



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Control interno y las cuentas por cobrar en la empresa  
Tagumédica S.A – Lima-2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Puma Vilca, Melinda Leticia (orcid.org/0000-0003-4606-3456)

**ASESOR:**

Dr. Molina Muñoz, Gino Eduardo (orcid.org/0000-0001-9477-5568)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo quiero dedicar a Dios y mis padres por brindarme la posibilidad de desarrollarme en lo profesional, educarme y darme valores que me permitieron salir adelante.

### **Agradecimiento**

Quiero agradecer a mis padres por apoyarme y brindarme su apoyo incondicional en todo este tiempo para seguir adelante con esta larga trayectoria. También a mi docente, por su enseñanza y guía para la elaboración de este presente trabajo.

## Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y Operacionalización .....	12
3.3 Población, Muestra y Muestreo .....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Método de Análisis de Datos .....	15
3.7 Aspectos Éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	42
VI CONCLUSIONES .....	45
VII RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Resultados de pregunta N°1 .....	18
Tabla 2. Resultados de pregunta N°2.....	19
Tabla 3. Resultados de pregunta N°3.....	20
Tabla 4. Resultados de pregunta N°4.....	21
Tabla 5. Resultados de pregunta N°5.....	22
Tabla 6. Resultados de pregunta N°6.....	23
Tabla 7. Resultados de pregunta N°7.....	24
Tabla 8. Resultados de pregunta N°8.....	25
Tabla 9. Resultados de pregunta N°9.....	26
Tabla 10. Resultados de pregunta N°10.....	27
Tabla 11. Resultados de pregunta N°11 .....	28
Tabla 12. Resultados de pregunta N°12.....	29
Tabla 13. Resultados de pregunta N°13.....	30
Tabla 14. Resultados de pregunta N°14.....	31
Tabla 15. Resultados de pregunta N°15.....	32
Tabla 16. Resultados de pregunta N°16.....	33
Tabla 17. Resultados de pregunta N°17.....	34
Tabla 18. Resultados de pregunta N°18.....	35
Tabla 19. Resultados de pregunta N°19.....	36
Tabla 20. Resultados de pregunta N°20.....	37
Tabla 17. Resultados de pregunta N°21 .....	38
Tabla 18. Resultados de pregunta N°22.....	39
Tabla 19. Resultados de pregunta N°23.....	40
Tabla 20. Resultados de pregunta N°24.....	41

## Índice de Figuras

Figura 1. Resultados de la Pregunta N°1.....	18
Figura 2. Resultados de la Pregunta N°2.....	19
Figura 3. Resultados de la Pregunta N°3.....	20
Figura 4. Resultados de la Pregunta N°4.....	21
Figura 7. Resultados de la Pregunta N°5.....	22
Figura 8. Resultados de la Pregunta N°6.....	23
Figura 9. Resultados de la Pregunta N°7.....	24
Figura 10. Resultados de la Pregunta N°8.....	25
Figura 11. Resultados de la Pregunta N°9.....	26
Figura 12. Resultados de la Pregunta N°10.....	27
Figura 13. Resultados de la Pregunta N°11.....	28
Figura 14. Resultados de la Pregunta N°12.....	29
Figura 15. Resultados de la Pregunta N°13.....	30
Figura 16. Resultados de la Pregunta N°14.....	31
Figura 17. Resultados de la Pregunta N°15.....	32
Figura 18. Resultados de la Pregunta N°16.....	33
Figura 19. Resultados de la Pregunta N°17.....	34
Figura 20. Resultados de la Pregunta N°18.....	35
Figura 21. Resultados de la Pregunta N°19.....	36
Figura 22. Resultados de la Pregunta N°20.....	37
Figura 19. Resultados de la Pregunta N°21.....	38
Figura 20. Resultados de la Pregunta N°22.....	39
Figura 21. Resultados de la Pregunta N°23.....	40
Figura 22. Resultados de la Pregunta N°24.....	41

## **Resumen**

La presente tesis, tiene como finalidad analizar la gestión de cobranza en la empresa identificando las principales causas del retraso y mora en las cuentas por cobrar por los clientes teniendo como objetivo analizar la gestión de cobro que permitirán descifrar cuales son las falencias en la cobranza de la empresa Tagumédica.

S.A y que influye en la liquidez de manera negativa, la cual se ha determinado nuestros objetivos específicos a desarrollarse tomando referencias los trabajos de investigación encontrados tanto como local, nacional e internacional dentro de nuestros antecedentes al igual que el conocimiento del marco teórico investigado de acuerdo a nuestras variables conjuntamente con nuestros resultados.

Palabras Clave: cuentas por cobrar, liquidez, cobranza, falencias y crédito.

## **Abstract**

The present project, has the purpose of analyzing the collection management in the company, identifying the main causes of delay and arrears in accounts receivable. by clients with the objective of analyzing the collection management that will allow deciphering what are the shortcomings in the collection of the company Tagumédica S.A and that negatively influence liquidity, which has determined our specific objectives to be developed taking as an example the development of articles found both locally, nationally and internationally as well as knowledge of new credit and collection policies for a better result.

Keywords:accounts receivable, liquidity, collection, shortcomings and credit



## I. INTRODUCCIÓN

El control interno y las cuentas por cobrar según Segovia( 2011) son dos conceptos que están relacionados entre sí de manera directa ya que ambas variables generan gran impacto en todas las organizaciones, El control interno es una pieza importante para la organización, ya que ayuda a que la esta pueda lograrsus objetivos de una buena rentabilidad y que no ocasiones bajas ni pérdidas y procesos que realizan en el día a día en todas las empresas y alrededor del país

De acuerdo con Aranda,(2010) menciona que como concepto se puede definir a las cuentas de cobranza son números de clientes que cuentan con una deuda en la corporación debido ha que han obtenido o adquirido algún producto o servicio, mediante un crédito brindado por la empresa.

Tagumedica S.A. es la empresa donde se realizará el proyecto de investigación tomando como tema “El control interno en las cuentas por cobrar”. Tagumedica dedica su rubro a la comercialización y fabricación de suturas quirúrgicas y dispositivos médicos con presencia a nivel nacional e internacional. En esta empresa se observó una falta de control interno, debido a la ausencia de desarrollode procedimientos y gestiones por parte de las áreas involucradas. La empresa tagumedica actualmente no cuenta con el área de finanzas estructurada debido a la falta de personal, no desarrollar procedimientos adecuados respecto a las cuentas por cobrar, que como resultados han generado el descuido y riesgos en lascuentas por cobrar, que se ven reflejados en el flujo de caja. Los ingresos son resultados de la venta al crédito que entra parcialmente, y ha permitido obtener una caja ajustable, realizando el estudio de investigación.

Nuestro flujo de caja más reciente indica en porcentaje de una disminución en relación a nuestros ingresos locales e internacionales esto debido a que no se está viendo una adecuada gestiónde cobranza, ya que la empresa cuenta con cobranza vencidas, por no usar la gestión adecuada, y no realizar el seguimiento adecuado. En los procesos. Según Maravi (2016) nos dice que las empresas en el Perú

La insuficiencia de la falta de personal ha generado ciertos desórdenes y un mal manejo de las funciones, como las conciliaciones bancarias diarias, seguimiento de los depósitos no identificados, confirmación de abonos, siendo así la causa del problema que está pasando en el área la cual nos vemos en la obligación de realizar un manual de funciones tanto del área de finanzas como para el puesto de crédito y cobranza.

De mantener y seguir trabajando de tal manera, se descuidará y aumentarán las cuentas por cobrar y las cuentas de cobranza dudosa, la empresa no cuenta actualmente con un manual o poe para las funciones a realizar obteniendo un desbalance.

Es de alta importancia poder realizar un control y seguimiento de la gestión de cobranza para evitar mora en los pagos y esto no pueda generar pérdidas, tomando como consecuencia decisiones financieras inadecuadas. Ante todo, lo mencionado la empresa requiere implementar ciertas actividades y procedimientos que vaya de acuerdo a el cambio del área y nos permita tener un mejor proceso al desarrollar las actividades diarias, con el fin de mantener el nivel de nuestras cobranzas y la rentabilidad de la empresa, ya que en el último flujo de caja realizadose observan insuficiencias en las entradas de cobranza. Siendo hoy en día de gran importancia tomar el control interno para con la empresa en el área de finanzas.

Por lo tanto, esta investigación tiene como problema general ¿Cómo influye el control interno en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Tagumédica SA, Lima – 2022? y como problemas específicos el ¿Cuáles son las características del control interno y las cuentas por cobrar en la empresa Tagumédica SA, Lima – 2022?, ¿Qué aspectos definen el control interno en relación a las cuentas por cobrar de la empresa Tagumédica SA, Lima – 2022?

Respecto a la justificación metodológica se ha tenido que realizar una búsqueda de información tales como artículos, tesis, revistas, libros, etc., que nos ayudará a realizar un correcto análisis.

Por otro lado, como justificación entendemos que nos ayudará a mejorar en tener un buen control interno en la gestión de cobranza, que nos ayudará a tener opciones de oportunidad de mejora y se implementarán nuevas formas de desarrollar el proceso y procedimientos utilizando las herramientas adecuadas que tiene la empresa y como justificación teórica se busca obtener nuevos conocimientos y conceptos para una mejor gestión.

Es por ello que el presente trabajo tiene como objetivo general mejorar e implementar un mejor control interno en la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Tagumédica S.A, Lima – 2022. Como objetivo específico es identificar si los procedimientos del ambiente de control interno permiten tener un eficiente otorgamiento de gestión de cobranza en la empresa Tagumédica S.A., Lima -2022. Como segundo objetivo específico es analizar si los procedimientos de evaluación de riesgo permiten eficientes procedimientos de cobranza en la empresa Tagumédica S.A., Lima -2022. Esta investigación propone introducir propuestas siguiendo los lineamientos que corresponde a las jefaturas con alta responsabilidad la responsabilidad en cuanto al establecimiento de un nuevo planteamiento de control interno idónea y eficiente, así como seguimiento de revisión periódicamente. La ejecución de un control interno nos ayudará a mejorar los procesos del área de cuentas por cobrar que se llevan a cabo dentro de la empresa Tagumédica SA, dando como resultado la optimización de nuestros recursos, disminuyendo en los gastos, mejorando en los procesos y generando confiabilidad y rentabilidad en la empresa Tagumédica S.A.

Como hipótesis general planteada para esta investigación es saber si existe una relación de causa positiva en la aplicación del “control interno en las cuentas por cobrar” en la empresa Tagumédica, Lima - 2022 y como hipótesis específicas si existe relación de causa positiva en la aplicación del ambiente del control interno en las “cuentas por cobrar” en la empresa Tagumédica, Lima – 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación del ámbito internacional se han realizado diversos estudios que tienen como enfoque las 2 variables de estudio de las cuales se consideraron las siguientes investigaciones tales como:

Como Antecedentes internacionales Según Ramírez (2016) , como título: Modelo del créditos y cobranzas de gestión de finanzas en la empresa “Comercial Facilito” de la parroquia Pilar, nos indica que los modelos de sistemas de cobro, que utilizan diferentes criterios de diversas herramientas que tienen como fin de objetivo es optimizar la gestión financiera. Mencionando lo que se pudo rescatar de la teoría de Fernando, G (2012) y Arroba, J Solís, T. (2017),, Cabe mencionar que las herramientas y procedimientos implican políticas de cobranza y políticas de créditos, gestionar un nuevo organigrama que esté amoldado a las funciones de cada personal de áreas implementando ciertos indicadores que como resultado pueda sumar a una mejora. Este tipo de investigación fue descriptiva y exploratoria cuyo fin fue mejorar la situación financiera y tomar decisiones y soluciones de problemas tomando métodos que puedan ayudar a contribuir en la mejora de la organización.

Asimismo, Buendía (2017), en su disertación titulada “Estado de Fluctuación del Efectivo y su Relación con la Liquidez”, de la organización Shoess Alvaro, examina la estructura del Estado de Fluctuación del Efectivo, su generación y equivalentes, revelando a través del análisis que la organización no cumple con los estándares de la industria ,lo que significa que hay errores cuando se presentan los Estados de Fluctuación de la Caja por cada área de recuperaciones que se están realizando .

Según Talavera, H (2017 )El autor concluye enfatizando la importancia de mejorar la gestión brindando soluciones a los problemas de flujo de efectivo y la cobranza efectiva.El tipo de está investigación fue descriptivo el cual tenía la finalidad de plantear soluciones a través de la mejora de procedimientos que se presentan en el proceso como las técnicas de recolección que concluyen que realizar un buen diagnóstico al proceso permiten como resultado una mejora y efectiva gestión de cuentas por cobrar.

La tesis de investigación de Herrera (2016), titulada “Evaluación de Riesgo de rentabilidad de la Banca Privada”, fue publicada en Guayaquil en 2014. En ella, el autor desarrolló una serie de herramientas y procedimientos que fueron ejecutadas por normativas que permitieron realizar una revisión y evaluación sobre la liquidez que desde entonces se han incorporado a la ley y entre otras cosas, que permitirán analizar nuevas oportunidades de evaluación de la liquidez en las instituciones financieras con cierto grado de precisión.

Por último, dentro del ámbito internacional también se tiene a la investigación planteada por María Belen Ortega (2013) que como título de su tesis es Evaluación de control interno en la Cooperativa de créditos de la entidad N. Esperanza que como objetivo es evaluar un mejor control interno reduciendo los peligros operarios y gestionar la administración, evaluando procesos el cual da tácticas para identificar los métodos deficientes en interés de la optimización continua. Como fin que tiene esta investigación se tuvo como resultado una nueva estructuración de 5 procesos que puedan generar un sistema de control conveniente, para el desempeño de los peligros de la entidad bancaria. Así también, dentro del ámbito nacional se han realizado estudios que respaldan la presente investigación, de Carrasco y Farrow (2014) realizando un trabajo de investigación llamado: Evaluación de control interno en la gestión de cobranza de Vanina E.I.R.L., esto con el fin de implementar un proceso de eficacia y gestión de cobranza.

*Peralta Peralta, K. I. (2018).* El autor menciona que un control interno tiene como concepto identificar y cuidar de los activos de la empresa y que se debe considerar como un importante objetivo y tomarlo como gran importancia para una buena aplicación de controles internos, esto como fin de resultado debido a que actualmente no cuenta con una persona encargada que pueda realizar seguimiento y supervisión dentro del área y pueda asumir ciertas funciones y responsabilidades.

El tipo de investigación fue descriptivo cuya finalidad fue identificar el objetivo general realizando el seguimiento y evaluación constante para un mejor control interno, dentro de ello se deberá gestionar una contratación de un supervisor dentro del área para obtener mejores resultados.

Según Mantilla (2019) elaboró un estudio denominado “Gestión de cobranza y la inestabilidad de la rentabilidad en la empresa System S.A, en esta investigación se aplicó como un objetivo general el cómo identificar y mejorar las cuentas por cobrar que está retrasadas que de alguna manera inciden y de un nivel alto en la rentabilidad en la administración y flujo de caja , estos son generados por los mismos clientes que como venta generada sea de servicio o producto gestionada dentro de la organización, que a medida de un procedimiento de evaluación y seguimiento que las ventas generadas en el día sean realizadas a un crédito previa evaluación crediticia.

Cuyo fin de esta investigación obtenida se procedió a realizar un estudio que como resultado se implementarán nuevas propuestas de mejora y generar nuevas medidas de control que se establecerán dentro de la organización.

Loyola de Trujillo (2016) Realizó un estudio con el fin de esclarecer cómo la gestión de cuentas por cobrar puede tener un impacto positivo en la liquidez de las empresas. Se utilizó una técnica descriptiva. El análisis de documentos y las entrevistas se usaron como medio de recopilación de información. Los resultados muestran que la misión de cuentas por cobrar ejerce un impacto significativo en la liquidez de una empresa. Además, las empresas encuestadas no cuentan con una política de cobranza y crédito, lo que se refleja en casos de cobranza sospechosa, lo que lleva a una reducción de la liquidez de la empresa. Antecedentes locales. Adicionalmente a ello se manejará un estudio previo a la situación actual que nos permitirá ver un mejor panorama de la situación actual y en base a estudios de investigación poder recopilar información de otros artículos, tesis, internet y libros para conocer más las teorías y proporcionar conclusiones y recomendaciones para el presente artículo.

Arce Solso (2016) La tesis titulada “Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Provenser Sac”, la investigación buscó identificar el efecto que causa el proceso de cobranza de las letras de cambio en la liquidez, es una investigación de tipo descriptiva correlacional.

tiene una población de 10 trabajadores con que cuenta la empresa y se obtuvo como resultado que la empresa no toma importancia en las aplicaciones de políticas sobre la relación con el cliente debido a que se encontró poco interés y preocupación en atender las quejas realizadas por los clientes, no existe importancia por conocer que necesidades de sus clientes, ni hay una preocupación por parte de la empresa que los ayude a brindarles servicios de calidad a cada cliente, no existen políticas claras al respecto. Define, que la liquidez es importante para la empresa y cumple con la investigación cooperado utilizando las herramientas para llegar a su objetivo planteado.

## **2.1 Bases Teóricas**

Gonzales, A y Vera, E (2013,) El sistema de control interno es el conjunto de normas y registros con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Es de muy alta importancia tener las normas y procedimientos correctamente establecidos dentro de una organización para un correcto funcionamiento teniendo en consideración una estructura para el buen funcionamiento teniendo en cuenta las siguientes características tales como, claridad, validez, puntual y debidamente establecido y aprobado la directiva de una organización.

Según Marco (2013) el control interno es un proceso que realiza las evaluaciones de los procedimientos y operaciones dentro de la organización las cuales como objetivo de la organización es el manejo de toda documentación, norma o procedimiento dentro de una organización que con lleva a tener cierta confiabilidad y viabilidad de información en cuanto a la elaboración de una política o norma o ley.

Según Coopers & Lybrand (1997) el control interno es fundamental ya que nos ayuda a que una organización este o tenga claro sus funciones, objetivos esto nos ayudará a evitar sucesos o perdidas de algún tipo de recurso, así como también la perdida de alguna información importante.

Para las empresas llevar un sistema de control ayudará a tener confiabilidad en el buen funcionamiento de la organización y las áreas involucradas en cada gestión a realizar en cuanto a conceptos, lineamientos y objetivos.

González & Vera. (2013) Cuentas por cobrar o deuda a crédito se refiere cuando un cliente a su proveedor realiza la adquisición de un bien o servicio. Por la adquisición de este bien, se genera una deuda que puede llegar a ser de corto o largo plazo. Es por ello que cuando la deuda no se salda al momento, la deuda y el derecho a cobrarla forma parte de lo que en contabilidad se conoce como cuentas por cobrar. Según *Higuerey, A. (2007)*. Por la deuda emitida se genera una factura en la cual figura detalles como el plazo de cobro, importe de la deuda, método de pago y los datos del cliente. Estas cuentas por cobrar se utilizan en la en el área contable y es una forma correcta de fidelizar a los clientes. Debemos tener en cuenta que en el balance general de situación se realiza un informe contable que muestra la situación financiera de la empresa. Estos pueden estar formados por los activos, pasivos y patrimonio neto las cuales estas cuentas por cobrar deben estar correctamente registradas en el activo.

Según Fowler Newton (2014) “Las cuentas por cobrar son parte de la empresa que brinda a sus clientes a través de una cuenta abierta bajo un crédito que generara liquidez en un tiempo determinado, Con el objetivo de mantener a los clientes actuales y generar nuevos clientes, la mayoría de las empresas brindan a sus clientes un crédito. Las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de negocio ofreciendo condiciones de crédito similares”.

De acuerdo a Avelino, M (2017) Como gestión de cobro podemos definir como en cada empresa o institución, cuando se realiza una transacción, este cobro es considerado como una entrada de dinero encaminada a pagar un documento de cobro como factura, abono o deuda. En cada campo de la empresa, por ejemplo, en la tesorería, esta puede ser dividida en diferentes condiciones según su tipología ya que el cobro de por sí es destinado a extinguir la obligación del deudor.



Como muestra de ello es cuando vendemos un producto, el cobro será aquél encaminado a pagar la factura, mientras que el ingreso denota un aumento del patrimonio por la venta de el bien o por la prestación de un servicio.

Los tipos de cobro pueden realizarse de varias formas como efectivo, transferencia, cheque, pagaré o cesión de activos. Es así que la cancelación de una obligación puede venir realizada por dinero líquido o activos con una valoración económica con la que pueda cancelar una cuantía pendiente de cobro. De acuerdo a Cárdenas, M y Velasco, B. (2013) Las cuentas por cobrar es uno de los puntos más importantes dentro de una organización ya que son los ingresos relativos que ingresan a nuestro flujo de caja ,es de alta importancia ya que si no manejamos un correcto control de nuestras cuentas o realizar el seguimiento debidamente constante podemos obtener perdidas y moras respecto a pagos de nuestros clientes por una venta al crédito o medio pago que se este tomando ,es vital tener un mecanismo o sistema adecuado para poder manejar esto con buenas estrategias de cobro que podamos obtener mejores resultados respecto a la cobranza y sea beneficioso a la empresa .Otro punto a considerar es que se debe tener establecido las políticas y evaluación de clientes para evaluar el tema de las condiciones de cada cliente nuevo , que debidamente debe seguir ciertos requisitos para su consideración como al crédito.

*González, R. (2016).* Las políticas de cobranza es una serie de estrategias diseñadas por una empresa para que el cobro de sus deudas sea efectivo. Las políticas de cobranza deben revisarse constantemente para que sean efectivas. Este reviso periódico de las pautas y procedimientos se utiliza como finalidad de actualizar su política de cobranza. El primer objetivo de una política de cobros es rescatar las cuentas por cobrar.

De acuerdo a Univia (2016) Las políticas de crédito son los criterios por los cuales se rigen las empresas para otorgar un crédito o una garantía a un cliente con determinadas facilidades de pago a los que se acomode. Las políticas de crédito están establecidas según el crédito y lineamiento del tipo de cliente, al igual que las condiciones del mismo.

El cliente debe conocer con precisión las condiciones de este contrato para que pueda estar al tanto de sus pagos, cantidad de dinero que mantiene en sus y otros aspectos. Es por esto que, en la mayoría de las organizaciones, el crédito a los clientes es primordial para el crecimiento de la empresa, y es igual de importante tener la política bien definida.

De acuerdo Brachfield, P (2015), La Evaluación de Riesgos es el estudio en la cual se identifica los riesgos que existen en la empresa y se deciden las medidas preventivas para su control. Para una mejor ejecución de confiabilidad y seguridad en el trabajo. Por consiguiente, es de suma importancia dicha evaluación, que deberá ser reevaluada de forma interna en la empresa. Si bien se tiene en conocimiento que existen diferentes tipos de evaluaciones de riesgos complejas en cuanto por su diseño y aplicación, siempre se realiza el estudio general de cada uno de los sistemas de riesgos dentro de la corporación estudiada para un mejor servicio.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

##### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Según El tipo de investigación que se elabora en el presente trabajo es una investigación de tipo aplicada ya que según Murillo (2008) nos define que en base a la práctica podemos hacer uso de conocimientos que se obtuvieron de otros implementado realizando la práctica y como fin de objetivo es solucionar un problema que persista dentro de la organización.

Teniendo en cuenta los conceptos según Fernando, G (2012) destacados para esta investigación de tipo aplicada, se tiene como fin hacer cumplir los lineamientos, indicadores y conocimientos encontrados por cada investigación dentro de la organización resolviendo de esta manera la problemática que enfrente en la actualidad, proponiendo nuevos procedimientos para las cuentas por cobrar y de esta manera poder generar un mejor control y evitar las demoras por pronto pago.

##### **3.1.2 Diseño de Investigación**

De acuerdo con Hernandez (2010) el diseño que se está realizando es no experimental que se define como la recolección de información que como fin nos ayudará a describir los conceptos de las variables presentadas al igual que los métodos que se efectuarán dentro de la investigación.

Se entiende como diseño no experimental al análisis, observación, y recolección de conceptos e información relacionado a nuestras variables indicadores y dimensiones de la investigación del presente trabajo.

## 3.2 Variables y Operacionalización

- **Variable Independiente: Control interno**

- **Definición Conceptual**

Según Estupiñan (2015) el control se entiende como: “aquel proceso que es supervisado por una persona encargada con el fin de asegurar las actividades que se planifica y se realice, dentro de la organización de tal manera que nos genere la seguridad y confiabilidad de las operaciones gestionadas dentro de las áreas.

- **Definición Operacional**

De acuerdo a Estupiñan (2015) El control interno es un mecanismo la cual viene establecido y aprobado por alta directiva de la organización brindando la eficiencia y eficacia del cumplimiento de las normas y pautas establecidas para la buena práctica y ejecución del personal de una organización dando la suficiencia confiabilidad de su ejecución hacia nuestros clientes.

- **Indicadores**

- Conciliación diaria de ingresos.
- Manual de funciones.
- Control documentario.
- Elabora reportes sobre cuentas por cobrar.
- Se da la información necesaria.
- Realiza supervisión parcialmente.
- Procedimiento de supervisión y comunicación.
- Realiza evaluación de fraude.
- Políticas identificación de riesgo.

- **Escala de Medición: Ordinal.**

- **Variable 2: Cuentas por cobrar**

- **Definición Conceptual**

Según Gama (2013). Las cuentas por cobrar es el intercambio de un bien o servicio gestionado por una venta realizada a la cual se le genera un crédito según la evaluación está misma se da un determinado tiempo para su cancelación de acuerdo a las políticas de cada organización, el cual se convierte en un activo para la empresa.

- **Definición Operacional**

Aranda (2010) El objetivo del área es controlar las cuentas por cobrar y sean cobradas de manera oportuna, identificando riesgos que está misma pueda retrasar y generar carteras morosas. El logro de esta meta comprende tres temas:

- Evaluación de crédito.
- Control de archivos sobre maestros de cobranza.
- Control de supervisión de crédito

- **Indicadores**

- Políticas de cuentas por cobrar.
- Control de los procedimientos de cobranzas.
- Periodo promedio de cobro.
- Supervisión de cobros hasta su ingreso a bancos.
- Reporte de cuentas por cobrar.
- Revisión de la antigüedad de deuda de clientes
- Procedimiento de evaluación de crédito.
- Políticas de crédito.

- **Escala de Medición: Ordinal**

### **3.3 Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población es un objeto de estudio en donde intervienen un total de individuos en donde se realizará una investigación que determinará la situación actual de la organización respecto a las variables de control interno y cuentas por cobrar. Está confirmada por 1 subgerente, 1 gerente general, 2 asistentes de finanzas y contables, 1 auxiliar de cobranzas, 6 gestores de atención al cliente y cobranza y 1 contador general.

#### **3.3.2 Muestra**

El tamaño de la muestra está conformado por 15 trabajadores conformadas por hombres y mujeres con un rango de edad entre los 25 a 45 años de edad y que están involucradas en el área y pertenecen al proceso de las cuentas por cobrar siendo partícipes de la gestión de cobranza

#### **3.3.3 Muestreo**

Según Arenal K. (2009) la técnica de muestreo que se utiliza es de muestreo no probabilístico en donde se seleccionan los criterios y elementos de acuerdo al caso presentado, seleccionando a las personas seleccionadas y relacionadas al tema en donde se realizará la entrevista y la ficha de observación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas de recolección de datos que se efectuaran en la presente investigación que como fuente principal se tomó en base a las observaciones y como técnica se usará una encuesta y análisis en donde se trabajará y se establecerá un diagnóstico de control interno para un buen manejo de gestión de cuentas por cobrar.

Previo a ello se realizará una entrevista al subgerente de administración de fianzas para poder tener un diagnóstico de la realidad de la empresa Tagumédica S.A.

Por último, el instrumento realizado en la presente investigación será un cuestionario, en donde se determinará preguntas de acuerdo a nuestros indicadores mencionados en nuestra matriz operacional. Esto con el fin de poder realizar un diagnóstico real de la situación actual del área de cobranza. Como objetivo de este cuestionario se podrá evaluar cada proceso y procedimiento del control interno en las cuentas por cobrar.

### **3.5 Procedimientos**

Las etapas que se optaron fueron basadas en metodologías destacadas por una investigación informática siendo estas las siguientes:

- Como primera etapa de recolección de datos primero se tendrá en claro los objetivos del proyecto de investigación y cuáles son nuestras variables.
- Tener en claro cuál es nuestra población y muestra.
- Definir nuestras técnicas e instrumentos de recolección de datos.
- Recolectar la información tomada por lo antes mencionado y como resultado poder obtener una descripción y análisis.

### **3.6 Método de Análisis de Datos**

En el presente Proyecto se aplicó el método descriptivo haciendo uso de métodos y técnicas de análisis que según Kuder R.(2010) como primera técnica de análisis se hará uso de procesos estadísticos del programa SPSS 25 software que ofrece un resultado de estadísticos visual en donde se realizará técnicas analíticas que se podrá aprovechar para obtener datos. Asimismo, se realizará un análisis estadísticos KR-20 y el otro tipo de Alfa de Cronbach que como respuestas de un cuestionario serán sí y no.

Se elaborará un cuestionario con 22 preguntas que estarán divididas por nuestras variables control interno y cartera morosa en donde asignará categorías con un valor de:

Respuestas: Sí: 1 – No: 0

Luego se realizó un análisis donde se aplicó en el Power Pivot de Microsoft y la herramienta Excel para una mejor presentación y manejable diagnóstico de resultado.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Según Moreno y Rebolleda (2012) se consideró ciertos criterios éticos y condiciones que están sujetas al proyecto de investigación. Por ende, el presente trabajo de investigación tiene como fin realizar un buen estudio y diagnóstico de confiabilidad de originalidad. La presente investigación es el resultado de la recolección de datos observados netamente de la autora previa autorización del representante legal de la empresa. No existe ningún tipo de copia o usurpación.

Observación. Como desarrollo del presente proyecto se obtendrá información por la misma autora desarrollará, evaluará y realizará un diagnóstico en base a las entrevistas y recolección de datos del cuestionario a realizar como fin de obtener resultados veraces y confiables.



## **IV. RESULTADOS**

### **4.1 Recopilación de Información Externa**

Las cuentas por cobrar en la actualidad de cada organización son muy importantes, ya que es parte de una gestión que nos ayudará a observar, analizar y sobre todo tomar una buena decisión para el beneficio de la empresa, ya que es nuestra fuente de ingreso para mantener estable económicamente nuestra empresa y cumplir con nuestras obligaciones.

A continuación, se realizó la tabulación e interpretación de las encuestas realizadas al personal involucrado al área donde podemos identificar el problema general mediante las respuestas obtenidas de la encuesta realizadas a los trabajadores que corresponde al área involucrada a trabajar.

#### 4.1.1 Análisis de Datos del Cuestionario – Variable Control interno

**Tabla 1**

*Resultados de la pregunta N°1*

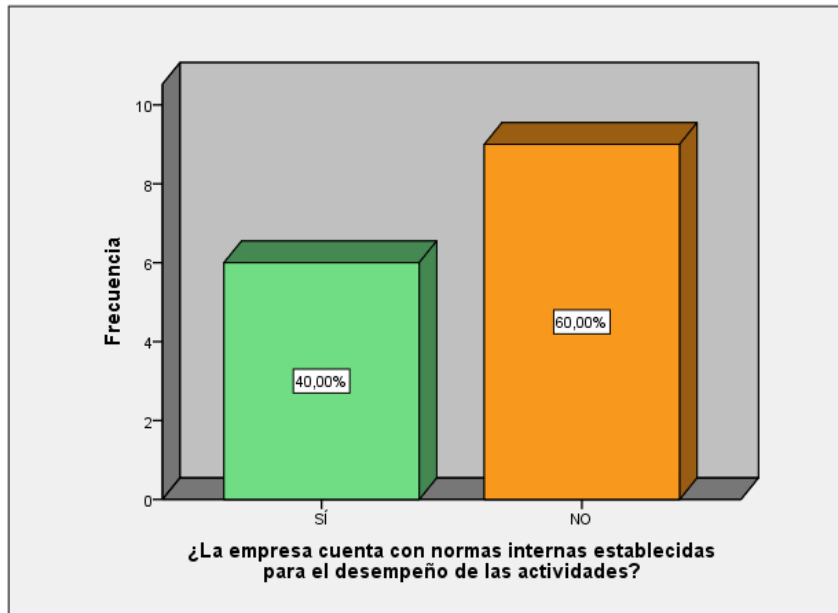
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	6	40,0	40,0	40,0
Válidos	NO	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

De acuerdo con la respuesta del 60% de encuestados, estimaron que, si se cuenta con normas internas establecidas, el 40% señalo que no se cuenta con normas internas la cual no permite el correcto desempeño de las actividades y no hace de conocimiento que se maneja normas internas a todo el personal por ende no es favorable.

**Figura 1**

*Resultados de la pregunta N°1*

¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?



**Tabla 2**

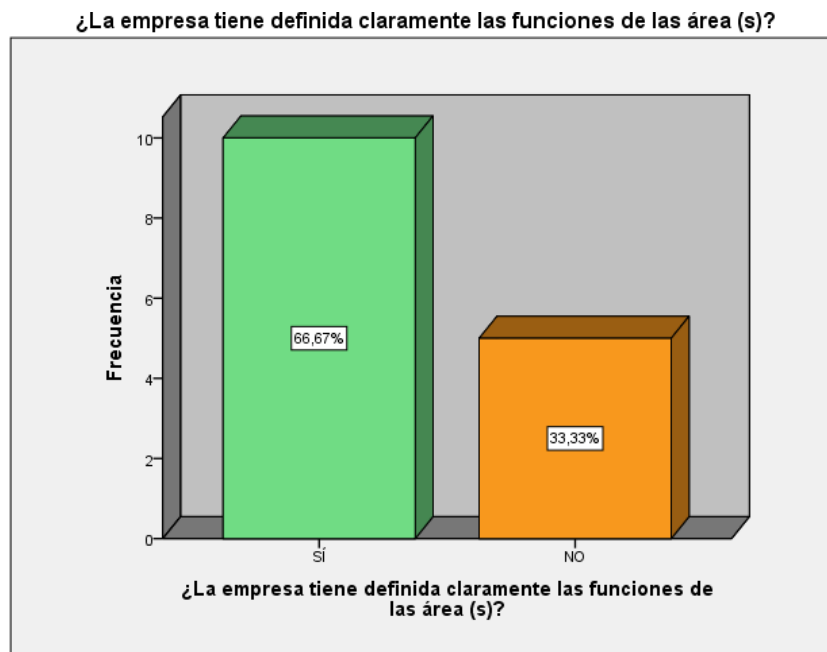
*Resultados de la pregunta N°2*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	SÍ	10	66,7	66,7	66,7
Válidos	NO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 66% de encuestados, estimaron que, si se tiene claramente cuáles son sus funciones de área es mientras el 33 % señaló que no tiene definido cuáles son sus funciones por área en la empresa Tagumédica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de control interno nos muestran que la empresa no hace de conocimiento o que maneje un manual de funciones por área y de uso de conocimiento a todo el personal por ende no es favorable para la organización.

**Figura 2**

*Resultados de la pregunta N°2*



**Tabla 3**

*Resultados de la pregunta N°3*

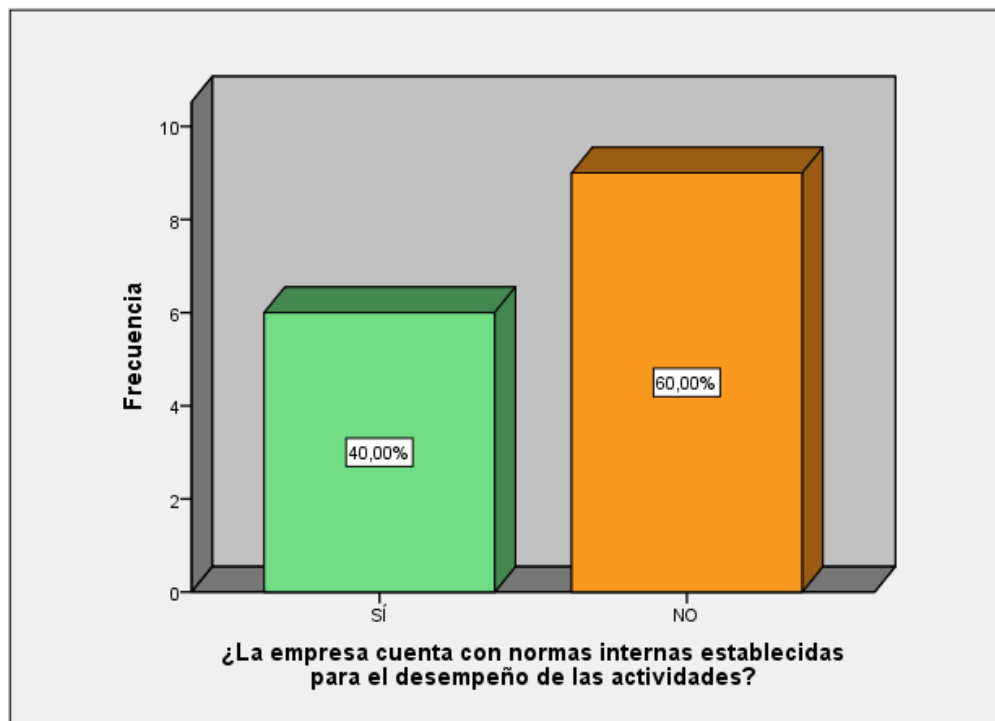
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	SÍ	9	60,0	60,0	60,0
Válidos	NO	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 60% de encuestados, estimaron que, si se cuenta con normas internastablecidas, el 40% señalaron que no se cuenta con normas internas la cual no permite elcorrecto desempeño de las actividades en la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Figura 3**

*Resultados de la pregunta N°3*

**¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?**



**Tabla 4**

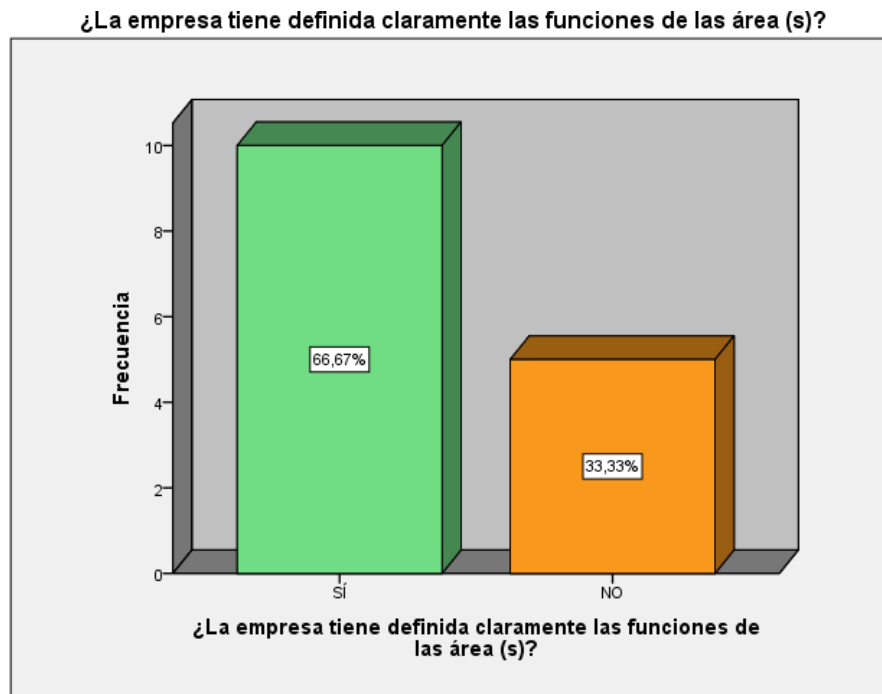
*Resultados de la pregunta N°4*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	4	26,7	26,7	26,7
Válidos	NO	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Según imágenes de la actual situación como variable de control interno nos muestran que la empresa no hace de conocimiento o que maneje un manual de funciones por área y de uso de conocimiento a todo el personal por ende no es favorable para la organización.

**Figura 4**

*Resultados de la pregunta N°4*



**Tabla 5**

*Resultados de la pregunta N°5*

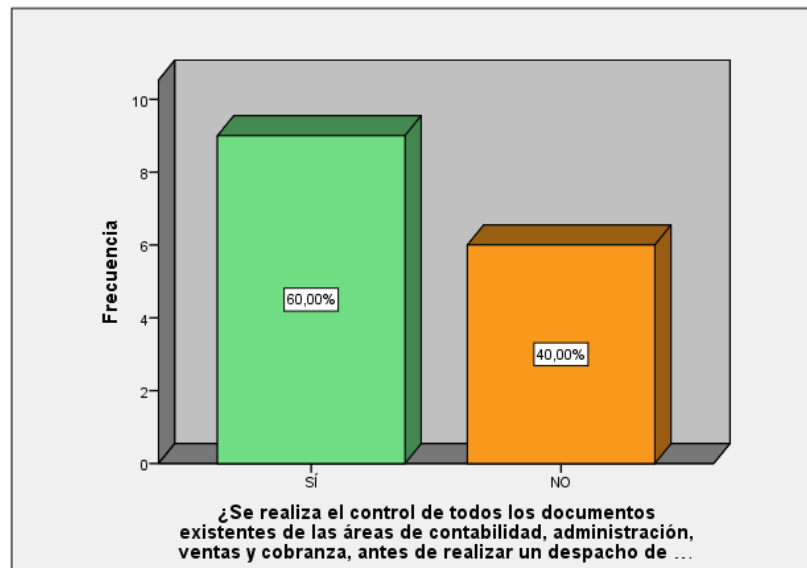
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	5	33,3	33,3	33,3
Válidos	NO	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 60% de encuestados, estimaron que, sí se realiza un control de los documentos existentes de las áreas involucradas ante un despacho de mercadería a crédito, el 40 % señaló que no se realiza ningún control o no es de su conocimiento de la existencia de los documentos en la empresa Tagumedica tal como muestra la figura.

**Figura 5**

*Resultados de la pregunta N°5*

¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos?



**Tabla 6**

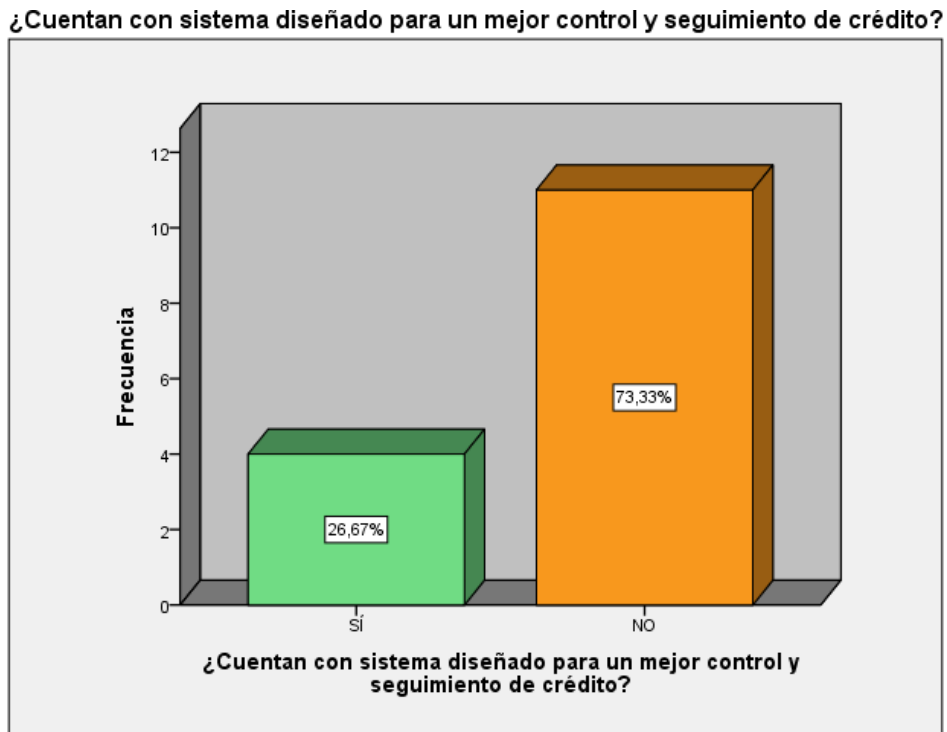
*Resultados de la pregunta N°6*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	10	66,7	66,7	66,7
Válidos	NO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 26% de encuestados, estimaron que, si cuenta con un sistema diseñado para el control y seguimiento de crédito y, el 73 % señalo que no cuentan con un control y seguimiento de crédito en la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Figura 6**

*Resultados de la pregunta N°6*



**Tabla 7**

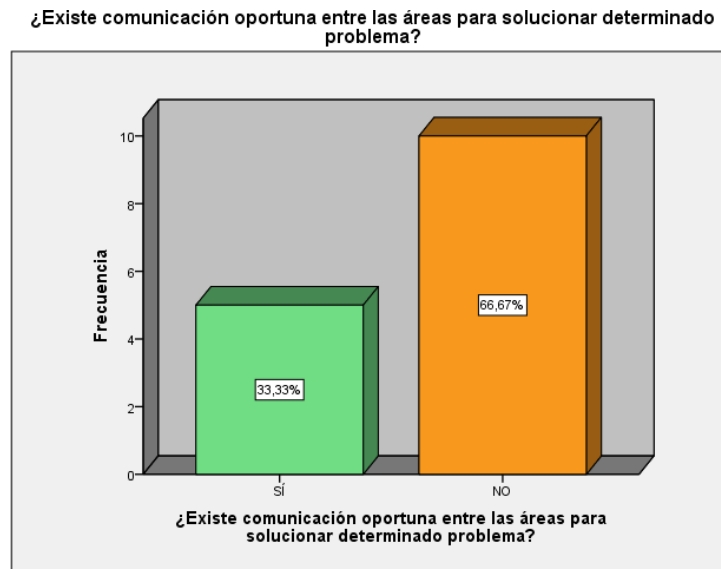
*Resultados de la pregunta N°7*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	11	73,3	73,3	73,3
Válidos	NO	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 33% de encuestados, estimaron que, sí existe comunicación entre las áreas para solucionar problemas que acontecen dentro de la empresa y, el 66 % señaloque no la suficiente comunicación en la empresa Tagumédica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de control interno nos muestran que la empresa no cuenta con comunicación favorable que como consecuencia no permite una buena gestión, por ende, no es favorable para la organización.

**Figura 7**

*Resultados de la pregunta N°7*





**Tabla 8**

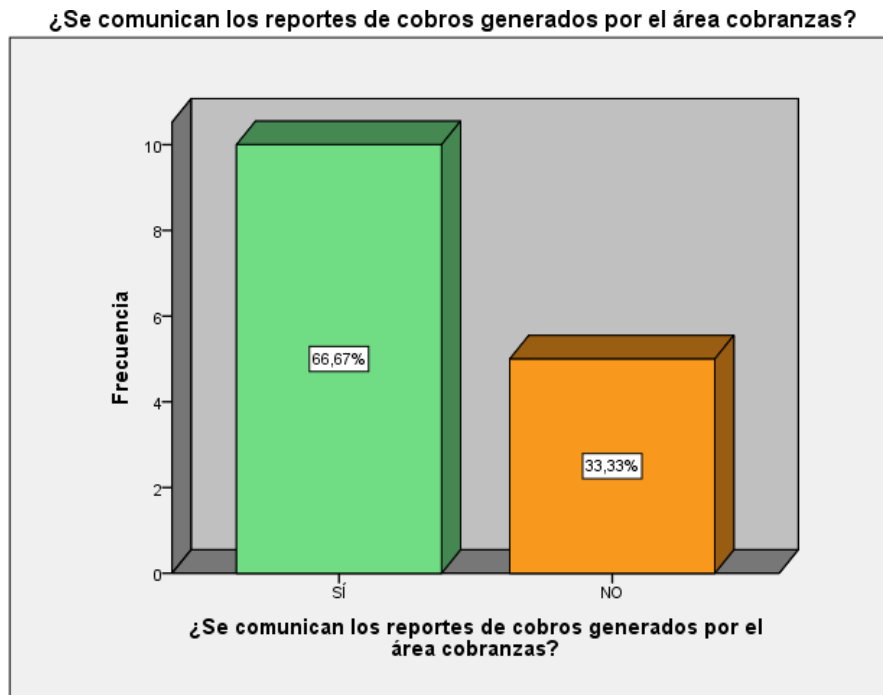
*Resultados de la pregunta N°8*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	7	46,7	46,7	46,7
Válidos	NO	8	53,3	53,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 66% de encuestados, estimaron que, si se da la comunicación de reportes de cobros generados por el área de cobranza y, el 33 % señala que no se da comunicación de cobros generados por el área de cobranzas en la empresa Tagumedicatal como muestra la figura.

**Figura 8**

*Resultados de la pregunta N°8*



**Tabla 9**

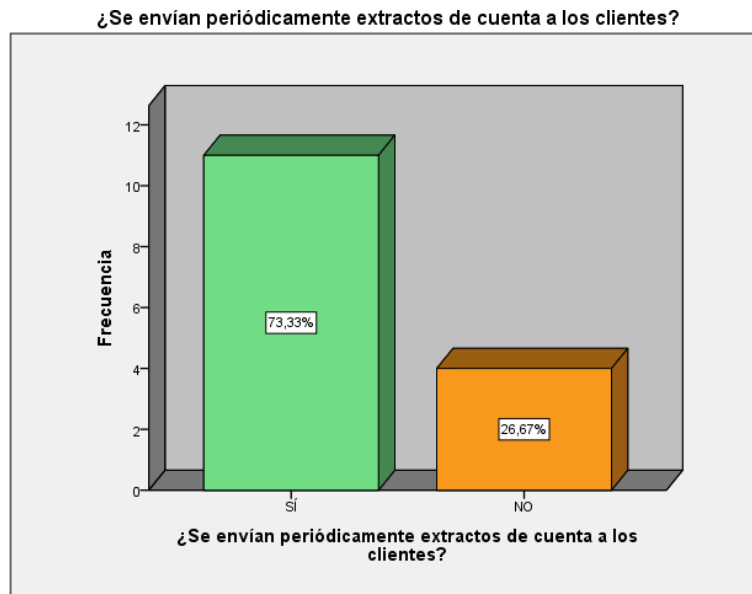
*Resultados de la pregunta N°9*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	4	26,7	26,7	26,7
Válidos	NO	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 73% de encuestados, estimaron que, si se envía periódicamente extractos de cuenta al cliente y, el 26 % señalo que no se envía periódicamente extractosde cuenta a los clientes en la empresa Tagumedica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de control interno nos muestran que la empresa si mantiene actualizado a los clientes con sus estados de cuentas para su pago.

**Figura 9**

*Resultados de la pregunta N°9*



**Tabla 10**

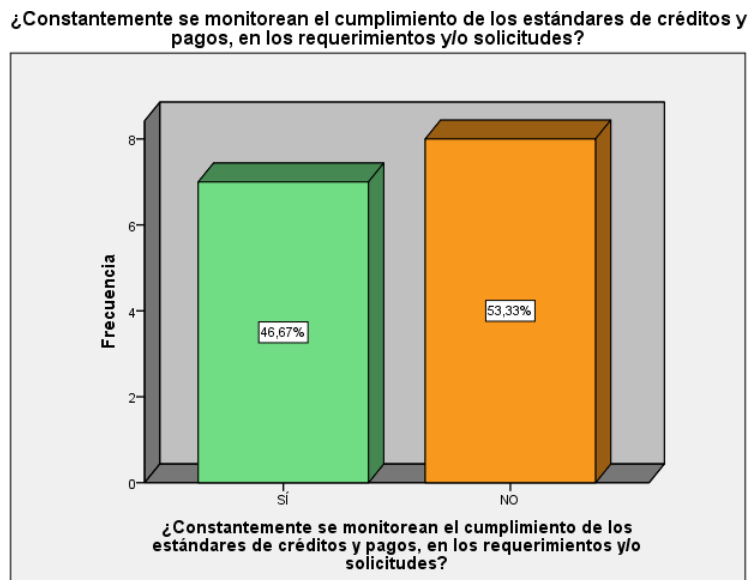
*Resultados de la pregunta N°10*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	6	40,0	40,0	40,0
Válidos	NO	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

**Figura 10**

*Resultados de la pregunta N°10*

La respuesta del 46% de encuestados, estimaron que sí se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes, el 53 % señalo que no se monitorea el cumplimiento de los estándares establecidos en la empresa Tagumedica tal como muestra la figura.



**Tabla 11**

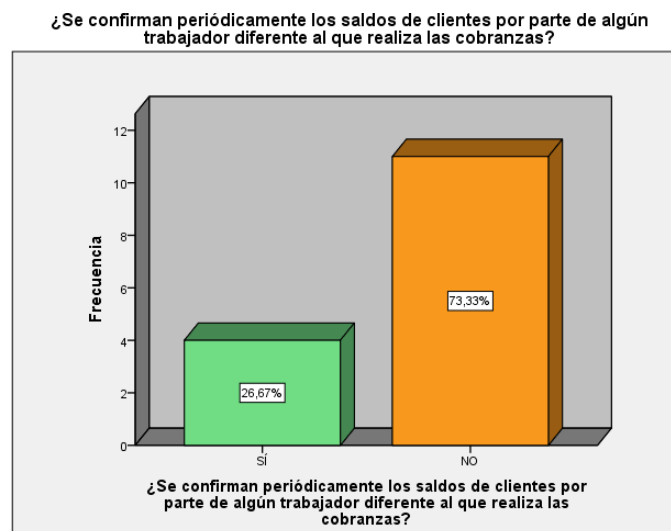
*Resultados de la pregunta N°11*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	8	53,3	53,3	53,3
Válidos	NO	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 46% de encuestados, estimaron que sí se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes, el 53 % señalo que no se monitorea el cumplimiento de los estándares establecidos en la empresa Tagumedica tal como muestra la figura..

**Figura 11**

*Resultados de la pregunta N°11*



**Tabla 12**

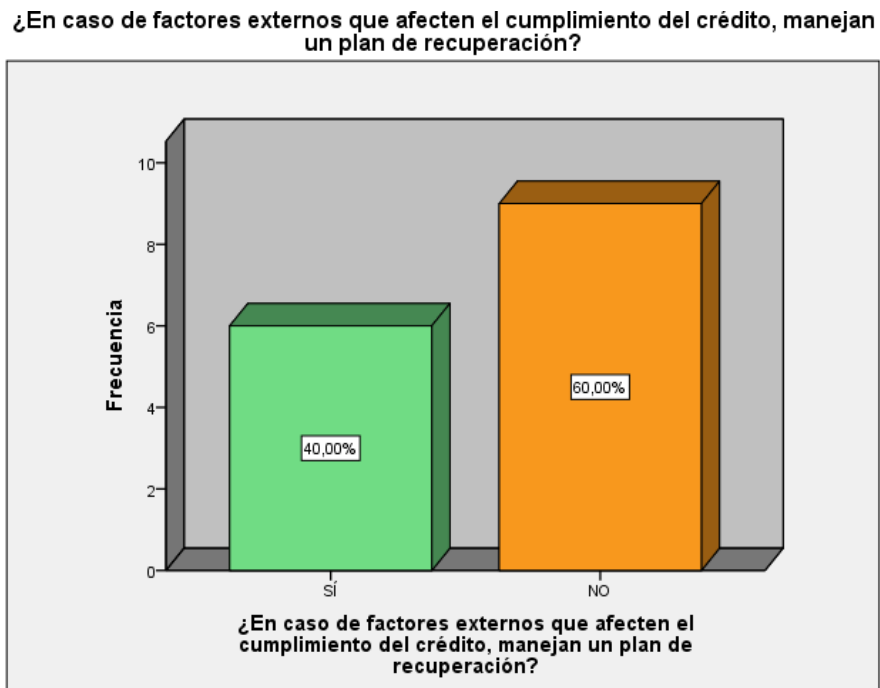
*Resultados de la pregunta N°12*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	6	40,0	40,0	40,0
Válidos	NO	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 40% de encuestados, estimaron que sí manejan un plan de recuperación, el 60 % señalo que no cuentan con ningún plan por si no se da el no cumplimiento de crédito por el cliente dentro de la empresa Tagumédica tal como muestrala figura.

**Figura 12**

*Resultados de la pregunta N°12*



**Tabla 13**

*Resultados de la pregunta N°13*

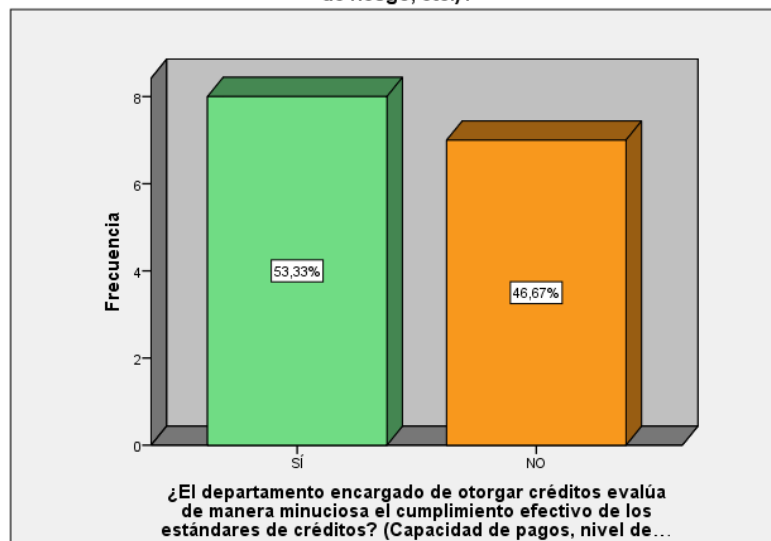
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	6	40,0	40,0	40,0
Válidos	NO	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 53% de encuestados, estimaron que sí se evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos, el 46 % indica que no se realiza evaluaciones para el cumplimiento efectivo de estándares de crédito dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Figura 13**

*Resultados de la pregunta N°13*

¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos? (Capacidad de pagos, nivel de riesgo, etc.)?



**Tabla 14**

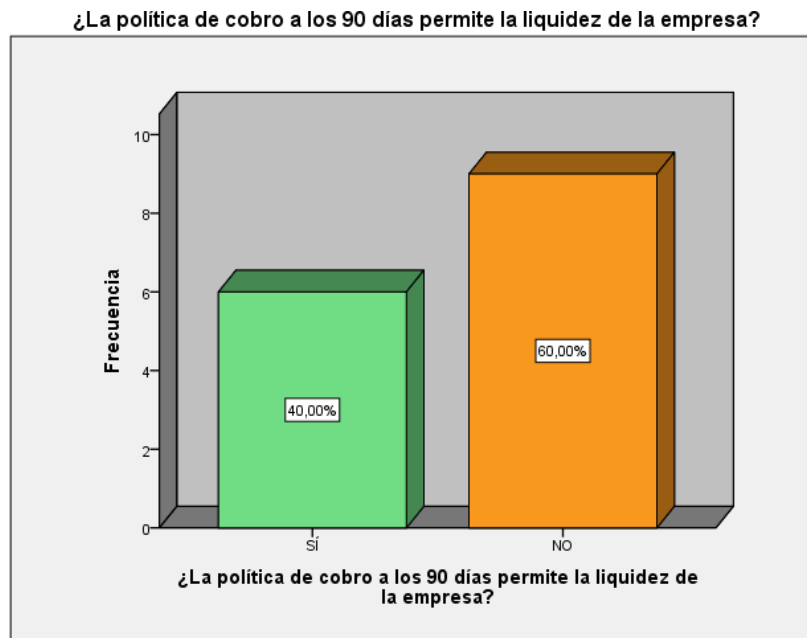
*Resultados de la pregunta N°14*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	11	73,3	73,3	73,3
Válidos	NO	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 53% de encuestados, estimaron que sí se evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos, el 46 % indica que no se realiza evaluaciones para el cumplimiento efectivo de estándares de crédito dentro de la empresa Tagumedica tal como muestra la figura.

**Figura 14**

*Resultados de la pregunta N°14*



**Tabla 15**

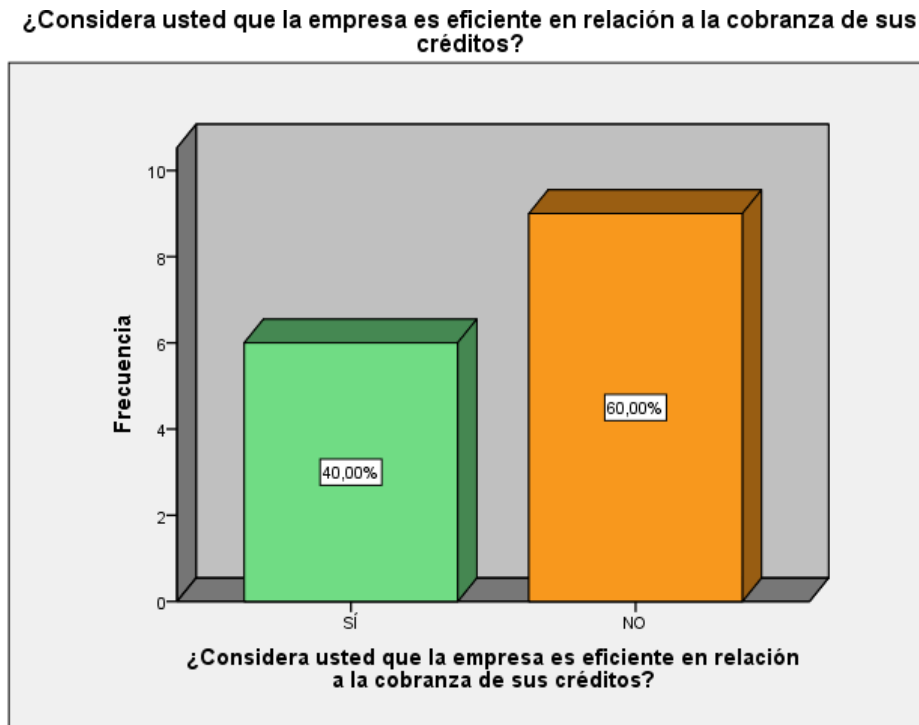
*Resultados de la pregunta N°15*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	8	53,3	53,3	53,3
Válidos	NO	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 46% de encuestados, estimaron que la empresa si trabaja con eficiencia en relación a la cobranza de sus créditos, el 53% califica que no cuenta con una eficiencia en relación de la cobranza dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Figura 15**

*Resultados de la pregunta N°15*





**Tabla 16**

*Resultados de la pregunta N°16*

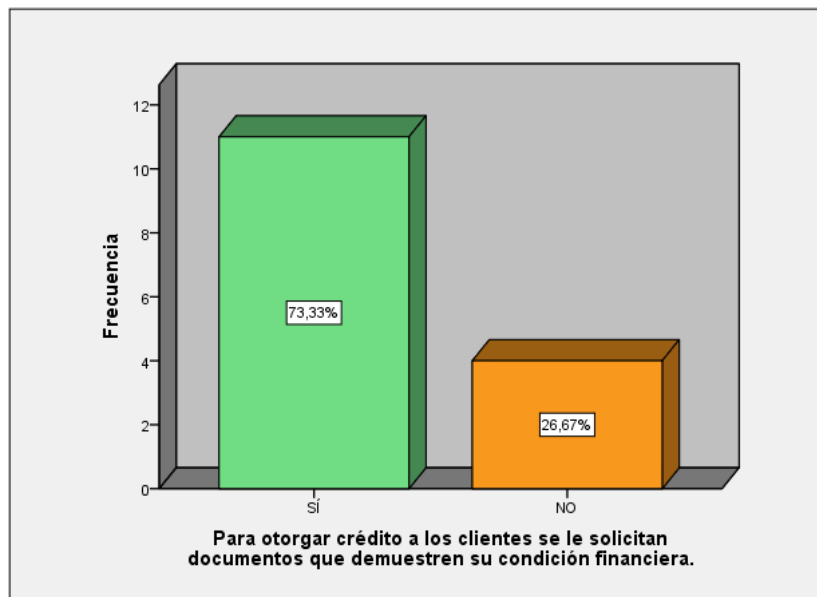
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	5	33,3	33,3	33,3
Válidos	NO	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 73% de encuestados, estimaron que sí solicitan documentos que demuestren su condición financiera, el 26% indica que sí otorgan crédito a los clientes después de una evaluación financiera dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura..

**Figura 16**

*Resultados de la pregunta N°16*

**Para otorgar crédito a los clientes se le solicitan documentos que demuestren su condición financiera.**



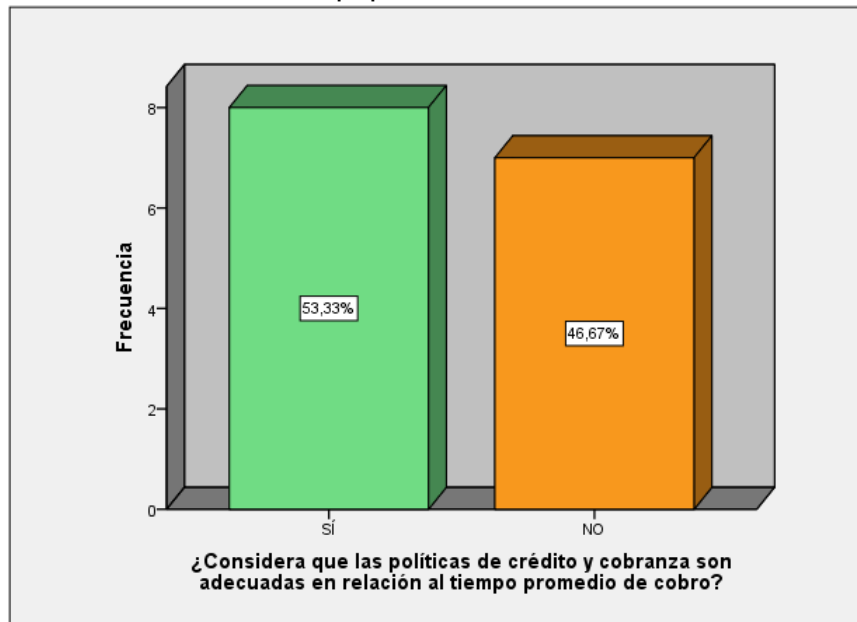
**Tabla 17**

*Resultados de la pregunta N°17*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	10	66,7	66,7	66,7
Válidos	NO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 53% de encuestados, estimaron que sí Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro, el 46% indican que las políticas no son adecuadas en relación al tiempo de cobro dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas por cobrar nos muestran que la no hace de su conocimiento de las políticas dentro de la empresa.

**¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?**



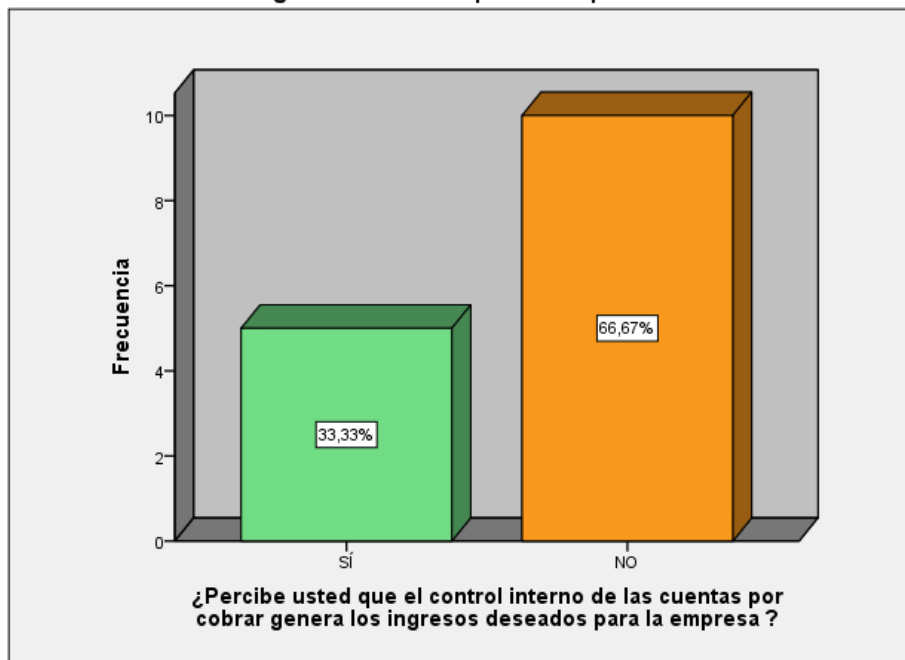
**Tabla 18**

*Resultados de la pregunta N°18*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	3	20,0	20,0	20,0
Válidos	NO	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 33% de encuestados, estimaron que sí perciben que se esté generandolos ingresos deseados para la empresa y, el 66% indican no se están generando los ingresos deseados para la empresa dentro de la empresa Tagumedica tal como muestrala figura. Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas por cobrar nosmuestran que en su mayoría no identifican buenos ingresos deseados dentro de la empresa.

**¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la empresa ?**



**Tabla 19**

*Resultados de la pregunta N°19*

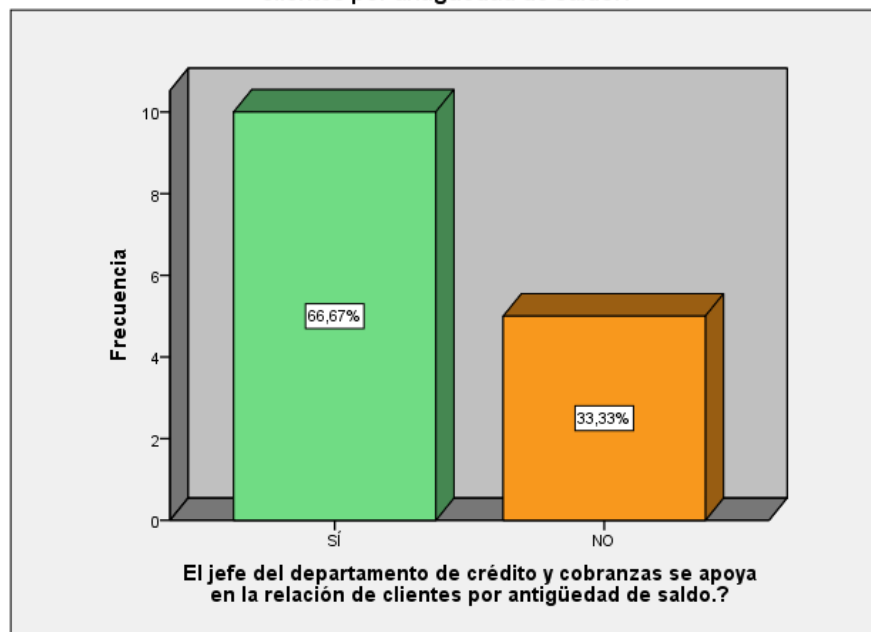
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	5	33,3	33,3	33,3
Válidos	NO	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 66% de encuestados, estimaron que sí perciben El jefe del departamento de crédito y cobranzas se apoya en la relación de clientes por antigüedad de saldo para la empresa y, el 33% indican que no identifican el jefe de departamento de crédito y cobranzas apoye en temas de cobranza morosa dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas por cobrar nos muestran que en su mayoría no identifican buenos ingresos deseados dentro de la empresa.

**Figura 19**

*Resultados de la pregunta N°19*

El jefe del departamento de crédito y cobranzas se apoya en la relación de clientes por antigüedad de saldo.?



**Tabla 20**

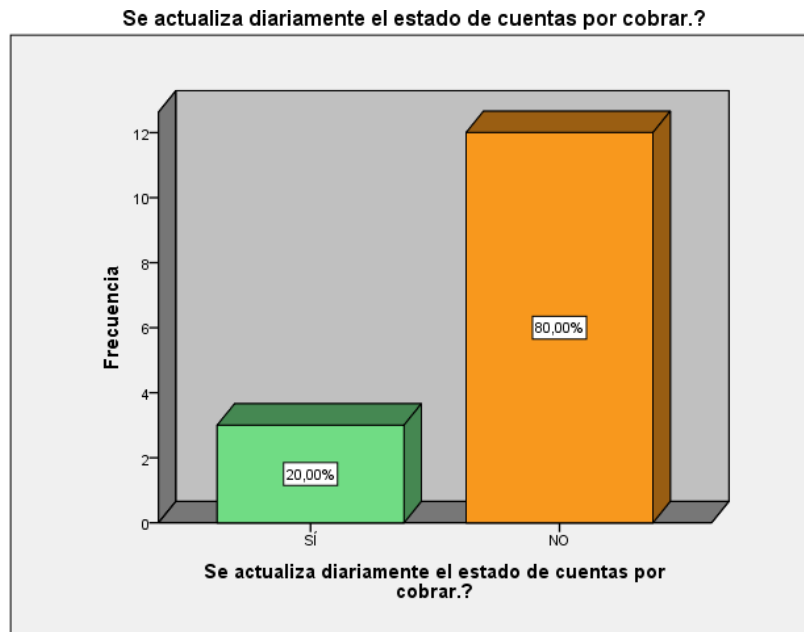
*Resultados de la pregunta N°20*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	3	20,0	20,0	20,0
Válidos	NO	12	80,0	80,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 20% de encuestados, estimaron que sí perciben la actualización diaria de los estados de cuentas y cobrar y, el 80% que no se está actualizando diariamente las cuentas por cobrar dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas por cobrar nos muestran que en su mayoría no se está actualizando por ende no se está realizando correctamente la gestión de cobranza dentro de la empresa.

**Figura 20**

*Resultados de la pregunta N°20*



**Tabla 21**

*Resultados de la pregunta N°21*

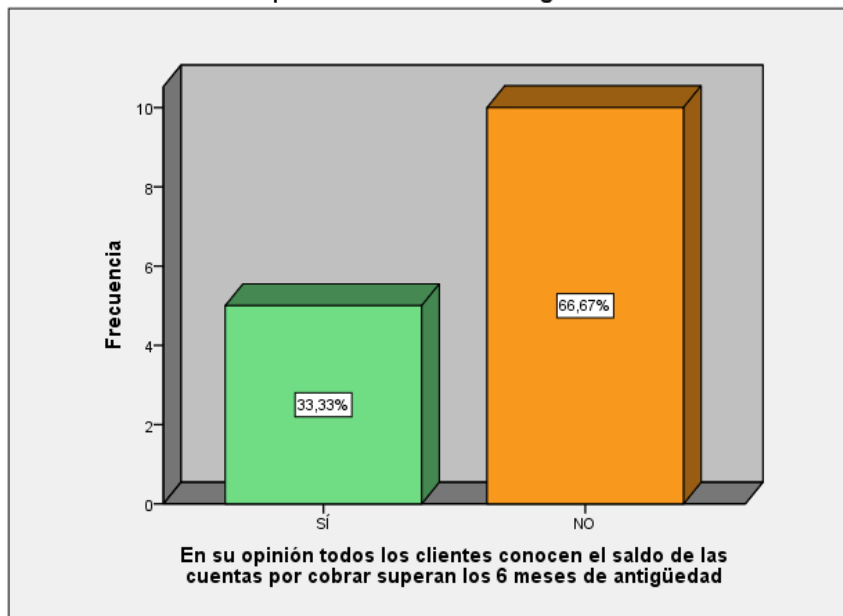
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	4	26,7	26,7	26,7
Válidos	NO	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 33% de encuestados, En su opinión todos los clientes conocen el saldode las cuentas por cobrar superan los 6 meses de antigüedad y, el 66% identifican que los clientes no conocen el saldo de sus cuentas por cobrar dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Tabla 21**

*Resultados de la pregunta N°21*

**En su opinión todos los clientes conocen el saldo de las cuentas por cobrar superan los 6 meses de antigüedad**



**Tabla 22**

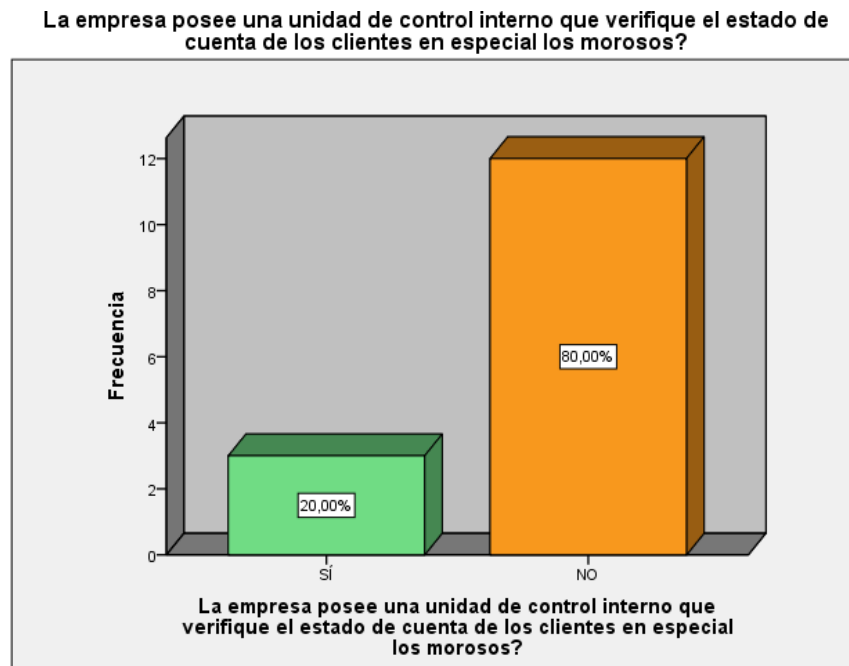
*Resultados de la pregunta N°22*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	9	60,0	60,0	60,0
Válidos	NO	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 33% de encuestados, En su opinión todos los clientes conocen el saldode las cuentas por cobrar superan los 6 meses de antigüedad y, el 66% identifican que los clientes no conocen el saldo de sus cuentas por cobrar dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Figura 22**

*Resultados de la pregunta N°22*



**Tabla 23**

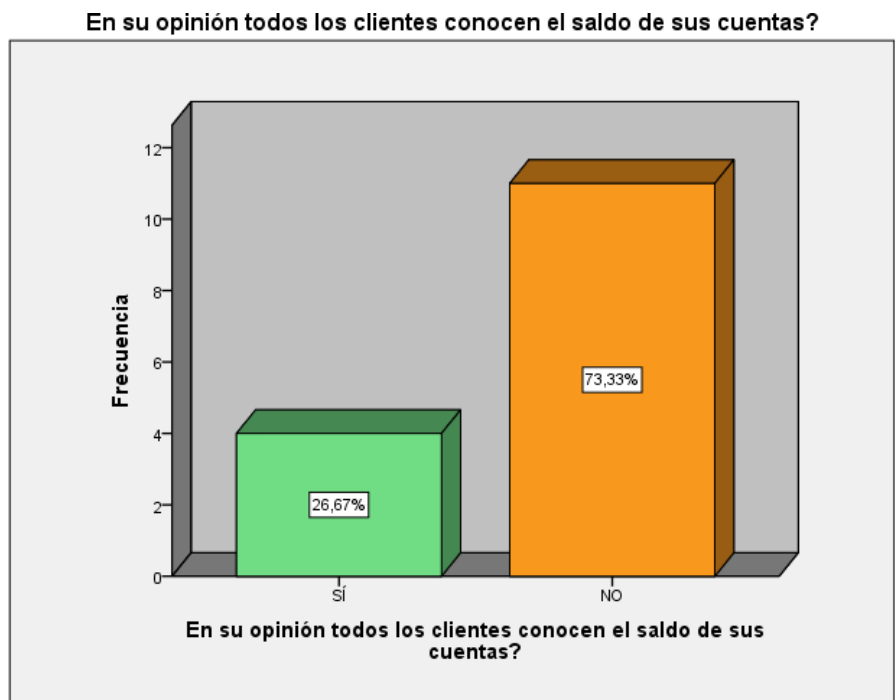
*Resultados de la pregunta N°23*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	4	26,7	26,7	26,7
Válidos	NO	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 26% de encuestados, estimaron que sí perciben El jefe del departamento de crédito y cobranzas se apoya en la relación de clientes por antigüedadde saldo para la empresa y, el 73% indican que no identifican el jefe de departamento de crédito y cobranzas apoye en temas de cobranza morosa dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

**Figura 23**

*Resultados de la pregunta N°23*





**Tabla 24**

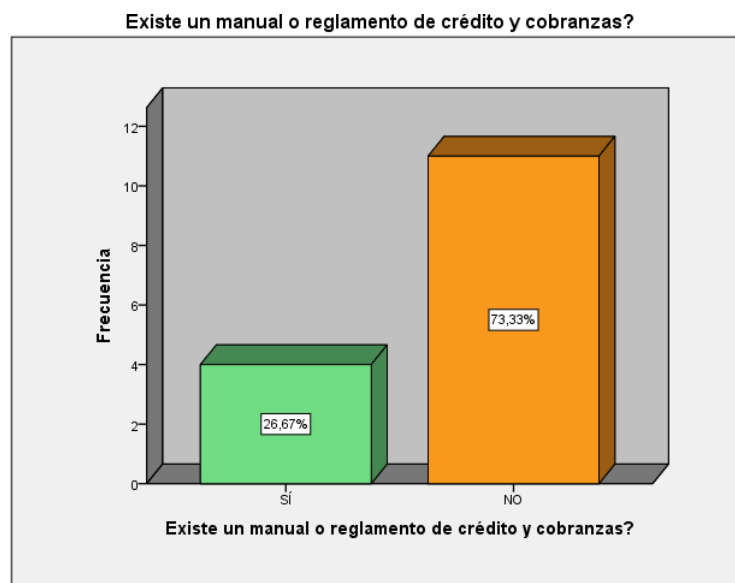
*Resultados de la pregunta N°24*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SÍ	12	80,0	80,0	80,0
Válidos	NO	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

La respuesta del 60% de encuestados, estimaron que el plazo del crédito es muy riguroso en cuanto a las cuentas por cobrar para la empresa y, el 40% identifican que no es tan riguroso el plazo de crédito otorgado por la empresa tagumédica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas por cobrar nos muestran que en su mayoría identifican que el plazo de crédito muy riguroso dentro de la empresa.

**Figura 24**

*Resultados de la pregunta N°24*



## V. DISCUSIÓN

En la empresa Tagumédica S.A. S.A actualmente cuenta con 20 años siendo una de las reconocidas empresas en venta de dispositivos médicos ,establecido a nivel nacional en diferentes provincias de nuestro Perú e internacionalmente como Colombia , Chile , China y México. Según Chalupo (2007) interpreta que el manejo de la cartera de cobranza es de gran importancia ya que ayuda a las empresas a identificar y plantear cómo se debe trabajar, recaudar, y que complicaciones podría existir y que pueda interferir y perjudicar el sistema financiero. de tal forma como indica el autor es vital tener fijado nuestras las políticas de crédito y gestión de cobranza debe ser un documento de forma orientativo para asegurar que se cumplan los lineamientos en beneficio para la empresa.

Según el estudio de análisis de la Empresa Tagumédica S.A. El objetivo principal es establecer estrategias de cobranza empezando por un control interno, actualizando las normas de crédito y cobranza, estrategias de cobranza, buen manejo de sistema ya que como resultado de las encuestas el 53% mencionan que no es de conocimiento las funciones y normas de control interno.

De acuerdo a la gestión de revisión y diagnóstico de las cuentas por cobrar clientes de la organización se evidencia que la cartera morosa al 30 septiembre es de 65%, un porcentaje alto sobre lo normal, lo cual esto está generando un gran impacto de forma negativa en la liquidez y flujo de caja. Actualmente, la organización se está viendo afectada por el incumplimiento de pagos de cobranza por parte de nuestros clientes tanto nacionales como del exterior, aumentando nuestra cartera de clientes morosos y muchos incumplimientos de pago y por consiguiente el flujo de caja.

Parte de la política de la organización se ha evidenciado que no todas las áreas involucradas están conscientes y tiene conocimiento que existe un procedimiento de crédito y políticas de cobro siendo un punto de desequilibrio de la empresa.

Al igual que la actualización de los procedimientos de una gestión de cobranza desde el inicio de una venta hasta el pago de sus cuentas por cobrar según la alineación y aprobación de crédito efectuado por finanzas.

La empresa actualmente no cuenta con políticas actualizadas claras y concisas que haga cumplir puntualmente los lineamientos y gestión de cobranza, en un 92% ha aumentado nuestro índice de morosidad, esto ha conllevado en porque el índice ha aumentado, esto debido a que en la actualidad nos hemos visto afectados todas las entidades por el tema de la pandemia esto se ha visto reflejado en el tema financiero debido a ello hemos obtenido pocos ingresos tanto locales como extranjeros.

El 80% de encuestados, estimaron que sí existen responsables para la identificación y aprobación de las líneas de crédito para nuestros clientes nuevos obteniendo como resultado en un 20% indica que no tienen conocimiento de que exista responsable para la autorización para brindar créditos dentro de la empresa Tagumédica tal como muestra la figura.

Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas cobranza nos plantea que la organización no está efectuando la comunicación e información adecuada los responsables de brindar créditos, por ende, no es favorable para la organización. Para tal caso es oportuno que se pueda brindar información a todos los colaboradores de la actualización de quienes son los responsables para poder calificar, evaluar y autorizar la evaluación, aprobación de la línea de crédito.

Parte de nuestras preguntas realizadas a nuestros colaboradores otra de las preguntas con mayor porcentaje es que el 26% de encuestados, estimaron que todos los clientes no conocen su estado de cuenta actual y, el 73% indican que si tienen conocimiento que los clientes conocen lo que tienen por pagar tal como muestra la figura.

Según imágenes de la actual situación como variable de cuentas por cobrar nos

muestran que en su mayoría los clientes no tienen información actualizada, la cual no se está haciendo el seguimiento adecuado.

Generando la ampliación de clientes morosos aumentando la cartera y perjudicando la situación financiera. La cual se está buscando mejorar como sistema y capacitando al personal adecuando para que pueda hacer dicha gestión de mejora para contribuir con la mejora de la organización.

Pregunta de mayor enfoque sobre los extractos en referencia a la cobranza se identificaron que el 73% de personal estimaron que, efectivamente sí se está enviando periódicamente extractos de cuenta al cliente y, el 26 % señaló que no se está cumpliendo con enviar periódicamente los estados de cuenta a los clientes de la empresa Tagumedica tal como muestra la figura. Según imágenes de la actual situación como variable de la cobranza nos identifica que la empresa no mantiene actualizados a los clientes. Es por ello que se debe realizar seguimiento adecuado para el envío masivo directamente del sistema que no tome mucho tiempo y sea de manera semanal esto ayudará a mejorar los costos financieros.

## VI CONCLUSIONES

- Se ha podido identificar en base a los resultados el mayor problema radica en base al no cumplimiento de estándares y lineamientos que por consiguiente no han sido actualizados ni comunicados dentro la organización y las áreas involucradas, a su vez no se han actualizado y mantienen lineamientos que a la fecha ya no se está realizando, debido a ello se está generando estas fallas y retrasos en los pagos.
- La empresa debe mejorar en muchos factores ya que al no contar con los ingresos de nuestra cobranza se ve en efecto el no cumplimiento de nuestras obligaciones como empresa tanto en lo interno como externo ,en lo previsto según los resultados hace mención la falta de comunicación entre las áreas involucradas tanto del área de ventas , área de cobranza y finanzas , se resalta también la rotación interna de personal y la falta de capacitación para el personal nuevo , el no conocimiento de las funciones a realizar .
- Se busca como objetivo mantener informado a todas las áreas involucradas de los nuevos cambios. El formato de evaluación tiene como fin saber si el cliente nuevo está apto para trabajar con créditos y condición de pago, dentro ello se evaluará y se aprobará la condición de trabajo para con el cliente.
- Dentro lo mencionado está ayudará a validar a nuestros clientes actuales en identificar dónde se está dando las malas prácticas del no cumplimiento de políticas de crédito, identificando que también se está realizando una mala gestión de cobranza y no se esté proporcionando la comunicación e información adecuada dentro del área y para con el cliente.

- Como objetivo se busca implementar nuevas estrategias de cobro de manera que se pueda involucrar a las entidades bancarias para una mejor gestión de cobranza oportuna, previa negociación con el cliente. Se realizaron reuniones con cada entidad para conocer acerca del tema de facturas negociables y en qué consiste, costo y tiempo. Como segundo punto se evaluó que clientes dentro de nuestra cartera están calificados para trabajar con ese método y que bancos podrían trabajar con ellos.
- Se elaborará una capacitación adecuada para el uso del sistema SAP por lo cual, se sugirió y actualmente se está realizando el curso de taller en el buen manejo del sistema SAP propuesta planteada y aprobada por la gerencia, ya que al saber manejar mejor las herramientas podemos realizar reportes de suma importancia y ejecución de la cobranza y revisión de la cobranza. Como objetivo principal nos ayudará a realizar mejor las gestiones de cobranza y expandir el conocimiento al personal de la empresa tagumédica.
- Se realizará un análisis y se determinará que de manera mensual se dará la revisión y verificación del cumplimiento de los lineamientos establecidos en referente a la gestión de cobranza en base a indicadores establecidos tomando en cuenta los siguientes puntos tales como satisfacción y cumplimiento del cliente, ingresos, comunicación.

## VII RECOMENDACIONES

La empresa Tagumedica deberá realizar un diagnóstico sobre los costos financieros y la situación financiera cada cierto periodo de forma continua, esto con el fin de que la organización maneje una buena gestión de cobranza y evitando moras en los pagos de clientes y poder obtener buenos ingresos permitiendo que la empresa obtenga buenos resultados.

Al Jefe inmediato de finanzas se le recomienda gestionar capacitaciones a los encargados del área de cobranza a que puedan generar reportes y buen uso del sistema a su vez dar indicaciones para el buen uso de las normas y políticas de crédito ante un nuevo cliente. Esto con el fin que el personal conozca y maneje adecuadamente las funciones y el buen uso del sistema. Establecer nuevas políticas y líneas de crédito que nos pueda garantizar el cumplimiento y recuperación de las cuentas por cobrar cumpliendo con los plazos establecidos, requisitos y lineamientos. Por ello es vital que se puedan establecer y difundir a todas las áreas involucradas para ser de su conocimiento ante un nuevo cliente.

Periódicamente se deberá analizar las cuentas por cobrar generando un reporte de manera mensual con el fin de medir la capacidad de endeudamiento por canal y sector y establecer estrategias para reducir el porcentaje de endeudamiento por cada cliente haciéndose cumplir los lineamientos ya establecidos y evitar riesgos de endeudamiento en porcentaje mínimo. Así mismo esta política deberá cumplirse de manera periódica para en su efecto se vea reflejado en el flujo de caja.

## REFERENCIAS

Alonso, C., & Díaz, R. (2019). *El sistema de control interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzado ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima.*

Aranda, V. (2010). *La Administración de las cuentas por cobrar en la empresa Vivar. Cuenca.*

Avila. (2007). *Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito.*

Arroyo, F., & Rodríguez, W. (2018). *Las políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la sociedad de beneficencia pública de Trujillo, La Libertad*

Asociación de Bancos del Perú. (2019). *Home. Obtenido de <https://www.asbanc.com.pe/> Bacalao, M. (2013). *Génesis del control interno. Contribuciones a la Economía.**

Avelino, M (2017); *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Empresa Adecar Cía. Ltda.; Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, estudio de la empresa Adecar Cía. Ltda., Ecuador, recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresa-ade-car.html>*

Arroba, J y Solís, T. (2017, septiembre). *Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>*



- Bone, J. (2015). *Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta "imprecompu" en Santo Domingo de los Tsáchilas [Tesis de pregrado]. Universidad Regional Autónoma de Los Andes.*
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control Interno. Profit.* Beasley, A. (2007). *Auditoría. Un enfoque Integral. Pearson*
- Brachfield, P (2015), *Políticas de créditos normales, restrictivos o flexibles, Blog de Plataforma multisectorial contra la morosidad, recuperado de: <http://www.pmcm.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-oflexibles>.*
- Cárdenas, M y Velasco, B. (2013, octubre). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Colombia. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v32n1/v32n1a03.pdf>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro. Editorial Profit.*
- Buján, A. (2018). *Servicios financieros. Obtenido de Enciclopedia financiera: <https://www.encyclopediainanciera.com/instrumentosfinancieros/serviciosfinancieros.htm> Cabeza, R.*
- Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica. s/e.* Castro, J.
- Castro, J. (2014). *Crédito y Cobranza. Grupo Editorial Patria.* 103
- Cepeda, G. (2000). *Autoría y Control Interno. McGraw– Hill.*

- Chiluisa, Y. (2008). *Gestión del riesgo de crédito y su impacto en la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*.
- Cilloniz, F. (2020). *Producción nacional de carne bovina creció 2.2% en 2019*. Obtenido de <https://agraria.pe/noticias/produccion-nacional-de-carne-bovina-crecio-2-2-en-2019-22185>.
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco conceptual del control interno*.
- Credivalores (2017), políticas de cobranza, recuperado de: [https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/politicas\\_de\\_cobranzas\\_marzo\\_2017.pdf](https://www.credivalores.com.co/sites/default/files/politicas_de_cobranzas_marzo_2017.pdf)
- Fernando, G (2012), seis claves para mejorar las cobranzas, recuperado de: <http://www.buenosnegocios.com/notas/38-6-claves-mejorar-las-cobranzas>
- Fernando, G (2012), seis claves para mejorar las cobranzas, recuperado de: <http://www.buenosnegocios.com/notas/38-6-claves-mejorar-las-cobranzas>
- González & Vera. (2013). *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix CA, periodo 2011*. (Tesis de Licenciatura). Ciudad Guayana : Universidad Nacional Experimental de Guayana.
- González, R. (2016)). *Aplicación del reglamento para el funcionamiento de fondos de caja chica caso: Cotel Gestión 2014*. (Tesis de Licenciatura). La Paz: Universidad de San Andrés .
- García, M., & Pariona, E. (2018). *Aplicación de “GOOGLE FORMS” para Mejorar la Gestión de Procesos Productivos en Estudiantes del Segundo Grado de la Institución Educativa “SAN LUIS GONZAGA” de Ica-2018*. Huancavelica-Perú

Gonzales, A y Vera, E (2013, mayo), *Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011 trabajo de grado para obtener el título de licenciadas en Contaduría Pública, estudio de la empresa Hierros San Félix CA, Guayana.* Recuperado de: [https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/economicas\\_6/contaduria\\_publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/economicas_6/contaduria_publica/87%20a%20gonzalez.pdf)

Hernández, R (2004), *Metodología de la investigación, La Habana. 2004,* recuperado de [https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n\\_no\\_experimental](https://www.ecured.cu/Investigaci%C3%B3n_no_experimental)

Higuerey, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar. Villa Universitaria : Universidad de Los Andes.*

HERZ, J. (2015) Apuntes de contabilidad financiera. Lima: Copyright. □ KOONTZ, Harold y WEIHRICH, Heinz (2013)

J., C. J., & Lawrence J, C. (2012). *Principios de la Administración Financiera.* Mendoza. (2011). *Análisis de Ratios Financieros.*

LOZANO, Pedro (2018) *Caracterización del control interno de las empresas privadas del sector servicios del Perú: Caso empresa Cepein EIRL (Tesis Título de Magister en Auditoría).* Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

MANTILLA, S. (2010) *Control Interno.* Bogotá: ECOE Ediciones.

Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la Empresa PROMOCHARTERS*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 13 de setiembre de 2022, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPR ESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

ORDOÑEZ, Ana y URGILÉS, Carmen (2013) *Evaluación del Sistema de Control Interno a los procesos de compra y venta de Zona Muebles Cía Ltda (Tesis Titulo de Contador Públicoy Auditor)*. Cuenca: Universidad de Cuenca.

Palacio, R. (2012). *Manual de Procedimiento para el Control de las Cuentas por Cobrar*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 8. Recuperado el 12 de setiembre de 2022, de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012a/control-cuentas-cobrar.html>

ORTEGA, María (2016) *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la de Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, periodo 2015 (Tesis Titulado de Ingeniería de Contabilidad y Auditoría)*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas.

Peralta Peralta, K. I. (2018). *Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Distribuciones Merin S.R.L. - año 2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.

Pearson Educación.Blog tesis investigación. (2017). *Metodología de investigación*. Obtenido de <https://tesisinvestigacion-cientifica.blogspot.com/2017/06/que-es-la-validez-en-unainvestigacion.html>.

Talavera, H (2017) *¿conoces la importancia de las cuentas por cobrar?, información y recurso para empresarios, asesora Pymes, Perú, recuperado de: <http://www.asesorapyme.org/2017/06/22/importancia-de-las-cuentas-por-cobrar/>*

Univia (2016), *Políticas de cobranza, recuperado de: <http://univia.info/politicas-de-cobranza/>*

Villegas, A., & Iglesias-Navas, M. (2016). Factores que inciden en el éxito o fracaso en el proceso de exportación de las Pymes. *Investigación y Desarrollo en TIC*, 7(1).

## ANEXOS

**Tabla de Operacionalización de Variables**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medicación
Control interno	El control se entiende como aquel proceso que es supervisado por una persona encargada con el fin de asegurar las actividades que se planifica y se realice dentro de la organización de tal manera que nos genere la seguridad y contabilidad de las operaciones gestionadas dentro de las áreas (Estupiñan 2025)	El control interno es un proceso la cual es realiza por el directorio de la organización diseñado para proporcionar seguridad razonable, efectividad y eficiencia de las operaciones como tambien la suficiencia y confiabilidad de la financiera y cumplimiento de las leyes. regulaciones aplicables (Estupiñan 2015)	Actividad de control	Conciliación diaria de ingresos. Manual de funciones Control documentario	1.2.3.4	Ordinal
			Comunicación	Elabora reportes sobre cuentas por cobrar. Se da la información necesaria,	4,5,6,7	
			Supervisión	Realiza supervisión parcialmente. Procedimiento de supervisión y comunicación	8,9	
			Evaluación de riesgo	Realiza evaluacion de fraude Políticas identificación de riesgos.	10,11	

Variable	Definición Conceptual	Descripción Conceptual	Dimensiones	Indicador	Items	Escala de medicación
Cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar es el intercambio de un bien o servicio gestionado por una venta realizada a la cual se le genera un crédito según la evaluación está misma se da un determinado tiempo para su cancelación de acuerdo a las políticas de cada organización el cual se convierte en un activo para la empresa (Gama 2013)	El objetivo del área es controlar las cuentas por cobrar y sean cobradas de manera oportuna identificando riesgos que esta misma pueda retrasar y generar carteras morosas, El logro de esta meta comprende tres temas: 1. Evaluación de crédito y selección para su otorgamiento. 2. Control de archivos sobre maestros de cobranza, 3. Control de supervisión de crédito. (Lawrence y Chad, 2012. p. 558)	Procedimientos de cobranza	Políticas de cuentas por cobrar	12,13,14,15	Ordinal
				Control de los procedimientos de cobranzas		
				Periodo promedio de cobro		
			Control apropiado de cobros a clientes morosos	Supervisión de cobros hasta su ingreso a bancos	16,17,18,19,20	
				Reporte de cuentas por cobrar		
			otorgamiento de crédito	Revisión de la antigüedad de deuda de clientes	21,22,23,24	
				Procedimiento de evaluación de crédito		
				Políticas de crédito		

## Instrumentos de recojo de información

Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa TAGUMEDICA S.A. , periodo 2022 Buen día/tarde la presente encuesta tiene por objetivo determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Tagumedica S.A. 2022 . Por lo que se le solicita ser lo más objetivo posible con sus respuestas, aclararle del mismo modo que la presente investigación es de carácter anónimo. Por lo que posee la total libertad de responder a las premisas planteadas.

tener en cuenta la siguiente escala antes de marcar			
0=NO y 1=SI		Escala	
		0	1
1	¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?		
2	¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las áreas?		
3	¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos?		
4	¿Cuentan con sistema diseñado para un mejor control y seguimiento de crédito?		
5	¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?		
6	¿Se comunican los reportes de cobros generados por el área cobranzas?		
7	¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?		
8	¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?		
9	¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?		
10	¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?		
11	¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos? (Capacidad de pagos, nivel de riesgo, etc)?		



12	La política de cobro a los 90 días permite la liquidez de la empresa		
13	¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos?		
14	Para otorgar crédito a los clientes se le solicitan documentos que demuestren su condición financiera		
15	¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?		
16	¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la empresa?		
17	El jefe del departamento de crédito y cobranzas se apoya en la relación de clientes por antigüedad de saldo		
18	Se actualiza diariamente el estado de cuentas por cobrar.		
19	En su opinión usualmente los saldos de las cuentas por cobrar superan los 6 meses de antigüedad.		
20	La empresa posee una unidad de control interno que verifique el estado de cuenta de los clientes en especial los morosos,		
21	En su opinión todos los clientes conocen el saldo de sus cuentas,		
22	Es muy riguroso el plazo del crédito		
23	Existe un manual o reglamento de crédito y cobranzas,		
24	Existen responsables para la evaluación , aprobación y autorización de los créditos,		



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TAGUMEDICA S.A – LIMA-2022", cuyo autor es PUMA VILCA MELINDA LETICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 25 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GINO EDUARDO MOLINA MUÑOZ <b>DNI:</b> 41735065 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9477-5568	Firmado electrónicamente por: GMOLINAMU el 25- 11-2022 05:46:51

Código documento Trilce: TRI - 0454372