | 15 |
| CASI NUNCA | 9 | 45 |
| A VECES | 8 | 40 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

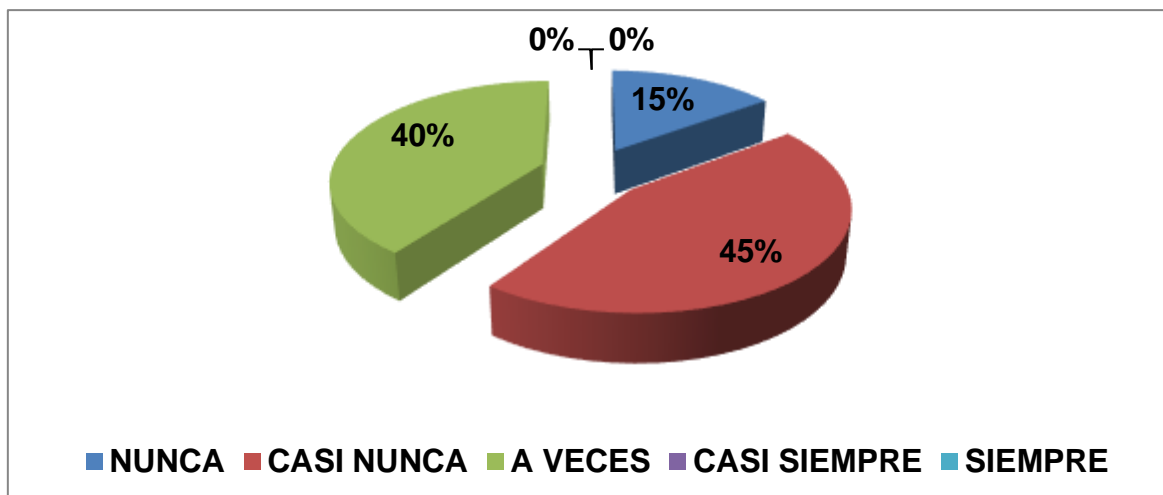


Figura 13 ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones?

La tabla y figura 13 muestran que el 45% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria considera que casi nunca existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área. Este se debe a la ausencia de diagramas de procesos y manuales de procedimientos que determinen secuencia de actividades, funciones y responsabilidades de los servidores del área.

Tabla 14 ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 4 | 20 |
| CASI NUNCA | 9 | 45 |
| A VECES | 6 | 30 |
| CASI SIEMPRE | 1 | 5 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

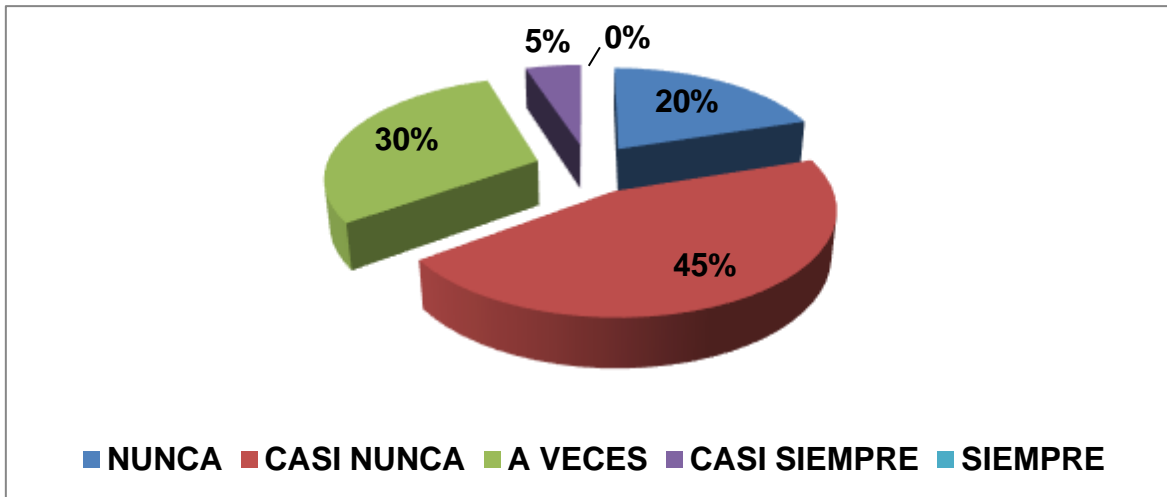


Figura 14 Uso de medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores

La tabla y figura 14 muestran que el 20% y 45% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria manifiesta que nunca y casi nunca se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores. Este hecho obedece a la ausencia en la implementación de nuevas herramientas de acuerdo al avance tecnológico, que hagan posible una eficiente comunicación con los usuarios de la entidad.

Tabla 15 ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 6 | 30 |
| CASI NUNCA | 5 | 25 |
| A VECES | 9 | 45 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

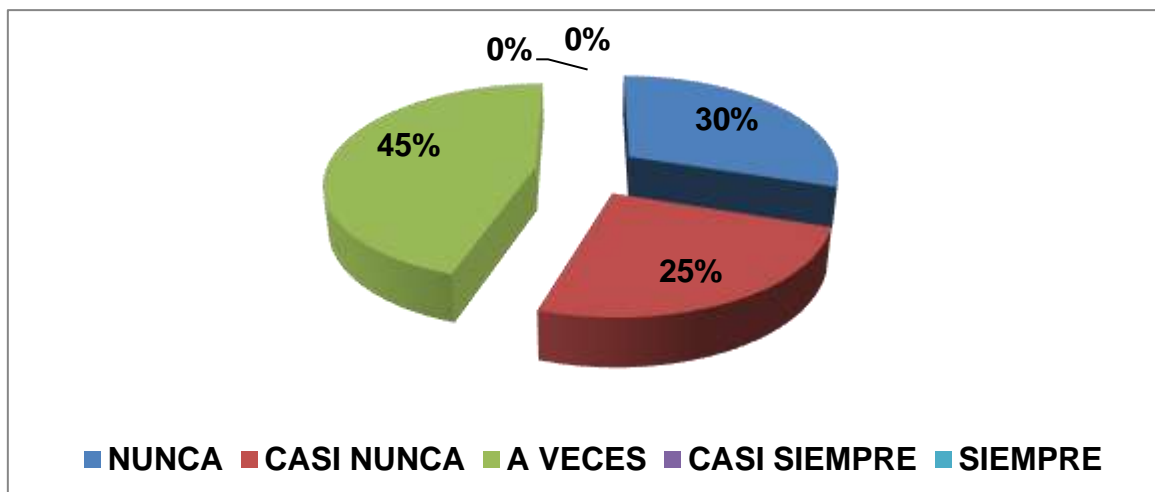


Figura 15 ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes?

La tabla y figura 15 muestran que el 30% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria considera que nunca se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes. El retraso de la información y la falta de eficiencia de la misma generan la poca efectividad en las acciones judiciales para reducir la morosidad de los clientes.

Objetivo N°05: Identificar la incidencia de la supervisión y monitoreo con la morosidad de los clientes de la de la SBCH

Tabla 16 Resultados del cuestionario para identificar la incidencia del componente supervisión y monitoreo con la morosidad de los clientes de la SBCH

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| DEFICIENTE | 7 | 35 |
| REGULAR | 12 | 60 |
| BUENO | 1 | 5 |
| EFICIENTE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

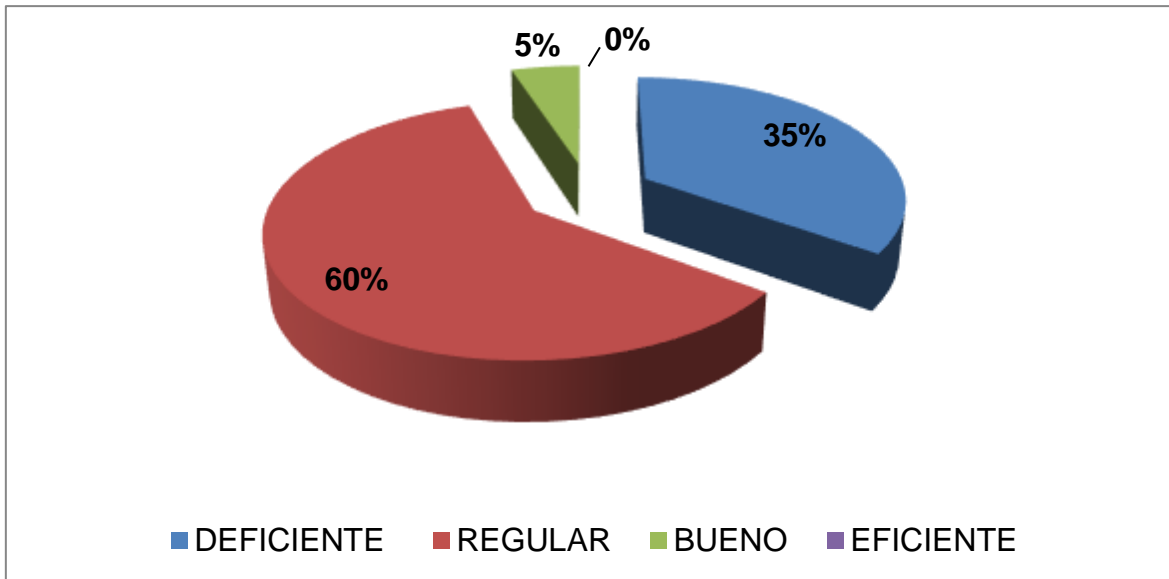


Figura 16 Resultados del cuestionario para identificar la incidencia del componente supervisión y monitoreo en las actividades de cobranza y morosidad de los clientes de la SBCH

La tabla y figura 16 muestran que el 35% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria considera que nivel de supervisión y monitoreo en las actividades de cobranza de las cuentas pendientes de cobro son ineficaces. Esto demuestra que la carencia de acciones de supervisión y monitoreo pone en peligro el alcance de los objetivos relacionados a la cobranza a los clientes.

Tabla 17 ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 4 | 20 |
| CASI NUNCA | 13 | 65 |
| A VECES | 3 | 15 |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

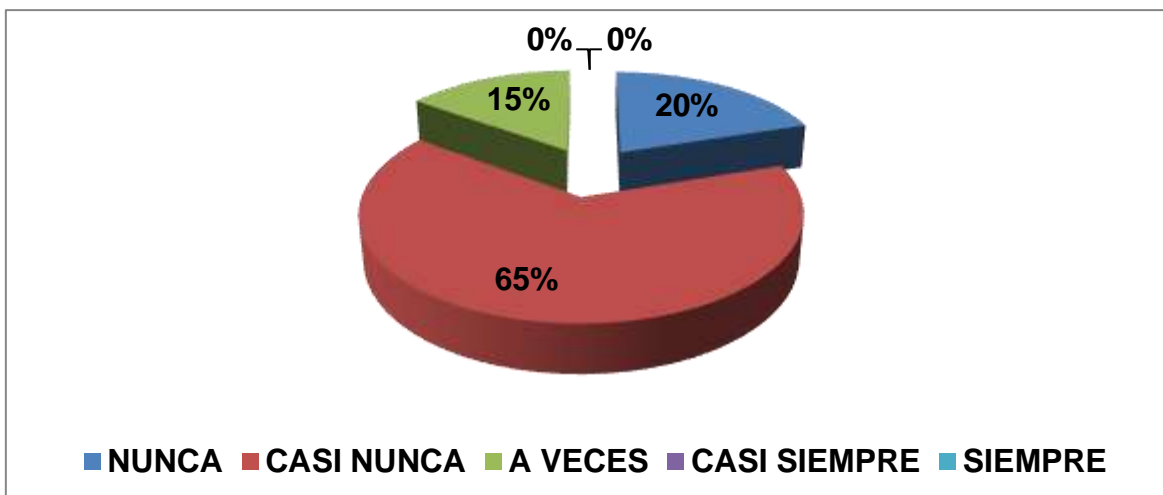


Figura 17 ¿La Gerencia adopta las medidas oportunas ante deficiencias detectadas en el área?

La tabla y figura 17 muestran que el 20% y 65% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH considera que la Gerencia nunca y casi nunca respectivamente adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área. Este hecho evidencia el bajo nivel de control existente en el área.

Tabla 18 ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 4 | 20 |
| CASI NUNCA | 6 | 30 |
| A VECES | 9 | 45 |
| CASI SIEMPRE | 1 | 5 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

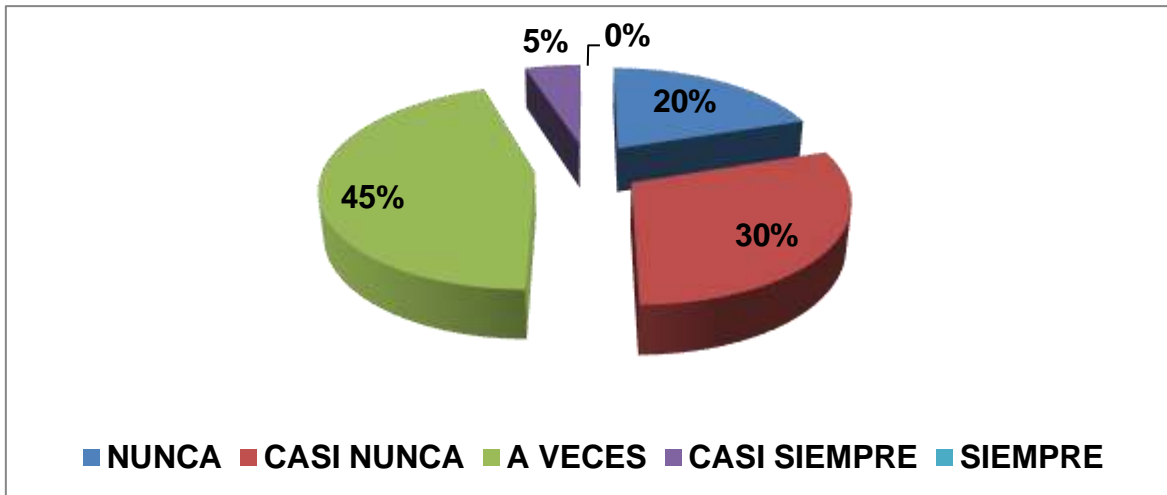


Figura 18 ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad?

La tabla y figura 18 muestran que el 20% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria considera que el área nunca se está cumpliendo los objetivos de la entidad. Esto significa que los elevados niveles de morosidad y el incremento de las cuentas por cobrar pone en riesgo el logro de los objetivos institucionales.

Tabla 19 ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior?

| CATEGORIAS | N° | % |
|--------------|-----------|--------------|
| NUNCA | 3 | 15 |
| CASI NUNCA | 9 | 45 |
| A VECES | 7 | 35 |
| CASI SIEMPRE | 1 | 5 |
| SIEMPRE | 0 | 0 |
| TOTAL | 20 | 100.0 |

Fuente: Resultados de la encuesta

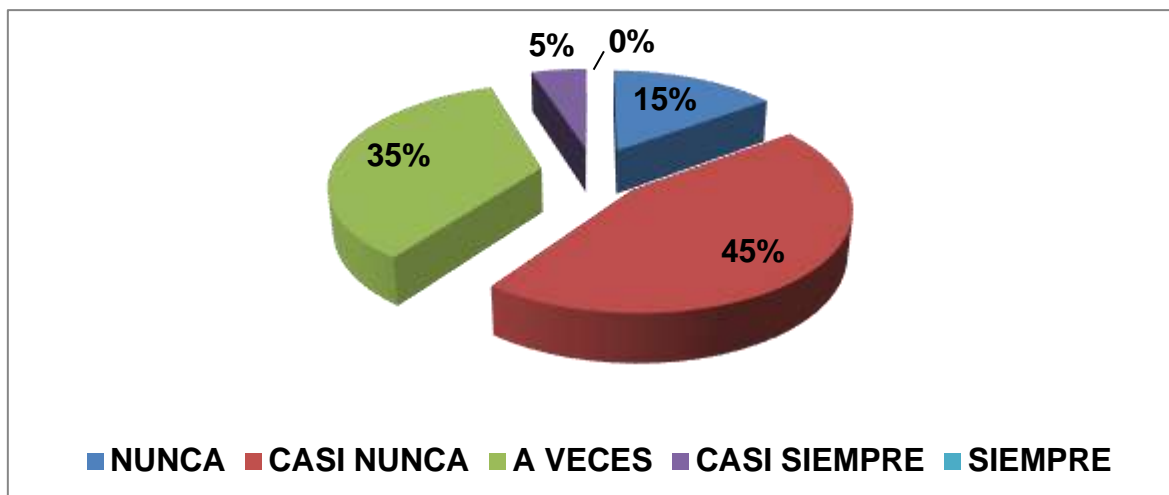


Figura 19 ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior?

La tabla y figura 19 muestran que el 15% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la SBCH manifiesta que las deficiencias observadas nunca son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior. Esto obedece a efectivos canales de comunicación entre los servidores del área, ocasionando que las acciones correctivas sean poco eficaces.

Tabla 20 Cálculo de la Tasa de Morosidad y el Período de Cobro

| MESES | TOTAL PROGRAMADO | TOTAL COBRADO | SALDO POR COBRAR | MOROSIDAD | PERIODO DE COBRO |
|--------------|---------------------|---------------------|-------------------|------------|------------------|
| ENERO | 103,097.46 | 57,487.00 | 45,610.46 | 44% | 161 |
| FEBRERO | 257,145.46 | 185,641.00 | 71,504.46 | 28% | 101 |
| MARZO | 219,521.46 | 71,142.00 | 148,379.46 | 68% | 247 |
| ABRIL | 140,902.96 | 107,766.60 | 33,136.36 | 24% | 86 |
| MAYO | 188,326.46 | 141,286.60 | 47,039.86 | 25% | 91 |
| JUNIO | 133,103.96 | 69,706.13 | 63,397.83 | 48% | 174 |
| JULIO | 288,898.88 | 237,236.40 | 51,662.48 | 18% | 65 |
| AGOSTO | 147,889.06 | 105,471.22 | 42,417.84 | 29% | 105 |
| SEPTIEMBRE | 146,695.53 | 114,786.69 | 31,908.84 | 22% | 79 |
| OCTUBRE | 147,331.23 | 145,272.03 | 2,059.20 | 1% | 5 |
| NOVIEMBRE | 154,282.73 | 97,326.03 | 56,956.70 | 37% | 135 |
| DICIEMBRE | 187,222.23 | 170,516.60 | 16,705.63 | 9% | 33 |
| TOTAL | 2,114,417.42 | 1,503,638.30 | 610,779.12 | 29% | 105 |

Fuente: Balances Mensuales de Arrendamiento

La tabla 21 muestra que la tasa de morosidad al concluir el ejercicio 2019 ascendió a 29% y que la entidad en promedio ha requerido 105 días para hacer efectiva la cobranza a sus clientes.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis

H₁: La aplicación del control interno incide en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019.

H₀: La aplicación del control interno no incide en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019.

Alfa o Nivel de significancia:

$\alpha = 0.05$.

Regla de decisión:

- Si p-valor ≤ 0.05 , se acepta la H₁.
- Si p-valor > 0.05 , se acepta la H₀.

Tabla 21: Tabla cruzada Morosidad * Control interno

| | | Control interno | | | Total | |
|-----------|---------|-----------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | | |
| Morosidad | Baja | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 5,0% | 10,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 5 | 0 | 6 |
| | | % del total | 5,0% | 25,0% | 0,0% | 30,0% |
| | Alta | Recuento | 9 | 3 | 0 | 12 |
| | | % del total | 45,0% | 15,0% | 0,0% | 60,0% |
| Total | | Recuento | 10 | 9 | 1 | 20 |
| | | % del total | 50,0% | 45,0% | 5,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 15,870 ^a | 4 | ,003 |
| Razón de verosimilitud | 12,552 | 4 | ,014 |
| Asociación lineal por lineal | 9,189 | 1 | ,002 |
| N de casos válidos | 20 | | |

Fuente: Resultados de encuesta

a. 7 casillas (77.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

El p-valor encontrado es igual a 0.003, el cual, comparado con el nivel de significancia se puede verificar que es menor que el alfa establecido en 0.05, por lo que se acepta la Hipótesis Alternativa y se rechaza la Hipótesis Nula.

Interpretación:

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación indirecta significativa entre el control interno y la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Figura 20: Relación del control interno con la morosidad

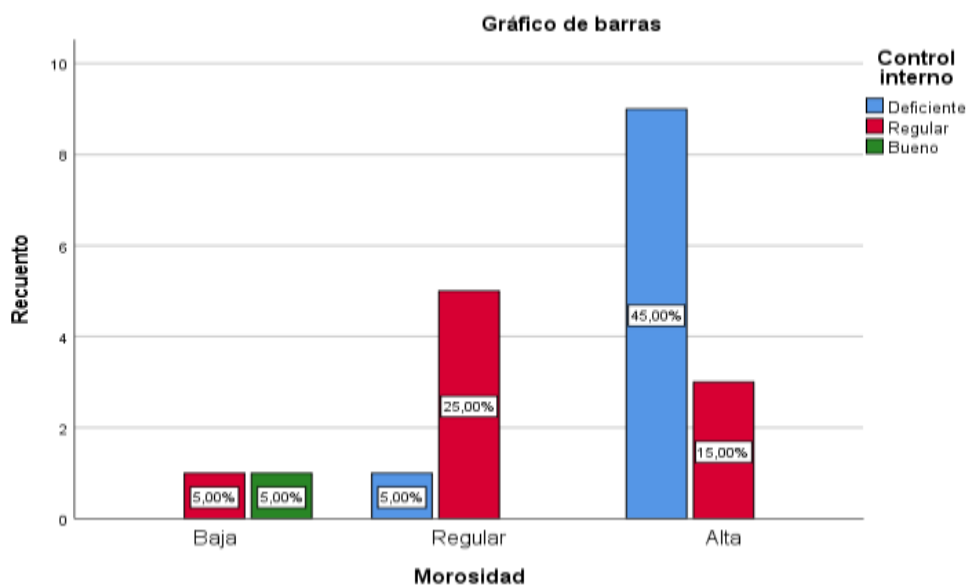


Figura 21 Relación del control interno la morosidad

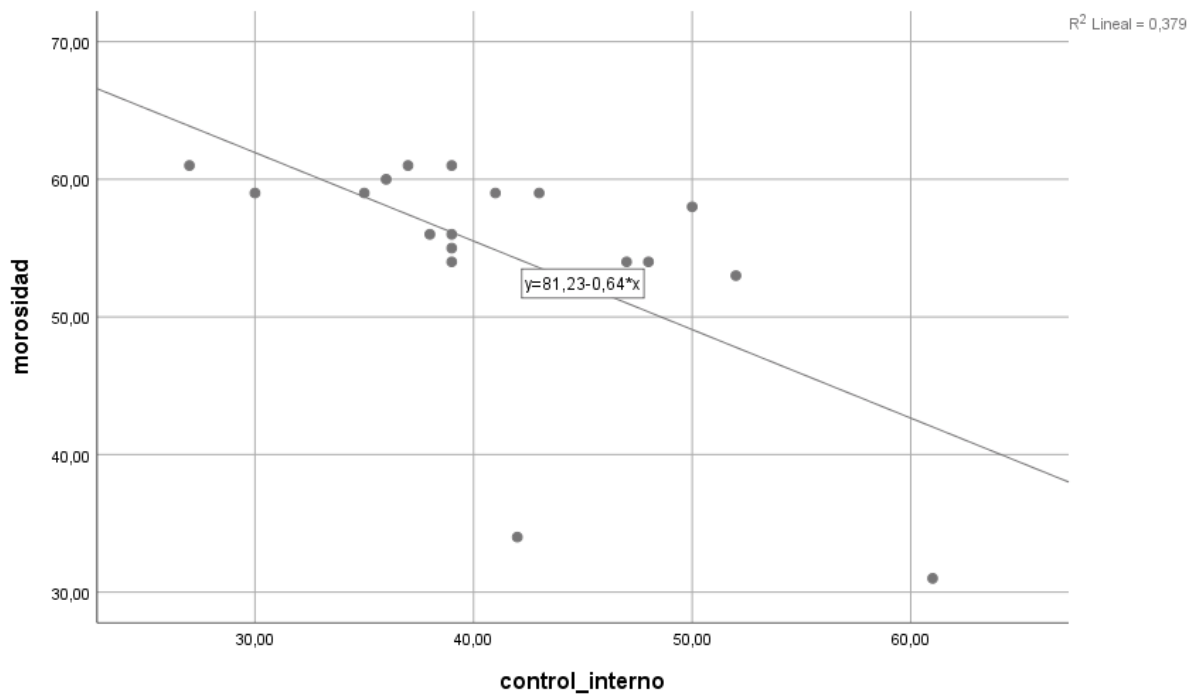


Tabla 22: Tabla cruzada Ambiente de control * morosidad

Tabla cruzada Morosidad* Ambiente de control

| | | Ambiente de control | | | Total | |
|-----------|-------------|---------------------|---------|-------|--------|-------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | | |
| Morosidad | Baja | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 5,0% | 10,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 5 | 0 | 6 |
| | | % del total | 5,0% | 25,0% | 0,0% | 30,0% |
| | Alta | Recuento | 7 | 5 | 0 | 12 |
| | | % del total | 35,0% | 25,0% | 0,0% | 60,0% |
| Total | Recuento | 8 | 11 | 1 | 20 | |
| | % del total | 40,0% | 55,0% | 5,0% | 100,0% | |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 12,898 ^a | 4 | ,012 |
| Razón de verosimilitud | 9,325 | 4 | ,053 |
| Asociación lineal por lineal | 6,527 | 1 | ,011 |
| N de casos válidos | 20 | | |

Fuente: Resultados de encuesta

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Interpretación

El p-valor encontrado es igual a 0.012, el cual, comparado con el nivel de significancia se puede verificar que es menor que el alfa establecido en 0.05, por lo que se puede deducir que existe relación indirecta significativa entre el componente ambiente de control interno y la morosidad de los clientes de la SBCH.

Figura 22: Relación del ambiente de control y la morosidad

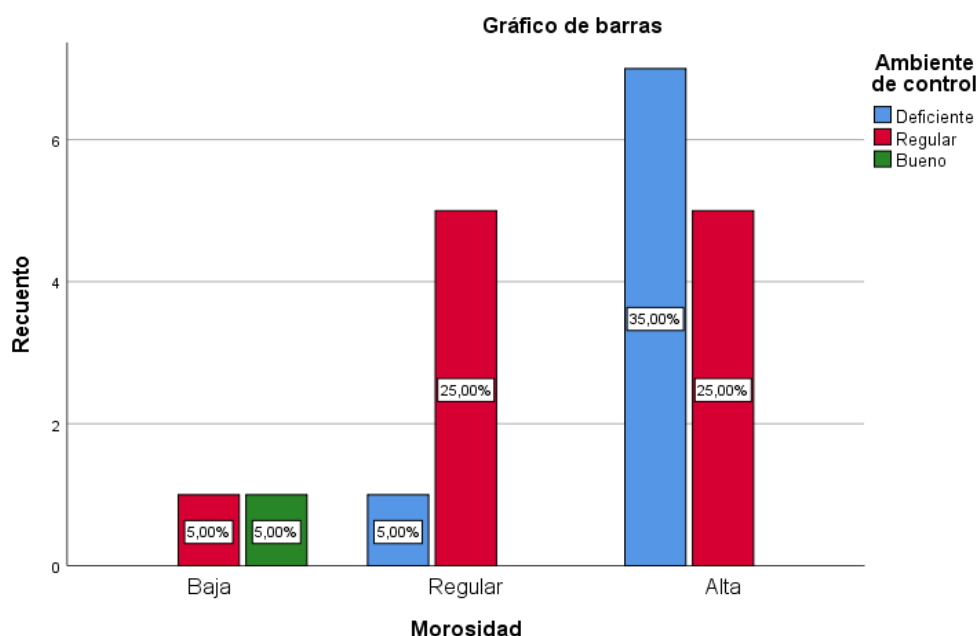


Figura 23: Relación del ambiente de control y la morosidad

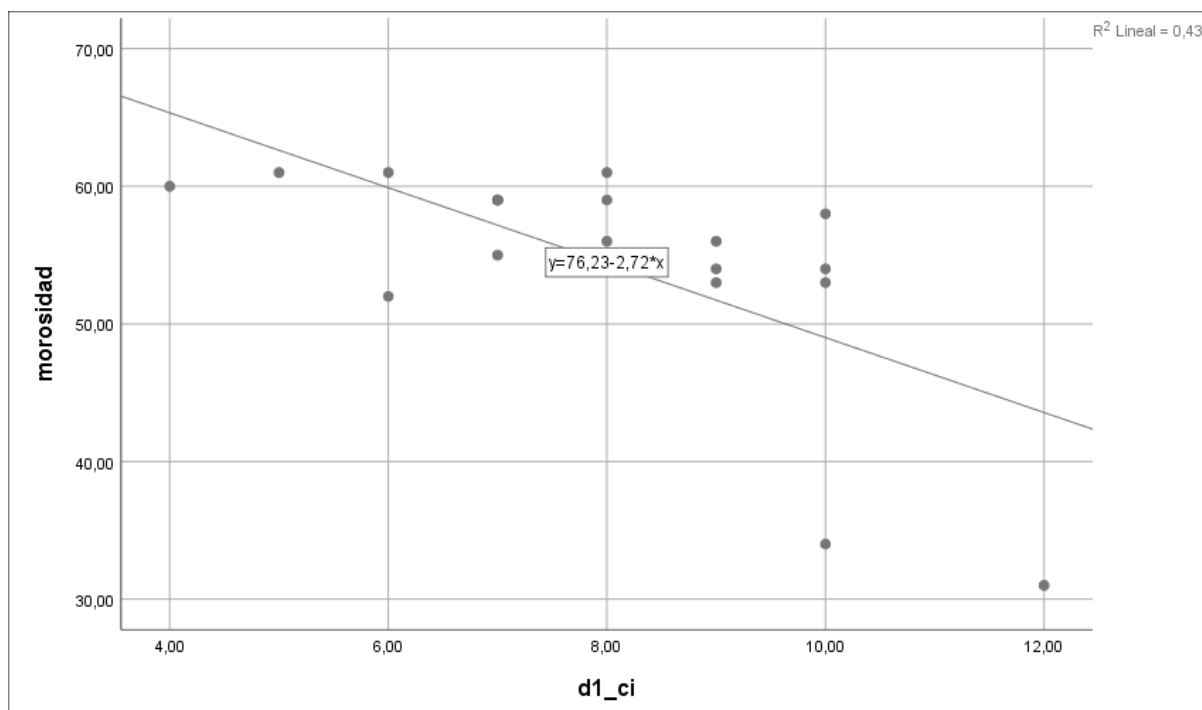


Tabla 23 Tabla cruzada Evaluación de riesgos * Morosidad

Tabla cruzada Morosidad*Evaluación de riesgos

| | | Evaluación de riesgos | | | Total | |
|-----------|---------|-----------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | | |
| Morosidad | Baja | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 5,0% | 10,0% |
| | Regular | Recuento | 0 | 5 | 1 | 6 |
| | | % del total | 0,0% | 25,0% | 5,0% | 30,0% |
| | Alta | Recuento | 6 | 6 | 0 | 12 |
| | | % del total | 30,0% | 30,0% | 0,0% | 60,0% |
| Total | | Recuento | 6 | 12 | 2 | 20 |
| | | % del total | 30,0% | 60,0% | 10,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 9,444 ^a | 4 | ,051 |
| Razón de verosimilitud | 11,103 | 4 | ,025 |
| Asociación lineal por lineal | 7,330 | 1 | ,007 |
| N de casos válidos | 20 | | |

Fuente: Resultados de la encuesta

- a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .20.

Interpretación

El p-valor encontrado es igual a 0.51, el cual, comparado con el nivel de significancia se puede verificar que es mayor que el alfa establecido en 0.05, por lo que se puede deducir que no existe un efecto significativo entre el componente evaluación de riesgos y la morosidad de los clientes de la SBCH.

Figura 24: Relación de Evaluación de riesgos y morosidad

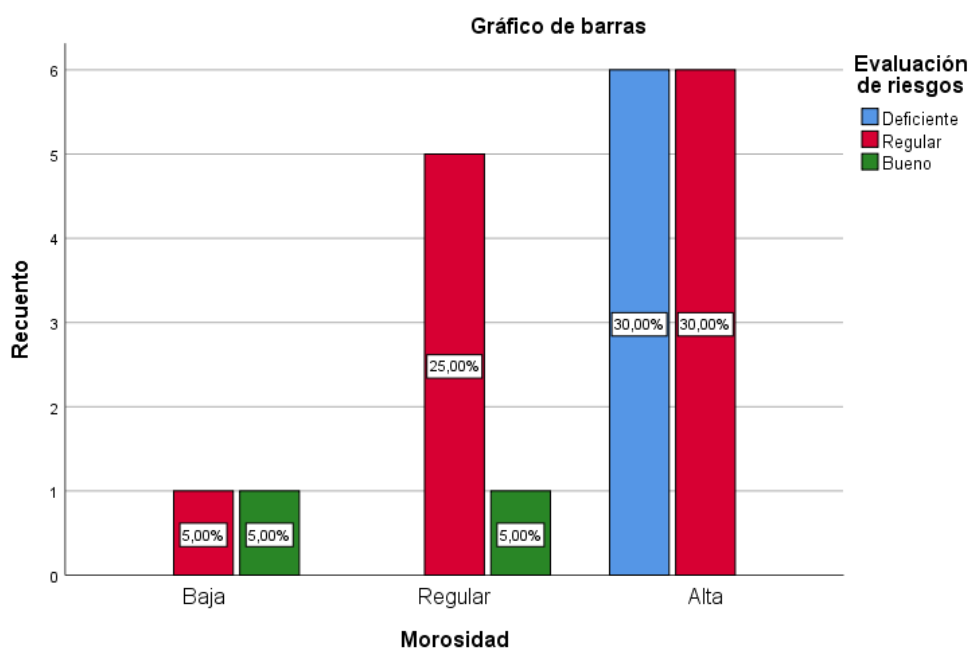


Figura 25: Relación de Evaluación de riesgos y morosidad

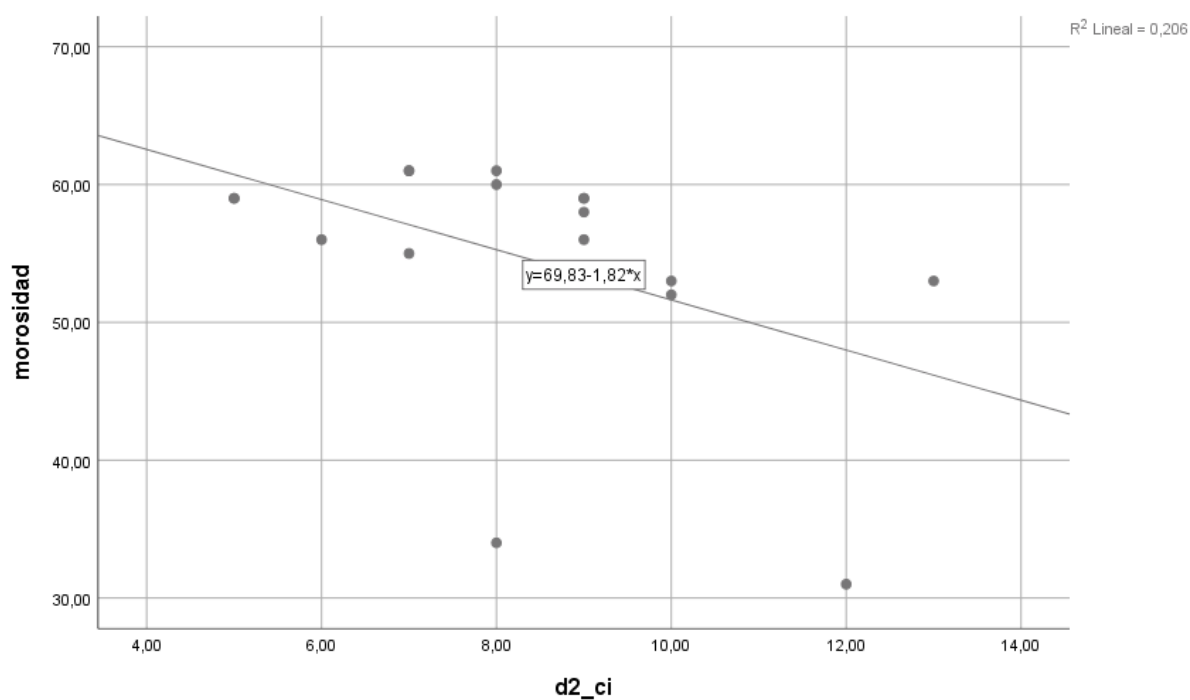


Tabla 24: Tabla cruzada Actividades de control * Morosidad

Tabla cruzada Morosidad*Actividades de control

| | | | Actividades de control | | Total |
|-----------|---------|-------------|------------------------|---------|--------|
| | | | Deficiente | Regular | |
| Morosidad | Baja | Recuento | 0 | 2 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 10,0% | 10,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 5 | 6 |
| | | % del total | 5,0% | 25,0% | 30,0% |
| | Alta | Recuento | 7 | 5 | 12 |
| | | % del total | 35,0% | 25,0% | 60,0% |
| Total | | Recuento | 8 | 12 | 20 |
| | | % del total | 40,0% | 60,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 4,375 ^a | 2 | ,112 |
| Razón de verosimilitud | 5,213 | 2 | ,074 |
| Asociación lineal por lineal | 3,958 | 1 | ,047 |
| N de casos válidos | 20 | | |

Fuente: Resultados de la encuesta

a. 5 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .80.

Interpretación

El p-valor encontrado es igual a 0.012, el cual, comparado con el nivel de significancia se puede verificar que es menor que el alfa establecido en 0.05, por lo que se concluye que existe relación indirecta significativa entre las actividades de control interno y la morosidad de los clientes de la SBCH.

Figura 26: Relación del componente Actividades de control y la morosidad

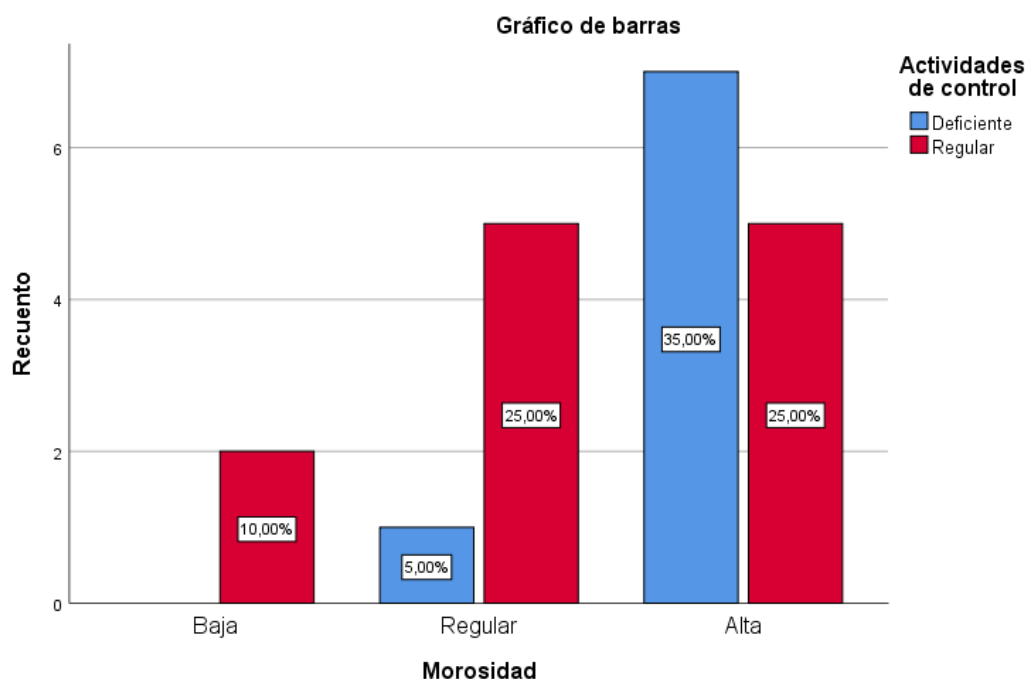


Figura 27: Relación de las Actividades de control y la morosidad

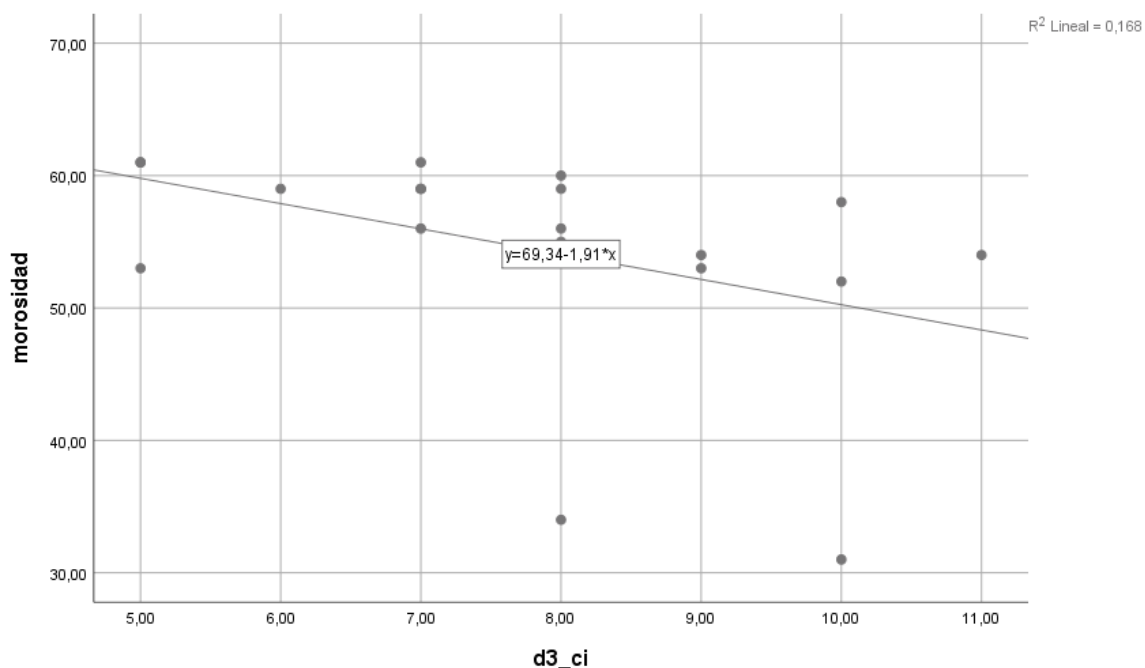


Tabla 25: Tabla cruzada Sistemas de información y comunicación con la morosidad

Tabla cruzada Morosidad*Sistemas de información y comunicación

| | | Sistemas de información y comunicación | | | Total | |
|-----------|---------|--|---------|-------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | | |
| Morosidad | Baja | Recuento | 0 | 1 | 1 | 2 |
| | | % del total | 0,0% | 5,0% | 5,0% | 10,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 4 | 1 | 6 |
| | | % del total | 5,0% | 20,0% | 5,0% | 30,0% |
| | Alta | Recuento | 4 | 8 | 0 | 12 |
| | | % del total | 20,0% | 40,0% | 0,0% | 60,0% |
| Total | | Recuento | 5 | 13 | 2 | 20 |
| | | % del total | 25,0% | 65,0% | 10,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 5,744 ^a | 4 | ,219 |
| Razón de verosimilitud | 5,814 | 4 | ,213 |
| Asociación lineal por lineal | 3,948 | 1 | ,047 |
| N de casos válidos | 20 | | |

Fuente: Resultados de la encuesta

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .20.

Interpretación

El p-valor encontrado es igual a 0.219, el cual, comparado con el nivel de significancia se puede verificar que es mayor que el alfa establecido en 0.05, por lo que concluye que no existe un efecto significativo entre el componente sistemas de información y comunicación, y la morosidad de los clientes de la SBCH.

Figura 28: Relación del componente Sistemas de información y comunicación con la morosidad

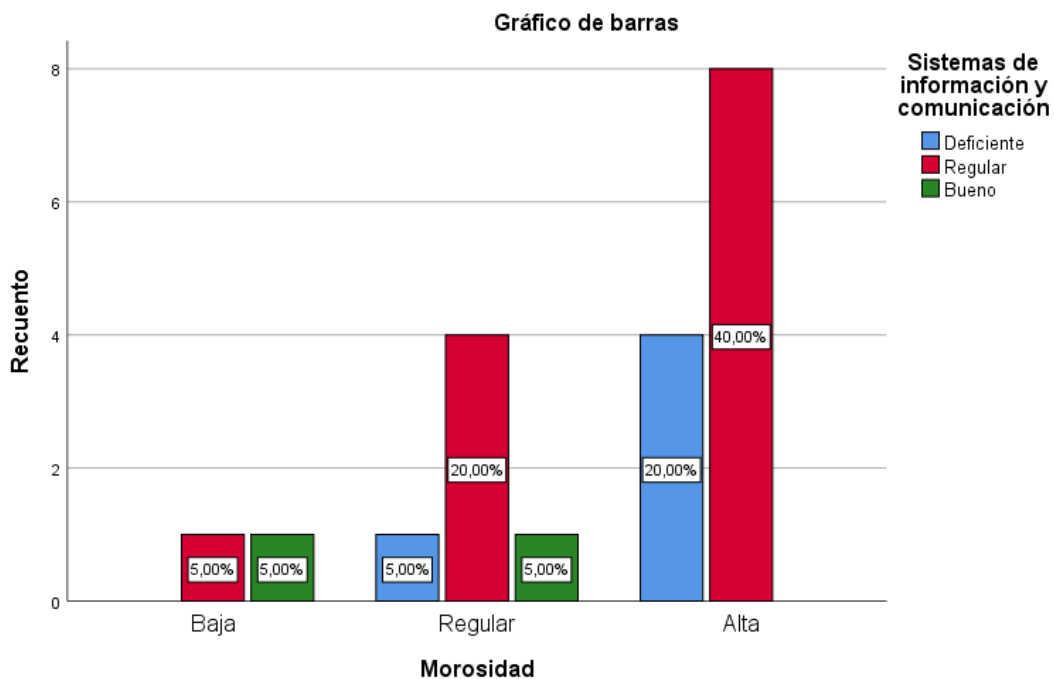


Figura 29: Relación del componente Sistemas de información y comunicación con la morosidad

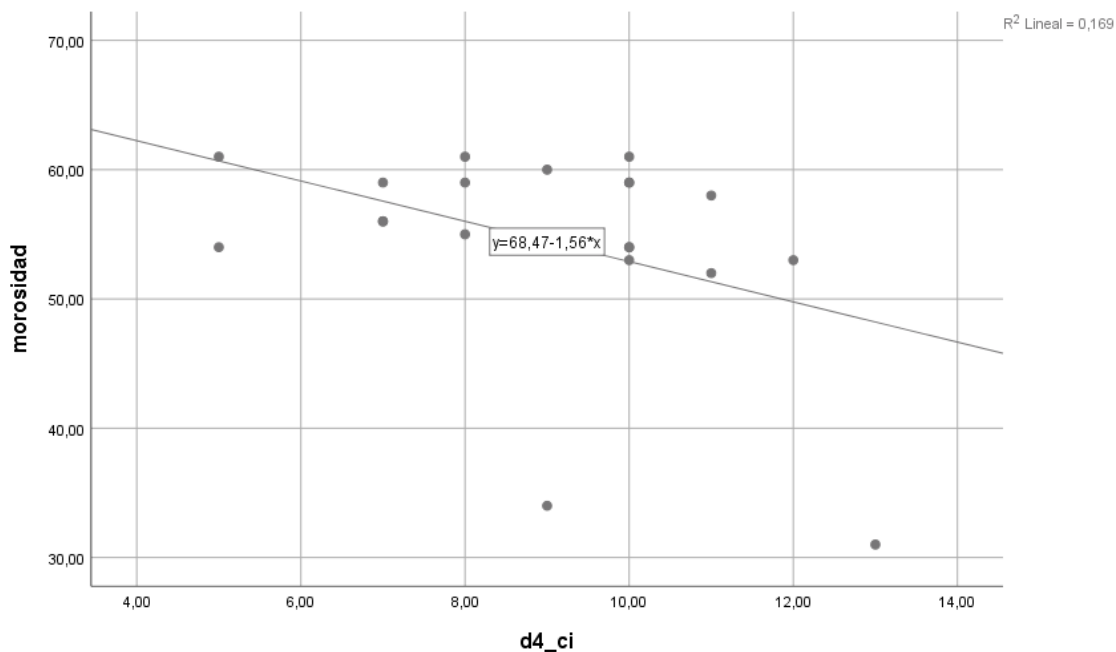


Tabla 26: Tabla cruzada de Supervisión y monitoreo con la morosidad

Tabla cruzada Morosidad*Supervisión y monitoreo

| | | Supervisión y monitoreo | | | Total | |
|-----------|---------|-------------------------|---------|-------|-------|--------|
| | | Deficiente | Regular | Bueno | | |
| Morosidad | Baja | Recuento | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | | % del total | 5,0% | 0,0% | 5,0% | 10,0% |
| | Regular | Recuento | 1 | 5 | 0 | 6 |
| | | % del total | 5,0% | 25,0% | 0,0% | 30,0% |
| | Alta | Recuento | 5 | 7 | 0 | 12 |
| | | % del total | 25,0% | 35,0% | 0,0% | 60,0% |
| Total | | Recuento | 7 | 12 | 1 | 20 |
| | | % del total | 35,0% | 60,0% | 5,0% | 100,0% |

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 11,607 ^a | 4 | ,021 |
| Razón de verosimilitud | 8,469 | 4 | ,076 |
| Asociación lineal por lineal | 1,362 | 1 | ,243 |
| N de casos válidos | 20 | | |

Fuente: Resultados de la encuesta

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Interpretación

El p-valor encontrado es igual a 0.021, el cual, comparado con el nivel de significancia se puede verificar que es menor que el alfa establecido en 0.05, por lo que se concluye que existe relación indirecta significativa entre el componente supervisión y monitoreo, y la morosidad de los clientes de la SBCH.

Figura 30: Relación del componente de la Supervisión monitoreo con la morosidad

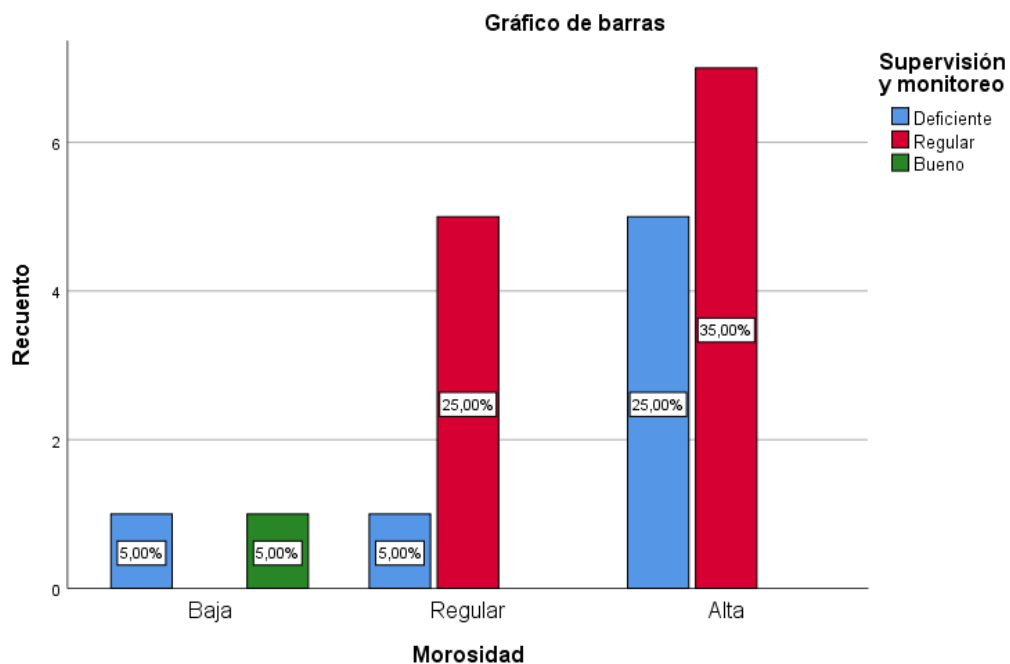
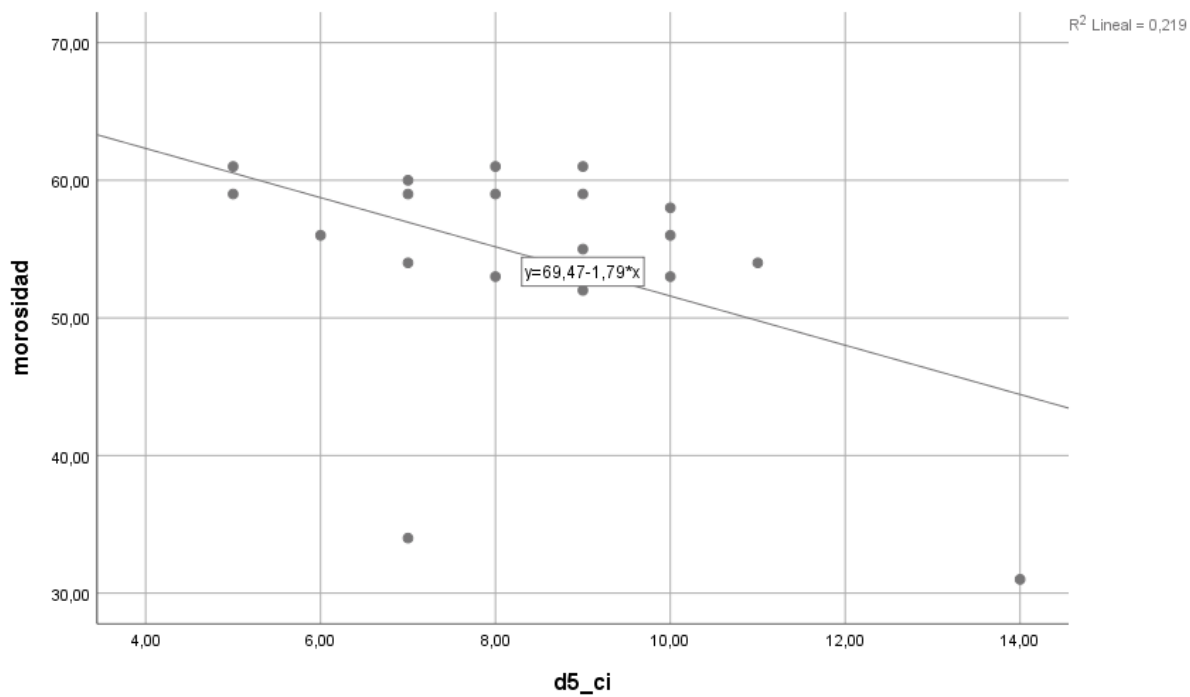


Figura 31: Relación del componente Supervisión y monitoreo con la morosidad



3.2. Discusión de los Resultados

El elevado del volumen de las cuentas por cobrar y el incremento de la morosidad en los clientes de la SBCH está originando el aumento del nivel de riesgo en la recuperación de la deuda por el crecimiento de las provisiones por cobranza dudosa, asimismo está afectando la rentabilidad de la entidad, toda vez que estas representan dinero inmovilizado que no puede ser invertido.

En la entidad objeto de la investigación se observa que tarda hasta 105 días durante el ejercicio 2019 para hacer efectivos los servicios que brinda, siendo una de sus causas la ausencia de manuales de procedimientos y una deficiente gestión de cobranzas.

Para el 20% de los colaboradores de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria, órgano relacionado con las cuentas por cobrar por el servicio de arrendamiento de bienes inmuebles, considera que nunca se cumplen con los objetivos de la Entidad. De igual manera se observa que nunca y casi nunca se realiza una continua evaluación de desempeño del personal del área, para que este desarrolle al máximo su capacidad, representado por el 50% y 40% respectivamente de los servidores encuestados.

De los resultados podría afirmarse que existe una deficiente administración de las cuentas por cobrar, observándose que la morosidad asciende a 29% al concluir el ejercicio 2019, afectando la rentabilidad de la entidad y poniendo en riesgo la misión institucional: Brindar apoyo social a la población en condiciones de pobreza, riesgo social, físico y moral con servicios para elevar su calidad de vida.

De la presente investigación se evidencia que el componente ambiente de control, significa para el 40% de los encuestados como deficiente y regular para el 55% a consecuencia de la ausencia de los principales instrumentos de gestión y la inadecuada política de motivación al personal del área, estaría originando el bajo nivel de desempeño de los mismos y en consecuencia una deficiente gestión de cobranzas, incidiendo directamente en la morosidad de los usuarios de la SBCH. Asimismo, habiendo aplicado la prueba de Chi cuadrado se determina que existe una relación indirecta entre el componente ambiente de control la morosidad de los clientes de la entidad. Este resultado

coincide con lo expresado por Coz & Jorge (2017) que manifiestan que el ambiente del control interno incide afirmativa y directamente en la eficiencia de la administración de personal de las empresas que se dedican a tercerizar el servicio de energía eléctrica en la región centro de nuestro país.

Todas las empresas, sea cual fuere su giro o dimensión enfrentan diversos riesgos, ya sea de origen interno o externo para el logro de los objetivos que merecen ser evaluados. Con relación a este componente se observa que el 60% del personal del área de Gestión Inmobiliaria se encuentran regularmente preparados ante hechos de esta naturaleza, siendo necesario implementar acciones para identificar riesgos y capacitar al personal involucrado a enfrentarlos. De acuerdo a la prueba de Chi cuadrado, este componente no tendría un efecto significativo con la morosidad. Sin embargo Bolaño, et al. (2019) en su estudio elaborado en Cuba considera que el análisis integrado de los riesgos a través de las relaciones de causa y efecto permite llegar a los objetivos del control y determinar planes de acciones para su cumplimiento.

Respecto a la implantación de actividades de control en el órgano de Gestión Inmobiliaria, dirigidas para mitigar riesgos en las cuentas por cobrar y la morosidad el resultado es deficiente para el 40% de los colaboradores encuestados, debido a la ausencia de políticas y procedimientos definidos por la entidad como por ejemplo conciliaciones, arqueos, autorizaciones, etc., que permitan minimizar riesgos que afecten el alcance de las metas institucionales, incidiendo en los niveles de morosidad y eficiente gestión de las cuentas pendientes de cobranza. Acorde a los resultados que se evidencian de la prueba Chi cuadrado se obtiene que este componente tiene una relación indirecta con la morosidad de los clientes de la entidad. Estos resultados son concordantes con lo expresado por Rimamarachín y Rodas (2019) que en su investigación concluyen que la empresa presenta riesgos relevantes de control en su servicio de encomiendas por la falta de conocimiento o ausencia de control que no solo limita las decisiones sino que restringe las posibilidades de proyectar el crecimiento de la empresa y la calidad de sus servicios.

En la entidad objeto de la presente investigación se observa que el 65% del personal de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria considera que el

grado de información y comunicación entre los trabajadores del área y los usuarios de los servicios que se brinda es regular. Esto demuestra que los procedimientos de cobranza sean poco eficaces, a consecuencia de la información inoportuna, insuficiente y poco confiable ocasionado el incremento en las cuentas por cobrar. Sin embargo, acorde a los resultados expresados en la prueba Chi cuadrado este componente no tiene relación con los niveles de morosidad de los clientes de la SBCH. Los resultados coinciden con lo manifestado por Sánchez (2020), quien manifiesta en su investigación que la carencia de difusión entre la población y la deficiente comunicación entre el personal encargado de las cobranzas eleva el grado de morosidad de los inquilinos de la entidad.

Respecto a la incidencia de la supervisión y monitoreo en los procedimientos de cobranza, se evidencia que para el 35% de los trabajadores del área, este es deficiente. Este componente resulta de vital importancia y tiene incidencia en la morosidad, toda vez que está relacionado a las actividades de control que se desarrollan en las operaciones los procesos que desarrolla la entidad con el propósito de mejorarlos continuamente. De los resultados de la prueba Chi cuadro se obtiene que este componente tiene una relación indirecta con la morosidad de los clientes de la SBCH. Estos resultados tienen concordancia con lo manifestado por Rimarachín y Rodas (2019), quienes expresan en su estudio que la ausencia de control a través de actividades de supervisión y monitoreo en las operaciones que desarrolla la organización no solo limita las decisiones sino que restringe las posibilidades de proyectar el crecimiento de la empresa y la calidad de sus servicios que brinda.

IV. CONCLUSIONES

Se determinó que el control interno tiene relación indirecta con la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, es decir a menor aplicación del control interno, mayor es el índice de morosidad, habiéndose evidenciado el bajo nivel de implementación de cada uno de sus componentes, de acuerdo al modelo COSO I, hecho que genera un riesgo en el logro de los objetivos institucionales al limitar la liquidez y solvencia económica de la entidad.

Se concluye que el componente ambiente de control en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, tiene relación indirecta con la morosidad de sus clientes toda vez que se ha podido observar que la deficiente gestión de personal no permite una buena actitud en el desarrollo de sus funciones.

La continua evaluación de riesgos va a determinar que la entidad disponga de una eficiente administración de cobranzas de las cuentas ípendientes de cobranza mitigando situaciones que podrían afectar el logro de los resultados, entre ellos la morosidad de sus clientes.

La ausencia de actividades de control a través de políticas, manuales y procedimientos de cobranza, conciliaciones y arqueos limita la eficiencia en las actividades del personal involucrado en las cuentas pendientes de cobro de la entidad, y en consecuencia se incrementan los ípeligros que pueden afectar el alcance de las metas institucionales, por tanto se concluye que este componente tiene relación indirecta con el grado de morosidad de los inquilinos de la entidad.

Establecer mecanismos de comunicación para una oportuna y eficiente información, tanto a los trabajadores que les permita cumplir con sus funciones, así como a los usuarios respecto al conocimiento de sus obligaciones contribuirá a mejorar los procedimientos de cobranza a los usuarios de la entidad.

Se determinó que la supervisión y monitoreo en procesos de cobranza a los clientes de la Sociedad de Beneficencia tiene incidencia indirecta en los niveles de morosidad de los clientes de la entidad. La continua supervisión y

monitoreo permitirá identificar las deficiencias y adoptar los correctivos que aseguren prudentemente a la entidad alcanzar los objetivos.

V. RECOMENDACIONES

La implantación del sistema de control interno, bajo el enfoque del Informe COSO I, que involucre la participación de la Alta Dirección e involucrando a todo el personal de la entidad, va a permitir minimizar los riesgos respecto a los niveles de morosidad en los clientes de Beneficiencia de Chiclayo..

Propiciar y generar un adecuado ambiente de control, basado en la aplicación de un Código de Ética, adecuación de la estructura orgánica y políticas de desarrollo y motivación del personal va a contribuir a incrementar el potencial de recurso humano en concordancia con los propósitos de la Entidad.

Disponer la permanente evaluación de riesgos para prevenir e identificar situaciones que pongan en peligro el logro de los objetivos institucionales, así como el mejoramiento de las actividades relacionadas al control a través de la incorporación de planes, directivas y procedimientos para el otorgamiento de los servicios que brinda la entidad, que aseguren el cumplimiento de las deudas de sus clientes.

Mejorar los sistemas de información y comunicación va a contribuir a mantener una eficiente gestión de cobranzas a los clientes y reducir los niveles de morosidad. El uso de medios como el internet, portal de transparencia, boletines, balances periódicos y notificaciones oportunas son herramientas de vital importancia para alcanzar de los resultados previstos.

Implementar la continua supervisión de las actividades relacionadas al procedimiento de cobranza, así como al monitoreo de sus resultados obtenidos con el propósito de realizar los correctivos necesarios y oportunos. Para ello se sugiere la aprobación de lineamientos, determinación de metas mensuales, registro de hallazgos y deficiencias, así como sistemas de medición de resultados periódicos.

VI. REFERENCIAS

- Andina. (2016). *Desalojarán a inquilinos morosos de inmuebles de Beneficencia Pública del Callao*. Recuperado de Agencia Peruana de Noticias: <https://andina.pe/agencia/noticia-desalojaran-a-inquilinos-morosos-inmuebles-beneficencia-publica-del-callao-624671.aspx>
- Bazán, K.(2019) Efectividad del control interno en el área de administración del Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Provias Nacional, Lima - 2018. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29368/Bazan_AKJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- BCR. (Noviembre de 2019). Reporte de Estabilidad Financiera. *Reporte de Estabilidad Financiera*. Recuperado el <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2019/noviembre/ref-noviembre-2019.pdf>
- Bolaño, Y., Vivas, E., & Hernández, E. (30 de Octubre de 2019). Procedimiento para el fortalecimiento del control interno. *Folletos Generales, XXIII(3)*. Cuba. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=35&sid=2df2263e-2154-4896-a04c-17ed00235fbd%40sessionmgr101>
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=zYU-3TMm5kEC&printsec=frontcover&dq=morosidad+pere+brachfield&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj_-9Lzl6bqAhWZILkGHRHVD3kQ6AEwAXoECAEQAg#v=onepage&q=morosidad%20pere%20brachfield&f=false
- Brachfield, P. (2017). *La tipología del moroso y como catalogarlo*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/que-es-un-moroso-2/>
- Calle, J. (2018). *Características de un buen sistema de control interno*. Obtenido de <https://www.riesgoscero.com/blog/caracteristicas-de-un-buen-sistema-de-control-interno>

Castillo, N. (2019). Morosidad afecta a los bancos y las cajas. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/morosidad-afecta-bancos-cajas-noticia-669915-noticia/>

Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte EIRL, Chiclayo 2019*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6748/Cavero%20Rueda%2c%20Jorge.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Conexionesan. (2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Contraloría General de la República. (Agosto de 2014). *Marco conceptual del control interno*. Recuperado el 10 de Junio de 2020, de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf

Contraloría General de la República. (2019). *Proceso de Implementación del Sistema de Control Interno*. Contraloría. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2019/12/2019CSIL44500240_IS.pdf

Copia, D. (2020). *Propuesta de control interno para mejorarla gestión financiera de la empresa Inversiones e Inmobiliaria Casas y Cosas SAC, Jaén - 2018*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6955/Copia%20Montoya%20Dulce%20Virginia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronado, G. Sistema de control interno para la mejora de los procesos de ejecución presupuestal en las facultades de ingeniería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. (*Tesis de Maestría*). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5966/BC-TES-TMP-2784%20CORONADO%20SILUPU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronel, L., & Quintana, M. Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la provincia de Huancayo. (*Tesis de Licenciatura*).

Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5592/T010_48218930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Correo. (02 de Noviembre de 2017). Beneficencia pública lista de 428 morosos de en el cementerio. *Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/beneficencia-publica-lista-de-428-morosos-de-en-el-cementerio-783757/>

Coz, P., y Jorge, P. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la Región central del país*. Obtenido de Universidad Nacional del Centro: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, J. (2018). *El control interno como diferenciador de las empresas medianas exitosas y en situación de fracaso empresarial. Un análisis de caso para las empresas medianas colombianas del sector manufactura*. Obtenido de Universidad Nacional de Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/69726/JeissonCruz.2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, M. (2014). *La Morosidad: Cobro y Prevención*, Editorial Formación Alcalá. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/la-morosidad/9788490516447/>

Dulzaidés, M., & Molina, A. (s.f.). *Análisis documental y de información*. Obtenido de 2004: <http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>

Economipedia. (2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II, III con base en los ciclos transaccionales*. (E. Ediciones, Editor) Consultado en https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/70433?fs_q=CONTROL__INTERNO&fs_title_type=1;4;6&fs_language=8&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016&prev=fs

Fábregas, J., & Pasadas, S. (2016). *Las encuestas de opinión*. Obtenido de https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/41846?fs_q=definici%C3%B3n__de__encuesta&fs_title_type=1;4&fs_language=8&fs_edition_year=2020;2019;2018;2017;2016;2015&prev=fs

Fol, M. M. (08 de 09 de 2019). *Presente y futuro del Control Interno*. Recuperado el 01 de 05 de 2020, de AUDITORÍA Y GESTIÓN DE LOS FONDOS PÚBLICOS: <http://asocex.es/wp-content/uploads/2019/12/Revista-Auditoria-Publica-n%C2%BA-74.-pag-85-a-98.pdf>

Fuentes, R. (2020). *Una cifra que aumenta: morosos en Chile superan las 4,5 millones de personas*. Recuperado el 30 de Abril de 2020, de DiarioUchile: <https://radio.uchile.cl/2019/08/28/una-cifra-que-aumenta-morosos-en-chile-superan-las-45-millones-de-personas/>

Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Obtenido de Editorial Brujas: <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA85&dq=tipos+y+dise%C3%B1os+de+investigacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjelPvwzoPtAhUUF7kGHcW8BqMQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=tipos%20y%20dise%C3%B1os%20de%20investigacion&=false>

Gonzales, C., & Núñez, S. (2020). Cambio climático y sistema financiero: Una necesaria mirada al futuro. *Papeles de Economía Española*, 163. Madrid, España. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/2399201147/fulltextPDF/B917503C2E304161PQ/2?accountid=39560>

Guerrero, E.(2018) *Implementacion de estrategias de cobranza para reducir el indice de morosidad de la entidad financiera Mibanco, Pedro Ruiz - 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6540/Guerrero%20Estela%20Enma%20Charito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hancco, N. (08 de Junio de 2019). Inquilinos deben 80 mil soles a la Beneficencia de Arequipa. *Diario Correo*. Recuperado de

<https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/inquilinos-deben-80-mil-soles-la-beneficencia-de-arequipa-891681/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Huamanchumo, J. (2020). *Implementación de un sistema de control interno para mejorar la gestión financiera en la ferretería Leydi, distrito de Santa Rosa*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6660/Huamanchumo%20Chanduy%20Jian%20Harvey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ibarra, D., Vega, L., & Carmenate, H. (2019). *Auditoría y control interno en el control empresarial*. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de Folletos Gerenciales:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=b3952ed3-12b3-4a34-ad63-2daff4716874%40pdc-v-sessmgr03>

Ibarra, D., Vega, L., & Carmenate, H. (Junio de 2019). *Auditoría y control interno en el control empresarial*. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de Folletos Gerenciales:

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=b3952ed3-12b3-4a34-ad63-2daff4716874%40pdc-v-sessmgr03>

INEI. (2020). Avance Coyuntural de la Actividad Económica. *Informe Técnico*. Recuperado de https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/informe_avance_coyuntural_marzo2020.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2011). *Diseño de la muestra en proyectos de encuesta*. (I. Mexico, Editor) Recuperado el 11 de Junio de 2020, de https://books.google.com.pe/books?id=h77ODwAAQBAJ&pg=PA4&dq=muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjEII02-_rpAhW1J7kGHaGUB38Q6AEINDAC#v=onepage&q=muestra&f=false

La Industria. (2019). *Afirman que Gerente de Salud "se burla" de Beneficencia de Chiclayo*. Recuperado el 09 de Mayo de 2020, de La Industria:

<https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1563424418-afirman-que-gerente-de-salud-se-burla-de-beneficencia-de-chiclayo>

La Industria. (2019). *Beneficencia de Lambayeque busca recuperar terreno*. Recuperado el 09 de Mayo de 2020, de La Industria:

<https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1565757458-beneficencia-de-lambayeque-busca-recuperar-terreno-#permalink>

Leudis, V., Yosvani, L., & Nieves, A. (06 de febrero de 2017). Propuesta de un índice para evaluar la gestión del control interno. *Contaduría y Administración*(62). Cuba. Recuperado de

[file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIa0.867/Propuesta-de-un-ndice-para-evaluar-la-gesti-n-del_2017_Contadur-a-y-Adminis.pdf](file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Temp/Rar$DIa0.867/Propuesta-de-un-ndice-para-evaluar-la-gesti-n-del_2017_Contadur-a-y-Adminis.pdf)

Luna, O. (2015). Control interno en el area de cuentas por cobrar de una persona moral que se dedica al arrendamiento de activo fijo. *Universidad Nacional Autónoma de Mexico*. Mexico. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Autónoma de Mexico. Recuperado de

<http://132.248.9.195/ptd2015/septiembre/0735262/0735262.pdf>

Mendoza, J. (2020) Factores determinantes de la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytia, Departamento de Ucayali. *(Tesis de Licenciatura)*. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Ucayali. Recuperado de

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf

[?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mendoza, W., Delgado, M., García, T., y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, 4. Ecuador. Recuperado de

[file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/835-2312-3-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Admin/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/835-2312-3-PB%20(1).pdf)

Meneses, P. *Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad de Independencia*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación, Independencia. Recuperado de

<http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3560/TM%20AD-Gp%204646%20M1%20->

Noreña, A., Noreno, N., Rojas, J., & Rebolledo, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigos y éticos en la investigación cualitativa*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v12n3/v12n3a06.pdf>

Núñez, D. (2019). *Control interno adecuado: Herramienta para la maximización de utilidades*. Obtenido de Universidad Lasallista Benavente - Mexico: <http://132.248.9.195/ptd2019/agosto/0794681/Index.html>

Obando, L. (2019). *Implementacion de un sistema de control interno para el área de tesorería y su incidencia en la gestión financiera de la empresa Inversiones Paraiso EIRL*. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13500>

OCDE. (2018). Panorama de las Instituciones Públicas 2017. *Estudios y Documentos*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=rSxxDwAAQBAJ&pg=PA283&dq=control+interno+en+el+sector+p%C3%BAblico+en+brasil&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjez67v_pPpAhVhk-AKHb-ECLoQ6AEIUTAF#v=onepage&q=control%20interno%20en%20el%20sector%20p%C3%BAblico%20en%20brasil&f=

Organo de Control Institucional de la SBLM. (2019). *Entrega de bienes inmuebles de propiedad de la Sociedad de Beneficencia de Lima Metropolitana destinados a generar rentas para el cumplimiento de sus fines misionales*. Recuperado el 08 https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2020/01/2019CPO047900045_ADJUNTO.pdf de Mayo de 2020

Organo de Control Institucional de la Sociedad de Beneficencia de Ayacucho. (2018). *Arrendamiento de Inmuebles*. Ayacucho: Sociedad de Beneficencia de Ayacucho. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2019/05/2019CSI049000014_ADJUNTO.pd

Organo de Control Institucional de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. (2017). *Arrendamiento de Bienes Inmuebles de Libre Disponibilidad*. Chiclayo: Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Recuperado de

file:///E:/INVESTIGACION%20I/Auditoria%20Arrendamiento%20Inmuebles%20Beneficencia%20de%20Chiclayo.pdf

Organo de Control Institucional de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo. (2019). *Verificar las actividades relacionadas con cobranza administrativa de las cuentas por cobrar de todas las área productivas de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad*. Trujillo: Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2019/11/2019CSI048000003_ADJUNTO.pdf

Pereira, C. (2019). *Control Interbno en las empresas*. Recuperado el 09 de Junio de 2020, de Su aplicación y efectividad: <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/124953>

Pérez-Roa, L., & Gómez, M. (15 de Noviembre de 2019). Deuda, temporalidad y moralidad: Proceso de subjetivación de parejas jóvenes profesionales. *Psicoperspectivas Individuo y Sociedad*, 18(3). Chile. Obtenido de Psicoperspectivas: <https://search.proquest.com/docview/2336296808/fulltextPDF/4C5E82A2FD07451BPQ/1?accountid=39560>

Ramirez, R. (2010). *Introduccion teórica y práctica a la investigación histórica*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=N5xh2u9pO7EC&pg=PA251&dq=cronograma+de+actividades&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDuYqBgbTqAhXyJbkGHdV0C44Q6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=cronograma%20de%20actividades&f=false>

Real Academia Española. (2020). Obtenido de <https://dej.rae.es/lema/morosidad>

República, D. L. (2019). Puno: Inquilinos morosos intentan evitar desalojo cambiando cerraduras. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/2019/12/20/puno-inquilinos-morosos-intentan-evitar-desalojo-cambiando-cerraduras-lrsd/>

Rimarachín, S., y Rodas, V. (2019). *Evaluación de riesgos de control interno para mejorar el proceso operativo del servicio de encomiendas en la empresa de transportes Milagroso Corazón de Jesús SAC*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2180/1/TL_RimarachinBustamanteSegundo_RodasMoriGuisella.pdf

Rivas, N. (2019) Diseño de controles internos para la mejora del proceso del área de tesorería y el cumplimiento normativo en el Hospital Regional Docente Las Mercedes - Chiclayo. (*Tesis de Licenciatura*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2229/1/TL_RivasAdanaqueNilda.pdf

Rodriguez, D. (2020). *La alternativa "fintech"*. Obtenido de Actualidad Económica: <https://search.proquest.com/docview/2403449825?accountid=39560>

Rodriguez, J. (2016) *Estudio del sobreendeudamiento, crisis hipotecaria y exclusión social en las familias españolas*. (*Tesis de licenciatura*). Universidad de Barcelona, España. Recuperado de http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/103205/1/TFG_Rodriguez_Herrero_Jesus.pdf

Royo, B. (2013). *Gestión de la morosidad en las entidades financieras*. Obtenido de https://app.mapfre.com/documentacion/publico/es/catalogo_imagenes/grupo.do?path=1076175

Sánchez, C. (2020). *Estrategias de recaudación tributaria para reducir la morosidad de los contribuyentes en el distrito de Bellavista, Cajamarca - 2017*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán: <file:///C:/Users/BETO/Favorites/Downloads/S%C3%A1nchez%20Rivera%20Carmin%20Josabet.pdf>

Sánchez, W. (2017). *Teoría del Control*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=eSejDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+del+control&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjd8IW2iY_tAhWj1FkKHaKzD_gQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q&f=false

Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. (P. Educacion, Editor)
Recuperado el 09 de Junio de 2020, de
https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/37996?fs_q=control%20interno&fs_title_ty pe=1;4;6&fs_language=8&fs_edition_year=2017;2016;2015&prev=fs

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkkJwC&pg=PA176&dq=la+po blacion+investigacion+cientifica&hl=es- 419&sa=X&ved=2ahUKEwjRnJPknYvtAhX3GbkGHVW9BZcQ6AEwAHoECAIQ Ag#v=onepage&q=la%20poblacion%20investigacion%20cientifica&f=false>

Urcia, B. (2019) *Análisis y Evaluación del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electronorte S.A. en Chiclayo*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chiclayo. Recuperado de
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35333/Urcia_MBE.PDF?seq uence=1&isAllowed=y

Veiga, J. F. (2019). *Morosos, Deudores y Outsourcing*. España: Independently Published. Consultado de
<https://books.google.com.pe/books?id=cSnKDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=Morosos,+Deudores+y +Outsourcing.&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi69MGr1P3pAhWwH7kGHe9ZBZUQ6AEIjAA#v=one page&q=Morosos%2C%20Deudores%20y%20Outsourcing.&f=false>

Ventosilla, Vasquez, & Asociados. (2019). *Informe de Auditoria sobre los Estados Financieros*. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/spic-informes-publicados/informes/2020/01/2019CPOL40100230_ADJUNTO.pdf

Vivanco, M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como herramientas de control interno en una organización*. Obtenido de
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218- 36202017000300038

Xinhua. (2018). *Aumenta tasa de morosidad en Brasil a 42% en el primer semestre*. Recuperado el 01 de Mayo de 2020, de América Economía:
<https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/aumenta-tasa-de-morosidad-en-brasil-42-en-el-primer-semester>

VII. ANEXOS

Anexo N° 1: Resolución de Aprobación de Informe de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1123-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 28 de octubre de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0558-2020/FACEM-DC-USS de fecha 26/10/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y el proveído del Decano de FACEM, de fecha 27/10/2020, sobre aprobación de Informes de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación, de los estudiantes del X ciclo de la asignatura de Investigación II, sesión "A", de la modalidad presencial PAST, semestre 2020- II, de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, a cargo del docente Dr. VIDAURRE GARCIA WILMER ENRIQUE, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND FUENTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales

Ms. Sandra Mary Guzmán
SECRETARÍA ACADÉMICA

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

| N.º | AUTOR (ES) | TÍTULOS | LÍNEA DE INVESTIGACIÓN |
|------------|--------------------------------------|--|--|
| 1 | FLORES AQUINO WALBERTO | CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 2 | CABANILLAS DAVILA LUIS ALBERTO | DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL CONTROL DE INVENTARIO DE ALMACÉN DE LA UGEL CHICLAYO, 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 3 | BARRIOS DIAZ ALICIA ELIZABETH | | |
| 4 | MENDOZA LOZANO FLOR EXILDA | SISTEMA DE COSTOS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SUIING AGRO S.A.C, CHEPÉN 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 5 | PUELLES GASTELO MARITZA ELIZABETH | PROCESOS OPERATIVOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA RESTABLECER LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA PLANTA CHANCADORA PIEDRA AZUL SRL, FERREÑAFE 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 6 | RISCO FERNANDEZ KARINA MILAGROS | | |
| 7 | RODRIGUEZ CAMPOS LUZ | CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LAS CAPACIDADES PRODUCTIVAS DE LOS USUARIOS DEL NÚCLEO EJECUTOR CENTRAL CAJARURO 2, AMAZONAS 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 8 | SANTAMARIA OCAMPO JAIME | | |
| 9 | BRUNO SANDOVAL ANDERSON MARIO | SISTEMA DE CONTROL PARA EL REGISTRO DE INGRESOS Y GASTOS EN LA EMPRESA SH COMPUTER, MOYOBAMBA 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 10 | TELLO QUILLA MIGUEL ANGEL | AUDITORIA ADMINISTRATIVA COMO INSTRUMENTO DE CONTROL EN EL PROCESO DE CONTRATACION DOCENTE EN LA UGEL, SAN IGNACIO 2020 | GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO |
| 11 | PÉREZ SANDOVAL CESAR VALERIO | | |

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo N° 2: Constancia de Autorización para Desarrollo de Investigación



Unidos para servir.

SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO

"Año de la Universalización de la Salud"

CONSTANCIA DE AUTORIZACION

EL JEFE DE LA OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, QUE SUSCRIBE

HACE CONSTAR QUE:

Don **WALBERTO FLORES AQUINO**, identificado con DNI N°16586754, servidor de esta institución y estudiante del X ciclo de la Carrera Profesional de Contabilidad en la Universidad "Señor de Sipán", está autorizado a utilizar datos e información de mi representada para fines exclusivos en la elaboración de la Tesis titulada: "El control interno y la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo – Año 2019", el mismo que viene desarrollando para la obtención del título profesional en el mencionado centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública del trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad "Señor de Sipán".

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines convenientes.

Chiclayo, setiembre 25 del 2020.


Abog. LUIS DEMETRIO LLANOS CHOMOY
Jefe (e) de la Oficina General de Administración



c.c.
Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria

ELIAS AGUIRRE N° 248 Telf. 074 - 231577 CENTRAL TELF. 074 - 233691 - CHICLAYO
Página Web: www.sbch.gob.pe
Correo Electrónico beneficencia@sbch.gob.pe

Anexo N° 3: Formato de Encuesta para Usuarios

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA USUARIOS

Entidad : Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

Fecha de aplicación : Chiclayo,..... de..... del 2020.

Señor usuario de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, agradeceré responder las preguntas planteadas en el presente cuestionario, cuyo objetivo es determinar la relación y los efectos del control interno con el nivel de morosidad de los clientes de la institución.

Se asegura absoluta reserva de la presente información, y solo será de utilidad para la culminación de la investigación.

OBJETIVO: Obtener información sobre las causas del nivel de morosidad de los clientes en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Sexo: M () F ()

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| N | CN | AV | CS | S |
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | PREGUNTA | N | CN | AV | CS | S |
|-----|--|---|----|----|----|---|
| 1. | ¿Consideras que en la Beneficencia son tolerantes en la cobranza ante problemas económicos que usted presenta? | | | | | |
| 2. | ¿Está conforme con el costo por los servicios que la Beneficencia de Chiclayo le brinda? | | | | | |
| 3. | ¿El motivo del retraso en el pago de su deuda obedece a la reducción de sus ingresos mensuales? | | | | | |
| 4. | La entidad le ha concedido un descuento u otro incentivo por el pago oportuno en los servicios que ha recibido? | | | | | |
| 5. | ¿Dispone la Beneficencia de los medios apropiados para la cobranza de los servicios que brinda? | | | | | |
| 6. | ¿La Beneficencia le incentiva al pago de su deuda mejorando los servicios que brinda? | | | | | |
| 7. | ¿La Beneficencia de Chiclayo le informa oportunamente de la deuda que usted mantiene? | | | | | |
| 8. | ¿Los procedimientos de cobranza que aplica la Beneficencia son los más apropiados para el pago de su deuda? | | | | | |
| 9. | ¿En circunstancias de desastres como el fenómeno “El Niño”, siniestros o enfermedades le otorgan facilidades para el pago de su deuda? | | | | | |
| 10. | ¿La Beneficencia de Chiclayo le brinda costos diferenciados según su condición económica? | | | | | |
| 11. | ¿Habitualmente paga su deuda con retraso? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|
| 12. | ¿Suele apersonarse a la Beneficencia de Chiclayo para solicitar información de su deuda y las facilidades que podría tener para cancelarla? | | | | | |
| 13. | ¿Reconoce usted que al no pagar puntualmente sus deudas se corre el riesgo que la Beneficencia de Chiclayo no cumpla con sus objetivos de brindar apoyo social a las personas en condición de pobreza? | | | | | |
| 14. | ¿Conoce que ante el incumplimiento en el pago de su deuda, la Beneficencia puede ejecutar la cobranza por la vía judicial? | | | | | |
| 15. | ¿Considera que primero debe cancelar otras obligaciones antes que su deuda con la Beneficencia? | | | | | |

Anexo N° 4: Formato de Encuesta para Servidores

CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA LOS SERVIDORES DE LA ENTIDAD

Entidad : Sociedad de Beneficencia de Chiclayo

Fecha de aplicación Chiclayo,..... de..... del 2020.

Señor servidor de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, agradeceré responder a las preguntas planteadas en el presente cuestionario, cuyo objetivo es determinar la relación y los efectos del control interno con el nivel de morosidad de los clientes de la institución.

Se asegura absoluta reserva de la presente información, y solo será de utilidad para la culminación de la investigación.

OBJETIVO: Obtener información sobre el grado de implementación de control interno y su relación con el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Instrucciones: Marque con una (X) la alternativa que crea correcta

Sexo: M () F ()

| | | | | |
|--------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|
| N | CN | AV | CS | S |
| NUNCA | CASI NUNCA | A VECES | CASI SIEMPRE | SIEMPRE |

| N° | PREGUNTA | N | CN | AV | CS | S |
|-----|--|---|----|----|----|---|
| 1. | ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa | | | | | |
| 2. | ¿El trato de la Gerencia con sus empleados y clientes se basa en valores éticos? | | | | | |
| 3. | ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente? | | | | | |
| 4. | ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades? | | | | | |
| 5. | ¿Identifica riesgos que puede amenazar la seguridad, eficiencia de los procedimientos y actividades que desarrolla la entidad? | | | | | |
| 6. | ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos? | | | | | |
| 7. | ¿Se han evaluado riesgos de fraude en el área como la alteración de la información de las cuentas cobradas o registros de recaudación? | | | | | |
| 8. | ¿Tiene conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado a la alteración de deudas de los clientes? | | | | | |
| 9. | ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos? | | | | | |
| 10. | ¿Se emiten reportes periódicos detallados de la morosidad de los inquilinos según su antigüedad a la Gerencia? | | | | | |
| 11. | ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los inquilinos con antigüedad mayor a 90 días? | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|---|--|--|--|--|--|
| 12. | ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal del área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad? | | | | | |
| 13. | ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? | | | | | |
| 14. | ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores? | | | | | |
| 15. | ¿Los sistemas de información de la entidad brindan los reportes oportuna y eficientemente para un adecuado seguimiento y correcta toma de decisiones? | | | | | |
| 16. | ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes? | | | | | |
| 17. | ¿Se establecen metas mensuales de recaudación y motiva al personal para alcanzarlas? | | | | | |
| 18. | ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área? | | | | | |
| 19. | ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad? | | | | | |
| 20. | ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior? | | | | | |

Anexo N° 5: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPOTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | DISEÑO | INSTRUMENTO |
|--|---|--|---------------------|--|---|--|--|
| ¿En qué medida la aplicación del control interno influye en la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. | <p>OBJETIVO GENERAL: Identificar la incidencia del control interno en los niveles de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar cual es la relación del ambiente de control con la morosidad de los clientes de la SBCH. 2. Determinar la relación de la evaluación de riesgos con la morosidad de los clientes de la SBCH. 3. Verificar la incidencia de las actividades de control con la morosidad de los clientes de la SBCH. 4. Analizar el efecto de la información y comunicación con la morosidad de los clientes de la SBCH. 5. Identificar la incidencia de la supervisión y monitoreo con la morosidad de los clientes de la SBCH. | La aplicación del control interno incide en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019 | VI= Control interno | Ambiente de Control | Integridad y valores éticos | El diseño de la investigación es no experimental , de tipo transversal y correlacional | Ficha de Análisis / Cuestionario de Encuesta |
| | | | | | Políticas y prácticas de recursos humanos | | |
| | | | | Evaluación de riesgos | Desarrolla mecanismos para reconocer riesgos | | |
| | | | | | Ejecuta evaluación de fraudes | | |
| | | | | Actividades de control | Realiza conciliaciones periódicas | | |
| | | | | | Controla revisiones | | |
| | | | | Sistemas de información y comunicación | Otorga adecuada información | | |
| | | | | | Prepara reportes externos | | |
| | | | | Supervisión y monitoreo | Valora calidad de desempeño | | |
| | | | | | Desarrolla actividades de supervisión y monitoreo | | |
| | | | | VD= Morosidad | Factor económico | | |
| | | | | | Factor social | | |
| Factor cultural | | | | | | | |
| | | | | | Ingresos y egresos | | |
| | | | | | Personales | | |
| | | | | | Costumbres - valores | | |

Anexo N° 6: Validación de Instrumento (1)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Edgar Chapoñán Ramírez, Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO DE ENCUESTA) elaborado por: **Walberto Flores Aquino**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 29 de Setiembre del 2020



Mg. Chapoñán Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

Anexo N° 7: Instrumento Aprobado por Experto (1)

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|-----------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | EDGAR CHAPOÑAN RAMIREZ |
| | PROFESIÓN | CONTADOR |
| | ESPECIALIDAD | TRIBUTACION |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | 07 AÑOS |
| | CARGO | |
| “CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020”. | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | WALBERTO FLORES AQUINO | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario de Encuesta | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Identificar la incidencia del control interno en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019 | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> 1. Identificar el nivel de implementación del control interno en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. 2. Determinar el grado de conocimiento de los procedimientos del control interno de parte de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. 3. Analizar la relación que existe entre el control interno y la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. 4. Determinar el grado de eficacia de la cobranza mediante la acción judicial a los clientes morosos de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. | |
| CONTROL INTERNO | | |
| ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿El trato de la gerencia con sus empleados y clientes se basa en valores éticos? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿Se recompensa al personal con | TA(X) TD() | |

| | |
|---|--|
| desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente? | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades? | TA(X) TD(X) SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Identifica riesgos que puede amenazar la seguridad, eficiencia de los procedimientos y actividades que desarrolla la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se han evaluado riesgos de fraude en el área como la alteración de la información de las cuentas cobradas o registros de recaudación? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Tienen conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado la alteración de deudas de los clientes? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se emiten reportes periódicos detallados de la morosidad de los inquilinos según su antigüedad a la Gerencia? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar con antigüedad mayor a 90 días? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal de área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Los sistemas de información de la entidad brindan los reportes oportuna y eficientemente para un adecuado seguimiento y correcta toma de | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|--|
| decisiones? | |
| ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se establecen metas mensuales de recaudación y motiva al personal para alcanzarlas? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES | |
| ¿Considera que en la Beneficencia son tolerantes en la cobranza ante problemas económicos que usted presenta? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Está conforme con el costo por los servicios que Sociedad de Beneficencia de Chiclayo le brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿El motivo del retraso en el pago de su deuda obedece a la reducción de sus ingresos mensuales? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La empresa le ha concedido un descuento u otro incentivo por el pago oportuno en los servicios que ha recibido? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Dispone la Beneficencia de los medios apropiados para la cobranza de los servicios que brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia le incentiva al pago de su deuda mejorando los servicios que brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia de Chiclayo le informa oportunamente de la deuda que usted mantiene? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Entidad realiza la evaluación de sus ingresos mensuales y calificación en la central de riesgo antes de brindarle el | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--|--|
| servicio? | |
| ¿En circunstancias de desastres como el fenómeno “El Niño”, siniestros o enfermedades le otorgan facilidades para el pago de su deuda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia de Chiclayo le brinda costos diferenciados según su condición económica? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Habitualmente paga su deuda con retraso? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se ha apersonado usted a la Beneficencia de Chiclayo para solicitar información de su deuda y las facilidades que podría tener para cancelarla? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Le han explicado que el pago oportuno de su deuda contribuye a cumplir con el objetivo de la Beneficencia en brindar apoyo social? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Le han comunicado que en caso de atraso en el pago de su deuda, la Beneficencia puede iniciar la cobranza por la vía judicial? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que primero debe cancelar otras obligaciones antes que su deuda con la Beneficencia? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|----------------------|-------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |


Mg. Chapiroán Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

JUEZ - EXPERTO

Anexo N° 8: Validación de Instrumento (2)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, INCIO ÑAÑEZ PLACIDO EDUARDO, Magister en GESTION FINANCIERA Y TRIBUTARIA, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO DE ENCUESTA) elaborado por: **Walberto Flores Aquino**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO. 2020".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de julio del 2020



Mg. INCIO ÑAÑEZ PLACIDO EDUARDO
DNI N° 16728418

Anexo N° 9: Instrumento Aprobado por Experto (2)

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|-------------------------------------|
| NOMBRE DEL JUEZ | | INCIO ÑAÑEZ PLACIDO EDUARDO |
| | PROFESIÓN | CONTADOR |
| | ESPECIALIDAD | Mg. GESTION FINANCIERA Y TRIBUTARIA |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | 19 AÑOS |
| | CARGO | |
| “CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020”. | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | WALBERTO FLORES AQUINO | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario de Encuesta | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Identificar la incidencia del control interno en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019 | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de implementación del control interno en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. 2. Determinar el grado de conocimiento de los procedimientos del control interno de parte de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. 3. Analizar la relación que existe entre el control interno y la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. 4. Determinar el grado de eficacia de la cobranza mediante la acción judicial a los clientes morosos de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. | |
| CONTROL INTERNO | | |
| ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿El trato de la gerencia con sus empleados y clientes se basa en valores éticos? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|---|---|
| para corregir el deficiente? | |
| ¿Existen y se practican protocolos de selección de personal según sus cualidades? | TA(X) TD(X) SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Identifica riesgos que puede amenazar la seguridad, eficiencia de los procedimientos y actividades que desarrolla la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se han evaluado riesgos de fraude en el área como la alteración de la información de las cuentas cobradas o registros de recaudación? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Tienen conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado la alteración de deudas de los clientes? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se emiten reportes periódicos detallados de la morosidad de los inquilinos según su antigüedad a la Gerencia? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar con antigüedad mayor a 90 días? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal de área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿Los sistemas de información de la entidad brindan los reportes oportuna y eficientemente para un adecuado seguimiento y correcta toma de | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |

| | |
|---|--|
| decisiones? | |
| ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para las acciones de cobranza judicial correspondientes? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se establecen metas mensuales de recaudación y motiva al personal para alcanzarlas? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES | |
| ¿Considera que en la Beneficencia son tolerantes en la cobranza ante problemas económicos que usted presenta? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Está conforme con el costo por los servicios que Sociedad de Beneficencia de Chiclayo le brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿El motivo del retraso en el pago de su deuda obedece a la reducción de sus ingresos mensuales? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La empresa le ha concedido un descuento u otro incentivo por el pago oportuno en los servicios que ha recibido? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Dispone la Beneficencia de los medios apropiados para la cobranza de los servicios que brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia le incentiva al pago de su deuda mejorando los servicios que brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia de Chiclayo le informa oportunamente de la deuda que usted mantiene? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Entidad realiza la evaluación de sus ingresos mensuales y calificación en la | TA(X) TD() |

| | |
|--|--|
| central de riesgo antes de brindarle el servicio? | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En circunstancias de desastres como el fenómeno “El Niño”, siniestros o enfermedades le otorgan facilidades para el pago de su deuda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia de Chiclayo le brinda costos diferenciados según su condición económica? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Habitualmente paga su deuda con retraso? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se ha apersonado usted a la Beneficencia de Chiclayo para solicitar información de su deuda y las facilidades que podría tener para cancelarla? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Le han explicado que el pago oportuno de su deuda contribuye a cumplir con el objetivo de la Beneficencia en brindar apoyo social? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Le han comunicado que en caso de atraso en el pago de su deuda, la Beneficencia puede iniciar la cobranza por la vía judicial? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que primero debe cancelar otras obligaciones antes que su deuda con la Beneficencia? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|----------------------|-------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |



 JUEZ - EXPERTO

Anexo N° 10: Validación de Instrumento (3)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, MAX ALEJANDRO TEPE SANCHEZ, con el grado de Magister y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO DE ENCUESTA) elaborado por: **Walberto Flores Aquino**, estudiante de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO. 2020”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 07 de julio del 2020

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Anexo N° 11: Instrumento Aprobado por Experto (3)

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

| | | |
|--|--|--|
| NOMBRE DEL JUEZ | | Max Alejandro Tepe Sánchez |
| | PROFESIÓN | Contador |
| | ESPECIALIDAD | Gestión Pública |
| | EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS) | 08 años |
| | CARGO | Director de Administración UGEL Chiclayo |
| “CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020”. | | |
| DATOS DEL TESISISTA | | |
| NOMBRES | WALBERTO FLORES AQUINO | |
| ESPECIALIDAD | ESCUELA DE CONTABILIDAD | |
| INSTRUMENTO EVALUADO | Cuestionario de Encuesta | |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION | <u>GENERAL</u> Identificar la incidencia del control interno en el nivel de morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019 | |
| | <u>ESPECÍFICOS</u> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el nivel de implementación del control interno en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. 2. Determinar el grado de conocimiento de los procedimientos del control interno de parte de los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. 3. Analizar la relación que existe entre el control interno y la morosidad de los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. 4. Determinar el grado de eficacia de la cobranza mediante la acción judicial a los clientes morosos de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, año 2019. | |
| EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS | | |
| DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO | El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación. | |
| CONTROL INTERNO | | |
| ¿Existe y se practica un Código de Ética en la empresa? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿El trato de la gerencia con sus empleados y clientes se basa en valores éticos? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se recompensa al personal con desempeño exitoso y se toma acciones para corregir el deficiente? | TA(X) TD() | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen y se practican protocolos de | TA(X) TD(X) | |

| | |
|---|---|
| selección de personal según sus cualidades? | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Identifica riesgos que puede amenazar la seguridad, eficiencia de los procedimientos y actividades que desarrolla la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen y se aplican procedimientos para disminuir o evitar los riesgos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se han evaluado riesgos de fraude en el área como la alteración de la información de las cuentas cobradas o registros de recaudación? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Tienen conocimiento de cómo enfrentar un riesgo relacionado la alteración de deudas de los clientes? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se realizan conciliaciones periódicas de las cobranzas y deudas de los inquilinos? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se emiten reportes periódicos detallados de la morosidad de los inquilinos según su antigüedad a la Gerencia? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existen procedimientos para el tratamiento de las cuentas por cobrar con antigüedad mayor a 90 días? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existe una continua evaluación de desempeño del personal de área, haciendo que este desarrolle al máximo su capacidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Existe una efectiva comunicación y coordinación entre los servidores del área de Gestión Inmobiliaria para el desarrollo de sus funciones? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se utilizan medios electrónicos para efectivizar la comunicación con los inquilinos deudores? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿Los sistemas de información de la entidad brindan los reportes oportuna y eficientemente para un adecuado seguimiento y correcta toma de decisiones? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ |
| ¿Se emite oportuna y eficientemente la información de los clientes morosos para | TA(X) TD() |

| | |
|--|--|
| las acciones de cobranza judicial correspondientes? | SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se establecen metas mensuales de recaudación y motiva al personal para alcanzarlas? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Gerencia adopta las medidas correctivas oportunas ante deficiencias detectadas en el área? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que el área está cumpliendo los objetivos de la entidad? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Las deficiencias observadas son comunicadas oportunamente al jefe inmediato superior? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES | |
| ¿Considera que en la Beneficencia son tolerantes en la cobranza ante problemas económicos que usted presenta? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Está conforme con el costo por los servicios que Sociedad de Beneficencia de Chiclayo le brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿El motivo del retraso en el pago de su deuda obedece a la reducción de sus ingresos mensuales? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La empresa le ha concedido un descuento u otro incentivo por el pago oportuno en los servicios que ha recibido? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Dispone la Beneficencia de los medios apropiados para la cobranza de los servicios que brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia le incentiva al pago de su deuda mejorando los servicios que brinda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Beneficencia de Chiclayo le informa oportunamente de la deuda que usted mantiene? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿La Entidad realiza la evaluación de sus ingresos mensuales y calificación en la central de riesgo antes de brindarle el servicio? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿En circunstancias de desastres como el fenómeno “El Niño”, siniestros o enfermedades le otorgan facilidades para el pago de su deuda? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|--|--|
| ¿La Beneficencia de Chiclayo le brinda costos diferenciados según su condición económica? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: |
| ¿Habitualmente paga su deuda con retraso? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Se ha apersonado usted a la Beneficencia de Chiclayo para solicitar información de su deuda y las facilidades que podría tener para cancelarla? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Le han explicado que el pago oportuno de su deuda contribuye a cumplir con el objetivo de la Beneficencia en brindar apoyo social? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Le han comunicado que en caso de atraso en el pago de su deuda, le Beneficencia puede iniciar la cobranza por la vía judicial? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |
| ¿Considera que primero debe cancelar otras obligaciones antes que su deuda con la Beneficencia? | TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ |

| | |
|----------------------|-------------------------|
| PROMEDIO OBTENIDO: | N° TA _____ N° TD _____ |
| COMENTARIO GENERALES | |
| OBSERVACIONES | |

GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE EDUCACIÓN
UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL - CHICLAYO

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

JUEZ EXPERTO

Anexo N° 12: Evidencias de la toma de Encuestas

EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE RECOJO DE INFORMACION



Figura 33 Aplicando encuesta a usuario de la entidad



Figura 32 Aplicando encuesta a servidora de la entidad

Anexo N° 13: Formato T-1



FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 28 de diciembre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

El suscrito:

Walberto Flores Aquino, con DNI 16586754, en nuestra calidad de autor exclusivos del trabajo de grado titulado: **CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEVOLENCIA DE CHICLAYO**, 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de **CONTADOR PÚBLICO**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de **CONTABILIDAD**, por medio del presente escrito autorizamos al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre nuestro trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N.º 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomaré las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

| APELLIDOS Y NOMBRES | NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD | FIRMA |
|------------------------|----------------------------------|---|
| FLORES AQUINO WALBERTO | 16586754 |  |

Anexo N°14 Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñán Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1123-FACEM-USS-2020 del Bachiller Walberto Flores Aquino, titulada "Control interno y morosidad en los clientes de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2020".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 29 de setiembre de 2020



Mg. Chapoñán Ramírez Edgard
DNI N° 43080346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo N°15 Reporte del TURNITI

CONTROL INTERNO Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|----------|--|---------------|
| 1 | repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet | 9% |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 4% |
| 3 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | es.scribd.com Fuente de Internet | 1% |
| 7 | Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante | <1% |
| 8 | core.ac.uk Fuente de Internet | <1% |