



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“Control Interno y Administración de Cuentas por Cobrar en las Empresas
del Sector Informático, Miraflores, año 2018”

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

AUTOR:

Dennis Jhon Barrantes Torres

ASESOR:

Dr. Enrique Loo Ayne

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORIA

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) Dennis Jhon Barrantes Torres, cuyo título es: "Control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número) Catorce (letras).

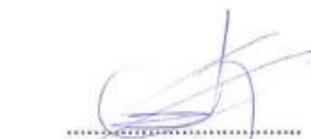
Lima, 15 de diciembre de 2018



PRESIDENTE



SECRETARIO



VOCAL

Dedicatoria

La actual investigación fue desempeñada con profundo agradecimiento a mi familia, de manera considerada a mis padres por la vida, quienes siempre están presentes para disfrutar mis éxitos, por su comprensión y por el esfuerzo que hicieron para brindarme una educación digna.

Agradecimiento

Al Todopoderoso, por guiar mi camino y brindar la energía para seguir avanzando en la vida. Asimismo, dedicado a mis hermanos, quiénes siempre me motivaron a no rendirme, ni renunciar a mis estudios y ser parte del orgullo familiar. Todo este agradecimiento va dirigido a mi familia, quienes estuvieron conmigo cada vez que necesité de su apoyo, me ayudaron de manera incondicional.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Dennis Jhon Barrantes Torres identificado con DNI # 42984544, alcance de obedecer las posturas y políticas presentes y válidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para Facultad de Ciencias Sociales, Escuela de Contabilidad, expreso y expongo en lealtad que todo el contenido informativo que presento es verídico y legítimo.

En consecuencia, expongo bajo testimonio que la información que se exhibe en la investigación es auténtico y verdadero. En tal entedimiento admito el compromiso que compete infundio, negligencia de información contribuida por la cual acato a las normativas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre de 2018



Dennis Jhon Barrantes Torres

DNI. 42984544

Presentación

Srs. del Jurado, exhibo ante ustedes la Tesis con título ” Control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas de sector informático, Miraflores, año 2018” en obediencia del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y lograr el Título Profesional de Licenciado en Contabilidad.

En el testimonio de autenticidad de los instrumentos fue desarrollado con el coeficiente de Alfa de cronbach, se alcanzó en la variable Control interno tiene un porcentaje de 0.873 y la variable Administración de cuentas por cobrar se alcanzó 0.863, ambos estuvieron conformados por 18 ítems para la variable primaria y 14 ítems para la variable secundaria, alcanzando un grado confiable de 92% un dato perfecto del Alpha de cronbach el que más se aproxime a 1 tomándose los datos admitidos aquellos superiores a 0.7, en el caso de la investigación, se llega examinar que los 2 resultados excede el valor aceptado por tanto se determina que los instrumentos preparados para las variables fueron convenientes, competentes e íntegros.

Esperando acatar con las condiciones de aprobación.

Atentamente,

Dennis Jhon Barrantes Torres

Índice General

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice General.....	vii
Índice de tablas.....	xi
Índice de figuras.....	xiv
Resumen.....	xvii
Abstract.....	xviii
I. Introducción	19
1.1. Realidad problemática.....	20
1.2. Trabajos previos.....	21
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	21
1.2.2. Antecedentes Nacionales	24
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Control Interno.....	26
1.3.1.1. Marco teórico de control interno.	27
1.3.1.2. Marco teórico de administración de cuentas por cobrar.	28
1.3.1.3. Plan de organización.	29
1.3.1.4. Grado de responsabilidad.....	30
1.3.1.5. Manual de Organización y Funciones.....	30
1.3.2. Componentes de control interno.	31
1.3.2.1. Ambiente de control.	31
1.3.2.2. Evaluación de riesgos.	31
1.3.2.3. Actividades de control.	31
1.3.2.4. Supervisión y seguimiento.....	32
1.3.3. Cobranza.	32
1.3.3.1. Cobranza normal.	33
1.3.3.2. Cobranza preventiva.....	33

1.3.3.3.	<i>Cobranza administrativa</i>	33
1.3.3.4.	<i>Cobranza domiciliaria</i>	33
1.3.4.	Análisis de crédito	34
1.3.4.1.	<i>Políticas de crédito</i>	34
1.3.4.2.	<i>Condiciones de crédito</i>	35
1.3.4.3.	<i>Periodo de crédito</i>	35
1.3.4.4.	<i>Historial crediticio</i>	35
1.3.4.5.	<i>Solvencia</i>	36
1.4.	Formulación del problema	36
1.4.1.	Problema General.	36
1.4.2.	Problema Específico.	36
1.5.	Justificación del estudio	36
1.5.1.	Justificación teórica.	37
1.5.2.	Justificación metodológica.	37
1.5.3.	Justificación económica.	37
1.6.	Hipótesis	38
1.6.1.	Hipótesis General.....	38
1.6.2.	Hipótesis Específicos.	38
1.7.	Objetivo	38
1.7.1.	Objetivo General.....	38
1.7.2.	Objetivos Específicos.	38
II.	Método	39
2.1.	Diseño de investigación	40
2.1.1.	Tipo de Estudio.....	40
2.1.2.	Diseño.	40
2.1.3.	Nivel.....	41
2.2.	Variables, operacionalización	41
2.2.1.	Variables.	41
2.2.1.1.	<i>Control interno</i>	41

2.2.1.2.	<i>Administración de cuentas por cobrar.</i>	41
2.2.2.	Operacionalización de las variables.	42
2.3.	Población y Muestra.	45
2.3.1.	Población.	45
2.3.2.	Muestra	45
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	46
2.4.1.	Técnica.	46
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos.	46
2.4.3.	Validez.	46
2.4.4.	Confiabilidad.	47
2.5.	Métodos de análisis de datos.	48
2.6.	Aspectos éticos	48
III.	Resultados	49
3.1.	Resultados descriptivos.	50
3.1.1.	Tabla de frecuencias por ítems.	50
3.1.2.	Tablas cruzadas.	82
3.1.3.	Tabla de frecuencias con datos agrupados.	85
3.1.3.1.	<i>A nivel de dimensiones.</i>	85
3.1.3.2.	<i>A nivel de variables.</i>	89
3.2.	Análisis Inferencial.	90
3.2.1.	Pruebas de normalidad.	90
3.2.1.1.	<i>Control interno y Administración de cuentas por cobrar.</i>	91
3.2.1.2.	<i>Control interno y Cobranza.</i>	93
3.2.1.3.	<i>Control interno y Análisis de crédito.</i>	95
3.2.2.	Prueba de hipótesis.	97
3.2.2.1.	<i>Prueba de hipótesis general.</i>	97
3.2.2.2.	<i>Prueba de hipótesis específica 1.</i>	98
3.2.2.3.	<i>Prueba de hipótesis específica 2.</i>	99
IV.	Discusión	100

4.1. Discusión	101
V. Conclusiones	103
5.1. Conclusiones	104
VI. Recomendaciones.....	105
6.1 Recomendaciones	106
VII. Referencias.....	108
IV. Anexos.....	113
Anexo 1 - Instrumento de recolección de datos	114
Anexo 2 - Validación de los instrumentos	121
Anexo 3 - Matriz de consistencia	132
Anexo 4 - Acta de aprobación de originalidad de Tesis	134
Anexo 5 - Acta de aprobación de originalidad de Tesis	135
Anexo 6 - Autorización de versión final de Tesis	136
Anexo 7 - Resultado Turnitin	137

Índice de Tablas

Tabla 1	Periodo de crédito.....	35
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de las variables.....	43
Tabla 3	Juicio de expertos.....	46
Tabla 4	Alfa de Cronbach General.....	47
Tabla 5	Rangos de Fiabilidad.....	47
Tabla 6	Estadísticas de Fiabilidad.....	47
Tabla 7	En la organización con el uso de sus procedimientos se puede evaluar el grado de responsabilidad de los empleados.....	50
Tabla 8	Tener conocimiento de nuestras responsabilidades en la organización nuestro plan de trabajo será óptimo.....	51
Tabla 9	Las operaciones en la organización cumplen los propósitos acordados y definidos en el plan de organización.....	52
Tabla 10	El documento implementado MOF, favorece la fase de inducción y enseñanza al personal nuevo de la compañía.....	53
Tabla 11	Un buen manual de funciones debería proporcionar de manera estructurada, la información elemental del negocio.....	54
Tabla 12	Se supervisan los procesos en las diversas áreas para respaldar la dirección adecuada de manual de funciones.....	55
Tabla 13	La organización debería disponer un buen ambiente de control que permita proveer disciplina a través de sus normas.....	56
Tabla 14	Es indispensable para el personal de la compañía conocer el desarrollo de ambiente de control para cumplir los objetivos.....	57
Tabla 15	En cuanto al ambiente de control en la compañía se implanta estrategias para mejorar la eficiencia y objetividad trazada.....	58
Tabla 16	La evaluación de riesgos puede ser inicio de la fase para prevenir los riesgos en la compañía.....	59
Tabla 17	Es obligatorio que el personal se someta a evaluación de riesgos para medir el desempeño laboral.....	60
Tabla 18	En el proceso aplicado de evaluación se pudo prevenir y solucionar los riesgos en diferentes áreas de la compañía.....	61
Tabla 19	Las acciones integradas en las actividades de control, ayudarán a reducir peligros para cumplir objetivos de la organización.....	62

Tabla 20 La implementación de actividades de control puede garantizar la adecuada relación verbal del personal en la organización.	63
Tabla 21 Las actividades de control aplicados en la compañía han ayudado eficientemente en la etapa de control interno.....	64
Tabla 22 Una adecuada supervisión implica la valoración de la calidad de desempeño de empleados.	65
Tabla 23 Con respecto a la supervisión y seguimiento ha podido disminuir la cantidad de errores y ha aumentado la productividad.....	66
Tabla 24 Es necesario para la empresa mejorar sus actividades de supervisión en relación al desarrollo de trabajo del personal.	67
Tabla 25 Debe la empresa utilizar procedimientos de cobranza para evitar las pérdidas y de este modo incrementar los ingresos.....	68
Tabla 26 Considera que la administración de cobranza ejerce una buena función para que las operaciones se realizan de manera eficiente.	69
Tabla 27 Ante la deficiencia en la gestión de cobranza han visto necesario recurrir al financiamiento.	70
Tabla 28 La cobranza dependerá de las acciones que se tomen, modalidades, clase y condiciones.	71
Tabla 29 Los diversos modelos de cobranza podrán ayudar en el desarrollo, en el ingreso financiero de la compañía.....	72
Tabla 30 Ejecuta e implementa el área responsable las diversas modalidades de cobranza en la organización.....	73
Tabla 31 Los responsables en la gestión de cobranza reciben la adecuada inducción y claridad de las diversas modalidades de cobranza en la compañía.	74
Tabla 32 Es conveniente que las políticas de crédito sean analizadas periódicamente para cambiar las estrategias de cobro.	75
Tabla 33 La empresa establece y aplica políticas de crédito durante el proceso de otorgamiento a sus diversos clientes.	76
Tabla 34 Beneficia a la empresa conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgamiento de créditos.	77
Tabla 35 Ha sido conveniente para la empresa aplicar penalidades dentro de los acuerdos comerciales en relación al mal historial crediticio de los clientes.....	78

Tabla 36	Podrá ayudar los diversos cambios de modalidad de cobranza en la solvencia económica para cubrir pasivos en la organización.	79
Tabla 37	La demora en la implementación de estrategias o métodos de cobranza puede significar inconvenientes en la solvencia en la compañía.	80
Tabla 38	Debe la empresa financiarse ante problemas de solvencia con respecto a la pobre gestión de cobranza e ingresos por ventas.	81
Tabla 39	Tabla cruzada de Control interno y Administración de cuentas por cobrar.	82
Tabla 40	Tabla cruzada de Control interno y Cobranza.	83
Tabla 41	Tabla cruzada de Control interno y Análisis de crédito.	84
Tabla 42	Tabla de frecuencia de Plan de organización (agrupado).	85
Tabla 43	Tabla de frecuencia de Componentes de control interno (agrupado).	86
Tabla 44	Tabla de frecuencia de Cobranza (agrupado).	87
Tabla 45	Tabla de frecuencia de Análisis de crédito (agrupado).	88
Tabla 46	Tabla de frecuencia de Control interno (agrupado).	89
Tabla 47	Administración de cuentas por cobrar (agrupado).	90
Tabla 48	Prueba de normalidad de control interno y Administración de cuentas por cobrar.	91
Tabla 49	Prueba de normalidad de control interno y Administración de cuentas por cobrar.	93
Tabla 50	Prueba de normalidad de control interno y Análisis de crédito.	95
Tabla 51	Correlación de Control interno y Administración de cuentas por cobrar.	97
Tabla 52	Correlación de Control interno y cobranza.	98
Tabla 53	Correlación de Control interno y Análisis de crédito.	99

Índice de Figuras

Figura 1 Componentes de control interno Fuente: DeGerencia.com	32
Figura 2 En la organización con el uso de sus procedimientos se puede evaluar el grado de responsabilidad de los empleados.....	50
Figura 3 Tener conocimiento de nuestras responsabilidades en la organización nuestro plan de trabajo será óptimo.....	51
Figura 4 Las operaciones en la organización cumplen los propósitos acordados y definidos en el plan de organización.	52
Figura 5 El documento implementado MOF, favorece la fase de inducción y enseñanza al personal nuevo de la compañía.....	53
Figura 6 Un buen manual de funciones debería proporcionar de manera estructurada, la información elemental del negocio.....	54
Figura 7 Se supervisan los procesos en las diversas áreas para respaldar la dirección adecuado de manual de funciones.	55
Figura 8 La organización debería disponer con un buen ambiente de control que permita proveer disciplina a través de sus normas.	56
Figura 9 Es indispensable para el personal de la compañía conocer el desarrollo de ambiente de control para cumplir los objetivos.	57
Figura 10 En cuanto al ambiente de control en la compañía se implanta estrategias para mejorar la eficiencia y objetividad trazada.....	58
Figura 11 La evaluación de riesgos puede ser inicio de la fase para prevenir los riesgos en la compañía.....	59
Figura 12 Es obligatorio que el personal se someta a evaluación de riesgos para medir el desempeño laboral.	60
Figura 13 En el proceso aplicado de evaluación se pudo prevenir y solucionar los riesgos en las diferentes áreas de la compañía.....	61
Figura 14 Las acciones integradas en las actividades de control, ayudarán a reducir peligros para cumplir objetivos de la organización.....	62
Figura 15 La implementación de actividades de control puede garantizar la adecuada relación verbal del personal en la organización.....	63
Figura 16 Las actividades de control aplicados en la compañía han ayudado eficientemente en la etapa de control interno.....	64

Figura 17 Una adecuada supervisión implica la valoración de la calidad de desempeño de empleados.	65
Figura 18 Con respecto a la supervisión y seguimiento ha podido disminuir la cantidad de errores y ha aumentado la productividad.....	66
Figura 19 Es necesario para la empresa mejorar sus actividades de supervisión en relación al desarrollo de trabajo del personal.	67
Figura 20 Debe la empresa utilizar procedimientos de cobranza para evitar las pérdidas y de este modo incrementar los ingresos.....	68
Figura 21 Considera que la administración de cobranza ejerce una buena función para que las operaciones se realizan de manera eficiente.	69
Figura 22 Ante la deficiencia en la gestión de cobranza han visto necesario recurrir al financiamiento.	70
Figura 23 La cobranza dependerá de las acciones que se tomen, modalidades, clase y condiciones.	71
Figura 24 Los diversos modelos de cobranza podrán ayudar en el desarrollo, en el ingreso financiero de la compañía.....	72
Figura 25 Ejecuta e implementa el área responsable las diversas modalidades de cobranza en la organización.....	73
Figura 26 Los responsables en la gestión de cobranza reciben la adecuada inducción y claridad de las diversas modalidades de cobranza en la compañía.	74
Figura 27 Es conveniente que las políticas de crédito sean analizadas periódicamente para cambiar las estrategias de cobro.	75
Figura 28 La empresa establece y aplica políticas de crédito durante el proceso de otorgamiento a sus diversos clientes.	76
Figura 29 Beneficia a la empresa conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgamiento de créditos.	77
Figura 30 Ha sido conveniente para la empresa aplicar penalidades dentro de los acuerdos comerciales en relación al mal historial crediticio de los clientes.....	78
Figura 31 Podrá ayudar los diversos cambios de modalidad de cobranza en la solvencia económica para cubrir pasivos en la organización.	79
Figura 32 La demora en la implementación de estrategias o métodos de cobranza puede significar inconvenientes en la solvencia en la compañía.	80

Figura 33 Debe la empresa financiarse ante problemas de solvencia con respecto a la pobre gestión de cobranza e ingresos por ventas.....	81
Figura 34 Tabla cruzada de Control interno y Administración de cuentas por cobrar.....	82
Figura 35 Tabla cruzada de Control interno y Cobranza.....	83
Figura 36 Tabla cruzada de Control interno y Análisis de crédito.....	84
Figura 37 Plan de organización (agrupado).....	85
Figura 38 Componentes de control interno (agrupado).....	86
Figura 39 Cobranza (agrupado).....	87
Figura 40 Análisis de crédito (agrupado).	88
Figura 41 Control interno (agrupado).....	89
Figura 42 Administración de cuentas por cobrar (agrupado).	90
Figura 43 Gráfico Q-Q normal de Control interno.....	91
Figura 44 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Control interno.....	92
Figura 45 Gráfico Q-Q normal de Administración de cuentas por cobrar	92
Figura 46 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Administración de cuentas por cobrar ...	92
Figura 47 Gráfico Q-Q normal de Control interno.....	93
Figura 48 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Control interno.....	93
Figura 49 Gráfico Q-Q normal de Cobranza.....	94
Figura 50 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Cobranza	94
Figura 51 Gráfico Q-Q normal de Control interno.....	95
Figura 52 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Control interno.....	95
Figura 53 Gráfico Q-Q normal de análisis de crédito	96
Figura 54 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de análisis de crédito	96

Resumen

La investigación tuvo el objetivo especificar de como el control interno se vincula con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018. La importancia del estudio se determina que existe en compañía del sector informático una ineficiencia en dirigir y conducir la administración en las cuentas por cobrar, además se manifiesta que generalmente es por la ausencia de control interno, políticas de cobranza entre otros. El tipo de investigación es correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal correlacional, una población de 48 colaboradores de compañías informáticas, la muestra está compuesta por 35 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recopilación de contenido, el cuestionario fue adaptado a compañías informáticas. La autenticidad de las herramientas se manejó el método de juicios de expertos y amparado por el uso del Alfa de Cronbach teniendo como resultado un valor de 0,917, y procesados en el programa SPSS al igual que la verificación y revisión de las hipótesis se ejecutó con el coeficiente de la Rho de Spearman.

Palabras clave: El control interno y la administración de cuentas por cobrar, componentes de control interno.

Abstract

The objective of the investigation was to specify how internal control is linked to the administration of accounts receivable in enterprise in the IT sector, Miraflores, year 2018. The importance of the study determines that there is an inefficiency in the management of the IT sector in directing and conducting the administration in the accounts receivable, it is also stated that it is generally due to the absence of internal control, collection policies among others. The sort of research is correlational, the research pattern is non-experimental correlational cross-sectional, a dweller of 48 collaborators of computer companies, the sample is composed of 35 collaborators. The technique used is the survey and the content collection tool, the questionnaire was adapted to the computer companies. The authenticity of the tools was handled by the experienced judgment method and protected by the use of the Cronbach Alpha resulting in a value of 0.917 and processed in the SPSS program as well as the verification and review of the hypothesis performed with the coefficient from Spearman's Rho.

Keywords: Internal control and administration of accounts receivable, internal control components.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Un ambiente moderno la actividad de un manejo empresarial, eficaz e innegable el control interno ha obtenido afinidad fundamental en las compañías en su instauración liderada al dominio y mando de los bienes de las compañías (efectivo, activos fijos, existencias, etc.) apartando las acciones y tareas considerable en la compañía. El control interno es valorado como la fase y ciclo que realiza la administración una compañía e implicación efectiva de integrantes de la compañía con el siguiente fin de poder lograr importante seguridad efectiva en el propósito, eficacia, capaz y competente y eficaz de los rendimientos.

El ambiente de control, conforma el sistema de métodos que facilitan y otorgan las compañías para dar ejecución marcha el control interno que establece y forma en la actualidad el procedimiento elemental durante el proceso de auditoría, posibilita ejecutar el seguir en busca de las labores y tareas de una compañía y realizar las modificaciones a tiempo a través de instrumentos tecnológicos de soporte y el beneficio eficiente que facilita y provee este utensilio, una admisible y razonamiento toma de determinaciones que se apoya en la información conveniente.

En las compañías es primordial tener una conducción de control interno, plan de contingencia que debido a ello previenen perjuicios en las operaciones mercantiles y contractuales, colisiones y quejas de clientes, de igual modo amparar y conservar los activos y rentabilidad de la compañía, en efecto, analizar y valorar la eficiencia en cuanto a su estructura.

En Perú, las PYMES están en aumento en número su dirección sujeta a la administración que es dirigido en base a la habilidades y prácticas por aquellos llevan el control. La figura de un control interno puede ser engorroso, sin interés en aplicar un control interno, dado a que este tipo de entidades existe relación familiar y en gran parte de estas, necesitan formalizarse, tener un buena control y administración, hay falta de reglamentos, políticas, procedimiento y proceso de funciones de tareas para entendimiento del personal y demás.

En la investigación se dio a saber el estudio de ejecución de labores y acciones que desarrolla una entidad del rubro informático que ejerce en el distrito de Miraflores y su desarrollo de operación es la fabricación y personalización de programas informáticos.

Ahora el problema que enfrenta críticamente la compañía es la ausencia de ordenamiento, sobre todo del personal de la empresa, quienes no cumplen con sus labores y funciones, comenzando de los encargados de la fabricación, soporte técnico de los servicios que ofrece la compañía. Asimismo, no existe reglamentos, manual de funciones y procesos de trabajo.

Es primordial para la compañía buscar actos y tomar el control de tareas y labores del personal, ejecutar el análisis e inspección de sus gestiones, en consecuente planear a posterior la planificación, realización de las tareas y organizar funciones de los departamentos de la compañía con el fin de efectuar con las funciones vinculado con los proyectos mercantiles y agrado del cliente.

En complemento es ascender en la relación comunicativa de las áreas (Desarrollo - Operativo y Comercial), dado al no uso y empleo apropiado de la herramienta y único medio instaurado en la compañía que da a conocer el estado de trabajo, tareas, labores cronogramas y elaboración de proyectos.

De acuerdo a lo indicado anteriormente las compañías del rubro informático, tienen continuamente inconvenientes para petición de cobro con sus clientes, esto dado por la pésima calidad del desarrollo de productos y servicios, no cumplir con las tiempos pactados en un principio y del mismo modo la ineficiente comunicación la previa venta con los clientes.

Las compañías deben tener y adaptar elementos del control interno para obedecer las normativas de las compañías así conseguir las metas pactadas, resguardar bienes de las entidades, acrecentar el capital y minimizar la posible ruina en la rentabilidad y ventas que pue perjudiquen en temas de efectivo a la compañía.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes Internacionales

Arceda (2015), en el título de tesis: *Efectividad de los procedimientos del control interno que se instauraron en los departamentos administrativa y responsables de la contabilidad en la compañía agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. Tesis para la obtención del grado de máster en contabilidad con realce en Auditoría, de la Universidad Nacional de Nicaragua, Managua. El propósito fue inspeccionar la eficiencia de métodos de control interno que son manejados en departamentos de

administrativa-contable en la compañía Agrícola “Jacinto López”. El desarrollo tuvo como conclusión que los medios de la compañía son cedidos de modo oral cada funcionario, no hay control de asistencia de colaboradores, los registros de caja se ejecutan provisionalmente y las ganancias del día no son abonados y son utilizados para desembolso de gastos. La metodología en la investigación fue de tipo Aplicada, diseño No Experimental, no requiere del cálculo cuantitativo o numérico, se emplean solo herramientas de recaudación de datos cualitativos.

Salazar (2015), en el título de tesis: *El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar*. Tesis para obtener la titulación profesional de Contador Público de la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. El propósito de la investigación, fue evidenciar las mayores amenazas y dificultades de control interno del Hospital San Gabriel del área responsable contable de la compañía correspondiente a las cuentas por cobrar de los agentes contratados a diversas entidades. En la conclusión se llegó a especificar que en el seguimiento de control interno se pudo evidenciar en diversas áreas no cumplían con las tareas ocasionando inadecuado respaldo de documentación a ello la carencia de acoplamiento en los departamentos dentro de la entidad causando errores en los procedimientos y deficiencia de los mismos. La metodología de la investigación fue de método Deductivo (Directo, Correlacional), de nivel Documental donde se observa y reflexiona las realidades usando diferentes tipos de documentos donde se indaga e interpreta datos.

Delgado (2014), en su tesis titulada: *Control interno en el departamento de Producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* Tesis para obtener la titulación de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Lo determinado en el propósito fue verificar el control interno en el área de productividad por medio de la auditoría, dónde el fin es comprobar la productividad en la compañía. Dentro de la conclusión, que el control interno en la fase de operación instaurada fue inadecuada, no se cumplió los propósitos suscitados en la información interna en la compañía y los encargados del departamento de Desarrollo, no conocieron los alcances y fines, la compañía no se realizaba inducciones con continuidad, que trajo errores en el proceso de operaciones, no realizaron las entregas, compromisos poco definidos, no evaluaron el desempeño de los empleados y de la misma forma el uso de los recursos en la elaboración fue casi siempre la adecuada y con ello influenció en el gasto del

producto finiquitado y produzca un aumento, que no contribuye a la empresa. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, bajo el procedimiento de investigación de espacio con el objetivo de recaudar y registrar datos de nivel descriptivo, de tipo correlacional y el método ejecutado fue la observación (encuesta y revisión de documentos).

Contreras (2017), en el título de tesis: *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. Tesis para obtener la titulación profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. La investigación tuvo como propósito, examinar las causas de no poder salvar las cuentas por cobrar de modo propicio y evaluar cómo trajo consecuencia negativa el crecimiento de rentabilidad de la compañía. Para su conclusión, se establecieron efectos con ello no se pudo proteger las cuentas por cobrar con un procedimiento urgente, en la ausencia de estatutos de crédito no hubo tratos o convenios con clientes en el vencimiento de recaudación, no existió un modelo para evolucionar el desempeño en diligencia del crédito, el no proyectar el control interno del sector. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, bibliográfica de campo, dentro del enfoque del trabajo fue cuantitativo y cualitativo con el fin de conocer datos objetivos y subjetivos, para el desarrollo se empleó técnicas como la observación y entrevista.

Durán (2015), en el título de tesis: *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y la entidad El cantón Camilo Ponce Enriquez*. Tesis para alcanzar la titulación de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría – CPA. El propósito fue establecer un control interno de las cuentas por cobrar que posibilite instaurar el desarrollo financiero de la empresa y adquirir resultados fidedignos en la exposición de la información financiera para la compañía El mundo Berrezueta y Cía. Del Cantón Camilo Ponce Enríquez. Llegando a la conclusión, que la compañía no hay inspección interna de las cuentas por cobrar y se obtengan reportes estadísticos de solidez brindado a sus clientes, como cimiento fundamental en el giro de dinero en base a un magnífico crédito y solvencia de la compañía. La metodología de la investigación fue de enfoque cualitativo y cuantitativo, con modalidad de investigación de (campo, bibliográfica documental), en su nivel o tipo se consideró (exploratorio, descriptivo, asociación de variables).

Carrera (2017), en su tesis titulada. *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Tesis para alcanzar la titulación profesional de Ingeniería y Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador. Lo explicado en el trabajo, era evaluar la evaluación de cuentas por cobrar en el negocio por medio del método COSO que admita pruebas de las irregularidades en la cobranza. Para su conclusión fue implementar la verificación y diligencia de cobro de la compañía fue el modo COSO, determinando que el ambiente de control tuvo relevancia en que la compañía tuvo un grado confiable del 30% que es mínimo y el factor de peligro adquirido es del 70% que es prudente, en donde la compañía no contaba con un instructivo de labores y tareas instaurados. Dentro de la evaluación de riesgo se reflejó como término que la compañía no definió los propósitos en los distintos ambientes, Y para las labores de control se constató inexistencia de indicadores que admitan evaluar la rentabilidad y desarrollo de los logros, no mostraban frecuentemente los reportes a los asociados para el alcance de fines, sin normas internas establecidas, por consiguiente, no existió supervisión y desempeño de los colaboradores. La metodología de la investigación fue de tipo básica, con enfoque cuantitativo, dentro de su alcance fue de método descriptivo que indaga detallar las descripciones, perfil de usuarios, grupos, sociedades, técnicas u objetos o cualquier anomalía sometida a un examen. El diseño utilizado es No Experimental donde no se manipulará las variables, de tipo Transversal, con método deductivo, análisis sintético y documental.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Burga (2017), en su tesis titulada: *Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en las empresas textiles del distrito de Santa Anita, Año 2017*. Tesis para obtención de titulación profesional de Contador Público de la Universidad César Vallejo. El propósito de la investigación, fue considerar el modo como el control interno se vincula con las cuentas por cobrar en las compañías textiles del distrito de Santa Anita, año 2017. En la conclusión dentro de la investigación, logró constatar y examinar con el mundo actual, que el control interno se asocia con las cuentas por cobrar en compañías textiles del distrito de Santa Anita, no contaban con una política de control interno que servirá como reseña el informe COSO, esto no integra los 05 elementos de control interno. La metodología de investigación fue de tipo básica, basado en modelo cuantitativo donde se analizaron los datos numéricamente,

pudiendo ser cuantificables, el diseño de la investigación fue No experimental, Transversal-Correlacional basado en observación de sucesos y relación de variables.

Tito (2017), en su tesis titulada: *Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en las empresas inmobiliarias*, distrito de la Molina, año 2017. Tesis para obtención de titulación profesional de Contador Público de la Universidad César Vallejo. El propósito de la investigación, era especificar de qué modo el control interno se asocia con las cuentas por cobrar en las compañías inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017. Dentro de su conclusión, dentro del análisis realizado las compañías inmobiliarias no instauraron sistemas de control interno que administre cartera de clientes, se halló y evidenció cuentas que no se han saldado a la fecha de su acuerdo de pago, produciendo falta de rentabilidad. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, siendo de diseño No experimental, no se hizo manipulación de variables y de nivel transversal correlacional para ver el grado de relación de estas.

Aguilar (2013), en el título de tesis: *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la solvencia de la compañía Contratista Corp. Petrolera S.A.C. (2012)*. Tesis para alcanzar la titulación profesional de contador público, de la Universidad San Martín de Porras. La investigación tuvo el propósito, revelar de qué modo la dirección de cuentas por cobrar tiene influencia en rendimiento del negocio. En su conclusión, establece que la compañía conservaba dificultades en los cobros en base a sus políticas y reglas de administración de sus clientes en la aprobación de abono de documentos de pago, que perjudica en la existencia de utilidad. La metodología de la investigación fue de diseño No Experimental, transaccional, su contenido fue una investigación aplicada.

Carrasco y Farro (2014), en el título de tesis: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de las compañías de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para perfeccionar la eficacia y dirección, periodo 2012*. Tesis para alcanzar la titulación profesional de contador público, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. La tesis tuvo como propósito, tomar entendimiento en las labores de la compañía con el propósito de producir seguridad en los reportes vinculados a las cuentas por cobrar, examinar el ambiente de control, adherir la evaluación de riesgo, actividades de control, comunicación e información y alcanzar probables alternativas a la disyuntiva dado en la organización. En término haber desarrollado el control interno por medio de componentes señaló que el

departamento encargado de cuentas por cobrar consideró controles internos que poco ayudaron a la evolución, no hubo verificaciones a los colaboradores, no se encontraron capacitados y enfrentar compromisos con la eficacia establecida, en conjunto a los inconvenientes no aplicaron controles que comprueben el excelente desempeño de los propósitos esperados por la compañía. La metodología de la investigación fue de tipo documental donde se evaluaron las variables, dependiendo de la información que se obtiene, asimismo el trabajo fue descriptivo cuya meta era el alcance de inspección, reconocimiento y explicación de hechos, dentro de su diseño de investigación fue No Experimental basada en el contenido adquirida y realizada.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control Interno.

Fonseca (2013) menciona que los modos para velar la rectificación de las operaciones financieras en las empresas, sobresalieron espontáneamente en la población post-industrial. Uno de los primeros instrumentos que ayudaría para dicho cometido, sería el control interno ejecutado en el siglo XX. En consecuente, esta hipótesis sería adaptado por los Contadores independientes para verificación de la información financiera de las compañías. El entendimiento de que el control interno es una parte elemental en la marcha de las organizaciones en los Estados Unidos. Estos requisitos, acabaron por estimular la inquietud de los legisladores americanos y persuadir acerca del valor del control interno en las organizaciones.

Otras interpretaciones explican que la sublevación industrial se origina la exigencia de administrar las gestiones que por su dimensión fueron ejecutadas por mecanismos manipuladas por diversos sujetos. Se entiende que el control interno se produjo con la doble partida, en medición de control, que se dio casi a fines del siglo XIX que las personas empresarias, se alarmaron en instaurar programas apropiados en la conservación de los beneficios.

En 1936 AICPA, logro la aproximación en referencia al control interno en su análisis y veredicto del especialista en vínculo del control interno contable.

Fonseca (2013) el vocablo verificación y control interno es manejado en explicar aquellos procedimientos aplicados dentro de la empresa para proteger el efectivo y otros

activos, de igual forma, es utilizado para examinar la precisión del llenado en la información de contabilidad. Igualmente sobreponen sucesos tales como las entradas y salidas que se controlan por email, las ganancias de ventas, elaboración, pagar nóminas y distribuir los bienes.

En delante, presenta otra explicación de control interno constituido por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados. En 1957, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos en México, en su Boletín 5 de la Cómite de Procesos y Ejecución de Auditoría aclara al control interno es el método que da fruto a la dirección y manejo de la compañía. El Seminario Internacional de Auditoría Gubernamental de Austria, bajo el amparo de la Organización de las Naciones Unidas y la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) explica acerca del control interno y con la Segunda Convención Nacional de Auditores Internos patrocinada por el Instituto de Auditores Internos de la República de Buenos Aires (ARG.) que explica el control interno es:

El grupo de reglamentos, ejecutados en el interior en la empresa, con procesos que respalden su organización, un esquema apropiado a las funciones establecidas y ejecución de los cronogramas de acción, con el fin de alcanzar: seguridad de bienes, ejecución de políticas prescritas por la compañía. (Instituto de Auditores Internos de la República de Argentina).

De este modo se han desarrollado los distintos conceptos del control interno desde su origen de su integración a los tiempos modernos.

1.3.1.1. Marco teórico de control interno.

Price Wáter House Coopers (2013) detalla que el control interno básicamente el comportamiento en marcha de administración y colaboradores designados por la empresa, y que está perfilado a fin de facilitar una situación de confianza razonable en base a la adjudicación de metas. Asimismo, cada operación es realizada por un staff calificado de acuerdo a su deber y responsabilidad para que exista un control eficiente. Además, es flexible su aplicación a cualquier empresa o entidad.

Blanco (2013) señala que el control interno, el procedimiento ejecutado por directores en una compañía, planteado para facilitar seguridad razonable relacionado al éxito de las metas y eficacia de actividades. Asimismo, en brindar con certeza la credibilidad de

la información financiera. De tal modo se basa en una estructura establecida en 05 componentes que están muy interconectados y que responden de acuerdo a las circunstancias.

Mendivelso, como se citó en Cook y Winkle (2006) define que el control interno integra una pieza del método interno en una compañía efectuada por el diseño de la compañía, diseño de cuentas e informes, establecer obligaciones y compromisos, con el fin de resguardar y proteger los activos; conseguir la verdad, contabilidad confiable y de otra información financiera, operativa; impulsar y valorar la eficacia de las gestiones y operaciones de todas las tareas de la compañía e informar sobre las políticas de administración.

Consideramos al control interno como la herramienta de uso gerencial, establece un proceso continuo, dinámico e integral, que se tiene que ejecutar por todas las etapas de la organización, con el objetivo de desafiar los peligros internos y externos para el logro de las metas.

1.3.1.2. Marco teórico de administración de cuentas por cobrar.

Morales (2014) menciona que la acción fundamental es la previsión, a través de conocer mejor de los clientes y sobre todo tener atención especial en otorgar los créditos, para que el control de la cobranza sea eficaz. Se debe tener un manejo óptimo de cartera de clientes y haber establecido tácticas para las condiciones en que los clientes no cumplan con sus pagos, las cuales deben ser firmes, sólidos y apropiadas a la situación muy particular del mercado.

En una apropiada administración de crédito al cliente, es considerable relacionarse con los clientes de la compañía, conocer costumbres de adquisición y además factores que ayudan para medir riesgo y de qué modo se puedan evitar daños, aplicando estrategias durante la fase de cobranza.

Cuentas por Cobrar, Zona Económica. (2018) considera que la finalidad que se busca correspondiente a la gestión de las cuentas vencidas debe ser no únicamente de recuperarlas con premura, tomar interés a las opciones costo - beneficio que se exhiben de diversos espacios de la administración, abracan la precisión de las políticas de crédito ya indicada, evaluación, requisitos y políticas de cobro.

La administración de cuentas por cobrar tiene envergadura en interno de la organización puesto que el control de políticas de crédito es asociado en la gestión de mercancía. Es vital en la compañía tener los fundamentos para toma de determinaciones acerca de la adjudicación del crédito incorporan un análisis de tipos y patrón de crédito, y especificación del usuario que obtendrá el crédito, asimismo cambio de sus normas de crédito.

Administrar las cuentas por cobrar por la forma competente posibilita en la organización a mantener a su clientela vigente, tentar nueva clientela, es necesario indicar que parte de las cuentas se recaudan en el periodo de crédito acordado, la gran parte de ellas y transformar en dinero en un tiempo mínimo a 01 año, por tal motivo las cuentas por cobrar serán tomados como un bien corriente en el negocio.

Dentro de la administración de cuentas por cobrar cuenta con 03 apariencias de consideración correspondiente al valor de efectivo pactado: Las políticas, condiciones de crédito y políticas de cobro.

Por estas circunstancias una apropiada administración de cuentas por cobrar posibilita a la compañía ejecutar resoluciones convenientes e idóneos al brindar un crédito y claro realizarlas, por ello son de repercusión ya que el asignar crédito sobrelleva gastos para la administración del crédito y las deudas irrecuperables.

1.3.1.3. Plan de organización.

FCCEA Universidad Cauca (2018) índice general cap.7, considera que un plan para ser eficaz debe ser sencillo, flexible y debe disponer notoriamente las tendencias de poder y compromiso, como pieza valiosa en la compañía de libertad de roles de gestión, resguardo, contabilización y auditoría en la compañía, requiere independencia de deberes que sirvan de control de las actividades, debe establecerse la responsabilidad dentro de cada área, tal compromiso es relacionado en un buen procedimiento de control interno, que define los puestos establecidos y especificados en el manual de organización.

Ningún trabajo de dirección y administración será factible si no se fija con anticipación un proyecto de organización, donde debe presentar las bases para la operación de la compañía y para elementos afiliados, por ejemplo: (la inspección de riesgos, la evaluación de calidad o los Recursos Humanos, entre otros). En la capacidad de instauración

se refleja, además, el modelo de negocio que las directivas quieren implementar y los objetivos que se han planteado.

Organización formal, actividades que se instauran en el plan de compañía desde el estatuto de la misma y que intentan regular las tareas de empresa, fijar roles, diseñar departamentos, nombrar encargados y, en último término, dar identidad a la empresa.

Organización informal, se trata de la composición social que añade a las estructuras de la empresa, mejor dicho, son las conductas y vínculos personales y profesionales que se realizan en el día a día de cada compañía, se califican por ser dúctiles y estar en constante desarrollo.

1.3.1.4. Grado de responsabilidad.

Antelo & Robaina (2015) sostiene que el grado de responsabilidad en la empresa es el acuerdo constante de cooperar al crecimiento económico sostenible, acrecentar la jerarquía de vida del personal, así como la de la comunidad local y de la congregación en general.

Henríquez & Orestes (2015) agrega que la responsabilidad no intenta que los miembros de una empresa intervengan con moralidad, excepto que la organización fomente este valor y realizado propiamente de su cultura de organización.

Se debe indicar, que la Responsabilidad no solo está encaminada en el logro de excelentes rendimientos financieros, excepto que implica en su ambiente a intérpretes dentro de la empresa como los empleados, accionistas y así como clientes, proveedores y representantes, valora que la productividad económica conceda a una compañía crecer, la dirección de sus procesos y su claridad le permiten sostenibilidad.

1.3.1.5. Manual de Organización y Funciones.

Macchiavello (2018) El MOF, es instructivo reglamentario y delinea los puestos específicos a nivel de función de labores desenvolviéndose a partir de la organización sistemática y puestos constituidos en el Reglamento de Organización y Funciones, en origen a formalidad de puestos.

1.3.2. Componentes de control interno.

Blanco (2013) explica que el control interno compone de 05 importantes componentes: ambiente de control, procesos de valoración de riesgos de la empresa, sistemas de información y comunicación, procedimientos de control y la supervisión y el seguimiento de los controles.

1.3.2.1. Ambiente de control.

Blanco (2013) define al ambiente de control, marca, establece los patrones de comportamiento en una compañía, predominado en la consciencia del personal en relación al control. Es el soporte y cimiento para el control interno eficiente, ya que aporta orden y organización.

Es así que la dirección delega autoridad y responsabilidad, siendo la parte más importante de los cinco componentes para promover el aumento y desarrollo de la empresa.

1.3.2.2. Evaluación de riesgos.

La Junta de Organizaciones y Patrocinadores del grupo comitativo Treadway (2013) manifiesta que el negocio confronta una progresión distinta de peligros originarios de principios externos e internos. El peligro se determina como la probabilidad de un suceso suceda y perjudique la obtención de logros. La evaluación de riesgos compromete el tratamiento emprendedor para reconocer y examinar los peligros en el alcance de los propósitos. Dichos riesgos tienen que ser analizados a unos niveles preestablecidos de paciencia. Con ello el análisis de riesgos establece el principio para decidir cómo se ejecutarán.

De acuerdo se señala en el COSO, el control interno posee la actividad primordial, manifestar y limitar los peligros y perjudiquen en la compañía, conseguir ello es imprescindible tener entendimiento útil de la organización y conocer los elementos con el fin de reconocer los puntos frágiles que tenga la entidad, guiando los riesgos internos como externos.

1.3.2.3. Actividades de control.

Contraloría General de la Republica (2014) define al ambiente de control son las conductas fijadas y reducir los peligros existentes que perjudican el cumplimiento de metas.

Para ser eficientes deben realizarse a un plan establecido, en un lapso, tener costos reducidos, y que estén relacionados con los propósitos del control.

Las acciones de control están en toda las etapas y tareas de la entidad e implica las autorizaciones, convenios, verificaciones y desglose de funciones.

1.3.2.4. Supervisión y seguimiento.

Blanco (2013) señala que las fases de control son las políticas y métodos apoyan a dar seguridad y encaminen la gerencia de la administración, para este caso; se ejecuten las actividades y monitorear riesgos para lograr los propósitos de la empresa. La verificación y la persecución se efectúan y garantizar que las comprobaciones prosigan interviniendo eficazmente. La supervisión y el seguimiento de los controles se alcanzan a través los roles en supervisión y seguimiento en plazo efectivo, desempeños separados o composición de los dos.

Por lo tanto, los componentes del control interno son indispensables pues incrementa la eficiencias y efectividad en las operaciones diarias de una empresa porque están interrelacionados entre sí para marcha de la organización y el desarrollo eficaz de los objetivos que son ejecutados por el personal durante el proceso de la misma (p.203)

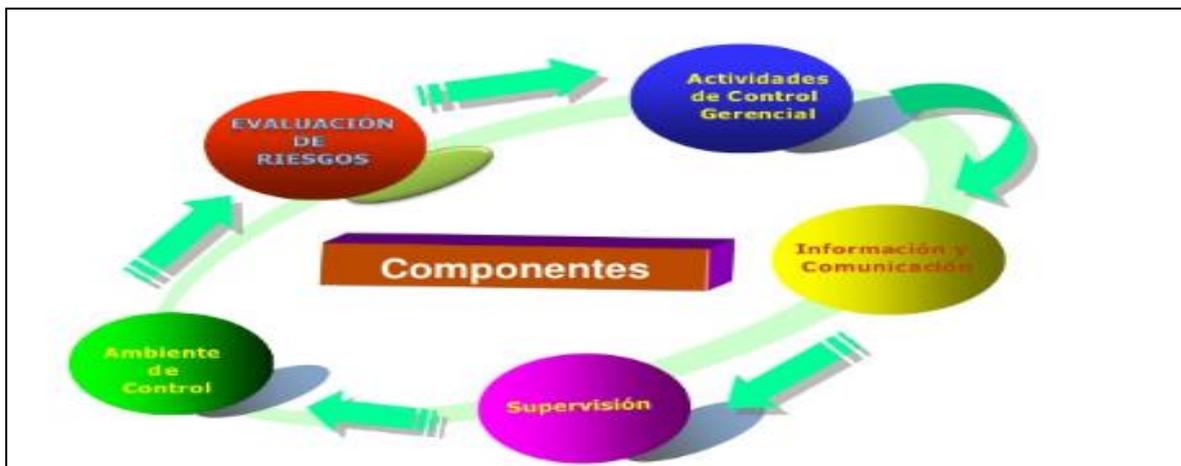


Figura 1 Componentes de control interno

Fuente: DeGerencia.com

1.3.3. Cobranza.

Morales (2014) menciona que las tácticas que se utilizan para la cobranza se instauran de acuerdo con un nivel de desempeño que se realiza en la retribución del crédito el cliente,

indicar respecto cómo será su obligación de abonos del crédito. Las formas de cobranza reales en las empresas son los siguientes (cobranza: normal, preventiva, administrativa, domiciliaria).

Para la apropiada administración de la cobranza, es notable conocer a los clientes de la compañía, sus rutinas de compra y además factores que ayudan para medir peligro y de qué modo se puedan esquivar las pérdidas, aplicando estrategias durante la fase de cobranza.

1.3.3.1. Cobranza normal.

Morales (2014) se ejecuta por los modos habituales de pago, entre los mecanismos que se utilizan se encuentra en emitir el reporte de su pago o comprobante al instante que se percibe el abono habitual, con ello el cliente se informa del progreso de su reporte de deuda.

1.3.3.2. Cobranza preventiva.

Morales (2014) en esta fase puede utilizar algún aviso de fecha de término próximo o recientes para los clientes, esta cobranza tiene que ser atendida en primera petición vía telefónica y aquellos clientes que no se haya podido tener trato por la razón que sea, de hecho, tienen que ser entrevistados en su residencia por el inspector del sector.

1.3.3.3. Cobranza administrativa.

Morales (2014) la cobranza administrativa es la gestión de clientes que se encuentran a caducar y no fue administrado anteriormente por los responsables de la empresa. Implica importante actividad que la recaudación preventiva, la cartera de clientes debe ser priorizado para asignarlo equitativamente entre los encargados de restauración de crédito, así como la emisión y envío de cartas, escritos e informes con el fin de adquirir compromisos de pago de cada uno de los clientes.

1.3.3.4. Cobranza domiciliaria

Morales (2014) cuando un cliente está en atraso en el pago de sus deudas, donde se les designa y califica cuentas deudoras, la inspección en domicilio se hace indispensable para determinar el proceso de cobranza que se tiene que proseguir como desenlace del atraso. Esta cobranza se propone que sea administrado por un corresponsal, y debe ordenarse del siguiente modo.

Cobro en efectivo, señala cobrar todo el retardo o saldo (si está vencido).

Por convenio, percibir un pago no menor a 50% y acuerdo con pagos subsiguientes que determinen la demora a breve tiempo.

1.3.4. Análisis de crédito.

Morales (2014) define que el análisis de crédito es la cordura de la postura de un cliente, amparado en un testimonio amplio y seguro, asimismo la aplicación de métodos de examinación para calcular el riesgo vinculado con la ganancia y beneficio. Los componentes de decisión para analizar el crédito de un cliente son los siguientes (políticas de crédito, historial crediticio, solvencia).

En el análisis de créditos no hay bosquejos sólidos, en distinto es activo y demanda imaginación del analista de crédito. Aunque si es considerable someter los diversos métodos de estudios y complementarlas con experiencia y pauta, asimismo, es imperioso tener la información necesaria que admita reducir el número de interrogantes que apoye a tomar la resolución más eficiente. La compañía definirá si su cliente se puede otorgar el crédito, analizar el monto de crédito a ser examinado el mismo inclusive luego de evaluar estos temas la organización puede asignar un crédito.

Los tipos de crédito pueden ser los sucesivos de acuerdo de cuan renovados están y cuanto vayan a la par con las empresas rivales, pero no dejando de lado las formas actuales de brindar un crédito para presionar a los clientes que seleccione compañías que le propongan comodidad para efectuar pagos. Dentro de las formas de crédito se encuentra: (venta a través de apertura de una cuenta de crédito con el usuario, la firma de letras de cambio, petición de crédito, crédito a canje de servicios).

1.3.4.1. Políticas de crédito.

Morales (2014) define que mediante las políticas y condiciones de crédito se deciden los periodos máximos concedidos en el despacho de mercaderías o servicio de proveedores externos, la tendencia debería ser la máxima brevedad, cuanto más prolongado sea el periodo, mayor será el monto del capital que los clientes deben amortizar sus pendientes de cobro. Es primordial contar con políticas para determinar los procesos y que deben seguir cuando se evalúa la concesión de un crédito y con ello acrecentar la posibilidad de aumentarlo.

Políticas flexibles, constituyen fases de crédito más extensos impulsando las ventas en favor al cliente.

Políticas restrictivas, existen requisitos de crédito en favor de la compañía con plazos de créditos más reducidos que en algunos casos desincentivar las ventas.

1.3.4.2. Condiciones de crédito.

Las condiciones decretan plazos de abono y se pactan con los clientes de crédito, como el tiempo que se asignará para el pago desde la emisión de facturación, asimismo las rebajas y métodos de pago.

Cualquier cambio de condición al equivalente que los modelos de crédito, perjudicará las ganancias, rango de ventas, plazo estimado de recaudación y la valoración de cuentas que no se cobrarán, en tal sentido cualquier variación se tendrá de manera precedente tomar en cuenta el resultado que obtendrá sobre el vínculo gasto - utilidad.

1.3.4.3. Periodo de crédito.

En los requisitos de crédito, el tiempo define el tiempo en días que el cliente podrá tomar como número de días tope para liquidar su cuenta. Si existe cambios en el tiempo, perjudicará el beneficio de la organización, si incrementa el plazo de crédito la tendencia de cambio está representado.

Tabla 1

Periodo de crédito

Aumento / Disminución		Efecto sobre Utilidad
Volumen Ventas	+	+
Periodo promedio Cobro	+	-
Estimación cuentas Malas	+	-

Fuente: Elaboración Propia

1.3.4.4. Historial crediticio.

Morales (2014) menciona que tener un buen historial crediticio será útil para poder evaluar, analizar a un cliente que viene a ser aquella actitud del deudor para con el cumplimiento de sus obligaciones y asimismo el otorgamiento de créditos (p.151).

1.3.4.5. Solvencia.

Morales (2014) menciona que es la situación financiera que refleja el estado de solvencia aceptable, es decir, si en una oportunidad dada el deudor cuenta con efectivo considerable para asumir sus obligaciones. Es probable que haya ganancias numerosas, e invertidas en valores fijos, y que no tenga activo circulante (p.122).

1.4. Formulación del problema

En base con la causa de la realidad problemática se expone la revelación de las incógnitas de la investigación:

1.4.1. Problema General.

¿Cómo el control interno se relaciona con la administración de las cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?

1.4.2. Problema Específico.

¿El control interno dentro de la gestión de cobranza mantiene una relación con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?

¿El control interno junto con el análisis de crédito mantiene una relación con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?

1.5. Justificación del estudio.

Dentro de la investigación tuvo propósito facilitar a los gerentes, colaboradores y asimismo a las empresas de este rubro con inconvenientes análogos, el desarrollo de un control interno que posibilite adquirir modelos de eficacia administrativa y de Desarrollo, que contribuya en la producción y rentabilidad empresarial y desarrollo; con los propósitos y fines decretados, con el fin que venga consigo satisfacción al cliente.

La instauración de una estructura de control interno en compañías del rubro informático es beneficioso y de necesidad, ya que al tener un excelente control se podrá incrementar la eficiencia y eficacia en todas las áreas dirigida al área de crédito y cobranza, además, se podrá definir y aplicar medidas para prevenir los perjuicios que puedan dañar a

la compañía. También facilitar recomendaciones para establecer reglamentos y conductas que promuevan tener mejores niveles de rendimiento.

Por otro lado, esta investigación se justifica porque se ofrece como apoyo de consulta, ejecutado de modo práctico, con claridad de lenguaje y puntual, con el objetivo que las personas con negocio y público puedan obtenerlo y mencionarlo.

1.5.1. Justificación teórica.

Dentro de la investigación se pretende demostrar cómo el control interno favorezca a la eficacia operante, de compañías en el rubro de informática en la ciudad de Lima. Se trató de infundir, proporcionar el saber del control interno en rendimiento de la compañía en distintos departamentos que constituyen la compañía, en las conclusiones de la investigación se pretendió colaborar y establecer aspectos efectivos que surja efecto de mejoría del desempeño de la compañía por medio del control interno.

1.5.2. Justificación metodológica.

Para ejecutar los propósitos de la investigación utilizó una técnica científica y de sistemas (descriptivo, correlacional y causal), se planteó métodos y utilizaron mecanismos de control interno; que el resultado será significativo en la efectividad administrativa y de operación de la entidad.

1.5.3. Justificación económica.

Los controles internos se instauraron con la intención de establecer en periodo anhelado beneficioso los fines de administración puestos en práctica por la compañía. Dichos sistemas posibilitaron el rápido desarrollo del mercado idóneo, así como las primordiales variables de los beneficiarios y adecuar la compañía y respaldar la efectividad.

Los controles, comprometió la eficiencia de gestiones, la instrucción de la política vencida y el obediencia de propósitos planificados reduciendo el peligro de valor de bienes, contribuyeron aplicar con ecuanimidad el desempeño y respeto de los principios y normas.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General.

El control interno se relaciona significativamente con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicos.

El control interno dentro de la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

El control interno junto con el análisis de crédito se relaciona significativamente con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General.

Determinar como el control interno se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Los objetivos establecidos en la investigación son:

Determinar como el control interno dentro de su gestión de cobranza se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

Determinar como el control interno junto con el análisis de crédito se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Estudio.

Lo determinado en la investigación fue aplicada de esencia descriptiva, se tuvo que explicar y especificar la actividad de la variable estudiada. De acuerdo al sentido, la investigación estuvo originada en un prototipo cuantitativo, se analizaron los datos numéricamente, debiendo ser cuantificables.

Según Calvo, Gómez y Royo (2012) en el concepto de investigación aplicada, es práctica o experimental, se determina porque investiga la aplicación de estudios que alcanzan, esta se localiza estrechamente asociada con la investigación básica.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan: que la investigación cuantitativa emplea la recaudación de información y verificar la hipótesis, basado en evaluación y examen descriptivo e implementar modelos de conducta, acreditar y justificar hipótesis.

2.1.2. Diseño.

La investigación fue de diseño no experimental, no hubo utilización de las variables dependiente e independiente, en efecto vino el estudio en los componentes, esta investigación fue de corte transversal que llevo a evaluar y puntualizar las variables en un plazo estimado.

Diseño de los estudios de investigación (2014). La investigación de diseño no experimental, se desempeña sin adulteración deliberada de las variables independientes, es retroactivo porque se origina en variables de actos que sucedieron, se diferencia entre diseños transversales y longitudinales.

En el análisis es de corte transversal, este tipo de estudios representativos que analizan una muestra que proviene de una población establecida circunstancia, hay acontecimientos, observaciones y detallan especificaciones de una población incluyendo fundamentos y desenlaces riesgosos.

2.1.3. Nivel.

El nivel empleado en esta investigación fue descriptiva correlacional, que define el nivel de vínculo en ambas variables.

Área de innovación y Desarrollo (2018) la investigación de nivel correlacional, determina fusiones entre dos o más variables en plazo decretado, contempla especificar no variables particulares y si de las relaciones e ir en busca de una agrupación entre ellas.

Descriptivo

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que los análisis representativos se requiere diferenciar las especificaciones y forma de usuarios, comunidades u otra anomalía que se imponga a un estudio.

Correlacional

Hernández, Fernández y Baptista (2014) especifica que este tipo de investigación tiene el objetivo entender el vínculo que existe entre dos o más criterios, nociones, jerarquías o variables en una relación en especial.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables.

2.2.1.1. *Control interno.*

Price Wáter House Coopers (2013) especifica que el control interno básicamente es la evolución llevada por colaboradores designados de la compañía, está perfilado el propósito de suministrar un rango de garantía confiable al alcance de metas. Asimismo, cada operación es realizada por un staff calificado de acuerdo a su deber y responsabilidad para que exista un control eficiente. Además, es flexible su aplicación a cualquier empresa o entidad.

2.2.1.2. *Administración de cuentas por cobrar.*

Morales (2014) indica que la labor principal es la prevención, por medio de conocer mejor a los consumidores para tener cuidado en el consentimiento de créditos y la gestión de la cobranza sea eficaz. Para ello se debe tener un control óptimo de lista de clientes y haber definido y establecido estrategias para las fases y etapas en que los clientes no cumplan

con sus pagos, que deben ser sólidos, estables y apropiadas a la situación muy particular del mercado.

2.2.2. Operacionalización de las variables.

La Operacionalización de variables, faculta, la realización de las herramientas, magnitud de volumen, transformando a los indicadores en componentes de análisis, permite el procedimiento, como la fabricación de índices, exhibir un modo simplificado el desarrollo de la investigación.

Tabla 2

Matriz de Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VARIABLE
CONTROL INTERNO	<p>Mendivelso (2006) p. 8. Puntualiza que el Control Interno es la estructura interna de la organización, se encuentra asociado en el plan de organización, establecer tareas, compromisos, desarrollo de cuentas y reportes, las magnitudes y de otros datos operativos.</p> <p>El Control Interno es un procedimiento instaurado por los directores de una compañía, gerencia y colaboradores, desarrollado para brindar solidez, cuenta con componentes vinculados que se originan del modo cómo la administración direcciona la compañía e incorporados a los procesos administrativos.</p>	<p>El control interno establece acciones tanto el plan de organización, designar deberes y compromisos que signifique cautela previa, verificación, para salvaguardar los bienes y confiabilidad de la contabilidad, datos operativos que ejecuta la compañía con el propósito que la dirección de su capital y operaciones se realice correcta y eficazmente.</p>	Plan de organización	Grado de responsabilidad	Nunca= 1
			Componentes de control interno	Manual de organización y funciones	Casi nunca= 2
				Ambiente de control	A veces= 3
				Evaluación de riesgos	Casi siempre= 4
				Actividad de control	Siempre= 5
		1) EFICAZ		Supervisión y seguimiento	
		2) REGULAR			
		3) DEFICIENTE			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y VARIABLE
ADMINISTRACIÓN CUENTAS POR COBRAR	Morales (2014), menciona que la actividad fundamental es la prevención, a través del conocimiento mejor de los clientes y teniendo cuidado especial en el otorgamiento de créditos. Se debe contar con una dirección excelente de clientes y haber determinado estrategias para las situaciones en que los clientes no cumplan con sus pagos.	Tener conocimiento de nuestros clientes, será un factor positivo dentro del proceso de otorgamiento de créditos y la gestión de cobranza sea eficiente. El objetivo que se persigue es la administración óptima de cartera de clientes y determinar estrategias para controlar situaciones al incumplimiento de pago de los clientes.	Cobranza	Cobranza normal	Nunca= 1 Casi nunca= 2 A veces= 3 Casi siempre = 4 Siempre= 5
	El objetivo que se busca correspondiente al cargo de las cuentas por cobrar debe ser no solo gestionar el cobro con rapidez y tomarse acción con opciones costo – beneficio.	1) EFICAZ 2) REGULAR 3) DEFICIENTE		Análisis de crédito	

Fuente: Elaboración Propia

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población.

La población de esta investigación estuvo organizada en una población de empleados, gerentes, administradores por diferentes compañías en el rubro informático del distrito de Miraflores. El conjunto de la población tomada para la investigación es de 48 asistentes y empleados.

2.3.2. Muestra

En la muestra de la investigación se usó la técnica de muestreo, es de 35 empleados, de acuerdo a que la población es reducida y la muestra tiene que ser de similar modo.

Muestreo:

$$n = \frac{(48) (0.5^2) (1.13^2)}{[(48-1) (0.05^2)] + [(0.5^2) (1.13^2)]}$$

$$n = 35.08$$

Dado en:

n: Volumen muestral

N: Número íntegro de la población

Z: Valor crítico de la distribución normal estandarizada, se describe valor crítico al valor de Z para cimentar un intervalo de seguridad, el 95% pertenece a un valor de $\alpha = 0.05$, el valor de crítico de $z = 1.96$.

E: Fallo presto a admitir cometer error al escoger la muestra. Mientras más considerable sea el volumen de la muestra, mínimo es la posibilidad de error.

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

2.4.1. Técnica.

La técnica utilizada en la investigación, fue la encuesta que permitió seleccionar en el contenido de la muestra de la investigación y exponer como el control interno se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las compañías del rubro informático del distrito de Miraflores.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos.

En la contemplación en que la selección de contenido informativo de investigación se empleó y manejar el sistema de la encuesta, el procedimiento a realizar por medio de cuestionario.

El cuestionario fue conformado con componentes vinculados a las magnitudes instauradas la operacionalización de variables: control interno, componentes, operaciones y administración.

2.4.3. Validez.

Se certificó por un juicio de expertos la confianza de mi instrumento adaptado y seleccionado del contenido adquirido de mi trabajo. Esta verificación fue ejecutado por 3 instructores quienes se ocuparon de ratificar el instrumento, compone de 2 docentes metodólogos y 01 docente temático y verificaron el instrumento adaptado en su confiabilidad.

Tabla 3

Juicio de expertos.

Expertos	Grado	Especialista
Dra. Esther Saénz Arenas	Doctor	Metodólogo
Dr. Manuel Espinoza Cruz	Doctor	Metodóloga
Mg, Marco Mera Portilla	Magister	Temático

2.4.4. Confiabilidad.

La confiabilidad de mecanismos estuvo soportada por la envergadura de estabilidad interior, en ese conocimiento, la confiabilidad del instrumento está realizada por medio de la herramienta de confiabilidad Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Alfa de Cronbach General

Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	32

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Tabla 5

Rangos de Fiabilidad

Criterio	Rango
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

Fuente: Hernández (2018) Metodología de la Investigación

Análisis

En la Tabla 3, se muestra las escalas y métodos de la fiabilidad, en que el intervalo de -1 a 0 no es confiable, el de 0,01 a 0,49 baja confiabilidad, el de 0,50 a 0,75 moderada confiabilidad, el de 0,76 a 0,89 fuerte confiabilidad y el de 0,90 a 1 alta confiabilidad.

Tabla 6

Estadísticas de Fiabilidad

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° de elementos
General	,917	32
Variable 1: Control interno	,873	18
Variable: Administración de cuentas por cobrar	,863	15

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis

La tabla 6 exhibe el coeficiente detectado de los 32 ítems de la variable control interno y administración de cuentas por cobrar 0,917 calificado en valor confiable en base a la tabla 6.

La tabla 6 exhibe el coeficiente de los 18 ítems de la variable control interno 0,873 calificado en valor confiable en base a la tabla 4.

La tabla 6 exhibe el coeficiente de los 14 ítems de la variable administración de cuentas por cobrar 0,863 calificado altamente confiable en base a la tabla 6.

2.5. Métodos de análisis de datos.

En esta investigación se usó el sistema descriptivo (software) SPSS vs. 25, se exhibió un nivel de confiabilidad, luego se procedió a general la información por medio de las tablas de frecuencia, tablas agrupadas, tablas cruzada, asimismo adaptando la prueba de normalidad y prueba de hipótesis y describir las dos variables que se detectan en la investigación.

2.6. Aspectos éticos

En toda situación, al aplicar en la investigación, dio obediencia a la conducta competente, en el punto de reglamentos de dignidad e integridad, en el tratamiento funcional a través de estatutos de comportamiento.

En el proceso de realización la investigación, se dio el cumplimiento de la conducta competente, en el punto correspondiente de reglamentos de integridad a través de las normas de comportamiento que se adaptó en la investigación.

III. Resultados

3.1. Resultados descriptivos

3.1.1. Tabla de frecuencias por ítems.

Tabla 7

En la organización con el uso de sus procedimientos se puede evaluar el grado de responsabilidad de los empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	11,4	11,4	11,4
	CASI SIEMPRE	13	37,1	37,1	48,6
	SIEMPRE	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

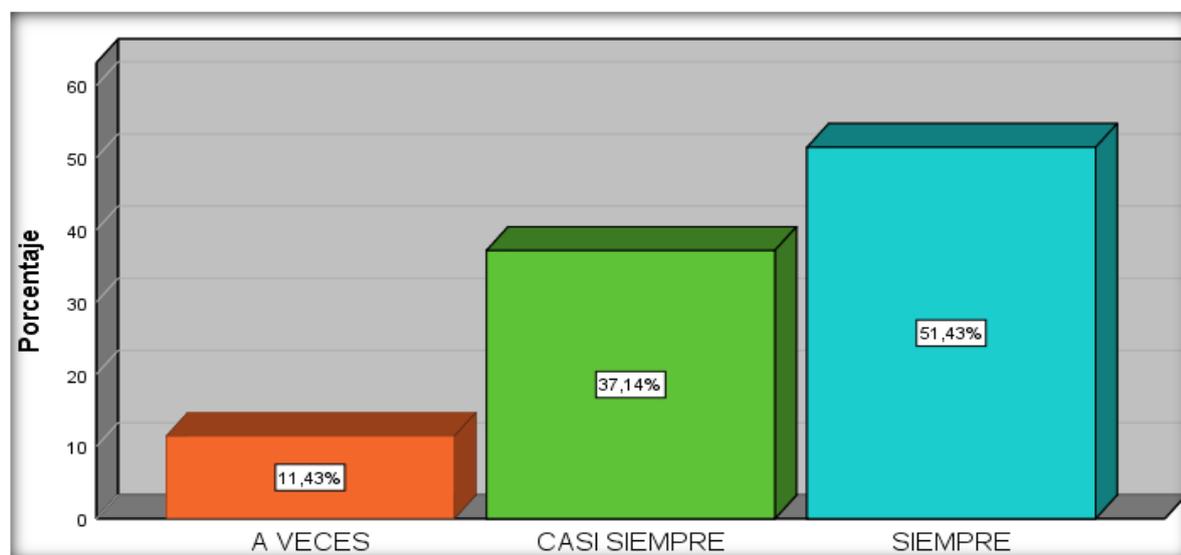


Figura 2 En la organización con el uso de sus procedimientos se puede evaluar el grado de responsabilidad de los empleados.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 51,43% mencionaron que en las compañías siempre usaron sus procedimientos para evaluar el grado de responsabilidad, mientras que el 37,14% y el 11,43% mencionaron que usan los procedimientos estuvieron dentro de un rango de casi siempre y a veces.

Tabla 8

Tener conocimiento de nuestras responsabilidades en la organización nuestro plan de trabajo será óptimo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	4	11,4	11,4	17,1
	A VECES	15	42,9	42,9	60,0
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	80,0
	SIEMPRE	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

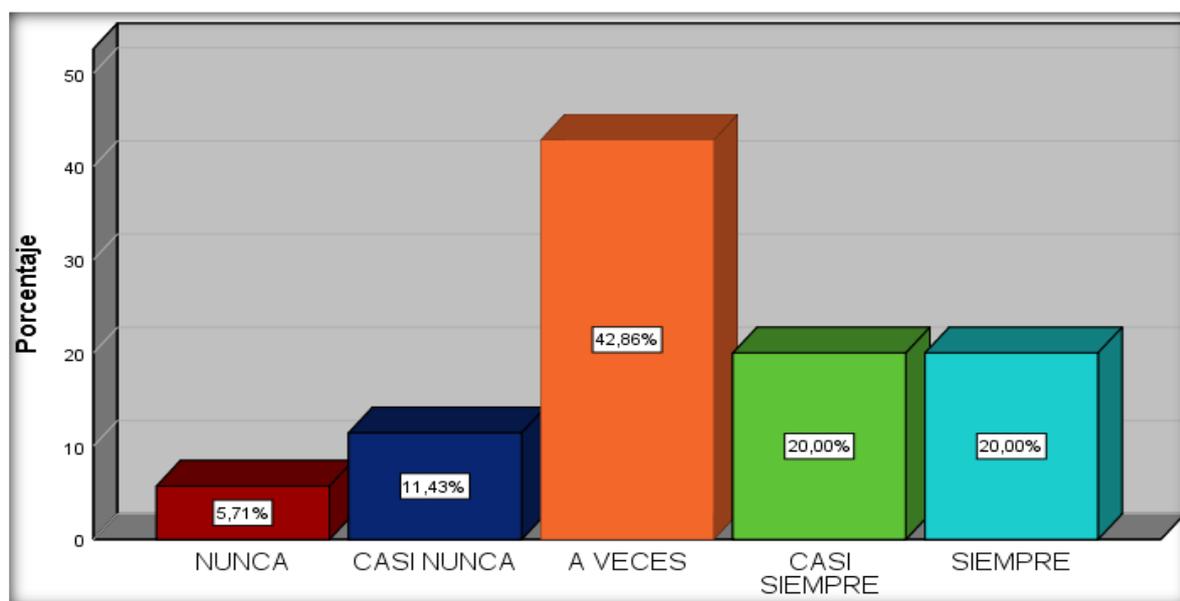


Figura 3 Tener conocimiento de nuestras responsabilidades en la organización nuestro plan de trabajo será óptimo.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 42,86% mencionaron que dentro de las compañías a veces se tuvieron conocimiento de sus responsabilidades, en tanto el 20,00% casi siempre y siempre se conocieron sus responsabilidades, mientras que el 11,43% y el 5,71% mencionaron que conocieron sus responsabilidades estuvieron dentro de un rango de casi nunca y nunca.

Tabla 9

Las operaciones en la organización cumplen los propósitos acordados y definidos en el plan de organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	5	14,3	14,3	22,9
	A VECES	11	31,4	31,4	54,3
	CASI SIEMPRE	9	25,7	25,7	80,0
	SIEMPRE	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

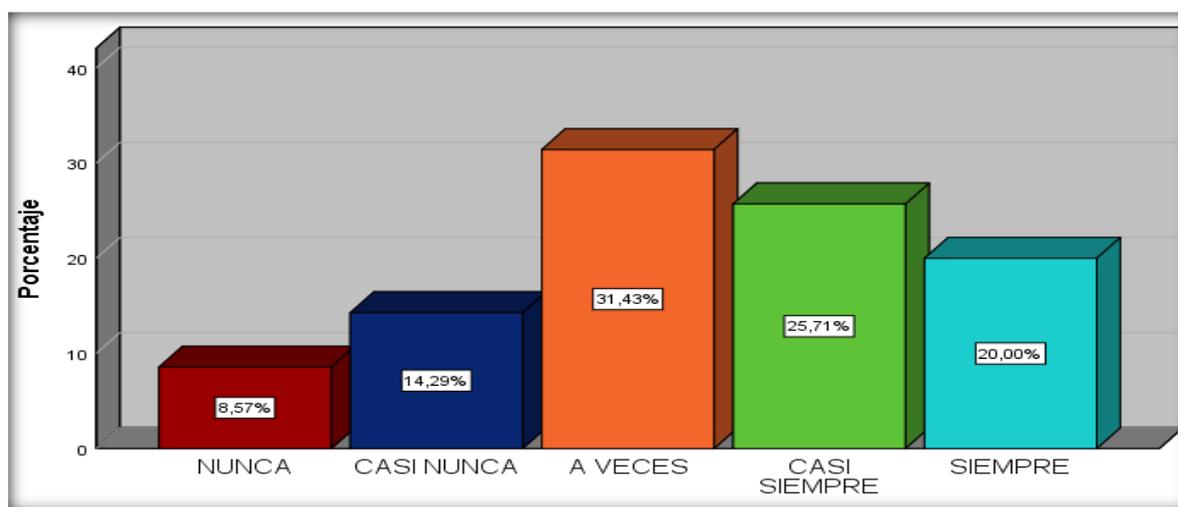


Figura 4 Las operaciones en la organización cumplen los propósitos acordados y definidos en el plan de organización.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 31,43%, mencionaron que dentro de las operaciones de las compañías a veces cumplieron con los objetivos, en tanto el 25,71% casi siempre se cumplieron con los objetivos, el 20,00% que siempre se cumple con los objetivos, mientras que el 14,29% y el 8,57% mencionaron que cumplieron con los objetivos estuvieron dentro de un rango de casi nunca y nunca.

Tabla 10

El documento implementado MOF, favorece la fase de inducción y enseñanza al personal nuevo de la compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	4	11,4	11,4	14,3
	A VECES	15	42,9	42,9	57,1
	CASI SIEMPRE	10	28,6	28,6	85,7
	SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

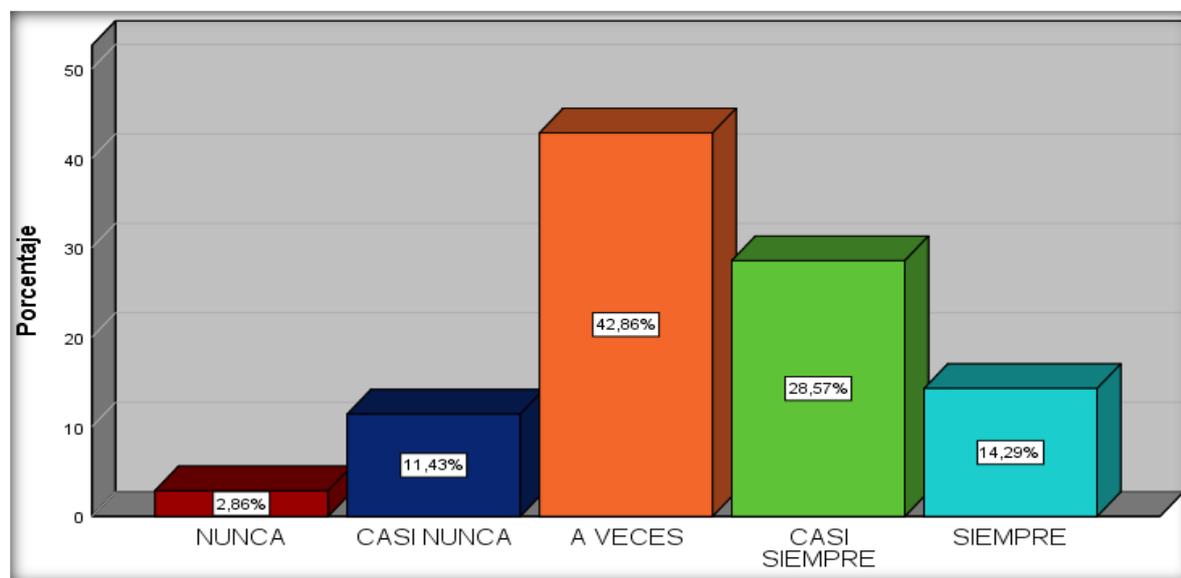


Figura 5 El documento implementado MOF, favorece la fase de inducción y enseñanza al personal nuevo de la compañía.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 42,86% mencionaron que en las compañías a veces el MOF facilitó la inducción y enseñanza de nuevo personal, en tanto el 28,57% casi siempre facilitó la inducción y enseñanza, el 14,29% siempre ayudó en la inducción y enseñanza, mientras que el 11,43% y el 2,86% mencionaron que el MOF contribuye en la etapa de inducción e instrucción estuvieron dentro de en un rango de casi nunca y nunca.

Tabla 11

Un buen manual de funciones debería proporcionar de manera estructurada, la información elemental del negocio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	A VECES	1	2,9	2,9	5,7
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	22,9
	SIEMPRE	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

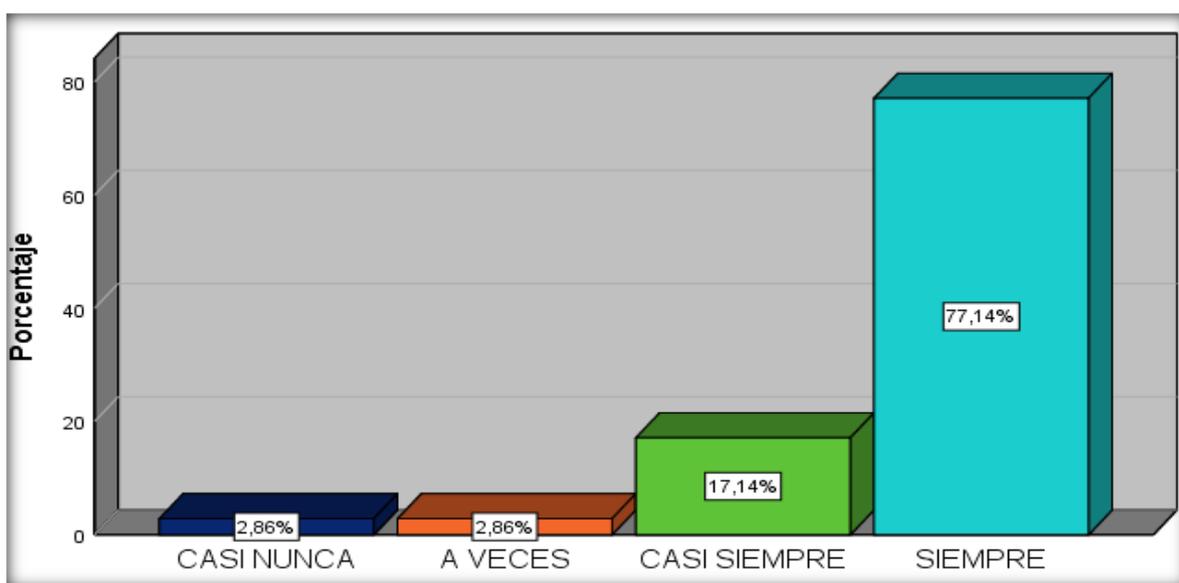


Figura 6 Un buen manual de funciones debería proporcionar de manera estructurada, la información elemental del negocio.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 77,14% mencionaron que en las compañías siempre el MOF debieron proporcionar información específica de la organización, en tanto el 17,14% casi siempre debieron proporcionar información, mientras que el 2,86% mencionaron que en las empresas el MOF debieron contener información de la básica y específica de la empresa estuvieron dentro de un rango de a veces y casi nunca.

Tabla 12

Se supervisan los procesos en las diversas áreas para respaldar la dirección adecuada de manual de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	9	25,7	25,7	31,4
	A VECES	5	14,3	14,3	45,7
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	48,6
	SIEMPRE	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

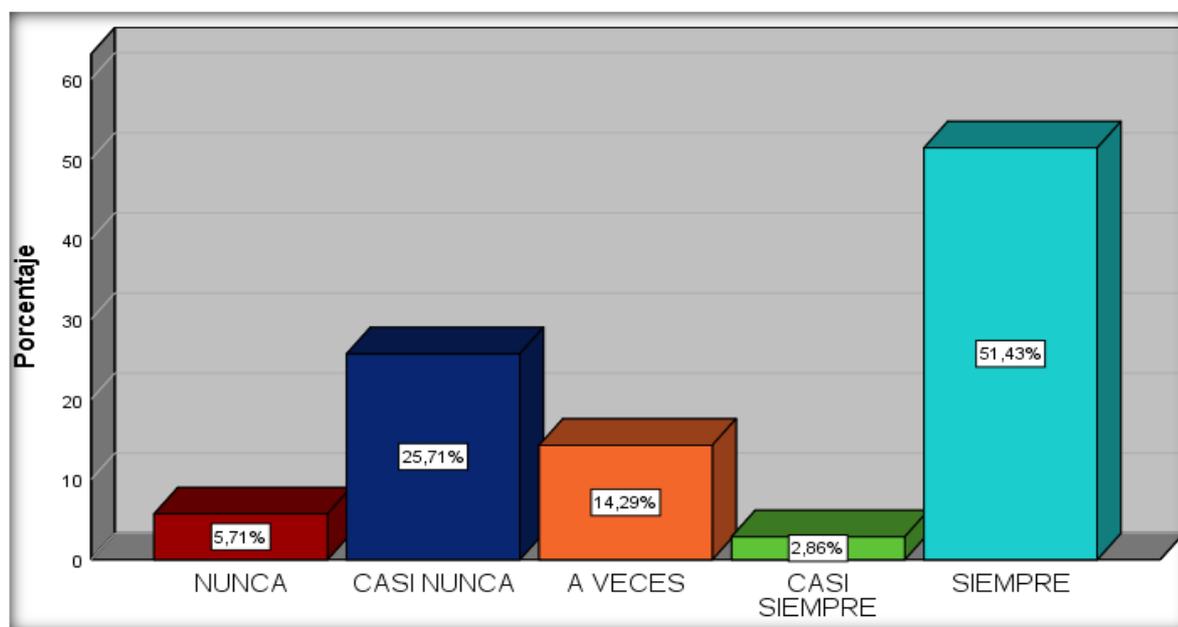


Figura 7 Se supervisan los procesos en las diversas áreas para respaldar la dirección adecuado de manual de funciones.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 51,43% mencionaron que las compañías siempre se supervisaron los procesos en las áreas de la organización, en tanto el 25,71% casi nunca se supervisaron los procesos, así como el 14,29% a veces se dedicaron a supervisar, mientras que el 5,71% y el 2,86% mencionaron que la empresa realizó la supervisión de procesos estuvieron dentro de un rango de nunca y casi siempre.

Tabla 13

La organización debería disponer un buen ambiente de control que permita proveer disciplina a través de sus normas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	42,9
	A VECES	6	17,1	17,1	60,0
	CASI SIEMPRE	3	8,6	8,6	68,6
	SIEMPRE	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

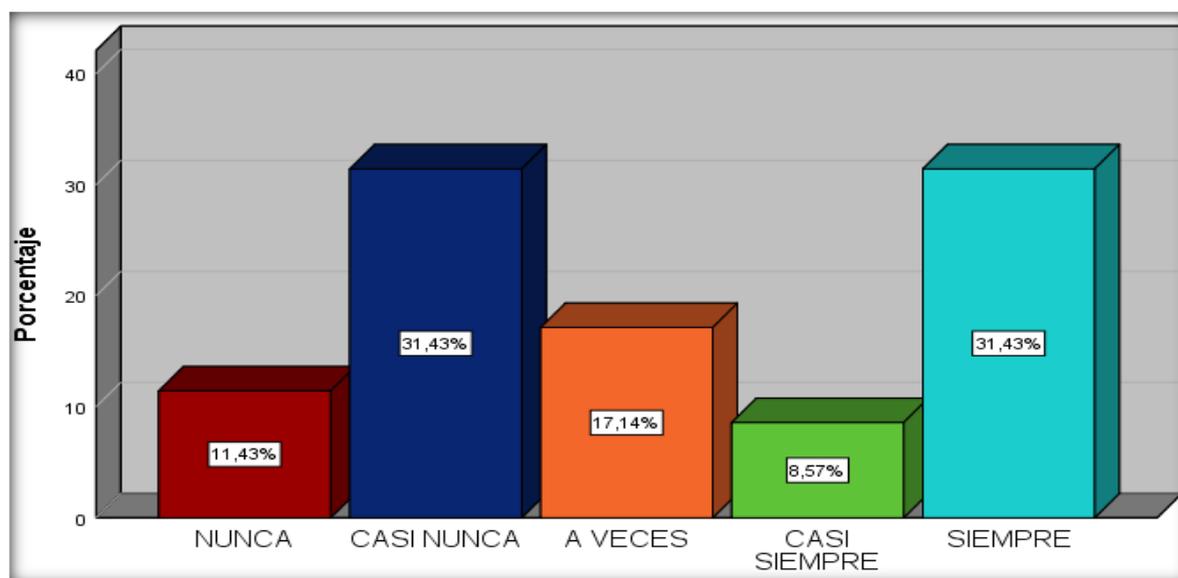


Figura 8 La organización debería disponer con un buen ambiente de control que permita proveer disciplina a través de sus normas.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 31,43% mencionaron que las compañías siempre y casi nunca debieron implementar un buen ambiente de control para controlar la disciplina, en tanto el 17,14% a veces debieron tener un buen ambiente de control, mientras que el 11,43% y el 8,57% mencionaron que las compañías debieron contar con un ambiente de control estuvieron dentro de un rango de nunca y casi siempre.

Tabla 14

Es indispensable para el personal de la compañía conocer el desarrollo de ambiente de control para cumplir los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	14,3	14,3	14,3
	CASI NUNCA	7	20,0	20,0	34,3
	A VECES	3	8,6	8,6	42,9
	SIEMPRE	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

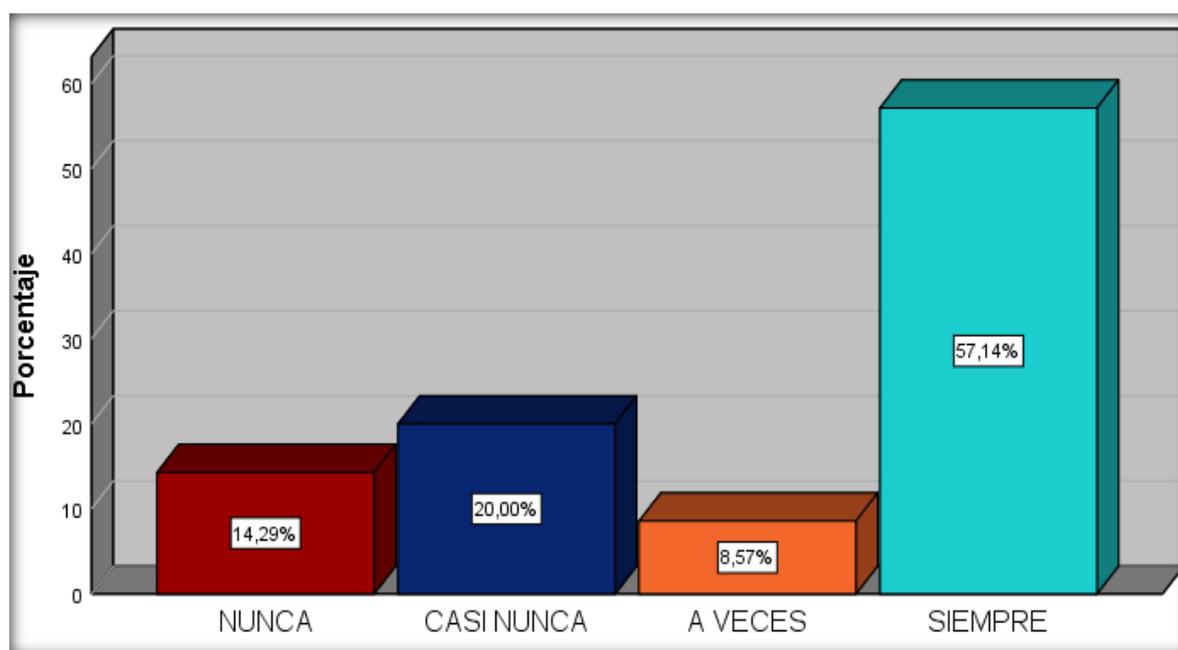


Figura 9 Es indispensable para el personal de la compañía conocer el desarrollo de ambiente de control para cumplir los objetivos.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 57,14% mencionaron que el personal siempre debió conocer el desarrollo de ambiente de control, en tanto el 20,00% casi nunca debieron conocer el desarrollo de ambiente de control, mientras que el 14,29% y el 8,57% mencionaron que el personal debió conocer el desarrollo de ambiente de control estuvieron dentro de un rango de nunca y a veces.

Tabla 15

En cuanto al ambiente de control en la compañía se implanta estrategias para mejorar la eficiencia y objetividad trazada.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	34,3
	A VECES	7	20,0	20,0	54,3
	CASI SIEMPRE	1	2,9	2,9	57,1
	SIEMPRE	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

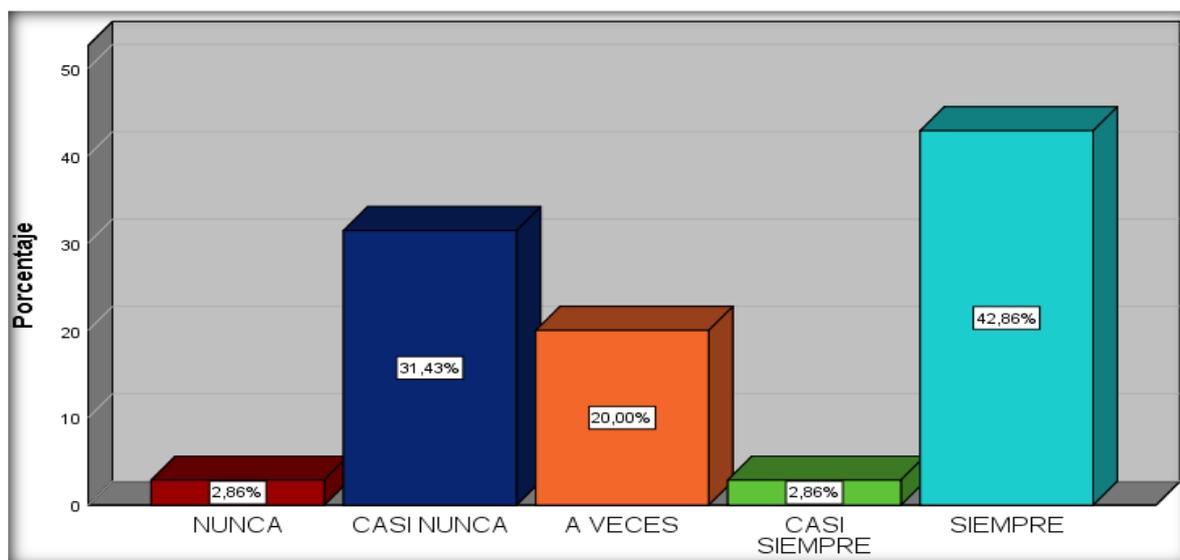


Figura 10 En cuanto al ambiente de control en la compañía se implanta estrategias para mejorar la eficiencia y objetividad trazada.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 42,86% mencionaron que en sus compañías siempre se implantaron estrategias en el ambiente de control para llegar a la eficiencia, en tanto el 31,43% casi nunca se implementaron estrategias en el ambiente de control, mientras que el 20,00% a veces implementaron estrategias, y el 2,86% estuvieron dentro de un rango de casi siempre y nunca.

Tabla 16

La evaluación de riesgos puede ser inicio de la fase para prevenir los riesgos en la compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	40,0
	A VECES	6	17,1	17,1	57,1
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	77,1
	SIEMPRE	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

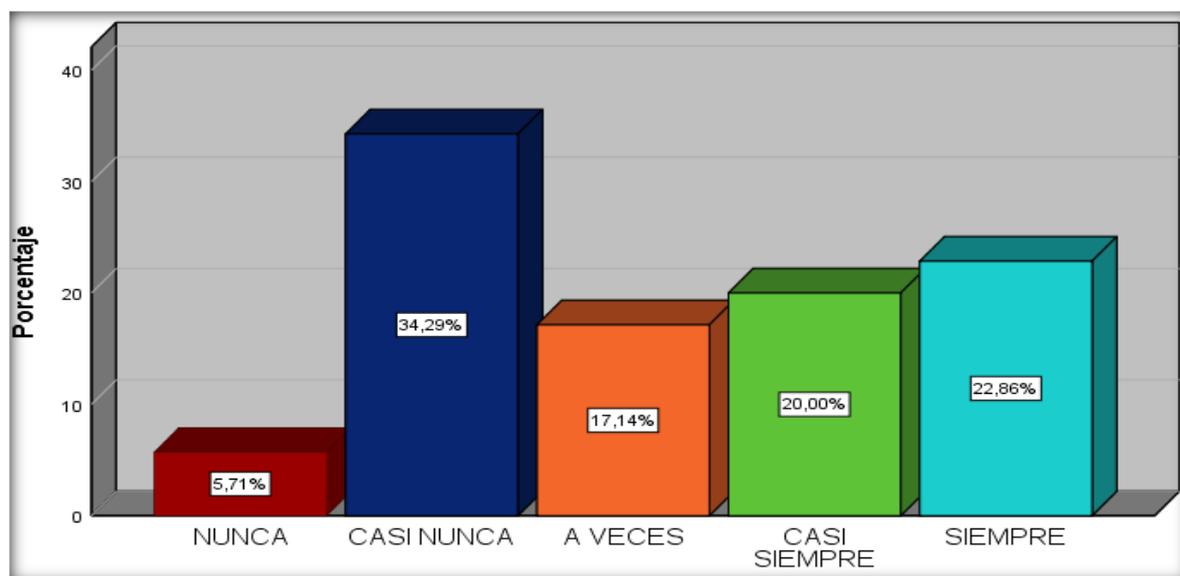


Figura 11 La evaluación de riesgos puede ser inicio de la fase para prevenir los riesgos en la compañía.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 34,29% mencionaron que casi nunca la evaluación de riesgos previno riesgos en las compañías, en tanto el 22,86% siempre la evaluación ayuda a prevenir riesgos, asimismo el 20,00% casi siempre la evaluación ayudó a prevenir riesgos, mientras que el 17,14% y el 5,71% estuvieron dentro de un rango de a veces y nunca.

Tabla 17

Es obligatorio que el personal se someta a evaluación de riesgos para medir el desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	8	22,9	22,9	28,6
	A VECES	3	8,6	8,6	37,1
	SIEMPRE	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

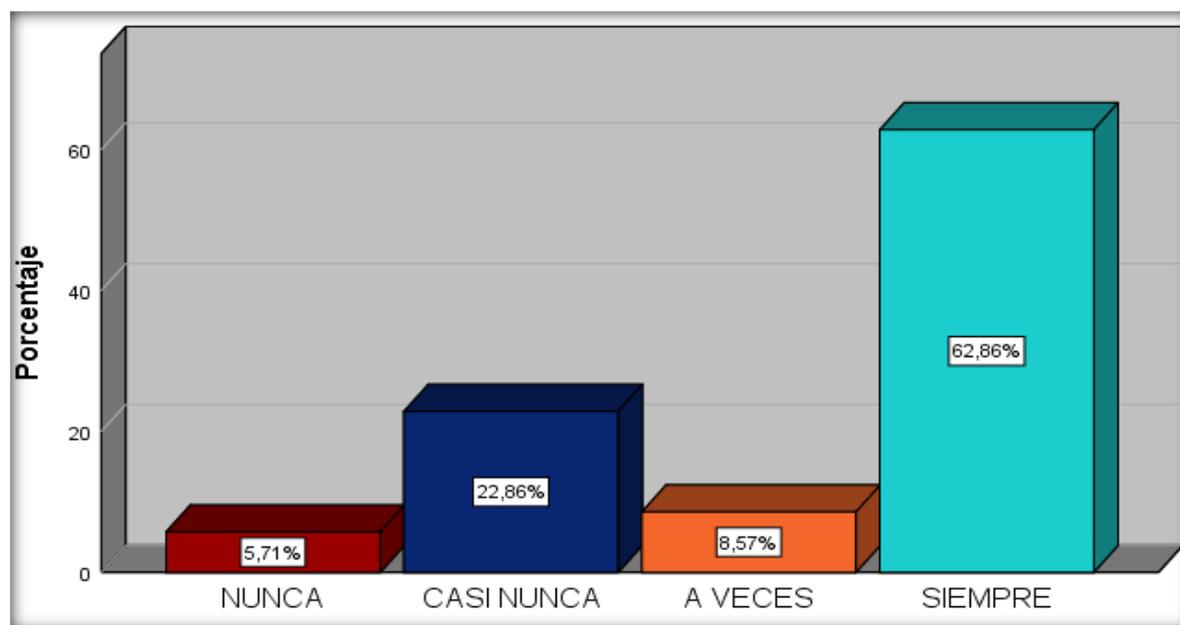


Figura 12 Es obligatorio que el personal se someta a evaluación de riesgos para medir el desempeño laboral.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 62,86% mencionó que el personal siempre se sometió a evaluación de riesgos para medir el desempeño, en tanto el 22,86% mencionó que casi nunca se sometieron a evaluaciones, mientras que el 8,57% y el 5,71% estuvieron dentro de un rango de a veces y nunca.

Tabla 18

En el proceso aplicado de evaluación se pudo prevenir y solucionar los riesgos en diferentes áreas de la compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	8	22,9	22,9	22,9
	A VECES	19	54,3	54,3	77,1
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

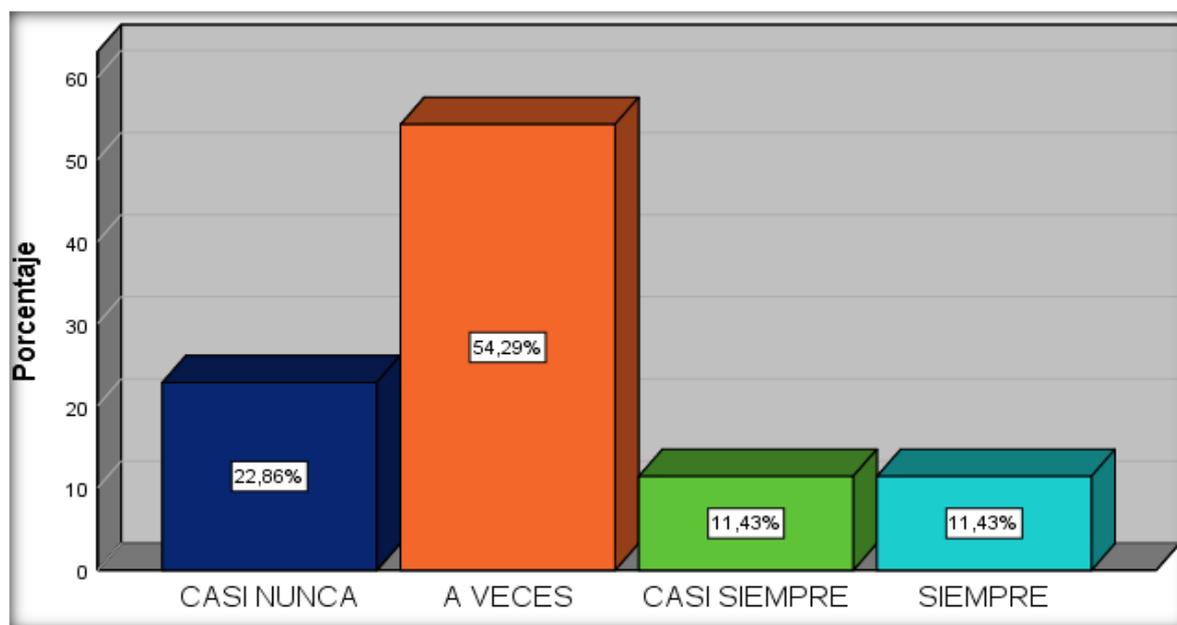


Figura 13 En el proceso aplicado de evaluación se pudo prevenir y solucionar los riesgos en las diferentes áreas de la compañía.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 54,29% mencionaron que en las compañías a veces en la evaluación se previnieron y solucionaron los riesgos en la organización, en tanto el 22,86% casi nunca el proceso de la evaluación previno y solucionaron los riesgos en la organización, mientras que el 11,43% estuvieron dentro de un rango de casi siempre y siempre.

Tabla 19

Las acciones integradas en las actividades de control, ayudarán a reducir peligros para cumplir objetivos de la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	14,3	14,3	14,3
	CASI SIEMPRE	10	28,6	28,6	42,9
	SIEMPRE	20	57,1	57,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

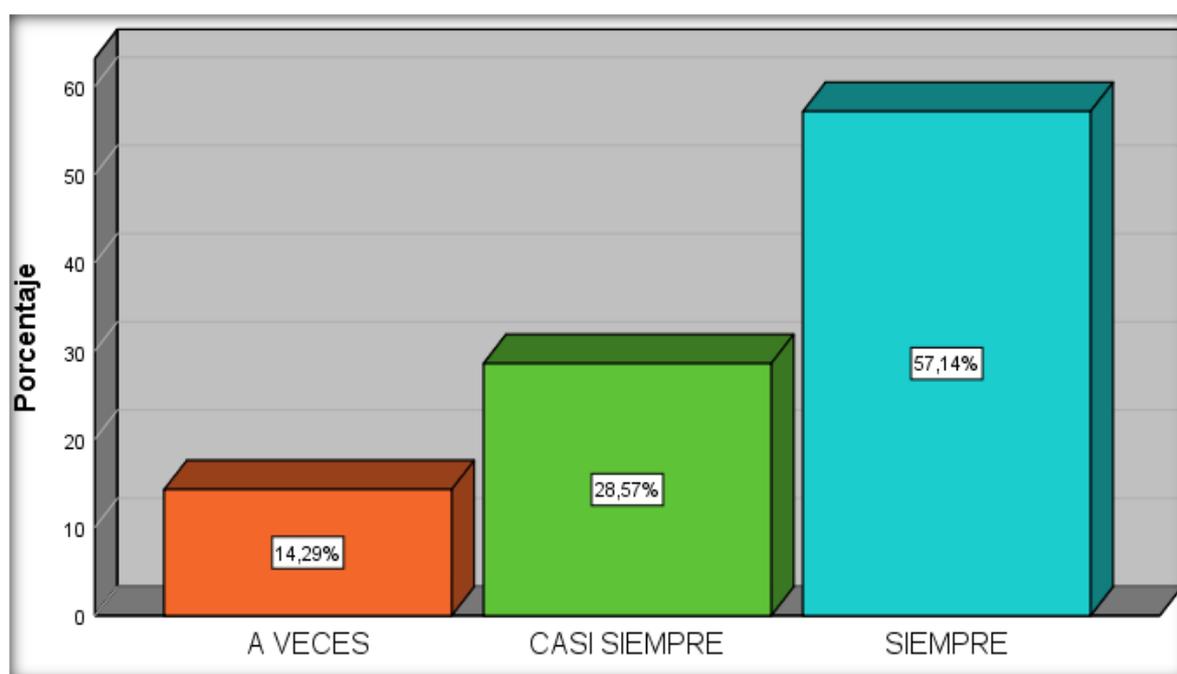


Figura 14 Las acciones integradas en las actividades de control, ayudarán a reducir peligros para cumplir objetivos de la organización.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 57,14% mencionaron que en las compañías siempre los cronogramas de control ayudaron a reducir los peligros, en tanto el 28,57% casi siempre las actividades de control ayudaron a reducir riesgos, mientras que el 14,29% estuvieron dentro del rango de a veces.

Tabla 20

La implementación de actividades de control puede garantizar la adecuada relación verbal del personal en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	8	22,9	22,9	28,6
	A VECES	11	31,4	31,4	60,0
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	74,3
	SIEMPRE	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

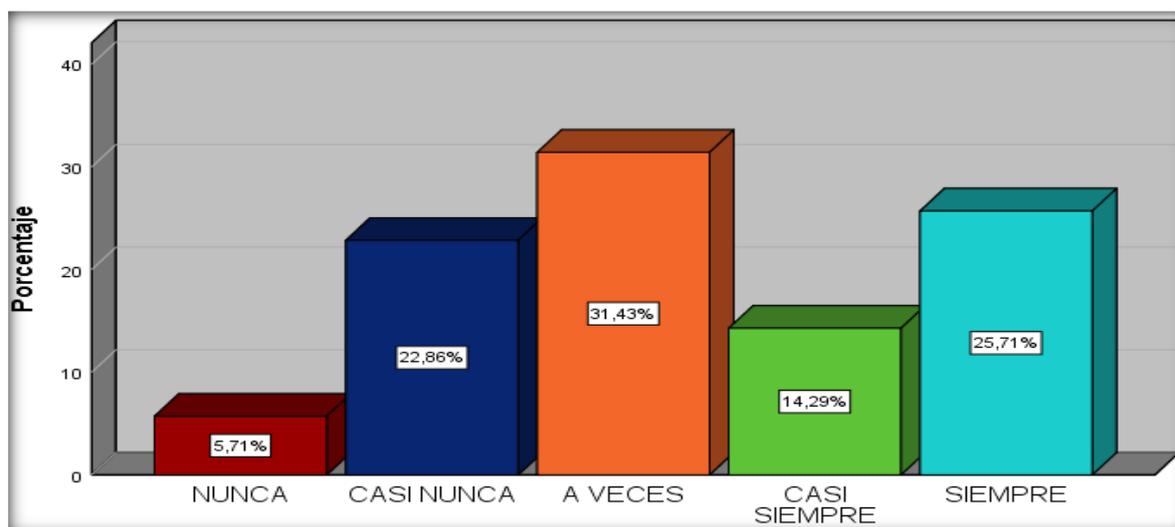


Figura 15 La implementación de actividades de control puede garantizar la adecuada relación verbal del personal en la organización.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 31,43% mencionaron que en las empresas a veces la implementación de actividades de control garantizó la adecuada relación verbal del personal, en tanto el 25,71% siempre la implementación de actividades de control garantizó la adecuada relación verbal del personal, mientras que el 22,86% casi nunca la implementación de actividades de control garantizó la adecuada relación verbal del personal y el 14,29% y el 5,71% estuvieron dentro de un rango de casi siempre y nunca.

Tabla 21

Las actividades de control aplicados en la compañía han ayudado eficientemente en la etapa de control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	13	37,1	37,1	54,3
	A VECES	8	22,9	22,9	77,1
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

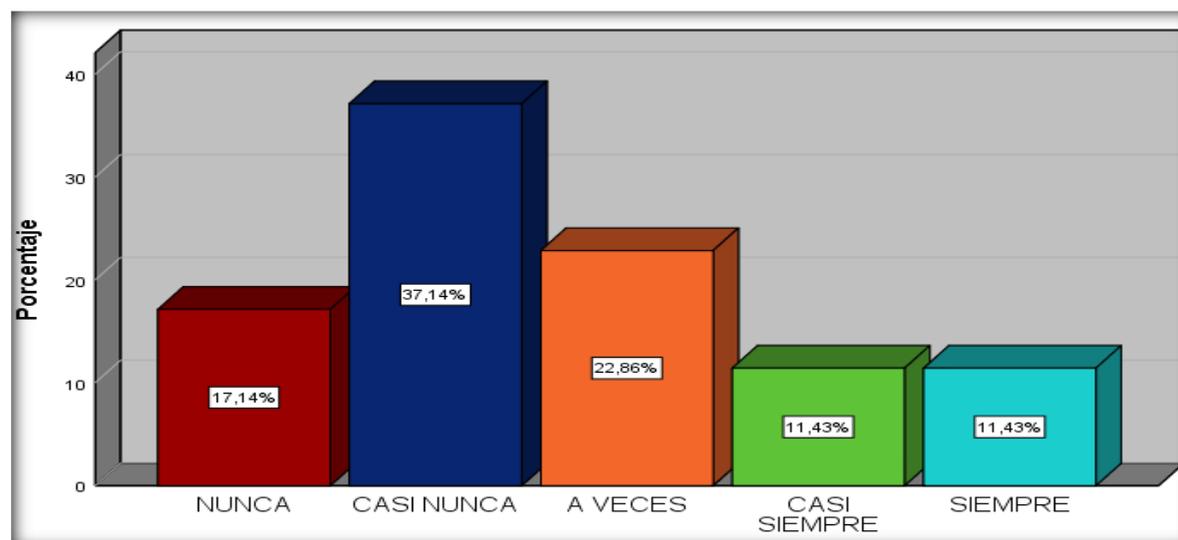


Figura 16 Las actividades de control aplicados en la compañía han ayudado eficientemente en la etapa de control interno.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 37,14% mencionaron que en las compañías casi nunca las actividades de control ayudaron de manera eficiente al control interno, en tanto el 22,86% a veces las actividades de control ayudaron al control interno en la organización, asimismo el 17,14% considera que nunca las actividades han ayudado eficientemente al control interno, mientras que el 11,43% estuvieron dentro de un rango de casi siempre y siempre.

Tabla 22

Una adecuada supervisión implica la valoración de la calidad de desempeño de empleados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	14	40,0	40,0	40,0
	CASI SIEMPRE	12	34,3	34,3	74,3
	SIEMPRE	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

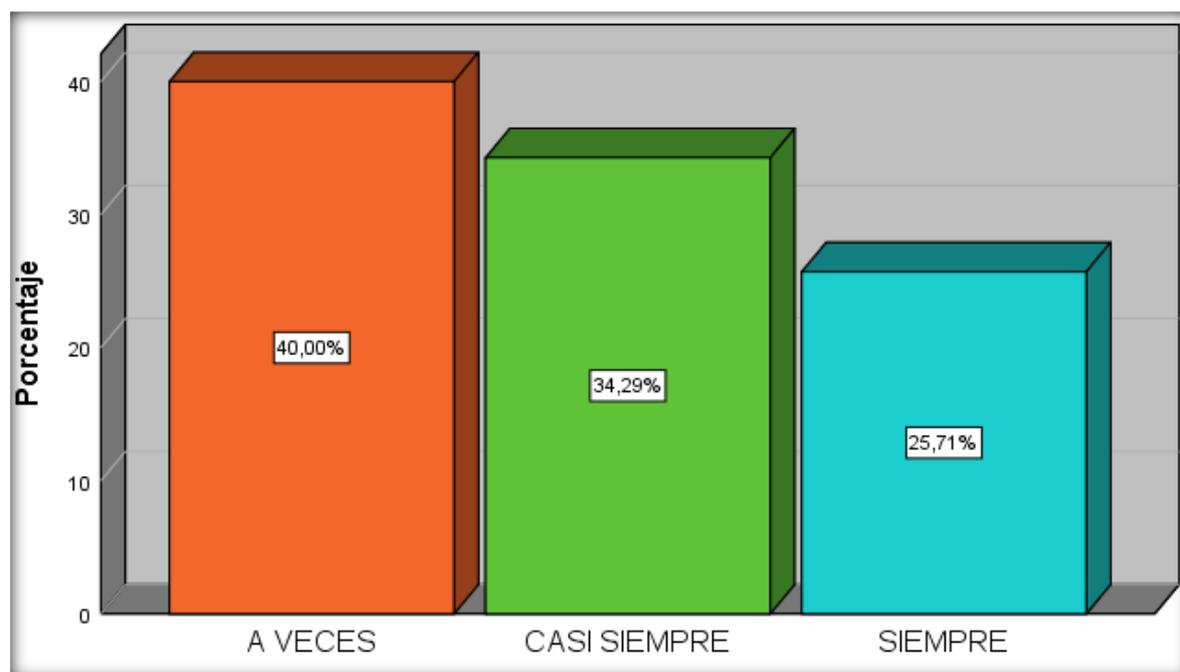


Figura 17 Una adecuada supervisión implica la valoración de la calidad de desempeño de empleados.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 40,00% mencionaron que a veces la supervisión implicó valoración de la calidad del desempeño en el personal, en tanto el 34,29% casi siempre la supervisión implicó valoración de la calidad del desempeño en el personal, mientras que el 25,71% siempre mencionaron que la supervisión implicó valoración de la calidad en el desempeño en el personal.

Tabla 23

Con respecto a la supervisión y seguimiento ha podido disminuir la cantidad de errores y ha aumentado la productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	9	25,7	25,7	34,3
	A VECES	6	17,1	17,1	51,4
	CASI SIEMPRE	7	20,0	20,0	71,4
	SIEMPRE	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

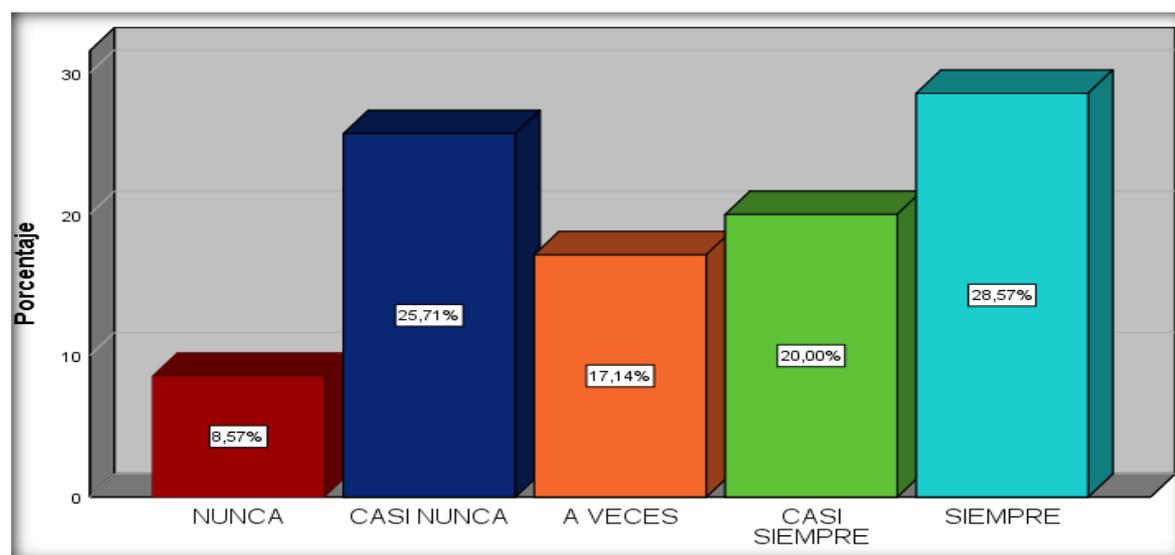


Figura 18 Con respecto a la supervisión y seguimiento ha podido disminuir la cantidad de errores y ha aumentado la productividad.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 28,57% mencionaron que en sus compañías siempre la supervisión y seguimiento disminuyeron los errores y aumento de productividad, en tanto el 25,71% casi nunca la supervisión y seguimiento ayudó a disminuir los errores y afianzar la productividad, asimismo el 20,00% mencionaron que casi siempre la supervisión y seguimiento ayudó a disminuir los errores y mejorar la productividad, mientras que el 17,14 y 8,57% estuvieron dentro de un rango de a veces y nunca.

Tabla 24

Es necesario para la empresa mejorar sus actividades de supervisión en relación al desarrollo de trabajo del personal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	CASI NUNCA	9	25,7	25,7	42,9
	A VECES	6	17,1	17,1	60,0
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	74,3
	SIEMPRE	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

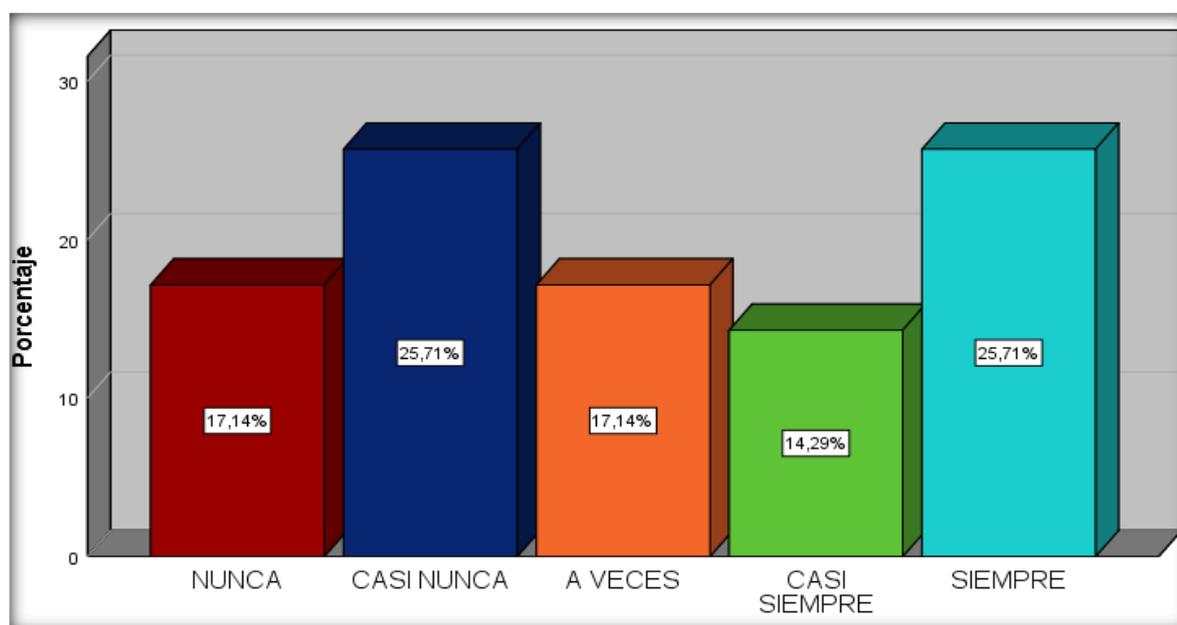


Figura 19 Es necesario para la empresa mejorar sus actividades de supervisión en relación al desarrollo de trabajo del personal.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 25,71% mencionaron que en sus compañías siempre y casi nunca mejoraron sus actividades de supervisión para beneficio del desarrollo del personal, en tanto el 17,14% a veces y casi nunca realizaron mejoras en beneficio del desarrollo de personal, mientras que el 14,29 % estuvieron dentro del rango de casi siempre.

Tabla 25

Debe la empresa utilizar procedimientos de cobranza para evitar las pérdidas y de este modo incrementar los ingresos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	A VECES	6	17,1	17,1	25,7
	CASI SIEMPRE	12	34,3	34,3	60,0
	SIEMPRE	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

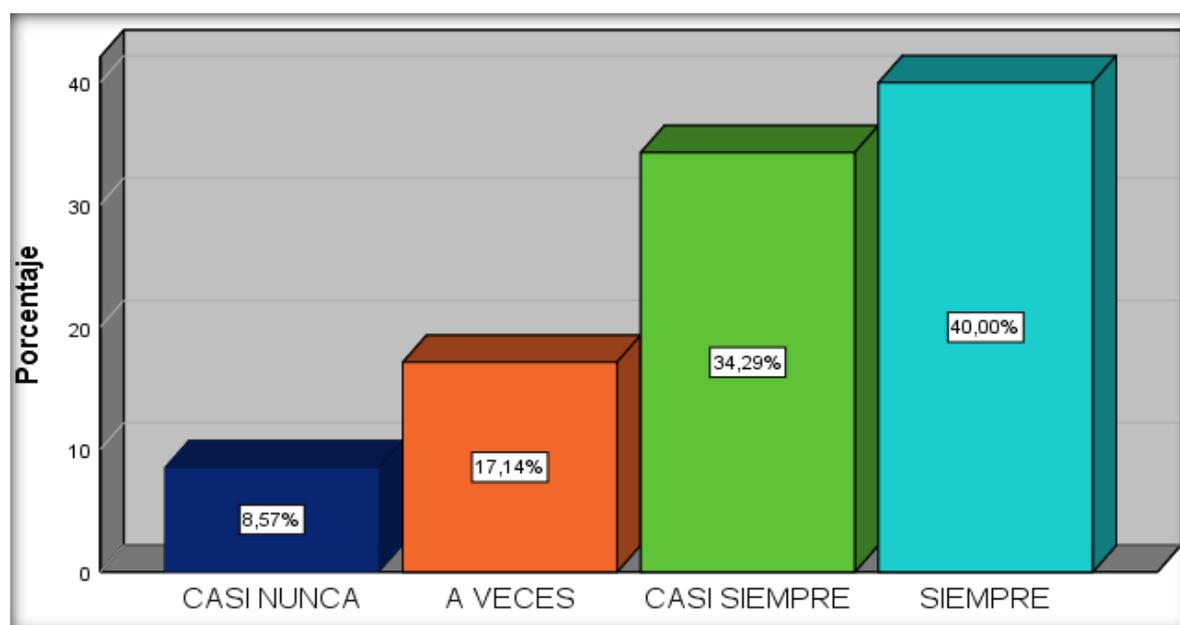


Figura 20 Debe la empresa utilizar procedimientos de cobranza para evitar las pérdidas y de este modo incrementar los ingresos.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 40,00% mencionaron que en las compañías siempre debieron utilizar procedimientos para mejorar sus cobranzas para generar utilidades a la organización, en tanto el 34,29% casi siempre debieron utilizar procedimientos para mejorar las cobranzas, mientras que el 17,14 y 8,57% estuvieron dentro de un rango de a veces y casi nunca.

Tabla 26

Considera que la administración de cobranza ejerce una buena función para que las operaciones se realicen de manera eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	3	8,6	8,6	8,6
	CASI SIEMPRE	16	45,7	45,7	54,3
	SIEMPRE	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

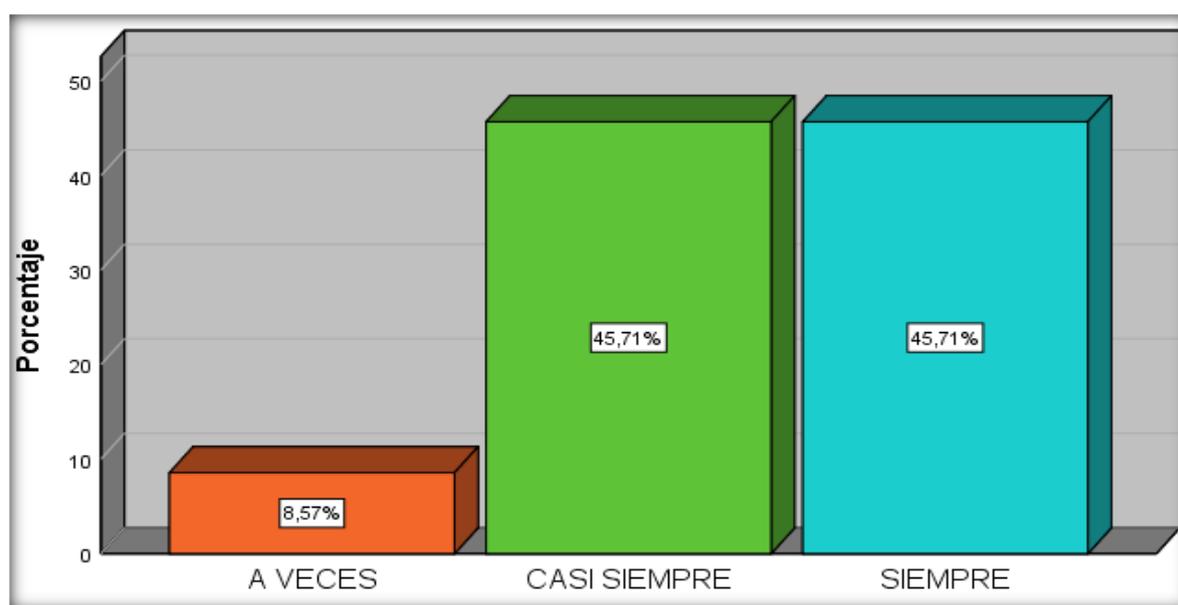


Figura 21 Considera que la administración de cobranza ejerce una buena función para que las operaciones se realicen de manera eficiente.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 45,71% mencionaron que en sus compañías siempre y casi siempre ejercieron una buena función en su administración de cobranza, mientras que el 8,57% estuvieron dentro del rango de a veces ejercen una buena función en su administración de cobranza.

Tabla 27

Ante la deficiencia en la gestión de cobranza han visto necesario recurrir al financiamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	28,6
	A VECES	3	8,6	8,6	37,1
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	54,3
	SIEMPRE	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

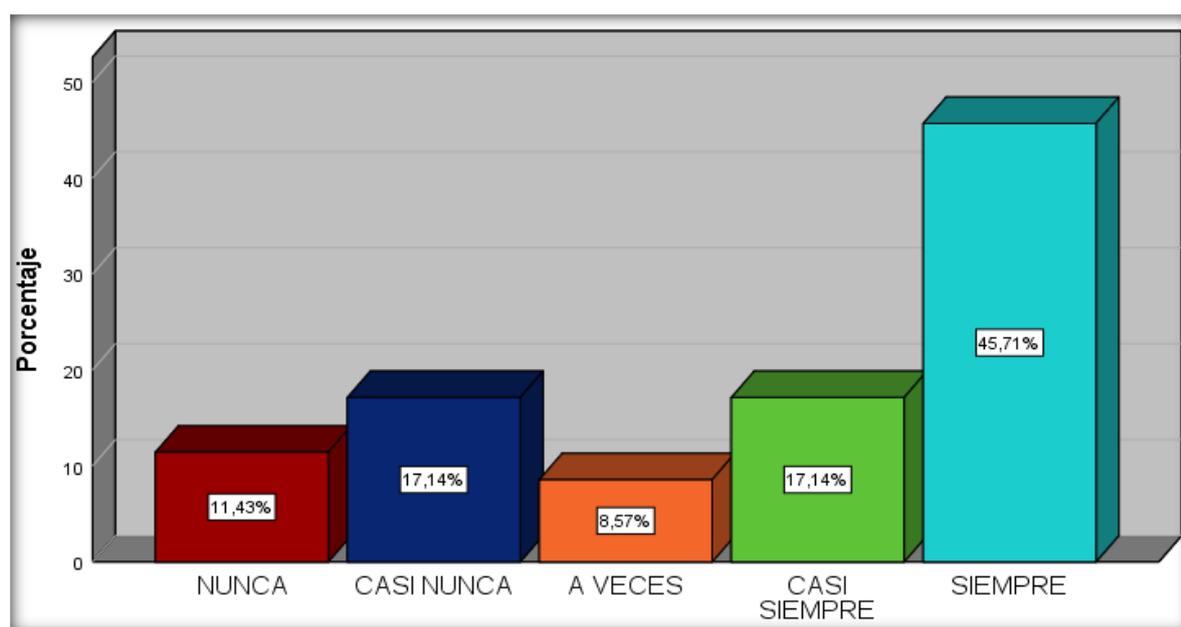


Figura 22 Ante la deficiencia en la gestión de cobranza han visto necesario recurrir al financiamiento.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 45,71% mencionaron que en sus compañías siempre han tenido que recurrir al financiamiento ante problemas de cobranza, en tanto el 17,14% casi siempre y casi nunca indican que han tenido que recurrir al financiamiento, mientras que el 11,43 y 8,57% estuvieron dentro del rango de nunca y a veces.

Tabla 28

La cobranza dependerá de las acciones que se tomen, modalidades, clase y condiciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	7	20,0	20,0	22,9
	A VECES	5	14,3	14,3	37,1
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	60,0
	SIEMPRE	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

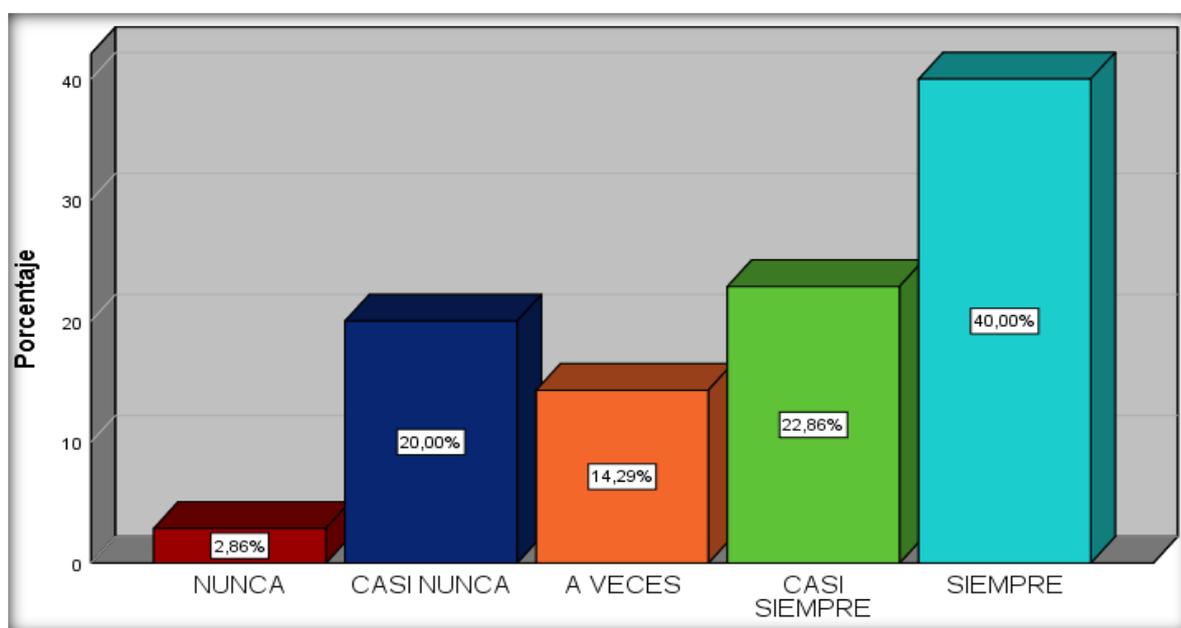


Figura 23 La cobranza dependerá de las acciones que se tomen, modalidades, clase y condiciones.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 40,00% mencionaron que siempre las cobranzas va depender de las medidas y condiciones de pago que se apliquen en la organización, en tanto el 22,86% casi siempre se deben aplicar medidas y condiciones para mejora de la cobranza, asimismo el 20,00% casi nunca se deben tomar medidas y condiciones en la cobranza, mientras que el 14,29 y 2,86% estuvieron dentro del rango de a veces y nunca.

Tabla 29

Los diversos modelos de cobranza podrán ayudar en el desarrollo, en el ingreso financiero de la compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	5	14,3	14,3	20,0
	A VECES	4	11,4	11,4	31,4
	CASI SIEMPRE	5	14,3	14,3	45,7
	SIEMPRE	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

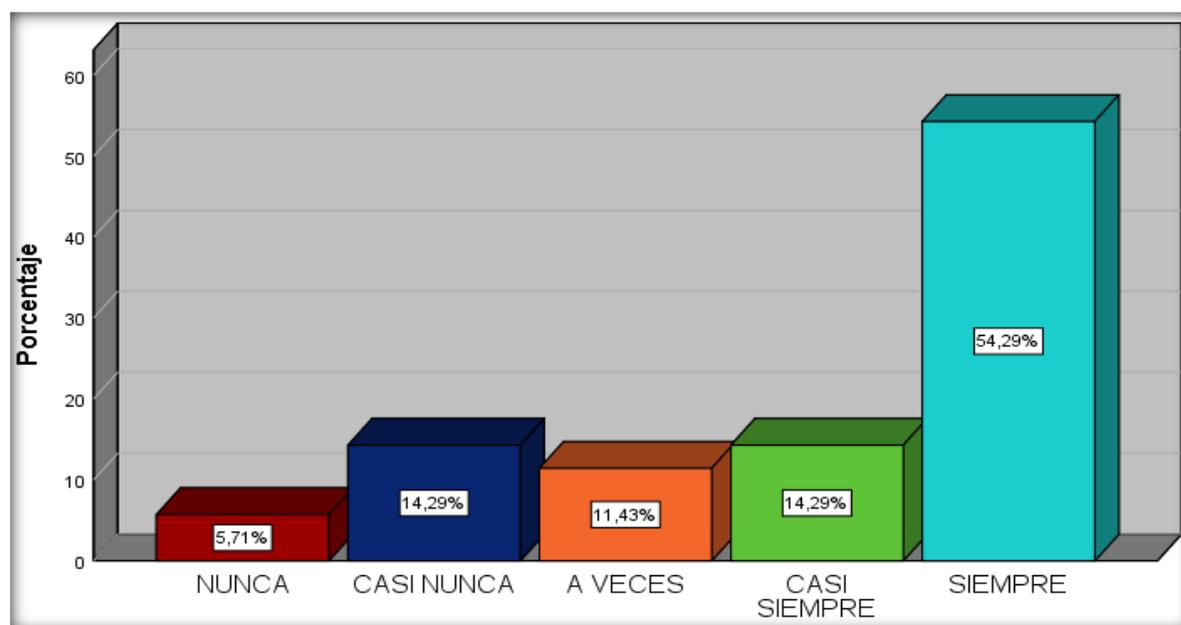


Figura 24 Los diversos modelos de cobranza podrán ayudar en el desarrollo, en el ingreso financiero de la compañía.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 54,29% mencionaron que siempre los diversos modelos de cobranza ayudaron en el desarrollo económico de la organización, en tanto el 14,29% casi siempre y casi nunca los modelos aplicados ayudaron en el beneficio económico de la empresa, mientras que el 11,43 y 5,71%, están dentro del rango de a veces y nunca.

Tabla 30

Ejecuta e implementa el área responsable las diversas modalidades de cobranza en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	34,3
	A VECES	8	22,9	22,9	57,1
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	80,0
	SIEMPRE	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

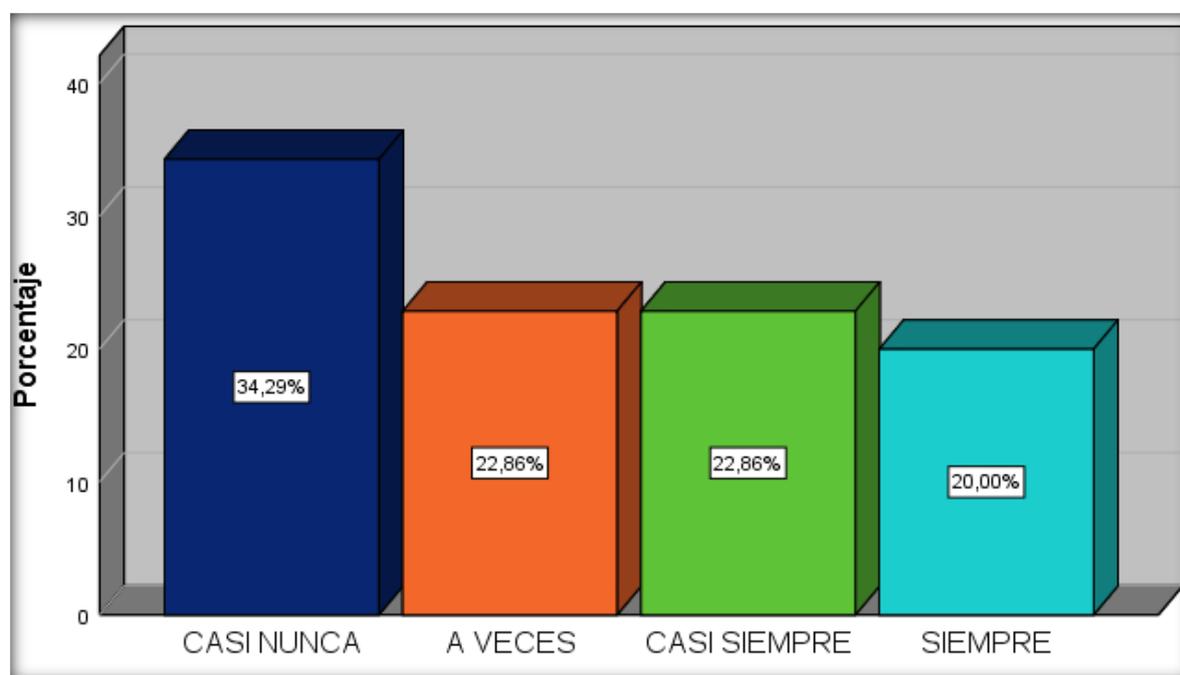


Figura 25 Ejecuta e implementa el área responsable las diversas modalidades de cobranza en la organización.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 34,29% mencionaron que casi nunca el área responsable ejecutó o implementó las modalidades de cobranza en la organización, en tanto el 22,86% a veces y casi siempre el área responsable ejecutó las modalidades de cobranza, mientras que el 20,00%, estuvieron en el rango de siempre ejecutaron modalidades de cobranza.

Tabla 31

Los responsables en la gestión de cobranza reciben la adecuada inducción y claridad de las diversas modalidades de cobranza en la compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	11	31,4	31,4	37,1
	A VECES	7	20,0	20,0	57,1
	CASI SIEMPRE	4	11,4	11,4	68,6
	SIEMPRE	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

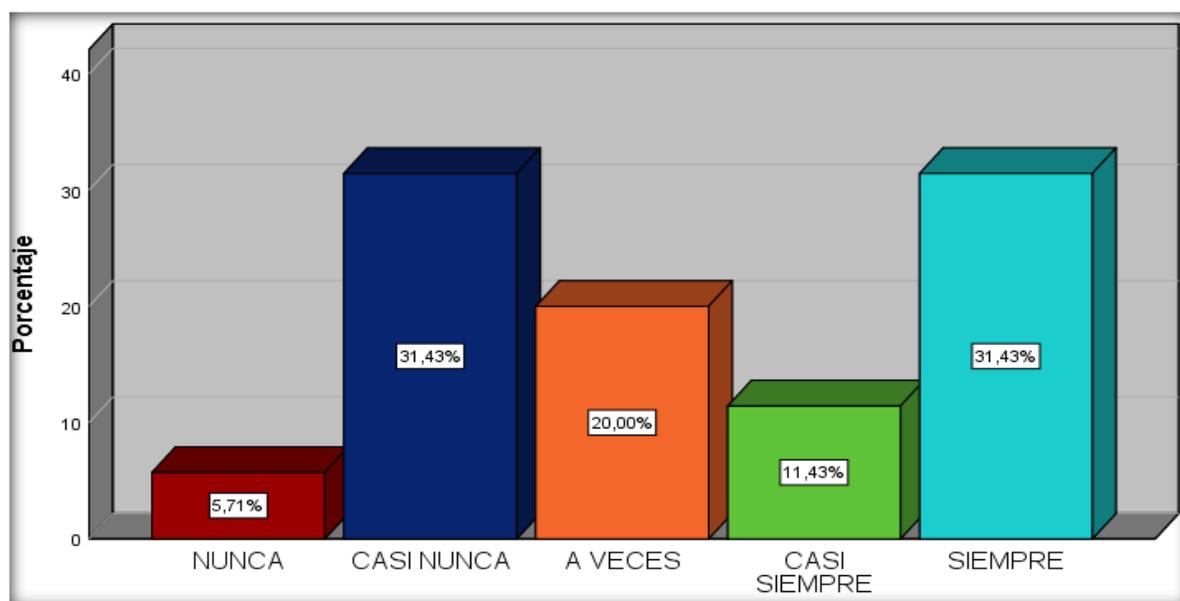


Figura 26 Los responsables en la gestión de cobranza reciben la adecuada inducción y claridad de las diversas modalidades de cobranza en la compañía.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 31,43% mencionaron que siempre y casi nunca el área responsable de la cobranza recibió inducción e información de las modalidades de cobranza en la empresa, en tanto el 20,00% a veces el área recibió inducción de las modalidades de cobranza, mientras que el 11,43 y 5,71% estuvieron dentro del rango de casi siempre y nunca reciben inducción e información.

Tabla 32

Es conveniente que las políticas de crédito sean analizadas periódicamente para cambiar las estrategias de cobro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	11,4	11,4	11,4
	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	28,6
	A VECES	9	25,7	25,7	54,3
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	71,4
	SIEMPRE	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

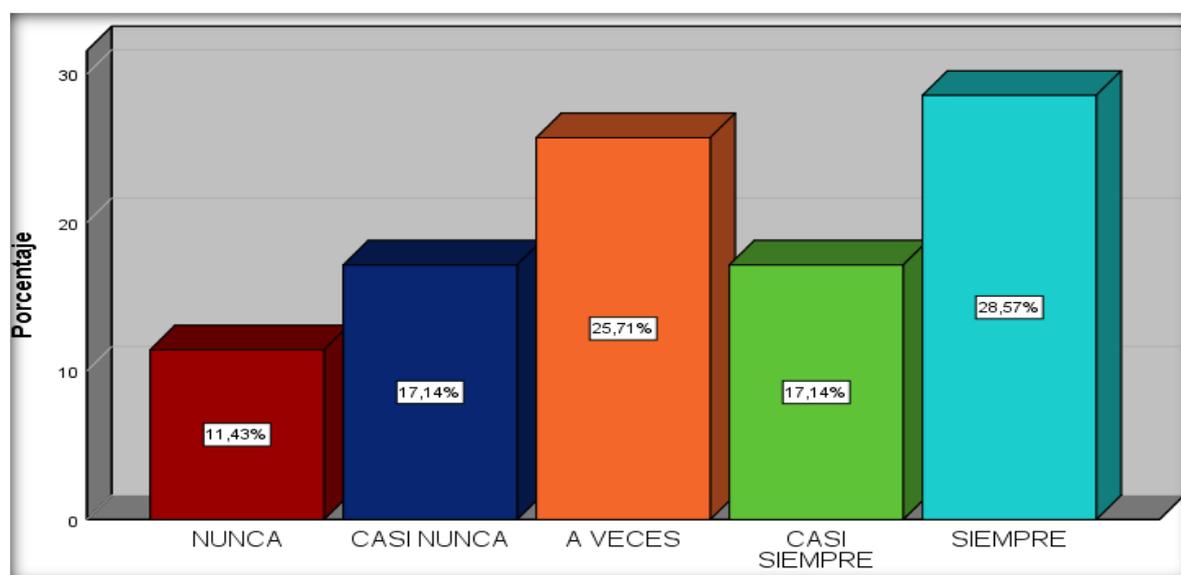


Figura 27 Es conveniente que las políticas de crédito sean analizadas periódicamente para cambiar las estrategias de cobro.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 28,57% mencionaron que siempre que las políticas de cobranza deben ser analizadas con frecuencia en la empresa, en tanto el 25,71% a veces mencionaron que las políticas deben ser analizadas, mientras que el 17,14% explica que casi siempre y casi nunca se deben aplicar esta gestión y por último el 11,43% estuvieron dentro del rango de nunca se deben analizarse las políticas.

Tabla 33

La empresa establece y aplica políticas de crédito durante el proceso de otorgamiento a sus diversos clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	5,7	5,7	5,7
	CASI NUNCA	8	22,9	22,9	28,6
	A VECES	14	40,0	40,0	68,6
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	85,7
	SIEMPRE	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

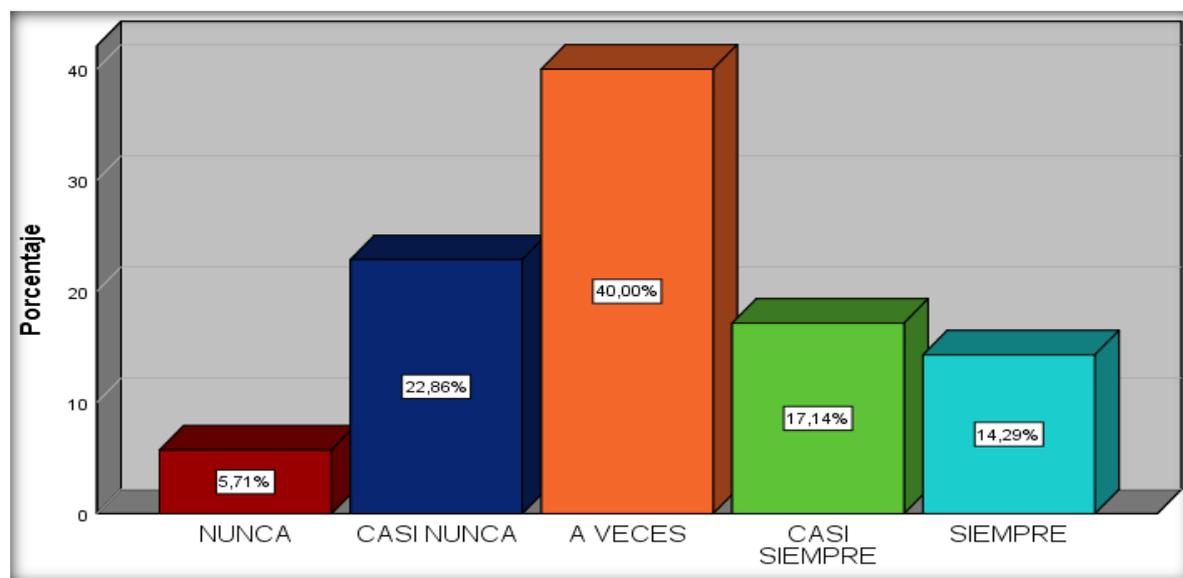


Figura 28 La empresa establece y aplica políticas de crédito durante el proceso de otorgamiento a sus diversos clientes.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 40,00% mencionaron que en las compañías a veces aplicaron las políticas durante el otorgamiento de crédito, en tanto el 22,86% mencionaron que en la empresa casi nunca aplicaron políticas para otorgamiento de crédito, mientras que el 17,14% explicaron que en la empresa casi siempre aplicaron esta gestión y por último el 14,29% y 5,71% estuvieron dentro del rango de siempre y nunca debieron aplicar las políticas de crédito.

Tabla 34

Beneficia a la empresa conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgamiento de créditos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	CASI NUNCA	8	22,9	22,9	31,4
	A VECES	8	22,9	22,9	54,3
	CASI SIEMPRE	6	17,1	17,1	71,4
	SIEMPRE	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

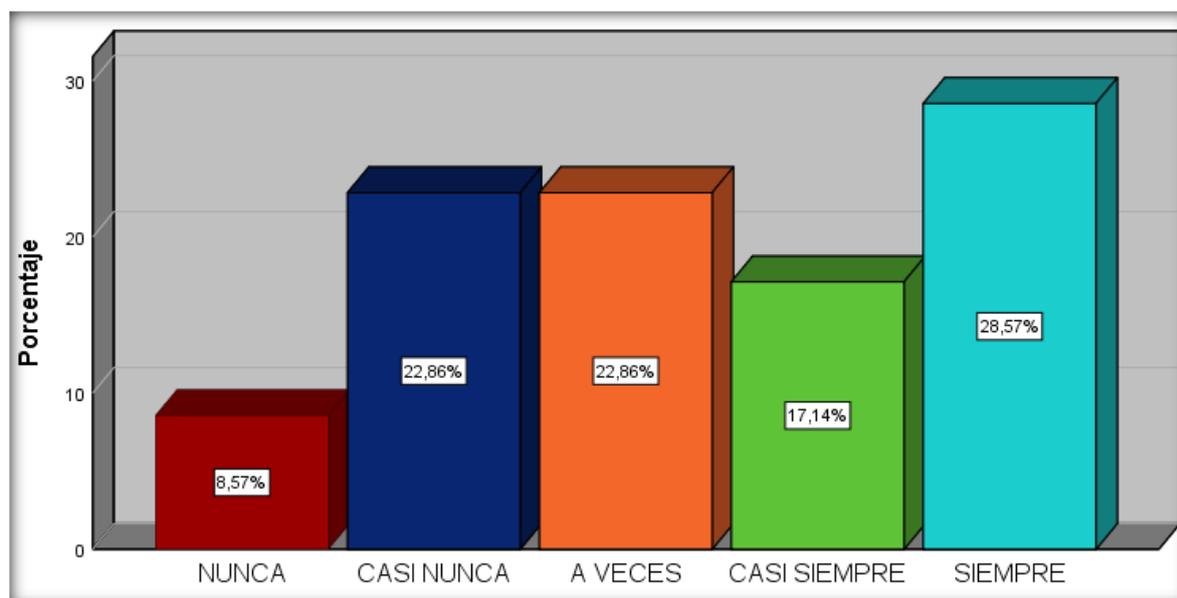


Figura 29 Beneficia a la empresa conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgamiento de créditos.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 28,57% mencionaron que las compañías siempre se deben conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgar créditos, en tanto el 22,86% a veces y casi nunca se deben conocer el historial crediticio, mientras que el 17,14% explica que casi siempre se debe conocer el historial crediticio y por último el 8,57% está en el rango de nunca.

Tabla 35

Ha sido conveniente para la empresa aplicar penalidades dentro de los acuerdos comerciales en relación al mal historial crediticio de los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	17,1
	A VECES	8	22,9	22,9	40,0
	CASI SIEMPRE	9	25,7	25,7	65,7
	SIEMPRE	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

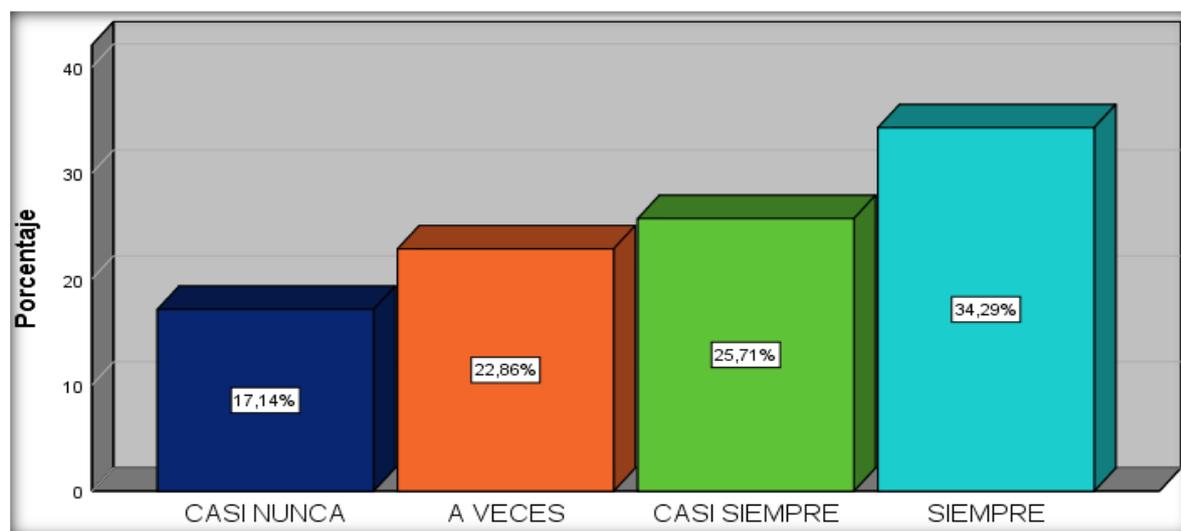


Figura 30 Ha sido conveniente para la empresa aplicar penalidades dentro de los acuerdos comerciales en relación al mal historial crediticio de los clientes.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 40,00% mencionaron que en las compañías siempre ha sido beneficioso aplicar penalidades en los acuerdos comerciales con los malos clientes, en tanto el 25,71% casi siempre mencionaron que aplicaron penalidades en los acuerdos comerciales, mientras que el 22,86% explicaron que a veces aplican sanciones y penalidades a los malos clientes y por último 17,14% estuvieron dentro del rango de casi nunca aplicaron penalidades.

Tabla 36

Podrá ayudar los diversos cambios de modalidad de cobranza en la solvencia económica para cubrir pasivos en la organización.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	2,9	2,9	2,9
	CASI NUNCA	6	17,1	17,1	20,0
	A VECES	5	14,3	14,3	34,3
	CASI SIEMPRE	8	22,9	22,9	57,1
	SIEMPRE	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

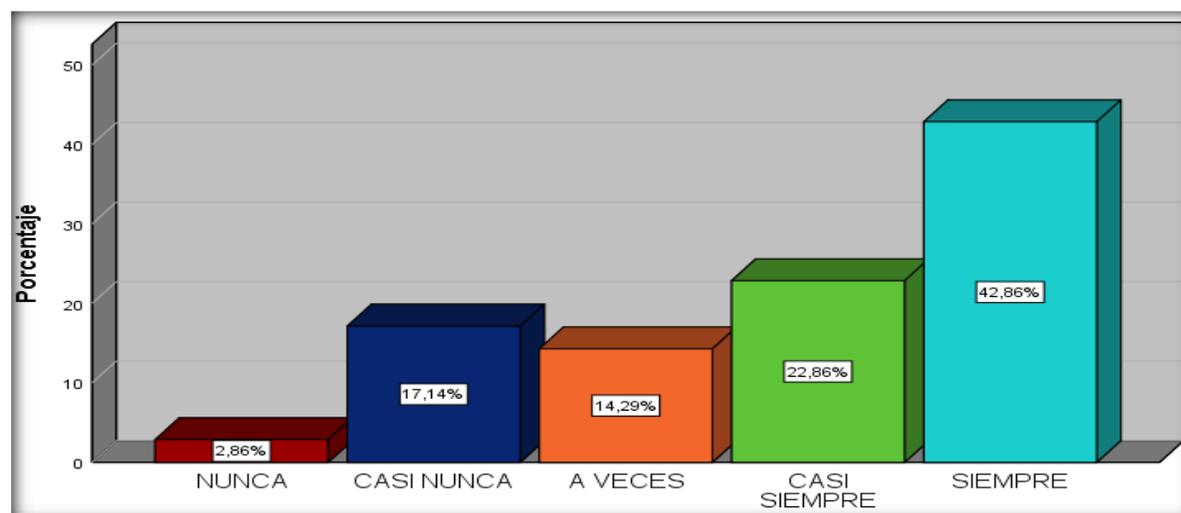


Figura 31 Podrá ayudar los diversos cambios de modalidad de cobranza en la solvencia económica para cubrir pasivos en la organización.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 42,86% mencionaron las diversas modalidades de cobranza siempre pueden ayudar en la solvencia de la empresa, en tanto el 22,86% casi siempre las modalidades de cobranza ayudaron a que la empresa cuente con mejor solvencia, mientras que el 17,14% explicaron que casi nunca las modalidades de cobranza ayudaron a mejorar la solvencia y por último 2,86% estuvieron dentro del rango de nunca ayudaron a la empresa ser más solvente bajo las modalidades de cobranza.

Tabla 37

La demora en la implementación de estrategias o métodos de cobranza puede significar inconvenientes en la solvencia en la compañía.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	22,9	22,9	22,9
	CASI NUNCA	12	34,3	34,3	57,1
	A VECES	9	25,7	25,7	82,9
	CASI SIEMPRE	2	5,7	5,7	88,6
	SIEMPRE	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

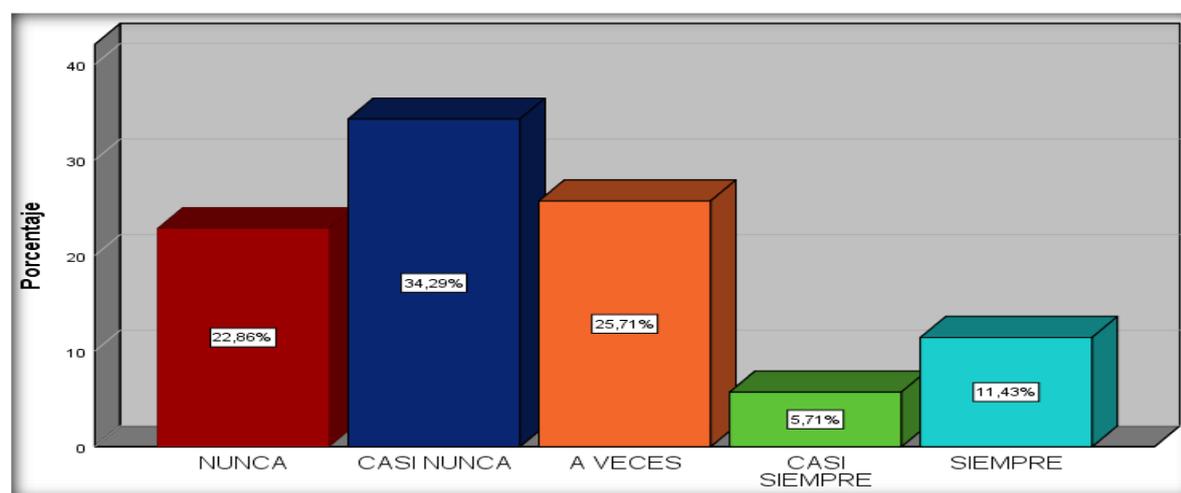


Figura 32 La demora en la implementación de estrategias o métodos de cobranza puede significar inconvenientes en la solvencia en la compañía.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 34,29% mencionaron que la demora en implementación de estrategias o métodos de cobranza casi nunca pueden incidir en la solvencia de la empresa, en tanto el 25,71% a veces la demora instauración de métodos de cobranza incidían en la solvencia de la compañía, mientras que el 22,86 y 11,43% explica que nunca y siempre estos aspectos puedan afectar la solvencia y por último 5,71% estuvieron dentro del rango de casi siempre la demora de estos aspectos incidían en la solvencia de la empresa.

Tabla 38

Debe la empresa financiarse ante problemas de solvencia con respecto a la pobre gestión de cobranza e ingresos por ventas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	8,6	8,6	8,6
	A VECES	10	28,6	28,6	37,1
	CASI SIEMPRE	11	31,4	31,4	68,6
	SIEMPRE	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

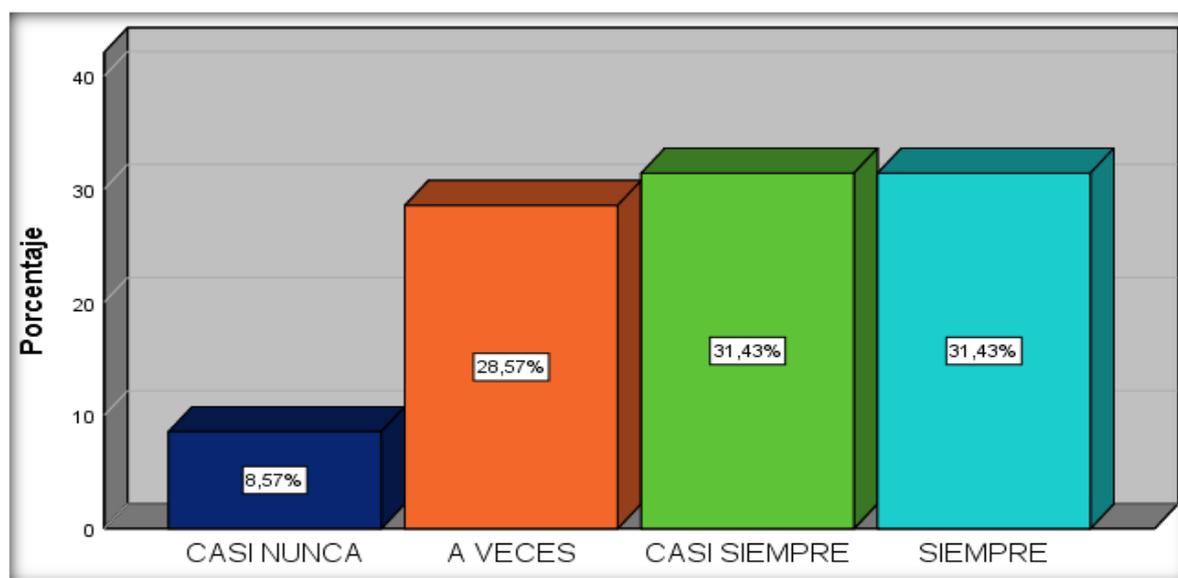


Figura 33 Debe la empresa financiarse ante problemas de solvencia con respecto a la pobre gestión de cobranza e ingresos por ventas.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

En la imagen se puede mostrar que de todos los encuestados, el 31,49% mencionaron que siempre y casi siempre la compañía debe financiar ante problemas de solvencia por la mala gestión de cobranza, en tanto el 28,57% a veces la empresa se debe financiarse ante problemas de solvencia por la mala gestión de cobranza, mientras el 8,57% estuvieron dentro del rango de casi nunca.

3.1.2. Tablas cruzadas.

Tabla 39

Tabla cruzada Control interno (Agrupada)*Administración de cuentas por cobrar (Agrupada)

		Administración de cuentas por cobrar (Agrupada)		Total	
		POCO CONFIABLE	CONFIABLE		
Control interno (Agrupada)	POCO CONFIABLE	Recuento	14	4	18
	CONFIABLE	% del total	40,0%	11,4%	51,4%
	CONFIABLE	Recuento	3	14	17
		% del total	8,6%	40,0%	48,6%
Total		Recuento	17	18	35
		% del total	48,6%	51,4%	100,0%

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

En el cuadro figura que 48,6% de encuestados, el 8,6% mencionó que el Control interno se encontró en una escala confiable y la Administración cuentas por cobrar hay poca confiabilidad, mientras que el 40,0% mencionó que el Control interno y la Administración de cuentas por cobrar se encontraron en una escala confiable.

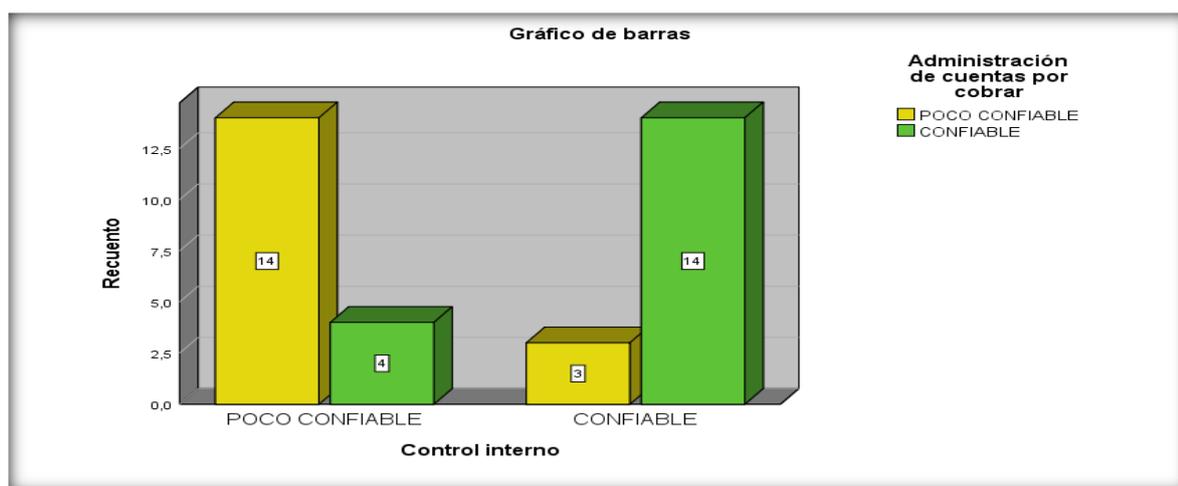


Figura 34 Tabla cruzada de Control interno y Administración de cuentas por cobrar.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Tabla 40

Tabla cruzada Control interno (Agrupada)*Cobranza (Agrupada)

		Cobranza (Agrupada)			Total		
		NO CONFIAB LE	POCO CONFIAB LE	CONFI ABLE			
Control (Agrupada)	interno						
	POCO CONFIABLE	Recuento	1	14	3	18	
		% del total	2,9%	40,0%	8,6%	51,4	
					%		
		CONFIABLE	Recuento	0	2	15	17
			% del total	0,0%	5,7%	42,9%	48,6
						%	
Total		Recuento	1	16	18	35	
		%del total	2,9%	45,7%	51,4%	100,	
						0%	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

En el cuadro figura que 51,4% de encuestados, el 2,9% indica que el Control interno se encontró en una escala poco confiable y en la Cobranza está en una escala no confiable, mientras que el 40,0% mencionó que el Control interno y la Cobranza se encontró en una escala poco confiable para ambos casos, asimismo se reflejó que el 8,6% mencionó que el Control interno es poco confiable y confiable para la Cobranza.

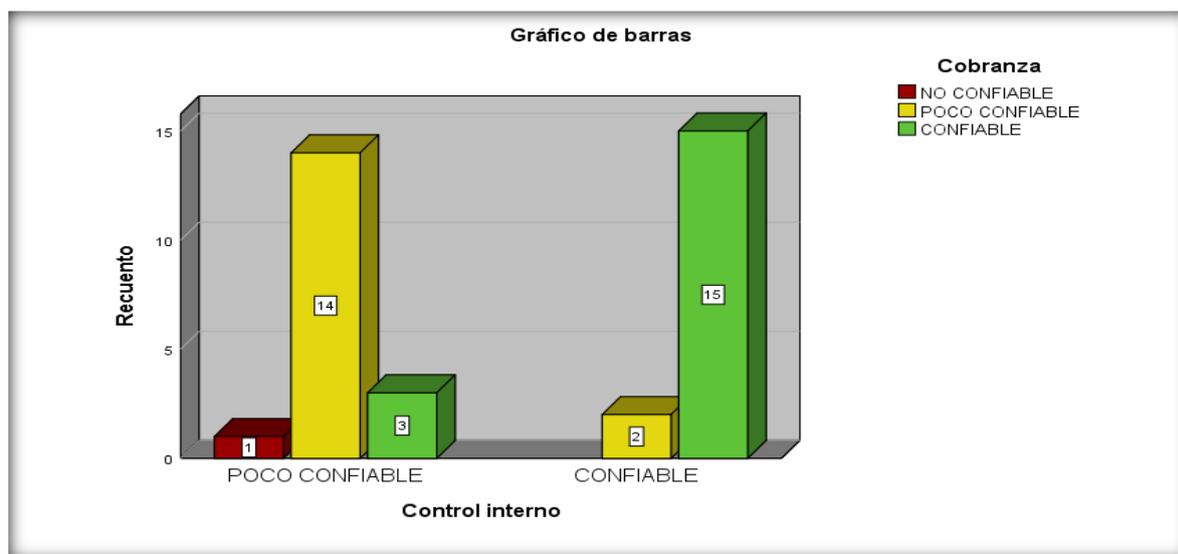


Figura 35 Tabla cruzada de Control interno y Cobranza.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Tabla 41

*Tabla cruzada Control interno (Agrupada)*Análisis de crédito (Agrupada)*

		Análisis de crédito (Agrupada)			Total	
		NO CONFIAB LE	POCO CONFIAB LE	CONFI ABLE		
Control interno (Agrupada)	POCO	Recuento	6	8	4	18
	CONFIABLE	% del total	17,1%	22,9%	11,4%	51,4%
	CONFIABLE	Recuento	0	10	7	17
		% del total	0,0%	28,6%	20,0%	48,6%
Total		Recuento	6	18	11	35
		%del total	17,1%	51,4%	31,4%	100,0%

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

En el cuadro figura que 51,4% de encuestados, el 17,1% indica que el Control interno se encontró en una escala poco confiable y el Análisis de crédito en una escala no confiable, entretanto que el 22,9% señala que el Control interno y el Análisis de crédito se encontró en un escala poco confiable, asimismo se detalla y manifiesta que del 11,4% el Control interno está en una escala poco confiable y el Análisis de crédito en una escala confiable.

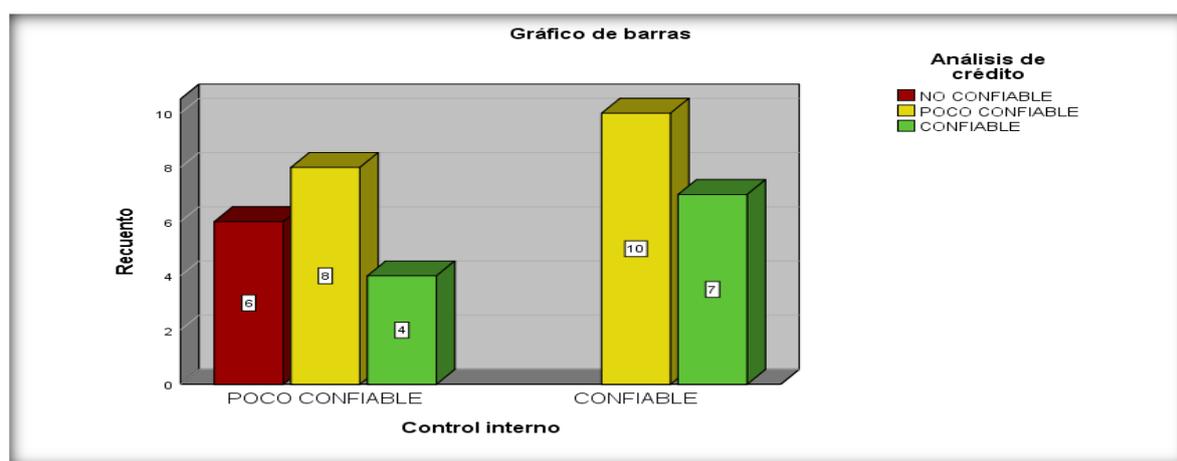


Figura 36 Tabla cruzada de Control interno y Análisis de crédito.

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

3.1.3. Tabla de frecuencias con datos agrupados.

3.1.3.1. A nivel de dimensiones.

Tabla 42

Tabla de frecuencia de Plan de organización (agrupado).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO CONFIABLE	17	48,6	48,6	48,6
	CONFIABLE	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se observa de los resultados correspondiente a la Dimensión 1, Plan de organización de la variable 1 Control interno, con un 17 y 18 en las opciones Poco confiable y Confiable, correspondiente.

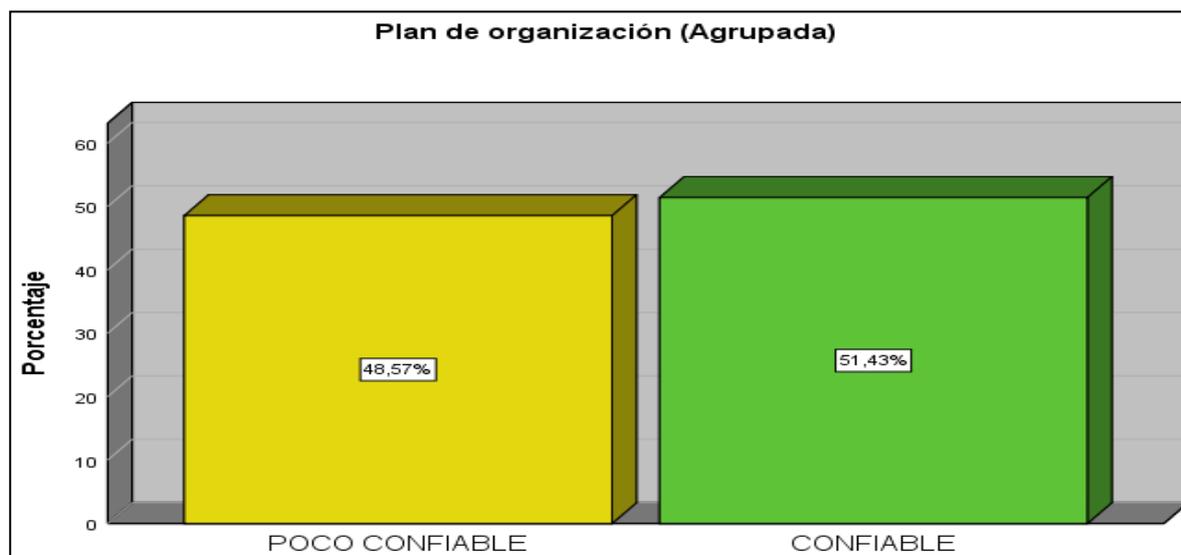


Figura 37 Plan de organización (agrupado)

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se puede verificar que, de las 35 personas encuestadas, el 48,57% dieron a explicar que tienen el Plan de organización Poco confiable y 51,43% poseen un plan de organización Confiable.

Tabla 43

Tabla de frecuencia de Componentes de control interno (agrupado).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONFIABLE	2	5,7	5,7	5,7
	POCO CONFIABLE	16	45,7	45,7	51,4
	CONFIABLE	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se observa de los resultados correspondiente a la Dimensión 2, Componentes de Control interno de la variable 1 control interno, con un 2, 16 y 17 para las opciones No confiable, Poco confiable y Confiable, respectivamente.

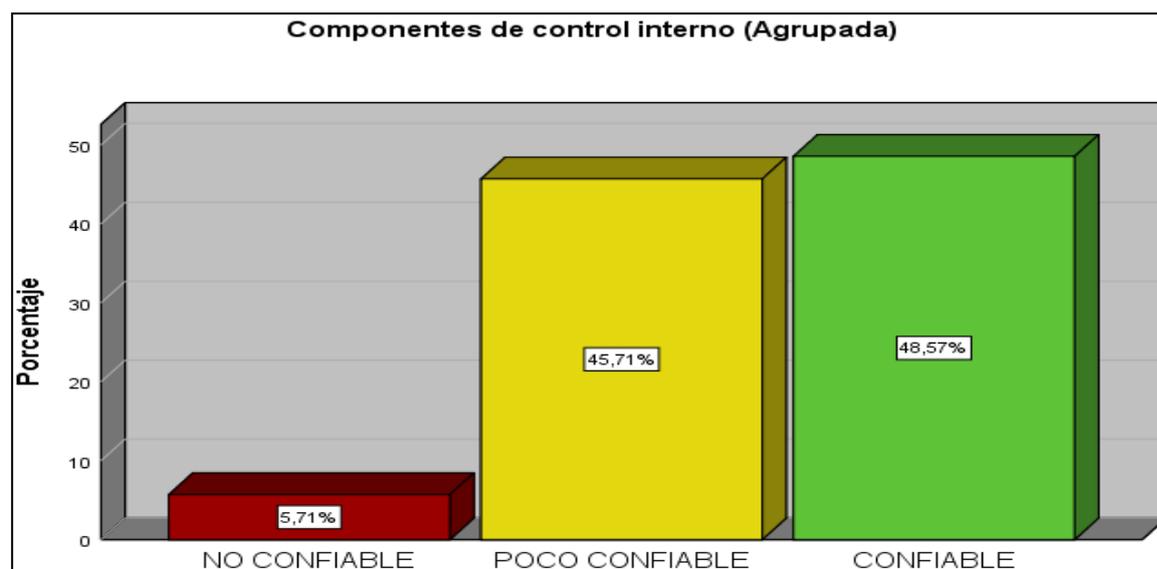


Figura 38 Componentes de control interno (agrupado).

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se puede verificar que, de las 35 personas encuestadas, el 5,71% dieron a explicar que tienen componentes de control interno No confiable, 45,71% respondieron que tienen componentes de control interno Poco confiable y 48,57% poseen componentes de control interno Confiable.

Tabla 44

Tabla de frecuencia de Cobranza (agrupado).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONFIABLE	1	2,9	2,9	2,9
	POCO CONFIABLE	16	45,7	45,7	48,6
	CONFIABLE	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se observa de los resultados correspondiente a la Dimensión 1, Cobranza de la variable 2 Administración de cuentas por cobrar, con un 1, 16 y 18 para las alternativas No confiable, Poco confiable y Confiable, respectivamente.

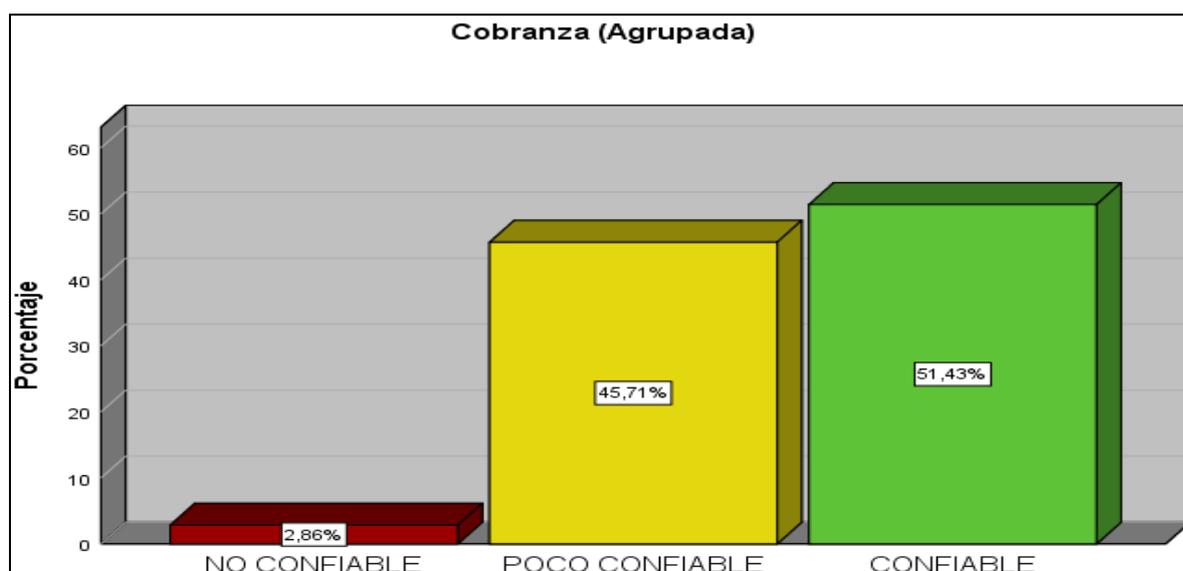


Figura 39 Cobranza (agrupado)

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se puede verificar que, de las 35 personas encuestadas, el 2,86% dieron a explicar que tienen una cobranza No confiable, 45,71% respondieron que tienen una cobranza Poco confiable y 51,43% poseen una cobranza Confiable.

Tabla 45

Tabla de frecuencia de Análisis de crédito (agrupado).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO CONFIABLE	6	17,1	17,1	17,1
	POCO CONFIABLE	18	51,4	51,4	68,6
	CONFIABLE	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se observa de los resultados correspondiente a la Dimensión 2, Análisis de crédito de la variable 2 Administración de cuentas por cobrar, con un 6, 18 y 11 para las alternativas No confiable, Poco confiable y Confiable, respectivamente.

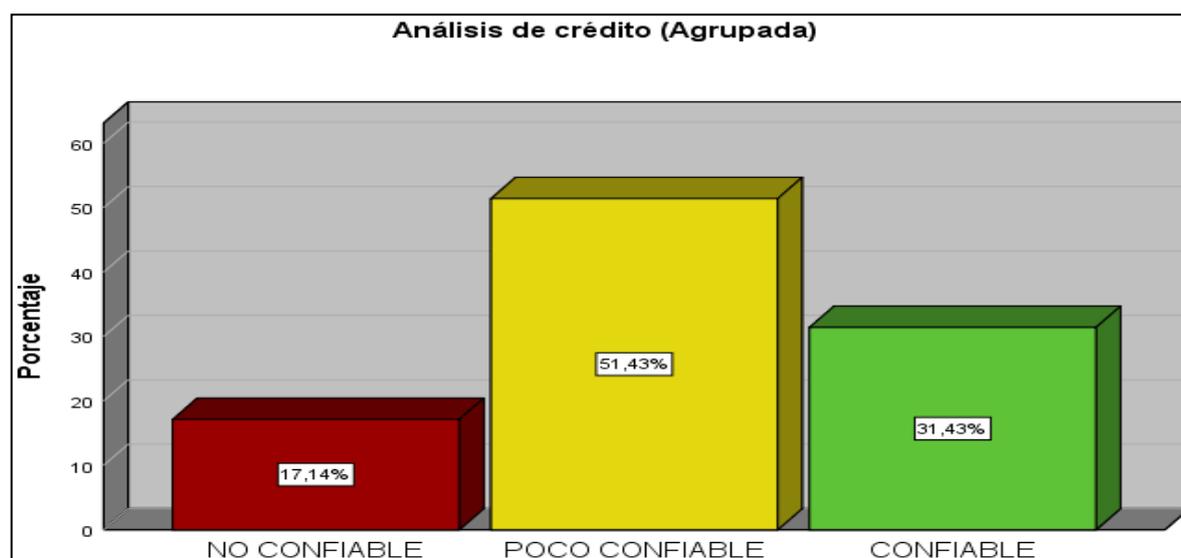


Figura 40 Análisis de crédito (agrupado).

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

Se puede verificar que, de las 35 personas encuestadas, el 17,14% dieron a explicar que tienen un análisis de crédito No confiable, 51,443% respondieron que tienen un análisis de crédito Poco confiable y 31,43% poseen un análisis de crédito Confiable.

3.1.3.2. A nivel de variables.

Tabla 46

Tabla de frecuencia de Control interno(agrupado).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO CONFIABLE	18	51,4	51,4	51,4
	CONFIABLE	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

La tabla 46 exhibe los resultados respecto a la variable 1 Control interno, con un 18, y 17 para las opciones Poco confiable y Confiable, correspondientemente.

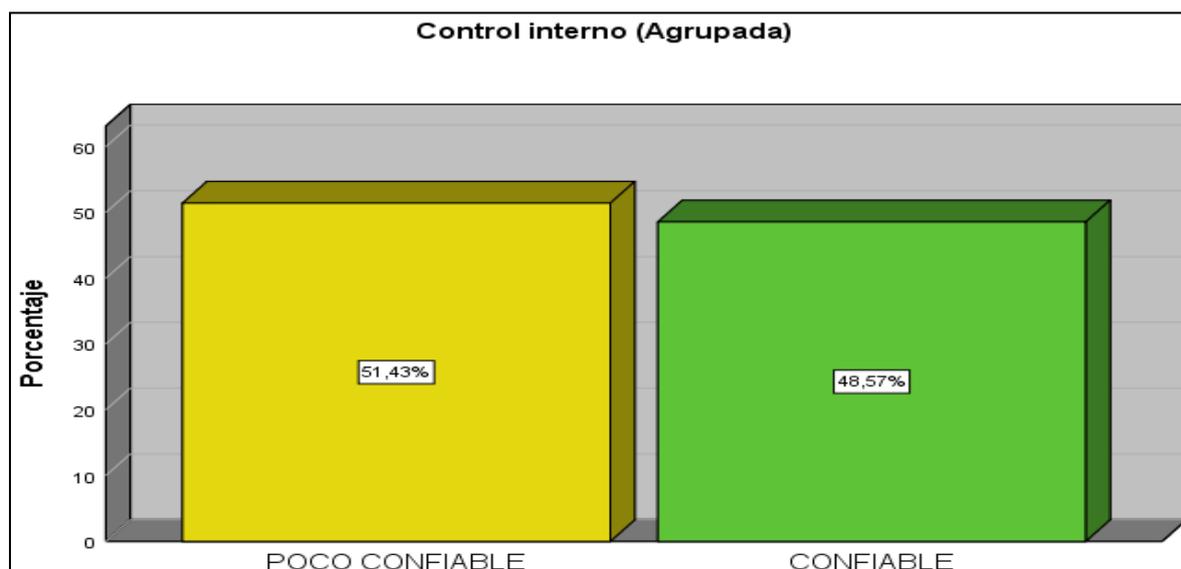


Figura 41 Control interno (agrupado).

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

La figura 41 exhibe que, del total de 35 personas encuestadas, el 51,43% explicaron de manera Poco confiable en su control interno y 48,57% tienen un control interno Confiable.

Tabla 47

Administración de cuentas por cobrar (agrupado).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	POCO CONFIABLE	17	48,6	48,6	48,6
	CONFIABLE	18	51,4	51,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

La tabla 47 exhiben los resultados a la variable 2 Administración de cuentas por cobrar, con un 17, y 18 para las opciones Poco confiable y Confiable, correspondiente.

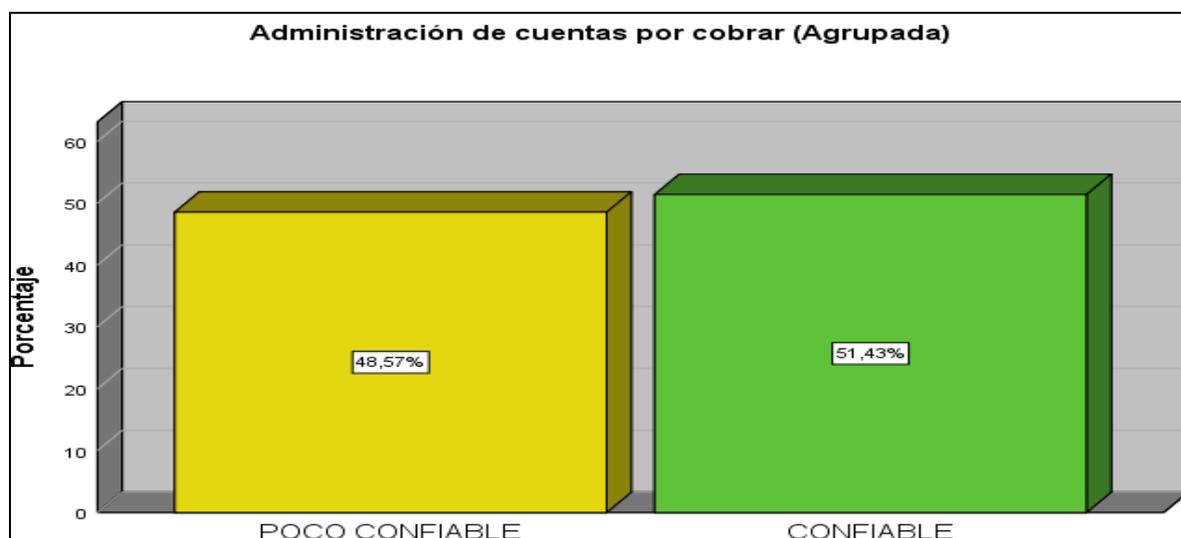


Figura 42 Administración de cuentas por cobrar (agrupado).

Fuente: Resultado obtenido de software SPSS versión 25

Análisis:

El gráfico 42 exhibe que, del total de 35 personas encuestadas, el 48,57% explicaron de manera Poco confiable su administración de cuentas por cobrar y 51,43% tienen una Administración de cuentas por cobrar Confiable.

3.2. Análisis Inferencial

3.2.1. Pruebas de normalidad.

Para lograr la prueba de normalidad en la investigación se utilizó datos de Shapiro-Wilk la muestra fue inferior e igual a cincuenta.

Las variables de estudio son el Control Interno y Administración de cuentas por Cobrar las cuales se sometió a la prueba de normalidad dado a que se necesita saber si la conducta de las variables es paramétrica o no paramétrica, esto ayudó a seleccionar la estadística a aplicar.

3.2.1.1. *Control interno y Administración de cuentas por cobrar.*

Tabla 48

Prueba de normalidad de control interno y Administración de cuentas por cobrar.

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	Gl
Control interno	,872	35
Administración de cuentas por cobrar	,934	35

Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 48 detalla la conclusión de la prueba de normalidad. Determinando que la información procesada es menor de 50 optó tomar la prueba shapiro-wilk con un p valor =0,063 mayor 0.05 se determina aprobar la Ho y rechaza la Ha menciona que los datos no poseen asignación real. Por lo tanto, ejecutando una prueba no paramétrica con el coeficiente Rho de Spearman.

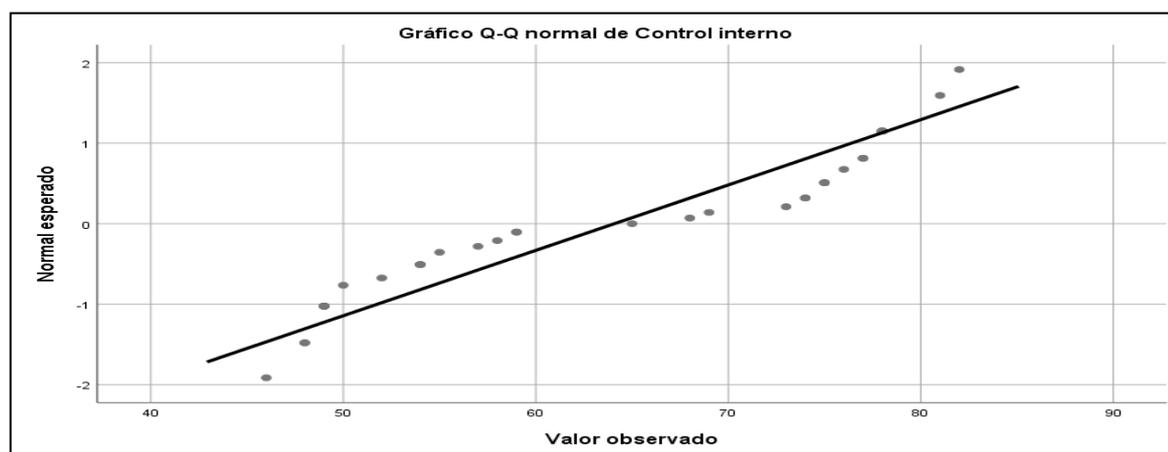


Figura 43 Gráfico Q-Q normal de Control interno

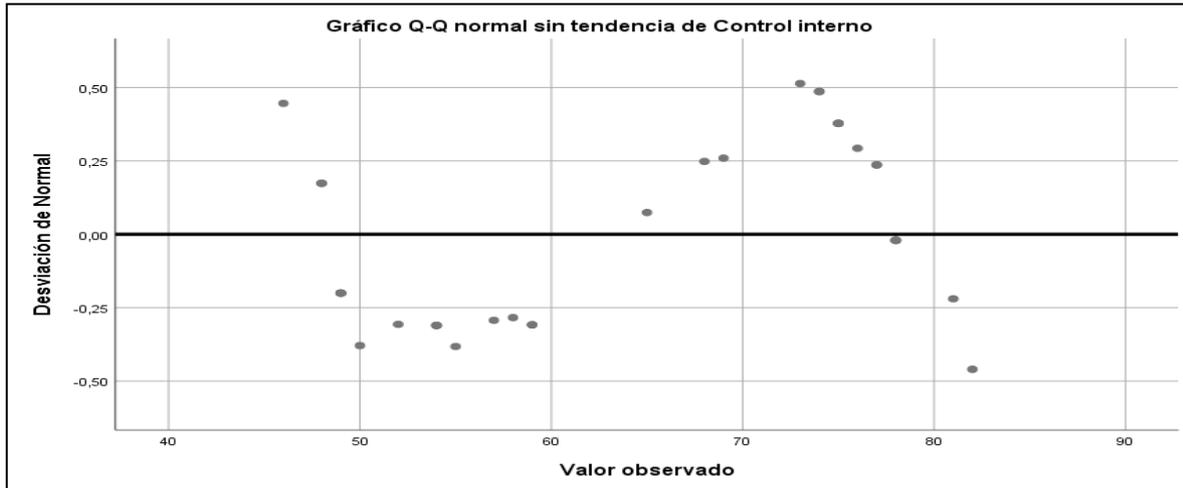


Figura 44 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Control interno

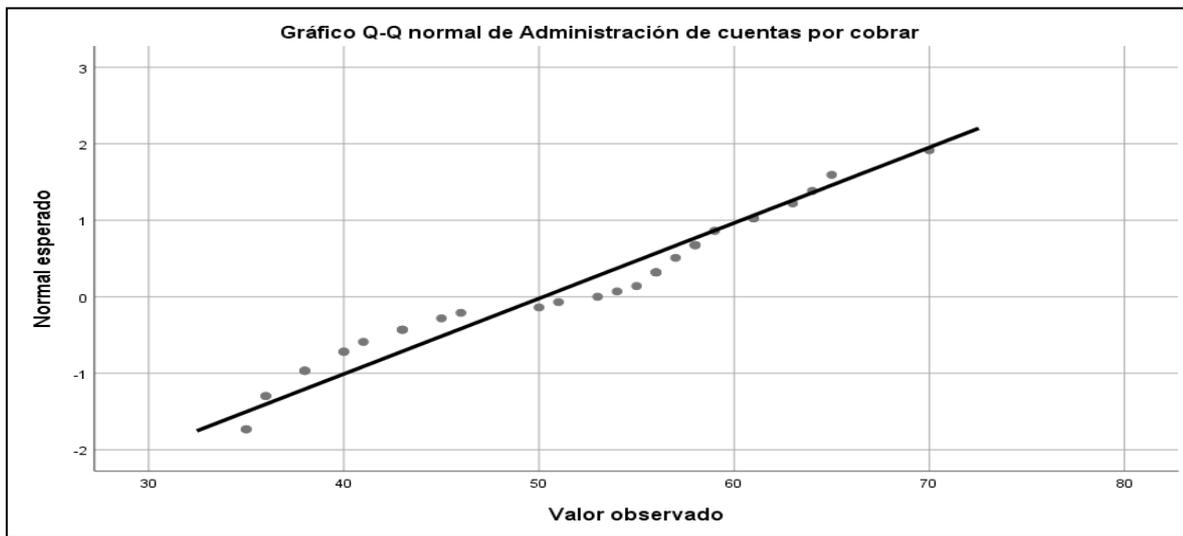


Figura 45 Gráfico Q-Q normal de Administración de cuentas por cobrar

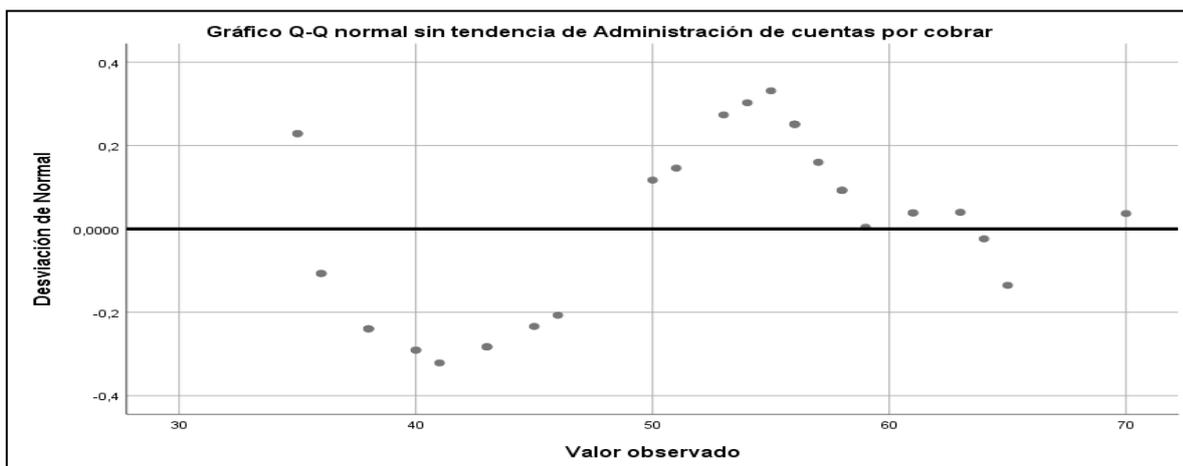


Figura 46 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Administración de cuentas por cobrar

3.2.1.2. Control interno y Cobranza.

Tabla 49

Prueba de normalidad de control interno y Administración de cuentas por cobrar

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl
Control intern	,872	35
Cobranza	,946	35

Corrección de significación de Lilliefors

Se demuestra que fueron desarrollados por la prueba de normalidad. Estas informaciones son inferiores de 50 se optó tomar la prueba de Kolmogorov-Sminov con un p valor = 0.000 (menor) al dato con valor del 0.05, por ende se impugna la H_0 y admitir la H_a . Esto indica que los datos son no paramétricos en otras palabras, no poseen asignación real.

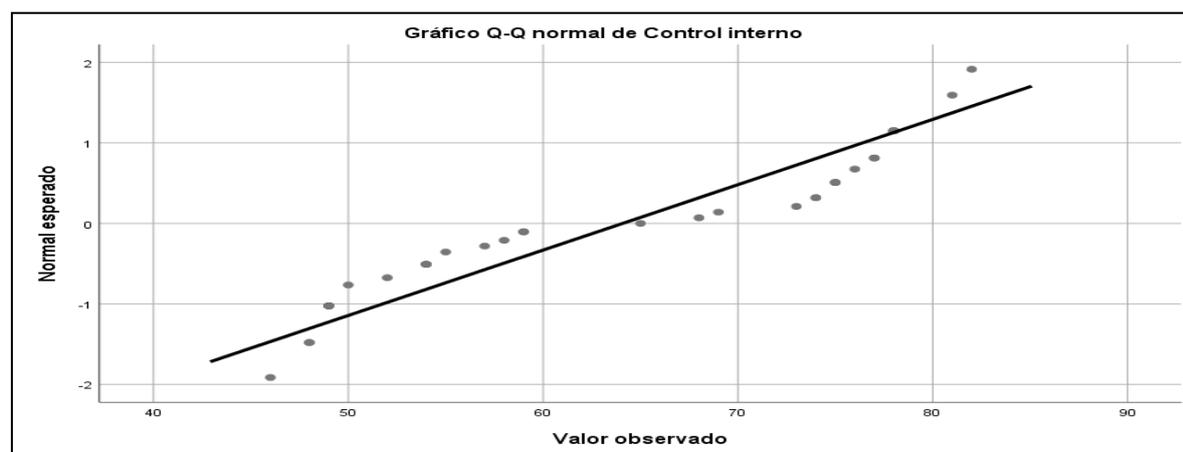


Figura 47 Gráfico Q-Q normal de Control interno

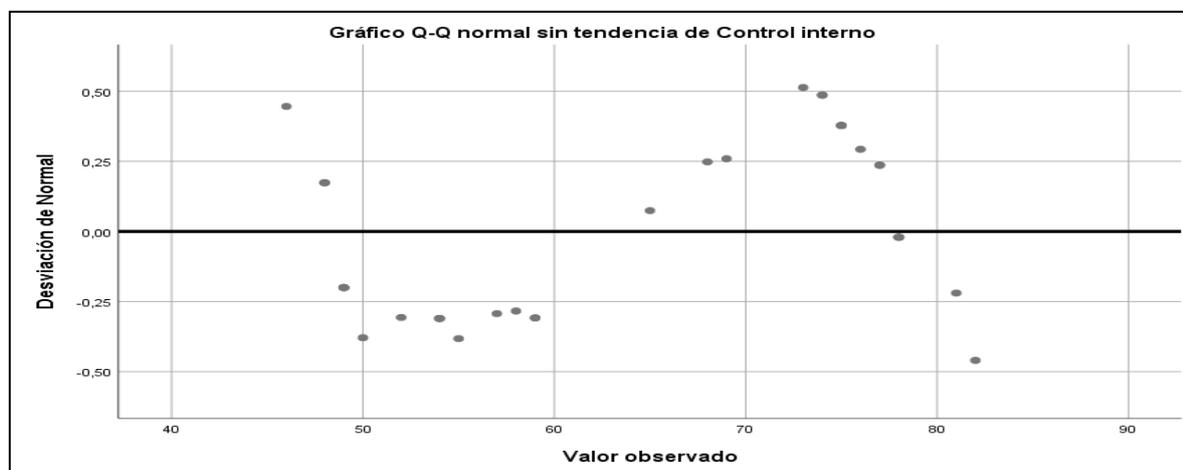


Figura 48 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Control interno

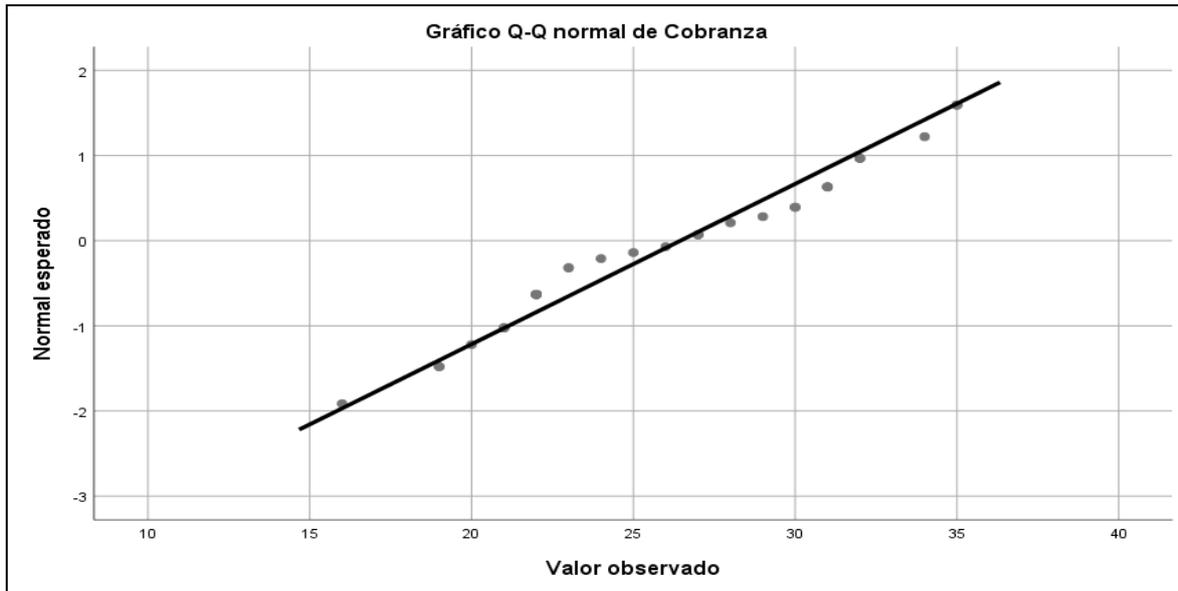


Figura 49 Gráfico Q-Q normal de Cobranza

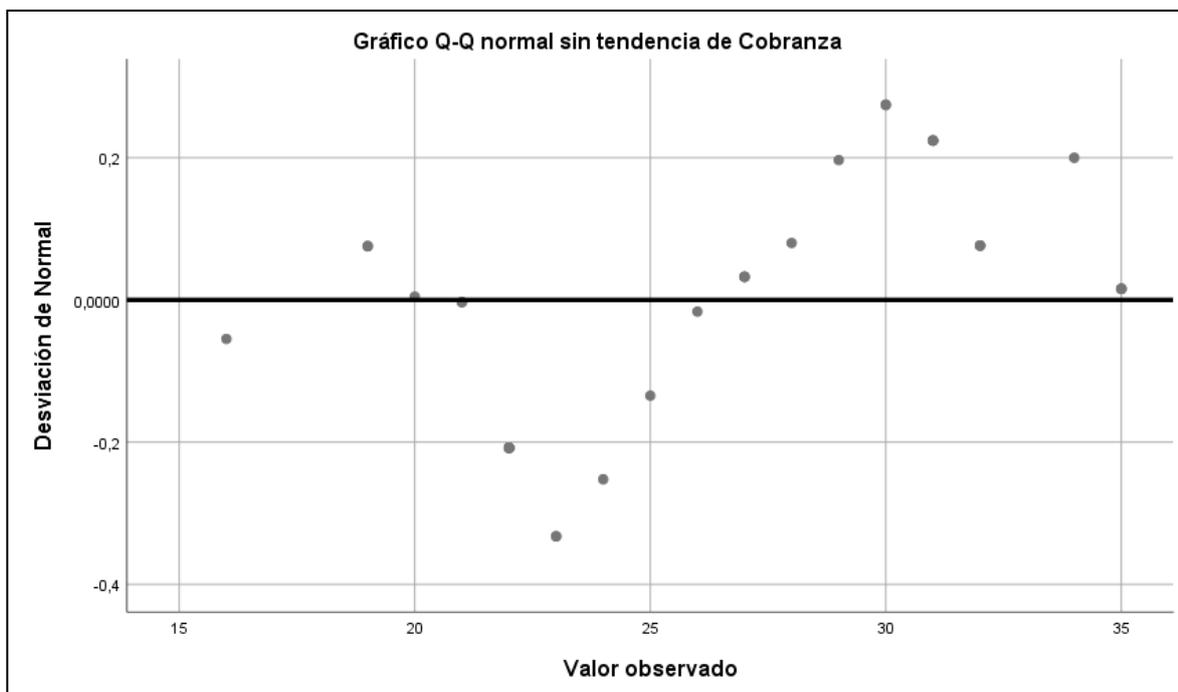


Figura 50 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Cobranza

3.2.1.3. Control interno y Análisis de crédito.

Tabla 50

Prueba de normalidad de control interno y Análisis de crédito.

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	Gl
Control interno	,872	35
Análisis de crédito	,967	35

Corrección de significación de Lilliefors

Se demuestra que son desarrollados por la prueba de normalidad. Estas informaciones procesadas son inferiores de 50 se optó tomar la prueba de Kolmogorov-Smirnov con un p valor =0.000 (menor) a el valor 0.05, por ende se impugna la Ho y admitir la Ha. Esto indica que los datos son no paramétricos en otras palabras, no poseen asignación real.

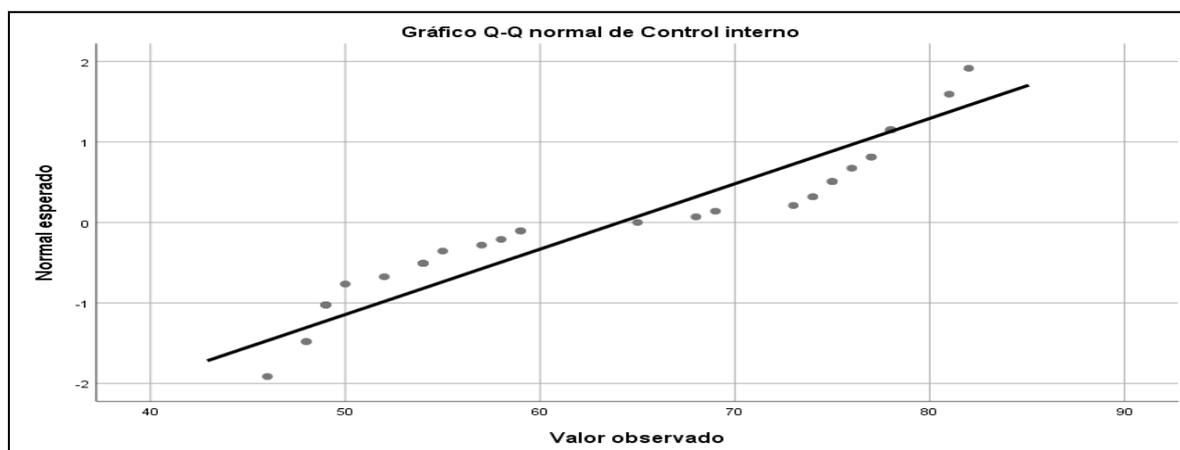


Figura 51 Gráfico Q-Q normal de Control interno

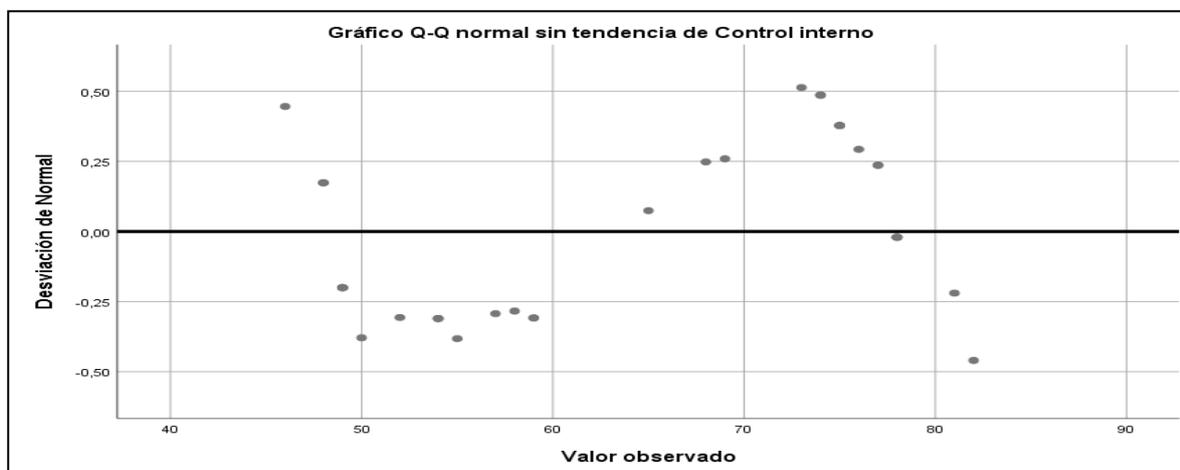


Figura 52 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de Control interno

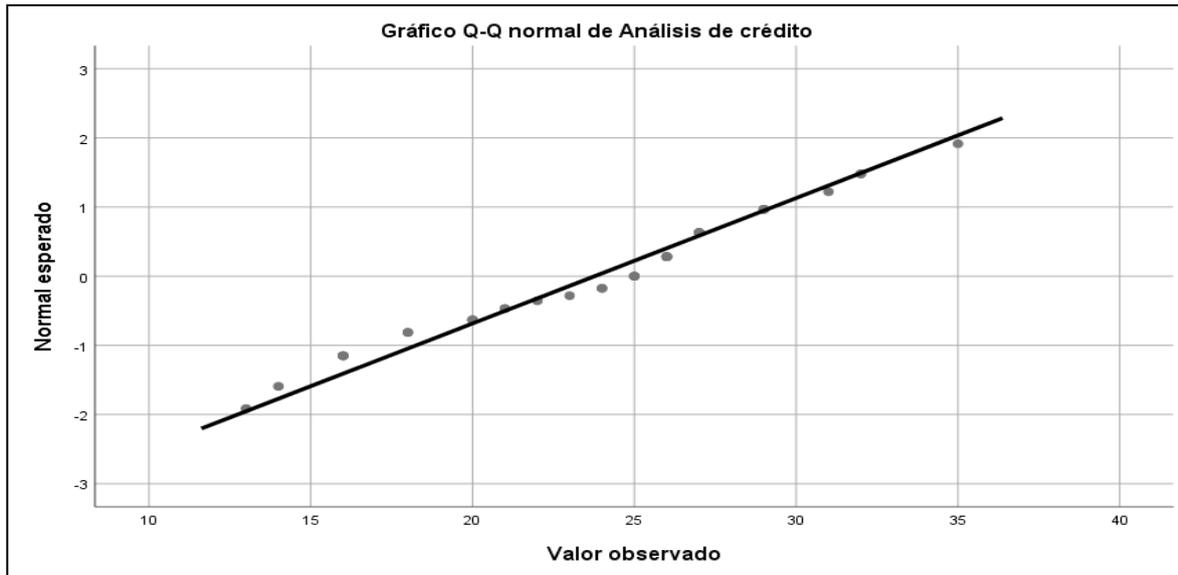


Figura 53 Gráfico Q-Q normal de análisis de crédito

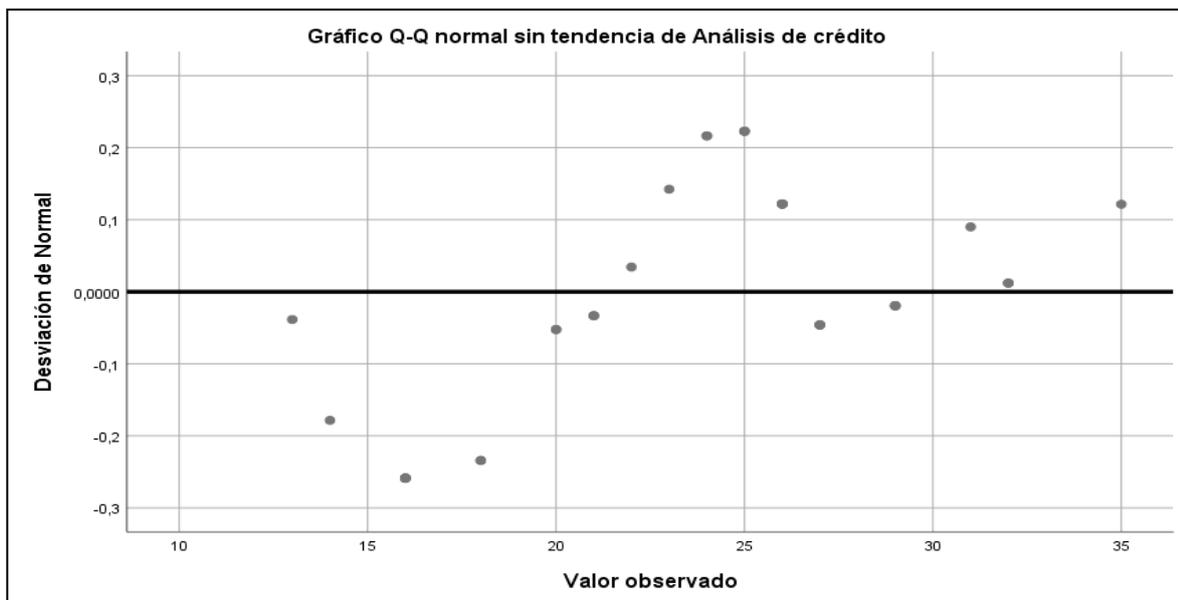


Figura 54 Gráfico Q-Q normal sin tendencia de análisis de crédito

3.2.2. Prueba de hipótesis.

3.2.2.1. Prueba de hipótesis general.

Ho: El control Interno se relaciona con la Administración de cuentas por Cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, Año 2018.

H1: El control Interno no se relaciona con la Administración de cuentas por Cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, Año 2018.

El sistema descriptivo para verificar las hipótesis se empleó el coeficiente de Correlación de Rangos de Spearman para decidir si hay vínculo entre las variables. Este test evalúa el rango de vinculación de los ítems (que generalmente son de escala ordinal) el coeficiente de correlación de Spearman:

Para dos (o más) datos duplicados, se establece como categoría el promedio de los rangos que hubieran tenido habitualmente.

El método para la verificación de la hipótesis se determina así:

Si el valor de $\text{Sig} < 0.05$; entonces se impugna H0 y se admite H1.

Si el valor de $\text{Sig} > 0.05$; entonces se admite H0 y se impugna H1.

Tabla 51

Correlación de Control interno y Administración de cuentas por cobrar

					Control interno (Agrupada)	Administra ción de cuentas por cobrar (Agrupada)
Rho Spearman	de (Agrupada)	Control interno	de	Coefficiente de correlación	1,000	,601**
				Sig. (bilateral)	.	,000
				N	35	35
		Administración de cuentas por cobrar (Agrupada)	de	Coefficiente de correlación	,601**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	35	35

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

Discusión

Se observa en la tabla N° 44, dado que el valor de $\text{sig} = 0.000 < 0,05$, se rechazó la Ho,

se admite un vínculo estadístico entre el Control Interno y la Administración de cuenta por cobrar las compañías del sector informático, del distrito de Miraflores, año 2018. Además, el valor de $Rho=0.601$ el cual indicó que hay un vínculo positivamente fuerte.

3.2.2.2. Prueba de hipótesis específica 1.

El control interno se relaciona con la cobranza en las empresas del sector informático, Miraflores, Año 2018.

H₁: El control Interno se relaciona con la cobranza en las empresas del sector informático del distrito de Miraflores, Año 2018.

H₀: El control Interno no se relaciona con la cobranza en las empresas del sector informático del distrito de Miraflores, Año 2018.

Tabla 52

Correlación de Control interno y cobranza.

					Control interno (Agrupada)	Cobranza (Agrupada)
Rho Spearman	de	Control (Agrupada)	interno	Coefficiente de correlación	1,000	,713**
				Sig. (bilateral)	.	,000
				N	35	35
		Cobranza (Agrupada)		Coefficiente de correlación	,713**	1,000
				Sig. (bilateral)	,000	.
				N	35	35

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

Discusión

Se observa en la tabla N° 45, dado que el valor de $sig=0.000 < 0,05$, se rechazó la H₀, se admite que hay una asociación estadísticamente entre el Control Interno y la Administración de cuentas por cobrar las compañías del sector informático, del distrito de Miraflores, año 2018. El valor de $Rho=0.713$ dónde indicó que hay un vínculo positivamente fuerte.

3.2.2.3. Prueba de hipótesis específica 2.

El control interno se relaciona con el análisis de crédito en las empresas del sector informático, del distrito de Miraflores, Año 2018.

Ho: El control Interno se relaciona con el análisis de crédito en las empresas del sector informático, del distrito de Miraflores, Año 2018.

H1: El control Interno no se relaciona con el análisis de crédito en las empresas del sector informático, del distrito de Miraflores, Año 2018.

Tabla 53

Correlación de Control interno y Análisis de crédito.

					Control interno (Agrupada)	Análisis de crédito (Agrupada)
Rho	de	Control	interno	Coeficiente	de	1,000
Spearman		(Agrupada)		correlación		,367*
				Sig. (bilateral)		,030
				N	35	35
		Análisis	de	Coeficiente	de	,367*
		(Agrupada)	crédito	correlación		1,000
				Sig. (bilateral)		,030
				N	35	35

La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Discusión

Se observa en la tabla N° 46, dado que el valor de sig=0.000 < 0,05, se rechazó la Ho, se admite un vínculo estadísticamente entre el Control Interno y la Administración de cuenta por cobrar las compañías del sector informático, Miraflores, año 2018. El valor de Rho=0.367 el cual indicó hay un vínculo positivamente fuerte.

IV. Discusión

4.1. Discusión

En evaluación de los desenlaces adquiridos, pudo constituirse en la presente discusión y analizar que la investigación tuvo como objetivo definir como el Control interno se vincula con la Administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

En la verificación de validez de las herramientas a través del coeficiente de Alfa de cronbach, se consiguió como impacto en la variable Control interno tiene un porcentaje de 0.873 y para la variable Administración de cuentas por cobrar se consiguió 0.863, estos estuvieron constituidos por 18 ítems para la variable primaria y 14 ítems para la variable secundaria, con un grado confiable de 92% teniendo un dato aceptable del Alpha de cronbach el valor que más se aproxime a 1 tomando estos datos como admitidos aquellos valores superiores a 0.7, del estudio, se pudo demostrar que los resultados superaron el valor admitido por ende se explica que los instrumentos desarrollados en las 2 variables son confiables.

De acuerdo a los impactos y alcances estadísticos logrados, se demuestra que el Control Interno tiene vínculo con la Administración de cuentas por cobrar en compañías del sector informático, Miraflores, año 2018, dado que los resultados adquiridos de la contratación de hipótesis general, se adaptó el coeficiente de Spearman, donde el valor de $Rho=0.601$ e indicó que hay un vínculo altamente positivo, siendo el valor de $sig=0.000 < 0,05$, en que se ha contemplado un grado confiable del 92% con un margen de equívoco del 5% sobrelleva señalar que se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, esta evidencia admite indicar que el Control Interno se vincula con la Administración de cuentas por cobrar.

De los desenlaces adquiridos de la hipótesis específica N°1, se adaptó el coeficiente de Spearman, donde el valor de $Rho=0.713$ señaló que hay vínculo positivo, siendo el valor de $sig=0.000 < 0,05$, en que ha contemplado un grado confiable del 87% con un margen de error del 5% sobrelleva a señalar que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, esta evidencia admite indicar que el Control Interno se vincula con la cobranza en las compañías del sector informático, Miraflores, año 2018, de igual forma, estos resultados ratifican la investigación desarrollada en la instauración de un estructura de Control interno es de esencial relevancia en una compañía pues redujo la probabilidad de la presencia de

peligros y/o estafas; originado mayor solvencia y proporcionando a los directores tomen acuerdos y tratos que ayuden al desarrollo.

De los desenlaces adquiridos de la hipótesis específica N°2, se adaptó el coeficiente de Spearman, donde el valor de $Rho=0.367$ señaló que hay vínculo positivo, siendo el valor de $sig=0.000 < 0,05$, en que se ha contemplado un grado confiable del 86% con un margen de error del 5% sobrelleva a señalar que rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alterna, esta muestra admite indicar que el Control Interno se vincula con el Análisis de crédito en las compañías del sector informático, Miraflores, año 2018. Y debido a la demora en los cobros se obstaculizó la administración de capital de cobros y existe riesgo de rentabilidad. También finiquita en afirmar que no se definió las funciones y deberes del personal asignados a las áreas de crédito y cobranzas. Tampoco hay interés de los responsables del área de la cobranza y decidir las acciones que se deben entablar para rescatar los cobros vencidos.

V. Conclusiones

5.1. Conclusiones

En respuesta a la hipótesis y objetivos en la investigación se presentó los resultados, se interpreta y discute lo siguiente, se concluye que:

Según la investigación planteada, se llegó evaluar y examinar en la actualidad, que el Control Interno se vincula con la Administración cuentas por cobrar en las compañías del sector informático del distrito de Miraflores, año 2018, por el estudio ejecutado se determina en conclusión que las compañías informáticas no tuvieron instaurado estructuras y administren su cartera de clientes y cobranzas, se halló cuentas no canceladas a su fecha de vencimiento, produciendo que no haya solvencia en las compañías.

Se llega a concluir en la investigación, que el Control Interno se asocia con la cobranza de compañías informáticas del distrito de Miraflores, año 2018, por los resultados adquiridos se determina a la conclusión que las empresas tuvieron deficiencias en la cobranza, debido a la ausencia de aplicación de políticas de crédito, se ubican parte de los peligros en la organización.

Se concluyó ante el segundo objetivo planificado y verificado, que el Control Interno se vincula con el análisis de crédito, distrito de Miraflores, año 2018, por el estudio realizado se llegó a la conclusión que las empresas informáticas se encontraron en un inapropiado desglose de funciones y responsabilidades para la ejecución de las actividades principales, como en las transacciones de crédito, ventas y cobranza, no contaban con un manual de procedimientos actualizados.

Finalmente, dentro de la conclusión por medio de toda la información adquirida por diferentes técnicas implementadas que se manifiesta que el Control Interno y la Administración de cuentas por cobrar en las empresas de sector informático del distrito de Miraflores, Año 2018; donde afirma que el control interno es un tema de relevancia a empresas informáticas, ya que contribuye de una manera en la estructura organizacional y económica de la empresa.

VI. Recomendaciones

6.1 Recomendaciones

Para efecto y finalidad de la presente investigación se aportaron las recomendaciones consecuentes:

Es aceptable que las compañías informáticas instauren un control interno de manera general y específica en el área operativa y administrativa, ya que la cobranza es parte primordial de la operación de la organización, para mantener una buena liquidez, también se recomendó que apliquen e instauren políticas, hacer la respectiva documentación de las variaciones de las cuentas de clientes y cuentas incobrables, también determinar el pago de las cuentas de clientes con frecuencia, esto solicita táctica, búsqueda, recursos humanos, tecnológicos y asequibles para minimizar los periodos de pago de los clientes y mantener la estabilidad económica, solvencia de la empresa.

Es necesario indicar que toda empresa fortalezca sus normas, manuales y procedimientos que estén actualizados de manera oportuna, ya que sirve de apoyo y supervisión de cada una de las acciones de control en la estructura de una empresa. Además, estos elementos ayudan a examinar, determinar el riesgo. Se sugiere preparar al personal acerca de control interno, a fin de facilitar la instrucción suficiente como para manejar un control apropiado de la cobranza en las compañías informáticas, las instrucciones deben ponerse en práctica y vigiladas por un experto con experiencia, a fin de enmendar las tareas elaboradas por los funcionarios a cargo del control de cobranzas.

Es recomendable que la organización asigne los deberes, responsabilidades y contar con una manual de procedimientos actualizados para ejecutar y adquirir el compromiso de defender los diferentes activos de la empresa. Además, las políticas de crédito deben ser planeadas desde el primer nivel de la empresa, de tal modo la aceptación y aprobación de los documentos por cobrar será realizada por el área responsable, porque debe ser independiente de su registro contable, correspondencia y ventas, con el propósito de protegerlas, clasificarlas y archivarlas.

Se recomendó analizar a los clientes de manera minuciosa, determinado políticas de crédito apoyen a evaluar la actitud de todos ellos, asimismo verificando su antecedente crediticio, su postura financiera, su facultad de cumplimiento, depende del cumplimiento de sus compromisos a fin de prevenir recaer en peligros de crédito.

Se recomendó a las compañías del sector informático implementen un sistema para control de cobros y crédito, vigilancia de control, forma de instaurar políticas de cobro

para proteger que las cuentas por cobrar sean reales en un periodo cercano, dado en diversas situaciones el cliente no respeta convenios de recaudación. Del mismo modo se tiene implementar un plan de contingencia que posibilite velar los costos que se produzcan por el atraso de los abonos del cliente.

VII. Referencias

- Actualidad Civil (2018). Boletín Civil semanal, N° 150 – *Cumplimiento inmediato de una obligación*. Recuperado de <http://boletines.actualidadcivil.com.pe/resumen-de-la-jurisprudencia-civil-procesal-civil-y-registral/derecho-de-las-obligaciones/no-puede-exigirse-el-cumplimiento-inmediato-de-una-obligacion-a-la-que-no-se-ha-fijado-plazo-si-depende-de-las-circunstancias-propias-de-su-ejecucion-noticia-655.html>
- Aguilar (2013), *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Año 2012*. (Tesis para la obtención del título profesional de contador público), de la Universidad San Martín de Porras.
- Amari, A., & perfil, V. (2018). *Actividad 3. Normas, Políticas y Procedimientos*. Recuperado de <https://angulysamaris.blogspot.com/2017/04/actividad-3-normas-politicas-y.html>
- Arceda (2015), *Efectividad de los procedimientos del control interno que se aplican en las áreas de administración y contabilidad en la empresa agrícola Jacinto López S.A. del municipio de Jinotega durante el año 2014*. (Tesis para la obtención el grado de máster en contabilidad), de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (2018). Recuperado de <https://www.aeca.es/old/buscador/infoaeca/articulospecializados/pdf/auditoria/pdfcontabilidad/15.pdf>
- Barrera (2010), *Consolidación de Estados Financieros*. Texto Guía. Lima
- Blanco Luna (2012). *Auditoría integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Blanco, Y. (2013), *Auditoría integral normas y procedimientos: Auditoría del Control Interno*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Burga (2017), *Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en las empresas textiles del distrito de Santa Anita, Año 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público), de la Universidad César Vallejo.
- Cádiz, D. (2018). *El control interno dentro de la empresa*. Recuperado de https://www.diariodecadiz.es/provincia/control-interno-dentro-empresa_0_1135387125.html
- Cajo (2015). *Manual práctico de las NIIF Tratamiento Contable*, Actualidad Empresarial. (1a. ed.). Lima. Instituto Pacífico.

- Cajo (2016). *Boletín Empresarial septiembre 2016*, Actualidad Empresarial. Lima. Instituto Pacífico.
- Calle, J. (2018). *Tipos de control interno de una empresa*. Recuperado <https://www.riesgoscero.com/blog/tipos-de-control-interno-de-una-empresa>
- Carrasco y Farro (2014), *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de las empresas de transporte y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012*. (Tesis para la obtención del título profesional de contador público), de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Carrera (2017), *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. (Tesis para la obtención del título profesional de Ingeniería y Contabilidad y Auditoría), de la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador.
- Consultoría, E. (2018). *¿Qué son los manuales de políticas y procedimientos?* Recuperado de <http://www.grupoalbe.com/que-son-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>
- Contreras (2017), *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*. (Tesis para la obtención del título profesional de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría), de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Control interno y control de gestión*. (2018). Recuperado de <https://www.iberley.es/temas/control-interno-control-gestion-38171>
- Control Interno: *tipos de control y sus elementos básicos*. (2018). Recuperado de <https://actualicese.com/actualidad/2015/06/11/control-interno-tipos-de-control-y-sus-elementos-basicos/>
- Delgado (2014), *Control interno en el departamento de Producción y su incidencia en la productividad en la empresa Fundimega S.A.* (Tesis para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.), de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Durán (2015), *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía, en el cantón Camilo Ponce Enríquez*. (Tesis para obtener el título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría) – CPA.
- Economipedia (2015), *Haciendo Fácil la Economía: Activo Corriente*. Recuperado de <http://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- FCCEA Universidad de Cauca (2018) *Índice General*. Recuperado de <http://fcea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse85.html>
- Fernández (2018). Imagen de archivo *Desarrollo de Sistemas de Información* (ed., Vol., pp.).
- Gómez (2016). *Análisis Tributarios de los principales Estados Financieros*, Gaceta Jurídica. Lima. Imprenta Editorial el Búho E.I.R.L. (p, 57).
- La Controlaría General de la República (2014). *Marco conceptual de control interno*. (1a ed.) Lima: Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- La Controlaría General de la República* (2016). Recuperado de http://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.html
- Leyva (2015). *Control interno como herramienta para una gestión pública eficiente y prevención de irregularidades*. Lima: CIES PERÚ Resolución de Contraloría N.º 320-2006-CG.
- Macchiavello (2018). *Manual de Organización y Funciones - MOF*. Recuperado de <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- Manco (2014). *Elementos básicos del control, la auditoría y la revisión fiscal* Medellín: Autores Editores.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad financiera*. Barranquilla (Colombia): Editorial Universidad del Norte.
- Morales & Morales (2014), *Crédito y cobranza*. Mexico. Grupo Editorial Patria
- Pérez Espinoza, M., Espinoza Carrión, C., & Peralta Mocha, B. (2018). *La Responsabilidad Social Empresarial y su Enfoque Ambiental: Una Visión Sostenible a Futuro*. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023.
- Prado, E. (2018). *Control interno y auditoría*. Recuperado de <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/>
- PricewaterhouseCoopers (2013), Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: *Control Interno Marco Integrado*. España.
- Rajadhell, M. (2014), *Contabilidad para todos. Introducción al Registro Contable*. Scholar. OmniaScience

- Revista El Buzón de Pacioli, Nro.76 (2018). Recuperado de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empresas_en_mexicox.html
- Revistas Espacios* (2018). Retrieved from <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.html>
- Riesgo y Morosidad.com | *Gestión del Riesgo y la Morosidad en la Empresa*. (2018). Retrieved from <http://www.riesgoymorosidad.com/>
- Sánchez (2013), *Evaluación y Mejoramiento del sistema de control interno en la caja de ahorro y crédito ecos de Huallil*. (Tesis para la obtención del título profesional de Contador Público), de la Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. (2018). Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?>
- Strickney, C., Avolio Alecchi, B., Weil, R., Schipper, K., & Francis, J. (2012). *Contabilidad financiera*. Buenos Aires: Cengage Learning. Argentina.
- Tito (2017), *Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017*. (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público), de la Universidad César Vallejo.
- Warren, C. (2014), *Contabilidad Financiera: Cuentas y Documentos por Cobrar*. México: Cengage Learning

IV. Anexos

Anexo 1 - Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO - CUESTIONARIO

Enfocada a los directores, empleados de las compañías del sector informático del distrito de Miraflores, que son parte de la población objetiva de la investigación.

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“El control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018”

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

OBJETIVO: Determinar como el control interno se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.

I. GENERALIDADES: La información fue realizada en modo privado, incógnito; por tal motivo solicito conceder y establecer el contenido veraz, así será verdaderamente adecuado para la investigación.

II. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

Departamento:

Labores que desarrolla:

1. En la organización con el uso de sus procedimientos se puede evaluar el grado de responsabilidad de los empleados.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

2. Tener conocimiento de nuestras responsabilidades en la organización nuestro plan de trabajo será óptimo.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

- | |
|---|
| <p>3. Las operaciones en la organización cumplen con los propósitos acordados y definidos en el plan de organización.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nuncab) Casi nuncac) A vecesd) Casi siempree) Siempre |
| <p>4. El documento implementado MOF, favorece la fase de inducción y enseñanza al personal nuevo de la compañía.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nuncab) Casi nuncac) A vecesd) Casi siempree) Siempre |
| <p>5. Un buen manual de funciones debería proporcionar de manera estructurada, la información elemental del negocio.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nuncab) Casi nuncac) A vecesd) Casi siempree) Siempre |
| <p>6. Se supervisan los procesos en las diversas áreas para respaldar la dirección adecuada de manual de funciones.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nuncab) Casi nuncac) A vecesd) Casi siempree) Siempre |
| <p>7. La organización debería disponer un buen ambiente de control que permita proveer disciplina a través de sus normas.</p> <ul style="list-style-type: none">a) Nuncab) Casi nuncac) A vecesd) Casi siempree) Siempre |
| <p>8. Es indispensable para el personal de la compañía conocer el desarrollo de ambiente de control para cumplir los objetivos.</p> |

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

9. En cuanto al ambiente de control en la compañía se implanta estrategias para mejorar la eficiencia y objetividad trazada.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

10. La evaluación de riesgos puede ser inicio de la fase para prevenir los riesgos en la compañía.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

11. Es obligatorio que el personal se someta a evaluación de riesgos para medir el desempeño laboral.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

12. En el proceso aplicado de evaluación se pudo prevenir y solucionar los riesgos en las diferentes áreas de la compañía.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

13. Las acciones integradas en las actividades de control, ayudarán a reducir los peligros para cumplir objetivos de la organización.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

14. La implementación de actividades de control puede garantizar la adecuada relación verbal del personal en la organización.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

15. Las actividades de control aplicados en la compañía han ayudado eficientemente en la etapa de control interno.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

16. Una adecuada supervisión implica la valoración de la calidad de desempeño de los empleados.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

17. Con respecto a la supervisión y seguimiento ha podido disminuir la cantidad de errores y ha aumentado la productividad.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

18. Es necesario para la empresa mejorar sus actividades de supervisión en relación al desarrollo de trabajo del personal.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

VARIABLE 2: ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

19. Debe la empresa utilizar procedimientos de cobranza para evitar las pérdidas y de este modo incrementar los ingresos.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

20. Considera que la administración de cobranza ejerce una buena función para que las operaciones se realizan de manera eficiente.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

21. Ante la deficiencia en la gestión de cobranza han visto necesario recurrir al financiamiento.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

22. La cobranza dependerá de las acciones que se tomen, modalidades, clase y condiciones.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces
- d) Casi siempre
- e) Siempre

23. Los diversos modelos de cobranza podrán ayudar en el desarrollo, en el ingreso financiero de la compañía.

- a) Nunca
- b) Casi nunca
- c) A veces

d) Casi siempre e) Siempre
24. Ejecuta e implementa el área responsable las diversas modalidades de cobranza en la organización. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
25. Los responsables en la gestión de cobranza reciben la adecuada inducción y claridad de las diversas modalidades de cobranza en la compañía. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
26. Es conveniente que las políticas de crédito sean analizadas periódicamente para cambiar las estrategias de cobro. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
27. La empresa establece y aplica políticas de crédito durante el proceso de otorgamiento a sus diversos clientes. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
28. Beneficia a la empresa conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgamiento de créditos. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre

e) Siempre
29. Ha sido conveniente para la empresa aplicar penalidades dentro de los acuerdos comerciales en relación al mal historial crediticio de los clientes. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
30. Podrá ayudar los diversos cambios de modalidad de cobranza en la solvencia económica para cubrir pasivos en la organización. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
31. La demora en la implementación de estrategias o métodos de cobranza puede significar inconvenientes en la solvencia en la compañía. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre
32. Debe la empresa financiarse ante problemas de solvencia con respecto a la pobre gestión de cobranza e ingresos por ventas. a) Nunca b) Casi nunca c) A veces d) Casi siempre e) Siempre

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO										
28	Podrá ayudar los diversos cambios de modalidad de cobranza en la solvencia económica para cubrir pasivos en la organización.							X		X
29	Debe la empresa financiarse ante problemas de solvencia con respecto a la pobre gestión de cobranza e ingresos por ventas.							X		X
30	La empresa establece y aplica políticas de crédito durante el proceso de otorgamiento de crédito a los clientes.							X		X
31	Ha sido conveniente para la empresa aplicar penalidades dentro de los acuerdos comerciales en relación al mal historial crediticio de los clientes.							X		X
32	La demora en la implementación de estrategias o métodos de cobranza puede significar inconvenientes en la solvencia en la empresa.							X		X

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Sciang Arenas Estlin Roca DNI: 08150212

Especialidad del validador: Auditoría, Finanzas, Contas y Gestión Pública

...16 de 10 del 2018

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


 Firma del Experto Informante.
 Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Haniel Espinoza CruzPresente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título del proyecto de investigación es: "*Gestión de control interno y su relación con la operatividad de las cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definición conceptual de variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.

Firma

Dennis Jhon Barrantes Torres

D.N.I: 42984544

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Mgtr. Elmer Saenz AnasPresente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la escuela de contabilidad de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2018, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad.

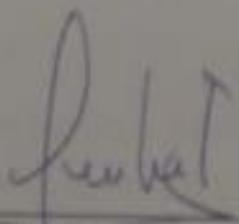
El título del proyecto de investigación es: "*Gestión de control interno y su relación con la operatividad de las cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018*" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar, contiene lo siguiente:

- Carta de presentación
- Definición conceptual de variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente


Firma

Dennis Jhon Barrantes Torres

D.N.I.: 42984544

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide inteligencia emocional
Inventario conociendo mis emociones

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias		
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD		D	A
DIMENSIÓN 1: PLAN DE ORGANIZACIÓN													
1	Las operaciones en la organización cumplen con los objetivos trazados y definidos en el plan de organización.				✓				✓			✓	
2	En la organización con el uso de sus procedimientos se puede evaluar el grado de responsabilidad de los empleados.				✓				✓			✓	
3	Tener conocimiento de nuestras responsabilidades en la organización nuestro plan de trabajo será óptimo.				✓				✓			✓	
4	El manual de organización y funciones facilita el proceso de inducción y enseñanza al personal nuevo de la empresa.				✓				✓			✓	
5	Un buen manual de funciones debería proporcionar de forma ordenada, la información básica de la organización.				✓				✓			✓	
6	Se supervisan los procesos en las diversas áreas para garantizar el uso adecuado de manual de funciones.				✓				✓			✓	
DIMENSIÓN 2: COMPONENTES DE CONTROL INTERNO													
7	En cuanto al ambiente de control en la empresa se implanta estrategias para mejorar la eficiencia y objetividad trazada.				✓				✓			✓	
8	La organización debería contar con un buen ambiente de control que permita proveer disciplina a través de sus normas.				✓				✓			✓	
9	Es indispensable para el personal de la organización conocer el desarrollo de ambiente de control necesario para el cumplimiento de objetivos.				✓				✓			✓	
10	En el proceso aplicado de evaluación se pudo prevenir y solucionar los riesgos en las diversas áreas de la organización.				✓				✓			✓	
11	La evaluación de riesgos puede ser el punto de partida de prevenir los riesgos en la empresa.				✓				✓			✓	
12	Es obligatorio que el personal se someta a evaluación de riesgos para medir el desempeño laboral.				✓				✓			✓	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO														
N°	DIMENSIONES / Ítems	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	Sugerencias
13	Las acciones que llevemos a cabo en las actividades de control, ayudarán a reducir los riesgos para el cumplimiento de objetivos de la organización.			✓				✓					✓	
14	Las actividades de control aplicados en la organización han ayudado eficientemente en el proceso de control interno.			✓				✓					✓	
15	La implementación de actividades de control puede garantizar la adecuada relación verbal del personal en la organización.			✓				✓					✓	
16	Con respecto a la supervisión y seguimiento ha podido disminuir la cantidad de errores y ha aumentado la productividad.			✓				✓					✓	
17	Una adecuada supervisión implica la valoración de la calidad de desempeño de personal.			✓				✓					✓	
18	Es necesario para la empresa mejorar sus actividades para mejorar la supervisión en relación al desarrollo de trabajo del personal.			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 3: COBRANZA		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
19	Debe la empresa utilizar procedimientos de cobranza para evitar las pérdidas y de este modo incrementar los ingresos.			✓				✓					✓	
20	Considera que la administración de cobranza ejerce una buena función para que las operaciones se realizan de manera eficiente.			✓				✓					✓	
21	La cobranza dependerá de las acciones que se tomen, modalidades, clase y condiciones.			✓				✓					✓	
22	Los diversos modelos de cobranza podrán ayudar en el desarrollo, en el ingreso económico y financiero de la empresa.			✓				✓					✓	
23	Ante la deficiencia en la gestión de cobranza han visto necesario recurrir al financiamiento.			✓				✓					✓	
24	Ejecuta e implementa el área responsable las diversas modalidades de cobranza en la organización.			✓				✓					✓	
25	Los responsables en la gestión de cobranza reciben la adecuada inducción y claridad de las diversas modalidades de cobranza en la empresa.			✓				✓					✓	
DIMENSIÓN 4: CRÉDITOS		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
26	Es conveniente que las políticas de crédito sean analizadas periódicamente para cambiar las estrategias de cobro.			✓				✓					✓	
27	Beneficia a la empresa conocer el historial crediticio de sus clientes para otorgamiento de créditos.			✓				✓					✓	

Anexo 3 - Matriz de consistencia

**CONTROL INTERNO Y SU ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LAS EMPRESAS DEL SECTOR
INFORMÁTICO, MIRAFLORES, AÑO 2018**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cómo el control interno se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?	Establecer como el control interno se relacionan con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.	¿El control interno se relaciona significativamente con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?		Plan de organización	Grado de responsabilidad Manual de organización y funciones	1. Tipo de estudio: el tipo de estudio es descriptivo-correlacional porque se describirá cada una de las variables correlacional porque existe una variable independiente y otra dependiente y se explicará la relación entre variable 1 y variable 2. 2. Diseño de estudio: El tipo de diseño de realizar es No Experimental, porque no manipularemos las variables.
¿El control interno dentro de la gestión de cobranza mantiene relación con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?	Determinar como el control interno dentro de su gestión de cobranza se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.	El control interno dentro de la gestión de cobranza se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.	CONTROL INTERNO	Componentes de control interno	Ambiente de control Evaluación de riesgos Actividades de control Supervisión y seguimiento	

PROBLEMA ESPECIFICO	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿El control interno junto con el análisis de crédito mantiene una relación con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018?	Determinar como el control interno junto con el análisis de crédito se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.	El control interno junto con el análisis de crédito se relaciona con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018.	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Cobranza	Cobranza normal Cobranza preventiva Cobranza administrativa Cobranza domiciliaria Políticas de crédito Historial crediticio Solvencia	3. Tipo de muestra: muestreo probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la posibilidad de ser elegidos. 4. Tamaño de muestra: La unidad de análisis se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico. 5. Técnicas e instrumentos. Variable 1: Control interno Técnica: Será la encuesta. Instrumento: Será el cuestionario que es de elaboración propia.

Nota: Elaboración propia

Anexo 4 - Acta de aprobación de originalidad de Tesis

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : de 1

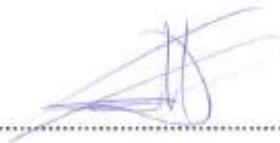
Yo, Dr. Leo Ayne, Enrique
 docente de la Facultad Contabilidad Escuela Profesional de
 de la Universidad César Vallejo (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis
 titulada

Control Interno y Administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Minijobs año 2018

del (de la) estudiante DENNIS JHON BARRANTES TORRES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

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

Lima, 15 de diciembre de 2018



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 10001932

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

Anexo 6 - Autorización de versión final de Tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
 ESCUELA DE CONTABILIDAD: MGTR MARCELO DANTE GONZALES MATOS

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Dennis Jon Barrantes Torres

INFORME TITULADO:

Control interno y administración de cuentas por cobrar
 en las empresas del sector informático, Híperbores
 año 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Contador Público

SUSTENTADO EN FECHA: 15/12/18

NOTA O MENCIÓN: 14



[Signature]
 Responsable de Investigación

EP Contabilidad UCV Lima Este

Anexo 7 - Resultado Turnitin

ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&u=1074244286&lang=es&is=&o=1156260165

feedback studio Dennis Jhon Barrantes Torres TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DENNIS BARRANTES

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universid... <small>Trabajo del estudiante</small>	14 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe <small>Punto de Internet</small>	6 %	>
3	repositorio.unen.edu.ni <small>Punto de Internet</small>	1 %	>
4	Entregado a Pontificia... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>
5	Entregado a Universid... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>
6	boletines actualizadiv... <small>Punto de Internet</small>	<1 %	>
7	Entregado a Universid... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %	>
8	www.eumed.net <small>Punto de Internet</small>	<1 %	>
9	preparatoriaauditoria.w... <small>Punto de Internet</small>	<1 %	>
10	dspace.utpl.edu.ec <small>Punto de Internet</small>	<1 %	>

Páginas: 1 de 137 Número de palabras: 24272

Text-only Report High Resolution Activado