



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Control Interno de las Cuentas por Cobrar y Liquidez de la Empresa  
Rich de los Andes S.R.L. en el distrito de Miraflores, periodo 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

Panéz Moreno Kareem Johana

**ASESOR:**

Dr. Bernardo Cojal Loli

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría y peritaje

LIMA – PERÚ

**Año 2017**

**Página del Jurado**

.....  
**Presidente**

.....  
**Secretario**

.....  
**Vocal**

### **DEDICATORIA:**

Dedico este trabajo a Dios por haberme guiado y haber puesto a las personas indicadas en mi camino para hacer esto posible. Así también lo dedico a mi hija Ayumi quien me acompañó en cada momento de esta difícil labor. Y finalmente a mi asesora quien tuvo la paciencia para guiarme hasta tener el producto final.

***La autora***

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora quien dedicó su valioso tiempo y paciencia para inculcarme la enseñanza necesaria para desarrollar el presente trabajo de investigación y a mi familia por su comprensión y apoyo incondicional.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Karem Johana Panez Moreno, estudiante de la facultad de contabilidad del programa Sube de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 44840205, con la tesis titulada “Control Interno de Cuentas por Cobrar y liquidez de la empresa Rich de Los Andes S.R.L, distrito de Miraflores, Lima – Perú, periodo 2015”.

Declaro bajo juramento que:

La presente tesis es de mi autoría y he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido plagiada es decir no ha sido presentada anteriormente para la obtención de algún grado académico.

La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros. Así también los resultados obtenidos son reales, es decir han sido obtenidos a través de métodos validos de recolección de datos.

Por lo antes expuesto y mediante la presente asumo frente a la Universidad Cesar Vallejo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría u originalidad referente al contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a la Universidad y frente a terceros de cualquier daño que pudiera causar por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudiera causar por el incumplimiento de lo antes mencionado.

**Karem Johana Panez Moreno**

**DNI. 44840205**

## **PRESENTACION**

Estimados miembros del jurado:

Tengo el agrado de presentar a ustedes la tesis titulada Control interno de cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL año 2015, con el fin de poder obtener el título profesional de Contador Público.

La presente investigación tuvo como objetivo general establecer la relación que existe entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL.

Quedo a la expectativa que el trabajo presentado cumpla con sus expectativas.

La autora

## RESUMEN

La presente investigación se centraliza en el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L., quien tuvo como objetivo principal identificar la relación que existe entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez. Así mismo con el fin de conceptualizar la teoría, el autor Samuel Alberto Mantilla define el control interno y expone sus cinco componentes los cuales son ambiente de control, valoración de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. Así también el autor Jaime Flores Soria define de forma concisa la liquidez y da a conocer los ratios que son indispensables para poder medirla los cuales son capital de trabajo, liquidez corriente y liquidez severa.

Metodológicamente fue tipo aplicada, descriptivo correlacional con un diseño no experimental. Así también la población y la muestra estuvieron conformadas por un total de 17 personas. Es decir, se tuvo una muestra censal ya que se consideró la misma cantidad de personas utilizadas tanto para la población como para la muestra.

La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. A través del cual se obtuvo información acerca de las deficiencias existentes en la compañía. Información que resulta de utilidad para el tesista, ya que le permite poder sacar conclusiones y poder sugerir recomendaciones sobre el uso de un sistema de control interno relacionado a las cuentas por cobrar y liquidez de la compañía.

Finalmente se concluye que resulta relevante la implementación de un sistema de control interno en todas las áreas de la compañía.

Palabras claves: control interno, liquidez, cuentas por cobrar.

## **ABSTRACT**

This research focuses on the internal control of accounts receivable and liquidity of the company Rich De Los Andes S.R.L., whose main objective is to identify the relationship between the internal control of accounts receivable and liquidity. In order to conceptualize the theory, the author Samuel Alberto Mantilla defines the internal control and exposes its five components which are environment of control, risk assessment, control activities, information and communication and monitoring. So the author Jaime Flores Soria concisely defines the liquidity and gives us the ratios that are indispensable to be able to measure them which are working capital, current liquidity and severe liquidity.

The methodologically applied type was descriptive correlational with a non-experimental design. So the population and the sample were made up of a total of 17 people. That is, we had a probabilistic sample since we considered the same number of people used for both the population and the sample.

The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. Through which information was obtained about deficiencies in the company. Information that is useful for the thesis, since it allows you to draw conclusions and be able to suggest possible recommendations on the use of an internal control system related to accounts receivable and liquidity of the company.

Finally, it is concluded that the implementation of an internal control system in all areas of the company is relevant.

**Key words:** internal control, liquidity, accounts receivable.

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación de estudio	38
1.6. Hipótesis	42
1.7. Objetivos	43
II. MÉTODO	44
2.1. Diseño de la investigación	45
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	49
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiablez.	50
2.5. Métodos de análisis de datos.	55
2.6. Aspectos éticos	55
III. RESULTADOS	57
3.1. Control Interno	58
3.2. Validación de Hipótesis	129
IV. DISCUSIÓN	135
4.1. Discusión	136
V. CONCLUSIÓN	138
5.1. Conclusión	139
VI. RECOMENDACIONES	139
6.1. Recomendaciones	141

VII. REFERENCIAS	144
ANEXOS	147
Anexo 1: Instrumento.	
Anexo 2: Validación de los instrumentos.	
Anexo 3: Matriz de consistencia.	
Anexo 4: Organigrama de la empresa.	

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

En la búsqueda de investigaciones remotas al respecto de control interno tuvo sus inicios a finales del siglo XIX cuando los hombres de negocios notaron aumento en la producción y se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización es así que se preocuparon por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses. Siendo así que La primera definición formal de Control Interno fue establecida originalmente por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados – AICPA en 1949.

Los medios para vigilar la corrección de las operaciones financieras en las compañías, emergieron espontáneamente en la sociedad post-industrial. Una de las primeras herramientas que serviría para dicho cometido, sería el control interno desarrollado en la primera mitad del siglo XX. En adelante, este concepto sería aplicado por los contadores independientes para el examen de los estados financieros de las compañías. La comprensión de que el control interno es un elemento esencial para la buena marcha de las compañías en los Estados Unidos, se nutrió de dos eventos ocurridos en los años 70. En primer lugar, El Watergate Affaire en 1972 y sus devastadoras consecuencias políticas y en segundo lugar, el informe remitido por la Securities and Exchange Commission (SEC) al Senado en 1976, en el que revelo la participación de grandes corporaciones en prácticas cuestionables en el exterior.

Estas circunstancias, terminaron por despertar la preocupación de los legisladores americanos y convencerlos acerca del valor del control interno en las compañías. En ese sentido la TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING, creo en Estados Unidos en 1985 el grupo de trabajo bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING

ORGANIZATIONS) el cual luego de más de cinco años de tarea realizada en 1992 publicó el denominado INFORME COSO sobre el control interno, que surgió como respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida.

Con referencia a la liquidez nos remontamos a mediados del siglo XVII en Europa donde surgen los primeros ejemplos de papel moneda. Previamente se había generalizado la custodia del oro y de las joyas de las familias adineradas por parte de los orfebres, quienes entregaban resguardos con su firma y sello a los depositantes. Al igual que los pagarés, tales resguardos acabarían siendo aceptados como medios de pago en las transacciones. El uso de ambos documentos hacía más rápidos y seguros los intercambios, al evitar tener que cargar con pesadas piezas de oro o plata en los largos y peligrosos viajes de la época. Posteriormente durante el siglo XVIII fueron sustituyéndose gradualmente los pagarés, vales, bonos, etc., por billetes.

En contextos nacionales como en el Perú las empresas privadas requieren de personas que sepan desenvolverse con propiedad, identificando oportunidades y amenazas presentes y detectando puntos fuertes y débiles que se deben reforzar o eliminar de la organización. Para poder administrar con eficiencia y eficacia una organización, es importante la información que ella disponga, de manera que nos muestre todo lo que puede o no suceder en su entorno. Por consiguiente se necesita de una herramienta que suministre información a sus empleados.

Siendo así que la aplicación del control interno otorga a la dirección de toda organización una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y este en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas. Así también garantiza que los procesos se realicen según lo planeado y corregir cualquier desviación significativa.

De igual manera es relevante para toda entidad contar con liquidez para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Viéndose desde este punto de vista se

podría considerar una mala idea tener la totalidad de nuestro dinero invertido, siempre debemos contar con una cantidad suficiente disponible.

En la actualidad las empresas emprenden grandes búsquedas de herramientas que permitan mejorar el desarrollo de sus actividades. Como por ejemplo prestar mayor atención a la planificación y control de los ingresos ya que constituye el centro de todo esfuerzo, de ahí un buen control interno y su eficiente aplicación garantizara la continuación de las empresas. La situación antes expuesta nos indica que los ingresos y en consecuencia las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados al crédito respaldados por facturas, las cuales se sabe que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad.

Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave de en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos. Por tal razón hoy en día muchas de las empresas peruanas acarrear consecuencias gracias a los grandes cambios que han tenido los sectores económicos no siendo la excepción Rich De Los Andes S.R.L., ya que se ha visto en la obligación de adaptarse a las condiciones predominantes del país. La desaparición de muchas de las empresas que no han tenido éxito en este proceso de adaptación la cual se deriva de la falta de conocimientos de las empresas a la hora de gerenciar.

Los procesos administrativos son la esencia que da vida a las organizaciones. Algunas de las empresas que cerraron sus puertas lo hicieron por falta de conocimiento sobre el control interno en las áreas administrativas y gerenciales, descontroles internos en el departamento de cobranza trae como consecuencias retraso en el cobro y en la contabilidad de la empresa, se pueden considerar como fallas graves en los manejos administrativos. La investigación se realiza en la empresa Rich De Los Andes SRL la cual fue fundada en el 2012 y comienza operaciones en el 2013 sin embargo, Rich llegó a Perú en 1995, fue

Reinel Miranda quien a través de los distribuidores locales introdujo la marca Rich al mercado del Perú.

Rich Products Corporation es conocido alrededor del mundo como un pionero en la industria de alimentos congelados y un suministrador líder y proveedor de soluciones para los mercados de Food Service, Autoservicio y Minoristas (Mercado Independiente). Desde 1945, la historia de la Compañía ha estado marcada por grandes innovaciones, un compromiso incomparable por "Servir a Nuestros Clientes como Solo una Familia Sabe Hacerlo y un agresivo crecimiento mundial. Rich Products provee desde 1989 a nuestros clientes de América Latina con productos exitosos a través de más de 1200 asociados en la región y un profundo entendimiento de nuestros consumidores. (Ver Anexo 4)

### Visión

Guiados por nuestros valores de familia, impulsados por nuestra pasión por innovar y obtener resultados excepcionales,

### Misión

Tratar a los asociados y clientes de forma justa y con respeto, brindándoles productos y servicios de calidad.

Al respeto de la misión el cuestionamiento se da porque la empresa no cuenta con un manual de funciones que indique a los colaboradores hasta donde abarcan sus responsabilidades de acuerdo a las necesidades de cada área. Así también la falta supervisión o monitoreo afecta la liquidez de la empresa, lo que afecta directamente a los colaboradores los cuales al solicitar un posible aumento de sueldos no son aprobados debido a los reportes equivocados que se entregan, que señalan que la compañía no cuenta con liquidez. El área de cobranzas realiza sus labores de acuerdo a un criterio personal, es así que se realizan llamadas innecesarias a los clientes para notificarles de deudas en muchos casos

inexistentes, causándoles incomodidad. En consecuencia no se estaría cumpliendo el objetivo de la misión.

A través de un estudio previo realizado en la empresa, se ha podido observar que esta carece de procesos, manuales de procedimientos que le permitan tener control en cuanto al manejo de las cuentas por cobrar lo que ocasiona falta de liquidez y en consecuencia la compañía se ve perjudicada al no poder cumplir con las obligaciones a corto plazo como por ejemplo sobregiros en las cuentas bancarias, intereses moratorios por cuotas de préstamos no cancelados dentro la fecha de vencimiento, atraso en el pago de sueldos, falta de pago de impuestos entre otros.

Así mismo la falta de control les ocasiona un problema de imagen con los clientes ya que al no saber con exactitud quienes tienen deuda y quienes no, se realizan llamadas innecesarias, se hacen llamadas a clientes cuando no tienen deuda y todo esto por no tener un control de vencimientos de las cuentas por cobrar. Así también el no contar con un programa de cobros u otorgar créditos sin tener los requisitos completos les ocasiona inconvenientes al momento de la cobranza lo que significa invertir tiempo extra por el personal.

Al no haber un buen funcionamiento en el sistema de cobranza no puede haber buenos resultados, lo cual afecta a la organización ya que no existe una liquidez que asegure la estabilidad y solidez de la empresa, como consecuencia de no cancelar al día las facturas que tienen vencidas lo que imposibilita las inversiones y operaciones que esta requiere para subsistir. Debido a este inconveniente se debe implementar lineamientos en el control interno que sea acorde con las exigencias del departamento, como también establecer nuevas políticas de cobros, teniendo en cuenta el control interno se puede definir un plan el cual puede mantener estabilidad en la empresa y realizar satisfactoriamente las operaciones.

## **1.2. Trabajos Previos**

Es una necesidad que las investigaciones científicas tengan su aporte epistemológico es así que los antecedentes se convierten en vitales. En el desarrollo de la presente investigación se ha podido encontrar los siguientes antecedentes bibliográficos relacionados con las dos variables.

### **Control Interno de cuentas por cobrar**

*López, D (2011) declara en su tesis “Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa EQUIAGRO”, tesis para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría CPA, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.* La presente tesis se ha desarrollado con el objetivo de analizar el grado de eficiencia del control interno en el ciclo de ventas y su relación con la disminución en la rentabilidad de la empresa EQUIAGRO con la finalidad de mantener un punto de equilibrio en las utilidades. Metodológicamente la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, fue una investigación de campo y bibliográfica – documental de tipo no experimental, la población de la investigación estuvo conformada por 12 personas que laboran en dicha empresa y 281 clientes y utilizando un muestreo intencional se tomó como muestra a los 12 trabajadores y a 141 clientes. La investigación concluyo que existen varios clientes insatisfechos del servicio que presta la empresa por un control interno deficiente, sin embargo las causas principales están asociadas a las deficiencias del control interno.

Tanto en la empresa Equiagro como en la empresa Rich, es de suma importancia que los clientes se sientan satisfechos con el servicio brindado, resultando beneficioso la implementación de un sistema de control interno, el cual no solo permitirá conocer los errores cometidos sino que también ayudara a resolver la problemática que exista.

*Díaz, E (2014) declara en su tesis “Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la*

*empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.”, tesis para obtener el título de contador público, Universidad Nacional de Trujillo - Perú.* La presente investigación propuso como objetivo general un adecuado sistema de control interno para el área de ventas que genere una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A., metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo, ya que los datos investigados son obtenidos por observación directa; también se emplea el método explicativo, el cual amplía el conocimiento destinado a proponer un adecuado sistema de control interno para el área de ventas, como aporte para una buena gestión en la empresa. La población fue la misma empresa y la muestra el área de ventas de la misma empresa; las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista, observación y documentaria, con sus instrumentos guía de entrevista, cuestionario interno e informes, documentos internos y estados financieros de la empresa. La investigación concluyó que la propuesta de un adecuado sistema de control interno, a través de políticas y procedimientos operacionales en forma coordinada para el área de ventas, genera una eficiente gestión económica y financiera en la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.

Es valorativo lo que sostiene el tesista Díaz porque afirma que a través de un adecuado sistema de control interno mejoraría la gestión económica y financiera de la empresa.

*Carrasco y Farro (2014) declaran en su Tesis “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L.”, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012, tesis para obtener el título de contador público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo - Perú.* Su objetivo principal fue Evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes VANINA E.I.R.L., con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área. La investigación fue de tipo descriptiva no experimental, la población estuvo conformada por el gerente y los trabajadores de la empresa y la muestra está conformada por el análisis de las cuentas por cobrar. La investigación concluyó que al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluyeron que, esta influye

significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Los tesisistas Carrasco y Farro se consideraron porque se relaciona con el estudio porque ambos después de la evaluación evidenciaron necesidades de control para poder cumplir con las nuevas políticas establecidas. Estableciendo una política referido a la recuperación de las cuentas por cobrar lo cual se consideró primordial para que el negocio crezca económicamente, así también se consideró necesario que desde un inicio se califique al cliente sujeto a crédito, realizándose el respectivo control y seguimiento para lograr una recuperación eficiente de la cuenta.

*Moronta, C (2013), en su tesis refiere: "Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sanchez S.A.", Universidad José Antonio Páez. Venezuela. Propone como objetivo principal: "Proponer Lineamientos para Optimizar el sistema Control Interno en el Departamento de Cobranza de la empresa Francisco Anzola Sánchez S.A. ubicada en la ciudad de Valencia Estado de Carobo", la investigación desarrollada fue de campo de tipo descriptivo y documental. El autor concluyo que, en el diagnóstico de la situación actual en el sistema de control interno los métodos utilizados no lo tienen definidos, el personal que labora dependiendo de sus experiencias aunque el encargado del departamento les de las herramientas para poder desarrollar las actividades de cobranza, el departamento no describe los elementos que intervienen en el proceso de las cuentas por cobrar, uno de ellos es el sistema de comunicación entre la empresa, los clientes y las cuentas por cobrar, no cuentan con un sistema adecuado, para proporcionar el mejoramiento profesional a los empleados, por eso deben hacer supervisiones de las actividades y efectuar periódicamente auditorias para detectar si se están cumpliendo con lo establecido por la dirección general de la organización, los lineamientos de control interno de las cuentas por cobrar son de*

suprema importancia para el manejo eficiente de estos recursos financieros, el control interno representa un proceso desarrollado por los métodos y procedimientos diseñados y establecidos con la finalidad de asegurar la correcta conducción de la organización y logro eficiente de los objetivos organizacionales establecidos.

En la empresa Rich De Los Andes S.R.L. presenta la siguiente similitud a la que nos refiere el autor Moronta; de que los métodos utilizados en su control interno no están definidos y el personal depende mayormente de sus experiencias y de las herramientas que les entregan en el departamento de cobranzas, asimismo, no cuenta con un sistema de control interno adecuado y es por ello la presente investigación y la propuesta de implementarlo.

## **Liquidez**

*Gonzales y Vera (2013) declara en su Tesis "Incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA, periodo 2011". Para optar el título de licenciadas en contaduría pública. Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela.* La presente investigación tuvo como objetivo determinar la posición económica y financiera orientada a evaluar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez a través de la evaluación de los procedimientos administrativos y contables. La presente investigación es de campo de tipo descriptivo no experimental. La población de la investigación estuvo conformada por 5 personas que trabajan en la empresa y como muestra se consideró el total de personas de la población. La investigación concluyo que las ventas al crédito representan parte importante del total de los ingresos sin embargo los procedimientos empleados para las cuentas por cobrar son deficientes siendo así que no se considera el cobro por los intereses moratorios.

Trascendental lo que sostiene el tesista ya que al no tener un control de vencimientos de las cuentas por cobrar la compañía deja de percibir ingresos ya que no emite el comprobante de pago respectivo por los intereses moratorios.

Siendo relevante para esta empresa las ventas al crédito. Es un aporte significativo ya que resaltan que la falta de un manual de procedimiento obstaculiza el óptimo desempeño en las funciones de los colaboradores de la compañía.

*Aguilar, V (2013) declara en su Tesis "Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC". Para obtener el título de contador público. Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú.* La presente investigación tuvo como objetivo determinar como la gestión de cuentas por cobrar incide en la liquidez de la compañía. Por otro lado el objetivo principal fue demostrar si el factoring impacta en la gestión financiera lo cual luego de la investigación se demostró que la mediana empresa en actividad comercial no usa el factoring como herramienta para optimizar la gestión financiera. Es una investigación descriptiva Correlacional, no experimental, transaccional. La población está representada por la empresa, las unidades de análisis esta conformadas por 63 sujetos de las áreas de administración, finanzas y contabilidad. La muestra se obtuvo de escoger a 50 sujetos de las áreas antes mencionadas. La investigación concluyó que la falta de una política de crédito y de cobranza afecta considerablemente la liquidez de la compañía.

Establecer políticas de trabajo en el área de cobranzas y si son supervisadas y cumplidas ayudaran a que la empresa con el tiempo pueda tener un mejor control de sus ingresos lo cual ayudaría en la toma de decisiones. Contar con liquidez y poder asumir sus obligaciones a corto plazo es primordial para toda compañía.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

#### **EL CONTROL INTERNO.**

Mantilla, S (2005, p. 4) define:

“El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

Así mismo Rodríguez, J (2009, p 49) sostiene:

“Es un elemento de control que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de ésta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización”

En esa misma línea Estupiñan, R (2006, p 25) nos dice:

“Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

Al respecto del control interno el cual es establecido por la gerencia de la organización, con el fin de poder otorgar seguridad sobre las operaciones realizadas. El proceso de control interno debe ser monitoreado constantemente

para así poder detectar posibles inconsistencias de tal forma que los resultados presentados sean sean correctos.

### **¿Qué puede hacer el control interno?**

Mantilla, S (2005, p.7) expone:

El control interno puede ayudar a una entidad a conseguir sus metas de desempeño y rentabilidad, y prevenir la pérdida de recursos. Puede ayudar a asegurar información financiera confiable, y a asegurar que la empresa cumpla con las leyes y regulaciones, evitando pérdida de reputación y otras consecuencias. En suma, puede ayudar a una entidad cumplir sus metas, evitando peligros no reconocidos y sorpresas a lo largo del camino.

### **¿Qué no puede hacer el control interno?**

Mantilla, S (2005, p.7) sostiene:

Infortunadamente, algunas personas tienen expectativas mayores e irreales. Consideran que:

El control interno puede asegurar el éxito de una entidad, esto es, el cumplimiento de los objetivos básicos del negocio, o cuando menos la supervivencia.

El control interno efectivo solamente puede ayudar a que una entidad logre sus objetivos. Puede proporcionar información administrativa sobre el progreso de la entidad, o hacia su consecución. Pero no puede cambiar una administración ineficiente por una buena. Y transformándolas en políticas o programas de gobierno, acciones de los competidores o condiciones económicas pueden ir más allá del control administrativo. El control interno no asegura el éxito ni supervivencia.

El control interno puede asegurar la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Esta convicción también es equivocada. Un sistema de control interno, no importa que tan bien ha sido concebido y operado, puede proveer solamente seguridad razonable no absoluta a la administración y a la junta directiva mirando la consecución de los objetivos de una entidad. La probabilidad de conseguirlos está

afectada por limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, por ejemplo los juicios en la toma de decisiones pueden ser defectuosos, y las fallas pueden ocurrir por simples errores o equivocaciones.

Adicionalmente los controles pueden estar circunscritos a dos o más personas, y la administración tiene la capacidad de desbordar el sistema. Otro factor de limitación es que el diseño de un sistema de control interno puede reflejar estrechez de recursos, y los beneficios de los controles se deben considerar con relación a sus costos.

## **Importancia**

El uso de un sistema de control interno en la compañía permite fijar y evaluar los procedimientos administrativos, financieros y contables lo que facilita a que la entidad logre sus objetivos. Ya que revela los errores e irregularidades y propone una solución viable considerando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables. En ese contexto es de suma importancia ya que avala la veracidad de las operaciones. Por medio del control interno las empresas pueden disminuir las contingencias.

El sistema de control interno ideal es aquel que no perjudica las relaciones que mantiene la empresa con sus clientes y sostiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones entre jefes y subordinados.

El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayudará a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad.

## **Componentes del control interno**

Mantilla, S (2005, p.4, 5, 6) nos dice:

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración. Aunque los componentes se aplican a todas las entidades, las compañías pequeñas y medianas pueden implementarlos de forma diferente que las grandes. Sus controles pueden ser menos formales y menos estructurados, no obstante lo cual la una compañía pequeña puede tener un control interno efectivo.

Los componentes son:

### **Ambiente de control**

El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad.; la filosofía de los administradores y el estilo de la operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores.

Los factores que interviene en este aspecto son:

**Integridad y valores éticos.-** los objetivos de una entidad y la manera como se logren, están basados en preferencias, juicios de valor, y estilos administrativos. Tales preferencias y juicios de valor trasladados a estándares de conducta, reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos.

La efectividad de los controles internos no puede elevarse por encima de la integridad y de los valores éticos de la gente que los crea, administra y monitorea. La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, y afectan el diseño, la administración y el monitoreo de los otros componentes.

**Compromiso por la competencia.-** La administración necesita especificar los niveles de competencia para los trabajos particulares y convertirlos en requisitos de conocimiento y habilidades. Los conocimientos y habilidades necesarios podrán a su turno depender de la inteligencia, entrenamiento y experiencia de los individuos. Entre muchos factores considerados en el desarrollo de niveles de conocimiento y habilidades están la naturaleza y grado de juicio que se debe aplicar a un trabajo específico. A menudo puede darse un intercambio entre supervisión y nivel de competencia requerido del individuo.

**Consejo de directores o comité de auditoría.-** el ambiente de control y el tono en el nivel alto se ven influenciados significativamente por el consejo de directores y por el comité de auditoría de la entidad. Tales factores incluyen la independencia frente a los administradores por parte del consejo o del comité de auditoría, la experiencia y la posición social de sus miembros, la extensión de su participación y del escrutinio de las actividades, y lo apropiado que puedan ser sus acciones. Otro factor es el grado de dificultad de las preguntas emanadas y perseguidas por la administración mirando los planes de desempeño. La interacción del consejo o comité de auditoría con los auditores internos y externos es otro factor que afecta el ambiente de control.

**Filosofía y estilo de operación de la administración.-** la filosofía y el estilo de operación de la administración afecta la manera como la empresa es manejada, incluyendo el conjunto de riesgos normales de los negocios. Una entidad que ha tenido éxito asumiendo riesgos significativos puede tener una percepción diferente sobre el control interno que otra que ha tenido austeridad económica o consecuencias reguladoras como resultado de sus incursiones en negocios de alto riesgo. Una compañía administrada informalmente puede controlar las operaciones ampliamente mediante el contacto cara a cara con los administradores claves. Otra, administrada más formalmente puede confiar en políticas escritas, indicadores de desempeño e informes de excepción.

**Estructura organizacional.-** Proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para la consecución de los objetivos globales. Las actividades pueden relacionarse con lo que a veces se denomina cadena de valor: actividades de acceso al interior (recepción), operaciones o producción, salida al exterior (embarque), mercadeo, ventas y recursos humanos o desarrollo de tecnología.

Los aspectos significativos para el establecimiento de una estructura organizacional incluyen la definición de las áreas claves de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de las líneas apropiadas de información.

**Valoración de autoridad y responsabilidad.-** Esto incluye la asignación de autoridad y responsabilidad para actividades de operación, y el establecimiento de relaciones de información y de protocolos de autorización. Involucra el grado en el cual los individuos y los equipos son animados a usar su iniciativa en la orientación y en la solución de problemas, así como los límites de su autoridad. También se refiere a las políticas que describen las prácticas apropiadas para el tipo de negocio, el conocimiento y la experiencia del personal clave, y los recursos previstos para cumplir con sus deberes.

**Políticas y prácticas de recursos humanos.-** Las prácticas sobre recursos humanos usan el envío de mensajes a los empleados para percibir los niveles esperados de integridad, comportamiento ético y competencia. Tales practicas se relacionan con empleo, orientación, entrenamiento, evaluación, consejería, promoción, compensación y acciones remediales.

### **Valoración de riesgos**

La valoración de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse los riesgos. Dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continúan cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

**Objetivos.-** Los objetivos a menudo están representados por la misión de la entidad y por la declaración de valores. El conocimiento de las fortalezas y debilidades de la entidad, y de las oportunidades y amenazas, conducen hacia una estrategia global. Generalmente el plan estratégico es establecido de manera amplia, teniendo que ver con el nivel alto de asignación de recursos y prioridades.

### **Categoría de objetivos**

**Objetivos de operaciones.-** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo objetivos de desempeño y rentabilidad así como recursos de salvaguardia contra las perdidas. Varían dependiendo de la selección de los administradores respecto de estructura y desempeño. Los objetivos de operaciones se relacionan con la consecución de la misión básica de una entidad, razón fundamental de su existencia. Incluyen sub-objetivos relacionados con las operaciones, dirigidos a engrandecer la efectividad y la eficiencia, orientando la empresa hacia sus metas últimas.

**Objetivos de información financiera.-** Hacen referencia a la preparación de estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo la prevención de información financiera pública fraudulenta. Están orientados principalmente por requerimientos externos. Los objetivos de información financiera se orientan a la preparación de estados financieros publicados que sean confiables, incluyendo estados financieros interinos y condensados y datos financieros seleccionados derivados de tales estados, tales como ganancias realizadas, de conocimiento público. Las entidades necesitan conseguir objetivos de información financiera para cumplir obligaciones externas.

**Objetivos de cumplimiento.-** Estos objetivos hacen referencia a la adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta. Dependen de factores externos, tales

como regulaciones ambientales, y tienden a ser similares para todas las entidades en algunos casos y para toda una industria en otros casos. Las entidades deben conducir sus actividades, y a menudo tomar acciones específicas, de acuerdo con leyes y regulaciones aplicables.

**Riesgos.-** El proceso de identificación y análisis de riesgos es un proceso interactivo ongoing y componente crítico de un sistema de control interno efectivo. Los administradores se deben centrar cuidadosamente en los riesgos en todos los niveles de la entidad y realizar las acciones necesarias para administrarlos.

**Manejo de cambio.-** Los ambientes económicos, industriales y reguladores cambian, y envuelven la actividad de las entidades. El control interno efectivo bajo un conjunto de condiciones no necesariamente será efectivo bajo otras. Para la valoración de riesgos es fundamental un proceso para identificar las condiciones cambiantes y tomar las acciones necesarias.

### **Actividades de control**

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión del desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

Tipos de actividades de control:

**Revisiones de alto nivel.-** Las revisiones se realizan sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores. Las iniciativas principales se rastrean – tales como arremetidas de mercadeo, mejoramiento de procesos de producción y programas para contener o reducir costos – a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados. La implementación de planes es monitoreada para el desarrollo, alianzas conjuntas con o sin financiación, de nuevos productos. Las acciones administrativas que se realizan y los consiguientes representan actividades de control.

**Funciones directas o actividades administrativas.-** Los administradores dirigen las funciones o las actividades revisando informes de desempeño.

**Procesamiento de información.-** Se implementa una variedad de controles para verificar que estén completos y autorización de las transacciones. Los datos que ingresan están sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control. La orden de un cliente, por ejemplo, es aceptada solamente por referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito. Las secuencias numéricas de las transacciones son para dar razón de ello. Los archivos totales se comparan y concilian con los balances de prueba y con las cuentas de control.

**Controles físicos.-** Equipos, inventarios, valores y otros activos se aseguran físicamente en forma periódica son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

**Indicadores de desempeño.-** Relacionar unos con otros los diferentes conjuntos de datos – operacionales o financieros-, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones, sirven como actividades de control. Los indicadores de desempeño incluyen, por ejemplo, variaciones en los precios de compra, el porcentaje de órdenes que son pedidos urgentes y el porcentaje total de retorno de órdenes. Mediante la investigación de resultados inesperados o de tendencias poco usuales, los administradores identifican circunstancias en las que el desarrollo subyacente de los objetivos de actividad es peligroso o no está siendo conseguido.

**Segregación de responsabilidades.-** Las responsabilidades se dividen, o segregan entre diferentes empleados para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Por ejemplo, las responsabilidades para autorización de transacciones, el riesgo de ellas y la manipulación de los activos relacionados, se dividen.

### **Información y comunicación**

Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solamente con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones externas necesarias para la toma de decisiones y la información externa de negocios. También debe darse una comunicación efectiva en un sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

**Información.-** La información se requiere en todos los niveles de una organización para operar el negocio y moverlo hacia la consecución de los objetivos de la entidad en todas

las categorías, operaciones, información financiera y cumplimiento. Se usa en ordenamiento de la información.

**Sistemas estratégicos e integrados.-** Los sistemas de información a menudo son parte integral de las actividades operacionales. Ellos no solamente capturan la información necesaria en la forma de decisiones para controlar, como se discutió antes, sino que también son crecientemente diseñados para llevar a cabo las iniciativas estratégicas.

**Sistemas de apoyo a las iniciativas estratégicas.-** El uso estratégico de los sistemas de información ha significado éxito para muchas organizaciones.

**Integración con las operaciones.-** El uso estratégico de los sistemas demuestra el cambio que ha ocurrido desde los sistemas únicamente financieros a los sistemas integrados en las operaciones de una entidad. Esos sistemas ayudan a controlar el proceso de los negocios, siguiendo y registrando transacciones en una base de tiempo real, incluyendo a menudo muchas de las operaciones de la organización en un ambiente de sistemas integrado, complejo.

**Tecnologías coexistentes.-** A pesar de los cambios de búsqueda con la revolución en la tecnología de sistemas de información, es un error asumir que los sistemas más nuevos proporcionan mejor control precisamente porque son nuevos. De hecho, lo opuesto a ello puede ser cierto. Los sistemas viejos han sido probados y comprobados mediante su uso y proporcionan lo que se requiere. El proceso es tal que los sistemas de una organización a menudo implican adatar tales requerimientos, y se convierten en una amalgama de muchas tecnologías.

**Calidad de la información.-** La calidad de la información generada por sistemas afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas para la administración y el control de las actividades de la entidad. Los sistemas modernos proporcionan a menudo habilidad para preguntar en línea, de manera tal que está disponible información fresca para dar respuestas. La calidad de la información incluye indagar si:

- Contenido apropiado
- Información oportuna
- Información actual información exacta
- Información accesible

**Comunicación.-** La comunicación es inherente a los sistemas de información. Como se discutió atrás, los sistemas de información pueden proporcionar información al personal

apropiado a fin de que ellos puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. Pero las comunicaciones también deben darse en un sentido amplio, relacionándose con las expectativas, las responsabilidades de los individuos y de los grupos, y otros asuntos importantes.

**Comunicación interna.-** Además de recibir datos relevantes para administrar sus actividades, todo el personal, particularmente aquel que tiene importantes responsabilidades de administración operativa o financiera, necesita recibir un mensaje claro de la parte de la alta administración respecto de que las responsabilidades de control interno deben tomarse seriamente.

**Comunicación externa.-** Existe necesidad de comunicación apropiada no solamente con la entidad, sino hacia el exterior. Mediante canales de comunicación abiertos, los clientes y proveedores pueden proporcionar datos de entrada altamente significativos respecto del diseño o calidad de los productos o servicios, facilitando a la entidad orientarse al desarrollo de las demandas o preferencias de los clientes.

**Medios de comunicación.-** La comunicación adopta formas tales como manuales de políticas, memorandos, boletín de noticias del congreso y mensajes de videocinta. Cuando los mensajes se transmiten oralmente en grupos grandes, pequeñas reuniones o sesiones uno a uno el tono de la voz y el lenguaje corporal sirven para enfatizar lo que se está diciendo.

## **Monitoreo**

Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o una combinación de las dos.

**Monitoreo ongoing.-** El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones. Incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.

**Evaluaciones separadas.-** Mientras que los procedimientos de monitoreo ongoing usualmente proporcionan retroalimentación importante sobre la efectividad de otros componentes de control, puede ser útil tomar de tiempo en tiempo una mirada fresca, centrada directamente en la efectividad del sistema. Ello también proporciona una oportunidad para considerar la continua efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing.

**Información de deficiencias.-** las deficiencias en el sistema de control interno de una entidad brotan de muchas fuentes, incluyendo los procedimientos de monitoreo ongoing de la entidad, las evaluaciones separadas del sistema de control interno y las partes externas.

El termino deficiencia como se emplea aquí es definido en sentido amplio como una condición dentro de la cual un sistema de control interno es digno de atención.

Una deficiencia, por consiguiente, puede representar una falta percibida, potencial o real, o una oportunidad para fortalecer el sistema de control interno a fin de proporcionar una mayor probabilidad de que se pueden conseguir los objetivos de la entidad.

## **CUENTAS POR COBRAR**

Para Bravo, Lambretón y Márquez (2007, p.183) definen:

“Las cuentas por cobrar representan un derecho a favor de la empresa que se originó por la venta de productos o la prestación de servicios a crédito, el otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo”

Dependiendo de cómo se originaron las cuentas por cobrar, se pueden clasificar en dos grupos:

1. A cargo de los clientes. Son los documentos o cuentas por cobrar que se originaron por la prestación de un servicio o la venta de un producto a los clientes, lo cual representa la actividad normal de la empresa.
2. A cargo de otros deudores. Son documentos o cuentas por cobrar originados por actividades distintas de aquéllas para las cuales fue constituida la empresa, como por ejemplo préstamos a empleados o accionistas y ventas de activos fijos a crédito, entre otros.

## LIQUIDEZ

Flores, J (2013, p.147), define:

“La liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos. Los indicadores para medir la liquidez son: Capital de trabajo, la liquidez corriente y la liquidez severa.”

Así mismo De Pablo, A (2010, p 305) expone:

La liquidez mide la capacidad potencial que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo. En los ratios de liquidez se establece el cociente entre componentes del activo corriente y del pasivo corriente. Un activo será tanto más líquido cuanto más rápidamente se convierta en dinero (sin pérdida apreciable de valor), es decir, si esta próxima su conversión en dinero (por ejemplo, derechos de cobro que vencen próximamente o productos terminados que se van a vender de forma inmediata, etc.) y del grado de exigibilidad del pasivo, es decir, del vencimiento de las deudas. La falta de liquidez puede limitar de forma importante la capacidad de expansión de la empresa y requerir la venta de algunos bienes del activo; en definitiva, la liquidez mide la solvencia a corto plazo de la empresa.

En esa misma línea Rubio, P (2007, p 16), nos dice:

La liquidez es el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Algunos autores se refieren a este concepto de liquidez con el término de solvencia, definiéndola como la capacidad que posee una empresa para hacer frente a sus compromisos de pago. Podemos definir varios grados de solvencia. En primer lugar tenemos la solvencia final, expresada como la diferencia existente entre el activo total y el pasivo exigible. Recibe este nombre de solvencia final porque se sitúa en una perspectiva que podemos considerar “última”: la posible liquidación de una empresa. Con esta solvencia final medimos si el valor de los bienes del activo respalda la totalidad de las deudas contraídas por la empresa.

La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para asumir sus obligaciones a corto plazo. La liquidez puede calcularse con los resultados obtenidos del estado de situación financiera. Es decir del activo corriente, pasivo corriente, existencias y activos pagados por anticipado. Con los resultados que se obtienen se puede saber de cuánto dinero dispone la empresa para asumir sus deudas. Es decir por cada sol que debe cuando tiene para pagar.

### **Gestión de la liquidez**

Flores, J (2013, p.156) afirma:

La existencia de dinero en cuentas corrientes bancarias supone un saldo ocioso para la empresa que tiene una fácil rentabilización. Es más, la forma de analizar la situación es justamente la contraria, mantener dinero en las cuentas corrientes supone un aumento de la financiación de la compañía, con el respectivo aumento de costos, lo que desde el punto de vista financiero es una situación inaceptada. Ahora bien, mantener dinero en cuentas corrientes es una práctica habitual en las empresas para contar con dinero frente a necesidades imprevistas que pueden producirse a lo largo del día.

Es decir, que la principal causa de la existencia de fondos en cuentas corrientes es por motivos de seguridad y de reserva de efectivo, lo que financieramente es ineficiente.

### **Importancia**

Cuando se comienza a adquirir activos de cualquier índole, en muchos casos no se valora correctamente el nivel de liquidez con el que pueda contar alguno de estos activos, básicamente porque en el proceso de adquisición o en el momento en que se adquiere, el enfoque está dirigido al costo de oportunidad, el precio de compra, la necesidad que se está satisfaciendo o el incremento del balance personal que se está logrando. El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que

dispone la empresa. La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores y con sus empleados.

Para evaluar la liquidez se toma en cuenta los siguientes indicadores.

### **Capital de trabajo**

Flores, J (2013, p.147), afirma:

“El capital de trabajo representa el exceso del activo corriente sobre el pasivo corriente, que indica la liquidez relativa de la empresa”. La fórmula para obtener el capital de trabajo es:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Tanaka, G (2005, p.210), define:

Contablemente el capital de trabajo tiene dos definiciones: capital de trabajo bruto y capital de trabajo neto. El capital de trabajo bruto equivale al activo corriente de la empresa. Representa las inversiones a corto plazo (inversiones que se pueden convertir en efectivo en un plazo de hasta un año) y está compuesto por partidas como caja y bancos, valores negociables, cuentas por cobrar comerciales, otras cuentas por cobrar, existencias y cargas diferidas.

Sin embargo al referirse al concepto capital de trabajo, generalmente se hace mención al capital de trabajo neto.

El capital de trabajo neto consiste en la diferencia de activo corriente menos pasivo corriente, es decir, inversiones a corto plazo menos financiamiento de terceros a corto plazo.

## Liquidez Corriente

Flores, J (2013, p. ), Define:

La liquidez corriente indica el grado de cobertura que tiene los activos de mayor liquidez sobre las obligaciones de menor vencimiento o mayor exigibilidad. Se calcula dividiendo los activos corrientes entre las deudas de corto plazo; cuanto más elevado sea el coeficiente alcanzado, mayor será la capacidad de la empresa para satisfacer las deudas que vencen a corto plazo. La fórmula para obtener la liquidez corriente es:

$$\text{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Según De Pablo (2010, p 306), define:

Este ratio tiene en cuenta todo el circulante, tanto en el activo como en el pasivo, que tiene la empresa. Mide el número de veces que, con el activo corriente, se podría hacer frente al pasivo corriente si se convirtiese en líquido.

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El valor de este ratio debe ser mayor a uno; en este caso el activo corriente supera al pasivo corriente y, normalmente, la empresa tendrá liquidez suficiente para atender el pago de las deudas que vencen a corto plazo. Si su valor es demasiado alto, la capacidad de pago será elevada pero el exceso de capital circulante dará lugar a una menor rentabilidad. Si toma valores menores que uno, lo normal es que la empresa tenga problemas para pagar las deudas exigibles a corto plazo.

## Liquidez Severa o Prueba Acida

Para Flores, J (2013, p.148):

“La liquidez severa representa una medida más directa de la solvencia financiera de corto plazo de la empresa, al tomar en consideración los niveles de liquidez de los componentes del activo corriente. Se calcula como la relación entre los activos corrientes de mayor grado de convertibilidad en efectivo y las obligaciones de corto plazo”

$$\text{Liquidez Severa} = \frac{\text{Activo Cte-Existencias-Gtos Contrat. por Anticipado}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Según De Pablo (2010, p 306):

“El ratio de liquidez ordinaria, también denominado prueba ácida o *acid test* no tiene en cuenta las existencias en los almacenes debido a su menor liquidez”

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Tesorería + Clientes}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### 1.4. Formulación del Problema

#### Problema General

¿Qué relación existe entre Control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.?

### **Problemas Específicos**

¿Cómo se relaciona el ambiente de control con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.?

¿Cómo se relacionan la valoración de riesgos con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.?

¿Cómo se relaciona las actividades de control con la liquidez de la empresa Rich de Los Andes S.R.L.?

¿Cómo se relaciona la información y comunicación con la liquidez de la empresa Rich de Los Andes S.R.L.?

¿Cómo se relaciona el monitoreo con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.?

### **1.5. Justificación de Estudio**

Gomez,M (2006, p.45), afirma que:

“Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio exponiendo sus razones. Esas razones deben ser lo suficientemente fuertes para que se justifique su realización. Se tiene que explicar con claridad porque es conveniente llevar a cabo la investigación, cuales son los beneficios que se derivan de ella, y quienes se beneficiaran”

## **Justificación Económica**

Según Carrasco (2009, p 119-120) define:

“La justificación socio económica radica en los beneficios y utilidades que aporta para la población, constituye base esencial y punto de partida para realizar proyectos de mejoramiento social y económico”.

La investigación se justifica ante la necesidad de la pronta ejecución de un sistema de control interno aplicado en las cuentas por cobrar, ya que de este dependerá la supervivencia de la empresa, que si bien no presenta un decrecimiento en su economía, pero el estancamiento económico que está atravesando por la falta de liquidez ha hecho visible las falencias en la parte contable y la importancia de aplicar un sistema de control interno que se ajuste a las necesidades de la compañía.

## **Justificación Teórica**

Según Bernal, C (2010, p.106) define:

En investigación hay una justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente.

En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría administrativa o una económica (es decir los principios que la soportan), su proceso de implantación o sus resultados. Cuando en una investigación se busca mostrar las soluciones de un modelo, está haciéndose una justificación teórica.

El autor Samuel Alberto Mantilla es el mejor autor seleccionado para la investigación del control interno, ya que la teoría que propone es la que más se adecua a la realidad problemática de esta empresa. Así mismo el autor define con claridad que es control interno, nos indica cómo aplicarlo a la empresa a través de

los elementos que refiere y nos precisa que puede hacer y que no puede hacer el control interno.

Así mismo el autor nos precisa con exactitud los principios con que debe de contar todo sistema de control interno.

### **Justificación Práctica**

Según Bernal, C (2010, p.106) define:

Se considera que una investigación tiene justificación practica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo. Los estudios de investigación de pregrado y de posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas, en general son de carácter práctico, o bien, describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo.

La presente investigación promoverá una mejor toma de decisiones ya que proporcionara información coherente y fiable de aplicarse a la empresa. Así también ayudaría a resolver algún problema presente o que surgiera en un futuro. Siendo para las empresas la liquidez un tema significativo al aplicarse esta investigación la entidad contará con un mejor orden en las cuentas por cobrar lo que reducirá el riesgo de atraso en la cobranza, de tal forma que se podrá cumplir con las obligaciones a corto plazo sin la necesidad de otras formas de endeudamiento.

## **Justificación Metodológica**

Según Bernal, C (2010, p.107) define:

“En investigación científica la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento valido y confiable”

La presente investigación tiene un gran aporte porque puede emplearse en otras empresas ya que se ha utilizado el método de investigación científica para su desarrollo. La investigación se desarrolló bajo una metodología de tipo descriptiva correlacional y diseño no experimental porque se realizó sin manipular las variables es decir se observó la problemática tal y como se da en su contexto natural para después analizarla, también se dice que es transversal porque fue por temporalidad. Así mismo el instrumento utilizado fue el cuestionario el cual fue útil para la obtención de resultados.

## **Justificación Social**

Según Torres, C (2007) define:

“En esta justificación, se resalta la importancia que tiene el proyecto para el desarrollo social. La repercusión económica y socio – política es la clave de su financiamiento”.

El desarrollo y la aplicación de la presente investigación fomentaran el orden de las operaciones ya que se contara con procesos establecidos lo que ocasionara un mejor clima laboral, trabajo en equipo, compañerismo, así también al contar la empresa con liquidez y con estabilidad económica se podría producir mejoras en las remuneraciones, reparto de utilidades, entre otros. Lo cual mejorara la calidad de vida de los empleados, sintiéndose más a gusto al desarrollar sus obligaciones.

## **1.6. Hipótesis**

Bernal, C (2010, p.136) define:

“Una hipótesis es una suposición o solución anticipada al problema objeto de la investigación y, por tanto, la tarea del investigador debe orientarse a probar tal suposición o hipótesis.”

### **Hipótesis General**

El control interno de las cuentas por cobrar se relaciona directamente con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

### **Hipótesis Específicas**

El ambiente de control se relaciona con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL

La valoración de riesgos se relaciona con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL

Las actividades de control se relacionan con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

La información y comunicación se relacionan con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL

El monitoreo se relaciona con la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL.

## **1.7. Objetivos**

Bernal, C (2010, p.97) precisa:

Los objetivos son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse; por tanto, todo el desarrollo del trabajo de investigación se orientara a lograr estos objetivos.

### **Objetivos General**

Establecer la relación que existe entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

### **Objetivo Especifico**

Determinar la relación que existe entre el ambiente de control y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

Determinar la relación que existe entre la valoración de riesgos y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

Determinar la relación que existe entre las actividades de control y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

Determinar la relación que existe entre la información y comunicación y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

Determinar la relación que existe entre el monitoreo y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

## **II. METODO**

## **2. METODO**

### **2.1. Diseño de Investigación**

Hernández, Fernández y Batista (2015, p.152), define:

“La investigación no experimental como “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variable y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”

Toro y Parra (2006, p. 158), afirma que:

“El diseño no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”

#### **Tipo de Investigación**

Tafur (2012, p.110) define:

“Los diseños descriptivos dan acceso a información actualizada acerca de un conjunto de muestras de determinados fenómenos. El diseño descriptivo más elemental es el *diseño descriptivo simple* que solo recoge información. Este diseño no supone el control de variables extrañas”

Tamayo (2004, p.50) define:

“Investigación Correlacional. En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios

factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. Es conveniente tener en cuenta que esta covariación no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios que, además de la covariación, hay que tener en cuenta”

Bernal, C (2010, p.111) expone:

“La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio”

La presente investigación tiene un diseño descriptivo simple no experimental, correlacional y documentario. Se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la observación, y la revisión documental. No experimental porque solo se hace sondeo de opinión, porque no manipularemos las variables. Así también la investigación es transversal porque es por temporalidad porque se mide en corto tiempo.

## **2.2. Variables, Operacionalización**

### **Variables**

Según Bernal, C (2010, p.139) precisa:

“De acuerdo con Rojas Soriano (1981), una variable es una característica, atributo, propiedad o cualidad que puede estar o no presente en los individuos, grupos o sociedades; puede presentarse en matices o modalidades diferentes o en grados, magnitudes o medidas distintas a lo largo de un continuum”

V1: Control Interno de Cuentas por Cobrar

V2: Liquidez

## **Control Interno de las cuentas por cobrar**

Según Mantilla, S (2005, p.25)

“El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”

## **Liquidez**

Según Flores, J (2013, p.147).

La liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos.

## **Muestra**

Bernal, C (2010, p.161) define:

“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la observación de las variables objeto de estudio.”

La población es pequeña por eso se consideró como muestra a los 17 empleados que trabajan en la oficina de la empresa Rich De Los Andes S.R.L.

Cuando la cantidad de personas que conforman la población es menor a 50 se considera muestra censal.

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

### **Técnica**

Tamayo (1998) citado por Valderrama (2002) afirma:

Considera que la técnica viene a ser un conjunto de mecanismos, medios y sistemas para dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. Es también un sistema de principios y normas que auxilian para aplicar los métodos, pero realizan un valor distinto. Las técnicas de investigación se justifican por su utilidad, que se traduce en la optimización de los esfuerzos, la mejor administración de los recursos y la comunicabilidad de los resultados.

### **Encuesta**

Es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones, con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos (González, 2009).

## **Observación**

Las técnicas de observación tienen que ver con la anécdota del optimista y del pesimista al observar la botella media llena o medio vacía. Del mismo modo si uno actúa como pensador se convertirá en pensador. Para hacerlo no hay que dejar el proceso librado al azar sino contar con instrumentos y para tener una herramienta hay que crearla (Krell).

## **Instrumento**

Bernardo y Calderero (2000) Definen:

Consideran que los instrumentos es un recurso del que puede valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información. Dentro de cada instrumento pueden distinguirse dos aspectos diferentes: una forma y un contenido. La forma del instrumento se refiere al tipo de aproximación que establecemos con lo empírico, a las técnicas que utilizamos para esta tarea. En cuanto al contenido, este queda expresado en la especificación de los datos concretos que necesitamos conseguir; se realiza por tanto, en una serie de ítems que no son otra cosa que los indicadores bajo la forma de preguntas, de elementos a observar, etc.

La técnica empleada en la presente investigación fue la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Lo cual se aplicó a la muestra que estaba conformada por un total de 17 empleados que laboran en el área contable y financiero de la empresa Rich De Los Andes SRL. En el distrito de Miraflores.

## **Confiabilidad y validez de la medición**

Bernal, C (2010, p. 247) afirma:

“Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez.”

**Validez.-** Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado. O, como afirman Anastasi y Urbina (1988), la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p.113). La validez indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos; por ejemplo, un instrumento válido para medir la actitud de los clientes frente a la calidad del servicio de una empresa debe medir la actitud y no el conocimiento del cliente respecto a la calidad del servicio.

El instrumento planteado fue puesto a evaluación de un grupo de profesionales expertos por lo cual sus opiniones fueron relevantes y determinaron que el instrumento presento una validez significativa porque responde al objetivo de la investigación. Según como se puede apreciar en la siguiente tabla.

**Tabla N° 1**  
**Cuadro de Validación de expertos**

N°	Experto	Porcentaje	%
Experto 1	Dr. Bernardo Gojal Loli	Aplicable	
Experto 2	Mg. Teresa Gonzales Moncada	Aplicable	
Experto 3	Mg.	Aplicable	

**Cuestionario,** es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos (Galán, 2009).

De la aplicación de la formula, se obtuvo que el instrumento a utilizar es válido y fiable para ser aplicado a la muestra de estudio.

Al aplicarse la formula en la variable Control Interno de Cuentas por Cobrar se obtuvo los siguientes resultados:

**Confiabilidad.-** La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios. O como afirman Mc Daniel y Gates (1992), “es la capacidad del mismo instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible” (p.302). Es decir, el instrumento arroja medidas congruentes de una medición a las siguientes.

El criterio de confiabilidad del instrumento que fue utilizado en la presente investigación fue por el coeficiente de Alfa de Cronbach, desarrollado por J.L.Cronbach, el cual refiere que el instrumento de medición debe proporcionar valores entre uno y cero. Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede ser utilizado para determinar la confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Esta fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad esta resumida en:

No es confiable: -1 a 0

Baja confiabilidad: 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad: 0.50 a 0.75

Fuerte confiabilidad: 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad: 0.90 a 1.00

## Tabla N° 2

**Estadística de fiabilidad de la variable: Control Interno de Cuentas Por Cobrar.**

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	49

De acuerdo al software SPSS 24 se obtuvo un Alpha de Crombach de 0.827, lo que indica el nivel de confiabilidad es fuerte, por lo que se puede deducir que el instrumento es fiable.

Al aplicarse la formula en la variable Liquidez se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla N° 3**

**Estadística de fiabilidad de la variable: Liquidez**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,728	22

De acuerdo al software SPSS 24 se obtuvo un Alpha de Crombach de 0.728, lo que indica que el nivel de confiabilidad es moderada, por lo que se puede deducir que el instrumento es fiable.

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

**El análisis de datos**, es el precedente para la actividad de interpretación. La interpretación se realiza en términos de los resultados de la investigación. Esta actividad consiste en establecer inferencias sobre las relaciones entre las variables estudiadas para extraer conclusiones y recomendaciones (Kerlinger, 1982).

**Análisis Descriptivo:** Un estudio descriptivo es normalmente el mejor método de recolección de información que demuestra las relaciones y describe el mundo tal cual es. Este tipo de estudio a menudo se realiza antes de llevar a cabo un experimento, para saber específicamente qué cosas manipular e incluir en el experimento (Bickman y Rog, 1998).

El análisis de los datos se llevó a cabo con los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento de investigación aplicado para ambas variables. Se registraron los datos en el sistema SPSS, los resultados obtenidos se sometieron a un análisis para el presente informe y se presentaron mediante cuadros, y diagramas de barras con sus respectivas interpretaciones.

## **2.6. ASPECTOS ÉTICOS**

En la elaboración del presente proyecto de investigación, se dio cumplimiento a la Ética Profesional, desde el punto de vista especulativo con principios fundamentales de moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales:

- Integridad.

- Confidencialidad
- Objetividad.
- Competencia profesional.

En general, la elaboración del proyecto se llevó a cabo predominando los valores éticos, como organizado, coherente, y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de suposiciones y contribuir al desarrollo de la ciencia contable.

### **III. RESULTADOS**

### 3. Resultados

#### 3.1. Control Interno

Pregunta 1: La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético.

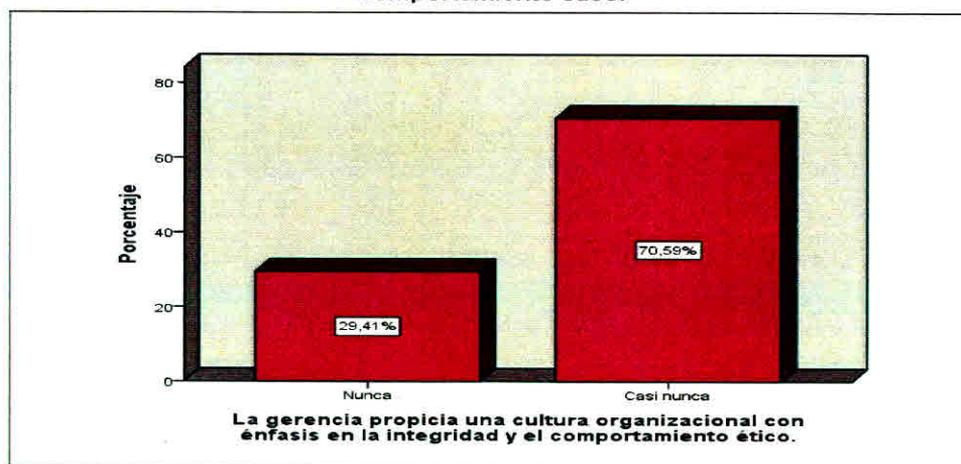
Tabla N° 1:

**La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	12	70,6	70,6	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Grafico N° 1

**La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°1 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 1), en el cual el 70.59 % respondió que casi nunca y el 29.41% respondió que nunca la gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y los valores éticos.

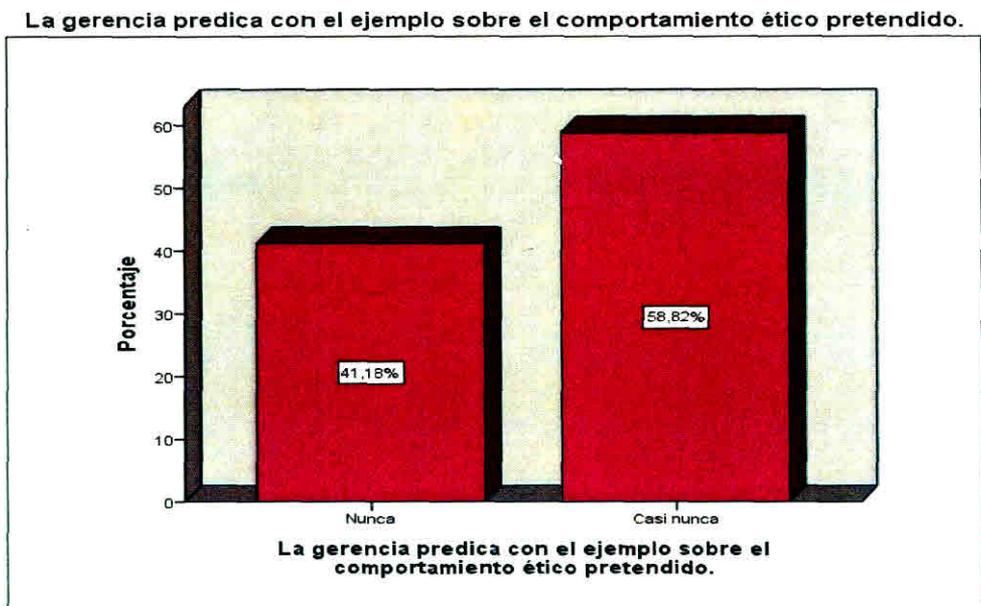
Pregunta 2: La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético pretendido.

Tabla N° 2:

**La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético pretendido.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	7	41,2	41,2	41,2
Casi nunca	10	58,8	58,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 2



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 2 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 2), en el cual el 58.82% respondió que casi nunca y el 41.18% respondió que nunca la gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético pretendido.

Pregunta 3: Se capacita al personal para mantenerlo actualizado en temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad que pueda desenvolverse adecuadamente.

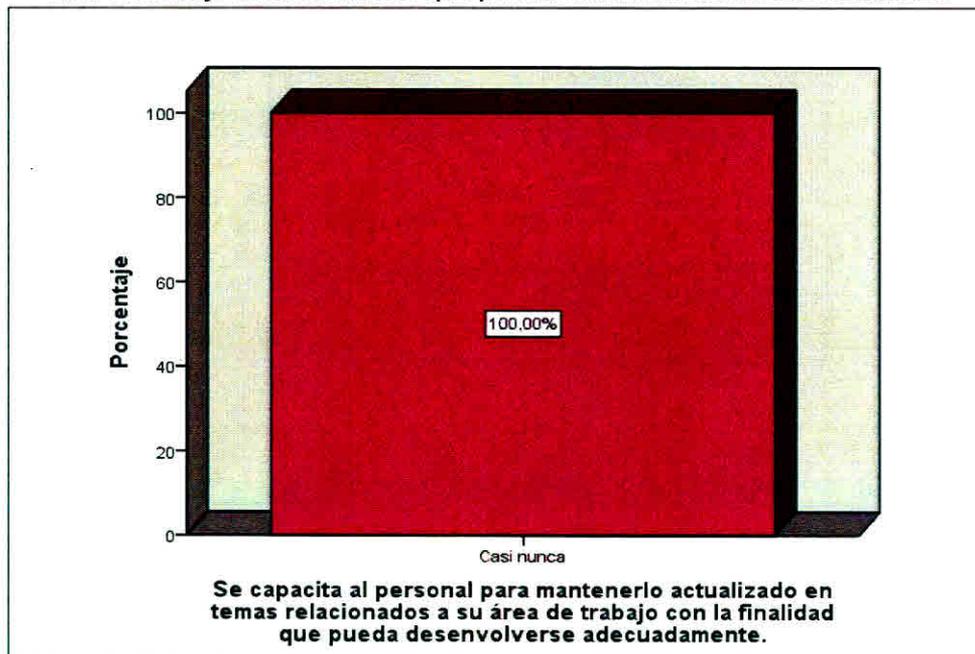
Tabla N° 3:

**Se capacita al personal para mantenerlo actualizado en temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad que pueda desenvolverse adecuadamente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 3

**Se capacita al personal para mantenerlo actualizado en temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad que pueda desenvolverse adecuadamente.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°3 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 3), en el cual el 100 % respondió que casi nunca se capacita al personal para mantenerlo actualizado en temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad que pueda desenvolverse adecuadamente.

Pregunta 4: Se realiza evaluaciones semestrales para validar el desempeño laboral de los empleados e incentivarlos.

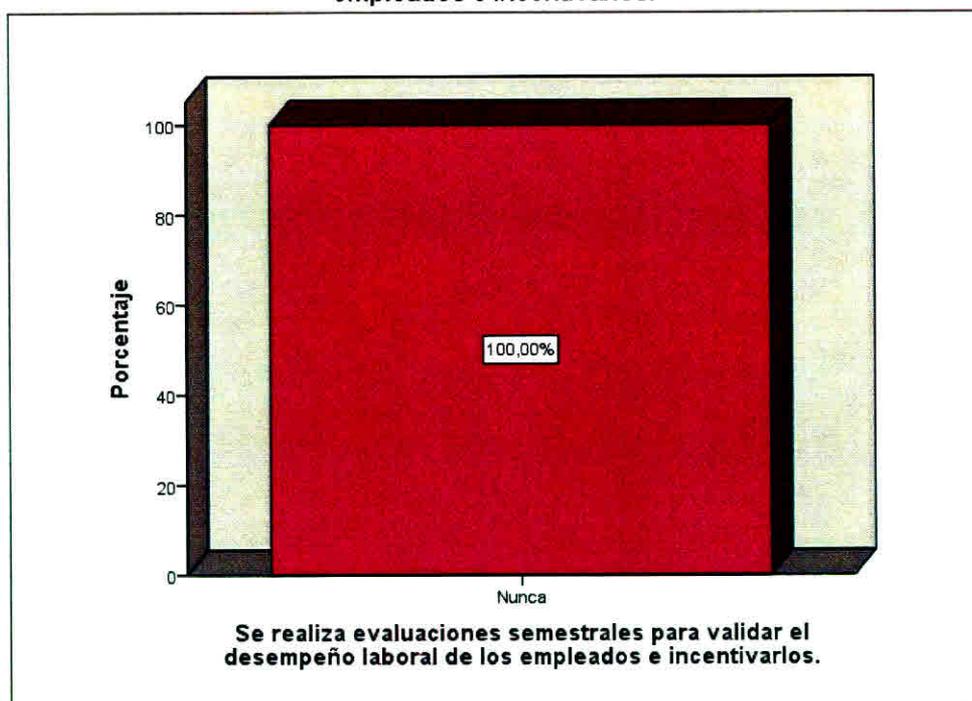
Tabla N° 4:

**Se realiza evaluaciones semestrales para validar el desempeño laboral de los empleados e incentivarlos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 4:

**Se realiza evaluaciones semestrales para validar el desempeño laboral de los empleados e incentivarlos.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°4 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 4), en el cual el 100 % respondió que nunca Se realiza evaluaciones semestrales para validar el desempeño laboral de los empleados e incentivarlos

Pregunta 5: Se hace de conocimiento del personal las políticas y procedimientos de trabajo, así como también las sanciones en caso de incumplimiento.

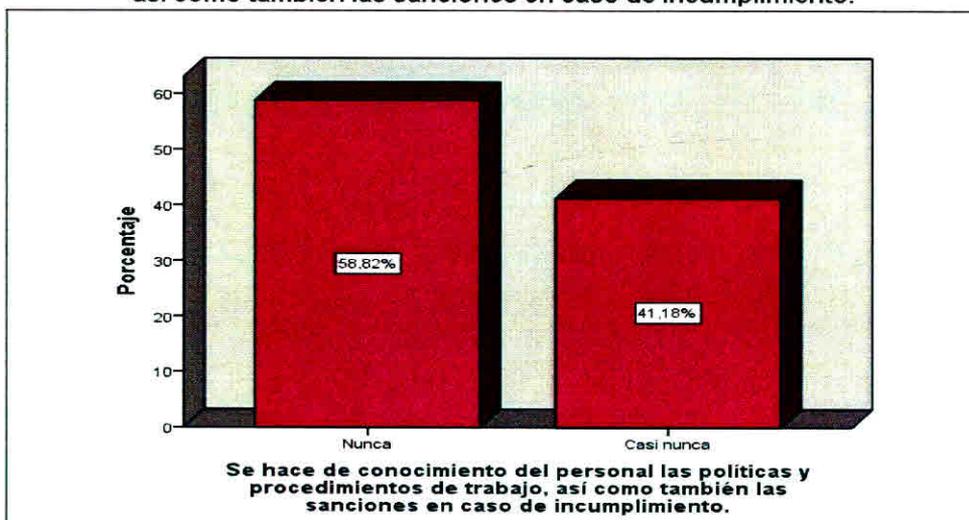
Tabla N° 5:

**Se hace de conocimiento del personal las políticas y procedimientos de trabajo, así como también las sanciones en caso de incumplimiento.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	10	58,8	58,8	58,8
Casi nunca	7	41,2	41,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 5

**Se hace de conocimiento del personal las políticas y procedimientos de trabajo, así como también las sanciones en caso de incumplimiento.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°5 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 5), en el cual el 58.82 % respondió que nunca y el 41.18% respondió que casi nunca Se hace de conocimiento del personal las políticas y procedimientos de trabajo, así como también las sanciones en caso de incumplimiento.

Pregunta 6: La gerencia exige el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad.

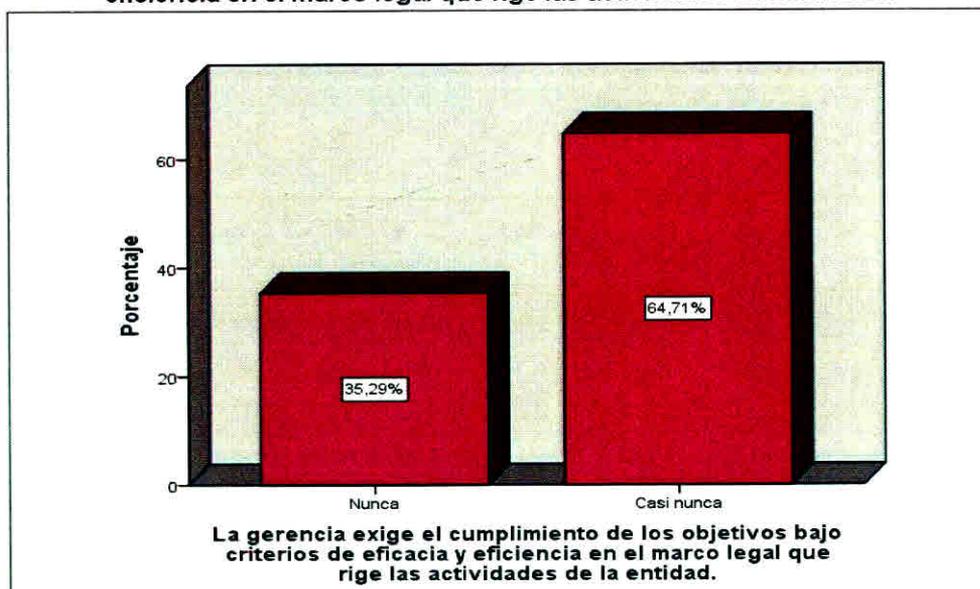
Tabla N° 6:

**La gerencia exige el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 6

**La gerencia exige el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°6 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 6), en el cual el 35.29 % respondió que nunca y el 64.71% respondió que casi nunca La gerencia exige el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad.

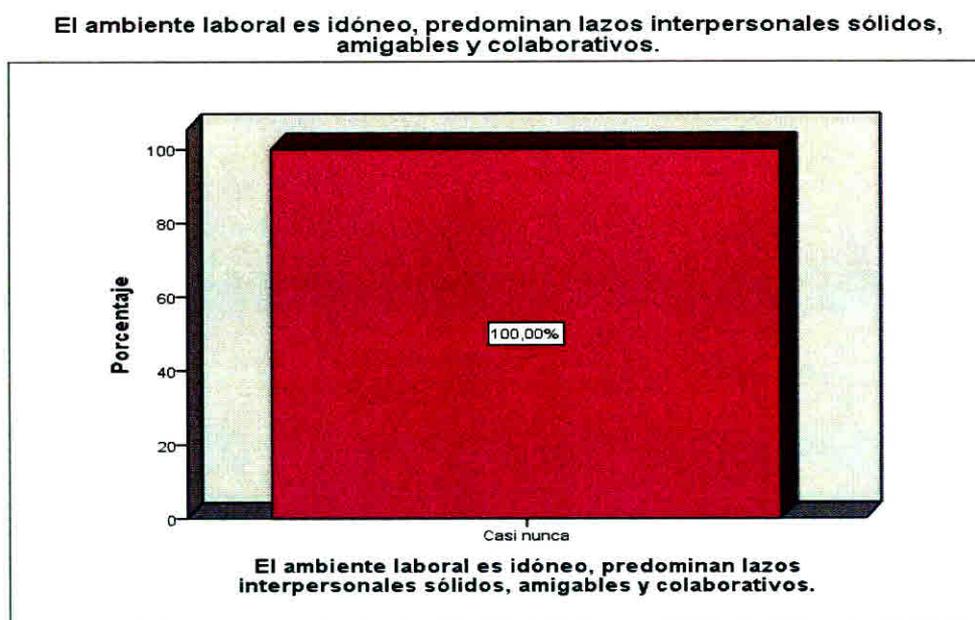
Pregunta 7: El ambiente laboral es idóneo, predominan lazos interpersonales sólidos, amigables y colaborativos

Tabla N° 7:

**El ambiente laboral es idóneo, predominan lazos interpersonales sólidos, amigables y colaborativos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 7:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°7 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 7), en el cual el 100 % respondió que casi nunca el ambiente laboral es idóneo, predominan lazos interpersonales sólidos, amigables y colaborativos.

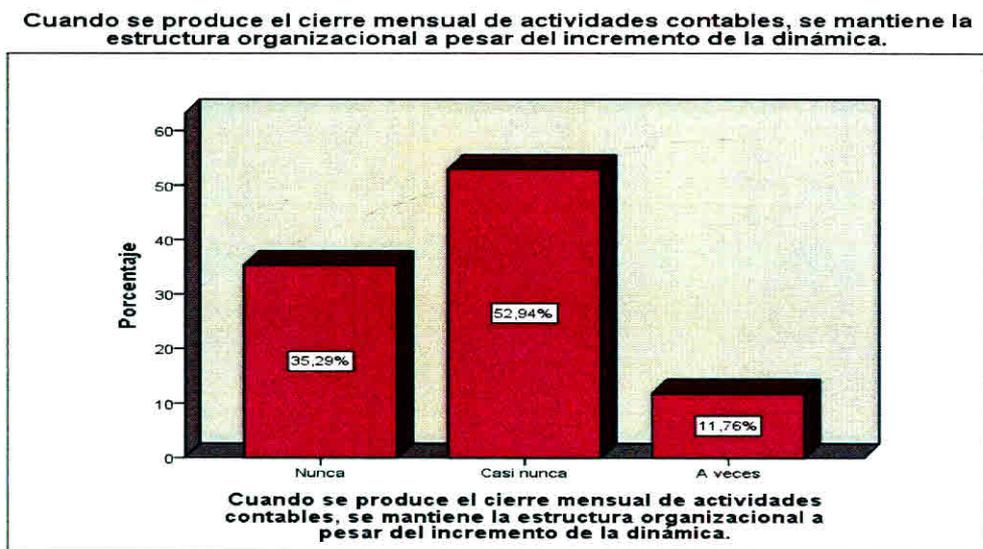
Pregunta 8: Cuando se produce el cierre mensual de actividades contables, se mantiene la estructura organizacional a pesar del incremento de la dinámica.

Tabla N° 8:

**Quando se produce el cierre mensual de actividades contables, se mantiene la estructura organizacional a pesar del incremento de la dinámica.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	6	35,3	35,3	35,3
Casi nunca	9	52,9	52,9	88,2
A veces	2	11,8	11,8	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 8:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°8 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 8), en el cual el 35.29 % respondió que nunca, mientras que el 52.94% respondió que casi nunca y el 11.76% respondió que a veces cuando se produce el cierre mensual de actividades contables, se mantiene la estructura organizacional a pesar del incremento de la dinámica.

Pregunta 9: Los perfiles de los puestos están definidos con las funciones requeridas por cada área.

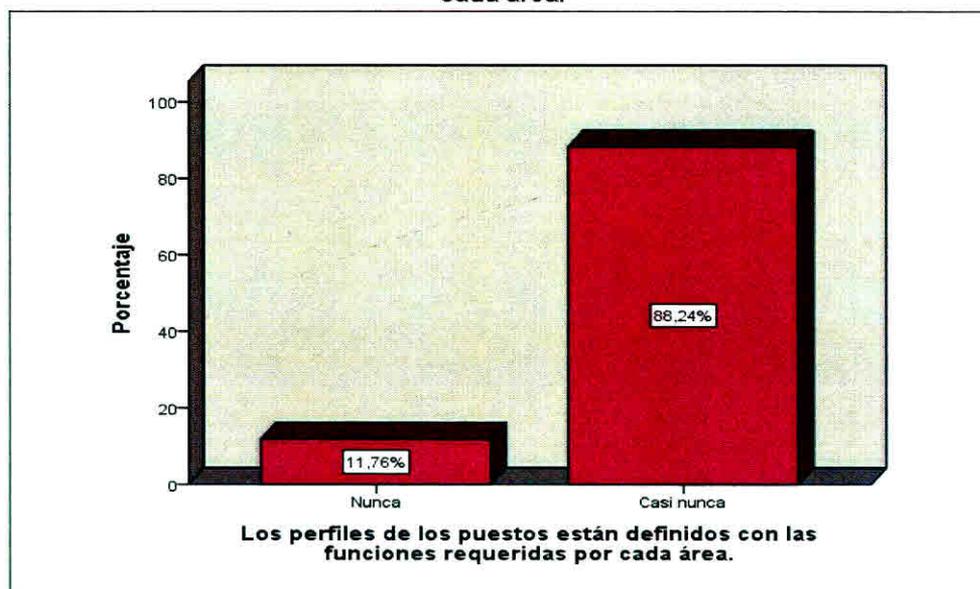
Tabla N° 9:

**Los perfiles de los puestos están definidos con las funciones requeridas por cada área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	15	88,2	88,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 9:

**Los perfiles de los puestos están definidos con las funciones requeridas por cada área.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°9 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 9), en el cual el 88.24% respondió que casi nunca y el 11.76% respondió que nunca los perfiles de los puestos están definidos con las funciones requeridas por cada área.

Pregunta 10: Los empleados prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la entidad relacionadas con el servicio a los clientes.

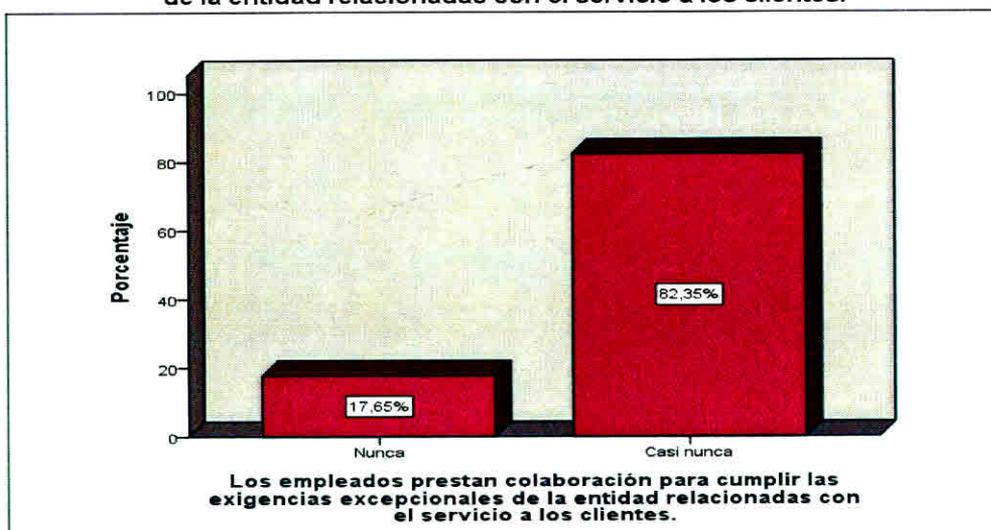
Tabla N° 10:

**Los empleados prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la entidad relacionadas con el servicio a los clientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	17,6	17,6	17,6
	Casi nunca	14	82,4	82,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 10:

**Los empleados prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la entidad relacionadas con el servicio a los clientes.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°10 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 10), en el cual el 82.35% respondió que casi nunca y el 17.65% respondió que nunca los empleados prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la entidad relacionadas con el servicio a los clientes.

Pregunta 11: Los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente.

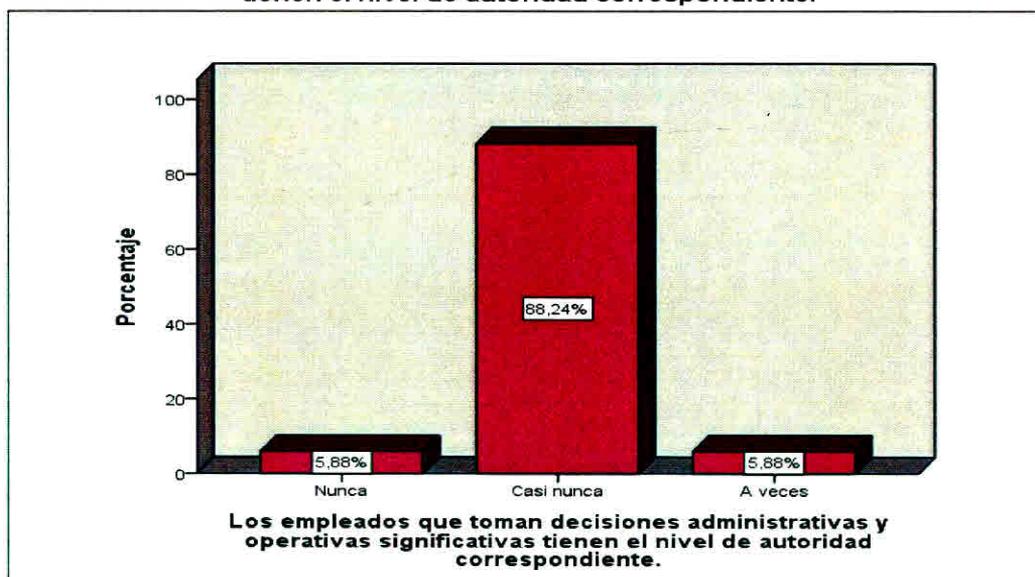
Tabla N° 11:

**Los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	15	88,2	88,2	94,1
	A veces	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 11:

**Los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°11 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 11), en el cual el 88.24% respondió que casi nunca, mientras que el 5.88% respondió que nunca y el 5.88% respondió que a veces los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente

Pregunta 12: Los objetivos y metas de los cierres contables son difundidos entre el personal que se encuentra a cargo.

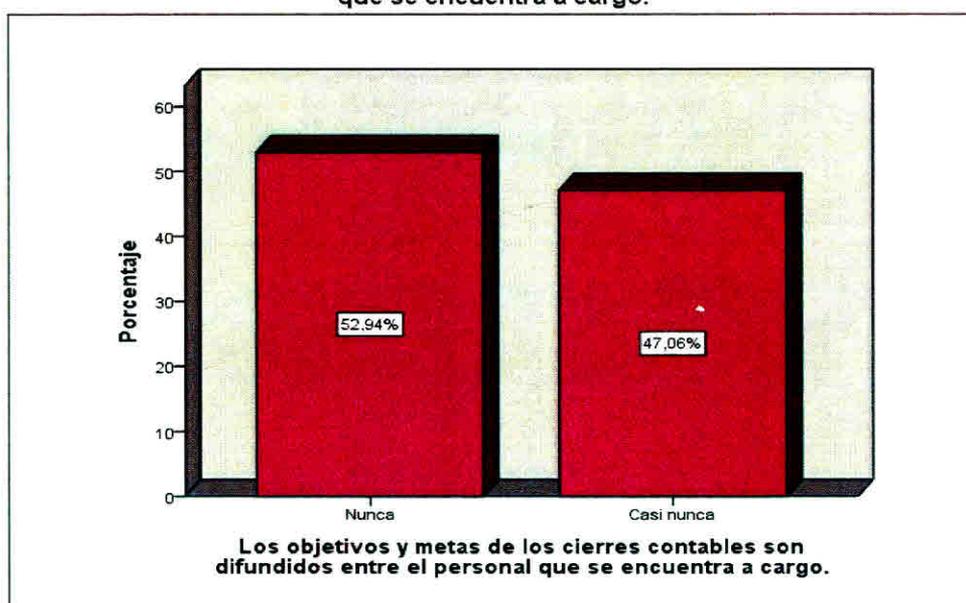
Tabla N° 12:

**Los objetivos y metas de los cierres contables son difundidos entre el personal que se encuentra a cargo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	9	52,9	52,9	52,9
Casi nunca	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 12:

**Los objetivos y metas de los cierres contables son difundidos entre el personal que se encuentra a cargo.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°12 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 12), en el cual el 52.94% respondió que nunca y el 47.06% respondió que casi nunca los objetivos y metas de los cierres contables son difundidos entre el personal que se encuentra a cargo.

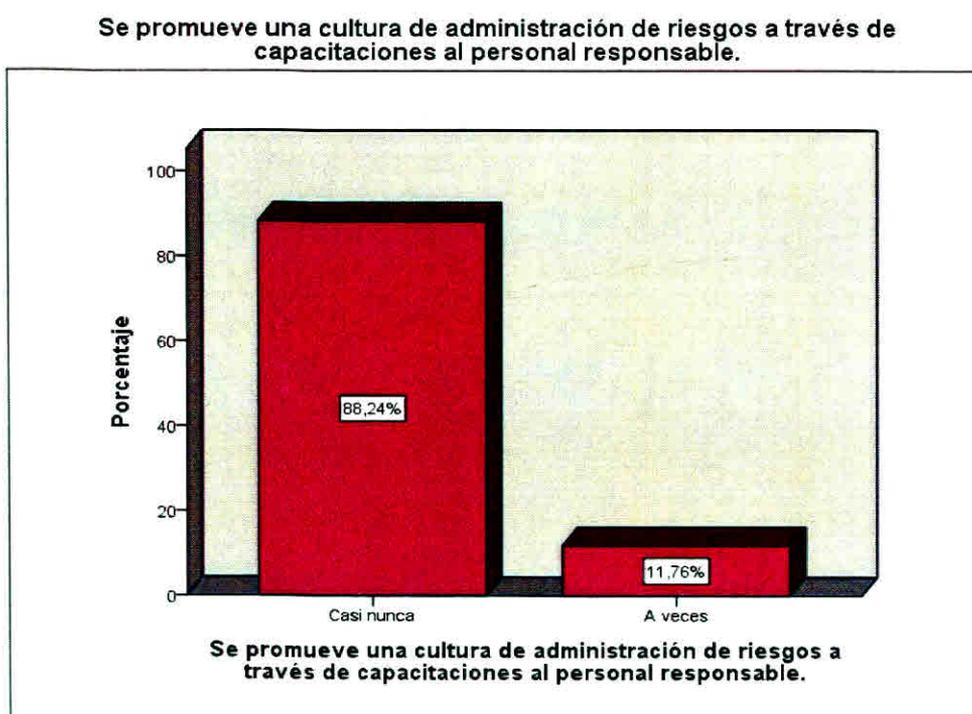
Pregunta 13: Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable.

Tabla N° 13:

**Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	88,2	88,2	88,2
	A veces	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 13:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°13 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 13), en el cual el 88.24% respondió que nunca y el 11.76% respondió que a veces se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable.

Pregunta 14: El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos.

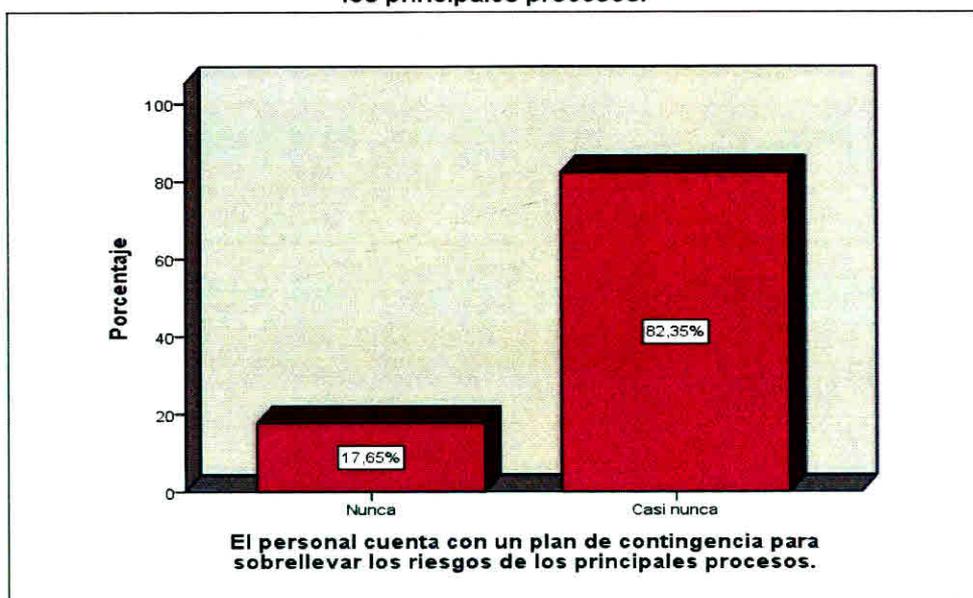
Tabla N° 14:

**El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	17,6	17,6	17,6
Casi nunca	14	82,4	82,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 14:

**El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°14 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 14), en el cual el 82.35% respondió que casi nunca y el 17.65% respondió que nunca el personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos.

Pregunta 15: El personal encargado realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos.

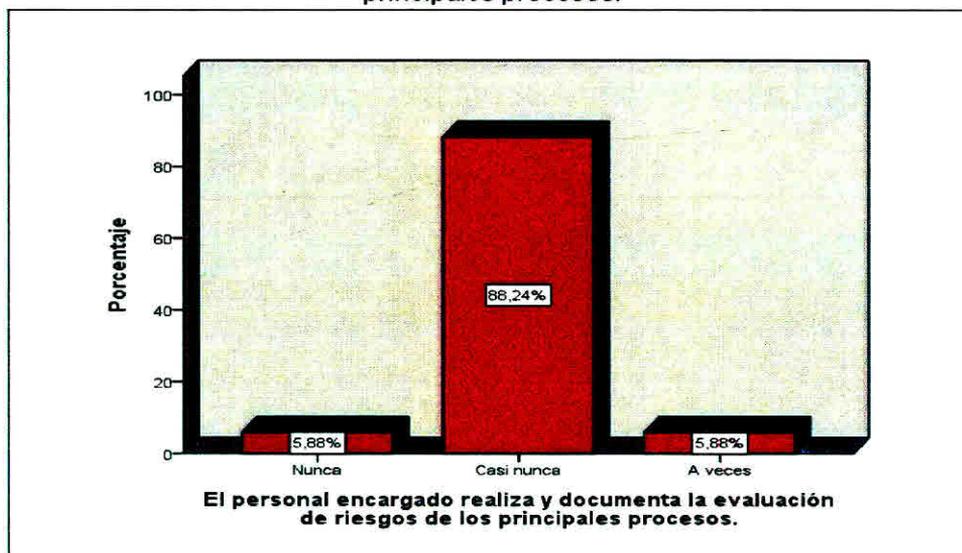
Tabla N° 15:

**El personal encargado realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	5,9	5,9	5,9
Casi nunca	15	88,2	88,2	94,1
A veces	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 15:

**El personal encargado realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°15 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 15), en el cual el 88.24% respondió que casi nunca, mientras que el 5.88% respondió que nunca y el 5.88% respondió que a veces el personal encargado realiza y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos.

Pregunta 16: La rotación de personal no es un factor usual en la empresa, ya que cuando se contrató al personal se le hace una minuciosa evaluación y posterior capacitación con la finalidad de saber si es acorde con la cultura de la organización.

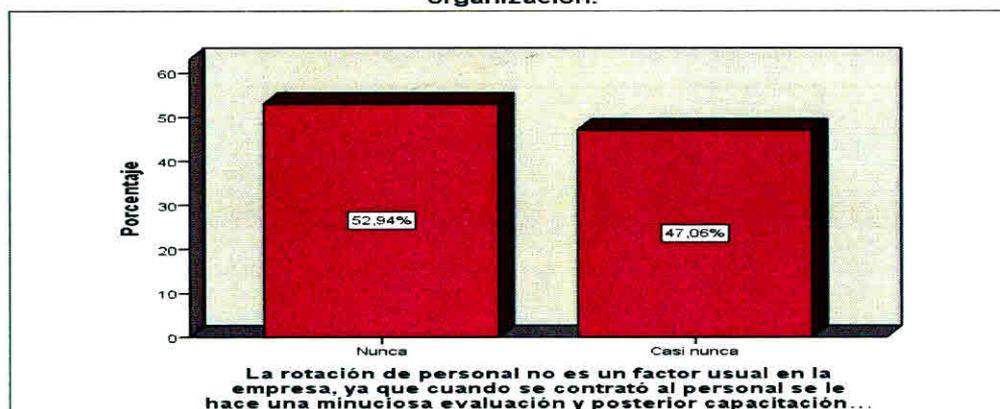
Tabla N° 16:

**La rotación de personal no es un factor usual en la empresa, ya que cuando se contrató al personal se le hace una minuciosa evaluación y posterior capacitación con la finalidad de saber si es acorde con la cultura de la organización.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	52,9	52,9	52,9
	Casi nunca	8	47,1	47,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 16:

**La rotación de personal no es un factor usual en la empresa, ya que cuando se contrató al personal se le hace una minuciosa evaluación y posterior capacitación con la finalidad de saber si es acorde con la cultura de la organización.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°16 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 16), en el cual el 52.94% respondió que nunca y el 47.06% respondió que casi nunca la rotación de personal no es un factor usual en la empresa, ya que cuando se contrató al personal se le hace una minuciosa evaluación y posterior capacitación con la finalidad de saber si es acorde con la cultura de la organización.

Pregunta 17: Existen niveles de autorización por parte de la gerencia para el otorgamiento de las líneas de crédito para determinado cliente.

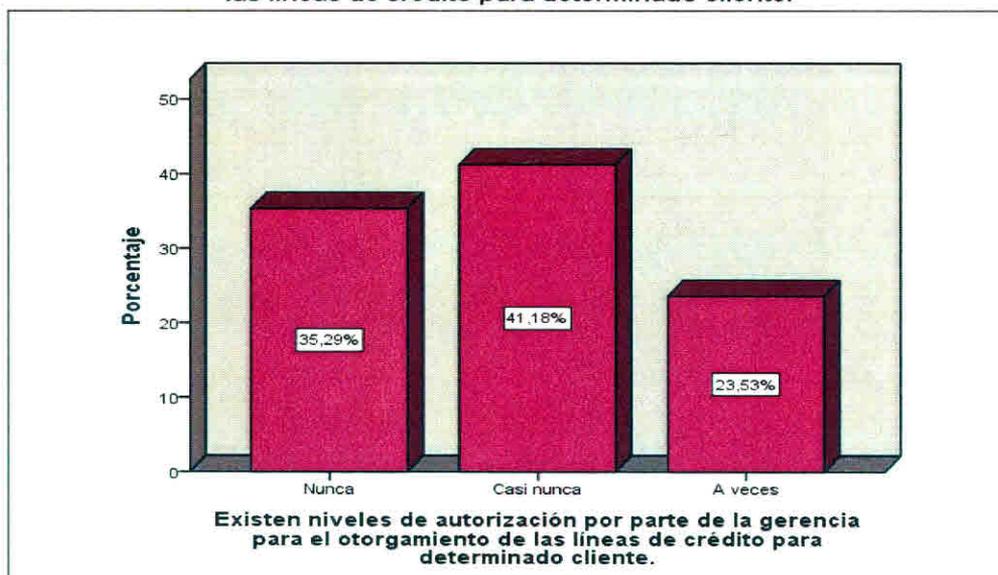
Tabla N° 17:

**Existen niveles de autorización por parte de la gerencia para el otorgamiento de las líneas de crédito para determinado cliente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	7	41,2	41,2	76,5
	A veces	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 17:

**Existen niveles de autorización por parte de la gerencia para el otorgamiento de las líneas de crédito para determinado cliente.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°17 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 17), en el cual el 41.18% respondió casi nunca, mientras que el 35.29% respondió que nunca y el 23.53% respondió que a veces existen niveles de autorización por parte de la gerencia para el otorgamiento de las líneas de crédito para determinado cliente.

Pregunta 18: Existen políticas respecto de las garantías que se deba solicitar al cliente que respalde sus deudas.

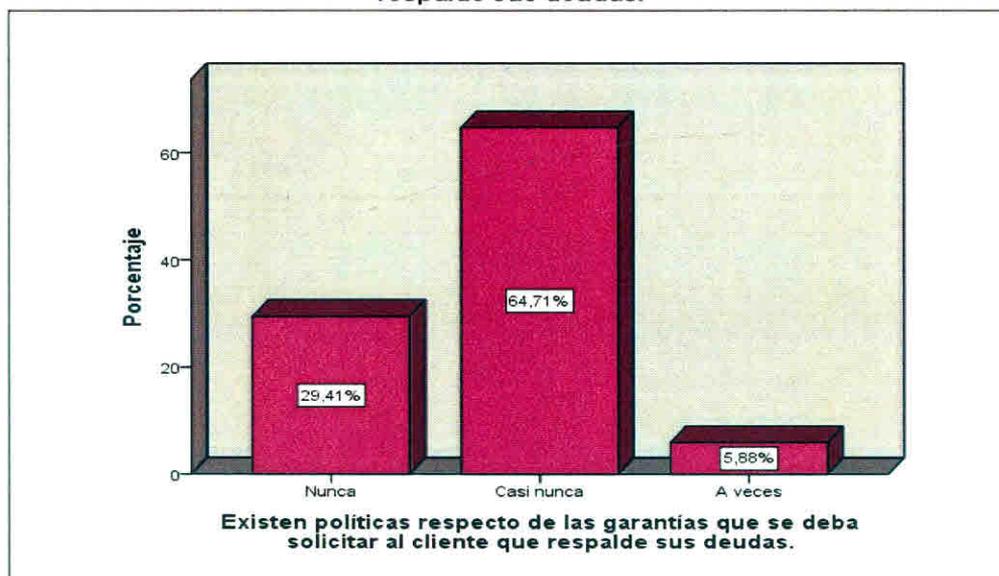
Tabla N° 18:

**Existen políticas respecto de las garantías que se deba solicitar al cliente que respalde sus deudas.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	5	29,4	29,4	29,4
Casi nunca	11	64,7	64,7	94,1
A veces	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 18:

**Existen políticas respecto de las garantías que se deba solicitar al cliente que respalde sus deudas.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°18 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 18), en el cual el 64.71% respondió que casi nunca, mientras que el 29.41% respondió que nunca y el 5.88% respondió que a veces existen políticas respecto de las garantías que se deba solicitar al cliente que respalde sus deudas.

Pregunta 19: El personal encargado una vez recibido el documento de depósito bancario, este se cruza con consulta en línea con la entidad bancaria a efecto se pueda validar el ingreso del dinero a la cuenta de la Compañía.

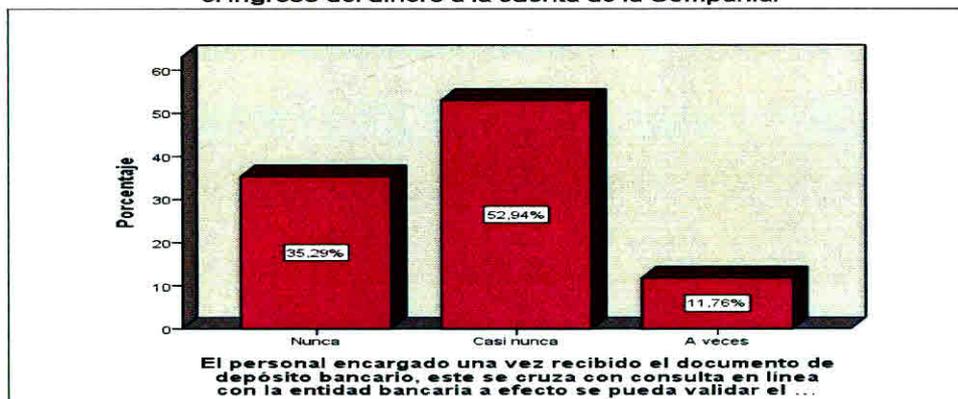
Tabla N° 19:

**El personal encargado una vez recibido el documento de depósito bancario, este se cruza con consulta en línea con la entidad bancaria a efecto se pueda validar el ingreso del dinero a la cuenta de la Compañía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	9	52,9	52,9	88,2
	A veces	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 19:

**El personal encargado una vez recibido el documento de depósito bancario, este se cruza con consulta en línea con la entidad bancaria a efecto se pueda validar el ingreso del dinero a la cuenta de la Compañía.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°19 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 19), en el cual el 52.94% respondió que casi nunca, mientras que el 35.29% respondió que nunca y el 11.76% respondió que a veces el personal encargado una vez recibido el documento de depósito bancario, este se cruza con consulta en línea con la entidad bancaria a efecto se pueda validar el ingreso del dinero a la cuenta de la Compañía.

Pregunta 20: El personal encargado informa al cliente en que instituciones financieras se puede depositar el dinero, se le otorga el número de cuenta a donde depositar.

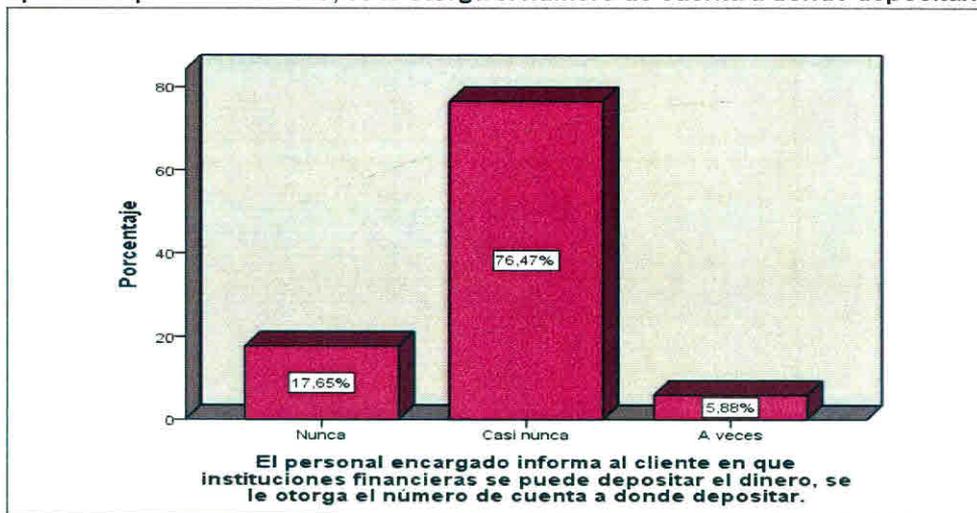
Tabla N° 20:

**El personal encargado informa al cliente en que instituciones financieras se puede depositar el dinero, se le otorga el número de cuenta a donde depositar.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	17,6	17,6	17,6
Casi nunca	13	76,5	76,5	94,1
A veces	1	5,9	5,9	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 20:

**El personal encargado informa al cliente en que instituciones financieras se puede depositar el dinero, se le otorga el número de cuenta a donde depositar.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°20 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 20), en el cual el 76.47% respondió que casi nunca, mientras que el 17.65% respondió que nunca y el 5.88% respondió que a veces El personal encargado informa al cliente en que instituciones financieras se puede depositar el dinero, se le otorga el número de cuenta a donde depositar.

Pregunta 21: La información ingresada al sistema contable es cotejada periódicamente con los documentos físicos.

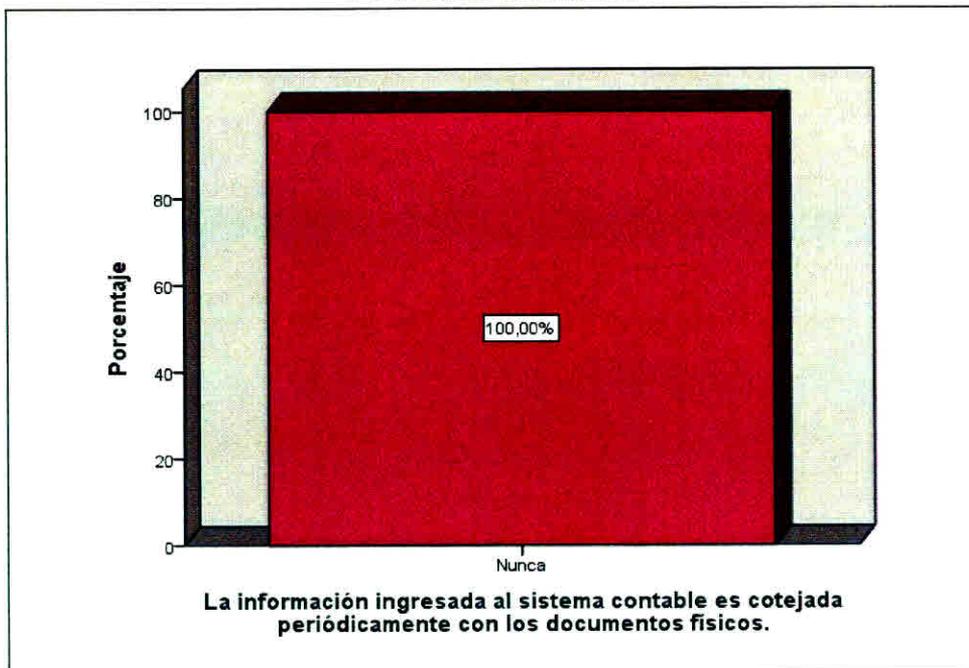
Tabla N° 21:

**La información ingresada al sistema contable es cotejada periódicamente con los documentos físicos.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0

Grafico N° 21:

**La información ingresada al sistema contable es cotejada periódicamente con los documentos físicos.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°21 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 21), en el cual el 100% respondió que la información ingresada al sistema contable es cotejada periódicamente con los documentos físicos.

Pregunta 22: El personal encargado de recibir las órdenes de compra, acepta dichos documentos en referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito.

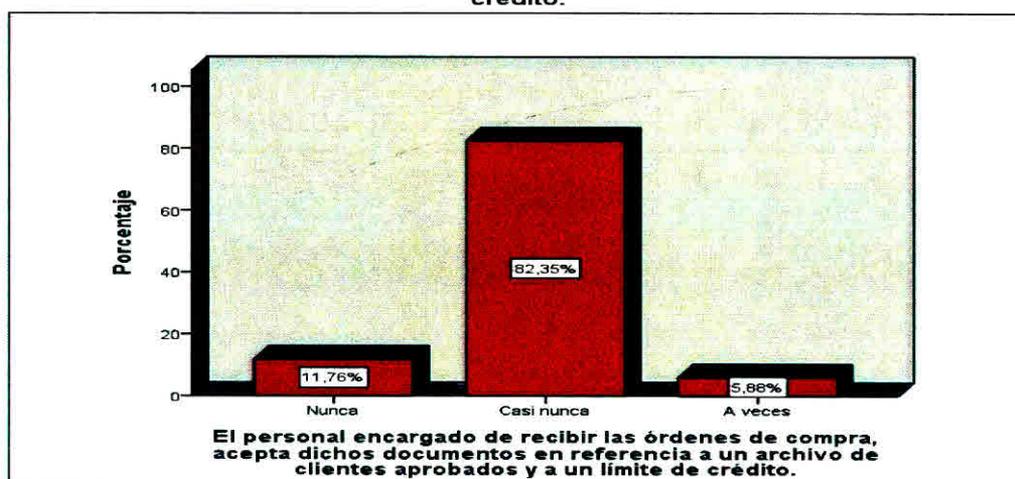
Tabla N° 22:

**El personal encargado de recibir las órdenes de compra, acepta dichos documentos en referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8
	Casi nunca	14	82,4	94,1
	A veces	1	5,9	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 22:

**El personal encargado de recibir las órdenes de compra, acepta dichos documentos en referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°22 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 22), en el cual el 82.35% respondió que casi nunca, mientras que el 11.76% respondió que nunca y el 5.88% respondió que a veces el personal encargado de recibir las órdenes de compra, acepta dichos documentos en referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito.

Pregunta 23: Existen procedimientos a seguir respecto de las cuentas por cobrar por ventas al contado, cuando no se recibe efectivo.

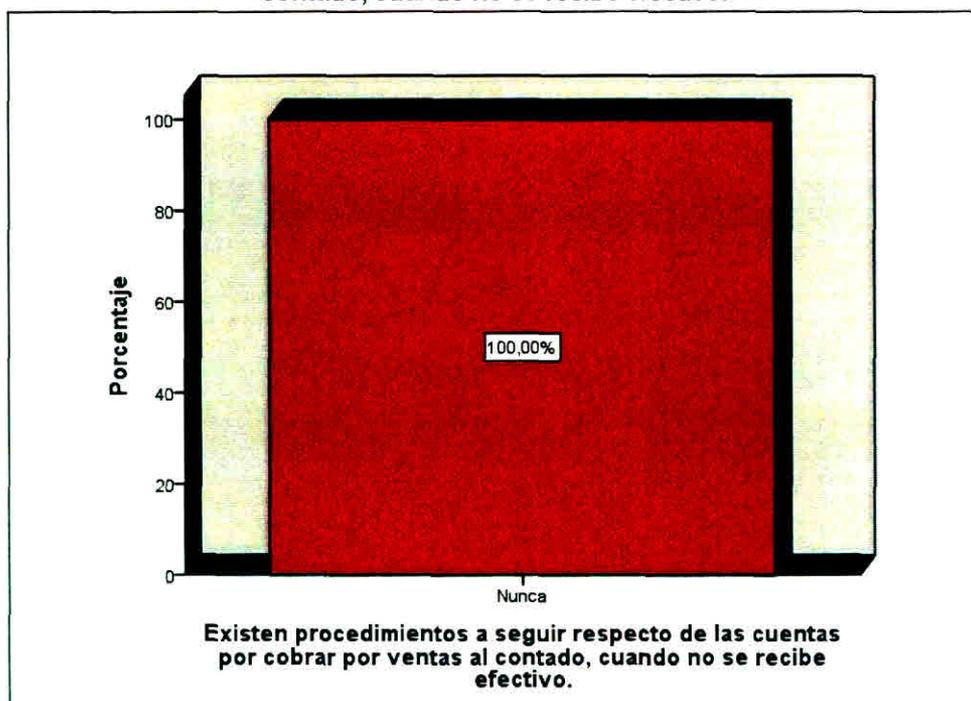
Tabla N° 23:

**Existen procedimientos a seguir respecto de las cuentas por cobrar por ventas al contado, cuando no se recibe efectivo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 23:

**Existen procedimientos a seguir respecto de las cuentas por cobrar por ventas al contado, cuando no se recibe efectivo.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°23 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 23), en el cual el 100% respondió que nunca existieron procedimientos a seguir respecto de las cuentas por cobrar por ventas al contado, cuando no se recibe efectivo.

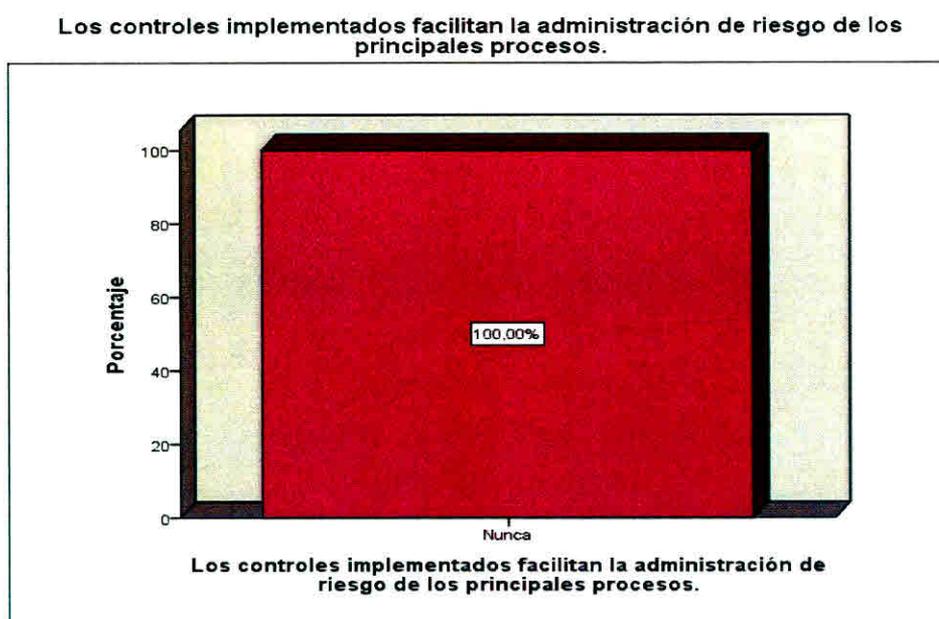
Pregunta 24: Los controles implementados facilitan la administración de riesgo de los principales procesos.

Tabla N° 24:

**Los controles implementados facilitan la administración de riesgo de los principales procesos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 24:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°24 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 24), en el cual el 100% respondió que nunca los controles implementados facilitan la administración de riesgo de los principales procesos.

Pregunta 25: Los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada siendo así que la entrega de comprobantes de pago se realiza de forma oportuna.

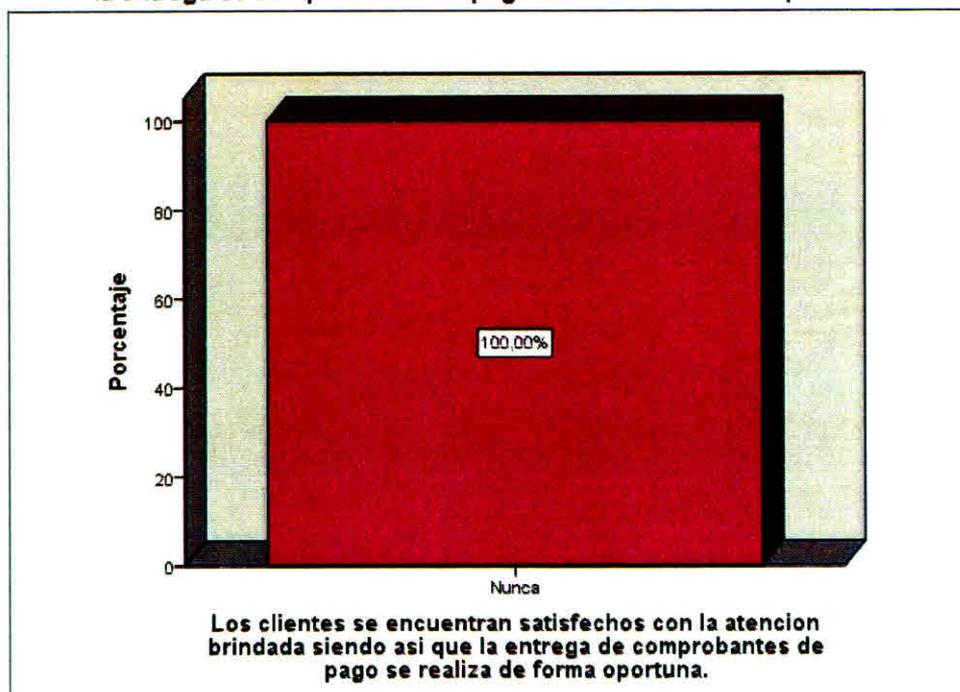
Tabla N° 25:

**Los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada siendo así que la entrega de comprobantes de pago se realiza de forma oportuna.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 25:

**Los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada siendo así que la entrega de comprobantes de pago se realiza de forma oportuna.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°25 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 25), en el cual el 100% respondió que nunca los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada siendo así que la entrega de comprobantes de pago se realiza de forma oportuna.

Pregunta 26: Existe una persona diferente a la que genera la venta que autoriza la entrega del producto, previa verificación del ingreso de los fondos a la cuenta de la Compañía.

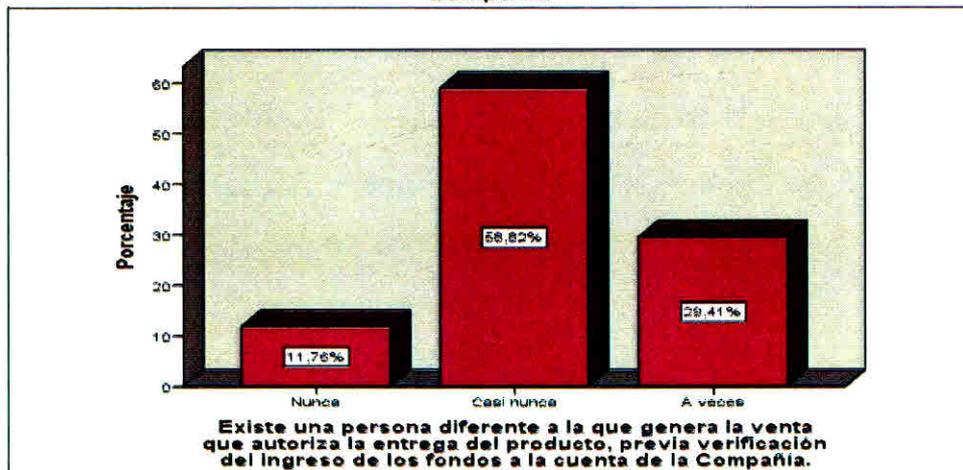
Tabla N° 26:

**Existe una persona diferente a la que genera la venta que autoriza la entrega del producto, previa verificación del ingreso de los fondos a la cuenta de la Compañía.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8
	Casi nunca	10	58,8	70,6
	A veces	5	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 26:

**Existe una persona diferente a la que genera la venta que autoriza la entrega del producto, previa verificación del ingreso de los fondos a la cuenta de la Compañía.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°26 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 26), en el cual el 58.82% respondió que casi nunca, mientras que el 29.41% respondió que a veces y el 11.76% respondió que nunca existe una persona diferente a la que genera la venta que autoriza la entrega del producto, previa verificación del ingreso de los fondos a la cuenta de la Compañía.

Pregunta 27: Se ha implementado controles para asegurar que el acceso y administración de la información se realice por el personal facultado.

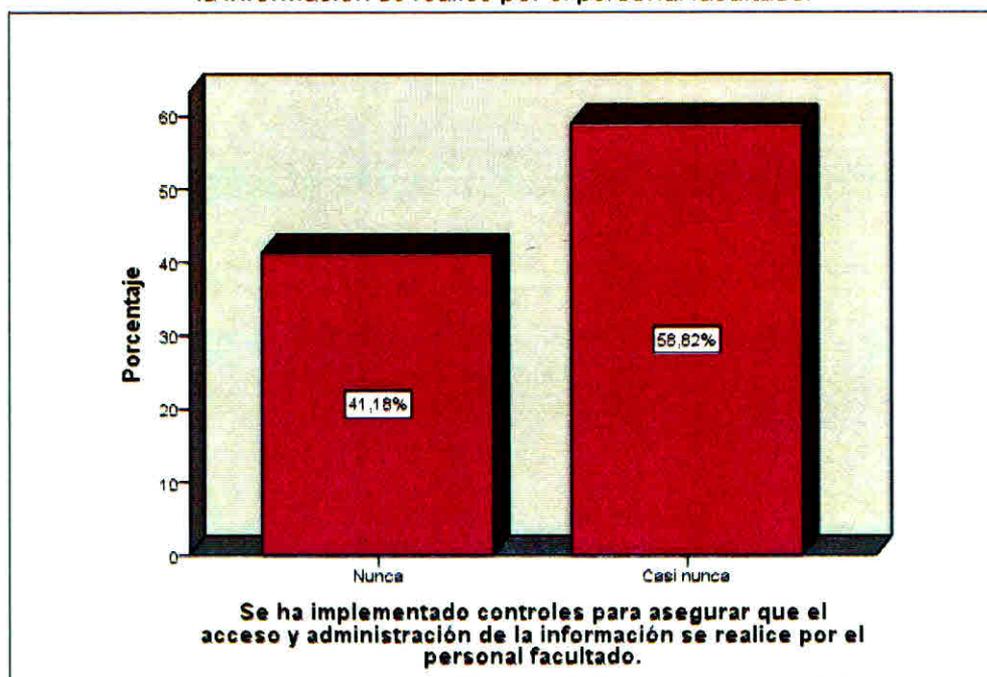
Tabla N° 27:

**Se ha implementado controles para asegurar que el acceso y administración de la información se realice por el personal facultado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	41,2	41,2	41,2
	Casi nunca	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 27:

**Se ha implementado controles para asegurar que el acceso y administración de la información se realice por el personal facultado.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°27 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 27), en el cual el 58.82% respondió que casi nunca y el 41.18% respondió que nunca se ha implementado controles para asegurar que el acceso y administración de la información se realice por el personal facultado.

Pregunta 28: Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones.

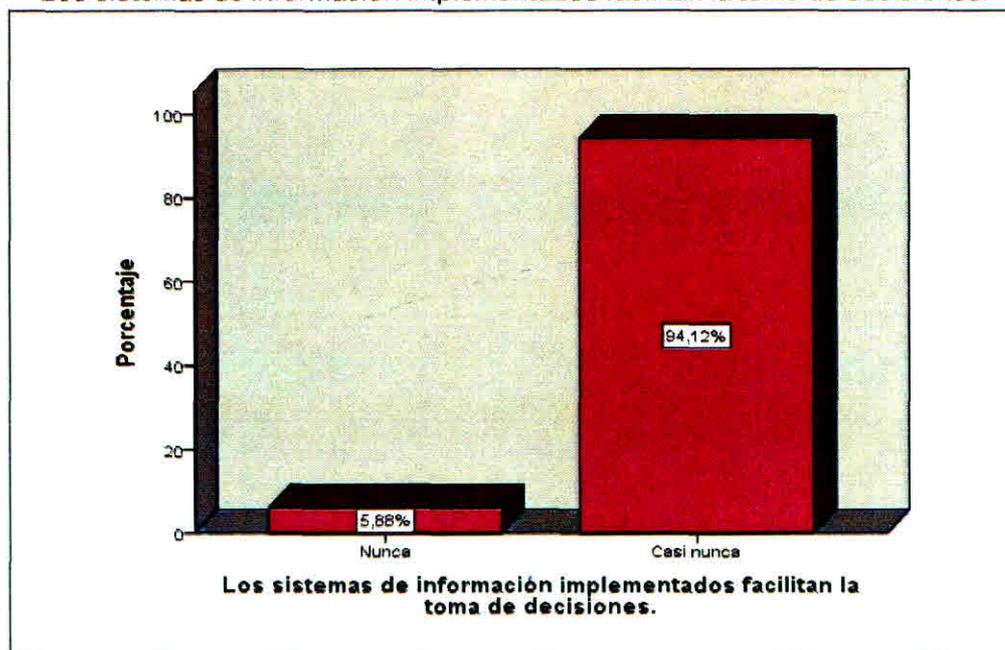
Tabla N° 28:

**Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	16	94,1	94,1	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 28:

**Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°28 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (gráfico 28), en el cual el 94.12% respondió casi nunca y el 5.88% respondió que nunca los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones.

Pregunta 29: Se ha establecido líneas de comunicación e información con el personal para difundir las metas y objetivos del área.

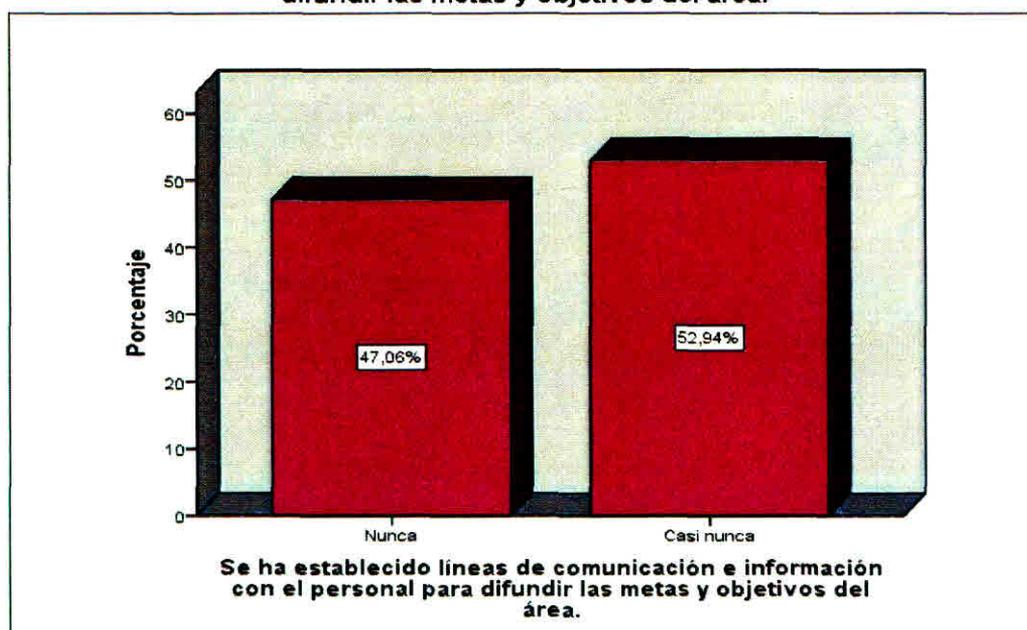
Tabla N° 29:

**Se ha establecido líneas de comunicación e información con el personal para difundir las metas y objetivos del área.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	47,1	47,1	47,1
	Casi nunca	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 29:

**Se ha establecido líneas de comunicación e información con el personal para difundir las metas y objetivos del área.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°29 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 29), en el cual el 52.94% respondió que casi nunca y el 47.06% respondió que nunca se ha establecido líneas de comunicación e información con el personal para difundir las metas y objetivos del área.

Pregunta 30: Las líneas de comunicación establecidos permiten recibir sugerencias del personal respecto del avance del programa de trabajo.

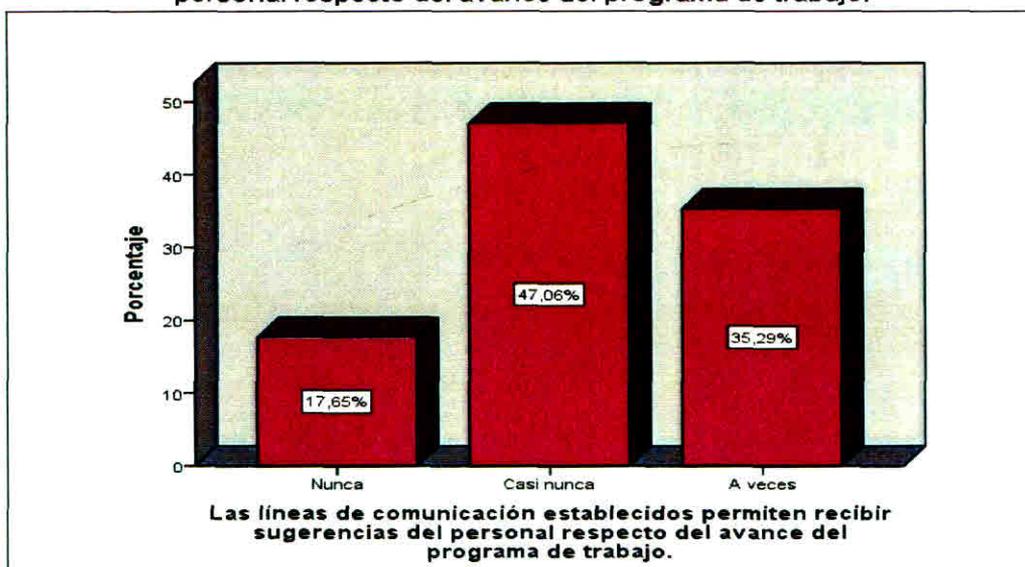
Tabla N° 30:

**Las líneas de comunicación establecidos permiten recibir sugerencias del personal respecto del avance del programa de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	17,6	17,6
	Casi nunca	8	47,1	64,7
	A veces	6	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 30:

**Las líneas de comunicación establecidos permiten recibir sugerencias del personal respecto del avance del programa de trabajo.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°30 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 30), en el cual el 47.06% respondió que casi nunca, mientras que el 35.29% respondió a veces y el 17.65% respondió que nunca las líneas de comunicación establecidos permiten recibir sugerencias del personal respecto del avance del programa de trabajo.

Pregunta 31: Los colaboradores pueden conectarse con el sistema contable-administrativo desde cualquier punto de la ciudad para poder responder a las inquietudes de la gerencia a cualquier hora del día.

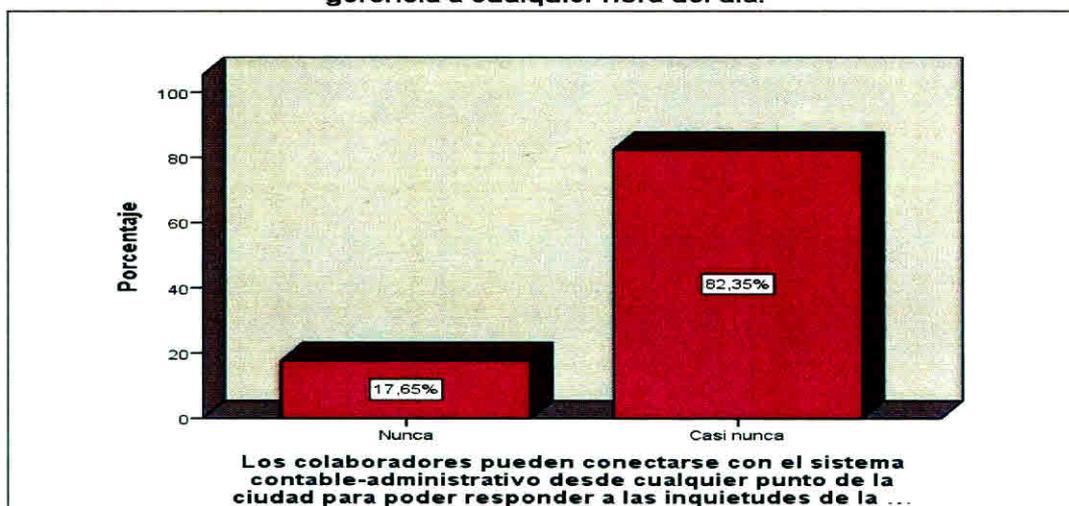
Tabla N° 31:

**Los colaboradores pueden conectarse con el sistema contable-administrativo desde cualquier punto de la ciudad para poder responder a las inquietudes de la gerencia a cualquier hora del día.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	3	17,6	17,6	17,6
Casi nunca	14	82,4	82,4	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 31:

**Los colaboradores pueden conectarse con el sistema contable-administrativo desde cualquier punto de la ciudad para poder responder a las inquietudes de la gerencia a cualquier hora del día.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°31 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 31), en el cual el 82.35% respondió casi nunca y el 17.65% respondió nunca acerca de Los colaboradores pueden conectarse con el sistema contable-administrativo desde cualquier punto de la ciudad para poder responder a las inquietudes de la gerencia a cualquier hora del día.

Pregunta 32: El sistema integrado con el que cuenta la empresa sirve para trasladar los ingresos de mercaderías del almacén al registro de compras del mes.

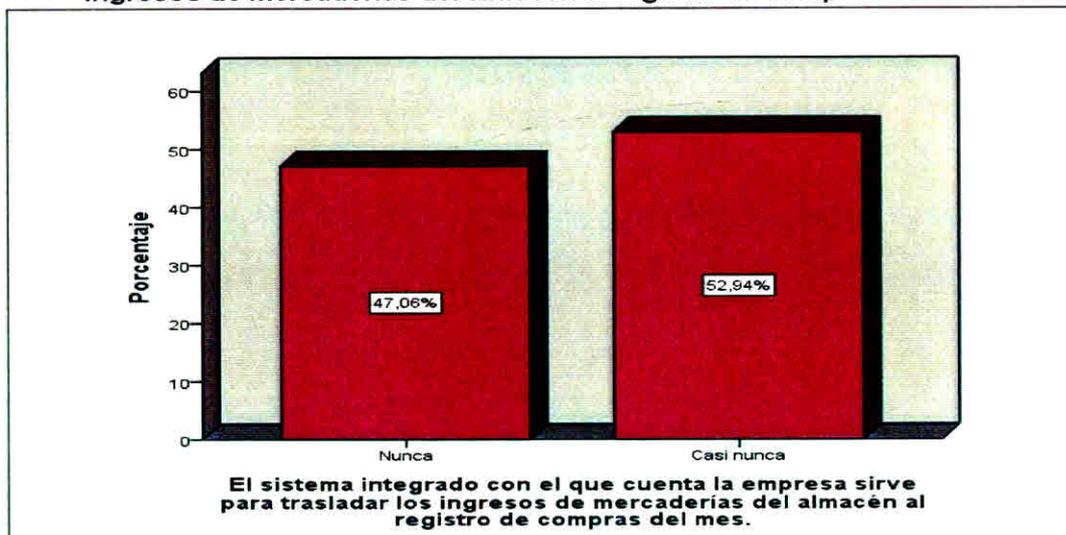
Tabla N° 32:

**El sistema integrado con el que cuenta la empresa sirve para trasladar los ingresos de mercaderías del almacén al registro de compras del mes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	47,1	47,1	47,1
	Casi nunca	9	52,9	52,9	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Grafico N° 32:

**El sistema integrado con el que cuenta la empresa sirve para trasladar los ingresos de mercaderías del almacén al registro de compras del mes.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°32 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 32), en el cual el 52.94% respondió que casi nunca y el 47.06% respondió que nunca el sistema integrado con el que cuenta la empresa sirve para trasladar los ingresos de mercaderías del almacén al registro de compras del mes.

Pregunta 33: El sistema de facturación que usa la empresa exporta la base de datos ingresada al sistema contable lo que evita que se procesen documentos con datos errados.

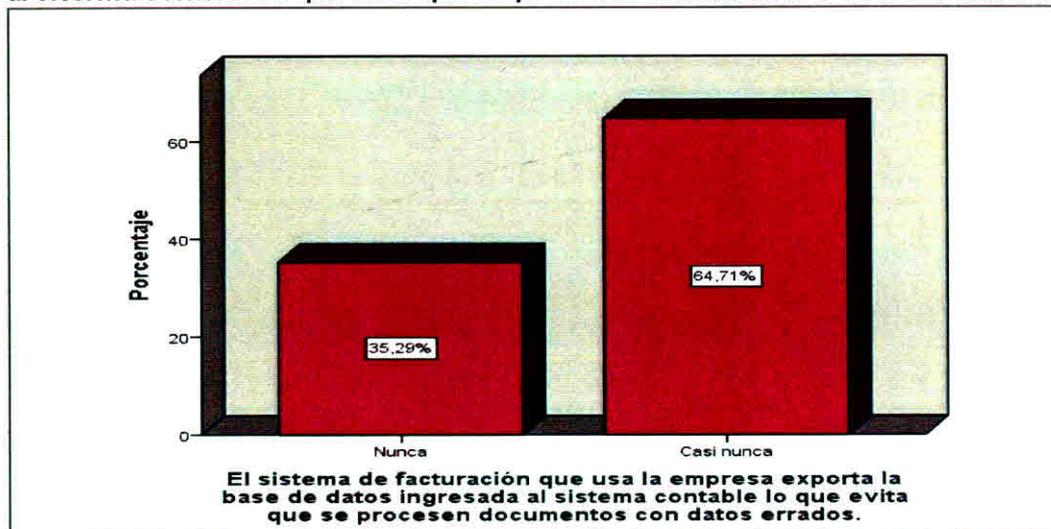
Tabla N° 33:

**El sistema de facturación que usa la empresa exporta la base de datos ingresada al sistema contable lo que evita que se procesen documentos con datos errados.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3
	Casi nunca	11	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 33:

**El sistema de facturación que usa la empresa exporta la base de datos ingresada al sistema contable lo que evita que se procesen documentos con datos errados.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°33 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 33), en el cual el64.71% respondió que casi nunca y el 35.29% respondió que nunca el sistema de facturación que usa la empresa exporta la base de datos ingresada al sistema contable lo que evita que se procesen documentos con datos errados.

Pregunta 34: La persona encargada de realizar solicitudes para la compra de mercaderías cuenta con información actualizada del saldo que tiene en inventarios.

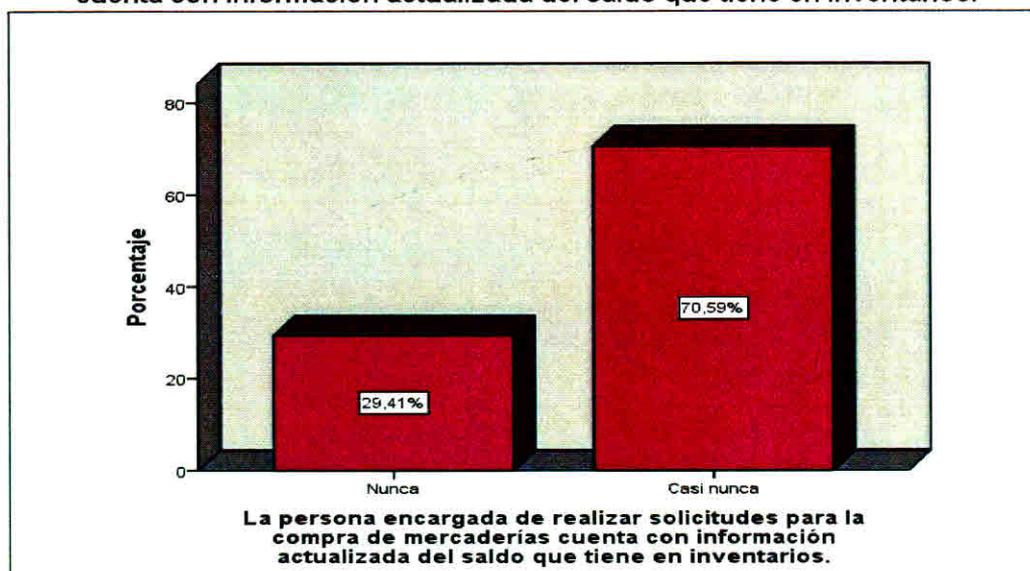
Tabla N° 34:

**La persona encargada de realizar solicitudes para la compra de mercaderías cuenta con información actualizada del saldo que tiene en inventarios.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	29,4	29,4
	Casi nunca	12	70,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 34:

**La persona encargada de realizar solicitudes para la compra de mercaderías cuenta con información actualizada del saldo que tiene en inventarios.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°34 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 34), en el cual el 70.59% respondió que casi nunca y el 29.41% respondió que nunca la persona encargada de realizar solicitudes para la compra de mercaderías cuenta con información actualizada del saldo que tiene en inventarios.

Pregunta 35: El sistema que utiliza la empresa en la actualidad es confiable. Sin embargo, se ha visto la posibilidad de consolidar la información de las áreas involucradas con el fin de tener la información en tiempo real.

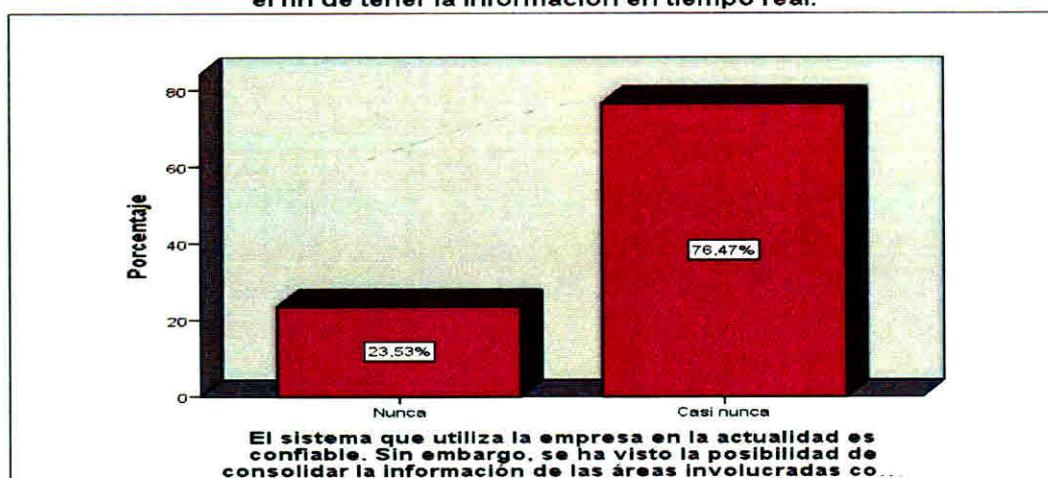
Tabla N° 35:

**El sistema que utiliza la empresa en la actualidad es confiable. Sin embargo, se ha visto la posibilidad de consolidar la información de las áreas involucradas con el fin de tener la información en tiempo real.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	23,5	23,5
	Casi nunca	13	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 35:

**El sistema que utiliza la empresa en la actualidad es confiable. Sin embargo, se ha visto la posibilidad de consolidar la información de las áreas involucradas con el fin de tener la información en tiempo real.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°35 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 35), en el cual el 76.47% respondió que casi nunca y el 23.53% respondió que nunca El sistema que utiliza la empresa en la actualidad es confiable. Sin embargo, se ha visto la posibilidad de consolidar la información de las áreas involucradas con el fin de tener la información en tiempo real.

Pregunta 36: Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información utilizada sea de calidad, oportuna y objetiva.

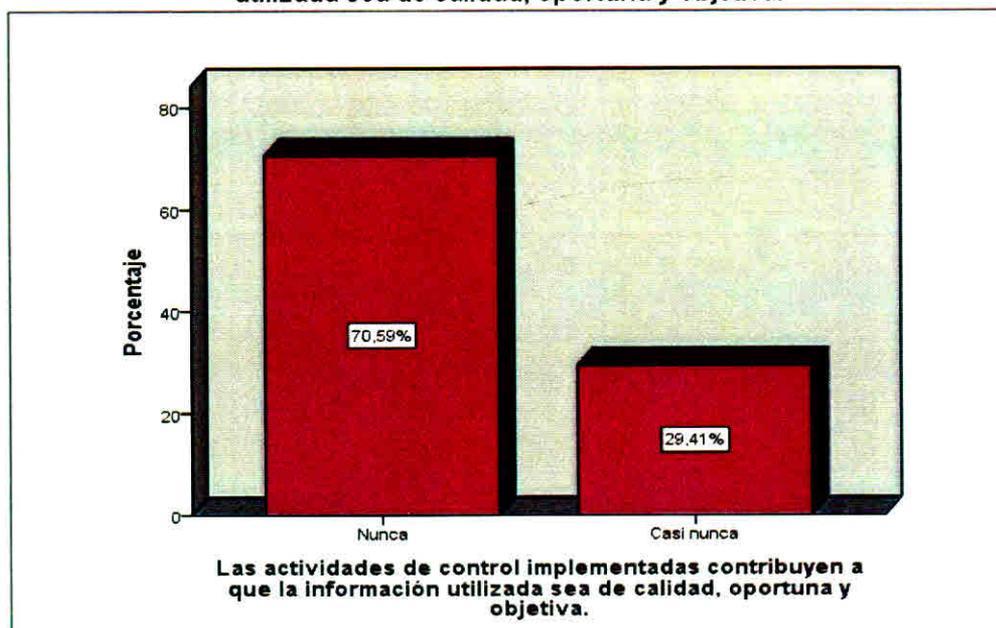
Tabla N° 36:

**Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información utilizada sea de calidad, oportuna y objetiva.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	70,6	70,6	70,6
	Casi nunca	5	29,4	29,4	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Grafico N° 36:

**Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información utilizada sea de calidad, oportuna y objetiva.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°36 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 36), en el cual el 70.59% respondió que nunca y el 29.41% respondió que casi nunca las actividades de control implementadas contribuyen a que la información utilizada sea de calidad, oportuna y objetiva.

Pregunta 37: El área contable cuenta con la información que requiere de forma oportuna teniendo en cuenta que dicha área trabaja con plazos ya establecidos por la administración tributaria.

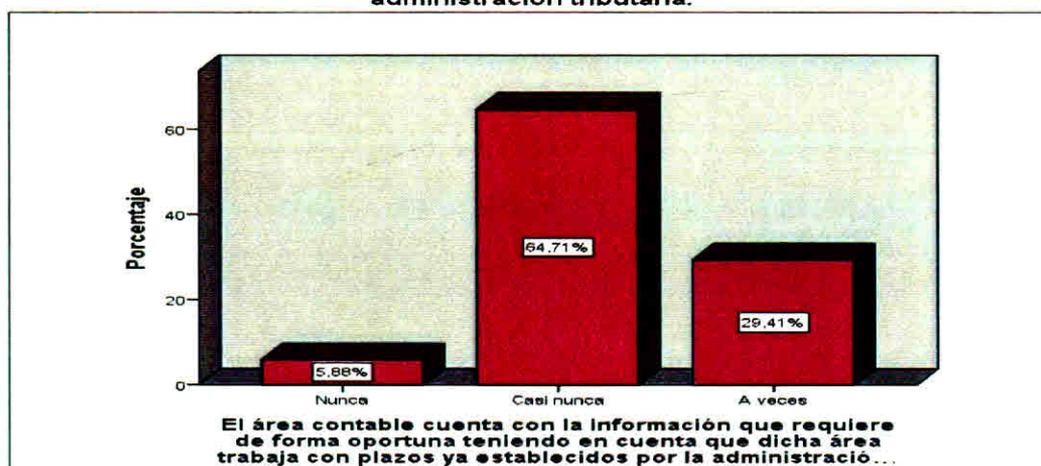
Tabla N° 37:

**El área contable cuenta con la información que requiere de forma oportuna teniendo en cuenta que dicha área trabaja con plazos ya establecidos por la administración tributaria.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9
	Casi nunca	11	64,7	70,6
	A veces	5	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Gráfico N° 37:

**El área contable cuenta con la información que requiere de forma oportuna teniendo en cuenta que dicha área trabaja con plazos ya establecidos por la administración tributaria.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°37 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 37), en el cual el 64.71% respondió que casi nunca, mientras que el 29.41% respondió a veces y el 5.88% respondió que nunca el área contable cuenta con la información que requiere de forma oportuna teniendo en cuenta que dicha área trabaja con plazos ya establecidos por la administración tributaria.

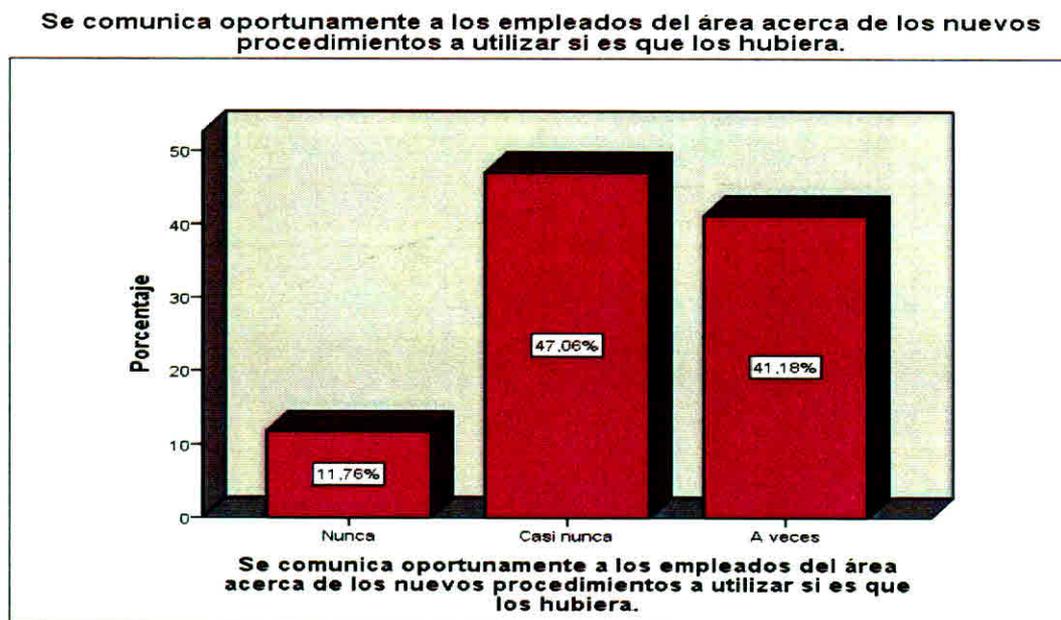
Pregunta 38: Se comunica oportunamente a los empleados del área acerca de los nuevos procedimientos a utilizar si es que los hubiera.

Tabla N° 38:

**Se comunica oportunamente a los empleados del área acerca de los nuevos procedimientos a utilizar si es que los hubiera.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	8	47,1	47,1	58,8
	A veces	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 38:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°38 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 38), en el cual el 47.06% respondió que casi nunca, mientras que el 41.18% respondió que a veces y el 11.76% respondió que nunca se comunica oportunamente a los empleados del área acerca de los nuevos procedimientos a utilizar si es que los hubiera.

Pregunta 39: El personal del área contable cuenta con las facilidades para poder comunicarse con los vendedores y poder aclarar las posibles dudas con respecto a las operaciones.

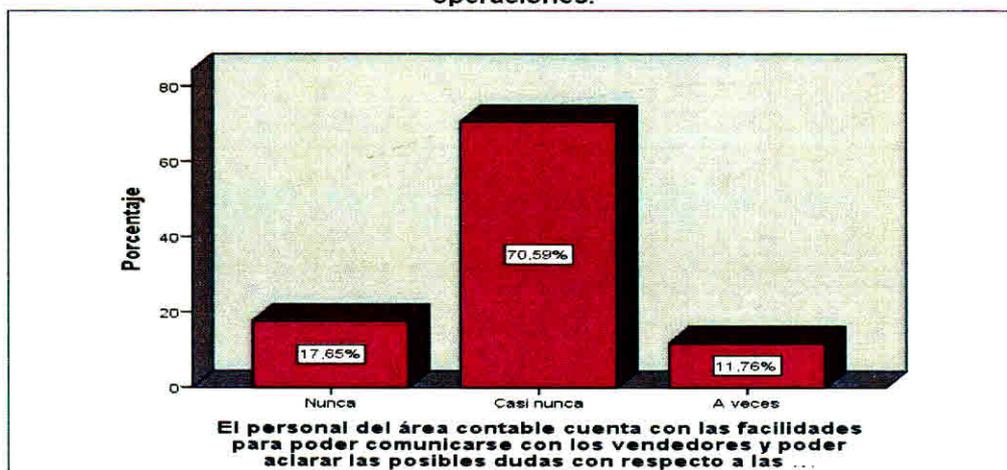
Tabla N° 39:

**El personal del área contable cuenta con las facilidades para poder comunicarse con los vendedores y poder aclarar las posibles dudas con respecto a las operaciones.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	17,6	17,6
	Casi nunca	12	70,6	88,2
	A veces	2	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 39:

**El personal del área contable cuenta con las facilidades para poder comunicarse con los vendedores y poder aclarar las posibles dudas con respecto a las operaciones.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°39 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 39), en el cual el 70.59% respondió casi nunca, mientras que el 17.65% respondió nunca y el 11.76% respondió a veces, el personal del área contable cuenta con las facilidades para poder comunicarse con los vendedores y poder aclarar las posibles dudas con respecto a las operaciones.

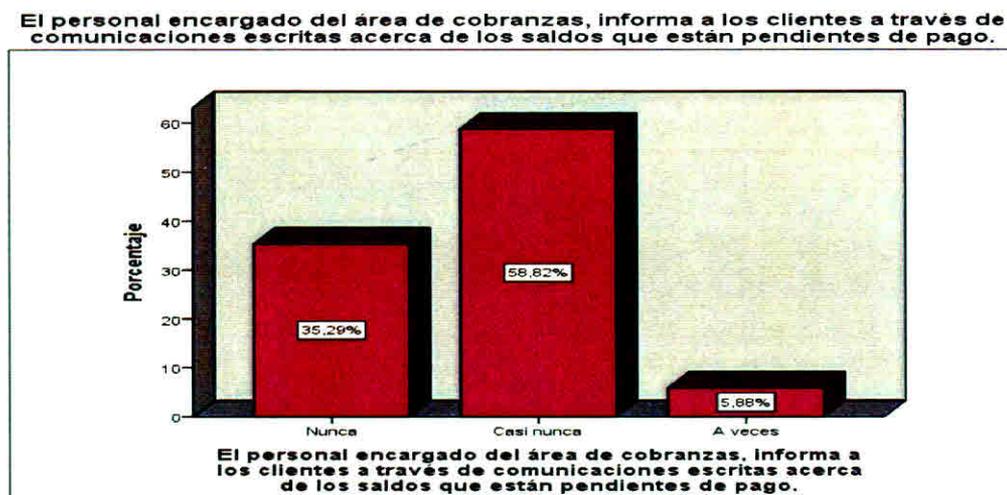
Pregunta 40: El personal encargado del área de cobranzas, informa a los clientes a través de comunicaciones escritas acerca de los saldos que están pendientes de pago.

Tabla N° 40:

**El personal encargado del área de cobranzas, informa a los clientes a través de comunicaciones escritas acerca de los saldos que están pendientes de pago.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3
	Casi nunca	10	58,8	94,1
	A veces	1	5,9	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 40:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°40 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 40), en el cual el 58.82% respondió casi nunca, mientras que el 35.29% respondió nunca y el 5.88% respondió a veces el personal encargado del área de cobranzas, informa a los clientes a través de comunicaciones escritas acerca de los saldos que están pendientes de pago.

Pregunta 41: Actualmente existen medios de comunicación entre los empleados como correos electrónicos corporativos que ayude a la fluidez de las operaciones comerciales.

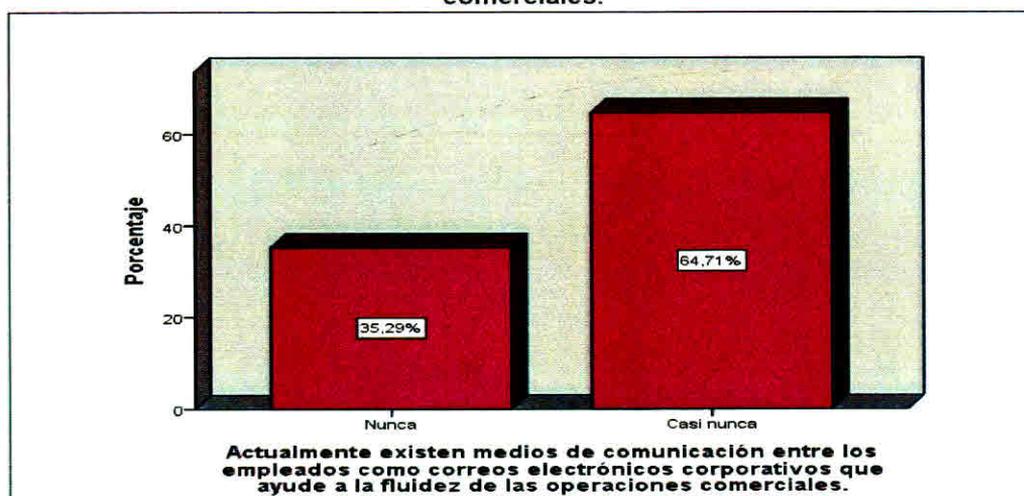
Tabla N° 41:

**Actualmente existen medios de comunicación entre los empleados como correos electrónicos corporativos que ayude a la fluidez de las operaciones comerciales.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	6	35,3	35,3	35,3
Casi nunca	11	64,7	64,7	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 41:

**Actualmente existen medios de comunicación entre los empleados como correos electrónicos corporativos que ayude a la fluidez de las operaciones comerciales.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°41 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 41), en el cual el 64.71% respondió casi nunca y el 35.29% respondió nunca en la actualmente existen medios de comunicación entre los empleados como correos electrónicos corporativos que ayude a la fluidez de las operaciones comerciales.

Pregunta 42: El jefe inmediato de forma oportuna, hace de conocimiento de los colaboradores sobre el avance de su trabajo y en algunos casos hace entrega de memorándum a los empleados para informarles sobre algún proceder equivocado que hayan cometido.

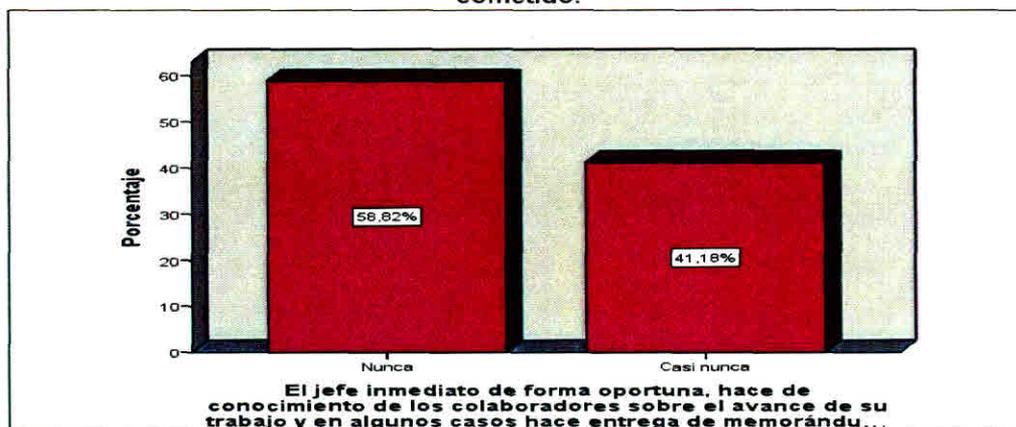
Tabla N° 42:

**El jefe inmediato de forma oportuna, hace de conocimiento de los colaboradores sobre el avance de su trabajo y en algunos casos hace entrega de memorándum a los empleados para informarles sobre algún proceder equivocado que hayan cometido.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	58,8	58,8
	Casi nunca	7	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Gráfico N° 42:

**El jefe inmediato de forma oportuna, hace de conocimiento de los colaboradores sobre el avance de su trabajo y en algunos casos hace entrega de memorándum a los empleados para informarles sobre algún proceder equivocado que hayan cometido.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°42 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 42), en el cual el 58.82% respondió nunca y el 41.18% respondió casi nunca el jefe inmediato de forma oportuna, hace de conocimiento de los colaboradores sobre el avance de su trabajo y en algunos casos hace entrega de memorándum a los empleados para informarles sobre algún proceder equivocado que hayan cometido.

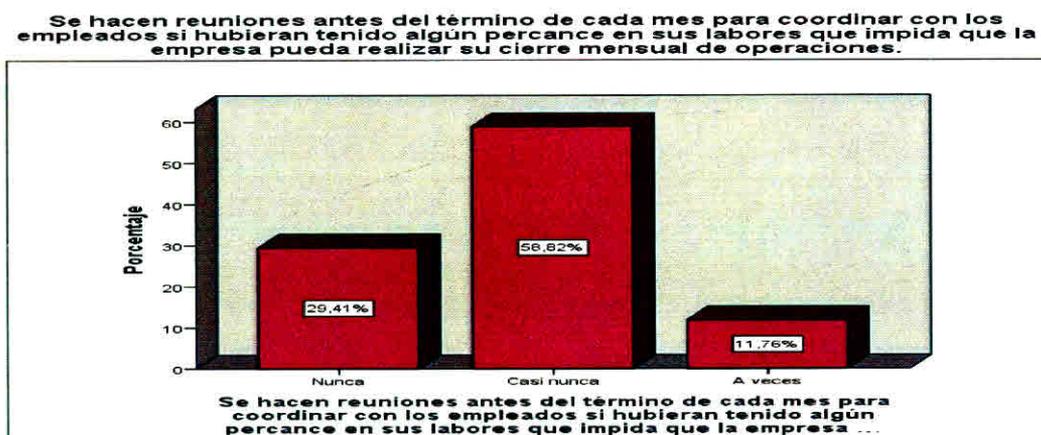
Pregunta 43: Se hacen reuniones antes del término de cada mes para coordinar con los empleados si hubieran tenido algún percance en sus labores que impida que la empresa pueda realizar su cierre mensual de operaciones.

Tabla N° 43:

**Se hacen reuniones antes del término de cada mes para coordinar con los empleados si hubieran tenido algún percance en sus labores que impida que la empresa pueda realizar su cierre mensual de operaciones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	10	58,8	58,8	88,2
	A veces	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 43:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°43 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 43), en el cual el 58.82% respondió casi nunca, mientras que el 29.41% respondió nunca y el 11.76% respondió a veces se hacen reuniones antes del término de cada mes para coordinar con los empleados si hubieran tenido algún percance en sus labores que impida que la empresa pueda realizar su cierre mensual de operaciones.

Pregunta 44: El supervisor del área contable verifica las operaciones de ventas cuando realiza el cruce de información con el área de cobranza. De esta manera los clientes corroboran implícitamente los datos de facturación pagando sus facturas.

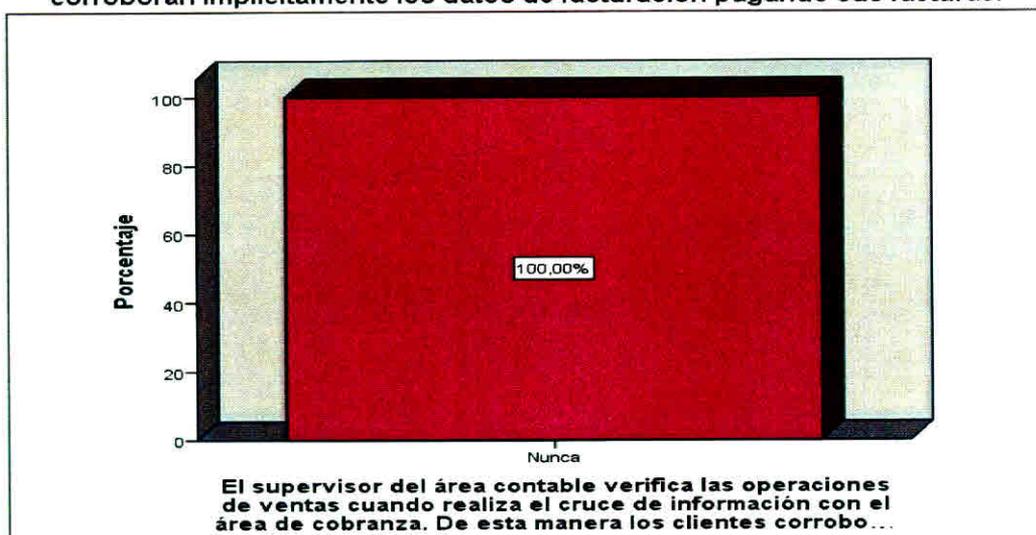
Tabla N° 44:

**El supervisor del área contable verifica las operaciones de ventas cuando realiza el cruce de información con el área de cobranza. De esta manera los clientes corroboran implícitamente los datos de facturación pagando sus facturas.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 44:

**El supervisor del área contable verifica las operaciones de ventas cuando realiza el cruce de información con el área de cobranza. De esta manera los clientes corroboran implícitamente los datos de facturación pagando sus facturas.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°44 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 44), en el cual el 100% respondió nunca El supervisor del área contable verifica las operaciones de ventas cuando realiza el cruce de información con el área de cobranza. De esta manera los clientes corroboran implícitamente los datos de facturación pagando sus facturas.

Pregunta 45: El personal encargado realiza conciliaciones de cuentas semanales para validar los datos de las cuentas pendientes por cobrar.

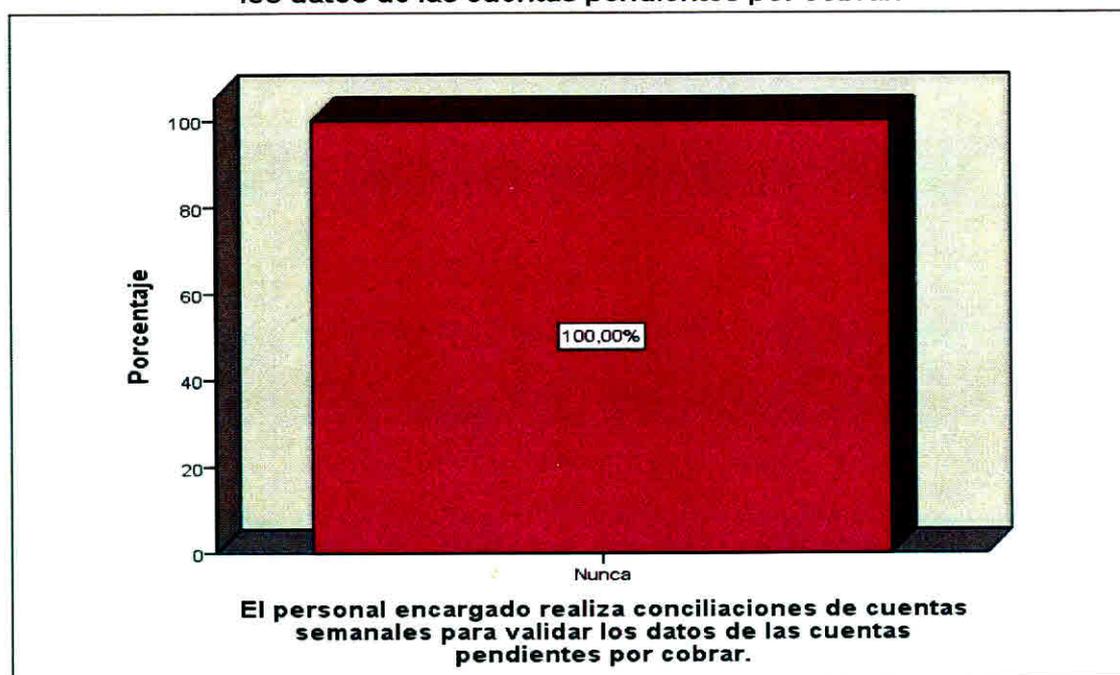
Tabla N° 45:

**El personal encargado realiza conciliaciones de cuentas semanales para validar los datos de las cuentas pendientes por cobrar.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 45:

**El personal encargado realiza conciliaciones de cuentas semanales para validar los datos de las cuentas pendientes por cobrar.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°45 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 45), en el cual el 100% respondió el personal encargado realiza conciliaciones de cuentas semanales para validar los datos de las cuentas pendientes por cobrar.

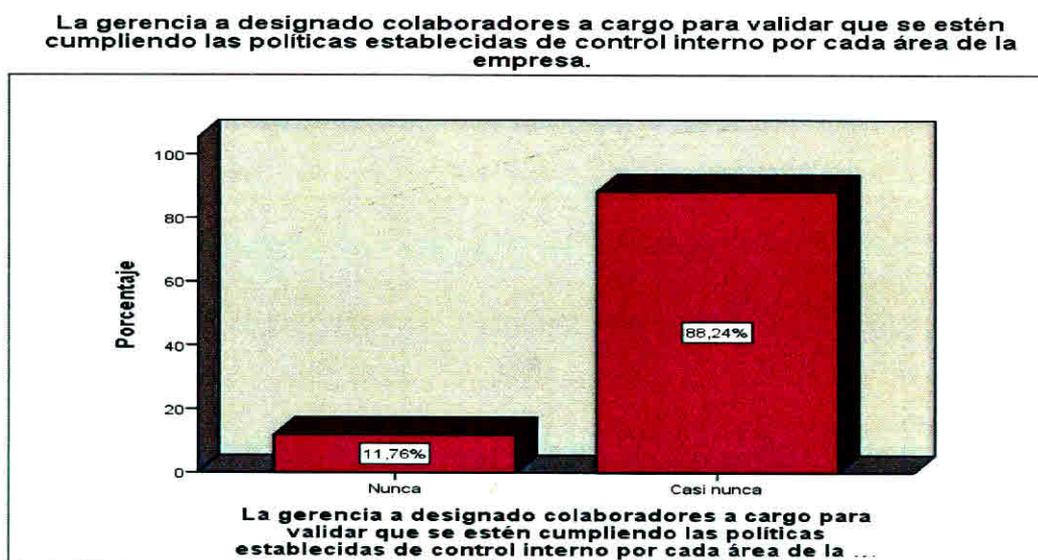
Pregunta 46: La gerencia a designado colaboradores a cargo para validar que se estén cumpliendo las políticas establecidas de control interno por cada área de la empresa.

Tabla N° 46:

**La gerencia a designado colaboradores a cargo para validar que se estén cumpliendo las políticas establecidas de control interno por cada área de la empresa.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	15	88,2	88,2	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Grafico N° 46:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°46 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 46), en el cual el 88.24% respondió casi nunca y el 11.76% respondió nunca la gerencia a designado colaboradores a cargo para validar que se estén cumpliendo las políticas establecidas de control interno por cada área de la empresa.

Pregunta 47: La empresa cuenta con auditores internos que realizan evaluaciones del control interno como parte de sus obligaciones regulares.

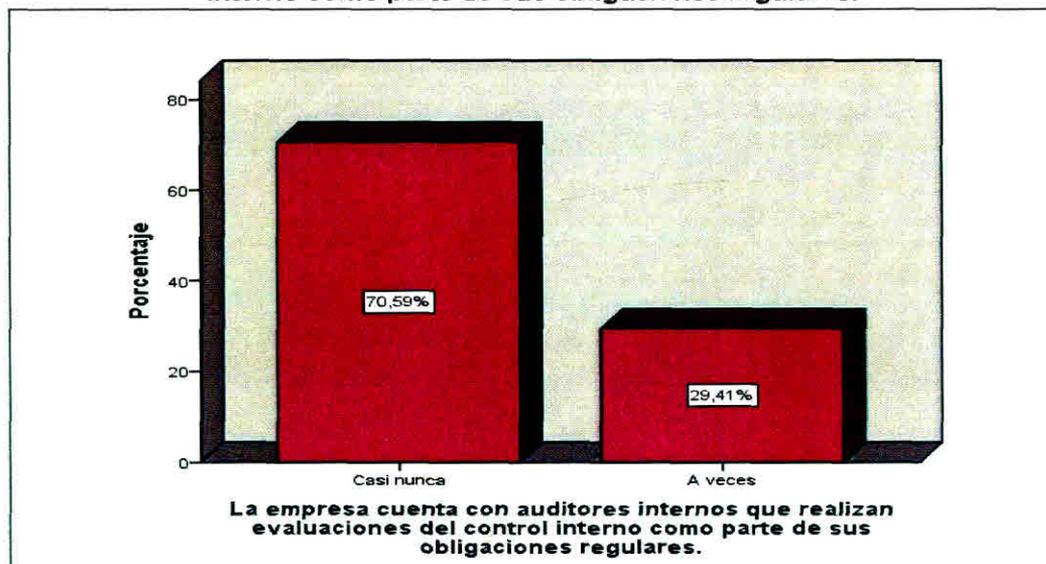
Tabla N° 47:

**La empresa cuenta con auditores internos que realizan evaluaciones del control interno como parte de sus obligaciones regulares.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	70,6	70,6	70,6
	A veces	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 47:

**La empresa cuenta con auditores internos que realizan evaluaciones del control interno como parte de sus obligaciones regulares.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°47 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 47), en el cual el 70.59% respondió casi nunca y el 29.41% respondió a veces la empresa cuenta con auditores internos que realizan evaluaciones del control interno como parte de sus obligaciones regulares.

Pregunta 48: La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.

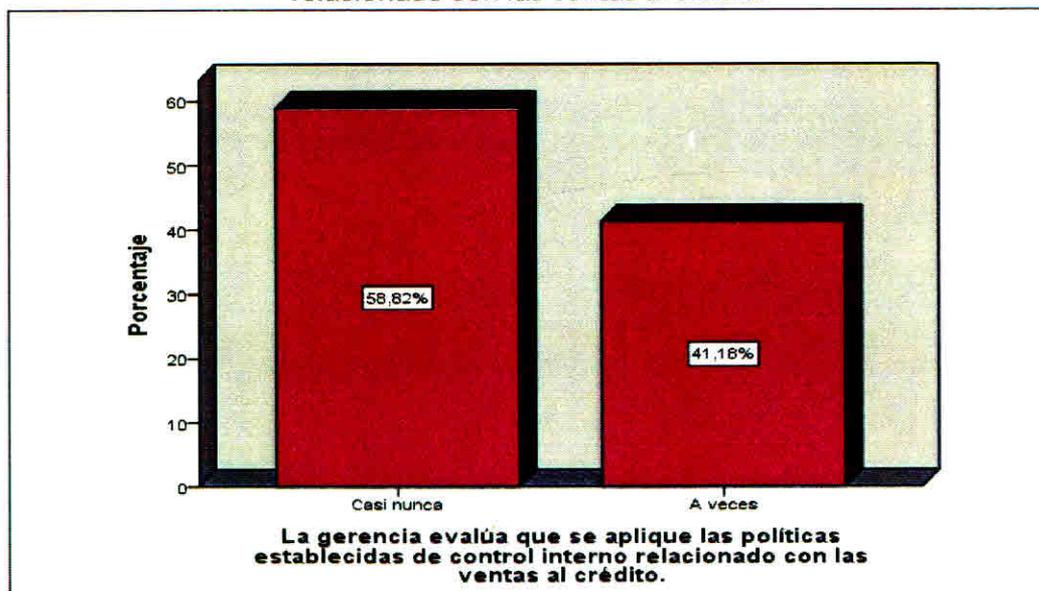
Tabla N° 48:

**La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	58,8	58,8	58,8
	A veces	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 48:

**La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°48 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 48), en el cual el 58.82% respondió casi nunca y el 41.18% respondió a veces la gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.

Pregunta 48: La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.

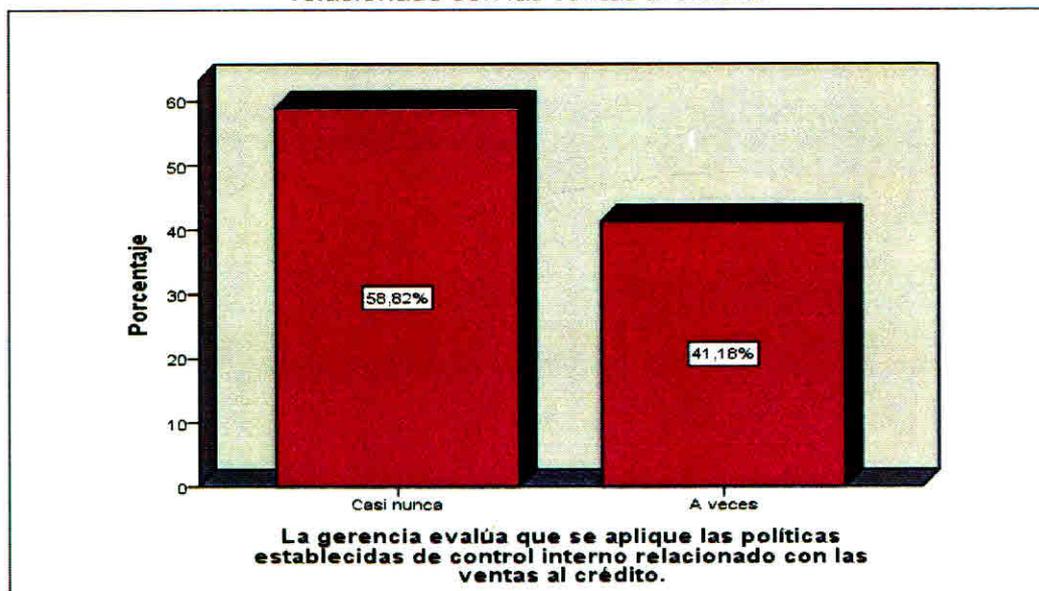
Tabla N° 48:

**La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	58,8	58,8	58,8
	A veces	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 48:

**La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°48 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 48), en el cual el 58.82% respondió casi nunca y el 41.18% respondió a veces la gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.

Pregunta 48: La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.

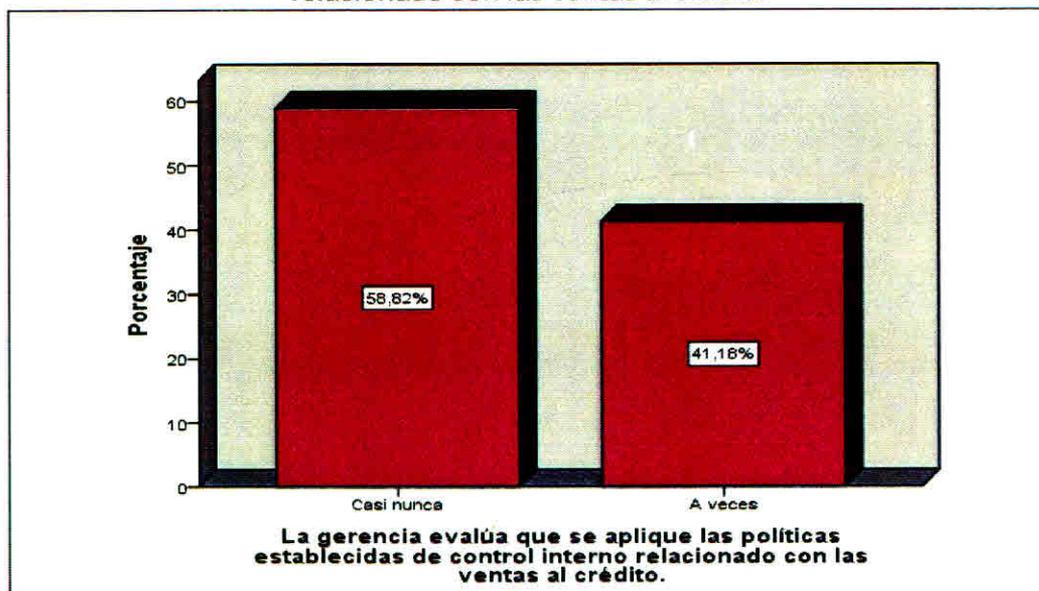
Tabla N° 48:

**La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	58,8	58,8	58,8
	A veces	7	41,2	41,2	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 48:

**La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°48 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 48), en el cual el 58.82% respondió casi nunca y el 41.18% respondió a veces la gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.

Pregunta 51: Los anticipos recibidos por los clientes son aplicados a las facturas por cobrar de acuerdo a un análisis de cuentas que se ha realizado.

Tabla N° 51:

**Los anticipos recibidos por los clientes son aplicados a las facturas por cobrar de acuerdo a un análisis de cuentas que se ha realizado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 51:

**Los anticipos recibidos por los clientes son aplicados a las facturas por cobrar de acuerdo a un análisis de cuentas que se ha realizado.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°51 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 51), en el cual el 100% respondió que los anticipos recibidos por los clientes son aplicados a las facturas por cobrar de acuerdo a un análisis de cuentas que se ha realizado.

Pregunta 52: Es de conocimiento de la gerencia el capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo que siempre es menor a 1.

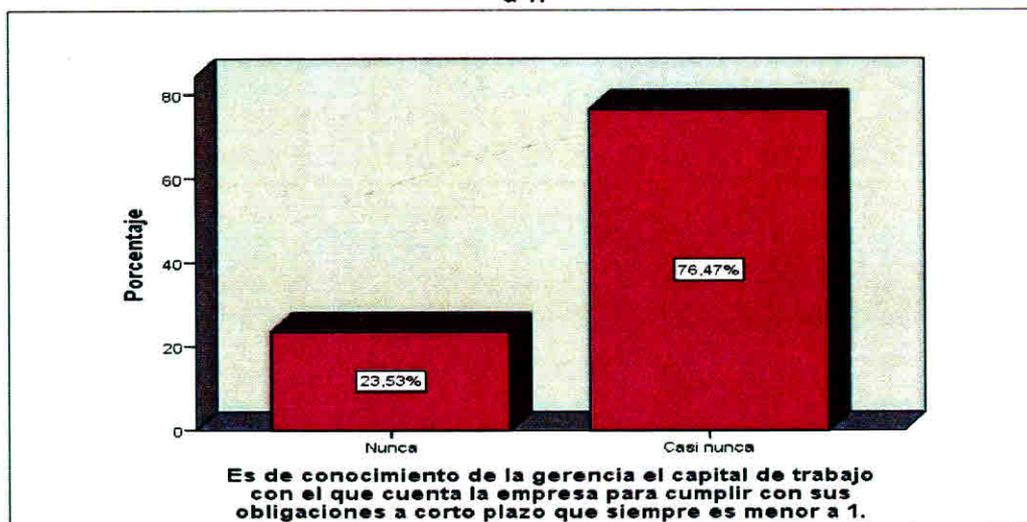
Tabla N° 52:

**Es de conocimiento de la gerencia el capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo que siempre es menor a 1.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	23,5	23,5
	Casi nunca	13	76,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 52:

**Es de conocimiento de la gerencia el capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo que siempre es menor a 1.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°52 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 52), en el cual el 76.47% respondió casi nunca y el 23.53% respondió nunca Es de conocimiento de la gerencia el capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo que siempre es menor a 1.

Pregunta 53: El personal de la empresa tiene conocimiento de la importancia de tener cifras exactas para el cálculo del capital de trabajo.

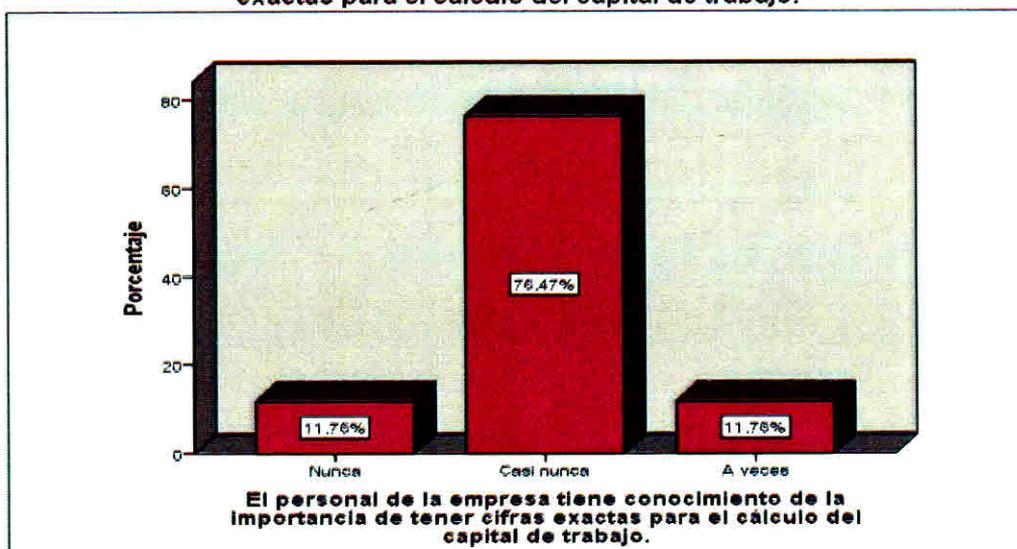
Tabla N° 53:

**El personal de la empresa tiene conocimiento de la importancia de tener cifras exactas para el cálculo del capital de trabajo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	13	76,5	76,5	88,2
	A veces	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 53:

**El personal de la empresa tiene conocimiento de la importancia de tener cifras exactas para el cálculo del capital de trabajo.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°53 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 53), en el cual el 76.47% respondió casi nunca, mientras que el 11.76% respondió nunca y el 11.76% respondió a veces el personal de la empresa tiene conocimiento de la importancia de tener cifras exactas para el cálculo del capital de trabajo.

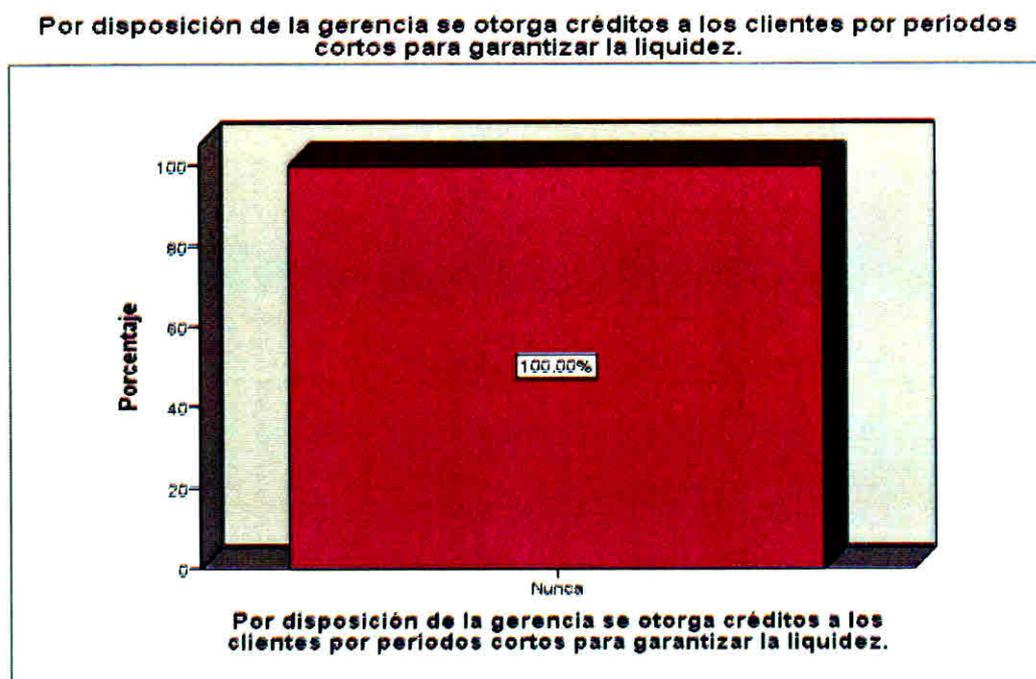
Pregunta 54: Por disposición de la gerencia se otorga créditos a los clientes por periodos cortos para garantizar la liquidez.

Tabla N° 54:

**Por disposición de la gerencia se otorga créditos a los clientes por periodos cortos para garantizar la liquidez.**

Válido	Nunca	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		17	100,0	100,0	100,0

Grafico N° 54:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°54 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 54), en el cual el 100% respondió que nunca por disposición de la gerencia se otorga créditos a los clientes por periodos cortos para garantizar la liquidez.

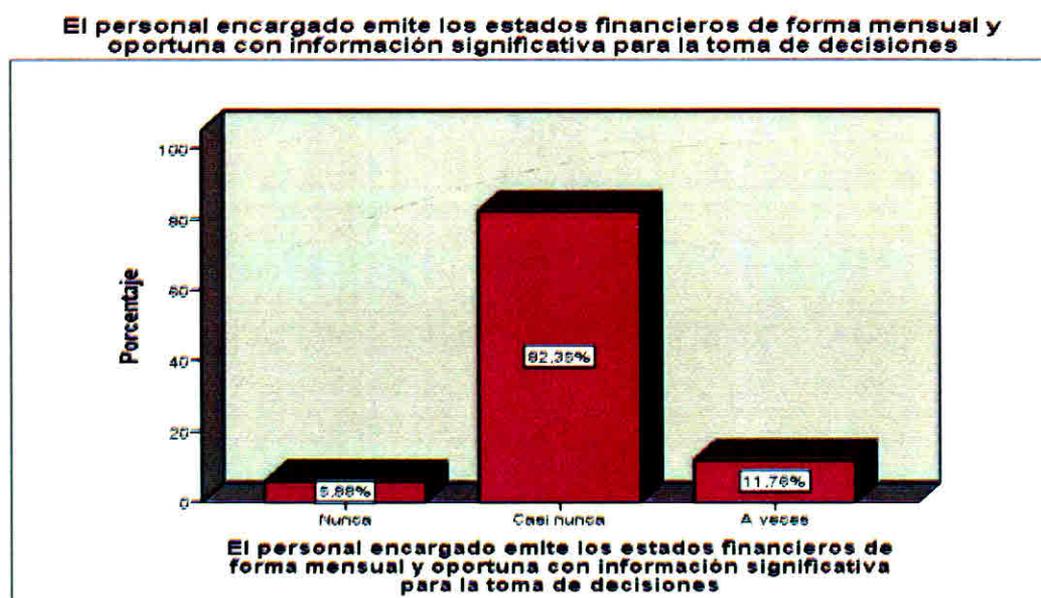
Pregunta 55: El personal encargado emite los estados financieros de forma mensual y oportuna con información significativa para la toma de decisiones.

Tabla N° 55:

**El personal encargado emite los estados financieros de forma mensual y oportuna con información significativa para la toma de decisiones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9
	Casi nunca	14	82,4	88,2
	A veces	2	11,8	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 55:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N°55 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 55), en el cual el 82.35% respondió casi nunca, mientras que el 11.76% respondió a veces y el 5.88% respondió nunca el personal encargado emite los estados financieros de forma mensual y oportuna con información significativa para la toma de decisiones.

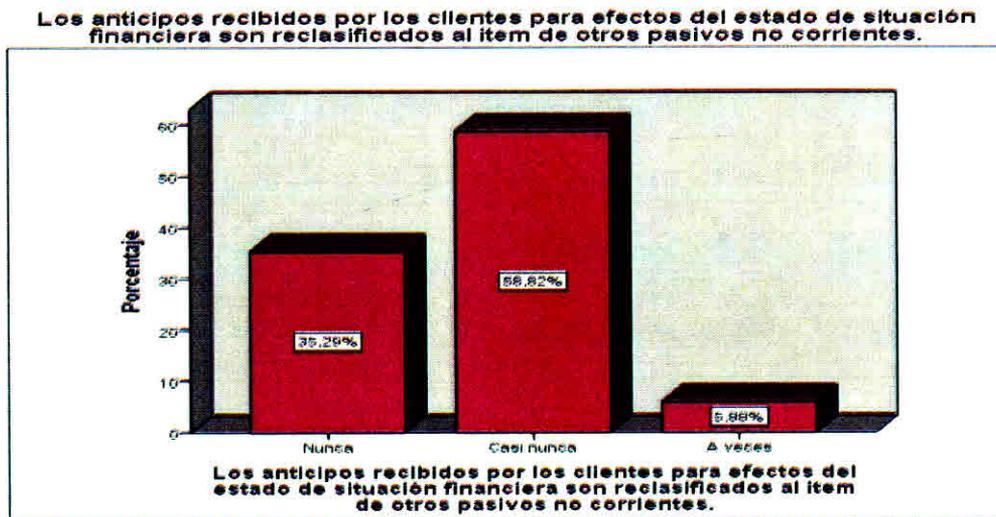
Pregunta 56: Los anticipos recibidos por los clientes para efectos del estado de situación financiera son reclasificados al ítem de otros pasivos no corrientes.

Tabla N° 56:

**Los anticipos recibidos por los clientes para efectos del estado de situación financiera son reclasificados al ítem de otros pasivos no corrientes.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	10	58,8	58,8	94,1
	A veces	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 56:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 56 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 56), en el cual el 58.82% respondió casi nunca, mientras que el 35.29% respondió nunca y el 5.88% respondió a veces los anticipos recibidos por los clientes para efectos del estado de situación financiera son reclasificados al ítem de otros pasivos no corrientes.

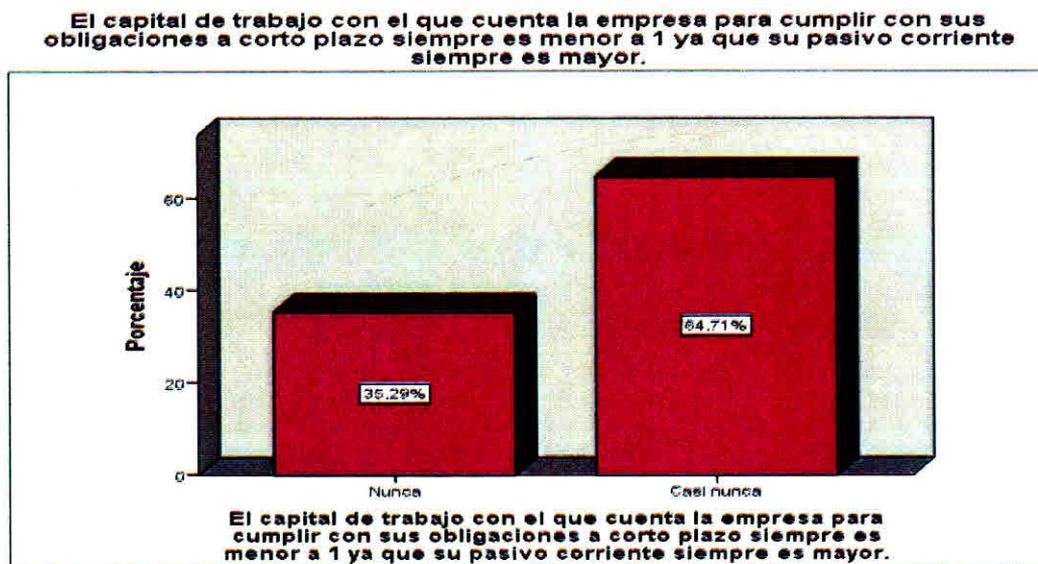
Pregunta 57: El capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo siempre es menor a 1 ya que su pasivo corriente siempre es mayor.

Tabla N° 57:

**El capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo siempre es menor a 1 ya que su pasivo corriente siempre es mayor.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	35,3	35,3	35,3
	Casi nunca	11	64,7	64,7	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 57:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 57 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 57), en el cual el 64.71% respondió casi nunca y el 35.29% respondió nunca el capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo siempre es menor a 1 ya que su pasivo corriente siempre es mayor.

Pregunta 58: Al contar con un pasivo corriente mayor a su activo corriente, los socios se ven obligados a efectuar capitalizaciones.

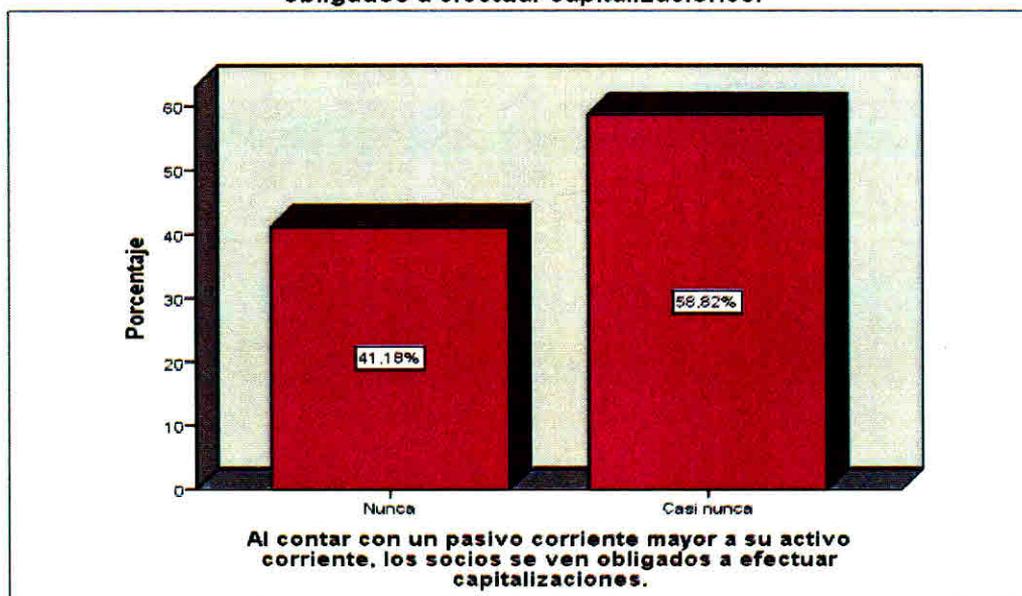
Tabla N° 58:

**Al contar con un pasivo corriente mayor a su activo corriente, los socios se ven obligados a efectuar capitalizaciones.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	41,2	41,2
	Casi nunca	10	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 58:

**Al contar con un pasivo corriente mayor a su activo corriente, los socios se ven obligados a efectuar capitalizaciones.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 58 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 58), en el cual el 58.82% respondió casi nunca y el 41.18% respondió nunca, al contar con un pasivo corriente mayor a su activo corriente, los socios se ven obligados a efectuar capitalizaciones.

Pregunta 59: El personal encargado de realizar el presupuesto mensual valida los saldos que le proporcionan con la finalidad de mostrar resultados reales sobre la empresa.

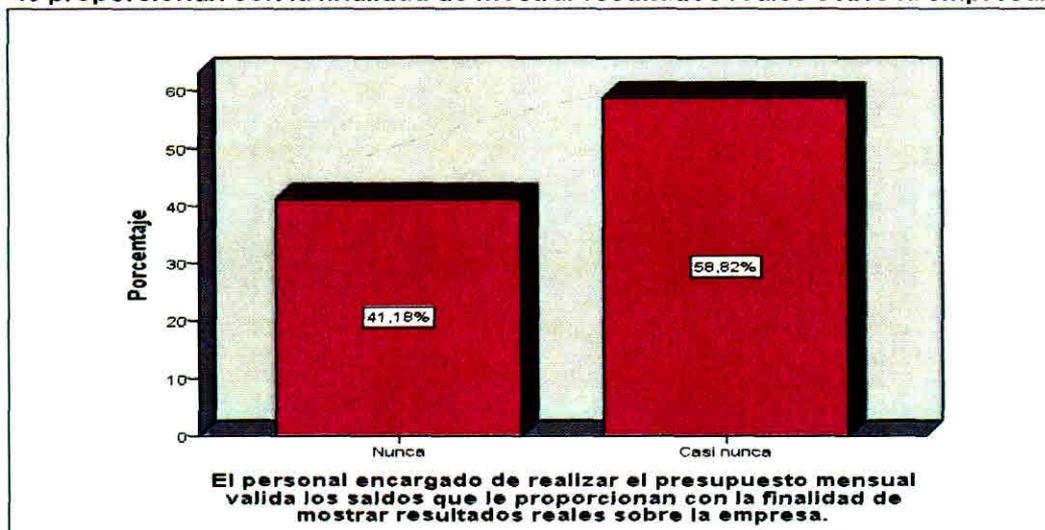
Tabla N° 59:

**El personal encargado de realizar el presupuesto mensual valida los saldos que le proporcionan con la finalidad de mostrar resultados reales sobre la empresa.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	41,2	41,2
	Casi nunca	10	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 59:

**El personal encargado de realizar el presupuesto mensual valida los saldos que le proporcionan con la finalidad de mostrar resultados reales sobre la empresa.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 59 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 59), en el cual el 58.82% respondió casi nunca y el 41.16% respondió nunca El personal encargado de realizar el presupuesto mensual valida los saldos que le proporcionan con la finalidad de mostrar resultados reales sobre la empresa.

Pregunta 60: El activo corriente con el que cuenta la empresa es de fácil conversión al efectivo lo que genera liquidez constante.

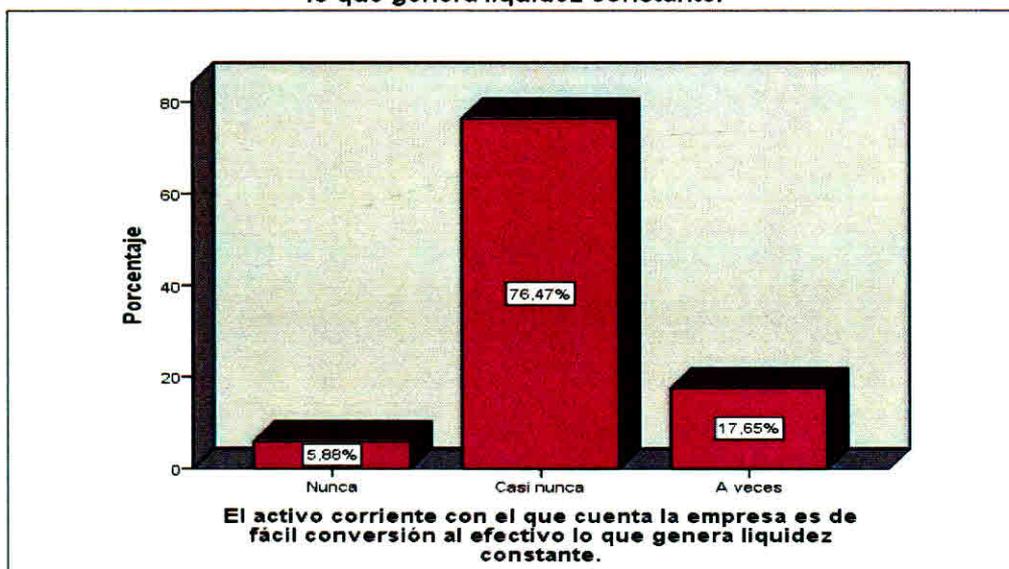
Tabla N° 60:

**El activo corriente con el que cuenta la empresa es de fácil conversión al efectivo lo que genera liquidez constante.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9
	Casi nunca	13	76,5	82,4
	A veces	3	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 60:

**El activo corriente con el que cuenta la empresa es de fácil conversión al efectivo lo que genera liquidez constante.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 60 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 60), en el cual el 76.47% respondió casi nunca, mientras 17.65% respondió a veces y el 5.88% respondió nunca el activo corriente con el que cuenta la empresa es de fácil conversión al efectivo lo que genera liquidez constante.

Pregunta 61: Los saldos en las cuentas por cobrar que muestra la empresa en sus estados financieros en su mayoría pasaran a cobranza dudosa por no tener respuesta de pago por parte de los clientes.

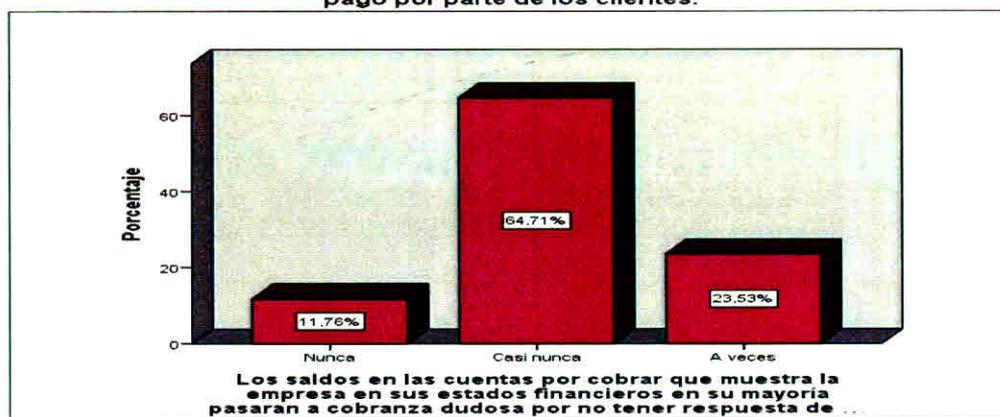
Tabla N° 61:

**Los saldos en las cuentas por cobrar que muestra la empresa en sus estados financieros en su mayoría pasaran a cobranza dudosa por no tener respuesta de pago por parte de los clientes.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8
	Casi nunca	11	64,7	76,5
	A veces	4	23,5	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 61:

**Los saldos en las cuentas por cobrar que muestra la empresa en sus estados financieros en su mayoría pasaran a cobranza dudosa por no tener respuesta de pago por parte de los clientes.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 61 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 61), en el cual el 64.71% respondió casi nunca, mientras que el 23.53% respondió a veces y el 11.76% respondió nunca Los saldos en las cuentas por cobrar que muestra la empresa en sus estados financieros en su mayoría pasaran a cobranza dudosa por no tener respuesta de pago por parte de los clientes.

Pregunta 62: Los adelantos de sueldos efectuados al personal son descontados de acuerdo a un cronograma fijado. Con el fin de no incrementar el saldo del activo corriente y mostrar un resultado de liquidez equivocado.

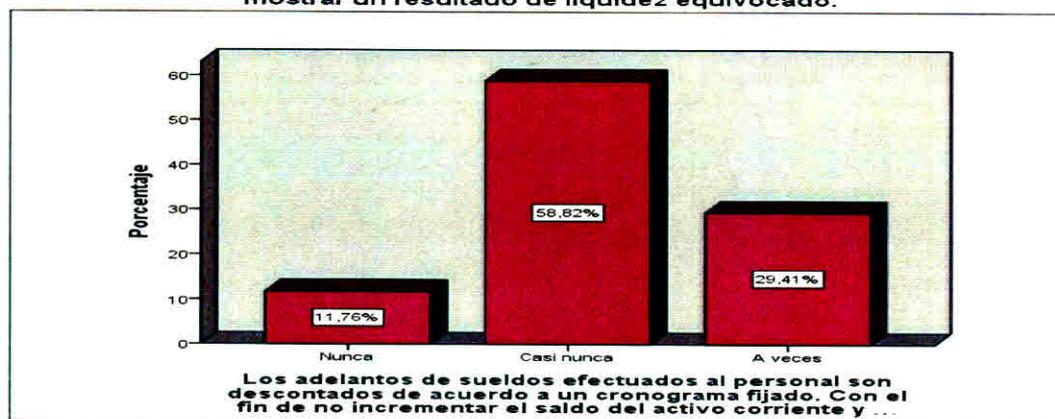
Tabla N° 62:

**Los adelantos de sueldos efectuados al personal son descontados de acuerdo a un cronograma fijado. Con el fin de no incrementar el saldo del activo corriente y mostrar un resultado de liquidez equivocado.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8
	Casi nunca	10	58,8	70,6
	A veces	5	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 62:

**Los adelantos de sueldos efectuados al personal son descontados de acuerdo a un cronograma fijado. Con el fin de no incrementar el saldo del activo corriente y mostrar un resultado de liquidez equivocado.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 62 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 62), en el cual el 58.82% respondió casi siempre, mientras que el 29.41% respondió que a veces y el 11.76% respondió nunca los adelantos de sueldos efectuados al personal son descontados de acuerdo a un cronograma fijado. Con el fin de no incrementar el saldo del activo corriente y mostrar un resultado de liquidez equivocado.

Pregunta 63: La empresa cuenta con un flujo de caja proyectado que ayuda a identificar en que momento la compañía se verá afectada por falta de liquidez, y estima posibles soluciones para no tener que comprometerse en préstamos con alguna entidad bancaria.

Tabla N° 63:

**La empresa cuenta con un flujo de caja proyectado que ayuda a identificar en que momento la compañía se verá afectada por falta de liquidez, y estima posibles soluciones para no tener que comprometerse en prestamos con alguna entidad bancaria.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	11,8	11,8	11,8
	Casi nunca	13	76,5	76,5	88,2
	A veces	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Gráfico N° 63:

**La empresa cuenta con un flujo de caja proyectado que ayuda a identificar en que momento la compañía se verá afectada por falta de liquidez, y estima posibles soluciones para no tener que comprometerse en prestamos con alguna entidad bancaria.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 63 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 63), en el cual el 76.47% respondió casi nunca, mientras que el 11.76% respondió nunca y el 11.76% respondió a veces la empresa cuenta con un flujo de caja proyectado que ayuda a identificar en que momento la compañía se verá afectada por falta de liquidez, y estima posibles soluciones para no tener que comprometerse en préstamos con alguna entidad bancaria.

Pregunta 64: Los pagos de remuneraciones son efectuados oportunamente y son catalogados de vital importancia para el buen desempeño de los colaboradores.

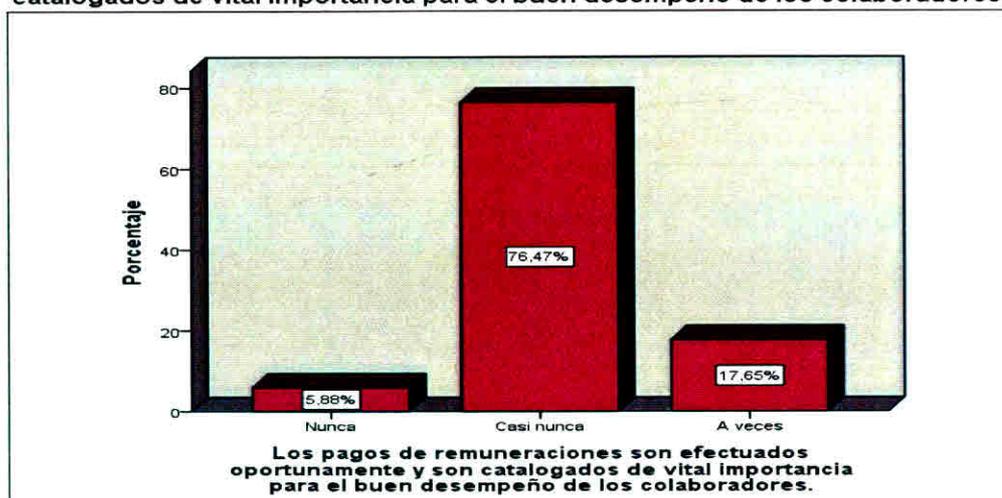
Tabla N° 64:

**Los pagos de remuneraciones son efectuados oportunamente y son catalogados de vital importancia para el buen desempeño de los colaboradores.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9
	Casi nunca	13	76,5	82,4
	A veces	3	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0

Grafico N° 64:

**Los pagos de remuneraciones son efectuados oportunamente y son catalogados de vital importancia para el buen desempeño de los colaboradores.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 64 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 64), en el cual el 76.47% respondió casi nunca, mientras que el 17.65% respondió a veces y el 5.88% respondió nunca los pagos de remuneraciones son efectuados oportunamente y son catalogados de vital importancia para el buen desempeño de los colaboradores.

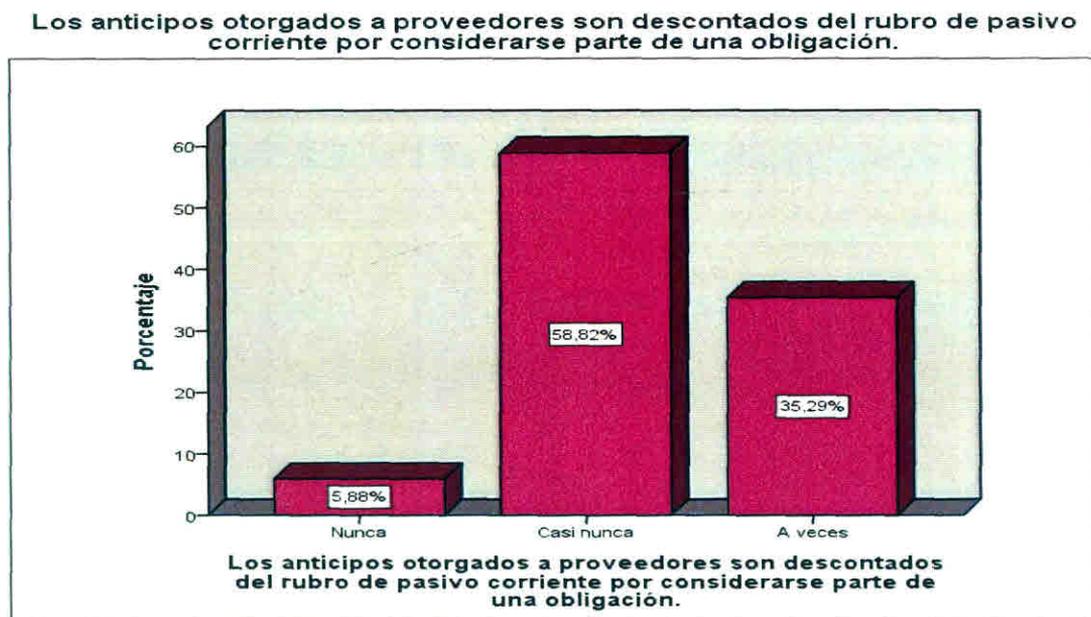
Pregunta 65: Los anticipos otorgados a proveedores son descontados del rubro de pasivo corriente por considerarse parte de una obligación.

Tabla N° 65:

**Los anticipos otorgados a proveedores son descontados del rubro de pasivo corriente por considerarse parte de una obligación.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9
	Casi nunca	10	58,8	64,7
	A veces	6	35,3	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 65:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 65 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 65), en el cual el 58.82% respondió casi nunca, mientras que el 35.29% respondió a veces y el 5.88% respondió nunca los anticipos otorgados a proveedores son descontados del rubro de pasivo corriente por considerarse parte de una obligación.

Pregunta 67: Los saldos mostrados en los estados financieros que corresponde a existencia se encuentran actualizados a la fecha de cierre.

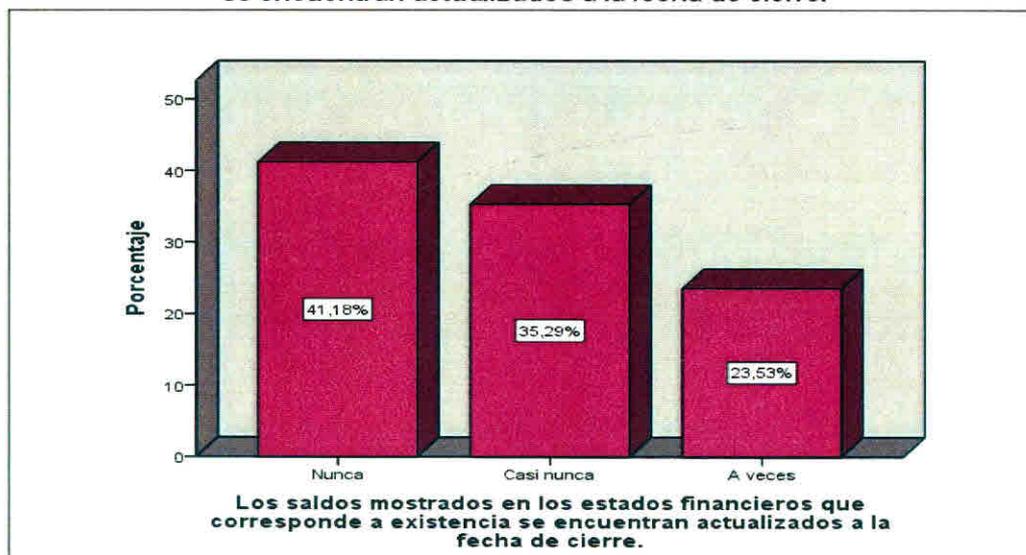
Tabla N° 67:

**Los saldos mostrados en los estados financieros que corresponde a existencia se encuentran actualizados a la fecha de cierre.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	41,2	41,2	41,2
	Casi nunca	6	35,3	35,3	76,5
	A veces	4	23,5	23,5	100,0
Total		17	100,0	100,0	

Grafico N° 67:

**Los saldos mostrados en los estados financieros que corresponde a existencia se encuentran actualizados a la fecha de cierre.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 67 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 67), en el cual el 41.18% respondió nunca, mientras que el 35.29% respondió casi nunca y el 23.53% respondió a veces Los saldos mostrados en los estados financieros que corresponde a existencia se encuentran actualizados a la fecha de cierre.

Pregunta 68: Los saldos de las existencias incrementan el valor del activo corriente lo que nos da como resultado un resultado poco acertado sobre liquidez.

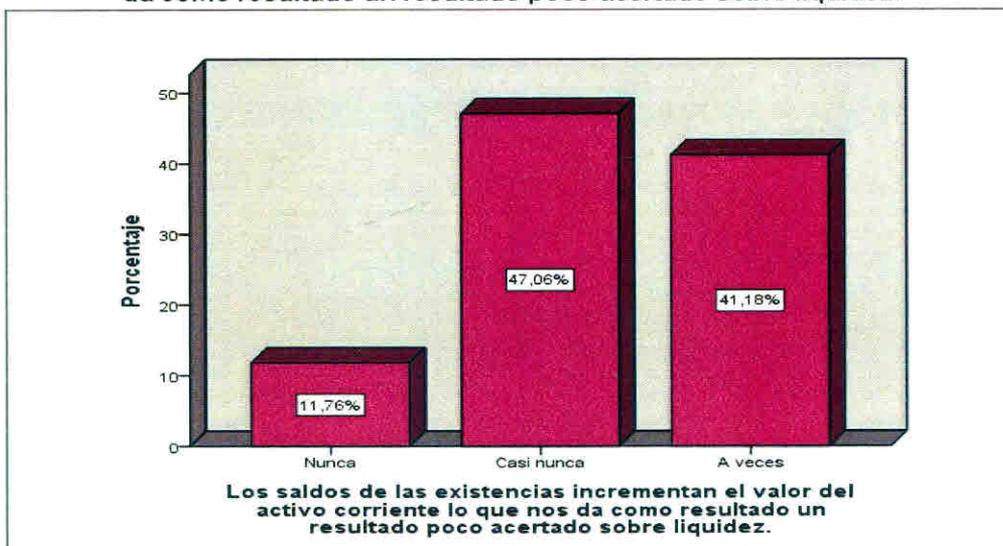
Tabla N° 68:

**Los saldos de las existencias incrementan el valor del activo corriente lo que nos da como resultado un resultado poco acertado sobre liquidez.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	2	11,8	11,8	11,8
Casi nunca	8	47,1	47,1	58,8
A veces	7	41,2	41,2	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 68:

**Los saldos de las existencias incrementan el valor del activo corriente lo que nos da como resultado un resultado poco acertado sobre liquidez.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 68 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 68), en el cual el 47.06% respondió casi nunca, mientras que el 41.18% respondió 41.18% y el 11.76% respondió nunca Los saldos de las existencias incrementan el valor del activo corriente lo que nos da como resultado un resultado poco acertado sobre liquidez.

Pregunta 69: Los gastos por seguros contratados son devengados mensualmente de acuerdo a un cronograma elaborado con el fin de mostrar saldos reales en las partidas del activo corriente.

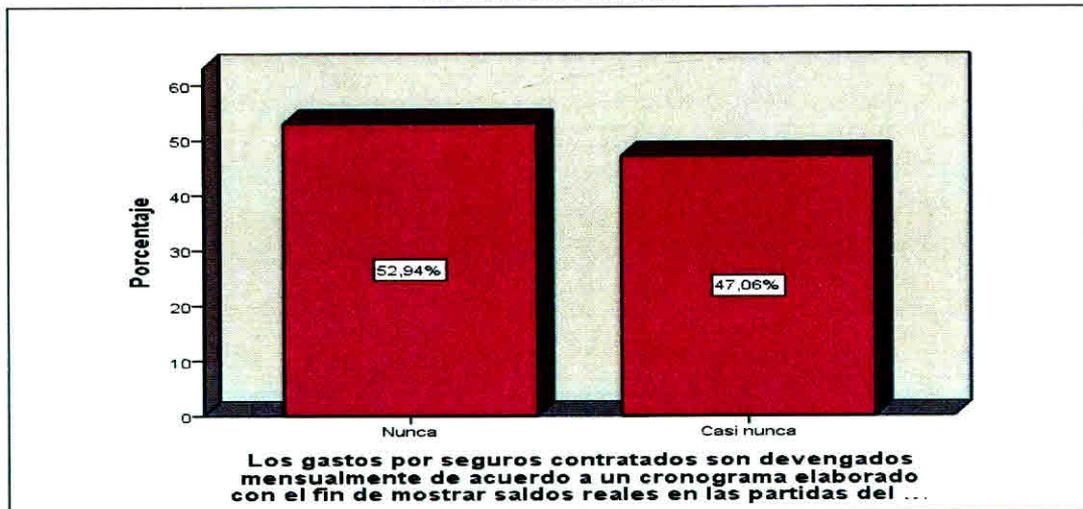
Tabla N° 69:

**Los gastos por seguros contratados son devengados mensualmente de acuerdo a un cronograma elaborado con el fin de mostrar saldos reales en las partidas del activo corriente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	9	52,9	52,9	52,9
Casi nunca	8	47,1	47,1	100,0
Total	17	100,0	100,0	

Grafico N° 69:

**Los gastos por seguros contratados son devengados mensualmente de acuerdo a un cronograma elaborado con el fin de mostrar saldos reales en las partidas del activo corriente.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 69 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 69), en el cual el 52.94% respondió nunca y el 47.06% respondió casi nunca los gastos por seguros contratados son devengados mensualmente de acuerdo a un cronograma elaborado con el fin de mostrar saldos reales en las partidas del activo corriente.

Pregunta 70: Al cierre de cada ejercicio los pagos a cuenta de renta realizados son aplicados como parte del pago al impuesto a la renta anual.

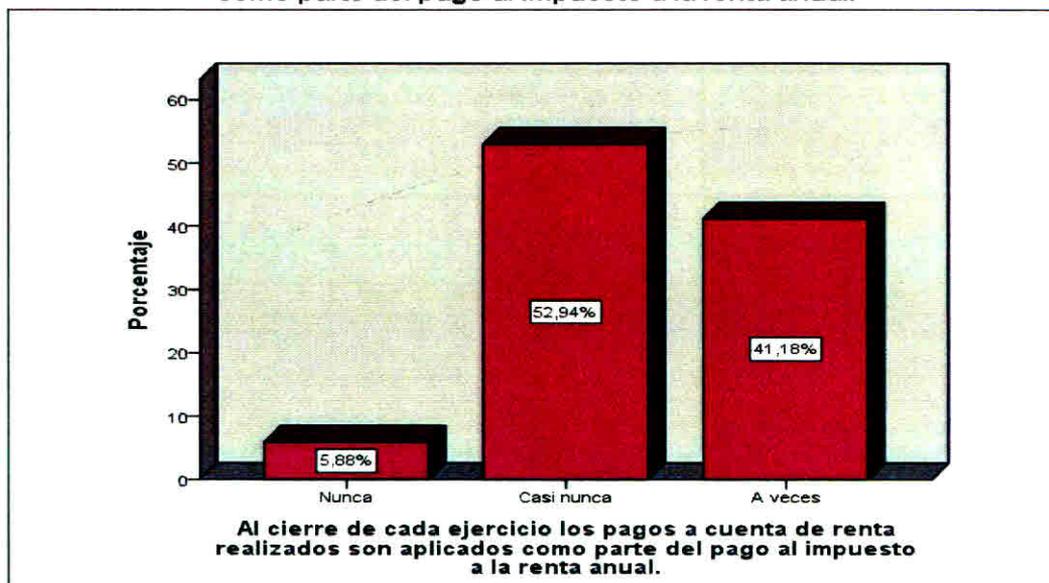
Tabla N° 70:

**Al cierre de cada ejercicio los pagos a cuenta de renta realizados son aplicados como parte del pago al impuesto a la renta anual.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	5,9	5,9
	Casi nunca	9	52,9	58,8
	A veces	7	41,2	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 70:

**Al cierre de cada ejercicio los pagos a cuenta de renta realizados son aplicados como parte del pago al impuesto a la renta anual.**



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 70 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 70), en el cual el 52.94% respondió casi nunca, mientras que el 41.18% respondió a veces y el 5.88% respondió nunca al cierre de cada ejercicio los pagos a cuenta de renta realizados son aplicados como parte del pago al impuesto a la renta anual.

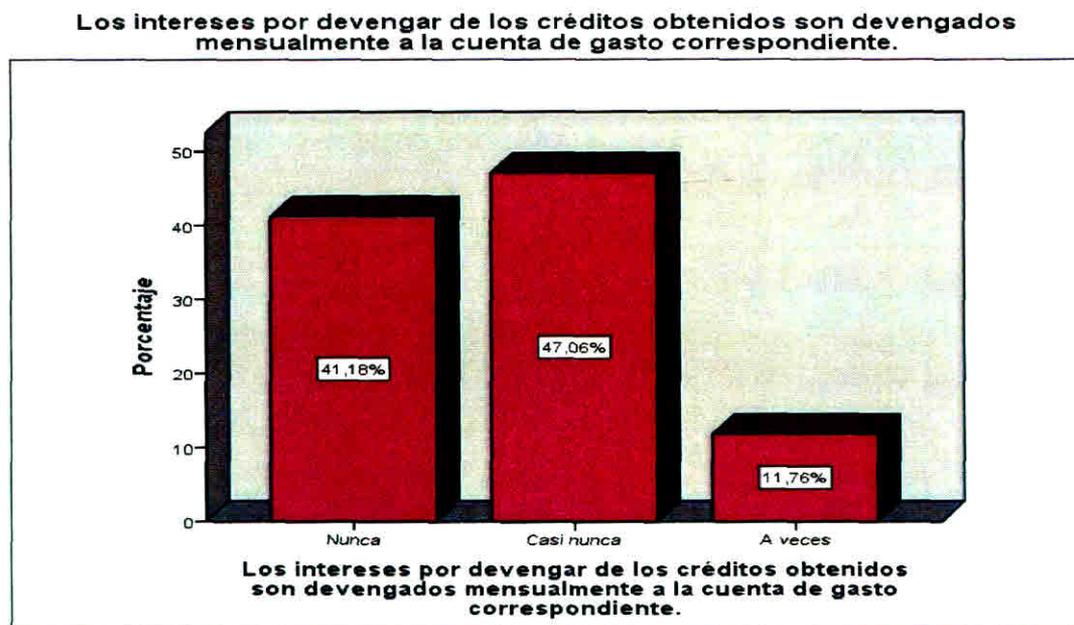
Pregunta 71: Los intereses por devengar de los créditos obtenidos son devengados mensualmente a la cuenta de gasto correspondiente.

Tabla N° 71:

**Los intereses por devengar de los créditos obtenidos son devengados mensualmente a la cuenta de gasto correspondiente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	41,2	41,2
	Casi nunca	8	47,1	88,2
	A veces	2	11,8	100,0
	Total	17	100,0	

Grafico N° 71:



Fuente: Encuesta aplicada.

Según la pregunta N° 71 de la encuesta se obtuvieron los resultados según muestra el cuadro (grafico 71), en el cual el 47.06% respondió casi nunca, mientras que el 41.16% respondió nunca y el 11.76% respondió a veces los intereses por devengar de los créditos obtenidos son devengados mensualmente a la cuenta de gasto correspondiente.

### 3.2. Validación de la hipótesis

#### Hipótesis General:

Ho – Hipótesis nula: No existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

H1 – Hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

**Tabla 72:**

#### Correlaciones

		Control interno de cuentas por cobrar		Liquidez
Rho de Spearman	Control interno de cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	1,000	,989**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,989**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 72, podemos observar que el control interno de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Rich De Los Andes SRL distrito de Miraflores, periodo 2015. Según la correlación de Spearman de 0.989, representando esta una alta correlación entre las variables y  $P= 0.01$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno de cuentas por cobrar y liquidez.

### Hipótesis específica 1:

Ho – Hipótesis nula: No existe relación entre el ambiente de control y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

H<sub>1</sub> – Hipótesis alterna: Existe relación entre el ambiente de control y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

**Tabla 73:**

#### Correlaciones

		Ambiente de control		Liquidez
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coeficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,978**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 73, podemos observar que el Ambiente de control se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Rich De Los Andes SRL distrito de Miraflores, periodo 2015. Según la correlación de Spearman de 0.978, representando esta una alta correlación entre las variables y  $P= 0.01$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el Ambiente de control y liquidez.

## Hipótesis específica 2:

Ho – Hipótesis nula: No existe relación entre la valoración de riesgo y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

H<sub>1</sub> – Hipótesis alterna: Existe relación entre la valoración de riesgo y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

**Tabla 74:**

### Correlaciones

		Valoración de	
		riesgos	Liquidez
Rho de Spearman	Valoración de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000
			,922**
		Sig. (bilateral)	.
		N	17
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,922**
			1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	17

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 74, podemos observar que la valoración de riesgos se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Rich De Los Andes SRL distrito de Miraflores, periodo 2015. Según la correlación de Spearman de 0.922, representando esta una alta correlación entre las variables y  $P= 0.01$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la valoración de riesgos y liquidez.

### Hipótesis específica 3:

Ho – Hipótesis nula: No existe relación entre las actividades de control y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

H<sub>1</sub> – Hipótesis alterna: Existe relación entre las actividades de control y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

**Tabla 75:**

#### Correlaciones

		Actividades de		
		control	Liquidez	
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	,964**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,964**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 75, podemos observar que las actividades de control se relacionan significativamente con la liquidez en la empresa Rich De Los Andes SRL distrito de Miraflores, periodo 2015. Según la correlación de Spearman de 0.964, representando esta una alta correlación entre las variables y  $P= 0.01$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre las actividades de control y liquidez

#### Hipótesis específica 4:

Ho – Hipótesis nula: No existe relación entre la información y comunicación y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

H1 – Hipótesis alterna: Existe relación entre la información y comunicación y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

**Tabla 76:**

#### **Correlaciones**

			Información y comunicación	Liquidez
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 76, podemos observar que la información y comunicación se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Rich De Los Andes SRL distrito de Miraflores, periodo 2015. Según la correlación de Spearman de 0.974, representando esta una alta correlación entre las variables y  $P= 0.01$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre la información y comunicación y liquidez.

### Hipótesis específica 5:

Ho – Hipótesis nula: No existe relación entre el monitoreo y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

H<sub>1</sub> – Hipótesis alterna: Existe relación entre el monitoreo y liquidez de la de la empresa Rich De Los Andes SRL en el distrito de Miraflores, periodo 2015.

**Tabla 77:**

### Correlaciones

			Monitoreo	Liquidez
Rho de Spearman	Monitoreo	Coefficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	17	17
	Liquidez	Coefficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	17	17

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

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 77, podemos observar que el monitoreo se relaciona significativamente con la liquidez en la empresa Rich De Los Andes SRL distrito de Miraflores, periodo 2015. Según la correlación de Spearman de 0.913, representando esta una alta correlación entre las variables y  $P = 0.01$  siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el monitoreo y la liquidez.

#### **IV. DISCUSIÓN**

## **4.1. DISCUSIÓN**

### **Control Interno de Cuentas por Cobrar**

Según López, D (2011) en su tesis titulada “Control Interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Equiagro, tesis para obtener el título de ingeniero en contabilidad y auditoría cpa, universidad Técnica de Ambato, Ecuador” llego a la conclusión que existen varios clientes insatisfechos del servicio que presta la empresa por un control interno deficiente, sin embargo las causas principales están asociadas a las deficiencias del control interno. Mientras que los resultados del estudio presentado rebelaron que existen deficiencias notables en el área contable de la empresa Rich De los Andes, específicamente por la falta de aplicación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar.

Tanto en la empresa Equiagro como en la empresa Rich De Los Andes, la falta de un sistema de control interno les ha generado problemática en diversos aspectos tales como en el aspecto económico. En la empresa Rich De Los Andes la falta de control en las cuentas por cobrar ha impactado directamente en la liquidez de la empresa, lo que ha conllevado a que la compañía busque soluciones del momento para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo. La falta de un sistema de control interno en ambas empresas también ha generado incomodidad por parte de los clientes, ya que al no contar con información fiable y actualizada se comenten errores al momento de realizar las cobranzas a los clientes.

Al respecto del control Interno el autor Samuel Alberto Mantilla, expresa que “El control interno se define ampliamente como un proceso realizado por el consejo de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables” (2005, p4).

## **Liquidez**

Según Aguilar, V (2013) en sus tesis titulada “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC”. Para obtener el título de contador público. Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú. Llegó a la conclusión que la falta de una política de crédito y de cobranza afecta considerablemente la liquidez de la compañía. Mientras que los resultados del estudio presentado arrojaron que la falta de un sistema de control interno ha impactado directamente en la liquidez. Y no por falta de ingresos, más bien por falta de un adecuado sistema de control en el área de cobranzas que defina plazos de crédito, considerando el presupuesto mensual de la compañía, con la finalidad de no llegar a endeudarse con préstamos a corto plazo y con tasas de interés elevados.

Por lo tanto ambas investigaciones coinciden que para toda empresa es relevante contar con liquidez para poder cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Al respecto de la liquidez el autor Flores, J (2013, p.147), define “La liquidez es la capacidad de pago que tiene una empresa para afrontar sus obligaciones conforme estas vayan venciendo, es decir, cumplir con cancelar dichos pasivos. Los indicadores para medir la liquidez son: Capital de trabajo, la liquidez corriente y la liquidez severa.”

## **V. CONCLUSIONES**

## 5.1. CONCLUSIONES

- ✓ Se logró establecer la relación que existe entre el ambiente de control y la liquidez de la empresa Rich de los Andes S.R.L. según la correlación de spearman de 0.978, representando esta una alta correlación entre las variables, ya que por falta de capacitación al personal y la nula intención de propiciar integración para generar un buen clima laboral repercuten en el desempeño de sus labores.
- ✓ Se logró establecer la relación que existe entre la valoración de riesgos y la liquidez de la empresa Rich de los Andes S.R.L. según la correlación de spearman de 0.922, representando esta una alta correlación entre las variables, se originó por la falta de capacitación al personal responsable acerca de cómo administrar los riesgos, no contar con un plan de contingencia y no documentar los riesgos de los principales procesos.
- ✓ Se logró establecer la relación que existe entre las actividades de control y la liquidez de la empresa Rich de los Andes S.R.L. según la correlación de spearman de 0.964, representando esta una alta correlación entre las variables, se descubrió que no se valida la información ingresada al sistema con los documentos físicos, lo que ha ocasionado malestar entre los clientes por que se realizan llamadas de cobranza cuando no mantienen deuda con la compañía.
- ✓ Se logró establecer la relación que existe entre la información y comunicación y la liquidez de la empresa Rich de los Andes S.R.L. según la correlación de spearman de 0.974, representando esta una alta correlación entre las variables, esto debido a que los sistemas de información implementados no ayudan en la toma de decisiones ya que no se encuentran actualizados.
- ✓ Se logró establecer la relación que existe entre el monitoreo y la liquidez de la empresa Rich de los Andes S.R.L. según la correlación de spearman de 0.913, representando esta una alta correlación entre las variables, motivado por la

falta de supervisión de las operaciones a través de los cruces de información con el personal encargado de las áreas involucradas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

## 6.1.RECOMENDACIONES

- ✓ Tomando en cuenta los resultados se recomienda al contador general proponer a la gerencia la capacitación constante del personal del área. Así también fomentar la integración de los empleados de la compañía a través de actividades de integración sabiendo que las buenas relaciones entre compañeros influyen en el desempeño de sus labores. (Tabla 3, 4, 7)
- ✓ Tomando en cuenta los resultados se recomienda a la gerencia realizar un mapeo de los riesgos de la empresa, identificar los puntos más críticos y proponer soluciones en coordinación con los encargados de cada área con el fin de evitar contingencias futuras. (Tabla 13, 14, 15)
- ✓ Tomando en cuenta los resultados se recomienda al supervisor del área contable al inicio de cada semana elaborar un planeamiento semanal de las labores pendientes por realizar con cada subordinado, establecer plazos de entrega de información con el fin de contar con información actualizada en el momento que lo requiera la gerencia. (Tabla 21, 23, 24, 25)
- ✓ Tomando en cuenta los resultados se recomienda a la gerencia en coordinación con el área de sistemas verificar el buen funcionamiento de los sistemas utilizados para el ingreso de información. Para así poder emitir los estados financieros en tiempo real. Así también generar copias de seguridad al término del día para poder tener un respaldo de la información en caso de desastres. (Tabla 28, 31)
- ✓ Tomando en cuenta los resultados se recomienda al supervisor del área contable a realizar cruces de información con el área de ventas y tesorería de la información proporcionada por el área contable, con el fin de validar los reportes de los saldos de las cuentas por pendientes por cobrar que son enviados a los clientes y la aplicación de los anticipos recibidos. (Tabla 44, 45, 51).

## **VII. REFERENCIAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Mantilla, Samuel Alberto (2005) *Control Interno informe COSO (4ta. edición)* Bogotá, D.C. Colombia.
- Rodríguez Valencia, Joaquín (2009) *Control Interno un efectivo sistema para la empresa (2da. edición)*, México, Editorial Trillas.
- Estupiñán Gaitán, Rodrigo (2006) *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales análisis de informe coso I y II (2da. edición)*, Editorial: Eco ediciones. Bogotá Colombia.
- Bravo Santillán María de la Luz, Lambretón Torres Viviana y Márquez Gonzales Humberto (2007) *Introducción a las Finanzas (1ra. Edición)*.
- Flores Soria, Jaime (2013) *Flujo de caja estados financieros proyectados estado de flujos de efectivo concordado con las NIIF (1ra. Edición)* Editorial: Pacifico editores S.A.C., Lima Perú.
- De Pablo López, Andrés (2010) *Gestión Financiera*, Editorial Universitaria Ramón Areces. Madrid España.
- Rubio Domínguez, Pedro (2007) *Manual de análisis financiero*.
- Gomez, Marcelo (2006), *Introducción a la metodología de la investigación científica*, Editorial Brujas 1ra edición.
- Bernal Torres Cesar Augusto (2010), *Metodología de la investigación científica para administracion, economía, humanidades, y ciencias sociales, 2da edición*. Person educación.
- Hernández, Fernández y Batista (2015), *Metodología de la investigación científica*.

Toro Jaramillo, Ivan Darío y Parra Ramírez, Rubén Darío (2006), *Método y conocimiento Metodología de la investigación científica*.

Torres Bardales, Colonibol (2007) *Orientaciones Básicas de Metodología de la Investigación Científica*.

### **Páginas Web:**

Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa CEPE/ONU  
Recuperado de la dirección URL: <http://tfig.itcilo.org/SP/contents/payables-and-receivables.htm>.

Zona económica, (2008), Recuperado de la dirección URL:  
<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>.

SCRIB, Recuperado de la dirección URL: <https://es.scribd.com/doc/50813747/2-Liquidez-General>

Zona económica, (2008), Recuperado de la dirección, dirección URL:  
<http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/ratios-liquidez>

### **Tesis:**

López, D. (2011). Control interno al ciclo de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Equiagro (Tesis de grado).

Gonzales y Vera (2013) Incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Félix CA.

Díaz, E (2014) Propuesta de un sistema de control interno para el área de ventas y su incidencia en su gestión económica financiera de la empresa Gran Hotel El Golf Trujillo S.A.

Carrasco y Farro (2014). Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA EIRL.

Barbaran, G (2013). Implementación del control interno en la gestión institucional del cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú.

Aguilar, V (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera SAC.

## **VIII. ANEXOS**

**ANEXO 01**

**"Control interno de las cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa  
Rich De Los Andes SRL ; Miraflores 2015"**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

El presente documento es confidencial y su aplicación será de uso exclusivo para el desarrollo de la investigación, titulada Control interno de cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa Rich De Los Andes SRL., por ello se solicita su colaboración marcando con un X la respuesta que considere acertada según su criterio personal.

Marque usted el numeral que considera en la escala siguiente:

1	Nunca	2	Casi nunca	3	A veces	4	Casi siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

<b>VARIABLE: CONTROL INTERNO</b>									
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>								
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
<b>Ambiente De Control</b>	<b>Integridad Y Valores Éticos</b>								
	1 La gerencia propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético.								
	2 La gerencia predica con el ejemplo sobre el comportamiento ético pretendido.								
	<b>Compromiso Por La Competencia</b>								
	3 Se capacita al personal para mantenerlo actualizado en temas relacionados a su área de trabajo con la finalidad que pueda desenvolverse adecuadamente.								
	4 Se realiza evaluaciones semestrales para validar el desempeño laboral de los empleados e incentivarlos.								
	<b>Consejo De Directores O Comité De Auditoria</b>								
5 Se hace de conocimiento del personal las políticas y procedimientos de trabajo, así como también las sanciones									

	en caso de incumplimiento.						
	<b>Filosofía Y Estilo De Operación De La Administración</b>						
6	La gerencia exige el cumplimiento de los objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la entidad.						
7	El ambiente laboral es idóneo, predominan lazos interpersonales sólidos, amigables y colaborativos.						
	<b>Estructura Organizacional</b>						
8	Cuando se produce el cierre mensual de actividades contables, se mantiene la estructura organizacional a pesar del incremento de la dinámica.						
9	Los perfiles de los puestos están definidos con las funciones requeridas por cada área.						
	<b>Valoración De Autoridad Y Responsabilidad</b>						
10	Los empleados prestan colaboración para cumplir las exigencias excepcionales de la entidad relacionadas con el servicio a los clientes.						
11	Los empleados que toman decisiones administrativas y operativas significativas tienen el nivel de autoridad correspondiente.						
	<b>Objetivos</b>						
12	Los objetivos y metas de los cierres contables son difundidos entre el personal que se encuentra a cargo.						
13	Se promueve una cultura de administración de riesgos a través de capacitaciones al personal responsable.						
	<b>Riesgos</b>						
14	El personal cuenta con un plan de contingencia para sobrellevar los riesgos de los principales procesos.						
15	El personal encargado revisa y documenta la evaluación de riesgos de los principales procesos.						
	<b>Manejo De Cambios</b>						
16	La rotación de personal no es un factor usual en la empresa, ya que cuando se contrató al personal se le hace una minuciosa evaluación y posterior capacitación con la finalidad de saber si es acorde con la cultura de la organización.						
	<b>Revisiones De Alto Nivel</b>						
17	Existen niveles de autorización por parte de la gerencia para el otorgamiento de las líneas de crédito para determinado cliente.						
18	Existen políticas respecto de las garantías que se deba solicitar al cliente que respalde sus deudas.						

	<b>Funciones Directas O Actividades Administrativas</b>				
19	El personal encargado una vez recibido el documento de depósito bancario, este se cruza con consulta en línea con la entidad bancaria a efecto se pueda validar el ingreso del dinero a la cuenta de la Compañía.				
20	El personal encargado informa al cliente en que instituciones financieras se puede depositar el dinero, se le otorga el número de cuenta a donde depositar.				
	<b>Procesamiento De Información</b>				
21	La información ingresada al sistema contable es cotejada periódicamente con los documentos físicos.				
22	El personal encargado de recibir las órdenes de compra, acepta dichos documentos en referencia a un archivo de clientes aprobados y a un límite de crédito.				
	<b>Controles Físicos</b>				
23	Existen procedimientos a seguir respecto de las cuentas por cobrar por ventas al contado, cuando no se recibe efectivo.				
	<b>Indicadores De Desempeño</b>				
24	Los controles implementados facilitan la administración de riesgo de los principales procesos.				
25	Los clientes se encuentran satisfechos con la atención brindada siendo así que la entrega de los comprobantes de pago se realiza de forma oportuna.				
	<b>Segregación De Responsabilidad</b>				
26	Existe una persona diferente a la que genera la venta que autoriza la entrega del producto, previa verificación del ingreso de los fondos a la cuenta de la Compañía.				
27	Se ha implementado controles para asegurar que el acceso y administración de la información se realice por el personal facultado.				
	<b>Sistemas Estratégicos E Integrados</b>				
Información Y Comunicación	28	Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones.			
	29	Se ha establecido líneas de comunicación e información con el personal para difundir las metas y objetivos del área.			
	30	Las líneas de comunicación establecidos permiten recibir sugerencias del personal respecto del avance del programa de trabajo.			
		<b>Sistemas De Apoyo A Las Iniciativas Estratégicas</b>			
31	Los colaboradores pueden conectarse con el sistema contable-administrativo desde cualquier punto de la ciudad para poder responder a las inquietudes de la gerencia a cualquier hora del día.				

<b>Integración Con Las Operaciones</b>					
32	El sistema integrado con el que cuenta la empresa sirve para trasladar los ingresos de mercaderías del almacén al registro de compras del mes.				
33	El sistema de facturación que usa la empresa exporta la base de datos ingresada al sistema contable lo que evita que se procesen documentos con datos errados.				
34	La persona encargada de realizar solicitudes para la compra de mercaderías cuenta con información actualizada del saldo que tiene en inventarios.				
<b>Tecnologías Coexistentes</b>					
35	El sistema que utiliza la empresa en la actualidad es confiable. Sin embargo, se ha visto la posibilidad de consolidar la información de las áreas involucradas con el fin de tener la información en tiempo real.				
<b>Calidad De Información</b>					
36	Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información utilizada sea de calidad, oportuna y objetiva.				
37	El área contable cuenta con la información que requiere de forma oportuna teniendo en cuenta que dicha área trabaja con plazos ya establecidos por la administración tributaria.				
<b>Comunicación Interna</b>					
38	Se comunica oportunamente a los empleados del área acerca de los nuevos procedimientos a utilizar si es que los hubiera.				
39	El personal del área contable cuenta con las facilidades para poder comunicarse con los vendedores y poder aclarar las posibles dudas con respecto a las operaciones.				
<b>Comunicación Externa</b>					
40	El personal encargado del área de cobranzas, informa a los clientes a través de comunicaciones escritas acerca de los saldos que están pendientes de pago.				
<b>Medios De Comunicación</b>					
41	Actualmente existen medios de comunicación entre los empleados como correos electrónicos corporativos que ayude a la fluidez de las operaciones comerciales.				
42	El jefe inmediato de forma oportuna, hace de conocimiento de los colaboradores sobre el avance de su trabajo y en algunos casos hace entrega de memorándum a los empleados para informarles sobre algún proceder equivocado que hayan cometido.				

	43	Se hacen reuniones antes del término de cada mes para coordinar con los empleados si hubieran tenido algún percance en sus labores que impida que la empresa pueda realizar su cierre mensual de operaciones.					
<b>Monitoreo</b>		<b>Monitoreo Ongoing</b>					
	44	El supervisor del área contable verifica las operaciones de ventas cuando realiza el cruce de información con el área de cobranza. De esta manera los clientes corroboran implícitamente los datos de facturación pagando sus facturas.					
	45	El personal encargado realiza conciliaciones de cuentas semanales para validar los datos de las cuentas pendientes por cobrar.					
		<b>Evaluaciones Separadas</b>					
	46	La gerencia a designado colaboradores a cargo para validar que se estén cumpliendo las políticas establecidas de control interno por cada área de la empresa.					
	47	La empresa cuenta con auditores internos que realizan evaluaciones del control interno como parte de sus obligaciones regulares.					
		<b>Reporte De Deficiencias</b>					
	48	La gerencia evalúa que se aplique las políticas establecidas de control interno relacionado con las ventas al crédito.					
	49	Luego de la realización de las evaluaciones efectuadas por la administración, los auditores internos u otro personal se podrían tener claro las áreas que requieren mejoramiento.					

<b>VARIABLE: LIQUIDEZ</b>												
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>						<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
	<b>Capital De Trabajo</b>		<b>Activo Corriente</b>									
50		Los colaboradores tienen un control sobre las cuentas por cobrar en moneda extranjera por tanto los saldos que muestra la empresa en sus estados financieros ya están afectados por la subida o bajada del tipo de cambio.										
51		Los anticipos recibidos por los clientes son aplicados a las facturas por cobrar de acuerdo a un análisis de cuentas que se ha realizado.										
52		Es de conocimiento de la gerencia el capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo que siempre es menor a 1.										

	53	El personal de la empresa tiene conocimiento de la importancia de tener cifras exactas para el cálculo del capital de trabajo.					
	54	Por disposición de la gerencia se otorga créditos a los clientes por periodos cortos para garantizar la liquidez.					
	55	El personal encargado emite los estados financieros de forma mensual y oportuna con información significativa para la toma de decisiones					
	<b>Pasivo Corriente</b>						
	56	Los anticipos recibidos por los clientes para efectos del estado de situación financiera son reclasificados al ítem de otros pasivos no corrientes.					
	57	El capital de trabajo con el que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo siempre es menor a 1 ya que su pasivo corriente siempre es mayor.					
	58	Al contar con un pasivo corriente mayor a su activo corriente, los socios se ven obligados a efectuar capitalizaciones.					
	59	El personal encargado de realizar el presupuesto mensual valida los saldos que le proporcionan con la finalidad de mostrar resultados reales sobre la empresa.					
	<b>Activo Corriente</b>						
	60	El activo corriente con el que cuenta la empresa es de fácil conversión al efectivo lo que genera liquidez constante.					
	61	Los saldos en las cuentas por cobrar que muestra la empresa en sus estados financieros en su mayoría pasaran a cobranza dudosa por no tener respuesta de pago por parte de los clientes.					
	62	Los adelantos de sueldos efectuados al personal son descontados de acuerdo a un cronograma fijado. Con el fin de no incrementar el saldo del activo corriente y mostrar un resultado de liquidez equivocado.					
	<b>Pasivo Corriente</b>						
Liquidez Corriente	63	La empresa cuenta con un flujo de caja proyectado que ayuda a identificar en que momento la compañía se verá afectada por falta de liquidez, por lo cual se estima posibles soluciones para no tener que cargarse de obligaciones con alguna entidad bancaria.					
	64	Los pagos de remuneraciones son efectuados oportunamente y son catalogados de vital importancia para el buen desempeño de los colaboradores.					
	65	Los anticipos otorgados a proveedores son descontados del rubro de pasivo corriente por considerarse parte de una obligación.					

<b>Liquidez Severa</b>	<b>Existencias</b>						
	66	Las mercaderías que recibe la empresa luego de la importación se distribuyen rápidamente ya que se cuenta con un planeamiento mensual de ventas.					
	67	Los saldos mostrados en los estados financieros que corresponde a existencia se encuentran actualizados a la fecha de cierre.					
	68	Los saldos de las existencias incrementan el valor del activo corriente lo que nos da como resultado un resultado poco acertado sobre liquidez.					
	<b>Gastos Contratados Por Anticipado</b>						
	69	Los gastos por seguros contratados son devengados mensualmente de acuerdo a un cronograma elaborado con el fin de mostrar saldos reales en las partidas del activo corriente.					
	70	Al cierre de cada ejercicio los pagos a cuenta de renta realizados son aplicados como parte del pago al impuesto a la renta anual.					
	71	Los intereses por devengar de los créditos obtenidos son devengados mensualmente a la cuenta de gasto correspondiente.					

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. \_\_\_\_\_
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: \_\_\_\_\_
- 1.3 Especialidad del validador: \_\_\_\_\_
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>						

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

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			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: \_\_\_\_\_%. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- ( ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- ( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° \_\_\_\_\_ Teléfono N° \_\_\_\_\_

## Anexo 4.

Organigrama de Rich De Los Andes S.R.L.

