



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Percepción del Control Interno y nivel de satisfacción de Cuentas por
Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Br. Angulo Tipiana, Miriam Griselda (ID: 0000-0003-4439-2248)

Br. González Rojas, Ana Delia (ID: 0000-0003-1156-1287)

ASESOR:

Dr. Frias Guevara, Roberth (ID: 0000-0003-3670-3384)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORÍA

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A mi madre por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto estudiantil y de vida, A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Agradecimiento

A Dios, por permitirnos llegar a este momento tan especial de nuestras vidas. Por los triunfos y los momentos difíciles que nos han enseñado a valorarlo cada día más. A nuestros padres porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos apoyo y sus consejos para hacer a nosotras mejores personas.

A nuestros profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos... ..	iv
Indice de tablas y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	4
III. Metodología.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo población,unidad de analisis... ..	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento.....	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. Resultados	23
V. Discusión	45
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	52
Referencias	54
Anexos	
Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables	
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 3. Validación de los Instrumentos	
Anexo 4. Confiabilidad y fiabilidad de las variables	
Anexo 5. Matriz de consistencia	
Anexo 6. Declaratoria de originalidad del autor.	
Anexo 7. Declaratoria de autenticidad del asesor	
Anexo 8. Acta de sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis	
Anexo 9. Autorización de publicación en repositorio institucional.	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla

Tabla 1. Niveles escala de Likert.....	18
Tabla 2. Personal administrativo - muestra y muestreo de la prueba piloto del Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2020	19
Tabla 3. Principales técnicas de instrumentos de investigación.....	20
Tabla 4. Validadores	21
Tabla 5. Escala de Alfa de Cronbach	21
Tabla 6. Estadística de fiabilidad del muestreo - Piloto	21
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de la muestra	23
Tabla 8. El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara	24
Tabla 9. El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas.....	25
Tabla 10. Tabla cruzada percepción del control interno y nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales	26
Tabla 11. Tabla cruzada percepción del control interno y política de cobro.....	27
Tabla 12. Tabla Cruzada percepción del control interno y morosidad.....	29
Tabla 13. Tabla Cruzada percepción del control interno y equivalente de efectivo	30
Tabla 14. Tabla Cruzada percepción del control interno y crédito comercial	32
Tabla 15. Tabla Cruzada percepción del control interno y liquidez	33
Tabla 16. Prueba de normalidad	35
Tabla 17. Coeficiente de Rho Spearman	37
Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significancia entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales	38
Tabla 19. Grado de correlación y nivel de significancia entre percepción del control interno y política de cobro.....	30
Tabla 20. Grado de correlación y nivel de significancia entre percepción del control interno y morosidad	40
Tabla 21. Grado de correlación y nivel de significancia entre percepción del control interno y equivalente de efectivo	42

Tabla 22. Grado de correlación y nivel de significancia entre percepción del control interno y crédito comercial.....	43
Tabla 23. Grado de correlación y nivel de significancia entre percepción del control interno y liquidez.....	44

Figuras

Figura 1. El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara	24
Figura 2. El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas.....	25
Figura 3. Tabla cruzada percepción del control interno y nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales	26
Figura 4. Tabla cruzada percepción del control interno y política de cobro.....	28
Figura 5. Tabla Cruzada percepción del control interno y morosidad	29
Figura 6. Tabla Cruzada percepción del control interno y equivalente de efectivo	31
Figura 7. Tabla Cruzada percepción del control interno y crédito comercial	33
Figura 8. Tabla Cruzada percepción del control interno y liquidez	34
Figura 9. Normalidad variable percepción del control interno	35
Figura 10. Normalidad variable nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales	36

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue Analizar la relación de la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020. El tipo de Investigación fue aplicada, diseño no experimental, transversal, y correlacional; la muestra fue por el método probabilístico a 40 personas; se empleó: Encuesta, análisis documental y la Observación, el instrumento fue el cuestionario con 26 afirmaciones. Los resultados fueron: existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales con Rho 89%; existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno y políticas de cobro, existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno y morosidad, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y equivalente de efectivo, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y crédito comercial, existe relación directa y positiva moderada entre percepción del control interno y liquidez. Se concluyó: Existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.

Palabras Clave: Control interno, nivel de satisfacción, cuentas por cobrar.

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the relationship between the perception of internal control and the level of satisfaction of Commercial Accounts Receivable, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020. The type of research was applied, non-experimental, cross-sectional, and correlational design; the sample was by the probabilistic method to 40 people; It was used: Survey, documentary analysis and Observation, the instrument was the questionnaire with 26 statements. The results were: there is a direct and high positive relationship between the perception of internal control and the level of satisfaction of Commercial Accounts Receivable with Rho 89%; there is a moderate direct and positive relationship between the perception of internal control and collection policies, there is a moderate direct and positive relationship between the perception of internal control and delinquency, there is a direct and high positive relationship between the perception of internal control and cash equivalent, there is direct and high positive relationship between the perception of internal control and commercial credit, there is a direct and moderate positive relationship between the perception of internal control and liquidity. It was concluded: There is a direct and high positive relationship between the perception of internal control and the level of satisfaction of Commercial Accounts Receivable, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.

Keywords: Internal control, level of satisfaction, accounts receivable.

I. INTRODUCCIÓN

Un conveniente Control Interno es primordial para cumplir con eficiencia los fines propuestos en las entidades, debido a que su ejecución de manera acertada, haría que las operaciones se generen eficientemente, y así maximizar su rentabilidad. Así pues, según González (2013) enfatizó:

El control interno es trascendente debido a su apoyo en mejorar el estado de situación financiera, administrativa y legal del negocio, es decir, un buen control interno no dañará las relaciones de empresa a clientes y se mantendrá, para las relaciones dirigidas entre ambos y así obtendremos una efectividad administrativa en el negocio o empresa. (p.41)

De este modo, un método de Control Interno apropiado es indispensable como apoyo a las diferentes áreas de una entidad. Al momento de implementar las actividades sobre el control interno, no debemos dejar a un lado las cuentas por cobrar-cobranzas ya que esto nos ayuda a identificar los riesgos que se podrían presentar en la entidad (Cámara, 2016). Por su parte, conforme con Cumpa (2019) indicó que:

Es fundamental para las entidades, las cuentas por cobrar, ya que actualmente los primordiales indicadores son las ventas, por lo que crean el acrecentamiento de las cuentas por cobrar, al brindar créditos garantizándose principalmente en facturas, sin considerar con un título valor para tener seguridad en su pago. (p.13)

La entidad Hospital Santa María del Socorro, Ica, tiene como actividad principal brindar el servicio general en la salud a través del fomento de la prevención, sanación y rehabilitación de las personas, familias y comunidades. La entidad diariamente tiene actividades de cuentas por cobrar tanto externas como internas. Por ello, esta investigación tiene como propósito principal abordar en la problemática del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020, tales como: su ausencia de control en sus cuentas por cobrar, falta de documentación sustentatoria, no hay políticas de cobranza, como seguimiento a los clientes, no

hay apoyo del personal involucrado, y la falta de análisis en el riesgo de las personas; permitiendo así que la entidad pueda tomar mejores decisiones para optimizar sus actividades, y contar con un escenario claro sobre su situación financiera y contable, lo que le apoyará en conocer una herramienta que medirá la consecución de sus objetivos y metas. Dentro de este marco:

Controlar interiormente una entidad es una serie de metodologías y ordenamientos que garantizan que los bienes y derechos reales de una empresa estén bien resguardados, los exámenes contables sean fehacientes y la operación de la organización se desenvuelva efectivamente cumpliendo en cuanto a las directrices manifiestas por la dirección. (Barquero, 2013, p.13)

Asimismo, acerca de la ejecución de una administración de cuentas por cobrar controladas, conforme con Chapoñan (2018) indicó:

Se realiza la búsqueda de los fines que se trazaron, mediante un adecuado progreso de cargos en el recurso humano determinado en todas las áreas, asimismo mediante la búsqueda constante de las cuentas inconclusas de cobro, con el propósito de obtener la codiciada rentabilidad en los cobros y correcto funcionamiento en las entidades. (p.20)

El problema general de este estudio es: ¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?, los problemas específicos expresan lo siguiente: PE1:¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?; PE2:¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?; PE3: ¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?; PE4: ¿Cómo relaciona la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?; y finalmente: PE5: ¿Cómo relaciona la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?.

Respecto a una justificación teórica con relación a la ejecución de este estudio, se quiere aportar en conocimiento la ausencia de un seguimiento o inspección de las empresas en especial en las cuentas por cobrar. También, coexiste el requerimiento de efectuar un control interno que va desde la gerencia hasta el área administrativo – contable lo que permitirá conocer la gestión de las cuentas que derivan de la cobranza comercial, y así poder medir el logro de sus objetivos, justificación práctica esta investigación se realiza porque se quiere concientizar a las empresas deudoras a cumplir con sus obligaciones y así tener una mejor liquidez que permitan alcanzar la máxima eficiencia en la entidad, justificación valorativa asimismo, la presente investigación, podrá permitir a las diversas entidades del mismo sector hospitalario, a realizar un método de observación que le permitan resultados alentadores de sus cuentas por cobrar, justificación académica esta investigación sirve de información para los estudiantes o entidades del estado que requieran mejorar su técnica de controlar e inspeccionar las cuentas por cobrar.

El objetivo general es: Analizar la relación de la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020. Los objetivos específicos son: OE1: Identificar la relación de la percepción del control interno y las políticas de cobro del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; OE2: Evaluar la relación de la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; OE3: Conocer la relación de la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; OE4: Estudiar la relación de la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020, finalmente OE5: Verificar la relación de la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020. Como hipótesis general: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020, de la misma manera las hipótesis específicas fueron las siguientes: HE1: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; HE2: Existe una relación directa y positiva entre la percepción

del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; HE3: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; HE4: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; finalmente, HE5: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.

II. MARCO TEORICO

Se encontraron las siguientes investigaciones nacionales que fueron de aporte: Medina (2018) presentó la tesis: Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad y liquidez de la Estación de Servicio Manuel Seoane EIRL, 2017. Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú. Señaló que su ideal principal era establecer las ocurrencias del control interno en los balances, en el rendimiento y en la solvencia de la entidad en estudio, de diseño transversal y no experimental, en su análisis fue descriptivo; el mecanismo fue la entrevista aplicada y análisis de datos; concluyó que el control interno en los balances influye en el rendimiento y en la solvencia de la entidad, debe realizar un control interno de inventarios.

Además, Bedregal (2016) presentó: El Control Interno en la Red de Salud Lima Norte VI Túpac Amaru, Independencia. 2016. Universidad Cesar Vallejo Lima – Perú. Reveló que la finalidad fue establecer análisis en Control Interno en la entidad en estudio; en cuanto a su metodología indicó que fue de nivel descriptivo, comprendió la representación, registro, análisis y comentario, de diseño no experimental, descriptivo y transversal; su conclusión fue que, el diagnóstico en control interno presentó una participación de 53%, que lo coloca en un nivel medio o regular.

Por otra parte, Jaramillo (2017) presentó Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en GCF Holdings SAC, 2017, Perú. Refirió que su finalidad principal fue realizar una estrategia para el control interno mediante procesos estructurados y ejecución de políticas para cobranzas y pagos, metodológicamente fue descriptivo, diseño de corte transversal,

longitudinal y no experimental, concluyendo, por ausencia de control interno consistente en las cuentas por pagar y cobrar realizó una estrategia a fin de efectuar el control interno que origine efectividad mediante el uso de políticas y estandarización de un cronograma de pagos.

También, Cumpa (2019) presentó: Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en Rodson Music. Chiclayo, 2017; Pimentel, Perú. Refirió su meta primordial fue: establecer el incidente que posee el control interno acerca de las cuentas por cobrar de la entidad de su estudio, metodológicamente fue de nivel correlacional causal, en su diseño no experimental; finaliza concluyendo: la ocurrencia de control interno y cuentas por cobrar ha tenido una relación eficiente moderada siendo 0.635 el coeficiente que se obtuvo.

De igual forma, Chapoñan, Acosta y Manrique (2018) presentaron la tesis El Control Interno de las cuentas por cobrar y la gestión financiera del Grupo Kc Trading SAC, 2012 – 2016. Universidad Nacional del Callao – Perú, indicaron que el fin primordial era dar a conocer cómo el seguimiento de las cuentas por cobrar predomina en una gerencia de finanzas, en su metodología fue un estudio mixto, descriptivo, explicativo, correlacional, no experimental y longitudinal; concluyendo: el control interno no era eficiente e interviene en la gestión financiera de manera negativa.

Asimismo, en investigaciones acerca de la variable cuentas por cobrar, se tienen: Umasi y Choquepuma (2020) en su artículo Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en una empresa privada de Lima, 2011 -2015. Universidad Peruana Unión, refirieron que su objetivo principal fue disponer en que magnitud la propensión en las cuentas por cobrar explica las ratios de la entidad estudiada; en la metodología fue de nivel de estudio explicativo, longitudinal y retrospectivo, concluyendo: El cobro vencido de los clientes morosos, así como el cobro con inconvenientes latentes y de alto riesgo han disminuido significativamente y la aptitud de la gerencia es eficiente.

Por otra parte, Gonzales y Sanabria (2020) presentaron: Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, 2010 - 2015, Perú. Indicaron: la finalidad de su aplicación tuvo

que ver con definir el resultado de la liquidez cuando intervienen las cuentas por cobrar; grado de indagación fue descriptivo, explicativo, estadística paramétrica a través de retroceso lineal simple; concluyendo: la gerencia en cuentas por cobrar repercutió en la solvencia de la universidad.

Asimismo, Vivanco (2017) en su investigación Gestión de Cuentas por Cobrar Melkarth Logistic Network SAC Pueblo Libre, 2017, Perú. indicó que su finalidad principal: indagar la relevancia de la dirección de cuentas por cobrar, metodológicamente tuvo diseño no experimental, tipo descriptiva, su herramienta fue la encuesta; por lo tanto, concluyó que, se debería implementar un apropiado control interno en todas las áreas, las políticas deber estar bien establecidas en referencia a la autorización de créditos.

Por su lado, Díaz (2017) estudió: Cuentas por Cobrar y propuesta de mejora del Hospital II - 1 Moyobamba, 2015, Perú. Indicó su propósito fue establecer si las cuentas por cobrar son relevantes e instituir las insuficiencias, la investigación fue de tipo cualitativa, utilizó como instrumentos documentos de análisis de entrevista y observación, concluyó: Verificó que el control en las estrategias de cobranza y crédito eran insuficientes que necesitan un estudio inmediato.

También, López (2018) estudió Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital Chancay 2016, Perú. Mencionó su finalidad principal definir su correlación en los créditos y las cuentas por cobrar, metodológicamente fue cuantitativo, tipología descriptiva, con diseño transversal, no experimental, usó cuestionarios, por lo que concluyó: hay una relación valiosa entre la administración de las cuentas por cobrar y los créditos.

Asimismo, Domínguez (2018) presentó: Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Textiles Torres FL Perú S.A.C., 2018, Perú. Indicó su propósito principal: fue establecer y detallar las particularidades del control interno en las cuentas por cobrar, tuvo diseño no experimental, bibliográfica y documental, usó registros bibliográficos y el cuestionario de preguntas, y concluyó: en el caso de estudio y a nivel nacional no se ha demostrado la incidencia positiva del control

interno sobre las cuentas por cobrar, pero al aplicar los elementos del informe Coso incide de manera positiva en la cobranza.

Por otra parte, Yerren (2019) presentó: Análisis de las cuentas por cobrar de Babymodas SAC, 2018. Universidad Wiener Lima – Perú. indicó que su finalidad fue examinar las cuentas por cobrar, utilizó procedimiento inductivo y estudio de caso, el estudio tuvo enfoque cualitativo, su técnica fue la encuesta, y de instrumento una guía de entrevista, al finalizar su estudio concluyó: la compañía debe implementar un software para mejorar la inspección de los ordenamientos en la facturación, préstamos y cobros, por lo que no existe un control.

Por último, Suarez y Becerra (2017) estudió: Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de Elita EIRL, Trujillo, 2015, Pimentel – Perú. Indicaron la finalidad primordial establecer la consecuencia lógica de recaudación en la liquidez, fue un estudio con planteamiento cuantitativo, grado descriptivo, de diseño no experimental, concluyeron: Hubo una consecuencia significativa en la correlación entre las tácticas de cobro y la solvencia de la entidad.

En cuanto a los estudios internacionales se encontraron: Gómez, K. y Gómez, M. (2016) presentaron su estudio Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori, Ecuador. Indicaron que tuvieron el propósito de delinear el control interno en las cuentas por cobrar, tuvo diseño descriptivo, utilizando técnicas de análisis documental y entrevista, concluyendo: la entidad no cuenta con políticas en dirección al cobro de créditos, observándose una confusión en la administración y no contar con una estrategia.

Asimismo, Duran (2015) expuso: El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., Ecuador. Mencionó su propósito principal fue instaurar un control interno de la unidad de cuentas de cobranza, en cuanto su metodología utilizó enfoque cuantitativo- cualitativo, nivel exploratorio descriptivo y asociación de variables, concluyendo: la entidad no tiene una guía interna de sus cobranzas donde autorice obtención de productos de estadística de su historial crediticio siendo

cimiento fundamental para el giro de efectivo mediante una estupenda solvencia y liquidez en la entidad.

Por otra parte, Solís (2017) presentó su tesis Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la comercializadora Baratón Baratonsa S.A. 2016, Ecuador. Mencionó que su finalidad fue examinar las cuentas por cobrar y la ocurrencia con su solvencia; usó un diseño no experimental, procedimiento de análisis, de historia y documentado, y una guía de entrevista con una documental, y concluyó: la organización se muestra afectada por los incobrables, reduciendo su solvencia.

Prosiguiendo con los estudios de investigación, Jaramillo, Armijos y Loayza (2018) en su artículo Análisis del control de las cuentas por cobrar en la Sociedad Eléctrica Machala, indicaron que la intención fue estudiar acerca del control en las cuentas para cobranza; metodológicamente tuvo estudio descriptivo, respaldada en la revisión de los estados financieros, con entrevistas, concluyendo que, se deja ver una organización débil, por no calcular las provisiones de cuentas incobrables, por el deficiente control de administración de créditos y cobro, sin embargo, la entidad mantiene en sus activos un sistema contable que calcula gran parte de sus transacciones en sus finanzas.

Por otra parte, Renaldo et al. (2020) en su estudio Internal Control System Analysis On Accounts Receivable In Sp Corporation, en la revista STIE Binaniaga Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga. Refirieron su propósito: establecer si es efectivo el control interno en las cuentas por cobrar en SP Corporation, referente a su metodología utilizó análisis descriptivo, y prueba de signos; concluyendo, el control interno de las cuentas por cobrar no estuvo funcionando en manera efectiva. Es decir, no se ha implantado los componentes de forma efectiva.

Las teorías que definen la primera variable Control Interno son innumerables enfocados en distintos trabajos; es así que, en cuanto a la Teoría de la agencia, los tradicionales son: la de Ross (1973) y Holmstrom (1979) haciendo aportes importantes en la teneduría de administración, aumentando particularmente su amplitud de edificar una matriz firme. Conforme con Baiman (1990) reconoce 3 ramas acerca de esta teoría: principal-agente, costos de

transacción y la escuela de Rochester fundamentada en Jensen y Meckling (1976) en esta sección se emplean marcos teóricos similares donde examinan la interacción de las personas en aumentar su beneficio en un escenario económico, comprendiendo las definitivas causas del olvido de la eficacia formados por problemas de agencia. Esta teoría se dedica a crear contratos óptimos delegando autoridad y responsabilidad para realizar negocios, en los contratos se establecen asignación de deberes y derechos, compensaciones, sistemas de información.

Por otro lado, La teoría de la contingencia, apareció por los años de 1960, siendo un instrumento para mejorar la administración, siendo 3 trabajos pioneros en esta teoría: Burns y Stalker (1961), Chandler (1962), Woodward (1965), los cuales refieren sobre diferentes tipos de organización los que requieren tratar efectivamente cada operación, condiciones estructurales, ambientales, estratégicas y culturales; esta teoría sugiere que se considere las circunstancias y vínculos cuando se crean organizaciones con condiciones ambientales determinadas; existiendo una interrelación compleja entre las variables de la organización y las condiciones del entorno o medio ambiente (Porporato, 2007, p.30).

Las teorías que definen la segunda variable Cuentas por Cobrar son las siguientes; Teoría de Administración financiera, cuyo autor Gitman (2003) quien es el autor que mejor se adapta con sus aportes al estudio de las cuentas por cobrar, indicó que, hay varias opciones donde las entidades utilizan, antes de declarar la incobrabilidad de las cuentas siendo algunas simples, pero otras complejas y que necesiten más tiempo para tener resultados. Asimismo, refirió acerca de las normas de las cobranzas, son recursos los cuales aplica la realización de la recaudación de aquellas cuentas por cobrar, si éstas van a terminar (p. 242).

Así mismo, la Teoría general de sistemas, que surgió con el autor Bertalanfy (1976), quien indicó que es un mecanismo ventajoso, por un lado, ejemplos disponibles y permutable a la vez distintas áreas y evitar, otras vagas analogías insignificantes han afectado el avance en dichas áreas (p.10). Esta teoría es el estudio de sistemas en general y estudia sus principios aplicables en ellos. Dentro de un sistema contable, cuenta con 3 corrientes: la de entrada, que

se refiere a los hechos económicos de una empresa y son cuantificables; procesamiento, donde la información es resumida, registrada y clasificada; y la de salida, donde la información es usada por los que lo requieran (Filcun, 2006).

Los enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación son: En referencia a la primera variable V1 Percepción del Control Interno: Se refiere a un sistema unido, que pretende que cada área de una entidad se implique activamente en la ejecución del control, asimismo es una herramienta que apoya de forma positiva a conseguir eficiente, eficazmente los objetivos y metas planteadas, siendo sus principales elementos: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, y supervisión (La Contraloría, 2014, p. 32).

Sus dimensiones son; Ambiente de control, “indica ser un cimiento de las técnicas de control, que provee norma, ética y organización de la manera que las operaciones se manejan y los fines se determinan” (La Contraloría, 2014, p.8).

Disciplina organizacional se definen de la siguiente manera refirieron que: La rectitud y ética son componentes fundamentales del contexto de control e inciden en el diseño, gestión, inspección y alcance de los demás elementos, la rectitud y la ética son resultado de los patrones de ética y de conducta de la empresa (Normas de Control Interno, 2012, p.3).

Estructura organizacional, representa a la organización de una entidad el cual se tiene a la estructura conceptual en el que se traza, ejecuta, controla y revisa las operaciones para lograr sus objetivos planteados (Romero, 2012).

Valores organizacionales se refiere a que toda entidad tiene una misión, determinando fines y quiere logros y tácticas para operar. Aun cuando muchos fines son puntuales a una empresa, algunos son bastante participativos (Romero, 2012).

Por otro lado, la evaluación de Riesgo, lo define como la apreciación de riesgos en la individualización y deferencia del impacto de los riesgos de las empresas (La Contraloría 2014, p.43).

En cuanto a sus indicadores se tiene, la identificación de riesgo, que son las alteraciones en el ambiente que se opera que logran emanar en alteraciones de presiones con relevancia y en riesgos principalmente desiguales (Blanco, 2015).

Por último, en referencia al indicador de la consideración de riesgo, conforme con refiere a los sucesos tienen que evaluarse desde la perspectiva de efectos, teniendo el tiempo utilizado firme con el de los fines (La Contraloría, 2014).

En tanto, las actividades de control, es la valoración de riesgo y la identificación y consideración del impacto de los riesgos en las empresas (La Contraloría, 2014, p.43).

En cuanto a sus indicadores se consideraron los siguientes: procedimiento de control, indicó que contienen la revisión del rendimiento actual y los presupuestos, pronósticos y rendimiento de un periodo antes, conectan varios conjuntos, con exámenes de las relaciones y actividades de indagación, y revisión del rendimiento de funciones (Arévalo, 2015, p.19).

Por último, políticas de control, apoyan a garantizar que se realicen las diligencias de la administración, cuenta con muchos fines y se emplean en varios niveles de empresa (Romero, 2012).

Asimismo, Información y Comunicación, es relevante en propósitos de exposición de registros de finanzas, instituye las indicaciones e informes resultantes para empezar, registrar, realizar el proceso y comunicar las transacciones de la empresa, conservando el requerimiento de responder por los activos, pasivos y patrimonio afín (Blanco, 2012).

En cuanto a sus indicadores se consideraron: Registro de información, el cual se refiere a que crea y aplica información importante en apoyo del trabajo del control interno (La Contraloría, 2014, p.40).

Procedimiento de información, es relevante en los fines de exposición de registros de finanzas, las transacciones consiguen ser iniciadas automático o manual a través de ordenamientos proyectados (Romero, 2012).

Por último, Intercambio de información, que se refiere a que una entidad que transmite los datos internos, incluyendo los fines y compromisos del control interno requeridos para ayudar la puesta en marcha del control interno (La Contraloría, 2014, p. 41).

Por último, la dimensión de actividades de supervisión, que se entienden como una serie de acciones de autocontrol asociados a los procesos y operaciones de seguimiento de la empresa para mejora y análisis (La contraloría, 2014, p.41).

En referencia a sus indicadores, se consideraron los siguientes: las actividades de autocontrol, es la habilidad de los servidores públicos de valorar su labor, descubrir desvíos, generar disciplinarios, perfeccionar y pedir asistencia ineludible (La Contraloría, 2014, p.25).

Supervisión, que suministre información real y efectiva y logre identificar las faltas de control de forma oportuna para su comunicación a los encargados de dar las acciones de corrección, así como a la gestión cuando se cree adecuado (La Contraloría, 2014, p.51).

Finalmente, Evaluación, que pueden ser continuas, independientes o de las dos formas, son empleadas para establecer si cada uno de los elementos y sus principios están en funcionamiento (La contraloría, 2014, pp. 41-42).

En referencia a la segunda variable, acerca de nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales:

Denominado también saldo de clientes, representa un monto que deben pagar a la entidad y por lo mismo deben a esta, por el crédito que se otorgó a consumidores. Se comprende que es el crédito que se brinda y que se desarrolla un riesgo por morosidad. Asimismo, que la entidad esté con interés con perspectiva en finanzas para realizar sus ventas al contado para lograr solvencia, la capacidad con otras entidades y la posibilidad que aumente la cuota hace que se tenga que ofertar a los clientes y adeudados algún tipo de financiamiento y pautas de pago con políticas de cobro, cuando son

de provecho para el comprador a la par con las demás entidades. (Haro y Rosario, 2017, p.28).

En cuanto a las dimensiones nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales fueron considerados los siguientes:

Políticas de cobro, que se refiere a las entidades bien establecidas para determinar una segmentación que se adjudique el compromiso de cobro y establezca políticas en general que haga el trabajo de cobro, dicha política debe tener en cuenta los exámenes periódicamente conforme con las condiciones y finalidades de la entidad (Del Valle, 2005).

Con respecto a sus indicadores se consideraron: Responsabilidad de cobro, que se determina el mando de cada persona, cuando el compromiso y límites de cobro están bien dados en efecto se extingue la duplicidad de esfuerzos (Bañuelos, 2014).

Las políticas de cobranza, se refieren a las instrucciones que se adoptan en el cobro de las cuentas que están por vencer (Morgan, s/f).

Seguidamente de Análisis periódicos, se refieren que, el endeudamiento esté vencido y se manifieste la coexistencia de problemas financieros del adeudado que hagan previsión el riesgo de no cobrar, a través de análisis seguidos de los créditos que se dieron (Chavez y Loconi, 2018, p.30).

Finalmente, las condiciones de cobranza, que apoyan a la organización a tener más consumidores, se implementan con el propósito que haya acatamiento de la dirección de cuentas por cobrar y de la autoridad de finanzas (Chavez y Loconi, 2018, p.43).

Asimismo, Morosidad, hace una medición del grado de retraso de pagos, es una ratio de interés en el campo de finanzas y en las transacciones de comercialización. Por eso es relevante conocer el coeficiente de deudas y créditos que no se han logrado a su término en forma general o puntual, cubriéndose así de los probables riesgos que pueden efectuar agentes (Pedroza, 2016).

Sus indicadores considerados fueron: Demora de Pagos; “cuando el cliente no paga sus deudas puntualmente, existe una obligación por cumplir y por lo mismo una pérdida” (Chávez, Loconi, 2018, p.11).

Finalmente, Riesgos que es la posible desventaja como resultado de un impago de una compensación en una operación de finanzas, es el peligro de que no se cancele (Peiro, 2015).

En referencia a Equivalente de Efectivo, se refiere a una partida de la contabilidad que pertenece al activo corriente del balance de situación. Simboliza al efectivo disponible y a los activos a corto tiempo que podrían ser transformados en efectivo de manera inmediata (Marco, 2018).

Sus indicadores considerados fueron: Estado de Situación Financiera, manifiesta en un período concluyente la investigación económica y financiera de una entidad, apartadas en: activo, pasivo y patrimonio neto (Llorente, 2014).

Activos, personifica los patrimonios y derechos de una entidad, logrados anteriormente para alcanzar beneficios en el futuro (Llorente, 2014).

El Efectivo disponible, que se refiere a todo dinero disponible que dispone una entidad de forma inmediata (Marco, 2018).

Por otra parte, Crédito comercial, es una prórroga del pago de bienes y servicios que una entidad brinda a sus clientes. Por tanto, es una facilidad que da el proveedor para que se pueda pagar la factura posteriormente a la compra. Habitualmente son a corto plazo (Rus, 2020).

Se consideraron los siguientes indicadores; Aplazamiento, mediante un convenio entre el vendedor y el consumidor de prorrogar el pago de una venta en un tiempo fijo en el futuro (Brachfield, 2003, p.29).

Por último, Facilidades de pago, es un instrumento dentro de las facilidades permanentes, permite a las entidades obtener liquidez, a un tipo de interés predeterminado (Peiro, 2015).

Finalmente, Liquidez, comprende el activo y su forma de transformarse en efectivo en un corto periodo sin el requerimiento de hacer una reducción en el precio. (Sevilla, 2015)

Entre sus indicadores se consideraron: Capacidad, el cual es la posibilidad de una entidad para pagar sus deudas a largo y corto periodo, siendo que las deudas a corto periodo se manejan mediante el uso de activos de corto plazo. (Jauregui, 2002).

Y último, Corto Plazo, es una perspectiva temporal que hace referencia a un periodo corto de tiempo, desde la que se toman las decisiones referentes a una inversión (Coll, 2021).

III. MÉTODO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Se trató de una exploración aplicada, debido a una intención para usar inmediatamente el discernimiento existente (Vargas, 2009, p.159). Su objetivo logra detallar y solucionar el problema en búsqueda del fortalecimiento del conocimiento para su aplicación.

Diseño de Investigación

Se presentó diseño no experimental, transversal, y correlacional.

El diseño no experimental son ilustraciones los cuales ejecutan fuera de maniobra premeditada de los elementos y solamente examinan los hechos en un entorno habitual a su observación (Hernández et al., 2014, p.152). En la presente exploración no hubo ninguna maniobra de elementos en estudio, porque respetaron los datos en su entorno habitual, para poder así componer.

En referencia al diseño de corte transversal: Estudios para seleccionar datos en un periodo fijo (Hernández et al. 2014, p.154). En el actual estudio la información se recolectó en un solo tiempo.

En lo concerniente al diseño correlacional; Hacen una representación de la correlación de dos o más variables en un periodo dado, en términos correlacionales conforme a su correspondencia causa-efecto (Hernández et al., 2014, p.158).

3.2. Variables y operacionalización

Definición Conceptual:

Variable cualitativa 1: Percepción del Control Interno

Conforme con La Contraloría (2014) afirmó que:

Se refiere a un sistema unido, que pretende que cada área de una entidad se implique activamente en la ejecución del control, como una herramienta que apoya en forma positiva a conseguir eficiente y eficazmente los fines y metas planteadas (p.32).

Variable cualitativa 2: Nivel de Satisfacción de Cuentas por cobrar comerciales

Según Haro y Rosario (2017) indicaron:

Denominado también saldo de clientes, representa un monto que deben pagar a la entidad y por lo mismo deben a esta, por el crédito que se otorgó a consumidores. Se comprende que es el crédito que se brinda y que se desarrolla un riesgo por morosidad. Asimismo, que la entidad esté con interés con perspectiva en finanzas para realizar sus ventas al contado para lograr solvencia, la capacidad con otras entidades y la posibilidad que aumente la cuota hace que se tenga que ofertar a los clientes y adeudados algún tipo de financiamiento y pautas de pago con políticas de cobro, cuando son de provecho para el comprador a la par con las demás entidades. (p.28)

Definición Operacional:

Variable 1: Percepción del Control Interno

Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de afirmaciones que permitió la obtención de información importante sobre una población a partir de una muestra seleccionada. Se operacionaliza en 5 dimensiones: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación de control y actividades de supervisión.

Variable 2: Nivel de Satisfacción de Cuentas por cobrar comerciales

Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de afirmaciones que permitió la obtención de información importante sobre una población a partir de una muestra seleccionada. Se operacionaliza en 5 dimensiones: políticas de cobro, morosidad, equivalente de efectivo, crédito comercial y liquidez.

Indicadores:

Los indicadores que señalan el comportamiento de la variable cualitativa 1 Percepción de control interno son: Disciplina organizacional, Estructura organizacional, valores organizacionales, Identificación de riesgo, Consideración de riesgo, Procedimiento de Control, Políticas de control, Registro de información, Procedimiento de información, Intercambio de información, Actividades de autocontrol, Supervisión, Evaluación.

Los indicadores que señalan el comportamiento de la variable cualitativa 2 Nivel de satisfacción de cuentas por cobrar comerciales son: Responsabilidad de cobro, Políticas de cobranza, Análisis periódicos, Condiciones de cobranza, Demora en pagos, Riesgos de Crédito, Estado de situación financiera, Activo, Efectivo disponible, Aplazamiento de pago, Facilidades de pago, Capacidad de Gasto, Corto plazo.

Las variables fueron medidas por un cuestionario validado y con confiabilidad, y las afirmaciones del cuestionario se desarrollaron en niveles de la Escala de Likert con 5 niveles de respuestas (1, 2, 3, 4, 5): Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre.

Tabla 1

Niveles escala Likert

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Fue compuesta por 45 personas que laboran en áreas administrativas del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; quienes sus funciones se vinculan directamente con las variables en estudio.

Criterios de inclusión: La población que se incluyó son todos aquellos funcionarios y trabajadores que se encuentran en las áreas correspondientes a funciones relacionadas con las variables en estudio.

Criterios de exclusión: No se tomó en cuenta al recurso humano que no están implicados en las áreas correspondientes a funciones relacionadas con las variables en estudio.

Muestra

Se precisó realizar la muestra por el método probabilístico a 40 trabajadores del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; quienes sus funciones se vinculan directamente con las variables en análisis.

La muestra se hizo empleando la siguiente técnica:

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

$$n = 40$$

Tabla 2

Personal administrativo - muestra y muestreo de la prueba piloto del Hospital

Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Área	Muestra	Tasa	Muestreo Prueba Piloto (50%)	Porcentaje
Administración	6	15	3	15%
Unidad de Economía	de 15	38	8	38%
Unidad de Seguros	10	25	5	25%
Servicio de Farmacia	de 5	13	3	13%
Servicio Social	4	10	2	10%
Muestra Total	40	100	20	

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Se ejecutó con el método no probabilístico o muestreo por conveniencia, para un muestreo de 20 sujetos de la muestra.

Las muestras dirigidas o no probabilísticas son un medio de selección orientado a las tipologías de estudio más que nada, además por un juicio de estadística de generalidad (Hernández et al., 2014, p.189).

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Se empleó los métodos denominados: Encuesta, Observación, y Análisis documental, los cuales se realizaron a 40 personas que trabajan en el Hospital Santa María del Socorro, 2020.

La encuesta contextualiza un método apropiado para investigación, intervención y recolección de información, mediante incógnitas expresadas

directas o indirectas a las personas que forman la unidad de análisis (Carrasco, 2013, p.330).

En cuanto a la técnica de observación, Van Dalen y Meyer (1981) discurren que, la observación cuenta con un papel importante en todo estudio ya que brinda uno de sus componentes relevantes, que son los hechos.

3.4.2. Instrumentos

Se empleó el cuestionario, con una medición de 5 niveles en la escala de Likert a fin de poder lograr un análisis de percepción del control interno y nivel de satisfacción de las cuentas por cobrar comerciales, cualitativamente. El instrumento contiene 26 afirmaciones. Se aplicó a las variables para mostrar su comportamiento.

Tabla 3

Principales técnicas de instrumentos de investigación

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de Observación
Análisis Documental	Análisis Documental
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.3.1. Validez

Para este proceso tuvo que utilizarse el juicio de expertos, esencialmente mediante la intervención de profesionales, calificados en diferentes universidades, quienes van a observar y analizar si las formulaciones de los ítems del cuestionario son aplicables para la presente investigación.

Tabla 4

Validadores

NOMBRE DEL VALIDADOR	GRADO	PORCENTAJE
1- Roberth Frias Guevara	Doctor	90%
2.- María Elena Medina Guevara	Magister	90%
3.- Gonzalez Matos Marcelo Dante	Magister	72%

Fuente: Elaboración propia

3.4.3.2. Confiabilidad

La información recopilada mediante el instrumento fue procesada por software estadístico SPSS.

Porcentaje de confiabilidad:

Tabla 5

Escala Alfa de Cronbach

Criterio	Rango
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Estadística de Fiabilidad del Muestreo - Piloto

Estadística de Fiabilidad	de	
Alfa de Cronbach Estandarizados	Alfa de Cronbach Basada en Elementos	N° de Elementos
0,958	0,958	26

Fuente: SPSS Versión 23.

Interpretación: Con respecto a la Tabla 6, la conclusión obtenida referentes a las dos variables de la investigación estudiada, el coeficiente de confiabilidad de las 26 preguntas pertenecientes a ambos cuestionarios fue de 0.958 y al ser mayor a 0.80, se validó el instrumento de ambos cuestionarios por ser de muy alta confiabilidad.

3.5. Procedimiento

A través de información recogida de fuentes confiables como libros, páginas de internet, revistas, etc., permitiendo sustentar el problema encontrado en la presente investigación, el cual se pudo concretar mediante un cuestionario realizado a 40 personas del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; seguidamente se ingresó las respuestas a una tabla de Excel (Baremos); para que finalmente se exportaran al estadístico SPSS, por lo que logró una confiabilidad con base en Alfa de Cronbach, y todos los resultados estadísticos.

3.6. Método de análisis de datos

A fin de examinar los datos se hizo una encuesta, y se estableció la confiabilidad con el estadístico Alfa de Cronbach para el muestreo y posteriormente en la muestra. Los resultados descriptivos se obtuvieron de los datos ingresados al SPSS dándonos tablas porcentuales y de frecuencia, así como gráficos; y los resultados inferenciales también se obtuvieron ingresando los datos al mecanismo SPSS para determinar la normalidad, y posteriormente la prueba de hipótesis mediante el estadístico Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En la tesis se desarrolló al patrocinio de aspectos éticos coherentes con la confidencialidad, originalidad, objetividad y veracidad; respetando la guía de investigación de la Universidad conforme con lo establecido por el departamento de investigación, así mismo empleando en este proyecto la Normas APA vigente según la edición N° 6 y 7.

IV. RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

El objetivo general de la tesis: Analizar la relación de la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020, en consecuencia, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach, con el propósito de analizar el coeficiente de confiabilidad del instrumento manejado es decir, el cuestionario que se empleó a la muestra de 40 trabajadores; por eso éste se puso a prueba en ambas variables, para conocer la consistencia interna de los ítems planteados, el estadístico señalado concluye que:

Tabla 7

Estadística de Fiabilidad de la muestra

<i>Estadística de fiabilidad</i>		
<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados</i>	<i>N° de elementos</i>
<i>,947</i>	<i>,947</i>	<i>26</i>

Fuente: SPSS Versión 23.

Interpretación:

Con respecto a la Tabla 7, los resultados que se obtuvieron referente a las variables de la muestra estudiada, el coeficiente de confiabilidad de los 26 ítems pertenecientes a ambos cuestionarios fue de 0.947 y al ser mayor a 0.80, se validó el instrumento de ambos cuestionarios por ser de muy alta confiabilidad.

Por consiguiente, el estudio realizado, en referencia a la muestra estudiada presentó las características siguientes: i) ambiente de control, ii) evaluación de riesgo, iii) actividades de control, iv) información y comunicación de control, v) actividades de supervisión, vi) políticas de cobro, vii) morosidad, viii) equivalente de efectivo, ix) crédito comercial y x) liquidez, están expresados en los siguientes estadígrafos:

Tabla 8

El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	20	50,0	50,0	50,0
Siempre	20	50,0	50,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

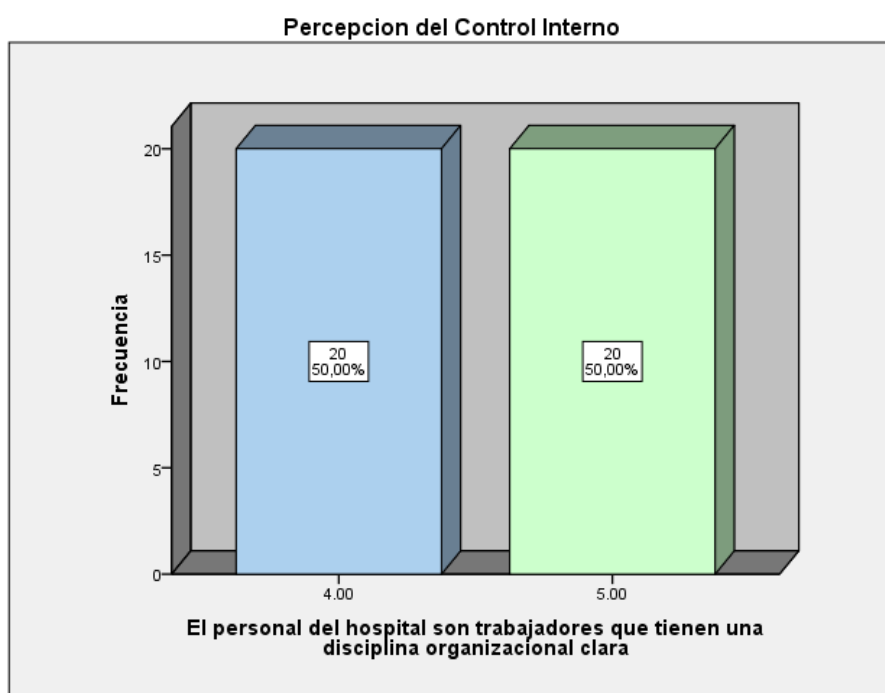


Figura 1: El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara

Interpretación:

De la Tabla 8 y Figura 1, evalúa en cuanto a 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, en la variable 1 Percepción del control interno dimensión Ambiente de Control y el ítem.1 *El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara*, respondieron que Siempre el 50% (20 sujetos); asimismo, respondieron Casi siempre el 50% (20 sujetos). Concluyendo que el 100% de los trabajadores, refirieron que “El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara”.

Tabla 9

El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	14	35,0	35,0	35,0
Siempre	26	65,0	65,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Software SPSS Versión 23.

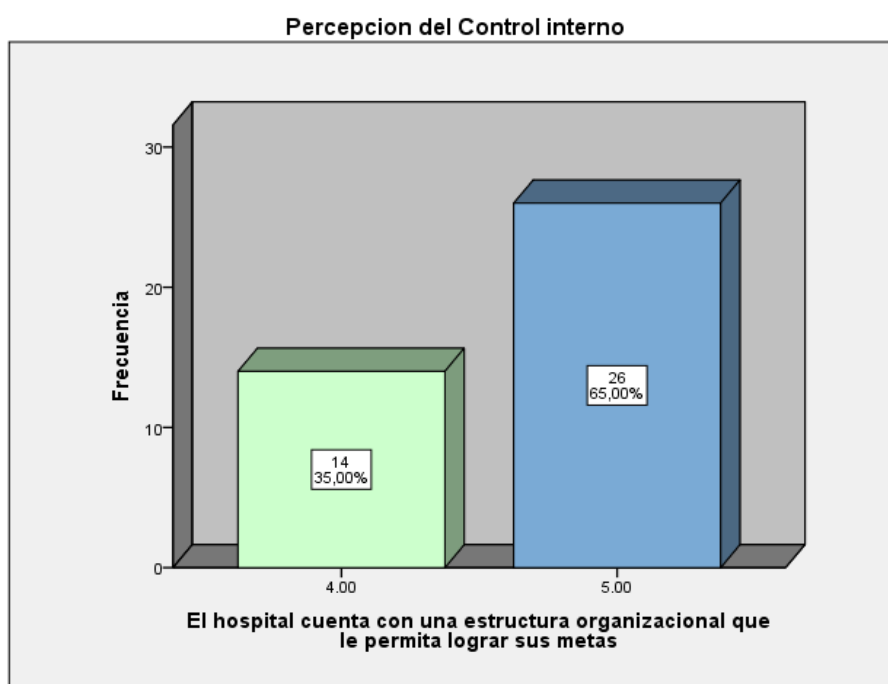


Figura 2: El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas

Interpretación:

De la Tabla 9 y Figura 2, examinamos en cuanto a 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, en la variable 1 Percepción del control interno dimensión Ambiente de Control y el ítem.2 *El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas*, respondieron que Siempre el 65% (26 sujetos); asimismo, respondieron Casi siempre el 35% (14 sujetos). Concluyendo que el 100% de los trabajadores, refirieron que el hospital cuenta con una estructura organizacional que le permite lograr sus metas.

Tabla 10

Tabla cruzada V1: Percepción del Control Interno y V2: Nivel de Satisfacción de las Cuentas por Cobrar Comerciales

		Nivel de Satisfacción de las Cuentas por Cobrar Comerciales				Total
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Percepción del Control Interno	A veces	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2,5%	2,5%	0,0%	5,0%
	Casi siempre	Recuento	1	21	2	24
		% del total	2,5%	52,5%	5,0%	60,0%
	Siempre	Recuento	0	2	12	14
		% del total	0,0%	5,0%	30,0%	35,0%
Total		Recuento	2	24	14	40
		% del total	5,0%	60,0%	35,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 23.

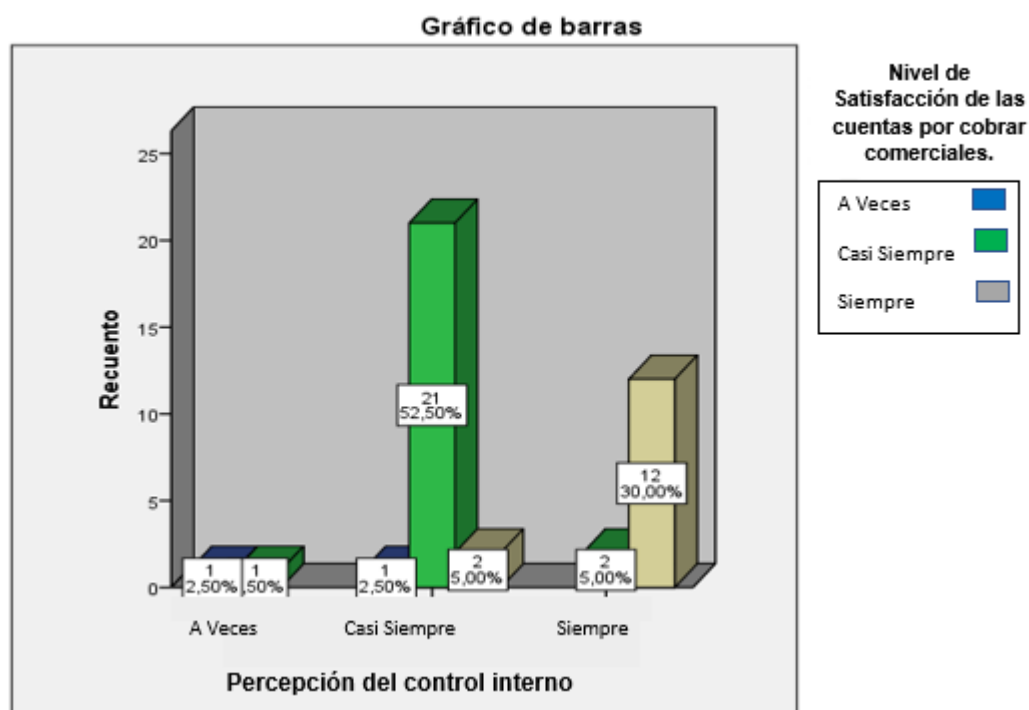


Figura 3. Tabla cruzada de la variable Percepción del control interno y la variable Nivel de Satisfacción de las cuentas por cobrar

Interpretación:

De la Tabla 10 y Figura 3, aprecia en la tabla cruzada que, de 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, en cuanto la variable Percepción del control interno, el 5% (2 sujetos) respondieron A veces

mientras que el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre; en la variable 2: Nivel de satisfacción de las cuentas por cobrar comerciales, el 5% (2 sujetos) respondieron A veces, mientras que el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Finalmente, en la variable Percepción del Control interno se logran en un 95% (38 sujetos), el 5% (2 sujetos) no se logró; en la variable Nivel de satisfacción de las cuentas por cobrar comerciales se lograron en un 95% (38 sujetos) y no se lograron en un 5% (2 sujetos). Concluyéndose que se lograron en ambas variables en conjunto en un 95%, solo que en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la variable 2 Nivel de Satisfacción de las cuentas por cobrar se logró en un 35% en siempre.

Tabla 11

Tabla cruzada V1 Percepción del Control Interno y D1 Política de cobro

			Política de Cobro			Total
			A veces	Casi siempre	Siempre	
<i>Percepción del Control Interno</i>	A veces	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	5,0%	0,0%	5,0%
	Casi siempre	Recuento	4	18	2	24
		% del total	10,0%	45,0%	5,0%	60,0%
	Siempre	Recuento	0	2	12	14
		% del total	0,0%	5,0%	30,0%	35,0%
Total		Recuento	4	22	14	40
		% del total	10,0%	55,0%	35,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 23.

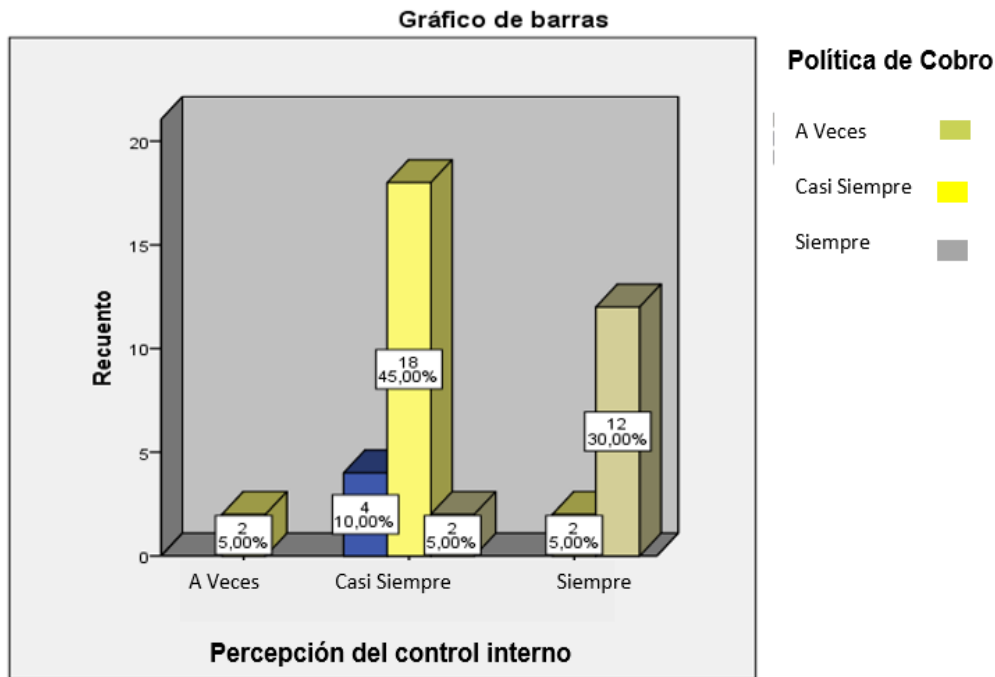


Figura 4. Tabla cruzada de la variable Percepción del control interno y la dimensión Política de Cobro

Interpretación:

De la Tabla 11 y Figura 4, aprecia en la tabla cruzada en cuanto a 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, en la variable Percepción del control interno, el 5% (2 sujetos) respondió A veces, el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Mientras que, en la dimensión Política de cobro, el 10% (4 sujetos) respondieron A veces, el 55% (22 sujetos) respondieron Casi siempre y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Finalmente, en la variable Percepción del Control interno se logran en un 95% (38 sujetos), el 5% (2 sujetos) no se logró; en la dimensión Política de cobro se lograron en un 90% (36 sujetos) y no se lograron en un 10% (4 sujetos). Se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y en un 90% en la dimensión 1 Políticas de cobro, solo que en la variable 1 Percepción del control interno se logró en 35% en siempre, y en la dimensión 1 Políticas de cobro se logró en un 35% en siempre.

Tabla 12

Tabla cruzada V1: Percepción del Control Interno y D2: Morosidad

		Morosidad			Total	
		A veces	Casi siempre	Siempre		
Percepción del Control Interno	A veces	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%	5,0%
	Casi siempre	Recuento	4	11	9	24
		% del total	10,0%	27,5%	22,5%	60,0%
	Siempre	Recuento	0	4	10	14
		% del total	0,0%	10,0%	25,0%	35,0%
Total		Recuento	4	16	20	40
		% del total	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 23.

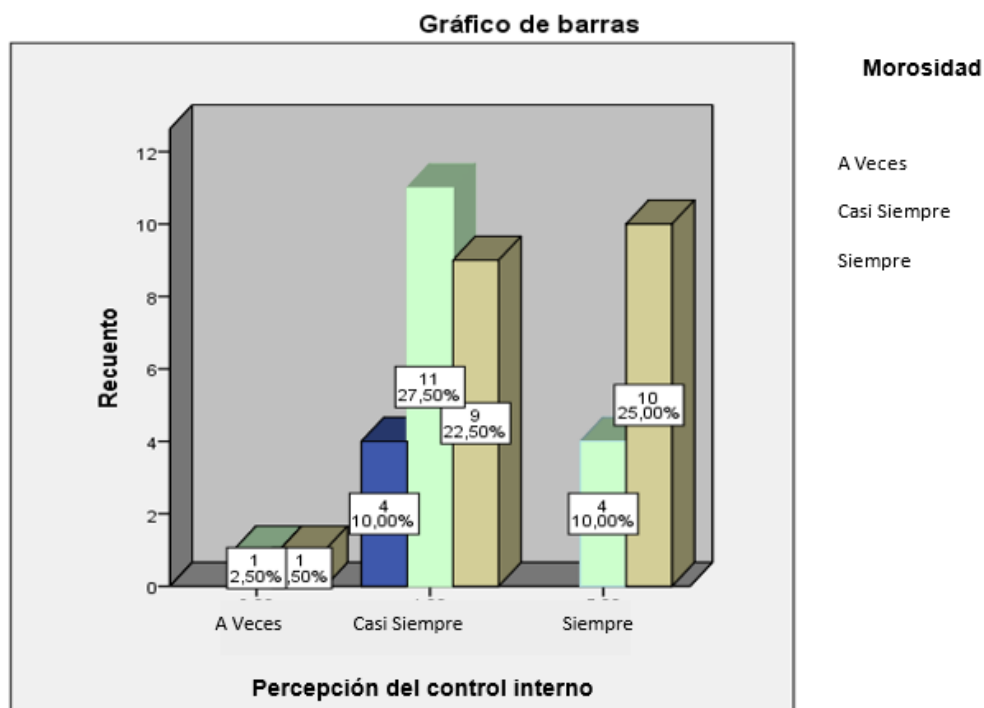


Figura 5. Tabla cruzada de la variable Percepción del control interno y la dimensión Morosidad

Interpretación:

De la Tabla 12 y Figura 5, avizora en la tabla cruzada que, de 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020, en la variable Percepción del control interno, el 5% (2 sujetos) respondieron A veces, mientras

que el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Mientras que, en la dimensión Morosidad el 10% (4 sujetos) respondieron A veces, el 40% (16 sujetos) respondieron Casi siempre; asimismo, el 50% (20 sujetos) respondieron Siempre. Finalmente, en la variable Percepción del Control interno se logran en un 95% (38 sujetos), el 5% (2 sujetos) no se logró; en la dimensión Morosidad se lograron en un 90% (36 sujetos) y no se lograron en un 10% (4 sujetos). Se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y en la dimensión 2 Morosidad en un 90%, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en 35% en siempre, y en la dimensión 2 Morosidad se logró en un 50% en siempre.

Tabla 13

Tabla cruzada V1: Percepción del Control Interno y D3: Equivalente de Efectivo

		<i>Equivalente de Efectivo</i>			
		Casi		Total	
		siempre	Siempre		
<i>Percepción del Control Interno</i>	A veces	Recuento	2	0	2
		% del total	5,0%	0,0%	5,0%
	Casi siempre	Recuento	21	3	24
		% del total	52,5%	7,5%	60,0%
	Siempre	Recuento	2	12	14
		% del total	5,0%	30,0%	35,0%
Total		Recuento	25	15	40
		% del total	62,5%	37,5%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 23.

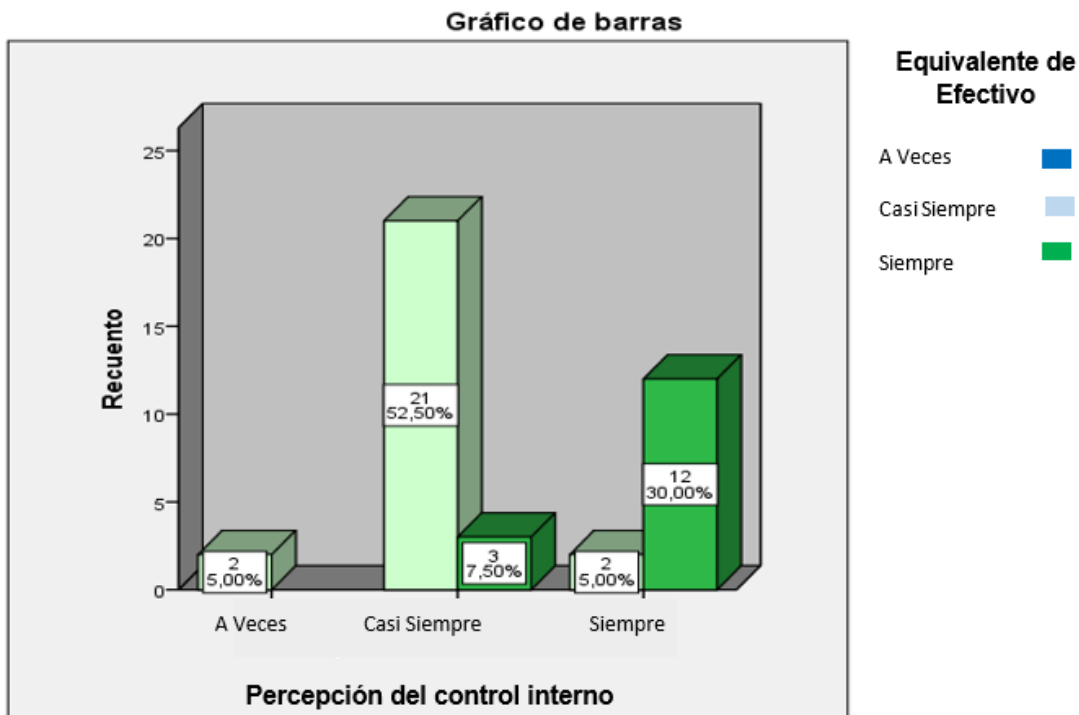


Figura 6. Tabla cruzada de la variable Percepción del control interno y la dimensión Equivalente de efectivo

Interpretación:

De la Tabla 13 y Figura 6, analiza la tabla cruzada que, de 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, en la variable Percepción del control interno, el 5% (2 sujetos) respondieron A veces, mientras que el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre, y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Mientras que, en la dimensión Equivalente de Efectivo, el 62.5% (25 sujetos) respondieron Casi siempre; asimismo, el 37.5% (15 sujetos) respondieron Siempre. Finalmente, en la variable Percepción del Control interno se logran en un 95% (38 sujetos), el 5% (2 sujetos) no se logró; en la dimensión Equivalente de Efectivo se lograron en un 100% (40 sujetos). Se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y en un 100% en la dimensión 3 Equivalente de efectivo, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en 35% en siempre, y en la dimensión 3 Equivalente de efectivo se logró en un 37.5% en siempre.

Tabla 14

Tabla cruzada V1: Percepción del Control Interno y D4: Crédito comercial

		Crédito comercial				Total	Total
		A veces	Casi siempre	Siempre			
Percepción del Control Interno	A veces	Recuento	2	0	0	2	
		% del total	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%	
	Casi siempre	Recuento	0	20	4	24	
		% del total	0,0%	50,0%	10,0%	60,0%	
	Siempre	Recuento	0	2	12	14	
		% del total	0,0%	5,0%	30,0%	35,0%	
Total	Recuento	2	22	16	40		
	% del total	5,0%	55,0%	40,0%	100,0%		

Fuente:

Software SPSS Versión 23.

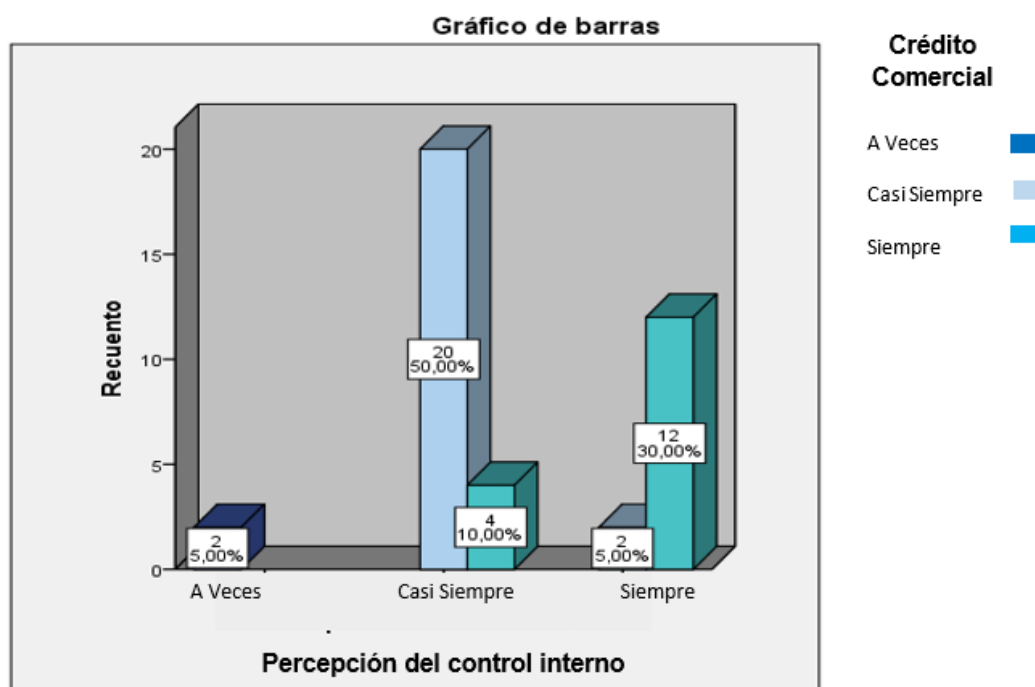


Figura 7. Tabla cruzada de la variable Percepción del control interno y la dimensión Crédito comercial

Interpretación:

De la Tabla 14 y Figura 7, avizora en la tabla cruzada que, de 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, en la variable Percepción del control interno, el 5% (2 sujetos) respondieron A veces, mientras que el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre, y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Mientras que, en la dimensión Crédito Comercial el 5% (2

sujetos) respondieron A veces, mientras que el 55% (22 sujetos) respondieron Casi siempre y el 40% (16 sujetos) respondieron Siempre. Finalmente, en la variable Percepción del Control interno se logran en un 95% (38 sujetos), el 5% (2 sujetos) no se logró; en la dimensión Crédito comercial se lograron en un 95% (38 sujetos) y no se lograron en un 5% (2 sujetos). Se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 4 Crédito comercial igual en un 95%, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en 35% en siempre, y en la Dimensión 4 Crédito comercial se logró en un 40% en siempre.

Tabla 15

Tabla cruzada V1: Percepción del Control Interno y D5: Liquidez

		Liquidez				
		Casi				
		A veces	siempre	Siempre	Total	
Percepción del Control Interno	A veces	Recuento	1	0	1	2
		% del total	2,5%	0,0%	2,5%	5,0%
	Casi	Recuento	1	10	13	24
	siempre	% del total	2,5%	25,0%	32,5%	60,0%
	Siempre	Recuento	0	0	14	14
		% del total	0,0%	0,0%	35,0%	35,0%
Total		Recuento	2	10	28	40
		% del total	5,0%	25,0%	70,0%	100,0%

Fuente: Software SPSS Versión 23.

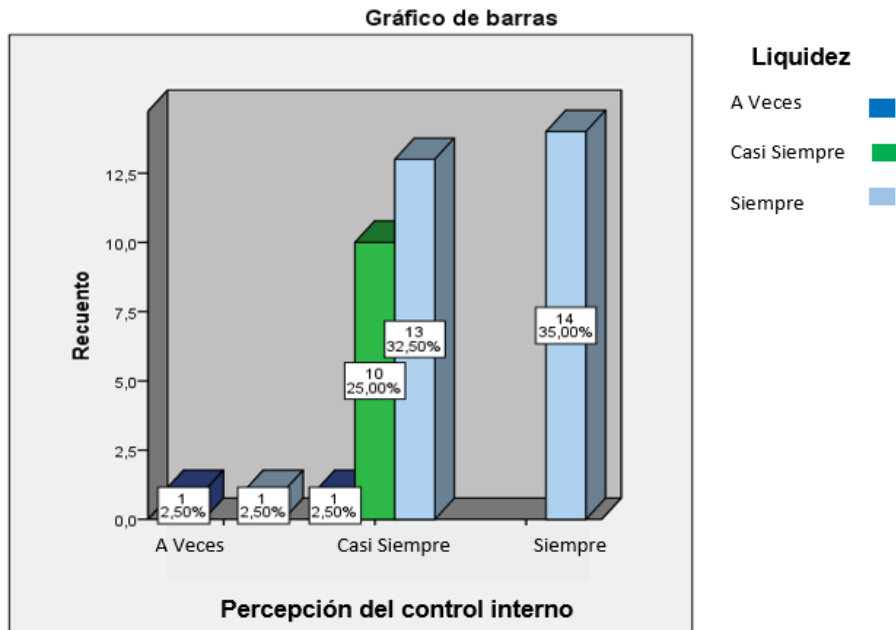


Figura 8. Tabla cruzada de la variable Percepción del control interno y la dimensión Liquidez

Interpretación:

De la Tabla 15 y Figura 8, analiza la tabla cruzada que, de 40 encuestados del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, en la variable Percepción del control interno, el 5% (2 sujetos) respondieron A veces, mientras que el 60% (24 sujetos) respondieron Casi siempre y el 35% (14 sujetos) respondieron Siempre. Mientras que, en la dimensión Liquidez el 5% (2 sujetos) respondieron A veces, mientras que el 25% (10 sujetos) respondieron Casi siempre y el 70% (28 sujetos) respondieron Siempre. Finalmente, en la variable Percepción del Control interno se logran en un 95% (38 sujetos), el 5% (2 sujetos) no se logró; en la dimensión Liquidez se lograron en un 95% (38 sujetos) y no se lograron en un 5% (2 sujetos). Se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 5 Liquidez también en un 95%, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la Dimensión 5 Liquidez se logró en un 70% en siempre.

4.2. Contrastación de Hipótesis

La contrastación de hipótesis, se realizó aplicando las pruebas estadísticas inferenciales para determinar y conocer la confiabilidad de correlación de las

variables y dimensiones, considerando la hipótesis general y específicas, y se ejecutó la prueba de normalidad para instituir el modelo estadístico.

Prueba de normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5% ó 0,05;
- b) Si $p > 0,05$ = Distribución normal y
- c) Si $p < 0,05$ = distribución no paramétrica.

Tabla 16

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Percepción del control interno	,728	40	,000
V2 Nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales	,728	40	,000

Fuente: SPSS IBM Versión 23.

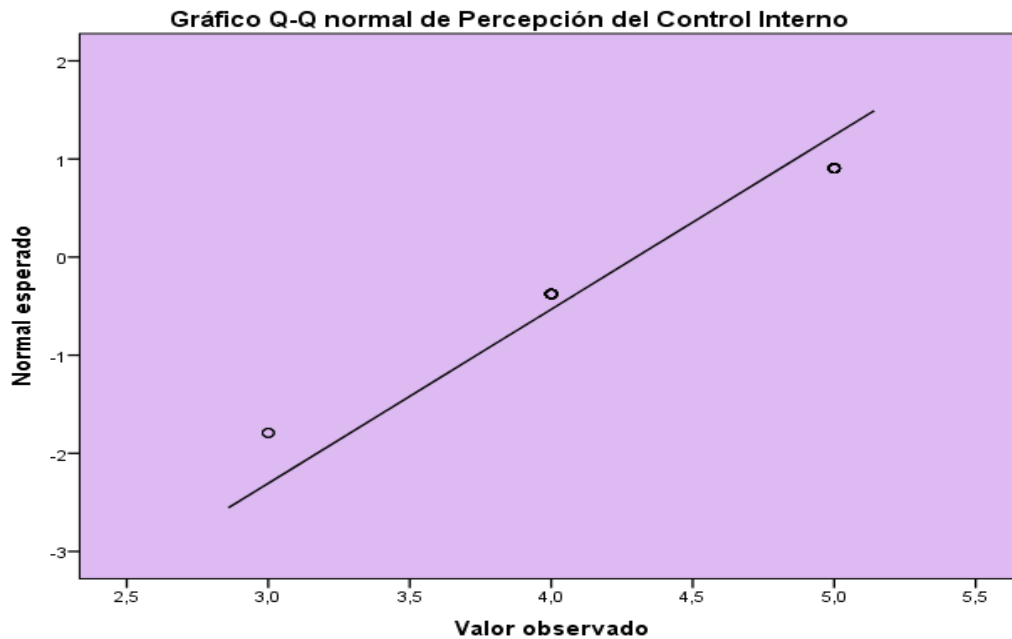


Figura 9. Normalidad de la variable Percepción del control interno

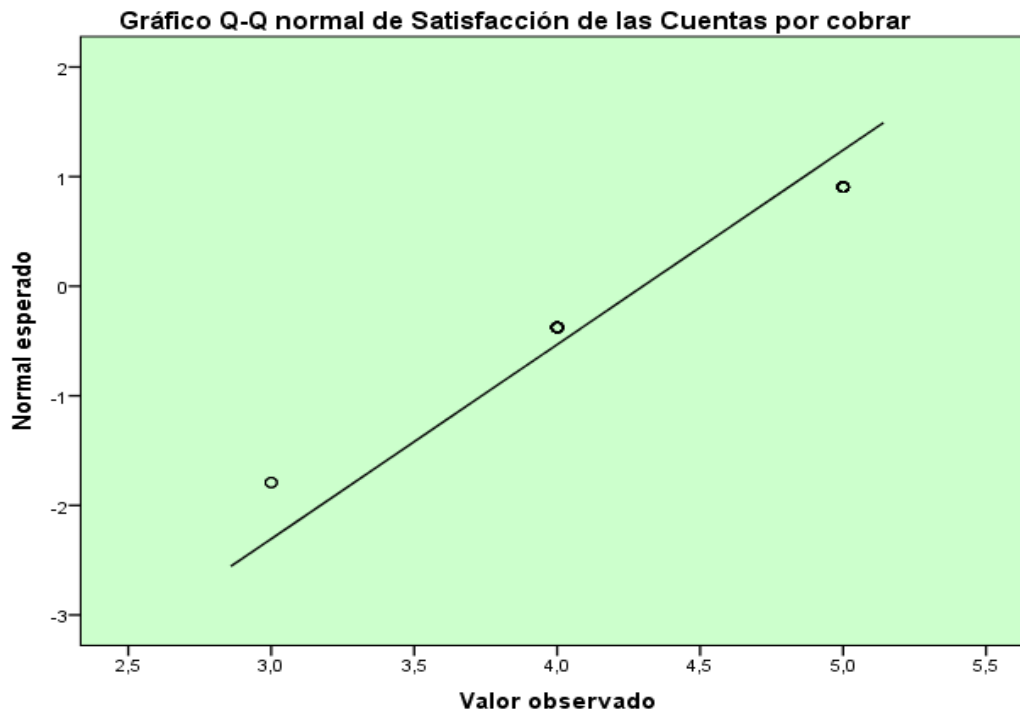


Figura 10. Normalidad de la variable Nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales

Interpretación:

En la Tabla 16 y Figura 9 y 10, la prueba de normalidad para las variables: Percepción del control interno y Nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, se procesaron los datos obtenidos de ambas variables, según los grados de libertad donde $n=40 < 50$, por lo que se usó el estadístico de Shapiro-Wilk, por consiguiente, el valor de significancia de cada una de las variables es de 0.000 y $0.000 < 0.05$, en consecuencia, la hipótesis estudiada se trabajará con una distribución no paramétrica. Por ende, se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las 2 variables tienen relación o no, según los autores Hernández et al. (2010) sostienen, “el índice de Rho de Spearman es una medición de correlación para variables en un grado de medida ordinal, la persona o unidad de la muestra puede establecerse en niveles” (p. 322).

Tabla 17

Coeficiente de Rho Spearman *Coeficiente de Rho Spearman*

Valor de Rho de Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Coeficiente de Rho Spearman

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020

H₁: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020

Para realizar un contraste de hipótesis en un grado de significancia (Sig.) en donde $\alpha < 0,05$, se manipuló con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 18

Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1 Percepción del control interno y la variable 2 Nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales

Correlaciones					
		Variable 1: <i>Percepción del control interno</i>	Variable 2: <i>Nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales</i>		
Rho de Spearman	Variable 1: <i>Percepción del control interno</i>	Coeficiente de correlación	1,000	,894**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	40	40	
	Variable 2: <i>Nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales</i>	Coeficiente de correlación	,894**	1,000	
	Sig. (bilateral)	,000	.		
		N	40	40	

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación: Siendo que el nivel de significancia es $p\text{-valor}=0,000$ inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 , y si sucede lo opuesto es decir la significancia sea mayor 0.05 rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Interpretación: Observamos la Tabla 18, se muestra un $p\text{-valor}=0,000$ inferior a 0,05, de tal forma se deniega la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alterna (H_1), encontrando una relación significativa entre las variables percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020. Asimismo, en el análisis de la correlación de Spearman logró un coeficiente de $Rho=0,894$, indicándonos que la relación entre la variable 1: Percepción del control interno y

variable 2: nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, es positiva alta. Entonces, existe relación directa y positiva alta entre la variable 1 y la variable 2 estudiadas.

Prueba de hipótesis específico 1:

H₀: No existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020

H₁: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020

Para realizar un contraste de hipótesis en un grado de significancia (Sig.) en donde $\alpha < 0,05$, se manipuló con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 19

Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 1 Políticas de cobro.

Correlaciones					Percepción del control interno	Políticas de Cobro
Rho de Spearman	de	V1	Coeficiente de correlación		1,000	,896**
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		40	40
	D1	Coeficiente de correlación		,896**	1,000	
		Sig. (bilateral)		,000	.	
		N		40	40	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación: Siendo que el nivel de significancia es $p\ valor=0,000$ inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: se acepta la hipótesis alterna H₁ y se rechaza la hipótesis nula

H_0 , y si sucede lo opuesto es decir la significancia sea mayor 0.05 rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Conclusión: en la Tabla 19 podemos observar que la correlación entre la variable 1 Percepción del control interno y dimensión 1 Políticas de cobro, según Rho de Spearman es 0,896, cuyo resultado hace referencia que tiene correlación positiva Alta, por consiguiente, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, resumiendo lo planeado, se deniega la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alterna planteada (H_1). Concluyendo, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Prueba de hipótesis específico 2:

H_0 : No existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

H_1 : Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Para realizar un contraste de hipótesis en un grado de significancia (Sig.) en donde $\alpha < 0,05$, se manipuló con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 20

Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 2 Morosidad.

Correlaciones						
					Percepción del control interno	Morosidad
Rho de Spearman	de	V1	Coeficiente de correlación	de	1,000	,551**
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		40	40
		D2	Coeficiente de correlación	de	,551**	1,000

Sig. (bilateral)	,000	.
N	40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación: Siendo que el nivel de significancia es $p\text{ valor}=0,000$ inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 , y si sucede lo opuesto es decir la significancia sea mayor 0.05 rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Conclusión: en la Tabla 20 podemos observar que la correlación entre la variable 1 Percepción del control interno y dimensión 2 Morosidad según Rho de Spearman es 0,551, cuyo resultado hace referencia que tiene correlación positiva moderada, por consiguiente, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, por consiguiente, se deniega la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alterna planteada (H_1). En resolución, Existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.

Prueba de hipótesis específico 3:

H_0 : No existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

H_1 : Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Para realizar un contraste de hipótesis en un grado de significancia (Sig.) en donde $\alpha < 0,05$, se manipuló con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 21

Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 3 Equivalente de Efectivo

				Correlaciones	
				Percepción del control interno	Equivalente de Efectivo
Rho de Spearman	V1	Coeficiente	de	1,000	,737**
		correlación			
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		40	40
	D3	Coeficiente	de	,737**	1,000
		correlación			
Sig. (bilateral)			,000	.	
	N		40	40	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación: Siendo que el nivel de significancia es $p\text{ valor}=0,000$ inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 , y si sucede lo opuesto es decir la significancia sea mayor 0.05 rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Conclusión: en la Tabla 21 podemos observar que la correlación entre la variable 1 Percepción del control interno y dimensión 3 Equivalente de efectivo según Rho de Spearman es 0,737, cuyo resultado hace referencia que tiene una correlación positiva alta, por consiguiente, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, en resultado, se deniega la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alterna (H_1). Como conclusión, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.

Prueba de hipótesis específico 4:

H₀: No existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

H₄: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Para realizar un contraste de hipótesis en un grado de significancia (Sig.) en donde $\alpha < 0,05$, se manipuló con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 22

Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 4 Crédito comercial.

Correlaciones						
					Percepción del control interno	Crédito comercial
Rho de Spearman	de	V1	Coefficiente de correlación		1,000	,806**
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		40	40
	D4		Coefficiente de correlación		,806**	1,000
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		40	40

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación: Siendo que el nivel de significancia es $p\text{ valor}=0,000$ inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: se acepta la hipótesis alterna H₁ y se rechaza la hipótesis nula H₀, y si sucede lo opuesto es decir la significancia sea mayor 0.05 rechazaremos la hipótesis alterna H₁ y aceptaremos la hipótesis nula H₀.

Conclusión: en la Tabla 22 podemos observar que la correlación entre la variable 1 Percepción del control interno y dimensión 4 Crédito comercial, según Rho de Spearman es 0,806, cuyo resultado hace referencia que tiene una correlación positiva Alta, por consiguiente, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, aprobando la hipótesis planteada. Concluyendo, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Prueba de hipótesis específico 5:

H_0 : No existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

H_1 : Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

Para realizar un contraste de hipótesis en un grado de significancia (Sig.) en donde $\alpha < 0,05$, se manipuló con el estadístico de correlación Rho de Spearman.

Tabla 23

Grado de correlación y nivel de significancia entre la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 5 Liquidez.

		Correlaciones		
			Percepción del control interno	Liquidez
Rho de Spearman	de V1	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	D5	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
Sig. (bilateral)		,000		
N		40	40	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Software SPSS Versión 23.

Contrastación: Siendo que el nivel de significancia es $p\ valor=0,000$ inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética

definiremos así: se acepta la hipótesis alterna H_1 y se rechaza la hipótesis nula H_0 , y si sucede lo opuesto es decir la significancia sea mayor 0.05 rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y aceptaremos la hipótesis nula H_0 .

Conclusión: en la Tabla 23 podemos observar que la correlación entre la variable 1 Percepción del control interno y dimensión 5 Liquidez, según Rho de Spearman es 0,693, cuyo resultado hace referencia que tiene una correlación positiva moderada, por consiguiente, el nivel de significancia es $p = 0,000 < 0,05$, por consiguiente, se deniega la hipótesis nula (H_0) y se aprueba la hipótesis alterna (H_1). En conclusión, existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

V. DISCUSION

Luego de presentar los análisis descriptivos e inferenciales, se procedió a realizar la discusión con las investigaciones previas y teorías mencionadas en el capítulo II, referidas a la percepción del control interno y al nivel de satisfacción de las cuentas por cobrar comerciales, tomando en cuenta las dimensiones, objetivos, e hipótesis del estudio de investigación.

En referencia a la hipótesis general: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, conforme a los resultados obtenidos por medio del método de correlación Rho de Spearman se demostró la correlación positiva Alta de 89% ($Rho=0,894$) y simplificación bilateral de 0,000 entre la variable percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales. De ese modo hay concordancia con los resultados de Cumpa (2019) refirió que la ocurrencia de control interno y cuentas por cobrar ha tenido una relación eficiente moderada siendo 0.635 el coeficiente que se obtuvo. Por su parte, Chapoñan, Acosta y Manrique (2018) indicaron: el control interno no era eficiente e interviene en la gestión financiera de manera negativa. De modo similar, Jaramillo (2017) refirió: por ausencia de control interno consistente en las cuentas por pagar y cobrar realizó una estrategia a fin de efectuar el control interno que origine efectividad mediante el uso de políticas y

estandarización de un cronograma de pagos. Asimismo, las averiguaciones presentadas coinciden con la Teoría de Camara (2016) quien refirió que, al momento de implementar las actividades sobre el control interno, no debemos dejar a un lado las cuentas por cobrar-cobranzas ya que esto nos ayuda a identificar los riesgos que se podrían presentar en la entidad. Hace referencia el control interno a La teoría de la contingencia, el cual se refiere sobre diferentes tipos de organización los que requieren tratar efectivamente cada operación, condiciones estructurales, ambientales, estratégicas y culturales; esta teoría sugiere que se considere las circunstancias y vínculos cuando se crean organizaciones con condiciones ambientales determinadas; existiendo una interrelación compleja entre las variables de la organización y las condiciones del entorno o medio ambiente (Porporato, 2007, p.30). Después de discutir los resultados con los informes y estudios se llega a establecer que, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

En relación a la hipótesis específica 1: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; acorde a la contrastación de hipótesis se aprecia la incidencia de la percepción del control interno en las políticas de cobro, con correlación positiva Alta de 89% ($Rho = 0,896$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; con los datos expuestos se aprecia la asociación positiva alta y significancia con respecto a la percepción del control interno y las políticas de cobro. En correspondencia con estos resultados, Umasi y Choquepuma (2020) refirió que, El cobro vencido de los clientes morosos, así como el cobro con inconvenientes latentes y de alto riesgo han disminuido significativamente y la aptitud de la gerencia es eficiente. Asimismo, Gómez, K. y Gómez, M. (2016) en su estudio refirieron que la entidad no cuenta con políticas en dirección al cobro de créditos, observándose una confusión en la administración y no contar con una estrategia. Asimismo, Jaramillo, Armijos y Loayza (2018) mencionaron que, se deja ver una organización débil, por no calcular las provisiones de cuentas incobrables, por el deficiente control de administración de créditos y cobro, sin embargo, la entidad mantiene en sus activos un sistema contable que calcula

gran parte de sus transacciones en sus finanzas. En este sentido, López (2018) mencionó que, hay una relación valiosa entre la administración de las cuentas por cobrar y los créditos. En ese sentido, en la Teoría de Administración financiera, Gitman (2003) indicó acerca de las normas de las cobranzas, son recursos los cuales aplica la realización de la recaudación de aquellas cuentas por cobrar, si éstas van a terminar (p. 242). Estos resultados revelan que existe relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno y políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

En referencia de la hipótesis específica 2: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; acorde a la contrastación de hipótesis se aprecia la influencia de la percepción del control interno en la morosidad, con correlación positiva moderada de 55% ($Rho = 0,551$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; con los datos expuestos se aprecia la asociación positiva moderada y significancia con respecto a la percepción del control interno y la morosidad, por consiguiente, denegamos la hipótesis nula (H_0) y aprobamos la hipótesis planteada (H_1); concluyendo, existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno y la morosidad. En esta medida, Renaldo et al. (2020) refirieron que, el control interno de las cuentas por cobrar no estuvo funcionando de modo efectivo. Es decir, no se ha implantado los componentes de forma efectiva. No ha implementado el sistema de manera efectiva. Por su lado, Bedregal (2016) indicó: El diagnóstico de control interno presentó una participación de 53%, que lo coloca en un nivel medio o regular. Asimismo, Díaz (2017), mencionó que, Se verificó que el control en las estrategias de cobranza y crédito eran insuficientes que necesitan un estudio inmediato. Estos resultados exponen que existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno, y morosidad, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

En referencia con la hipótesis específica 3: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; acorde a la contrastación de hipótesis se aprecia la ocurrencia de la percepción del control interno en el equivalente de efectivo, con correlación positiva Alta de 74% ($Rho = 0,737$) y tuvo significancia

bilateral de 0,000; con los datos expuestos se aprecia la asociación positiva Alta y significancia en la percepción del control interno y equivalente de efectivo. En relación con estos resultados, Domínguez (2018) refirió que no se ha demostrado la incidencia positiva del control interno sobre las cuentas por cobrar, pero al aplicar los elementos del informe Coso incide de manera positiva en la cobranza. Por otro parte, Duran (2015) expuso la entidad no tiene una guía interna de sus cobranzas donde autorice obtención de productos de estadística de su historial crediticio siendo cimiento fundamental para el giro de efectivo mediante una estupenda solvencia y liquidez en la entidad. Asimismo, en la Teoría general de sistemas, reseña que, dentro de un sistema contable, cuenta con 3 corrientes: la de entrada, que se refiere a los hechos económicos de una empresa y son cuantificables; procesamiento, donde la información es resumida, registrada y clasificada; y la de salida, donde la información es usada por los que lo requieran (Filcun, 2006). Estos resultados muestran que existe una relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno, y equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.

En referencia a la hipótesis específica 4: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; acorde a la contrastación de hipótesis se aprecia una influencia de la percepción del control interno en el crédito comercial, con correlación positiva alta: 81% ($Rho = 0,806$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; con los datos expuestos se aprecia la asociación positiva Alta y significancia con respecto a la percepción del control interno y crédito comercial. En concordancia con los resultados, Solís (2017) indicó que la organización se muestra afectada por los incobrables, reduciendo su solvencia. Asimismo, Vivanco (2017) indicó que, se debería implementar un apropiado control interno en todas las áreas, las políticas deber estar bien establecidas en referencia a la autorización de créditos. Igualmente, Yerren (2019) en su investigación indicó: la compañía debe implementar un software para mejorar la inspección de los ordenamientos en la facturación, préstamos y cobros, por lo que no existe un control. Por su parte en la Teoría de la agencia, conforme con Baiman (1990) en esta sección se emplean marcos teóricos similares donde examinan la

interaccione las personas en aumentar su beneficio en un escenario económico, comprendiendo las definitivas causas del olvido de la eficacia formados por problemas de agencia. Estos resultados exponen que existe una relación directa y positiva alta entre la percepción del control interno, y crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020

Finalmente, la hipótesis específica 5: Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y liquidez, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; acorde a la contrastación de hipótesis se aprecia una influencia de la percepción del control interno en la liquidez, con un nivel de correlación positiva moderada de 69% ($Rho = 0,693$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; con los datos expuestos se aprecia la asociación positiva alta y significancia con respecto a la percepción del control interno y la liquidez. En concordancia con estos hallazgos, Medina (2018) indicó que, el control interno en los balances influye en el rendimiento y en la solvencia de la entidad, debe realizar un control interno de inventarios. Por su lado, Gonzales y Sanabria (2020) revelaron: la gerencia en cuentas de cobranza repercutió en la solvencia. Además, Suarez y Becerra (2017) en su estudio refirieron que; hubo una consecuencia significativa en la correlación entre las tácticas de cobro y la solvencia. En la teoría de Haro y Rosario (2017) indicaron acerca de las cuentas por cobrar que, la entidad esté con interés con perspectiva en finanzas para realizar sus ventas al contado para lograr más liquidez, la competitividad con otras entidades y la posibilidad que aumente la cuota hace que se tenga que ofertar a los clientes y adeudados algún tipo de financiamiento y normas de pago con políticas de cobro, cuando son de provecho para el consumidor a la par de otras entidades (p.28). Estos resultados revelan que existe una relación directa y positiva moderada entre la percepción del control interno, y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020.

VI. CONCLUSIONES

1. Conforme con el objetivo general, el estudio analizó la relación de la percepción del control interno y nivel de satisfacción de las Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020; por consiguiente, se demostró en los resultados que, en la opinión del el 100% de

sus trabajadores refirieron que El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara; asimismo indicaron que el hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas. Así mismo se concluyó que se lograron en ambas variables en conjunto en un 95%, solo que en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la variable 2 Nivel de Satisfacción de las cuentas por cobrar se logró en un 35% en siempre. Además, el coeficiente del Rho Spearman presentó un coeficiente de correlación de 89% ($Rho=0,894$) demostrándose una correlación positiva Alta y estadísticamente significativa; por tanto, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del ambiente de control, la evaluación de riesgo, la actividad de control, la información, la comunicación de control y las actividades de supervisión del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020 y las políticas de cobro, de morosidad, de equivalente de efectivo, de crédito comercial y liquidez.

2. Se identificó la relación de la percepción del control interno y las políticas de cobro del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; por consiguiente, se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y en un 90% en la dimensión 1 Políticas de cobro, solo que en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la dimensión 1 Políticas de cobro se logró en un 35% en siempre. Asimismo, se ha evidenciado que el coeficiente del incidente de la percepción del control interno en las políticas de cobro, mostraron un nivel de correlación positiva Alta de 89% ($Rho = 0,896$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; concluyendo, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del ambiente de control, la evaluación de riesgo, la actividad de control, la información, la comunicación de control y las actividades de supervisión del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020 y la Responsabilidad de cobro, las Políticas de cobranza, el Análisis periódicos, y la condiciones de Cobranza, los cuales son necesarios para lograr sus objetivos.
3. Se evaluó la relación de la percepción del control interno y la morosidad, del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; por consiguiente, se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control

interno y en la dimensión 2 Morosidad en un 90%, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la dimensión 2 Morosidad se logró en un 50% en siempre, y se ha probado que el coeficiente de la incidencia de la percepción del control interno en la morosidad, mostró un nivel de correlación positiva moderada de 55% ($Rho = 0,551$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; en resolución, existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del ambiente de control, la evaluación de riesgo, la actividad de control, la información, la comunicación de control y las actividades de supervisión del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020 y la Demora en pagos, y el Riesgos de crédito, por el bien de los objetivos planteados en la entidad.

4. Se conoció la relación de la percepción del control interno y equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020; por lo que, se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y en un 100% en la dimensión 3 Equivalente de efectivo, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la dimensión 3 Equivalente de efectivo se logró en un 37.5% en siempre. Asimismo, se ha evidenciado que el coeficiente de incidente de la percepción del control interno en equivalente de efectivo, mostró un nivel de correlación positiva Alta de 74% ($Rho = 0,737$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; concluyendo, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del ambiente de control, la evaluación de riesgo, la actividad de control, la información, la comunicación de control y las actividades de supervisión del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020 y el Estado de Situación Financiera, Activo y Efectivo disponible lo que le permite una gestión de cuentas por cobrar proyectados en los objetivos y metas planteados en la entidad.
5. Se estudió la relación de la percepción del control interno y crédito comercial, del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020, por lo que, se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 4 Crédito comercial igual en un 95%, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en

la Dimensión 4 Crédito comercial se logró en un 40% en siempre. También se probó que el coeficiente de incidente de la percepción del control interno en el crédito comercial, mostró un nivel de correlación positiva Alta de 81% ($Rho = 0,806$ y tuvo significancia bilateral de 0,000; resolviendo que, existe relación directa y positiva alta entre la percepción del ambiente de control, la evaluación de riesgo, la actividad de control, la información, la comunicación de control y las actividades de supervisión del Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020 y el Aplazamiento de pago, y las Facilidades de pago, lo que podría garantizar los objetivos planteados en la entidad.

6. Finalmente, se verificó la relación de la percepción del control interno y liquidez, Hospital Santa María del Socorro, Ica, 2020, por consiguiente, se concluyó que se lograron en conjunto en un 95% en la variable 1 Percepción del control interno y la dimensión 5 Liquidez también en un 95%, pero en la variable 1 Percepción del control interno se logró en un 35% en siempre, y en la Dimensión 5 Liquidez se logró en un 70% en siempre. Asimismo, se demostró que el coeficiente del incidente de la percepción del control interno en la liquidez, mostró un nivel de correlación positiva moderada de 69% ($Rho = 0,693$) y tuvo significancia bilateral de 0,000; concluyendo, existe relación directa y positiva moderada entre la percepción del ambiente de control, la evaluación de riesgo, la actividad de control, la información, la comunicación de control y las actividades de supervisión del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020 y capacidad de gasto, y el Corto plazo, lo que podría mejorar en bien de la entidad y del área de Contabilidad en la entidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es indispensable que la entidad en estudio, mejore el procedimiento del control interno con respecto a su ambiente, además que mida la valoración de riesgo, modifique los elementos en sus estrategias de control, con el propósito de modificar las políticas de cobro, de reducir su morosidad, aumentar su equivalente de efectivo, de mejorar los créditos comerciales y liquidez.

2. Se ha identificado que hay algunos riesgos y pérdidas que conlleva las políticas de cobro, por lo que se sugiere que la entidad implemente nuevas políticas, procedimientos y análisis de sus cuentas por cobrar.
3. Se sugiere a la entidad, tener en consideración el riesgo de las pérdidas económicas al no realizar las cobranzas, es por eso que es indispensable que el personal realice las cobranzas en el tiempo que se ha planificado.
4. Gestionar las áreas administrativas y contables para que la entidad cuente con un 100% de efectivo disponible ya que se ha observado insuficiencia, asimismo revisarlo en su estado de situación financiera.
5. Se sugiere inspeccionar los aplazamientos de pagos observados para así alcanzar resultados deseados.
6. Evaluar sus cuentas por cobrar de modo que pueda haber retorno en un corto plazo lo que le permitiría alcanzar sus objetivos prontamente, asimismo es importante que el área de contabilidad haga una revisión de cuánta capacidad posee la entidad a fin de cumplir con sus gastos.

REFERENCIAS

- Arevalo, K. (2015). *Los mecanismos de control interno y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes carnes y parrillas de la ciudad de Piura en el año 2014*. Universidad Uladech
- Bañuelos, S. (2014). *El arte de cobrar* <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2014/07/17/ejemplo-politica-credito-cobranza-2da-parte>
- Barquero, M. (2008). *El control interno en trabajos de fiscalización*. Obtenido de http://asocex.es/wp-content/uploads/PDF/200904_47_47.pdf
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno*. Barcelona, España: Profit.
- Bedregal, L. (2016). *El Control Interno en la Red de Salud Lima Norte VI Túpac Amaru, Independencia- 2016*. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejos.
- Brachfield, P. (2003). *Cómo vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Ediciones Gestión 2000.
- Cámara, L. (26 de Julio de 2016). *El Control interno en las Cuentas por Cobrar*. Obtenido de El empresario.mx: <http://elempresario.com.mx/control-internocuentas-cobrar>
- Carrasco, J. (2013). *Técnicas y Recursos para el Desarrollo de las Clases*. (3ª Ed.). Ediciones RIALP S.A.
- Catácora, F. (1996). *Sistemas y procedimientos contables*. (1ª ed.) Venezuela: Editorial McGraw/Hill.
- Chapoñan, L. (2018). *El control interno de las cuentas por cobrar y la gestión financiera empresa grupo Kc Trading Sac, períodos 2012 – 2016*. (tesis). Callao – Perú: Universidad Nacional del Callao.
- Chavez, Y. y Loconi, J. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y*

- cobranzas en la empresa Ferronor Sac, 2015. Propuesta de Mejora.* (Tesis). Chiclayo Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (2009). *NIA 220: Control de Calidad de la Auditoría de Estados Financieros*. Quito: Consejo de las NIA.
- Contraloría general de la república. (2015). *Guía de evaluación del control interno en la auditoría financiera gubernamental*. Recuperado de: [http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/\(GU-SCPAFI04\)00_Gu%C3%ADa_Evaluacion_Control_Interno_Auditoria_Financiera_Gubernamental.pdf](http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/(GU-SCPAFI04)00_Gu%C3%ADa_Evaluacion_Control_Interno_Auditoria_Financiera_Gubernamental.pdf).
- Cumpa, M. (2019). *Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la Empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán.
- CFI. (noviembre, 2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza. Acción InSigt*. Recuperado de: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>.
- Del Valle, E. (2005). *Créditos y cobranzas*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado del: http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf.
- Díaz, L. (2017). *Cuentas por Cobrar y propuesta de mejora en el Hospital II -1 Moyobamba en el año 2015*. Moyobamba – Perú: Universidad Cesar Vallejos
- Domínguez, M. (2018). *Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Textiles Torres FL Perú S.A.C. – Lima, 2018*. Lima – Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote.
- Duran, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y Cía., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*. Universidad Técnica de Machala – Ecuador.

- Giraldo, D. (2010). *Plan contable general para empresas*. Lima, Perú: Ventura editores SAC.
- Gómez, M. y Gómez, K. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori*. Guayaquil - Ecuador.: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>
- González, A. (2013). *La importancia del control interno en la empresa*. El empresario.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015*. Revista De Investigación Valor Contable, 3(1), 57 - 72. <https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1232>
- Granados, R. (2007). *Contabilidad Intermedia*. Editorial International Thompson editores S.A. de C.V.
- Haro, A., & Rosario, J. (2017). *Gestión financiera*. España: Editorial Universidad de Almería. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=5190163&query=gesti%25C3%25B3n%2Bfinanciera>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Holmes, A. (1994). *Auditorías Principios y Procedimientos*. México: Editorial Limusa
- Jaramillo, M., Armijos, M. y Loayza, M. (2018). *Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala*. Vol. 2 Núm. 2. Conference Proceedings UTMACH. Universidad Tecnica de Machala.
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. Universidad Wiener Lima – Perú

- La Contraloría General de la República (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*. Lima - Perú.
- López, E. (2018). Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016. (Tesis). Universidad Cesar Vallejos Perú.
- Medina, J. (2018). *Control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad y liquidez de la empresa Estación de Servicio Manuel Seoane EIRL – Año 2017*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejos
- Meigs, W. (1971). *Principios de Auditoria*. México D.F.: Diana.
- Panchana, M., Mosquera, G., Raza, J. y Cochea-Tomalá, H. (2017). *El ambiente de control, la evaluación de riesgos y la actividad de la administración de bienes en el sector público*. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Vol.4 No.13 1-23. Revista Administración y Finanzas
- Renaldo, N. Sudarno, S. y Hutahuruk, M. (2020). *Internal Control System Analysis On Accounts Receivable In Sp Corporation*. Vol 5, No 2. Centre for Research and Community Services. STIE Binaniaga Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga.
- Romero, J. (2012, agosto 31). *Auditoría del control interno*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/auditoria-del-control-interno/>
- Solis, T. (2017). *Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa comercializadora el Baraton Baratonsa S.A en el año 2016*. (Tesis de Grado). Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Suarez, I. y Becerra, M. (2017). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Avicola Elita EIRL, Trujillo 2015*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3022/1/Tesis.pdf>
- Umasi, B., & Choquepuma, V. (2020). *Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en una empresa privada de Lima, en los periodos 2011 - 2015*. 4(1), 69 - 79. Revista De Investigación Valor Contable. <https://doi.org/10.17162/rivc.v4i1.1241>

- Vivanco, Z. (2017). *Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Melkarth Logistic Network SAC, Pueblo Libre – 2017*. (Tesis). Callao, Perú: Universidad Cesar Vallejos
- Yerren, E. (2019). *Análisis de las cuentas por cobrar de la empresa Babymodas SAC*. (Tesis). Lima – 2018: Universidad Wiener Lima – Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">V.1 PERCEPCIÓN DEL CONTROL INTERNO</p>	<p>La Contraloría (2014) afirma que: Es un conjunto armónico, que facilita que todas las áreas de la organización se comprometan activamente en el ejercicio del control, como un medio que contribuye positivamente a alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos y metas propuestos, siendo sus principales componentes: ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. (p. 32)</p>	<p>Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada</p>	<p>D1: Ambiente de Control</p>	Disciplina organizacional	<p style="text-align: center;">LIKERT Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>
				Estructura organizacional	
				Valores organizacionales	
			<p>D2: Evaluación de Riesgo</p>	Identificación de Riesgo	
				Consideración de Riesgo	
			<p>D3: Actividades de control</p>	Procedimiento de control	
				Políticas de control	
			<p>D4: Información y Comunicación de control</p>	Registro de información	
				Procedimiento de Información	
				Intercambio de información	
			<p>D5: Actividades de supervisión</p>	Actividades de autocontrol	
				Supervisión	
				Evaluación	

**V.2
NIVEL DE
SATISFACCIÓN
DE CUENTAS
POR COBRAR
COMERCIALES**

Haro y Rosario (2017) indica que: Es también denominado saldo de clientes, simboliza una cantidad que tienen que pagar a la organización y por tanto deben a esta, debido al crédito otorgado a estos consumidores. De este modo se entiende que es el crédito que se da a los usuarios y que de este se soporta un riesgo de morosidad. A pesar de que la organización esté interesada desde una perspectiva financiera hacer sus ventas al contado para conseguir mucha más liquidez, la competitividad con otras empresas y la probabilidad de que se incremente la cuota hace que tenga que ofertar a la clientela y deudores alguna financiación y normas de pago con políticas de cobro, cuando son convenientes para el consumidor en comparación de otras empresas. (p. 28)

Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada

D6: Políticas de Cobro	Responsabilidades de cobro
	Políticas de cobranza
	Análisis periódicos
D7: Morosidad	Condiciones de Cobranza
	Demora en pagos
D8: Equivalente de efectivo	Riesgos
	Estado de Situación Financiera
	Activo
D9: Crédito Comercial	Efectivo disponible
	Aplazamiento de pago
D10: Liquidez	Facilidades de pago
	Capacidad
	Corto plazo

LIKERT
Nunca (1)
Casi nunca (2)
A veces (3)
Casi siempre (4)
Siempre (5)

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “PERCEPCIÓN DEL CONTROL INTERNO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES, HOSPITAL SANTA MARÍA DEL SOCORRO ICA, 2020”

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de **“Percepción del Control Interno y Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020”**.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados estarán de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con **“X”** en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DEL CONTROL INTERNO

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
	Dimensión 1. Ambiente de control					

1	El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara					
2	El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas					
3	La entidad se rige por valores organizacionales para cumplir sus objetivos					
Dimensión 2. Evaluación de Riesgos						
4	El hospital debe establecer e identificar los riesgos de contingencia.					
5	El hospital debería tomar en consideración los riesgos económicos que podría pasar en el futuro.					
Dimensión 3. Actividades de control						
6	La entidad no realiza la evaluación de los procedimientos de control de las operaciones.					
7	La entidad no tiene definido las políticas de control para cumplir sus objetivos					
Dimensión 4. Información y Comunicación de Control						
8	El hospital registra información relevante para el funcionamiento de la entidad.					
9	La entidad realiza los procedimientos de información de manera automatizada.					
10	Los funcionarios realizan intercambios de información constantemente.					
Dimensión 5. Actividades de supervisión						
11	La entidad cuenta con trabajadores comprometidos en					

	mejorar el funcionamiento administrativo.					
12	El hospital debe supervisar las unidades de servicios para ver si hay deficiencias y corregirlas de manera oportuna.					
13	La entidad debería de evaluar el funcionamiento de cada oficina.					

VARIABLE 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Políticas de cobro						
14	El hospital debería contar con personal idóneo para realizar las cobranzas.					
15	La entidad debería implementar las políticas de cobranza.					
16	El hospital debería realizar un análisis periódico de las cuentas por cobrar					
17	La entidad debería implementar las condiciones de cobranza					
Dimensión 2. Morosidad						
18	La entidad podría revisar o identificar a los clientes que demoran en realizar los pagos.					
19	Debería el hospital tener en consideración el riesgo de las pérdidas económicas al no realizar las cobranzas.					

Dimensión 3. Equivalente de Efectivo						
20	El estado de situación financiera refleja la información de las cuentas por cobrar					
21	El activo está representado por los bienes y derechos del hospital					
22	El hospital debería contar con efectivo disponible					
Dimensión 4. Crédito Comercial						
23	La entidad debería de controlar los aplazamientos de pago					
24	La entidad otorga facilidades de pago					
Dimensión 5. Liquidez						
25	El hospital debería contar con capacidad suficiente para cubrir sus gastos.					
26	La entidad podría evaluar las cuentas por cobrar en un corto plazo					

Anexo 3. Validación de Expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Roberth. Erias Guevara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Percepción del Control Interno y Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurso y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.]
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Angulo Tipiana, Miriam Griselda

DNI: 21573433

Gonzalez Rojas, Ana Delia

DNI: 47222784



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Frias Guevara, Roberth

I.2. Especialidad del Validador: Dr. en Administración

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo parcial

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Angulo Tipiana, Miriam Griselda – González Rojas, Ana Delia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					✓
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					✓
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					✓
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					✓
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					✓
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					✓
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					✓
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					✓
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					✓
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Ica, 23 de abril de 2021

Firma de experto informante

DNI: 08312356

Teléfono: 939376605



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Percepción del Control Interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1			
Ítem 2			
Ítem 3			
Ítem 4			
Ítem 5			
Ítem 6			
Ítem 7			
Ítem 8			
Ítem 9			
Ítem 10			
Ítem 11			
Ítem 12			
Ítem 13			

Variable 2: Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 14			
Ítem 15			
Ítem 16			
Ítem 17			
Ítem 18			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Item 19			
Item 20			
Item 21			
Item 22			
Item 23			
Item 24			
Item 25			
Item 26			

Ica, 23 de abril de 2021

.....
Firma de experto informante

DNI: 08312356

Teléfono: 939376605

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora: Mgtr. María Elena Medina Guevara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Percepción del Control Interno y Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Angulo Tipiana, Miriam Griselda

DNI: 21573433



Gonzalez Rojas, Ana Delia

DNI: 47222784



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Medina Guevara María Elena
- I.2. Especialidad del Validador: Tributación
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo parcial
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Angulo Tipiana, Miriam Griselda – Gonzalez Rojas, Ana Delia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		0-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

III. OPINION DE APLICACION:

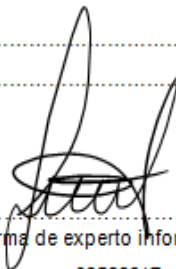
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

90%

Ica, 11 de mayo de 2021


Firma de experto informante

DNI: 09566617

Teléfono: 963848046



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Percepción del Control Interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			
Item 13			

Variable 2: Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 14			
Item 15			
Item 16			
Item 17			
Item 18			
Item 19			
Item 20			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Ítem 21			
Ítem 22			
Ítem 23			
Ítem 24			
Ítem 25			
Ítem 26			

Ica, 11 de mayo de 2021

.....
Firma de experto informante

DNI: 09566617

Teléfono: 963848046

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mgtr. Marcelo Dante González Matos

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: "**Percepción del Control Interno y Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Angulo Tipiana, Miriam Griselda

DNI: 21573433



Gonzalez Rojas, Ana Delia

DNI: 47222784



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. Gonzáles Matos Marcelo Dante

I.2. Especialidad del Validador: Mg. Administración

I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo parcial

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento: Angulo Tipiana, Miriam Griselda – Gonzalez Rojas, Ana Delia

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación			60%		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables			60%		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.			60%		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			60%		
PROMEDIO DE VALORACIÓN				60%	80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

72%

Ica, 11 de mayo de 2021

Firma de experto informante

DNI: 08711426

Teléfono: 997929078



V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Percepción del Control Interno

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	x		
Item 2	x		
Item 3	x		
Item 4		x	
Item 5		x	
Item 6		x	
Item 7		x	
Item 8	x		
Item 9	x		
Item 10	x		
Item 11	x		
Item 12	x		
Item 13	x		

Variable 2: Nivel de Satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 14	x		
Item 15	x		
Item 16	x		
Item 17	x		
Item 18	x		
Item 19		x	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Item 20		x	
Item 21		x	
Item 22		x	
Item 23	x		
Item 24	x		
Item 25		x	
Item 26		x	

Ica, 11 de mayo de 2021

.....
Firma de experto informante

DNI: 08711426

Teléfono: 997929078

Anexo 4. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia						
Título: Percepción del Control Interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020						
Autores: Angulo Tipiana, Miriam Griselda y Gonzalez Rojas, Ana Delia						
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1: a) Percepción del Control Interno			
			DIMENSIONES	INDICADORES	CRITERIO, ENUNCIADO.ITEMS	Escala de Medición
¿Cómo se relaciona la percepción del Control Interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?	Analizar la relación de la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020	Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y nivel de satisfacción de Cuentas por Cobrar Comerciales, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020	D1: Ambiente de Control	Disciplina organizacional	El personal del hospital son trabajadores que tienen una disciplina organizacional clara	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Estructura organizacional	El hospital cuenta con una estructura organizacional que le permita lograr sus metas	
				Valores organizacionales	La entidad se rige por valores organizacionales para cumplir sus objetivos	
			D2: Evaluación de Riesgos	Identificación de Riesgo	El hospital debe establecer y identifica los riesgos de contingencia.	
				Consideración de Riesgo	El hospital debería tomar en consideración los riesgos económicos que podría pasar en el futuro.	
			D3: Actividades de control	Procedimiento de control	La entidad no realiza la evaluación de los procedimientos de control de las operaciones.	
				Políticas de control	La entidad no tiene definido las políticas de control para cumplir sus objetivos	
			D4: Información y Comunicación de control	Registro de información	El hospital registra información relevante para el funcionamiento de la entidad.	

				Procedimiento de Información	La entidad realiza los procedimientos de información de manera automatizada.	
				Intercambio de información	Los funcionarios realizan intercambios de información constantemente.	
			D5: Actividades de Supervisión	Actividades de autocontrol	La entidad cuenta con trabajadores comprometidos en mejorar el funcionamiento administrativo.	
				Supervisión	El hospital debe supervisar las unidades de servicios para ver si hay deficiencias y corregirlas de manera oportuna.	
				Evaluación	La entidad debería de evaluar el funcionamiento de cada oficina.	
Problemas Secundarios	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2: b) Nivel de satisfacción de Cuentas por cobrar comerciales			
¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?	Identificar la relación de la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2020.	Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y las políticas de cobro, Hospital Santa María del Socorro de Ica, 2020.	D6: Políticas de cobro	Responsabilidad de Cobro	El hospital debería contar con personal idóneo para realizar las cobranzas.	1=Nunca 2=Casi Nunca 3=A veces 4=Casi siempre 5=Siempre
				Políticas de cobranza	La entidad debería implementar las políticas de cobranza.	
				Análisis periódicos	El hospital debería realizar un análisis periódico de las cuentas por cobrar	
				Condiciones de Cobranza	La entidad debería implementar las condiciones de cobranza	
¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?	Evaluar la relación de la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la morosidad, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020	D7: Morosidad	Demora en pagos	La entidad podría revisar o identificar a los clientes que demoran en realizar los pagos.	
				Riesgos	Debería el hospital tener en consideración el riesgo de las pérdidas económicas al no realizar las cobranzas.	

¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y el equivalente de efectivo del Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?	Conocer la relación de la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el equivalente de efectivo, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	D8: Equivalente de efectivo	Estado de Situación Financiera	El estado de situación financiera refleja la información de las cuentas por cobrar
				Activo	El activo está representado por los bienes y derechos del hospital
				Efectivo disponible	El hospital debería contar con efectivo disponible
¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?	Estudiar la relación de la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y el crédito comercial, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	D9: Crédito Comercial	Aplazamiento de pago	La entidad debería de controlar los aplazamientos de pago.
				Facilidades de pago	La entidad otorga facilidades de pago
¿Cómo se relaciona la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020?	Verificar la relación de la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	Existe una relación directa y positiva entre la percepción del control interno y la liquidez, Hospital Santa María del Socorro Ica, 2020.	D10: Liquidez	Capacidad	El hospital debería contar con capacidad suficiente para cubrir sus gastos.
				Corto plazo	La entidad podría evaluar las cuentas por cobrar en un corto plazo.