



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales  
Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua, 2018”.

TRABAJO DE INVESTIGACION PARA OBTENER EL GRADO DE  
Bachiller en Contabilidad

AUTORA

Casimiro Cayo , Araceli Karol

ASESOR

DR. García Céspedes, Ricardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría

Lima Norte – Perú

2018-II

PAGINAS PRELIMINARES

Página de Jurado

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE CONTABILIDAD

El jurado a cargo de la evaluación del Trabajo de Investigación,

Presentado por don (ña): Discei Wael Cosmino Coyo

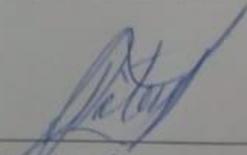
Cuyo Título es: Control Interno y la Gestión de Gobernanza en las empresas Industriales Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua 2018

Reunido en la fecha, reviso el Trabajo de Investigación, otorgándole el calificativo de: 18  
(INDICAR LA NOTA EN LETRAS E EN MAYUSCULAS)

DESAPROBADO	00-10 PUNTOS	( )
APROBADO POR MAYORÍA	11-13 PUNTOS	( X )
APROBADO POR UNANIMIDAD	14-17 PUNTOS	( )
APROBADO POR EXCELENCIA	18-20 PUNTOS	( )

OBSERVACIONES:

Lima, 24 de febrero del 2019.

  
\_\_\_\_\_  
DRA. PATRICIA PADILLA VENTO  
PRESIDENTE

  
\_\_\_\_\_  
DR. RICARDO GARCÍA CESPEDES  
SECRETARIO

  
\_\_\_\_\_  
Mg. ROSARIO GRIMALDO SALAZAR  
VOCAL

### DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, gracias a su ayuda puedo seguir adelante y no desistir, a mi familia que a pesar de la distancia siempre me brindan su apoyo moral reflejando así el valor de la constancia y el

esfuerzo, lo que me permite poder lograr  
terminar mi carrera.

## AGRADECIMIENTO

Reconozco en primera instancia a Dios por permitir que logre uno de mis grandes objetivos a pesar de las dificultades él siempre estuvo conmigo.

A mis padres porque gracias a ellos puedo seguir estudiando, a pesar de la distancia siempre una palabra de ánimo fue mi motivación para seguir esforzándome a cumplir con lo que les había prometido

No quiero dejar de mencionar y a la vez reconocer el gran trabajo y dedicación que mostro el Mg. Donato Díaz durante este tiempo guiándonos con mucha paciencia y dedicación aportando sus conocimientos en la preparación de la tesis.

Al lugar que durante cinco años apporto en mi crecimiento profesional, la Universidad Cesar Vallejo.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Casimiro Cayo Araceli Karol, con DNI N° 70822794, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

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

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

Lima, 28 de noviembre de 2018

---

Casimiro Cayo Araceli Karol

DNI: 70822794

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, someto a su criterio y consideración la presente Tesis titulada: “Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua, 2018”

En el desarrollo de la investigación se ha considerado consultas de investigación bibliográfica confiable que ayude a profundizar el tema de investigación y de conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional. Se encuentra estructurado en siete capítulos descritos a continuación:

Capítulo I: Introducción: conformado por la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capítulo II: Metodología: conformado por el diseño de investigación, variables, cuadro operacional, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capítulo III: Resultados

Capítulo IV: Discusión,

Capítulo V: Conclusiones

Capítulo VI: Recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

Capítulo VII: Referencias Bibliográficas y los anexo.

El objetivo principal de la presente tesis es verificar si el Control Interno guarda relación con la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladoras, Carmen de la Legua.

Casimiro Cayo Araceli karol

## ÍNDICE

PAGINAS PRELIMINARES.....	II
PÁGINA DEL JURADO.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	VI
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	VII
PRESENTACIÓN.....	VIII
INDICE DE TABLAS.....	3
INDICE DE FIGURAS.....	5
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
I. INTRODUCCION.....	5
1.1 Realidad problemática.....	6
1.2 Trabajos previos.....	7
1.2.1 Antecedentes de la variable 1: Control Interno.....	7
1.3 Teoría científica de Control Interno.....	10
1.4 Formulación del problema.....	17
1.5 Justificación del estudio.....	18
1.6. Hipótesis.....	19
1.7. Objetivos.....	20
II. MÉTODO.....	21
2.1 Diseño de investigación.....	22
2.2 Variables y Operacionalización.....	22
2.3 Población y muestra.....	25
2.3.1 Población.....	25
2.3.2 Muestra.....	26

2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.4.1	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
2.4.2	Validación y confiabilidad de los instrumentos de validación.....	27
2.5	Métodos de análisis de datos .....	29
2.6	Aspectos éticos.....	29
III.	RESULTADOS .....	30
3.1	Análisis de los resultados.....	31
3.2	Validación de Hipótesis.....	48
3.2.1	Comparación de Hipótesis General: .....	48
3.2.2	Comparación Hipótesis Específica 1:.....	50
3.2.3	Comparación de Hipótesis Específica 2: .....	51
3.2.4	Comparación de Hipótesis Específica 3: .....	52
IV.	DISCUSIÓN .....	54
V.	CONCLUSIONES.....	59
VI.	RECOMENDACIONES.....	61
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	63
	ANEXOS.....	65

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Determinación de la población</i> .....	25
Tabla 2 <i>El control interno tiene como objeto identificar las deficiencias que existen durante los procesos dentro de la empresa</i> .....	31
Tabla 3 <i>El Control Interno es importante porque establece medidas que ayuden a corregir las actividades de tal forma que se alcance los planes exitosamente. ...</i>	31
Tabla 4 <i>El control interno es importante porque ayuda a evita perdidas por fraude o negligencia que se presenten en las empresas. ....</i>	32
Tabla 5 <i>Crees que los Roles que cumple el Control Interno aportan a la gestión de Cobranza.....</i>	33
Tabla 6 <i>Los procedimientos que se realizan en la Gestión de Cobranza requieren de mucha responsabilidad por parte de la persona encargada de esta función ..</i>	34
Tabla 7 <i>El control interno se encarga de involucrar a los trabajadores con responsabilidad durante los procesos .....</i>	34
Tabla 8 <i>Las Restricciones que tiene el Control Interno limita la información.....</i>	35
Tabla 9 <i>Mediante el Control interno se puede identificar como se encuentra el ambiente de Control de los trabajadores dentro de la organización.....</i>	36
Tabla 10 <i>La Evaluación de Riesgos permite determinar y analizar si se está manejando un adecuado control interno dentro de la Gestión de Cobranza.....</i>	36
Tabla 11 <i>El Control Interno mediante la Evaluación de riesgo permite Conocer el estado de cada cliente. ....</i>	37
Tabla 12 <i>El Control Interno se desarrolla de una manera efectiva cuando la evaluación de Riesgo es identificada antes .....</i>	38
Tabla 13 <i>Durante el procedimiento del Control interno se van desarrolla Actividades de Control en función a los objetivos de la organización .....</i>	39
Tabla 14 <i>Las actividades de control ejecutadas en las empresas permiten tener un mejor control Interno .....</i>	39
Tabla 15 <i>El Control Interno se encarga de verificar que la información brindada este conforme a los procedimientos diseñados.....</i>	40
Tabla 16 <i>Una adecuada aplicación del control interno en la información permite tener menos errores.....</i>	41

Tabla 17 <i>Los Monitoreo que se realizan durante los procesos del Control Interno ayuda a corroborar que todo lo ejecutado este conforme a lo planificado .....</i>	41
Tabla 18 <i>El Monitoreo realizado por el control interno dentro de la empresa facilita la gestión de cobro .....</i>	42
Tabla 19 <i>La Etapa Preventiva dentro de la Gestión de Cobranza permite dar a conocer a los clientes su Estado de cuenta .....</i>	43
Tabla 20 <i>La Gestión de cobranza llega a la etapa Administrativa cuando el cliente hace caso omiso a su deuda.....</i>	43
Tabla 21 <i>El propósito de la Gestión de Cobranza es no permitir que los clientes lleguen hasta la Etapa Judicial.....</i>	44
Tabla 22 <i>La Gestión de cobranza asegurarse que la deuda sea recuperada mediante la Etapa Judicial.....</i>	45
Tabla 23 <i>La Gestión de Cobranza permite que la recuperación de efectivo sea en menor tiempo durante la Rotación de cuentas por cobrar.....</i>	45
Tabla 24 <i>La Gestión de Cobranza mediante el periodo promedio de cobro identifica los días que una empresa demora cobrar sus ventas.....</i>	46
Tabla 25 <i>El encargado de Gestionar la cobranza usa técnicas de cobro una de ellas es poder lidiar con los clientes para el cumplimiento de la condición de pago .....</i>	47
Tabla 26 <i>Las técnicas de cobranzas permiten que la Gestión de cobro sea de manera eficaz.....</i>	47
Tabla 27 <i>Correlación entre el control interno y la Gestión de Cobranza .....</i>	49
Tabla 28 <i>Correlación entre el control interno y Etapa de Cobranza .....</i>	50
Tabla 29 <i>Correlación entre el control interno y la Seguridad Razonable.....</i>	51
Tabla 30 <i>Correlación entre el control interno y la Efectividad .....</i>	52

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Formula de rotación de cuentas por cobrar.....	16
Figura 2. Formula del periodo Promedio de Cobranzas.....	17
Figura 3. Coeficiente de alfa de Cron Bach.....	28
Figura 4. El control Interno tiene como objetivo identificar las deficiencias que existen durante los procesos dentro de la empresa .....	31
Figura 5.El Control Interno es importante porque establece medidas que ayuden a corregir las actividades de tal forma que se alcance los planes exitosamente ....	32
Figura 6.El control interno es importante porque ayuda a evita perdidas por fraude o negligencia que se presenten en las empresas .....	33
Figura 7.Crees que los Roles que cumple el Control Interno aportan a la gestión de Cobranza.....	33
Figura 8.Los procedimientos que se realizan en la Gestión de Cobranza requieren de mucha responsabilidad por parte de la persona encargada de esta función ..	34
Figura 9.El control interno se encarga de involucrar a los trabajadores con responsabilidad durante los procesos .....	35
Figura 10.Las Restricciones que tiene el Control Interno limita la información ....	36
Figura 11.Mediante el Control interno se puede identificar como se encuentra el ambiente de Control de los trabajadores dentro de la organización.....	36
Figura 12. La Evaluación de Riesgos permite determinar y analizar si se está manejando un adecuado control interno dentro de la Gestión de Cobranza.....	37
Figura 13. El Control Interno mediante la Evaluación de riesgo permite Conocer el estado de cada cliente .....	38
Figura 14. El Control Interno se desarrolla de una manera efectiva cuando la evaluación de Riesgo es identificada antes .....	39
Figura 15.Durante el procedimiento del Control interno se van desarrolla Actividades de Control en función a los objetivos de la organización .....	39
Figura 16. Las actividades de control ejecutadas en las empresas permiten tener un mejor control Interno .....	40
Figura 17. El Control Interno se encarga de verificar que la información brindada este conforme a los procedimientos diseñados.....	41

Figura 18. Una adecuada aplicación del control interno en la información permite tener menos errores .....	41
Figura 19. Los Monitoreo que se realizan durante los procesos del Control Interno ayuda a corroborar que todo lo ejecutado este conforme a lo planificado .....	42
Figura 20. El Monitoreo realizado por el control interno dentro de la empresa facilita la gestión de cobro .....	43
Figura 21. La Etapa Preventiva dentro de la Gestión de Cobranza permite dar a conocer a los clientes su Estado de cuenta .....	43
Figura 22. La Gestión de cobranza llega a la etapa Administrativa cuando el cliente hace caso omiso a su deuda .....	44
Figura 23. El propósito de la Gestión de Cobranza es no permitir que los clientes lleguen hasta la Etapa Judicial .....	45
Figura 24. La Gestión de cobranza asegurarse que la deuda sea recuperada mediante la Etapa Judicial.....	45
Figura 25. La Gestión de Cobranza permite que la recuperación de efectivo sea en menor tiempo durante la Rotación de cuentas por cobrar.....	46
Figura 26.La Gestión de Cobranza mediante el periodo promedio de cobro identifica los días que una empresa demora cobrar sus ventas.....	47
Figura 27. El encargado de Gestionar la cobranza usa técnicas de cobro una de ellas es poder lidiar con los clientes para el cumplimiento de la condición de pago .....	47
Figura 28.Las técnicas de cobranzas permiten que la Gestión de cobro sea de manera eficaz.....	48

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Control Interno y la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua, 2018”, tiene como objetivo principal determinar de qué manera El Control Interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas.

Según el desarrollo de la investigación, se considera que es un diseño no experimental transversal, debido a que ninguna de las variables en estudio será manipulada. La presente investigación está conformada de acuerdo al estudio realizado por una población de 45 personas que laboran en las empresas Industriales Maquiladoras en Carmen de la Legua.

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, el cual ha sido validado por jueces expertos y por el coeficiente de Alfa de Cron Bach. Para la validación de la Hipótesis se procederá a utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman, según la fórmula aplicada se determinó que existe relación entre las variables.

Como parte final de la investigación se concluyó que si no se cuenta con un adecuado Control Interno dentro de las Empresas Industriales Maquiladoras al momento de realizar la gestión de cobranzas no tendremos seguridad razonable efectiva y las cuentas por cobrar aumentaran lo que causara así deudas e incumplimiento con las obligaciones que se tiene con terceros de ese mismo modo la empresa se verá obligada a reducir los créditos y eso conllevara a que la cartera de clientes disminuyan y los ingresos que tiene la empresa reducirán .

Palabra clave: Control, Gestión, Seguridad y efectividad.

## ABSTRACT

The present investigation titled: "Internal Control and the Management of Collections in the Industrial Companies Maquiladoras of the District Carmen of the Legua, 2018", has like main objective to determine in what way the Internal Control is related to the Management of Collection.

According to the development of the research, it is considered to be a transverse non-experimental design, because none of the variables under study will be manipulated. The present investigation is conformed according to the study carried out by a population of 45 people who work in the Industrial Maquiladora companies in Carmen de la Legua.

The survey was used for the data collection, which has been validated by expert judges and by the Alpha coefficient of Cron Bach. For the validation of the hypothesis we will proceed to use Spearman's Rho correlation coefficient, according to the applied formula it was determined that there is a relationship between the variables

As a final part of the investigation, it was concluded that if there is no Internal Control within the Maquiladora Industrial Companies at the time of performing the collections management, we will not have effective reasonable security and the accounts receivable will increase which will cause debts and noncompliance with the obligations that you have with third parties in the same way the company will be forced to reduce the credits and that will lead to the portfolio of customers decreasing and the income that the company has will reduce.

Key word: Control, Collection Management, Reasonable Security and Effectiveness

## I. INTRODUCCION

## 1.1 Realidad problemática

Durante estos años, países del primer mundo comienzan a mostrar más interés con el tema de control interno en vista a que grandes empresas se fueron a la quiebra, debido a no tener un adecuado control dentro de su organización, la falta de compromiso por parte de las distintas áreas, y lo más resaltante que muestran es

que el proceso documentario no era el adecuado mostrando así irregularidades que causaron impacto en su liquidez, un claro ejemplo Daewook una de las empresas industriales muy reconocidas por la fabricación de buques mercantiles y barcos sufrió un endeudamiento excesivo dentro del mercado, la recuperación de sus efectivos por sus ventas no fue como lo habían planificado, esto lo llevo a realizar excesivos prestamos con el banco no cumpliendo con la deuda obtenida se fueron a la banca rota.

El problema de fraudes y robos que se viene dando en el Perú es de un 80% actualmente las empresa tienden a olvidar que no sólo tienen que cuidarse de los delincuentes externos sino que también de los trabajadores que laboran dentro de las empresas muchos de ellos se encargan de desviar informaciones confidencial, incluso los pagos que realizan los clientes a veces son abonados a la cuenta de los trabajadores porque la salida de mercadería nos son inidentificadas esto ocurre porque la organización no cuenta con un control que ayude a velar por los Activos de la empresa.

Las empresas Industriales maquiladoras en el Distrito de Carmen de Legua viene aumentado su cartera de clientes constantemente uno puede suponer que también han mejorado sus ingresos sin embargo las cuentas por cobrar están en aumento motivo por el cual las empresas no poseen con un sistema de control interno que ayude a identificar las deficiencias de los procedimientos que se generan al momento de realizar una cobranza, por otro lado también se detectó la falta de seguimiento pos –venta, después que el cliente realiza el pago de la cuota inicial, no le dan el debido seguimiento para que cumpla con sus pagos en su totalidad o no respeta la condición de pago que se tiene con ellos , incluso el departamento de cobranzas no cuenta con políticas de cobro, lo que interfiere el buen desenvolvimiento del área, también se puede observar que los ingresos de dineros no son identificados correctamente sin embargo esto ocasiona muchas veces la incomodidad por parte de los clientes. El concepto que manejan las empresas industriales del distrito Carmen de la Legua hoy en día, es solo enfocarse en la venta de sus productos creen que

con eso han cumplido sus objetivos, pero no se dan cuenta que aún no termina el proceso, el proceso concluye con el ingreso del dinero cumpliendo con la fecha pactada que tiene el cliente con la empresa para que esto se dé, es necesario mostrar interés en el control interno dentro de la gestión de Cobranzas.

Mediante la presente investigación se brindará las herramientas necesarias para la aplicación del control interno en la gestión de cobranzas en las empresas industriales, lo cual ayudará como materiales de que sirva de orientación para futuras investigaciones

## 1.2 Trabajos previos

### 1.2.1 Antecedentes de la variable 1: Control Interno

Para Rodríguez y Vega. (2015) cuyo título fue “Diseño de un Sistema de Control Interno en la empresa a & representaciones SRL, con el fin de mejorar los procedimientos operativos –Periodo 2015”. Tesis para obtener el grado académico de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Esta Investigación es descriptiva con un diseño no experimental, utilizando la recopilación de datos, con la finalidad de poder determinar y examina los riesgos existentes dentro de las distintas Áreas durante el proceso, mediante la aplicación del control interno.

Por lo que concluye indicando que la ejecución de un diseño del control interno dentro de la organización juega un papel muy trascendental ya que involucra a los que labora en las diferentes áreas con el propósito de llevar un control apropiado.

Guerra, L. (2014). “El control interno y su incidencia en la Gestión de la MYPES ubicadas en el mercado central de Piura”. Tesis para obtener el grado académico de Contador Público. Universidad Nacional de Piura. Utiliza el tipo de investigación no Experimental, toda vez que el estudio se realizó en base al análisis de la información obtenida. Cuyo objetivo es estudiar si las tareas de control interno incurren en el resultado de la gestión.

Finalmente concluye indicando que las MYPES no tienen una normatividad interna como reglamentos, directivas o procedimientos para ejecutar sus operaciones, desconocen

las importancias del control interno la cual puede garantizar un mejor control en los activos fijos sin exponerlos a ningún riesgo.

Carrión, M. (2015). “Implementación de un sistema de Control Interno en el proceso Logístico y su impacto en la Rentabilidad de la Constructora Rio Bado S.A.C en el año 2014”. Tesis con el fin de obtener el grado Contador Público. Universidad Privada del Norte, Perú. Utiliza el tipo de investigación Transaccional o transversal: Investigación cuasi experimental. Cuyo fin es determinar el impacto que puede causar la implantación de un sistema de control interno, a la vez poder diseñar un proceso en el cual se pueda aplicar la metodología del COSO.

Por lo que concluye que la empresa Rio Boda S.A.C aplica inadecuados procedimientos dentro de los procesos logísticos, determinaron compras innecesarias, precios que no corresponden a la realidad del producto o documentos.

Rodelo y Barrios (2014) cuyo título fue “Diseño de un Modelo de Control interno en la empresa prestadora de servicio Hoteleros Ecos Turísticos Nativos que permite el Mejoramiento de la información Financiera”. Tesis para obtener el grado de Contador Público. Universidad de Cartagena, Colombia. Utiliza el diseño de investigación analítico - descriptivo. Cuyo objetivo Diseñar los procedimientos y actividades de control que permita una mejor vigilancia en los estados financiero.

Por lo que concluye que en la empresa de servicios hoteleros eco turísticos Nativos se puedo identificar que el control interno es una herramienta fundamental para efectuar algunos procedimientos de gestión.

Carpio, J. (2015) cuyo título fue “El Control Interno de la Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la empresa del mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez”. Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Técnica Machala, Ecuador. Maneja el diseño de investigación descriptiva no experimental, que emplea técnicas de recaudación de datos, la encuesta. El fin es Identificar en qué condiciones se encuentra el área y así poder analizar las cuentas por cobrar implementando un manual de procedimientos de control de cartera.

Por lo que concluye la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Compañía, del cantón Camilo Ponce Enríquez, no cuenta con un Control Interno en las Cuentas por Cobrar, la cual permita obtener resultados estadísticos de su estabilidad.

Huamani, L (2017) cuyo título fue “Implicancia en la Gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la Liquidez de la empresa Provenser SAC”. Tesis para obtener el título de contador Público. Universidad autónoma del Perú. El tipo de investigación es descriptivo y se usó el cuestionario para la recolección de datos. Cuyo objetivo es poder plantear alternativas de solución dentro gestión de cobranza toda vez que la empresa afronte una baja liquidez.

Por lo que concluye, que la empresa no tiene mucho interés en la aplicación de las políticas de cobranza ya que se detectó la manera ineficiente sé que viene realizando con los clientes debido a esto se recibió quejas por parte de ellos.

Adicionalmente Nole, I. (2014). “Estrategias de Cobranzas y su relación con la Morosidad de pagos de Servicios de saneamientos de Lambayeque S.A-2015”. Tesis para obtener el título Contador Público. Universidad Señor de Sipan. El tipo de investigación es descriptiva, los instrumentos de recolección de datos fueron la aplicación de un cuestionario. El objetivo es identificar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos analizando algunas técnicas para poder ejecutarlas y así poder tener una mejora.

Por lo que concluye que la Gestión de cobranzas tiene mucha relación con la morosidad sin embargo nos da a entender que si se realiza una gestión adecuada cumpliendo con todos los procedimientos evitaremos que la morosidad crezca dentro de la empresa y esto nos daría un mejor panorama en la liquidez.

Pérez, M. (2012) cuyo título fue “Propuesta de un plan de Gestión de Cobranza para generar Liquidez en la EDPYME Marcimex S.A provincia de Trujillo”. Tesis para obtener el grado de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Cuyo objetivo mejorar el plan de Gestión de cobranzas para poder tener mejor liquidez dentro de la empresa y así cumplir con las obligaciones que se tiene con terceros.

Por lo que concluye que no se cuenta con una política de cobranzas formal, en algunas oportunidades se observó que no existe un compromiso claro por parte de los funcionarios como para sumir el cargo de las gestiones de cobranzas por otro lado la empresa no cuenta con técnicas de valuación Crediticia y tampoco desarrollo instrumentos que garanticen los créditos a los clientes.

Armijos, V (2016). "Gestión de procesos en el departamento de Créditos y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Ltda". Tesis para obtener el título Contador Público. Universidad Técnica particular de Loja. La investigación es descriptiva, los instrumentos de recolección de datos fueron la aplicación de un cuestionario. El objetivo es Diseñar un modelo de proceso y controles para el departamento de crédito y cobranza donde ayude a optimizar el trabajo y aporte a encontrar las deficiencias que se pueden observar y estas sean corregidas al momento.

Por lo que concluye que la Cooperativa de ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. Pese a ser una institución de muchos años no tiene bien definido los procesos de crédito y Cobranza.

Mencos, J. (2011). "Implementación de una Metodología de Cobranza sistemática en una empresa de Financiamiento". Tesis para obtener el título de contador Público. Universidad Técnica particular de Loja - Ecuador. Cuyo tipo de investigación es descriptiva, los instrumentos de recolección de datos fueron la aplicación de un cuestionario. El objetivo Identificar las causas fundamentales por las cuales el proceso no se viene realizando de manera efectiva y establecer un sistema de seguimiento adecuado para que la gestión de cobranzas sea eficiente.

Por lo que concluye que la causa fundamental por la cual el proceso de cobros no se está realizando de la mejor manera es que el software está desactualizado y los sistemas de información son manuales, existe duplicidad de tareas por parte del personal, así como también falta de comunicación y de capacitación en técnicas profesionales de cobro.

### 1.3 Teoría científica de Control Interno

#### a) *Origen*

Ríos (2005) dice que "La origen del Control Interno, suele ubicarse en el tiempo con el surgimiento de la partida doble, que fue una de las medidas de control, pero no fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses, [...]" (p.7), En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, se desarrolló la contabilidad de partida simple e incluso en la Edad Media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios .En la revolución industrial es cuando surge la necesidad de identificar las operaciones que por su magnitud eran ejecutadas por máquinas y manipuladas por

diferentes personas es ahí donde surge la partida doble que fue una de las maneras de poder proteger los intereses y así dando un realce a la aparición del control Interno.

## Marco teórico de Control interno

### *i) Definición de Control Interno*

Mantilla (2018). Define que el control interno son procedimientos que se ejecutan dentro de la organización, se debe tener en cuenta que mientras mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, si se tiene más de un dueño, varios empleados, y numerosas tareas encomendadas se puede decir que el control se pierde debido a eso es necesario un mecanismo de control interno. Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización. (p.3)

Estupiñán (2009). "Son procedimientos, desarrollado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable" (p.25).

Estupiñán (2009). "These are procedures, developed by the board of directors or board of directors of an entity, by its management (managerial) group and by the rest of the staff, specifically designed to provide them with reasonable security" (p.25).

### *ii) Seguridad razonable*

Estupiñán (2009). Cuando realizamos el control interno en la organización podemos mencionar que es un proceso nos brindan la confiabilidad al momento de conseguir información esto debido a que su verificación fue minuciosa y por ende los resultados obtenidos son aceptables (p.35).

### *iii) Objetivos*

Moreno (2004), menciona que "alcanzar las metas empresariales, promover eficiencia operativa y la confiabilidad en la información financiera de las unidades económicas" (p.17). Toda empresa esta constituidas con fines de lucro es por ellos que el objetivo principal del control es poder proporcionar procedimientos con el fin de proteger los activos que cuenta cada organización.

*iv) Importancia*

Mantilla (2012) determinar que el control interno es muy importante dentro de la empresa porque sirve para tener un mayor grado de confiabilidad al momento de ejecutar los procesos dentro de la organización si se quiere que los procesos sean efectivos debemos saber que cada trabajador debe de estar comprometidos con cada responsabilidad emanada por la organización (p.101).

*iv) Componentes*

Según Luna (2011) determina que: “El control interno está conformado por cinco componentes interrelacionados. Se deriva de la forma como la administración dirige su negocio” (p.50). Son procedimientos que permiten ejecutar un mejor control dentro de la organización en base a tareas y funciones que son elaboradas por los trabajadores estos componentes se desarrollan en distintos ámbitos de la empresa.

*v) Ambiente de Control*

Según Mantilla (2012). Al mencionar que es uno de los componentes más importante podemos decir que es una herramienta que opera en las conciencias de los trabajadores fomentando un adecuado clima laboral, basado en valores éticos. El objetivo de este componente es que las personas quieran cumplir las funciones estructuradas por la organización sin ninguna presión, sino que se sientan identificados y comprometidos con la organización (p.69).

*vi) Integridad y valores Éticos*

Fonseca (2013) determina que la integridad y los valores éticos dentro de una organización porque sirve para poder identificar qué tipo de personas mantienen sus principios sólidos y un comportamiento adecuado al momento de tomar decisiones. La empresa podría decir mucho de este tema, pero solo se puede observar en la práctica que realice dentro del ambiente laboral. La mala práctica de este factor podría repercutir al resto de componentes de control interno si la empresa busca que esto no suceda, entonces los directores y gerentes deben de difundir mediante sus acciones una ética correcta donde los empleados puedan observar y así poder comprometerse con la organización (p.54).

*a) Filosofía y Estilo de las operaciones*

Fonseca (2013) menciona que son actitudes que muestra la manera de actuar por parte de las altas autoridades de la organización tratando de enfocarse más en la intervención de la información financiera transjiversando datos que no corresponden y alterando los estados financieros este tipo de manejos puede llevar a la empresa a incumplir con sus obligaciones y a la vez no permite que el área de contabilidad pueda tener un desempeño adecuado cumpliendo con sus labores encomendadas (p.66).

*b) Competencia del Personal*

Fonseca (2013) menciona que la Competencia dentro de una organización ayuda a poder identificar si la persona que labora cuenta con habilidades y capacidades para poder desempeñarse en su cargo. Las empresas manejan un manual de funciones donde se establece un perfil o tipo de persona que pueda ocupar esos puestos y muchas veces no se cumple con ello, debido a que familiares o conocidos del gerente ocupan esos cargos sin contar con el perfil estipulado por la organización, en el caso sea así esto sería un peligro para la empresa (p.68).

*c) Estructura orgánica*

Mantilla (2009) menciona que “la estructura brinda la noción del orden en una entidad, al graficar las líneas de autoridades y delimitar los espacios de actuación para que las personas desarrollen sus actividades” (p.37). La estructura dentro de una organización permite tener una idea de cómo está establecida una empresa se puede identificar las jerarquías, los cargos y las responsabilidades que tiene cada trabajador.

*d) Políticas y prácticas en personal*

Valencia (2006) determina que la Gerencia debe de tener un contacto directo con los trabajadores donde pueda dar a conocer que es lo que espera la empresa de ellos en todos los aspectos, así mismo debe de velar por los intereses de cada trabajador y esto permitirá tener un tratamiento justo y equitativo dentro de la organización (p.15).

*e) Comité de Control*

Valencia (2006) determina que “las empresas deben efectuar un análisis para establecer la conveniencia o no de crear el comité de Control, puede existir un órgano asesor a la dirección que pueda asumir las funciones”(p.16). Es el encargado de poder apoyar en evaluar la efectividad del control interno que existe dentro de la organización ,los

integrantes del comité tiene que ser personas muy capaces, con criterio para poder indagar de las cosas que suceden ,esto ayudara a que la empresa pueda identificar sus fortalezas o debilidades que existen.

f) Evaluación de riesgo

Mantilla (2012) determina que “son formas o maneras que ayudan asegurar que se están ejecutando las directivas administrativas. Tales acciones ayudan a segura que se están tomando acciones necesarias” (p.59). Dentro de la organización los procedimientos que se ejecutan al realizar alguna tarea por parte del trabajador a esto se le reconoce como actividad de control debido a que son acciones que ayudan a poder asegurarnos que estén cumpliendo y la misión de la empresa.

g) Información y Comunicación

Mantilla (2012) determina que el monitoreo afirma que el control interno continúa operando efectivamente. El proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado” (p.83). Este componente es muy importante dentro de la empresa para un mejor control porque nos permite obtener todo tipo de información de distintos ámbitos con el fin de que el proceso sea comunicado de manera fluida y eficiente a cada trabajador donde se sientan identificados a la vez comprometidos.

h) Monitoreo

Mantilla (2012).Este procedimiento tiene un gran parecido a la auditoria porque se encarga de poder verificar y ubicar las fallas que se den en un momento determinado, se tiene en cuenta que un bueno monitoreo es aquel que pone en práctica todos los procesos de control y comunique en su determinado tiempo los problemas que se pueda hallar (p.100).

*Gestión de cobranza*

v) *Concepto de Gestión de Cobranza*

Morales y Casto (2014) "La gestión de cobranza es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación Comercial con el cliente, utilizando técnicas a fin de que éste mantenga sus indicadores y sus créditos al día" (p.14).Son procedimientos que se realizan para poder recuperar el dinero de manera más eficientes y rápida sin perder un

adecuado trato con los clientes reflejando así la disminución de las cuentas por cobrar y poder así cumplir con otras obligaciones que tiene con terceros de una manera que ambos queden satisfecho.

*vi) Etapas de la cobranza*

Brachfield (2009) menciona que “Una empresa bien organizada establece procedimientos que permitan el cobro a los clientes” (p.220). Son faces que permiten mostrar la deuda que tiene el cliente según el grado de incumplimiento de pago, respecto a ellos se toma acciones con el fin de recuperar el dinero y mantener una buena relación con el cliente.

*i) Estado de Cuenta*

Villaseñor (2013) determina que el uso de un simple estado de cuenta que aparezcan las facturas pendientes y próxima a vencerse, representa el esfuerzo de cobro más generalizado” (p.222). Las empresas comúnmente utilizan durante la etapa de cobro los envíos de estados de cuenta ,porque es un medio por el cual se puede mostrar detalladamente los datos de la deuda que tiene el cliente como la condición de pago, fecha de emisión, fecha de vencimiento y el importe total es una formar de solicitar al cliente que cancela su deuda que tiene con sus proveedores.

*j) Cortas Intermedias de Cobro*

Brachfield (2009) determina que “Aquellos clientes que no se manifiestan en los primeros recordatorios representan ya un problema [...] el ejecutivo de cobranzas debe de redactar cartas induciendo a cumplir con el pago” (p.226).

Este tipo de carta el cobrador debe de mostrar una actitud paciente y digna es una manera formal de mostrar al cliente que estamos a la espera de su cancelación el objetivo es poder tener una respuesta por parte del cliente, saber cuáles fueron los motivos de la demora del pago para así tomar otras medidas del caso.

*k) Etapa final en la gestión de cobranza*

Villaseñor (2013) determina que “Si los procedimientos normales para recuperar una cuenta no han resultado esperados, es necesario la asistencia legal así esta etapa de cobro habrá alcanzado lo que se conoce como etapa final” (p.230). En esta última etapa se toman otras medidas de cobro con el clientes esto debido a que durante los procesos no se tuvo

respuesta por parte de ellos ,por eso se recurre a la parte legal que es la última etapa, para esto se debe recaudar todo tipo de información que indique las reiteradas veces se le vino insistiendo en la cancelación de la deuda al cliente para

*l) Rotación de cuentas por cobrar*

Guzmán (2005). “El ratio permite mostrar la velocidad en que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo. La intención de esta ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y evaluar la política de crédito y cobranza” (p.1). La ratio en cuestión sirve para poder verificar cada cuanto tiempo ingresa el dinero a la empresa, con los resultados obtenidos podrá evaluar a cada cliente si cumple con la condición de pago que se estableció con cada uno de ellos, esto servirá también para la toma de decisiones dentro de la organización. Toda empresa tiene obligaciones que cumplir con terceros en vista a ellos es importante poder tener claro cuál es la relación que se tiene con cada uno de los clientes.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ingresos por Venta}}{\text{Rotación por Cobrar Promedio}}$$

*Figura 1.* Formula de rotación de cuentas por cobrar

*Fuente:* Elaborado propia

*m) Periodo Promedio de Cobro*

Guzmán (2005). “El periodo promedio de cobro es una ratio que indica el número de días que se demora una empresa para que las cuentas por cobrar comerciales se conviertan en efectivo” (p.55).La tesorería de las distintas empresa se basa en la entrada y salidas de dinero, para poder pagar nuestras compras a crédito u otra deuda lo primero es que se debe tener dinero, y la fuente de dinero en la empresa son las ventas (al contado o a crédito).

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{360}{\text{Rotación de cuentas por cobrar}}$$

*Figura 2. Formula del periodo Promedio de Cobranzas*

*Fuente:* Elaboración propia

Definición conceptual de términos

- a) Control: Son procesos que permite tener una idea de cómo es el desarrollo de cada tarea, tiene como objetivo proteger cada procedimiento Control Son procesos que permite tener una idea de cómo es el desarrollo de cada empresa, tiene como objetivo
- b) Instrumento: Es Aquello que nos servimos para hacer algo. Son, papeles o documentos con que se justifica o prueba alguna cosa.
- c) Variables: Elemento del problema, que consiste en cualquier característica, rango, cualidad, propiedad o tributo observable de algo (fenómeno social o natural) que puede cambiar o variar, adoptar distintos valores o ser expresada en varias categorías
- d) Sistema: Es un conjunto organizado, unitarios con ideas o elementos relacionados entre sí, armónicamente relacionado y sistemáticamente ordenados dentro una unidad indisoluble.
- e) Relación: Relación breve y claro, fidedigno y diligente, de lo que en un trabajo científico se encuentra expuesto en forma amplia, que tiene por objetivo comunicar a otros, en pocas palabras, la substancia y el fruto de las indagaciones científicas.
- f) Técnicas: Conjunto de procedimientos ordenados o de reglas precisas señalando las operaciones necesarias a efectuar destinado a producir determinados resultados útiles a la sociedad y que hacen posible la aplicación de una ciencia o un arte.

1.4 Formulación del problema

Obteniendo una idea de la realidad problemática que se vive dentro de las empresas Industriales Maquiladoras se logra formular los siguientes problemas:

#### 1.4.1 Problema general

¿De qué manera el control interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua , 2018?

#### 1.4.2 Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el control interno con las Etapas de las Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018?

¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con la seguridad Razonable en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018?

¿Cómo se relaciona el control interno y la efectividad en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018?

### 1.5 Justificación del estudio

#### 1.5.1 Conveniencia

El siguiente estudio se realizó con el objetivo de encontrar una relación entre el control interno con la Gestión de cobranzas en las empresas Industriales Maquiladoras del Distrito de Carmen de la Legua, enfocándose en los problemas reales que van ocurriendo dentro de la población estudiada.

#### 1.5.2 Relevancia social

La información obtenidos con la investigación ayudaran a las empresas industriales a tener más conocimiento de la importancia de tener un apropiado control en los procesos documentario y en los ingresos de dinero esto así evitara los lavados de activos que existe común mente dentro de la sociedad, se debe tener conciencia de lo que puede pasar si no mostramos interés por este tema.

### 1.5.3 Importancias practica

La investigación realizada sirve con fuente de conocimiento y línea de base para otras investigaciones relacionadas al Control Interno y la gestión de Cobranza porque las herramientas utilizadas nos permiten saber más de este tema y de la importancia de poder ejecutarlo dentro de una organización

### 1.5.4 Valor teórico

Esta investigación permitirá señalar que los trabajadores son el recurso más importante dentro de la empresa, por eso se ha comprobado que podrán realizar un mejor desempeño laboral si es que las empresas de este rubro, motivan e incentivan a sus colaboradores mostrándoles un gran respeto y haciéndolo sentir que son parte importante de la organización, y se podrá manejar como referencia para futuras investigaciones.

### 1.5.5 Utilidad metodológica

El vigente trabajo de investigación ha utilizado el método cuantitativo con un diseño no experimental – transversal, porque se va a narrar las variables y se estudiara la dependencia entre las dos variables, para luego analizarlas. El tipo de estudio de la investigación es descriptivo-correlacional (las variables no serán manipuladas) y la técnica para la recolección de datos a manejar es la encuesta, utilizando como herramienta para la medición de las dimensiones el cuestionario.

### 1.5.6 Viabilidad

La elaboración de la investigación sobre el tema de Control interno y la gestión de cobranzas en las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua será relevante, porque proporcionara los lineamientos necesarios para llevar una procesos adecuado dentro de las organización al momento de realizar las cobranzas a los clientes permitiendo así que las cuentas por cobrar se recuperen en el mínimo tiempo posible de esa manera la empresa pueda cumplir con las obligaciones que tiene con tercero.

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1 Hipótesis general

El Control interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018

#### 1.6.2 Hipótesis específica

El control interno y su relación con la con las Etapas de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.

La Gestión de Cobranzas y su relación con la Seguridad Razonable en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.

El control interno y su relación con la efectividad en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.

### 1.7. Objetivos

#### 1.6.3 Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018.

#### 1.6.4 Objetivos específicos

Determinar cómo se relaciona el control interno con las Etapas de las Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018.

Determinar de qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con la seguridad Razonable en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.

Determinar cómo se relaciona el control interno y la efectividad en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018.

## II. MÉTODO

## 2.1 Diseño de investigación

El Nivel de estudio es descriptivo – correlacional, como señala Gómez (2006) se procederá a describir cada una de las variables en estudio, en base como son observadas y se examinará el grado de relación que existe entre la variable 1 y la variable 2, quiere decir que se estudia la correlación entre las dos variables. (p.100)

La presente investigación es de Diseño No Experimental, como señala Gómez (2006) La investigación se ejecuta sin manipular las variables solo se observan los fenómenos tal y como se dan en un contexto natural, para luego analizarlos. Es un estudio no experimental, ya que no se atribuye ninguna situación (p.102).

El proyecto de investigación es de corte transaccional o transversal, como manifiesta Gómez (2006) su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento es como tomar una fotografía de algo que sucede (p.103).

Además, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, como señala Gómez (2006) en este enfoque se realizar la recolección y análisis de datos se caracteriza por que el investigador parte de un problema, hipótesis etc. (p.107).

## 2.2 Variables y Operacionalización

### 2.2.1 Definición de la Variable 1

Mantilla (2018), “El COSO define al control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información con la aplicación de los componentes; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos”. (p.3)

### 2.2.2 Definición de la Variable 2

Morales y Casto (2014) “La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, para que sea efectiva, se debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información

que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada mediante etapas para producir efectividad en cada gestión que se emprende” (p.14)

## Cuadro operacional

Hipótesis General	Variables	Definición de Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladora del distrito de Carmen de la Legua, 2018.	Control Interno	Mantilla (2018), "El COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información con la aplicación de los componentes; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos". (p.3)	La seguridad Razonable toma un papel muy importante dentro de proceso de control Interno ejecutando la aplicación y el desarrollo de cada componente	Seguridad Razonable	Objetivos	Ordinal
					Importancia	Ordinal
					Roles y Responsabilidades	Ordinal
					Restricciones	Ordinal
				Componentes	Ambiente de Control	Ordinal
	Evaluación de Riesgo	Ordinal				
	Actividad de Control	Ordinal				
	Información y Conocimiento	Ordinal				
	Monitoreo	Ordinal				
	Gestión de Cobranza	Morales y Casto (2014) La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, para que sea efectiva, se debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada mediante etapas para producir efectividad en cada gestión que se emprende. . (p.14)	Las Etapas de cobranzas son procesos mediante el cual se puede llegar a los clientes de manera efectiva y obteniendo bueno resultado en los indicadores.	Etapas de la Cobranza	Etapa Preventiva	Ordinal
Etapa administrativa					Ordinal	
Etapa Judicial					Ordinal	
Efectividad				Rotación de cuentas por Cobrar	Ordinal	
				Periodo Promedio de cobro	Ordinal	
				Técnica de cobro	Ordinal	

## 2.3 Población y muestra

### 2.3.1 Población

Bernal (2010), definen la población como “el total de elementos o individuos que tienen ciertas peculiaridades similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.160)

La población de estudio está conformada por 5 empresas Industriales dedicadas al rubro Maquilador en el distrito Carmen de la Legua (información otorgada por la Municipalidad de Carmen de la Legua) para conseguir la población con exactitud se está usando el criterio de factor de exclusión.

De las 5 empresas dedicadas al rubro Industrial Maquilador, se tomaron aquellos trabajadores que mantengan la siguiente característica:

Se encuentren laborando en el área de Crédito y cobranza, entre asistentes y jefe de área. Por lo tanto, cada una de la empresa cuenta con 9 trabajadores (son aquellos que cuentan con las características establecidas), obteniendo como población a 45 personas que se desempeñan en el área de crédito y cobranza.

Para el estudio realizado acerca de la opinión sobre control Interno y la Gestión de Cobranza, resulta bueno estudiar solo a los trabajadores que estén relacionados con el control y/o la Gestión de Cobranza, así mismo la población quedaría limitada por 45 trabajadores, grupo por el cual se logrará fijar la muestra.

Tabla 1

*Determinación de la población*

Ruc	Nombre	Total de trabajadores	Seleccionado
20504524176	Selva industrial S.A	215	9
20100047641	Esmetal S.A.C.	709	9
20546204201	Fima S.A.C	59	9
20348735692	Panificadora Bimbo del Perú S.A	1229	9
20101392369	Productos Paraíso del Perú S.A.C	75	9
Total			45

Fuente: Elaboración Propia

### 2.3.2 Muestra

Bernal (2010) “Es un grupo de la población que se elige, de la cual efectivamente se obtiene la información para el progreso del estudio y sobre la cual se contrastarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p.161).

La muestra tendrá que ser representativa y estará conformada por todos los trabajadores relacionados a determinar el control interno y la gestión de Cobranza de las empresas industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua. Para enmarcar el tamaño de la muestra en estudio se manejará el método probabilístico, a través el cual aplicaremos el Muestreo Aleatorio Simple, tomando en cuenta la siguiente formula, se utilizará cuando se conozca el tamaño de la población:

$$n = \frac{(45)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{0.05^2(45 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 40$$

Dónde:

N: (tamaño de la población) = 45

Z: (Nivel de confianza del 95%) = 1.96

P: (Probabilidad de éxito) = 0.50 (50%)

Q: (Probabilidad de fracaso) = 0.50 (50%)

d (Error máximo admisible en términos de proporción) = 0.05 (5%)

La muestra quedara limitada por 40 personas que laboran en las empresas dedicadas al rubro industrial Maquiladora, dato con el cual se trabajara la parte estadística en función al cuestionario a ejecutar.

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

### 2.4.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de investigación que se desarrollara serán la encuesta y el análisis documental.

Bahar (2008). “La información es recogida usando procedimiento estandarizado de manera que a cada individuo se le hacen la misma pregunta en más o menos la misma manera” (p.62) Se aplicó dentro de la investigación técnica de Análisis documental, se fundamenta en recolectar información fiable y creíble mediante fuentes secundarias tales

como libros, revistas, tesis, páginas web todas ellas en base en lo que necesita el investigador.

El instrumento que se utilizó es el cuestionario el cual ha permitido recopilar y procesar información fundamental sobre la relación que existe entre el Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas industriales Maquiladoras, el instrumento a manejar será realizado y verificado a través de una serie de ítems formulados de acuerdo a los indicadores establecidos e relacionados con el problema de la investigación, es decir que está conformado por una serie de preguntas claras, objetivas y concisas en la que cada una de ellas contiene 05 categorías en función de respuestas, establecidos según la Valorización de Likert.

Así mismo Bahar (2008), Define que “la escala de Likert como una serie de ítems (es una frase o proposición que expresa una idea positiva o negativa respecto a un fenómeno que nos interesa conocer) o frases que han sido cuidadosamente seleccionados, de forma que constituyan un criterio válido y fiable” (p.75).

#### 2.4.2 Validación y confiabilidad de los instrumentos de validación

Pino (2007).” Este se refiere cuando se elabora un cuestionario o instrumento, lo que se busca verdaderamente es medir la conducta de las personas. Por lo tanto, para saber si nuestro instrumento tiene validez de contenido” (p.425).

El proyecto de investigación utilizará como instrumento el cuestionario y se empleará la técnica de validez de contenido, es decir se manejará el criterio de jueces expertos.

Pino (2007).” Otro aspecto fundamental que se debe de tomar en cuenta y que se aplicara a cualquier instrumento que se utilice para recolectar información, es la confiabilidad” (p.247). La confiabilidad nos permite saber si los resultados obtenidos son veraces para poder ejecutar la investigación.

El valor de alfa de Cron Bach es el promedio y/o media de todos los coeficientes de correlación calculados mediante el SPSS, asociados a los ítems utilizados, cuanto más aumente el número de ítems crecerá la varianza y cuando más homogéneo sean los resultados de cada uno de los ítems el valor se aproximará al alfa 1. Este valor óptimo oscila dentro de un rango de -1 a +1, cuando más se aproxima el valor del alfa 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. Por otro lado, si el valor es 0 se considera confiabilidad nula (este caso ocurre cuando los ítems analizados no muestran ninguna correlación entre sí). En caso que el valor sea negativo se considera margen de error y/o inconsistencia.

### *Estadística de Confiabilidad de la Gestión de Cobranza*

Según George y Malley (2010): propone las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach:

Coeficiente alfa > .9 es excelente
Coeficiente alfa > .8 es bueno
Coeficiente alfa > .7 es aceptable
Coeficiente alfa > .6 es cuestionable
Coeficiente alfa > .5 es pobre
Coeficiente alfa < .5 es inaceptable

*Figura 3.* Coeficiente de alfa de Cron Bach

Fuente: Elaboración Propia

### *Estadística de Confiabilidad*

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
,876	25

Del programa SPSS se logró un alfa de Cron Bach de 0.876, según el autor George y Malley (2010), indica que cuando el valor del Coeficiente alfa está en el intervalo del 0,8 se califica como un nivel bueno, de tal modo el instrumento manejado es confiable y valido.

### *Estadística de Confiabilidad del Control Interno*

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
,748	17

Del programa SPSS se logró un alfa de Cron Bach de 0.748, el autor George y Malley (2010), indica cuando el valor del Coeficiente alfa está en el intervalo del 0,7 se califica como un nivel bueno, de tal manera el instrumento manejado es confiable y valido.

Alfa de Cron Bach	N° de elementos
,803	8

Del programa SPSS se obtuvo un alfa de Cron Bach de 0.803, indica el autor George y Malley (2010), indica que cuando el valor del Coeficiente alfa está en el intervalo del 0,8 se califica como un nivel bueno, de tal manera el instrumento utilizado es confiable y valido.

### 2.5 Métodos de análisis de datos

Los datos que se utilizará el Software Estadístico SPSS versión 24, con el cual se apoyará la investigación descriptiva no experimental, en este programa se procederá a cargar la base de datos conseguida de la encuesta ejecutada, lo cual nos permitirá procesar una serie de tablas y gráficos para evaluar la relación entre las variables, también se logrará calcular el coeficiente de Alfa de Cron Bach y la prueba de hipótesis – Rho de Spearman.

### 2.6 Aspectos éticos

Para la investigación actual se ha tomado en cuenta la ética profesional y a la vez tomado referencia de la autoría de terceros usados para el sustento de la misma. Así mismo, se ha utilizado citas con la descripción principal del autor. Además, se ha tomado en cuenta los valores escritos en el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad

### III. RESULTADOS

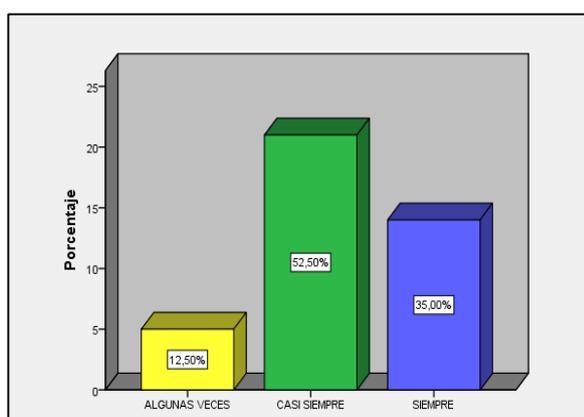
### 3.1 Análisis de los resultados

Tabla 2

*El control interno tiene como objeto identificar las deficiencias que existen durante los procesos dentro de la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	ALGUNAS VECES	5	12,5	12,5
	CASI SIEMPRE	21	52,5	65,0
	SIEMPRE	14	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos se concluyó que el 87.5% de los trabajadores de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua opinan que el control interno tiene como objetivo salvaguardar los activos mediante las verificaciones que se realicen durante los procedimientos

*Figura 4. El control Interno tiene como objetivo identificar las deficiencias que existen durante los procesos dentro de la empresa*

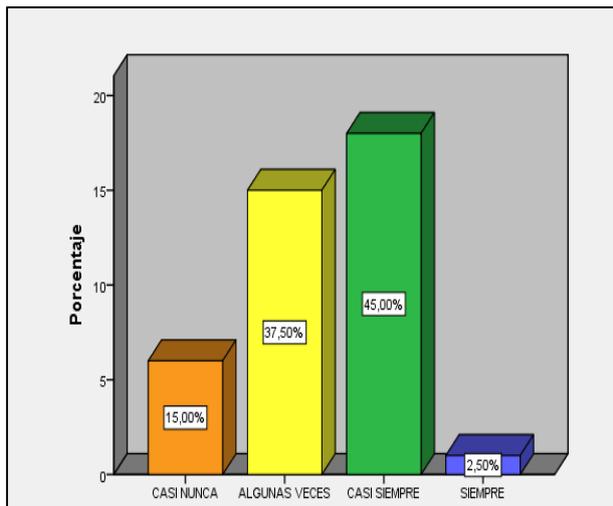
Fuente: Cuestionario

Tabla 3

*El Control Interno es importante porque establece medidas que ayuden a corregir las actividades de tal forma que se alcance los planes exitosamente.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	CASI NUNCA	6	15,0	15,0
	ALGUNAS VECES	15	37,5	52,5
	CASI SIEMPRE	18	45,0	97,5
	SIEMPRE	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos de la tabla y figura N°5, se indica que la mayoría de los trabajadores aun no tienen bien claro la importancia del control interno y lo que se puede lograr dentro de la empresa, la cual establece medidas que ayuden a corregir los errores.

Figura 5. El Control Interno es importante porque establece medidas que ayuden a corregir las actividades de tal forma que se alcance los planes exitosamente

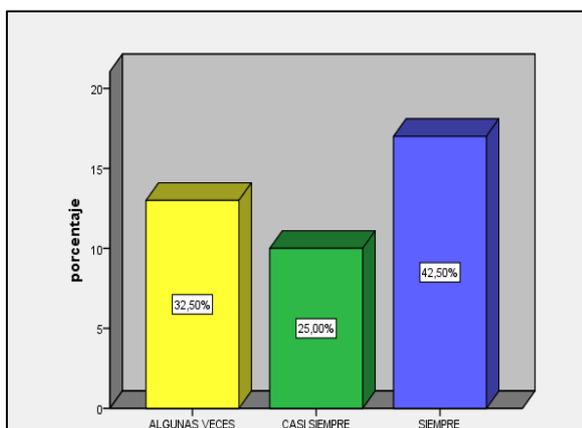
Fuente: cuestionario

Tabla 4

El control interno es importante porque ayuda a evitar pérdidas por fraude o negligencia que se presenten en las empresas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido ALGUNAS VECES	13	32,5	32,5	32,5
Válido CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	57,5
Válido SIEMPRE	17	42,5	42,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos se concluyó que el 67.5% de los trabajadores de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua opinan que el control interno es importante porque ayuda a evitar pérdidas por fraudes o negligencias

*Figura 6.* El control interno es importante porque ayuda a evita perdidas por fraude o negligencia que se presenten en las empresas

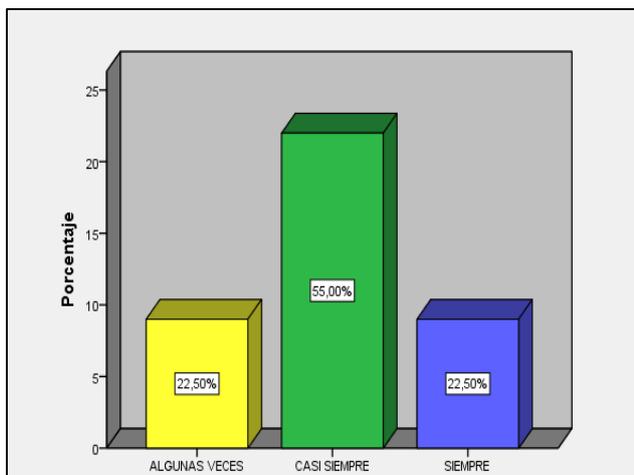
Fuente: cuestionario

Tabla 5

*Crees que los Roles que cumple el Control Interno aportan a la gestión de Cobranza.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	9	22,5	22,5
	CASI SIEMPRE	22	55,0	77,5
	SIEMPRE	9	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos se concluyó que el 77.50% de la totalidad de trabajadores de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua opinan que el rol que cumple el control interno dentro de la gestión de cobranza aporta en la mejoría de los procedimiento.

*Figura 7.* Crees que los Roles que cumple el Control Interno aportan a la gestión de Cobranza

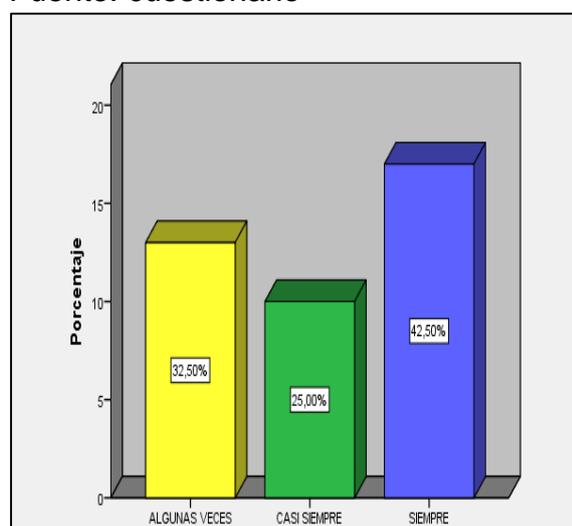
Fuente: cuestionario

Tabla 6

*Los procedimientos que se realizan en la Gestión de Cobranza requieren de mucha responsabilidad por parte de la persona encargada de esta función.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	13	32,5	32,5	32,5
	CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	57,5
	SIEMPRE	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos se concluyó que el 67.50% la mayoría de trabajadores de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua indican que para poder ejecutar una gestión de cobranza efectiva es importante evaluar al personal encargado de esta función, esto servirá para saber si realmente el puesto es asumido con mucha responsabilidad.

*Figura 8. Los procedimientos que se realizan en la Gestión de Cobranza requieren de mucha responsabilidad por parte de la persona encargada de esta función*

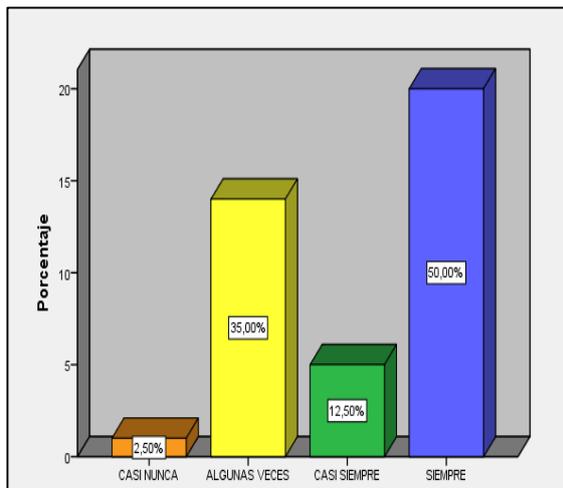
Fuente: cuestionario

Tabla 7

*El control interno se encarga de involucrar a los trabajadores con responsabilidad durante los procesos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	ALGUNAS VECES	14	35,0	35,0	37,5
	CASI SIEMPRE	5	12,5	12,5	50,0
	SIEMPRE	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente:cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos se concluyó que el 62.50% de la mayoría de trabajadores de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua indican que el control interno se encarga de involucrar con mucha responsabilidad a los trabajadores durante los procesos que se ejecuten en las distintas áreas.

Figura 9.El control interno se encarga de involucrar a los trabajadores con responsabilidad durante los procesos

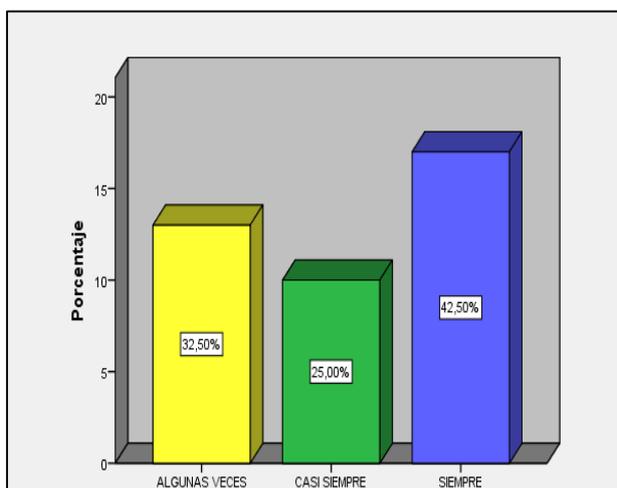
Fuente: cuestionario

Tabla 8

*Las Restricciones que tiene el Control Interno limita la información.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	ALGUNAS VECES	13	32,5	32,5
	CASI SIEMPRE	10	25,0	57,5
	SIEMPRE	17	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos se concluyó que el 67.50% de la mayoría de trabajadores de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua indican que el control interno también cuenta con algunas restricciones, un claro ejemplo que solo nos pueda brindar un grado de seguridad rozable mas no absoluta,

*Figura 10. Las Restricciones que tiene el Control Interno limita la información*

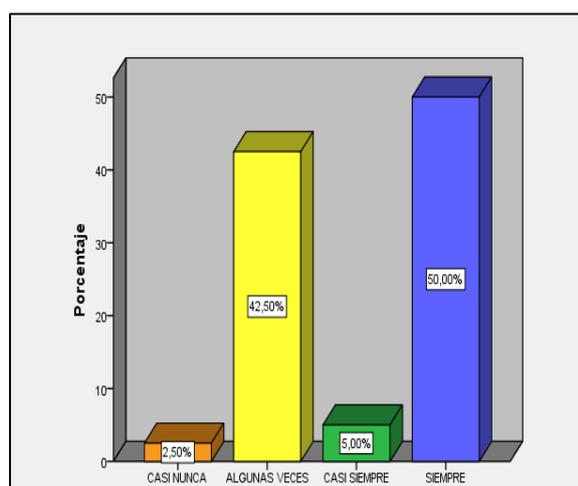
Fuente: cuestionario

Tabla 9

*Mediante el Control interno se puede identificar como se encuentra el ambiente de Control de los trabajadores dentro de la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
ALGUNAS VECES	17	42,5	42,5	45,0
Válido CASI SIEMPRE	2	5,0	5,0	50,0
SIEMPRE	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 55 % de los trabajadores indican que mediante el control interno se puede identificar como está el ambiente de control dentro de la empresa si los gerentes están comprometidos con ello, también se puede mencionar que es un factor importante

*Figura 11. Mediante el Control interno se puede identificar como se encuentra el ambiente de Control de los trabajadores dentro de la organización*

Fuente: cuestionario

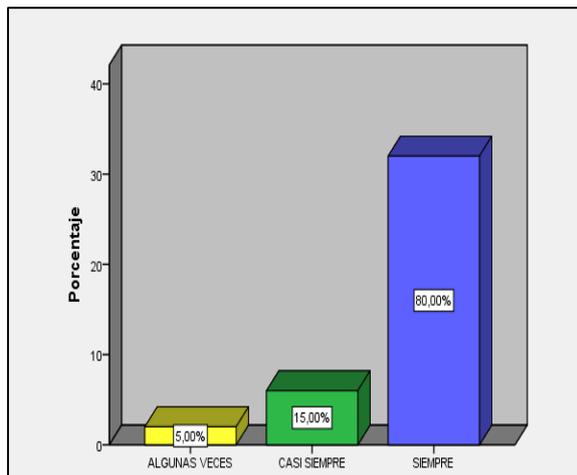
Tabla 10

*La Evaluación de Riesgos permite determinar y analizar si se está manejando un adecuado control interno dentro de la Gestión de Cobranza.*

Fuente :cuestionario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	2	5,0	5,0	5,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0	15,0	20,0
	SIEMPRE	32	80,0	80,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 95% de trabajadores opinan que la evaluación de riesgo permite que la empresa pueda identificar qué riesgo se manifiestan al momento de realizar la gestión de cobranza, esto conlleva a que la empresa prevenga y gestione de manera oportuna.

*Figura 12.* La Evaluación de Riesgos permite determinar y analizar si se está manejando un adecuado control interno dentro de la Gestión de Cobranza

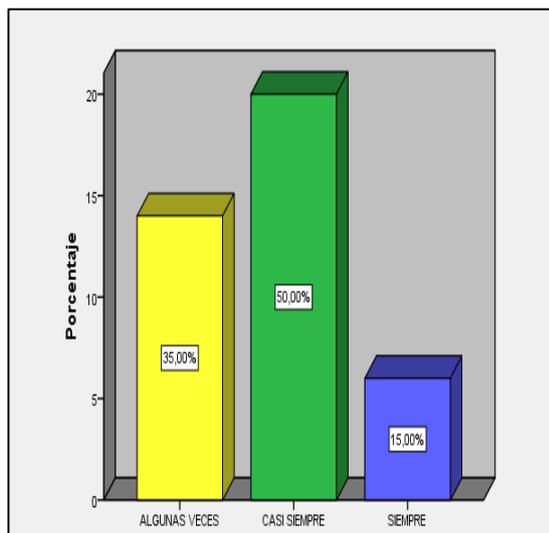
Fuente :cuestionario

Tabla 11

*El Control Interno mediante la Evaluación de riesgo permite Conocer el estado de cada cliente.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	14	35,0	35,0	35,0
	CASI SIEMPRE	20	50,0	50,0	85,0
	SIEMPRE	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 65 % de trabajadores opinan que la evaluación de riesgo permite que las empresa pueda identificar qué problemas manifiesta cada cliente y esto sirve como una referencia al momento de realizar la gestión de cobranza como se sabe cada clientes es un mundo distinto.

Figura 13. El Control Interno mediante la Evaluación de riesgo permite Conocer el estado de cada cliente

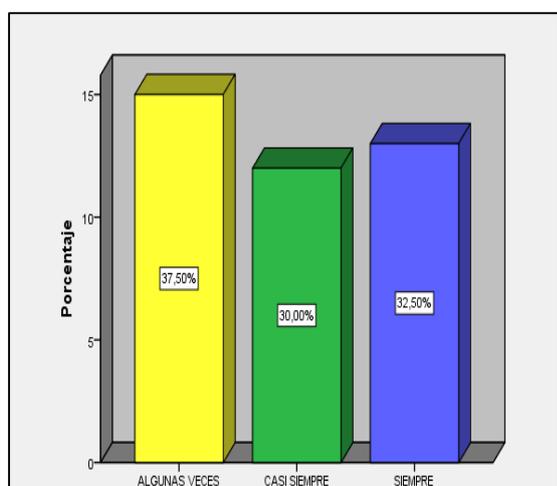
Fuente :cuestionario

Tabla 12

*El Control Interno se desarrolla de una manera efectiva cuando la evaluación de Riesgo es identificada antes.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	ALGUNAS VECES	15	37,5	37,5
	CASI SIEMPRE	12	30,0	67,5
	SIEMPRE	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 62.5% de trabajadores opinan que el control interno se desarrolla de una manera positiva cuando la evaluación de Riesgo es identificado antes, porque permitirá tomar acciones a los cambios que pueda existir minimizando así los riesgos

*Figura 14.* El Control Interno se desarrolla de una manera efectiva cuando la evaluación de Riesgo es identificada antes

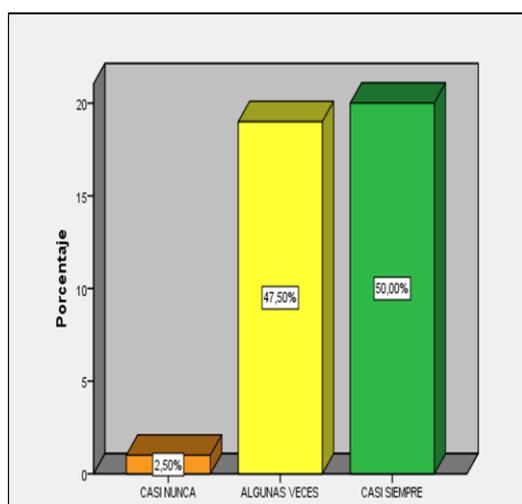
Fuente :cuestionario

Tabla 13

*Durante el procedimiento del Control interno se van desarrolla Actividades de Control en función a los objetivos de la organización.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
ALGUNAS VECES	19	47,5	47,5	50,0
CASI SIEMPRE	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 97.5 % de trabajadores opinan que durante el procedimiento del control interno se realiza actividad de control la cual debe de ser monitoreado y a la vez supervisado mediante cuestionarios o revisiones realizados de manera permanente por los directores o gerentes de las empresas

*Figura 15.* Durante el procedimiento del Control interno se van desarrolla Actividades de Control en función a los objetivos de la organización

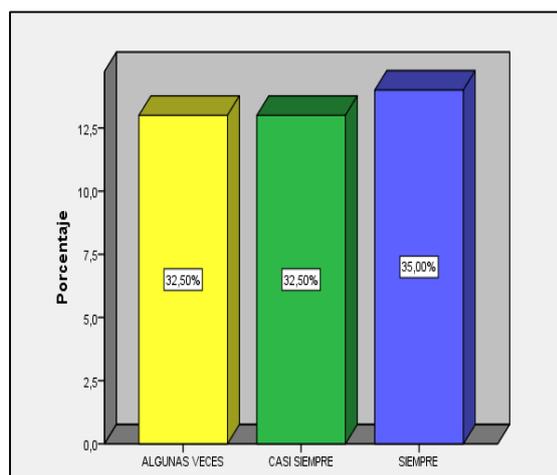
Fuente :cuestionario

Tabla 14

*Las actividades de control ejecutadas en las empresas permiten tener un mejor control Interno.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
ALGUNAS VECES	13	32,5	32,5	32,5
CASI SIEMPRE	13	32,5	32,5	65,0
SIEMPRE	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 97.5 % de trabajadores opinan que las actividades de control que se ejecutan en las empresas permiten tener un mejor control gracias a ellos se podrá identificar con claridad los puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad.

Figura 16. Las actividades de control ejecutadas en las empresas permiten tener un mejor control Interno

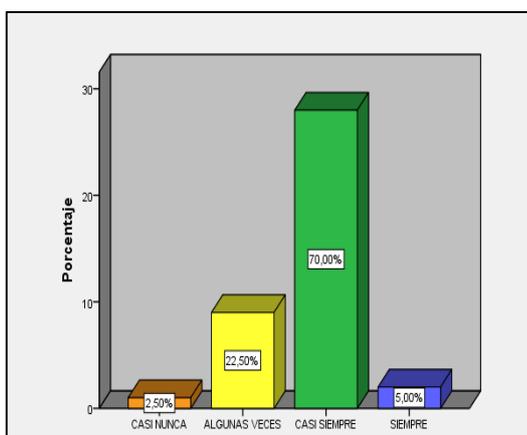
Fuente :cuestionario

Tabla 15

*El Control Interno se encarga de verificar que la información brindada este conforme a los procedimientos diseñados.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido				
CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
ALGUNAS VECES	9	22,5	22,5	25,0
CASI SIEMPRE	28	70,0	70,0	95,0
SIEMPRE	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos, el 75% del total de los colaboradores encuestados consideran que el control interno ayuda a que la

información brindada este conforme a los procedimientos diseñados por la empresa, porque se encarga de poder verificara cada proceso que ejecute cada trabajador y a la vez que valla de la mano con sus funciones que le corresponde

*Figura 17.* El Control Interno se encarga de verificar que la información brindada este conforme a los procedimientos diseñados

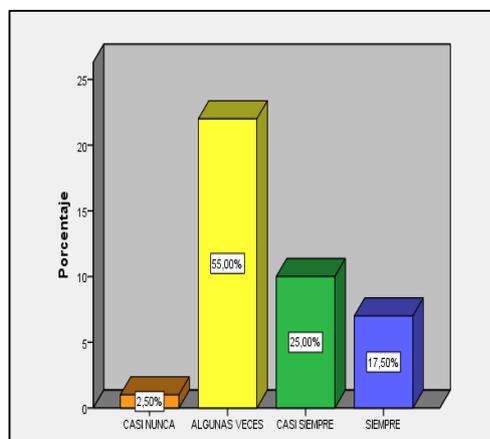
Fuente :cuestionario

Tabla 16

*Una adecuada aplicación del control interno en la información permite tener menos errores.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
ALGUNAS VECES	22	55,0	55,0	57,5
Válido CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	82,5
SIEMPRE	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Según los resultados obtenidos de la tabla y grafico N°15, se indica que la totalidad de los trabajadores aun no tienen bien claro que la aplicación de un adecuado control interno permite tener menos errores durante los procedimientos que se realiza dentro de la empresa por que se ejecuta actividades de control y eso ayuda a reducir riesgos de errores

*Figura 18.* Una adecuada aplicación del control interno en la información permite tener menos errores

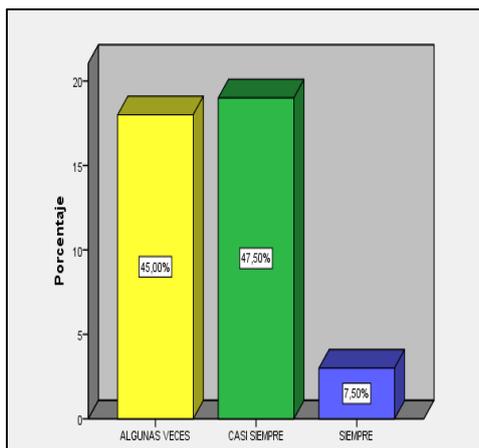
Fuente :cuestionario

Tabla 17

*Los Monitoreo que se realizan durante los procesos del Control Interno ayuda a corroborar que todo lo ejecutado este conforme a lo planificado.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	18	45,0	45,0
	CASI SIEMPRE	19	47,5	92,5
	SIEMPRE	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 55 % de trabajadores opinan son importante los monitoreo que se realizan durante los procesos del control interno porque ayudan a corroborar que todo lo ejecutado este conforme a lo planificado es la finalidad que tiene el control.

Figura 19. Los Monitoreo que se realizan durante los procesos del Control Interno ayuda a corroborar que todo lo ejecutado este conforme a lo planificado

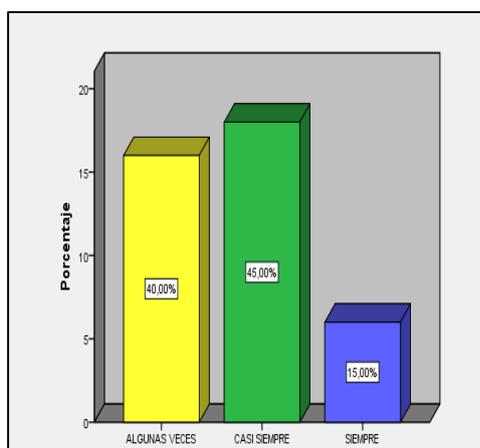
Fuente :cuestionario

Tabla 18

*El Monitoreo realizado por el control interno dentro de la empresa facilita la gestión de cobro.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	16	40,0	40,0
	CASI SIEMPRE	18	45,0	85,0
	SIEMPRE	6	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 55 % de trabajadores opinan que el monitoreo realizado por

el control interno dentro de la empresa facilita la gestión de cobro porque para poder dar una información al cliente se debe verificar que todo este corroborado de manera eficiente para evitar dar información.

*Figura 20.* El Monitoreo realizado por el control interno dentro de la empresa facilita la gestión de cobro

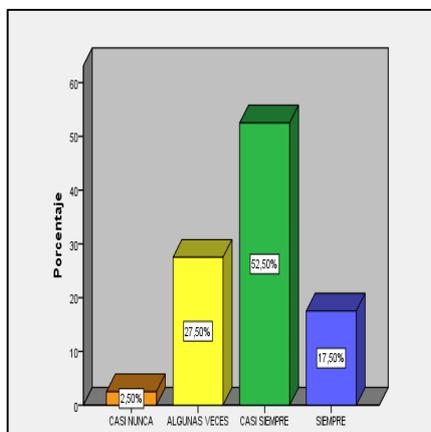
Fuente :cuestionario

Tabla 19

*La Etapa Preventiva dentro de la Gestión de Cobranza permite dar a conocer a los clientes su Estado de cuenta.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
	ALGUNAS VECES	11	27,5	27,5	30,0
	CASI SIEMPRE	21	52,5	52,5	82,5
	SIEMPRE	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 70% de trabajadores opinan que la Etapa Preventiva dentro de la Gestión de cobranza consiente en comunicar a los Clientes la deuda que tienen hasta la fecha, por medio de correos electrónicos donde indiquen su estado de cuenta.

*Figura 21.* La Etapa Preventiva dentro de la Gestión de Cobranza permite dar a conocer a los clientes su Estado de cuenta

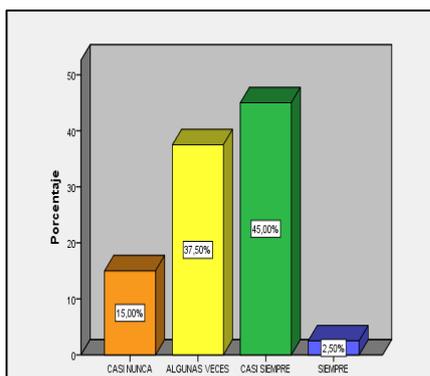
Fuente :cuestionario

Tabla 20

*La Gestión de cobranza llega a la etapa Administrativa cuando el cliente hace caso omiso a su deuda.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
CASI NUNCA	6	15,0	15,0	15,0
ALGUNAS VECES	15	37,5	37,5	52,5
CASI SIEMPRE	18	45,0	45,0	97,5
SIEMPRE	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua, en la figura 19 nos muestran que aún hay falta de conocimientos por parte de los trabajadores respecto a la etapa admirativa que existe dentro de la gestión de cobranzas ya que durante esta etapa se realiza la verificación

*Figura 22. La Gestión de cobranza llega a la etapa Administrativa cuando el cliente hace caso omiso a su deuda*

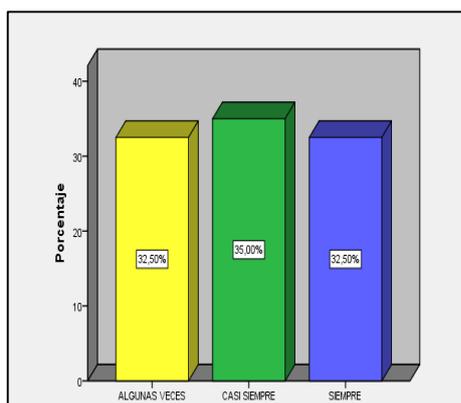
Fuente :cuestionario

Tabla 21

*El propósito de la Gestión de Cobranza es no permitir que los clientes lleguen hasta la Etapa Judicial.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
ALGUNAS VECES	13	32,5	32,5	32,5
CASI SIEMPRE	14	35,0	35,0	67,5
SIEMPRE	13	32,5	32,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 67.50% de trabajadores opinan que el propósito de la gestión de cobranza es busca de diferentes maneras que el

cliente cumpla con su deuda lo antes posible respetando la condición de pago que se tiene.

*Figura 23.* El propósito de la Gestión de Cobranza es no permitir que los clientes lleguen hasta la Etapa Judicial

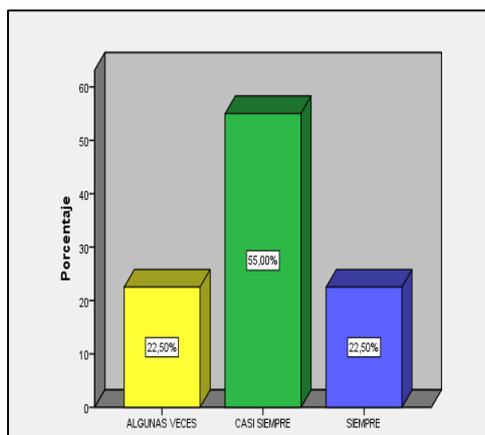
Fuente :cuestionario

Tabla 22

*La Gestión de cobranza asegurarse que la deuda sea recuperada mediante la Etapa Judicial.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	9	22,5	22,5	22,5
	CASI SIEMPRE	22	55,0	55,0	77,5
	SIEMPRE	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 77.50% de trabajadores opinan que el propósito de la etapa judicial dentro de la gestión de cobranza es poder asegurarse que la deuda que tiene cada cliente sea recuperada, pero con la intervención de terceros esto permitirá que la empresa no tenga el riesgo.

*Figura 24.* La Gestión de cobranza asegurarse que la deuda sea recuperada mediante la Etapa Judicial

Fuente :cuestionario

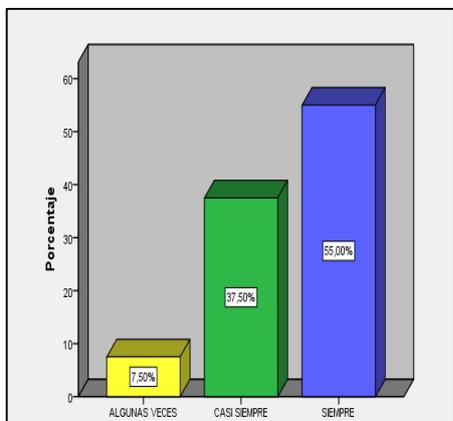
Tabla 23

*La Gestión de Cobranza permite que la recuperación de efectivo sea en menor tiempo durante la Rotación de cuentas por cobrar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	3	7,5	7,5	7,5

CASI SIEMPRE	15	37,5	37,5	45,0
SIEMPRE	22	55,0	55,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

. Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 92.5% de trabajadores opinan que la Gestión de Cobranza ayuda a que la recuperación de efectivo sea en menor tiempo posible esto permite que durante la Rotación de cuentas por Cobrar podamos medir la cantidad de veces.

Figura 25. La Gestión de Cobranza permite que la recuperación de efectivo sea en menor tiempo durante la Rotación de cuentas por cobrar

Fuente :cuestionario

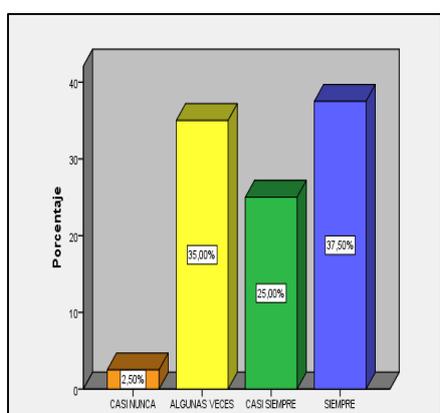
Tabla 24

La Gestión de Cobranza mediante el periodo promedio de cobro identifica los días que

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
ALGUNAS VECES	14	35,0	35,0	37,5
Válido CASI SIEMPRE	10	25,0	25,0	62,5
SIEMPRE	15	37,5	37,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

una empresa demora cobrar sus ventas.

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 62.50 % de

trabajadores indican que la Gestión de cobranza es un proceso que sirve para poder recuperar las cuentas por cobrar en menor tiempo y esto se puede medir mediante el periodo promedio de cobro por qué se puede identificar los días que se demoraran en cancelar.

*Figura 26.*La Gestión de Cobranza mediante el periodo promedio de cobro identifica los días que una empresa demora cobrar sus ventas

Fuente :cuestionario

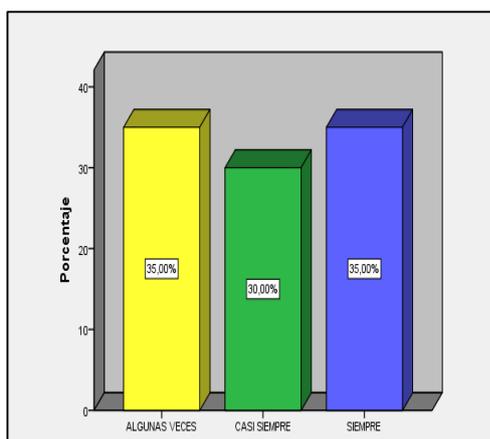
Tabla 25

*El encargado de Gestionar la cobranza usa técnicas de cobro una de ellas es poder lidiar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALGUNAS VECES	14	35,0	35,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0	65,0
	SIEMPRE	14	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

*con los clientes para el cumplimiento de la condición de pago.*

Fuente :cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 65% de trabajadores opinan que para tener una gestión de cobranza efectiva es importante la utilización de técnica de cobro porque se busca tener una relación cordial con el cliente comprometiéndolo a respetar la condición de pago

*Figura 27.* El encargado de Gestionar la cobranza usa técnicas de cobro una de ellas es poder lidiar con los clientes para el cumplimiento de la condición de pago

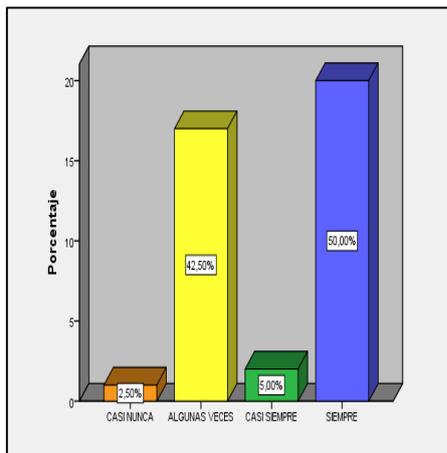
Fuente :cuestionari

Tabla 26

*Las técnicas de cobranzas permiten que la Gestión de cobro sea de manera eficaz.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	1	2,5	2,5	2,5
ALGUNAS VECES	17	42,5	42,5	45,0
Válido CASI SIEMPRE	2	5,0	5,0	50,0
SIEMPRE	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario



Interpretación: Las encuestas realizadas en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua indican un 55% de trabajadores opinan que si se aplica técnicas de cobro al momento de realizar la Gestión de cobranzas la recuperación de efectivo será a menor tiempo y esto indica que la gestión de la persona encargada del proceso se está efectuando de manera eficaz

*Figura 28.* Las técnicas de cobranzas permiten que la Gestión de cobro sea de manera eficaz

Fuente: cuestionario

### 3.2 Validación de Hipótesis

Para comprobar esta hipótesis, se estableció manejar el coeficiente de correlación de rangos Spearman, porque es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables ,puede indicarnos desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así: los valores cercanos a +1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, o sea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta; los valores cercanos a -1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece.

#### 3.2.1 Comparación de Hipótesis General:

Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Gestión de Cobranzas de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Gestión de Cobranzas de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia  $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia siguiente).

Tabla 27

*Correlación entre el control interno y la Gestión de Cobranza*

			CONTROL INTERNO	GESTIÓN DE COBRANZA
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	GESTIÓN DE COBRANZA	Coeficiente de correlación	,842**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

Fuente: Elaboración Propia. Reporte del SPSS V24 para el estudio.

Paso 3: Comprobación

Para comprobar si la hipótesis es favorable se necesita contrastarla frente al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la hipótesis nula; en su defecto se lo aprueba; asimismo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) positivo, se podrá mencionar que tendrá una relación directa, en caso contrario será una relación inversa.

Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa; además se obtuvo un valor de (Rho= 0,842); que es una correlación directa relevante entre las dos variables y estadísticamente significativa; por lo tanto, se afirma: a mayor Control Interno mayor es la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladora del distrito Carmen de la Legua.

### 3.2.2 Comparación Hipótesis Específica 1:

#### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Etapa de Cobranza de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Etapa de Cobranza de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

#### Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia siguiente)

Tabla 28

*Correlación entre el control interno y Etapa de Cobranza*

			CONTROL INTERNO	ETAPA DE COBRANZA
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,810**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		40	40
	ETAPA DE COBRANZA	Coefficiente de correlación	,810**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		40	40	

Fuente: Elaboración Propia. Reporte del SPSS V24 para el estudio.

#### Paso 3: Comprobación

Para comprobar si la hipótesis es favorable se necesita contrastarla frente al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la hipótesis nula; en su defecto se lo aprueba; asimismo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) positivo, se podrá mencionar que tendrá una relación directa, en caso contrario será una relación inversa.

#### Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa; además se obtuvo un valor de (Rho= 0,810); que es una correlación directa relevante

entre las dos variables y estadísticamente significativa; por lo tanto, se afirma: mayor Control Interno mayor es la Etapa de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladora del distrito Carmen de la Legua, 2018.

### 3.2.3 Comparación de Hipótesis Específica 2:

#### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Seguridad Razonable de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Seguridad Razonable de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

#### Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia siguiente)

Tabla 29

#### *Correlación entre el control interno y la Seguridad Razonable*

			CONTROL INTERNO	SEGURIDAD RAZONABLE
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	SEGURIDAD RAZONABLE	N	40	40
		Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Elaboración Propia. Reporte del SPSS V24 para el estudio

#### Paso 3: Comprobación

Para comprobar si la hipótesis es favorable se necesita contrastarla frente al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la hipótesis nula; en su defecto se lo aprueba; asimismo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de

Spearman (Rho) positivo, se podrá mencionar que tendrá una relación directa, en caso contrario será una relación inversa.

#### Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa; además se obtuvo un valor de (Rho= 0,904); que es una correlación directa relevante entre las dos variables y estadísticamente significativa; por lo tanto, se afirma: a mayor Control Interno mayor es la Seguridad Razonable en las empresas Industriales Maquiladora del distrito Carmen de la Legua, 2018.

#### 3.2.4 Comparación de Hipótesis Específica 3:

##### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Efectividad de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación inversa y significativa entre el control Interno y la Efectividad de las empresas Industriales Maquiladoras en el distrito de Carmen de la Legua, 2018.

##### Paso 2: Seleccionando el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para establecer el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Esta información sirve para determinar la significancia siguiente)

Tabla 30

#### *Correlación entre el control interno y la Efectividad*

			CONTROL INTERNO	EFFECTIVIDAD
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	EFFECTIVIDAD	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Fuente: Elaboración Propia. Reporte del SPSS V24 para el estudio

### Paso 3: Comprobación

Para comprobar si la hipótesis es favorable se requiere contrastarla frente al valor de la significación de 0.05; siendo el valor de Sig. Menor de 0.05, se rechazaría la hipótesis nula; en su defecto se lo aprueba; asimismo si se obtiene un Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman (Rho) positivo, se podrá mencionar que habrá una relación directa, en caso contrario será una relación inversa.

### Paso 4: Discusión

Siendo el valor de (Sig. = 0,000 < 0.05); se rechaza la hipótesis nula. Es decir, la relación es directa; además se obtuvo un valor de (Rho= 0,745); que es una correlación directa relevante entre las dos variables y estadísticamente significativa; por lo tanto, se afirma: a mayor Control Interno mayor es la Efectividad en las empresas Industriales Maquiladora del distrito Carmen de la Legua, 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como finalidad principal comprobar la relación que existe entre el control Interno con la Gestión de cobranza en las empresas industriales Maquiladoras del distrito de Carmen de la Legua, 2018. Para la validación de la hipótesis se realizó la prueba del coeficiente de correlación de Rho Spearman arrojando como resultado 0,842 de los valores indicando que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. De acuerdo a la información obtenida en las tablas 1,2,3,y 7 se hace referencia a la dimensión Seguridad Razonable y la variable independiente control interno, mostrando así los resultados conseguidos en las encuesta, mencionando que la mayoría considera que aplicar un control interno adecuado es importante porque permite salvaguardar los activos de la empresa y por otro lado también ayuda a poder identificar las deficiencias que pueden existir durante los procedimientos y evitar así los fraude o negligencia documentarias, el control interno busca siempre lograr las metas empresariales alcanzando los objetivos trazados y garantizando así el éxito .Al mismo modo podemos mencionar que la persona encargada de realizar el control deben de ser responsable con cada procedimiento que ejecutan para obtener una adecuada seguridad razonable .Así mismo se pudo identificar que un grupo pequeño de encuestados necesitan ser capacitados porque aún no tienen claro realmente el objetivo y los roles que cumple dentro de la organización. Esto quiere decir que la mayoría de encuestados, entre jefe de tesorería y asistentes si tienen realmente el conocimiento de la importancia ,los objetivos y los roles que tiene el control interno pero sin embargo no lo ejecutan dentro de la empresa que se desempeñan, como autor de este trabajo de investigación comparto la opinión de otro autor.

Rodríguez y Vega. (2015). Concluye que la implementación de un diseño del control interno en la empresas juega un papel muy importante ya que involucra al personal que labora en la distinta área con la finalidad de llevar un control adecuado que beneficie tanto a la empresa como a los trabajadores con el fin de poder cumplir los objetivos y garantizar el éxito de la entidad.

Para la primera hipótesis específica, se muestra que la relación es directa y muy significativa entre el control Interno y la Etapa de Cobranza en las empresas industriales Maquiladoras del Distrito de Carmen de la Legua ,2018. Dicho resultado se sustenta en la información de las tablas 18,19 ,20 y 21 obteniendo como resultado que la mayoría tiene el conocimiento de los procedimientos que uno puede ejecutar al momento de realizar una cobranza cuando llega a su etapa preventiva, administrativa y judicial para poder recuperar

el efectiva de manera formal sin embargo los trabajadores solo se encargan de realizar sus labores tal como fueron planteadas por la empresa eso no permite que la empresa sea más competitiva si ellos ejecutarían adecuadamente todas esas etapas la recuperación de dinero sería en menor tiempo y esto permitiría que la empresa cuente con liquidez de manera más rápida en caso no sea así podría tomar decisiones frente a esa situación. También se puede identificar que un número significativo de trabajadores necesita de capacitación para tener más claro los procedimientos que se tiene que ejecutar durante las cobranzas a los clientes la y esto podría repercutir de manera directa en el control interno porque permitirá que los procedimientos ejecutando sea los correctos beneficiando tanto al cliente como a la empresa. Se valida que la gran mayoría de los trabajadores tienen el conocimiento sobre este tema pero sin embargo no lo están aplicando de manera correcta en la gestión. como autor de este trabajo de investigación comparto la opinión de otro autor.

La opinión Carpio, J. (2015) quien llega a la conclusión que el Control Interno dentro de las Cuentas por Cobrar juegan un papel muy importante, porque si no se realiza supervisiones o controles durante la gestión, los clientes no se sentirían tan comprometidos de cancelar su deuda esto podría ocasionar tener resultados estadísticos desfavorables para la empresa. En ese sentido se coincide con el autor, cuando menciona que si se realiza un control apropiado dentro de la gestión de cobro la situación de la empresa cambiaría, porque se tendría registrado la lista de los clientes comprometidos de realizar el pago de su deuda y a la vez también se procediera a tomar medias con respecto a los que no cumplen con la condición de pago estipulados, para ellos se realizara la ejecución de la etapa de cobro esto ayudara a tener un panorama más claro de la situación de la empresa

Para la segunda hipótesis específica existe relación directa y muy significativa entre el control Interno y la Seguridad Razonable en las empresas industriales Maquiladoras en el distrito Carmen de la legua ,2018 Dicho resultado se sostiene en la información de las tablas 4 ,5 y 6 la mayoría tiene el conocimiento que al ejecutar un control interno adecuado se podrá obtener una seguridad Razonable durante los procedimientos que se realizan y esto permite que empresa pueda tener la confiabilidad de la información que se brinde sea la correcta También se puede identificar que un número significativo de trabajadores aún no tienen claro que el control interno nos ofrece seguridad Razonable mediante el cumplimiento de los objetivos y los roles que se desarrollan durante los procedimientos Se valida que la gran mayoría de los trabajadores tienen el conocimiento

sobre este tema pero sin embargo no lo están aplicando de manera correcta en la gestión. como autor de este trabajo de investigación comparto la opinión de otro autor.

La opinión de Carrión, M. (2015) quien llega a la conclusión que muchas empresas ejecutan procesos que no son verificados y estos traerá consecuencia en el futuro, sin embargo se busca con este trabajo de investigación mostrar que mediante el control interno se podrá verificar todos los procedimientos de manera minuciosa llegando a poder tener una Seguridad Razonable de las cosas que se realizan. Al tener esta conclusión podemos decir que el autor coincide al mencionar que el control interno ayuda a poder tener una seguridad Razonable al momento de realizar procesos porque siempre están dirigidos a los objetivos de la empresa.

Para la tercera hipótesis específica, existe relación directa y muy significativa entre el control Interno y la efectividad en las empresas industriales Maquiladoras del Distrito de Carmen de la Legua ,2018.dicho resultado se sustenta en la información de las tablas 22,23,24 y 25 la mayoría tiene el conocimiento que al ejecutar un control interno adecuado dentro de la gestión la efectividad en la cobranzas es mayor y lo podemos observar al momento de realizar los ratios en las cuentas por cobrar, promedios de cobro, esto permite poder evaluar como se viene ejecutando cada proceso si se le está realizando el debido seguimiento a los clientes e incluso nos muestra un panorama de cómo la empresa va recuperando su efectivo. También se puedo identificar que un número significativo de trabajadores necesita tener más información de la efectividad que puede brindar el control interno dentro de las cobranzas. También se validó que la gran mayoría de los trabajadores tienen el conocimiento sobre este tema, pero sin embargo no lo están aplicando de manera correcta en su gestión. como autor de este trabajo de investigación comparto la opinión de otro autor.

La opinión de Huamani, L (2017) quien concluye mencionando que la empresa no tiene mucho interés en la aplicación de las políticas de cobranza. A si mismo se identificó que existen problemas en brindar información sobre la actualización de los estados de cuenta de los clientes lo que causa que la gerencia no tenga una idea clara de la cantidad de efectivo que ingresara, por otro lado el área de cobro no está ejecuta técnicas de cobranzas que permitan que su proceso sea más efectivo si esto se efectuara la empresa tendría mejor relación con cliente y sus procedimientos estarían basado en los objetivos de la organización y con fin de poder recuperar la deuda en su totalidad. En ese sentido se

coincide con el autor, cuando menciona que si la empresa utiliza técnicas de cobro en las cuales están las llamadas telefónicas, correos lo que muestre al cliente que estamos interesados en poder recuperar el efectivo según las fechas (condición de pago) que se estableció con cada uno de ellos.

## V. CONCLUSIONES

## 5. Conclusiones

1. De acuerdo al objetivo planteado se llega a la conclusión que el control Interno se relaciona de manera positiva con la Gestión de Cobranza en las empresas industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,mostrando así que las empresas no cuentan con un control que permita realizar un seguimiento adecuado durante la gestión de cobranza exigiendo así que el cliente efectúe sus pagos según las fechas acordadas, además se menciona también que no se aplican algunos conocimientos que tiene el personal acerca del control interno .
2. De acuerdo al objetivo planteado se llega a la conclusión que el control Interno se relaciona de manera positiva con las etapas de cobranzas en las empresas industriales Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua, porque al no contar con un control interno dentro del Área de crédito y Cobranza no se podrá desarrollar las etapas de cobro que ayude a poder saber en qué estado se encuentra cada clientes y si cumple con sus obligaciones de pago, por otro lado también no se realizan un control para poder verificar si se están aplicando técnicas durante los procedimientos.
3. De acuerdo al objetivo planteado se llega a la conclusión el control Interno se relaciona de manera positiva con las seguridad Razonable en las empresas industriales Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua, porque si no se realiza procedimientos que proporcionen seguridad razonable no se lograra cumplir con los objetivos de la empresa, de tal modo no ayudara a la gerencia a poder tomar decisiones correctas.
4. Por último, de acuerdo al objetivo planteado se llega a la conclusión que el control interno se relaciona de manera positiva con la efectividad de la cobranza en las empresas industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, si no se desarrolla un adecuado control interno durante el proceso de cobro no se podrá obtener una efectiva cobranza por qué no se logrará saber si se está aplicando técnicas, ratios que permitan ver el comportamiento de cada cliente frente a una deuda.

## VI. RECOMENDACIONES

## 6. Recomendación

1. En relación a la Primera hipótesis se recomienda a los gerentes de las empresas Industriales maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua considerar un sistema de control interno durante los procedimientos de la Gestión de cobranza porque esto permite saber si el personal del área de cobro está realizando el seguimiento adecuado a cada cliente en caso no sea así se podrá tomar acciones que ayuden a mejorar los procesos, esto también ayudara a que las empresas recuperen sus cuentas por cobrar en la fecha estipulada con cada cliente.
2. En relación a la segunda hipótesis se recomienda a los gerentes de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua capacitar al personal acerca de la importancia de poder aplicar las etapas de cobranzas al momento de dirigirse a los clientes esto permite tener un mejor control del estado de deuda que tiene cada uno de ellos, por lo tanto es importante saber qué durante este procedimiento el control interno debe intervenir para cerciorarse que todo este conforme con lo estipulado y así se pueda tomar decisiones correctas.
3. En relación a la tercera hipótesis se recomienda a los gerentes de las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, realizar la implementación de controles que permitan poder identificar los errores que se están realizando durante los procedimientos que ejecutan los trabajadores con el fin de poder tomar acciones que ayuden a corregir y esto contribuya a tener una seguridad razonable que aporte a la empresa.
4. En relación a la cuarta hipótesis se recomienda al director de las empresas industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ejecutar procedimientos, indicadores que permitan medir el comportamiento de cada cliente frente a la deuda que tiene, de esta manera se podrá identificar si se le continuara facilitando el crédito, esto ayudara a la vez a reducir las cuentas por cobrar contribuyendo así de manera efectiva con la empresa.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, V (2016). “*Gestión de procesos en el departamento de Créditos y cobranzas de la cooperativa de Ahorro y Crédito COOPAC Ltda*”. (Tesis para obtener el título Contador Público. Universidad Técnica particular de Loja).
- Barquero, M. (2013). “*Manuel Practico de Control Interno*”. (3.ed).Barcelona: Profit.
- Brachfiel, J. (2009). “*Cobro de impagos y Negociación con Deudores*”. (2.ed.). Barcelona: Bresca.
- Behar, R. (2008). “*Metodología de la investigación*”. Shalom
- Carpio, J. (2015). “*El Control Interno de la Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la empresa del mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*”. (Tesis para obtener el título de Contador Público. Universidad Técnica Machala, Ecuador).
- Carrión, M. (2015). “*Implementación de un sistema de Control Interno en el proceso Logístico y su impacto en la Rentabilidad de la Constructora Rio Bado S.A.C en el año 2014*”. (Tesis con el fin de obtener el grado Contador Público. Universidad Privada del Norte, Perú).
- Eudoro, T. (1998). “*Diccionario de investigación científica*”. (2.ed.).México: Editores importadores S.A.
- Estupiñan, R. (2009). “*Control Interno y Fraudes*”. (2.ed).Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Guerra, L. (2014). “*El control interno y su incidencia en la Gestión de la MYPES ubicadas en el mercado central de Piura*”. (Tesis para obtener el grado académico de Contador Público, Universidad Nacional de Piura).
- Gómez, B. (2012). “*Metodología de la Investigación*”.México:Ma.Eugenia Buendía López.

- Huamani, L (2017). “*Implicancia en la Gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la Liquidez de la empresa Provenser SAC*”. (Tesis para obtener el título de contador Público. Universidad autónoma del Perú).
- Luna, F. (2011). “*Sistema de Control Interno para organizaciones*”. (2.ed.). Perú: Publicidad & Matiz
- Mantilla, B. (2005). “*Control Interno informe COSO*”. (4.ed.). Colombia: Kimpres Ltda.
- Moreno, P. (2004). “*Fundamentos de control interno*”. (1.ed.).República Dominicana: International Thomson Editores, S. A.
- Mencos, J. (2011). “*Implementación de una Metodología de Cobranza sistemática en una empresa de Financiamiento*”. (Tesis para obtener el título de contador Público. Universidad Técnica particular de Loja – Ecuador).
- Nole, I. (2014). “*Estrategias de Cobranzas y su relación con la Morosidad de pagos de Servicios de saneamientos de Lambayeque S.A-2015*”. (Tesis para obtener el título Contador Público. Universidad Señor de Sipan).
- Pérez, M. (2012). “*Propuesta de un plan de Gestión de Cobranza para generar Liquidez en la EDPYME Marcimex S.A provincia de Trujillo*”. (Tesis para obtener el grado de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo, Perú).
- Pino, G. (2018). “*Metodología de la Investigación*”. Lima: San Marcos.
- Rodríguez y Vega (2016). “*Diseño de un sistema de control interno en la empresa a & b representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*”. (Tesis para obtener el grado de Contador Público, Santo Toribio de Mogrovejo).
- Guzmán, A. (2005). “*Ratios Financieros y matemáticos de la mercadotecnia*”. Perú: Digital Acrobat.

ANEXOS

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLO
<p><b>GENERAL</b> ¿De qué manera el control interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua , 2018?</p>	<p><b>GENERAL</b> Determinar de qué manera el control interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua , 2018</p>	<p><b>GENERAL</b> El Control interno se relaciona con la Gestión de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua , 2018</p>	<p><b>1. TIPO DE ESTUDIO</b> El estudio es descriptivo -correlacional aplicada, ya que se definirán cada una de las variables. Se estudiarán las posibilidades en la práctica sobre una nueva teoría para la solución de problemas.</p>
<p><b>ESPECÍFICO</b> -¿Cómo se relaciona el control interno con las Etapas de las Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018?  -¿De qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con la seguridad Razonable en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018?  - ¿Cómo se relaciona el control interno y la efectividad en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018?</p>	<p><b>ESPECÍFICO</b> Determinar cómo se relaciona el control interno con las Etapas de las Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018.  Determinar de qué manera se relaciona la Gestión de cobranza con la seguridad Razonable en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.  Determinar cómo se relaciona el control interno y la efectividad en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018.</p>	<p><b>ESPECÍFICO</b> El control interno y su relación con la con las Etapas de Cobranzas en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.  La Gestión de Cobranzas y su relación con la Seguridad Razonable en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.  El control interno y su relación con la efectividad en las Empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua ,2018.</p>	<p><b>2. DISEÑO DE ESTUDIO</b> La investigación se desarrollara en base al diseño No Experimental, por qué las variables no será manipuladas</p> <p><b>3. POBLACIÓN</b> El universo poblacional a estudiar, está conformada por 45 trabajadores de las empresas Industriales Maquiladoras del Distrito Carmen de la Legua.</p> <p><b>4. MUESTRA</b> Debido al tamaño del sector las muestras estarán conformadas por 40 personas.</p> <p><b>5. TÉCNICA</b> La técnica que se utilizó en la investigación es una encuesta.</p> <p><b>6. INSTRUMENTO</b> El instrumento a utilizar en la investigación es el cuestionario.</p>

Feedback Studio - Google Chrome

feedback studio CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE COBRANZA

12 of 13 -

**Match Overview**

22%

1	unclayer.es	4%
2	repositorio.uladech.ed...	1%
3	Submitted to Universid...	1%
4	Submitted to Universid...	1%
5	www.scribd.com	1%
6	Submitted to Universid...	1%
7	repositorio.unen.edu.ni	1%
8	www.repositorioacade...	1%
9	repositorio.upao.edu.pe	1%
10	repositorio.uilasameric...	<1%

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladoras del Distrito Callema 2018"

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE Bachiller en Contabilidad

AUTORA

Carmona Cuyo, Anaceli Karol

ASESOR

DR. García Céspedes, Ricardo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Auditoría

Lima Norte - Perú

2018-II

*DR. RICARDO GARCÍA C. 21/02/2019*

Page: 1 of 75 Word Count: 16579

Text-only Report High Resolution On

08:34 p.m. 21/02/2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La escuela de Contabilidad.

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Katherine Gisella Córdova Abad.

INFORME TÍTULADO:

El flujo de caja y la liquidez en las empresas  
de transporte de carga distrito de SMP año 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Bachiller en Contabilidad.

SUSTENTADO EN FECHA: 21-02-19.

NOTA O MENCIÓN: 14.



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

2



## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

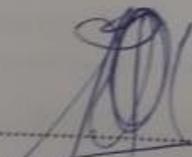
Yo, Ricardo Ricardo García Céspedes  
 docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Gestión  
 de la Universidad César Vallejo Lima Norte (precisar filial o sede),  
 revisor(a) del Trabajo de Investigación titulada

• Control Interno y la Gestión de Gobernanza en las empresas  
Industriales Papeleras del Distrito Carmen de la Legua, 2018

del (de la) estudiante Isabeli Hazel Casimiro Cayo  
 constato que la investigación tiene un índice de similitud  
 de 32.7% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las  
 coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el  
 trabajo de investigación cumple con todas las normas para el uso de citas y  
 referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 21 de febrero del 2019

  
 Firma  
DR. RICARDO GARCÍA CÉSPEDES  
 Nombres y apellidos del (de la) docente  
 DNI 8.8314097

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Yo Dra. Karol Casimiro Cayo....., identificado con DNI N° 70822794.....  
egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad..... de la Universidad  
César Vallejo, autorizo (X), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación  
pública de mi trabajo de investigación titulado  
" Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladoras  
del Distrito Sur en la Ley 2018 "; en el Repositorio Institucional de la UCV  
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto  
Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

FIRMA

DNI: 70822794.....

FECHA: 21 de febrero..... del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------