



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control Interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, Año 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Huamanlazo Flores, Jessenia Lisisbith (ORCID: 0000-0002-2365-6083)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios por brindarme fortaleza para seguir adelante por mis objetivos y por bendecirme siempre en cada decisión que he tomado, a mis padres por inculcarme valores y brindarme siempre su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A nuestros docentes de la facultad de Ciencias Empresariales, que durante estos años nos acompañaron para lograr nuestras metas. A grandes personas que se cruzaron en mi camino en estos años, por sus consejos y brindarme su aporte óptimo durante el transcurso de mi vida universitaria.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	x
Resumen.....	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación	22
3.1.1. Enfoque.....	22
3.1.2. Tipo.....	22
3.1.3. Nivel.....	22
3.1.4. Diseño.....	22
3.1.5. Corte.....	23
3.2. Operacionalización de variables.....	23
3.3 Población, muestra y muestreo	24
3.3.1 Población	24
3.3.2 Muestra.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y	
confiabilidad 24	
3.4.1 Técnicas de recolección de datos.....	24
3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.....	25
3.4.3 Validez.....	25
3.4.4 Confiabilidad.....	26

3.5	Procedimiento.....	27
3.6	Métodos de análisis de datos	27
3.7	Aspectos éticos	28
IV	RESULTADOS.....	29
4.	Resultados descriptivos	29
4.1	Tabla de frecuencia.....	29
4.2	Tablas cruzadas.....	39
4.3	Prueba de normalidad	43
4.4	Prueba de hipótesis.....	43
4.4.1	Hipótesis general	43
4.4.2	Hipótesis específica	44
V.	DISCUSIÓN	48
VI.	CONCLUSIONES	50
VII.	RECOMENDACIONES.....	52
7.1.	Recomendaciones a la unidad de estudios	52
7.2.	Recomendaciones académicas	52
	REFERENCIAS	54
	ANEXOS.....	61

Índice de tablas

Tabla 1. Juicio de expertos - 1.....	25
Tabla 2 Juicio de expertos – 2.....	25
Tabla 3 Juicio de expertos- 3.....	26
Tabla 4. Confiabilidad de instrumento de Control Interno.....	26
Tabla 5. Confiabilidad de instrumento de Gestión de cobranzas.....	26
Tabla 6. Confiabilidad de instrumento de ambas variables.....	27
Tabla 7. Frecuencia de Control interno.....	29
Tabla 8. Frecuencia de Ambiente de control.....	30
Tabla 9. Frecuencia de Evaluación de riesgos.....	31
Tabla 10. Frecuencia de actividad de control.....	32
Tabla 11. Frecuencia de Información y comunicación.....	33
Tabla 12. Frecuencia de monitoreo.....	34
Tabla 13. Frecuencia de gestión de cobranzas.....	35
Tabla 14. Frecuencia de estrategias de cobranza.....	36
Tabla 15. Frecuencia de efectividad de cobranza.....	37
Tabla 16. Frecuencia de diseño de controles administrativos.....	38
Tabla 17. Control interno y gestión de cobranzas.....	39
Tabla 18. Control interno y estrategias de cobranzas.....	40
Tabla 19. Control interno y efectividad de cobranza.....	41
Tabla 20. Control interno y diseño de controles administrativos.....	42
Tabla 21. Pruebas de normalidad.....	43
Tabla 22. Pruebas de hipótesis general.....	44
Tabla 23. Prueba de hipótesis específica 1.....	45
Tabla 24. Prueba de hipótesis específica 2.....	46

Tabla 25. Prueba de hipótesis específica 3	47
Tabla 26. La empresa cuenta con licencias de mando que contribuyan con la transparencia institucional.....	73
Tabla 27. El gerente de la entidad establece evaluaciones apropiadas para la consecución de los objetivos institucionales.....	74
Tabla 28. La empresa cuenta con un organigrama estructurado donde cada área respeta sus funciones.....	75
Tabla 29. La empresa cuenta con recurso humano competente para asumir su función en el área de cobranzas.	76
Tabla 30. La empresa fortalece las capacidades del personal para asegurar el Control interno.	77
Tabla 31. Se cuenta con un perfil preestablecido para la contratación del personal de área cobranza.	78
Tabla 32. Se cuenta con planes de contingencia para el proceso de cobranza.....	79
Tabla 33. Se realizan indicadores de desempeño para evaluar los objetivos.	80
Tabla 34. El área de cobranzas realiza reconocimiento de los riesgos	81
Tabla 35. Se establecen soluciones rápidas para evitar que los riesgos se concreten	82
Tabla 36. La empresa actualiza sus políticas para evitar los riesgos que se generan en el área de cobranzas.	83
Tabla 37. Implementan indicadores claves para verificar el cumplimiento de las actividades.	84
Tabla 38. El personal demuestra compromiso para desarrollar las tareas de control.....	85
Tabla 39. La organización implementa un manual de procedimientos para llevar a cabo las actividades designadas.....	86

Tabla 40. El manual de procedimiento corresponde a las atribuciones del área de cobranza.....	87
Tabla 41. El personal del área de cobranzas utiliza mecanismos de seguridad para salvaguardar sus activos	88
Tabla 42. La entidad cuenta con información de calidad que es evaluada para toma de decisiones.....	89
Tabla 43. Se cuenta con pre aprobaciones para el acceso a la base de datos	90
Tabla 44. Se establecen medios de comunicación adecuados con todos los controles	91
Tabla 45. Establecen mecanismos adecuados para generar información confiable	92
Tabla 46. El personal realiza supervisión directa para una mejora continua institucional.....	93
Tabla 47. Se cuenta con un plan de evaluaciones para identificar desviaciones de los controles institucionales.....	94
Tabla 48. Se realizan evaluaciones continuas para determinar el adecuado funcionamiento de la cobranza	95
Tabla 49. La empresa realiza capacitaciones constantes para todas las áreas involucradas.....	96
Tabla 50. Se hacen frecuentemente las cobranzas a domicilio de los clientes morosos	97
Tabla 51. Implementan actualizaciones de toda la información pertinente antes de tener contacto de manera directa.....	98
Tabla 52. Se aplica la estrategia de cobranza preventiva.....	99
Tabla 53. Se establecen alertas para futuros vencimientos de las facturas emitidas.	100
Tabla 54. Se establecen medidas para proceder judicialmente con los clientes morosos	101

Tabla 55. Plantean estrategias para asumir las deficiencias que se presentan en la obtención de los resultados	102
Tabla 56. Existe una efectiva organización interna para efectuar una correcta cobranza.....	103
Tabla 57. El gerente de la empresa tiene conocimiento sobre la organización del área de cobranzas.	104
Tabla 58. Se realiza supervisión constante para los plazos de pago del servicio.....	105
Tabla 59. Implementan registros auxiliares de clientes morosos.....	106
Tabla 60. El encargado de las cobranzas utiliza canales apropiados para relacionarse con el cliente.	107
Tabla 61. Los clientes fidelizados contribuyen a la efectividad de las cobranzas.	108
Tabla 62. Se toman medidas administrativas antes de implementar acciones de cobranza	109
Tabla 63. Se plantean actividades previas antes de efectuar el cobro. ...	110
Tabla 64. Se aplican controles concurrentes de cobranza para asegurar que las actividades se están llevando correctamente.....	111
Tabla 65. Implementan manual de controles para la ejecución de las actividades en el área de cobranzas.	112

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de Control interno.....	29
Figura 2. Frecuencia de Ambiente de control	30
Figura 3. Frecuencia de Evaluación de riesgos.....	31
Figura 4. Frecuencia de actividad de control	32
Figura 5. Frecuencia de Información y comunicación.....	33
Figura 6. Frecuencia de monitoreo	34
Figura 7. Frecuencia de gestión de cobranzas	35
Figura 8. Frecuencia de estrategias de cobranza	36
Figura 9. Frecuencia de efectividad de cobranza	37
Figura 10. Frecuencia de diseño de controles administrativos	38
Figura 11. Control interno y gestión de cobranzas	39
Figura 12. Control interno y estrategias de cobranzas	40
Figura 13. Control interno y efectividad de cobranza.....	41
Figura 14. Control interno y diseño de controles administrativos.....	42
Figura 15. La empresa cuenta con líneas de mando que contribuyan con la transparencia institucional.	73
Figura 16. El gerente de la entidad establece evaluaciones apropiadas para la consecución de los objetivos institucionales.	74
Figura 17. La empresa cuenta con un organigrama estructurado donde cada área respeta sus funciones.....	75
Figura 18. La empresa cuenta con recurso humano competente para asumir su función en el área de cobranzas.	76
Figura 19. La empresa fortalece las capacidades del personal para asegurar el Control interno.	77
Figura 20. Se cuenta con un perfil preestablecido para la contratación del personal de área cobranza.	78

Figura 21. Se cuenta con planes de contingencia para el proceso de cobranza.....	79
Figura 22. Se realizan indicadores de desempeño para evaluar los objetivos.....	80
Figura 23. El área de cobranzas realiza reconocimiento de los riesgos	81
Figura 24. Se establecen soluciones rápidas para evitar que los riesgos se concreten	82
Figura 25.. La empresa actualiza sus políticas para evitar los riesgos que se generan en el área de cobranzas.	83
Figura 26. Implementan indicadores claves para verificar el cumplimiento de las actividades.	84
Figura 27. El personal demuestra compromiso para desarrollar las tareas de control.....	85
Figura 28. La organización implementa un manual de procedimientos para llevar a cabo las actividades designadas.....	86
Figura 29. El manual de procedimiento corresponde a las atribuciones del área de cobranza.....	87
Figura 30.. El personal del área de cobranzas utiliza mecanismos de seguridad para salvaguardar sus activos.....	88
Figura 31.. La entidad cuenta con información de calidad que es evaluada para toma de decisiones.....	89
Figura 32. Se cuenta con pre aprobaciones para el acceso a la base de datos	90
Figura 33. Se establecen medios de comunicación adecuados con todos los colaboradores.....	91
Figura 34. Establecen mecanismos adecuados para generar información confiable	92
Figura 35. El personal realiza supervisión directa para una mejora continua institucional.....	93

Figura 36. Se cuenta con un plan de evaluaciones para identificar desviaciones de los controles institucionales.....	94
Figura 37. Se realizan evaluaciones continuas para determinar el adecuado funcionamiento de la cobranza.	95
Figura 38. La empresa realiza capacitaciones constantes para todas las áreas involucradas.....	96
Figura 39. Se hacen frecuentemente las cobranzas a domicilio de los clientes morosos.....	97
Figura 40. Implementan actualizaciones de toda la información pertinente antes de tener contacto de manera directa.....	98
Figura 41. Se aplica la estrategia de cobranza preventiva	99
Figura 42. Se establecen alertas para futuros vencimientos de las facturas emitidas.	100
Figura 43. Se establecen medidas para proceder judicialmente con los clientes morosos.....	101
Figura 44. Plantean estrategias para asumir las deficiencias que se presentan en la obtención de los resultados.....	102
Figura 45. Existe una efectiva organización interna para efectuar una correcta cobranza.	103
Figura 46. El gerente de la empresa tiene conocimiento sobre la organización del área de cobranzas.	104
Figura 47. Se realiza supervisión constante para los plazos de pago del servicio.....	105
Figura 48. Implementan registros auxiliares de clientes morosos.	106
Figura 49. El encargado de las cobranzas utiliza canales apropiados para relacionarse con el cliente.	107
Figura 50. Los clientes fidelizados contribuyen a la efectividad de las cobranzas.	108

Figura 51. Se toman medidas administrativas antes de implementar acciones de cobranza.	109
Figura 52. Se planean actividades previas antes de efectuar el cobro.	110
Figura 53. Se aplican controles concurrentes de cobranza para asegurar que las actividades se están llevando correctamente.	111
Figura 54. Implementan manual de controles para la ejecución de las actividades en el área de cobranzas.	112

Resumen

El presente trabajo titulado Control Interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, Año 2019, cuyo objetivo fue determinar el nivel de relación entre control interno y Gestión de cobranzas, en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019. La existente investigación muestra un enfoque cuantitativo de tipo básico cuyo nivel correccional de diseño no experimental y corte transversal. La población y muestra censal es de 40 trabajadores del área de cobranza, con respecto a las técnicas de recopilación de datos se aplicó la encuesta y de instrumento se dio mediante el cuestionario. En conclusión, con respecto a la prueba general se obtuvo como resultado p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de 0.663, queda a conocer la relación directa.

Palabras clave: Control interno, gestión de cobranzas, evaluación de riesgos

Abstract

The present work titled Internal Control and Collection Management in construction companies, Santiago de Surco district, Year 2019, whose objective was to determine the level of relationship between internal control and Collection Management, in construction companies, Santiago de Surco district, year 2019. The existing research shows a quantitative approach of a basic type whose correctional level of non-experimental design and cross section. The population and census sample is 40 workers in the collection area, with respect to the data collection techniques, the survey was applied and the instrument was given through the questionnaire. In conclusion, with respect to the general test, the result was p-value (Sig.). From $0.000 < 0.05$, so the alternate hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, with a coefficient of 0.663, the direct relationship remains known.

Keyword: Internal control, collections management, risk assessment

I. INTRODUCCIÓN

La construcción ha sido de mucha importancia en la historia mundial los movimientos globales en el mercado de construcción de equipos nuevos y usados es un fuerte indicador de cómo se está prosperando las diversas economías mundiales. En el contexto de América Latina, tiene un largo camino por recorrer, tiene un gran problema en materia de productividad, por lo tanto, en términos de reservas de mano de obra calificada, inversión en el capital físico, nivel de infraestructura productiva, desarrollo de los mercados financieros, incentivos a la innovación y al desarrollo de la tecnología.

Por otro lado, en el Perú, el resultado positivo del consumo interno del cemento se reflejó de obras de construcción en unidades mineras, centros comerciales, construcción de condominios y edificios de viviendas multifamiliares. Por ende, hay un gran avance en la evolución de precios de los insumos y la tendencia de la inversión pública y privada. Sin embargo, los acontecimientos ocurridos, en el país que se vieron afectadas diferentes empresas constructoras, por el mal accionar de empresas inescrupulosas para beneficiarse ilegalmente con licitaciones fraudulentas de contrato de obras públicas, perjudica de esta forma grandemente a muchas empresas y a todo el país.

El enfoque de empresa independientemente de la magnitud de su tamaño es maximizar la productividad de sus operaciones con los recursos con los que cuenta tanto en capital monetario y humano, para lo cual busca crear directrices o normas internas a fin de concientizar a los miembros de la empresa y todos apunten hacia una misma dirección de cumplimiento de objetivos, para ello uno de los principios básicos es establecer una política empresarial con una visión y misión clara que sea comprendida por todos, a partir de la cual se debe empezar a organizar la empresa por áreas y personas responsables con sus respectivas funciones. En el contexto local muchas empresas consideran que al tener un menor capital monetario y humano no necesitan de una política empresarial ni visión y misión, empiezan a trabajar y operar en forma desordenada, es decir, no está establecido claramente las funciones de cada persona dentro de la empresa, cubriendo funciones de un área de trabajo con miembros de otras áreas, en algunos

casos esto puede ser perjudicial si la persona no está lo suficientemente preparada para cumplir con lo solicitado, además que descuidan su propio trabajo ocasionando una acumulación de trabajo. De igual forma los flujos de caja tanto de ingreso como egresos no son respetadas, en algunos casos se toma dinero de un área en específica para cubrir los gastos de otra, este punto si bien es cierto es muy común hacerlo tiene que realizarse de una forma planificada y tomarse con mucho cuidado, el factor dinero es muy importante para la empresa, pues uno de los objetivos es tener ingresos positivos y el usar un área para subsidiar otra y no ser repuesta puede generar valores negativos que a la larga no podrán ser cubiertos y esto puede llevar incluso a la quiebra de la empresa.

Otro punto importante son los pagos, mantenimientos de equipos, adquisición de activos, pago a proveedores, impuestos entre muchos otros, si no se tiene claro, identificado y documentado la empresa corre un riesgo muy grande, en algún momento el subsidio de un área a otra hace que la deuda interna se incremente y salga de control llegando incluso a que los ingresos de la empresa no logren cubrir los gastos que se tienen. Asimismo, en el área de cobranzas, de las empresas constructoras presentan un gran problema al comparecer ausencias de control, falta de planificación de gestión de cobros, falta de organización, irregularidades y carencia de arqueos de caja, falta de compromiso en los encargados de realizar los cobros por servicios prestados a empresas públicas y privadas, ya que se tienen muchas cuentas por cobrar de hace varios años. Por ende, esto complica la falta de pagos de sueldos lo cual genera incomodidad y obviamente reduce su rendimiento en la empresa; pagos al proveedor y pagos de impuestos. Los puntos indicados representan un problema significativo en muchas de las pequeñas y medianas empresas que pueden resolverse estableciendo políticas internas y desarrollando gestión integral para cada área de trabajo, al hablar de estos temas muchos empresarios lo vinculan a mayor inversión y lo dejan de lado, el objetivo es hacer entender a los empresarios que las palabras gestión, planificación y política interna, a largo plazo genera mejoras considerables para la empresa, y con ello el crecimiento de la empresa.

II. MARCO TEÓRICO

Existe investigación al respecto, entre las cuales podemos destacar a:

De la Vega (2017) En su investigación empírica respecto a la relación entre El Control Interno y la Gestión de Inventarios de la empresa Constructora Yacz Contratistas Generales S.R.L realizado en el distrito de amarilis – 2016. Tesis para la obtención del título de Contador Público de la Universidad de Huánuco. El objetivo de dicha tesis determinar de qué manera el Control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa Constructora. El proceso de investigación que se evalúa fue de enfoque cuantitativo, el nivel es descriptivo correlacional, diseño no experimental. La población con que se trabajo fue 15 trabajadores administrativos de la empresa incluido 4 personales del área de almacén. Se llegó a la conclusión que el procedimiento correcto del control interno aporta en la gestión de inventarios de la empresa Constructora YACZ Contratistas Generales S.R.L del Distrito de Amarilis - 2016. Ya que esto garantizara la solidez de la organización, siendo para ello necesario encontrar un instructivo general donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores.

Velapatiño (2017) En su investigación experimental respecto a la relación entre Control interno y Efectividad Administrativa en las empresas comercializadoras de equipos informáticos de la provincia de Huancayo. Tesis para la obtención del título de Contador Público de la Universidad Nacional del Centro del Perú. El objetivo de dicha tesis fue determinar la incidencia del control interno en la efectividad administrativa de las empresas comercializadoras de equipos informáticos de la provincia de Huancayo. El método de la investigación fue deductivo e inductivo, diseño descriptivo correlacional. La población de estudio está constituida por todas las empresas comercializadoras de equipos informáticos de la provincia de Huancayo, siendo el número total de 34. Se concluyó el uso correcto de los tipos de control interno hace que sea más fácil para los ejecutivos medir y evaluar la mejora productiva y poderosa de las actividades. Esto se debe a la forma en que los responsables de la dirección de las organizaciones de comercializadoras de equipos informáticos realizan los controles de manera empírica, no hay un

control interno encapsulado en las normas, reglas o pautas; el personal tampoco es consciente de lo significativo que es esto.

Hurtado (2017) en su investigación empírica respecto a la interrelación Control interno -Gestión de créditos y cobranzas en la oficina de mi Banco Cutervo Cajamarca 2017. (Tesis para la obtención del título de Contador Público de la Universidad privada Telesup), Cuyo objetivo fue determinar la relación entre Control Interno y Gestión de Créditos de Cobranzas en la Oficina de Mi banco Cutervo Cajamarca 2017. El proceso de investigación que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental. La población fueron 30 trabajadores de la empresa financiera Mi banco. La conclusión fue que existe una buena relación entre el control interno y gestión de créditos y cobranzas, debido a que se evidenciaron procesos eficientes en diferentes áreas de dicha entidad.

Araujo (2018) En su investigación empírica respecto a la relación entre Control Interno y la gestión del proceso presupuestal en el Instituto Nacional de Estadística e Informática- 2015. Para la obtención del grado académico de maestro en ciencias fiscalizadoras especializado en Auditoría gubernamental de la Universidad Nacional del Callao. El objetivo de dicha tesis fue establecer relación entre el control interno y la gestión del proceso presupuestal del Instituto Nacional de estadística e informática-2015. El método de investigación por su naturaleza es descriptivo- explicativo, de diseño no experimental y corte transversal. La población de estudio está constituida por los servidores de la oficina técnica de presupuesto, planificación y cooperación. Se concluye que existe interrelación del control interno y la gestión documentaria en el proceso presupuestal del Instituto Nacional de Estadística e Informática -2015. Por lo mismo, se colige que el factor humano asume un rol preponderante en la implementación del control interno, determinándose que la misma no está concluido en el Instituto Nacional de Estadística e Informática.

Casimiro (2018) En su investigación empírica respecto a la relación entre Control interno y la Gestión de cobranzas en las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018. Para la obtención del título de Contador Público, de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo es determinar de

qué manera el Control Interno se relaciona con la gestión de cobranzas en las empresas industriales maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018. El nivel de investigación que se utilizó fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo. La población con que se trabajó está constituida por cinco empresas industriales dedicadas al rubro de Maquilador, cada empresa cuenta con nueve trabajadores, obteniendo como población a 45 personas. Finalmente se concluye que el control Interno se interrelaciona de manera positiva con la Gestión de Cobranza en las empresas industriales mostrando así que las entidades que cuentan con un control eficaz puedan realizar un seguimiento adecuado a las cobranzas antes de sus fechas de vencimiento y poder enviar la alerta respectiva al cliente.

Existen investigaciones internacionales al respecto, entre las cuales podemos destacar a:

Vera (2013) En su investigación empírica respecto a la relación entre *Gestión* de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011. Tesis para la obtención del título de ingeniera comercial de la Universidad Internacional del Ecuador. El objetivo es elaborar un modelo de gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha. El proceso de investigación que tuvo fue investigación cuantitativa y cualitativa. Se concluyó que se deberá incorporar un notificador y un recaudador, estas personas serán un aporte fundamental para poder cumplir con las entregas de notificaciones y búsqueda de los clientes deudores.

Villalta (2015) En su investigación empírica respecto a la relación entre Control Interno y niveles de riesgo en la sección Contabilidad de APG. Tesis para la obtención del título de Contador Público de la Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo diseñar una matriz de riesgo en la Sección Contabilidad, para verificar el aplicativo de las normas de control interno y su incidencia. El proceso de investigación que tuvo fue diseño de investigación a seguir es el no experimental de tipo exploratoria. La población con que trabajó fue siete trabajadores inmersos en el área contable. Se concluyó que la empresa no cuenta con una sólida cultura de control; la comunicación es de suma importancia en todos los aspectos de nuestra vida, para poder realizar un buen trabajo en equipo, se debe derivar a cada

personal sus funciones y tengan claro el objetivo de la empresa, para así llegar a la meta y generar ganancia para el beneficio de todos.

Chiluisa (2016) En su investigación empírica respecto a la relación entre Manual de Control interno y Políticas contables para la empresa Kontrolec. Tesis para la obtención del grado de licenciado en Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo de dicha tesis fue proporcionar un manual de control interno y políticas contables, basado en las normas legales vigentes, a través de procedimientos adecuados a la actividad que realiza la empresa, para mejorar el registro de la información, documentación y análisis contable, así como de sus operaciones en general. Se concluyó que aplicar normas, procedimientos, políticas contribuye a que exista la seguridad de tener bien resguardados los activos y patrimonio de toda entidad; para de esta forma apuntar a los objetivos planteados.

Arboleda (2019) En su investigación empírica respecto a la relación entre Auditoría de Gestión al departamento de Crédito y Cobranzas de la cooperativa de ahorro y crédito pequeña empresa de Pastaza Ltda. Tesis para la obtención del grado de Ingeniería en contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. El objetivo de dicha tesis fue Aplicar una Auditoria de Gestión con el propósito de emitir recomendaciones que ayuden a la toma de decisiones dentro del departamento de Crédito y Cobranzas. El proceso de investigación que se utilizó enfoque cuantitativo, investigación descriptiva. La población con que se trabajó son 20 empleados que trabajan en el departamento. Se concluyó que establecer de manera formal los procedimientos y tener una buena comunicación con el personal los llevara a tener una eficiente gestión dentro de la entidad. Debe existir una buena una buena estructura para dirigir funciones del personal para que no existan problemas en cuanto al cumplimiento de obligaciones que cada uno debe realizar, lo que significa el retraso de los procesos, actividades y operaciones que se realizan dentro del mismo.

Ramírez (2016) En su investigación empírica respecto a la relación entre Modelo de crédito- cobranza y gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos. Tesis para la obtención del título de ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoria y Financiera de la

Universidad Regional Autónoma de los Andes. Tuvo como objetivo diseñar un modelo de crédito- cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa “Comercial Facilito” en la Parroquia Patricia Pilar. El proceso de investigación que tuvo fue enfoque Cuantitativo y de tipo explicativa.

El marco teórico de los temas abordados incluye el marco histórico, la conceptualización y los modelos teóricos, en los siguientes términos:

Fonseca (2011) establece:

A lo largo del tiempo, el ser humano ha usado diferentes artefactos para intentar revisar el tiempo. Según lo indicado por las fuentes egipcias, el avance humano egipcio fabricó el Obelisco en la ciudad de Lunu, en el extremo este de El Cairo, y encontró un pequeño reloj basado en el sol. En el lado opuesto del mundo, los mayas hicieron el horario de Tzolkin para anticipar la entrada de los aguaceros y los incas construyeron el monumento de piedra conocido como Intihuatana en las estatuas de Machu Picchu con el fin de controlar los ciclos rurales. Siglos más tarde, en la Edad Media, el Homo Sapiens siguió buscando un instrumento para medir con precisión el tiempo, hasta que su creatividad le hizo inventar el reloj mecánico, pero no fue hasta la revelación de movimientos pendulares con Galileo y su aplicación pragmática por parte de los holandeses Huygens. El reloj funcionó por Salomon Coster, que recientemente tuvo la opción de cuantificar con precisión el tiempo. Esta maravillosa creación sirvió a lo largo de la Revolución Industrial para forzar el control de largos períodos de tiempo de trabajo. La forma de filtrar la modificación de las actividades presupuestarias en las sustancias se ve de inmediato en la sociedad post-mecánica. Uno de los instrumentos principales que llenaría esto sería el control interno creado en la mitad principal del ciclo XX, de ahora en adelante, esta contabilidad estaría conectada por contadores autónomos para el examen de los informes fiscales de las organizaciones. La comprensión del Control interno es un componente básico para el buen funcionamiento de las organizaciones. En 1980 no hubo variedades en el desarrollo del Control Interno, con la excepción del informe organizado por la comisión Treadway que examinó los motivos de los informes relacionados con dinero falso organizados por organizaciones abiertas. En los años 90, fue el momento de situar el control interno, debido a la forma en que se declararon pocas investigaciones entre ellas: Marco

Integrado del Control Interno, en 1992 Guía del Control Interno, en 1995 Cobit; en 1996, se presentó referencia para los marcos de control interno en las asociaciones bancarias. Un poco más tarde, en 1998, se dio a conocer la Gestión de riesgos corporativos en 2004, la Guía COSO para pequeñas organizaciones abiertas y en 2006 se realizó la Guía de Monitoreo de los Sistemas de Control Interno.

Portal (2016) establece:

El control interno es un procedimiento de carácter preventivo y tiene como objetivo principal de brindar una seguridad razonable a las actividades organizacionales, están encaminadas al logro de los objetivos y metas, así como proteger el cumplimiento del marco jurídico aplicable y salvaguardar los recursos públicos. Los sistemas de control interno funcionan como la disposición que engloba y da sentido a las actividades diarias de las organizaciones, se trata de una serie de prácticas señaladas por la alta dirección y que deben ser adoptadas de manera cotidiana por todo el personal.

Gonzales (2016) nos indica que:

El control interno reconoce la disposición jerárquica y todas las estrategias y medidas sincronizadas, recibidas por un elemento con el objetivo de crear: productividad operacional y cumplimiento de los principios establecidos por la junta, verificar la precisión y la calidad inquebrantable de la información contable, proteger los recursos y buscar después de la transparencia.

Tobar, Del Brío y De Miguel (2017) mencionan que:

Dentro de los componentes del control, la guía en general y la de mercado de valores en particular de protecciones específicamente, y la meticulosidad en su aplicación, se han desarrollado entre los factores exógenos más pertinentes en relación con el control de datos de alto nivel entre expertos y otros especialistas del mercado. En este sentido los órganos de control de la mayoría de los mercados han guiado sus esfuerzos para contrarrestar, explorar y respaldar la solicitud de intercambio de información privilegiada para garantizar un tratamiento razonable e imparcial de los inversores y mantener una distancia estratégica del desmoronamiento de la confianza en los sectores empresariales.

Isaza (2014) Nos menciona que:

Se entiende por Control interno al marco incorporado por el plan jerárquico y la disposición de los componentes, planes, técnicas, estándares, estrategias y componentes de verificación y evaluación, incluidos en un elemento, a fin de garantizar seguridad a todos los ejercicios, actividades como la organización de los datos; se completan según las pautas constitucionales y legales en el poder dentro de los enfoques elaborados por la administración y en función de los objetivos o destinos establecidos. El modelo internacional del control integral se estableció para apoyar a la dirección de un mejor control en una entidad, se establece en la teoría de la Auditoría, a partir de las premisas establecidas. Este modelo incorpora la identificación de las contingencias internos y externos o peligros relacionados con el cambio, por otro lado, la planificación es un componente que de suma importancia en toda organización y se debe tener siempre en cuenta para el avance de las entidades, para de esta forma evitarnos fraudes.

Vega, Nieves y Pérez (2017) nos mencionan:

El control interno es fundamental para la correcta utilización de la estrategia, mejorando la dirección y el compromiso. Su principal objetivo, hacer que las condiciones para el uso del método de evaluación, con la constitución de la reunión de trabajo, la afirmación de las condiciones iniciales, la representación del elemento y construir los procedimientos claves para construir la aprobación de la metodología solo en cuanto a potenciar la familiarización con sus particularidades y permitir un mayor acercamiento con su cultura financiera.

Melendez (2016) manifiesta que:

El Control interno, según lo indicado por Coso 2013, es un procedimiento eficaz por el órgano rector, la administración y el resto del personal de una entidad, estructurado para brindar veracidad, un nivel razonable de seguridad con respecto al cumplimiento los destinos identificados con tareas, datos y consistencia.

Álvarez (2016) hace referencia que:

Un procedimiento deliberado que comprende, distingue, decide y direcciona los problemas aplicables de los controles ejecutados en el elemento e incorpora la confirmación del plan, la mejora y la tarea, la adecuación operacional, son exitosos,

productivos, evitan y Peligro de errores materiales, errores o extorsiones que pueden influir en los informes fiscales cuya razón de ser es cuantificar la dimensión de certeza que se puede mantener en los controles.

Sanabria , Sanabria (2018) Demuestran que:

El control interno es un componente básico para el control de activos en cualquier elemento, particularmente en todos los nuevos estados de la economía mundial, ya que existe un nivel de aptitud más notable entre ellos, por lo que el control es productivo, vital para salvaguardar los activos. Por lo que se hace necesario el control eficiente de los recursos como un mecanismo interno de gestión que no dependa solo de comprobaciones externas.

Apaza (2015) indica que:

Incorporar el plan de asociación y todas las técnicas y estrategias que se facilitan en una empresa para proteger sus beneficios, confirmar la precisión y confiabilidad de los datos relacionados con el dinero, otorgar eficiencia y viabilidad operacional y elevan la adherencia a los enfoques, avalado por la organización.

Granda (2016) nos manifiesta que:

Una estrategia de métodos para los cuales la dirección se lleva a cabo, de la misma manera que cualquier de los dispositivos que se usó para supervisar y tratar una tarea general. Para empezar, el sistema al que alude, confiable y actualizado para el uso de los ejecutivos. Además, tiene el objetivo y estos se crean dentro de las estrategias de configuración, finalmente el Control Interno garantiza la confiabilidad y evita que las organizaciones estén sujetos a los peligros o fraudes.

Rojas (2013) Hace referencia que:

Incorporar, entre las diferentes perspectivas, el control presupuestario, los costos estándar, los datos ocasionales sobre las tareas, el examen fáctico, el personal que prepara los programas, la revisión en sus diversas articulaciones y modalidades: reflexiona sobre los tiempos y desarrollos, el control de calidad en el campo, de producción de mercancías y empresas.

Sánchez, Alvarado (2014) infiere que:

La ejecución del marco de Control interno es un resultado del tamaño de las unidades financieras y la imprevisibilidad de sus asociaciones, lo que ha provocado la inconcebibilidad funcional de hacer una evaluación persistente y exhaustiva del control, todas las cosas consideradas y medidas de la asociación por parte de los propietarios y ejecutivos del equivalente.

Flores (2017) menciona que:

Para que un control sea exitoso, no exclusivamente si se deben analizar las variedades entre lo genuino y lo planificado, sin embargo, la junta debe tomar medidas correctivas y relevantes y de esta manera controlar estas medidas para verificar si se han ajustado. Para hacer esto, se debe coordinar: reunión de los jefes requeridos para decidir sobre las medidas correctivas que deben tomarse; En la reunión, se debe establecer la fecha en la que se controlará la eficacia de las medidas.

Leigh (2018) nos menciona que:

El riesgo de control es una función de la efectividad del diseño, la implementación y el mantenimiento del control interno por parte de la administración para abordar el riesgo identificado que amenaza el logro de los objetivos de la entidad relevantes para la preparación y presentación de los estados financieros. Sin embargo, el control interno, a pesar de que está bien diseñado y operado, solo puede reducir, pero no eliminar, los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a las limitaciones inherentes del control interno.

Vega, Lao, y Nieves (2017) menciona que:

La incertidumbre de las situaciones actuales en la que se desarrolla la actividad empresarial, con la necesidad de reaccionar satisfactoriamente a los cambios continuos y las cambiantes demandas de los clientes, implica un cambio notable en los negocios. El trabajo del control interno es básico en este sentido, por ende, el procedimiento de administración contribuye a la mejora continua para el beneficio constante de las organizaciones.

Dentro de los modelos teoricos podemos discutir:

Estupiñán (2015) nos indica que:

El modelo COSO I, los puntos mencionados a continuación, aluden al acto de nuevas estrategias para evaluar el control interno mediante el cual la capacidad de revisión interna pretende mejorar la viabilidad de su capacidad y, posteriormente, ofrecer administraciones cada vez más competentes, con un valor adicional. Según el marco Conceptual existen cinco componentes: Ambiente de control; La organización demuestra compromiso por la entidad y valores éticos y políticas, para ejercer una supervisión de desarrollo y rendimiento. Evaluación de riesgos; teniendo los objetivos establecidos se pueden llegar a identificar los problemas o inconformidades que podrían llegar afectar los planes propuestos. Actividad de control; Implementan y se desarrolla actividades de control que contribuyan a la moderación de riesgos para el logro de los objetivos expuestos. Comunicación e información; La entidad obtiene y usa información real, clara, precisa y de calidad para apoyar el funcionamiento del Control interno, supervisión o monitoreo; La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas para verificar si se está llevando un excelente control.

Ames (2014) indica que:

Según el informe COSO; un procedimiento convincente en una entidad por parte del cuerpo principal de accionistas, los ejecutivos y otra fuerza de trabajo asignada para dar una certeza razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos.

según Mota, Antonio y Xavier (2018) nos indica que:

Es esencial identificar los elementos creados por la contabilidad que son pertinentes al proceso de la toma de decisiones y por lo tanto gestionar y llevarlos de la mejor manera. La importancia de las competencias contables y otros elementos en el desempeño de la empresa se espera que entiendan cuáles son los principales puntos abordados por las empresas como los factores primordiales a la eficacia de su resultado y, a través de los modelos de gestión, demostrar la importancia del mismo como ayuda para el éxito empresarial en el proceso de toma de decisiones en el ámbito de las micro y pequeñas empresas. Siendo esta la situación, planeamos contribuir con la micro y pequeña son importantes en el contexto del desarrollo nacional y mundial.

A continuación, presento, el marco teórico de Gestión de cobranzas; abarcando el origen, definición y modelos teóricos.

Morales, Morales (2014) menciona que:

La moneda aparece en Grecia alrededor del año 687 a.C. La presentación de la moneda modificada en Grecia, la rutina monetaria construida desde hace cientos de años. En el año 594, Solón santificó la calidad inigualable del comerciante en Atenas y aprobó el avance con entusiasmo, sin establecer puntos de confinamiento a la tasa, haciendo de esta ciudad la capital del dominio mediterráneo. Los sacerdotes de Uruk fueron los principales financieros conocidos, ya que el santuario recibió las bendiciones estándar y las contribuciones periódicas del jefe de la tribu, al igual que las personas codician el obtener un apoyo increíble. Tenía activos impresionantes para hacer productivos al obtener créditos. El santuario prestó granos al entusiasmo de los agricultores y vendedores en la región; además, ofreció avances a los cautivos para compensar a sí mismos y a los guerreros caídos, los detenidos para ser liberados. Los judíos estaban ocupados con el comercio de efectivo y a préstamos con intereses, a pesar del hecho de que la iglesia cristiana no permitía el crédito ya que ofrecía ascender a la usura, a pesar del hecho de que los judíos no notaban esta exclusión y se beneficiaban de la complicidad implícita de los especialistas que les permitieron realizar estos ejercicios. En cuanto a los créditos verificados, los judíos establecieron las condiciones de trabajo, motivados por las ideas del Talmud y las necesidades funcionales. Las asociaciones de hoy enfrentan diferentes problemas en relación con sus fondos, una parte de los puntos de vista que deben considerar es, si su límite introducido es satisfactorio, se configurarán para lo que el cliente solicite, probablemente cumplirán con el mercado, su capacidad de venta es la idónea, la recuperación de cobranza es rápida.

Morales, Morales (2014) indica que:

La cobranza es la actividad que funciona para recuperar las obligaciones en las primeras incidencias de incumplimiento, donde la organización aún debe continuar con su asociación comercial con el cliente, ya que aún existe la posibilidad de que trabajen juntos de manera remunerada. Las cuentas por cobrar son créditos que se entregan fundamentalmente mediante la liquidación de los productos o

servicios prestados que se entregan a los compradores, donde los documentos para el intercambio son el registro de solicitud de compra realizada por el cliente o el contrato de compra y venta, la verificación del recibo del producto o servicio que se ha recibido al comprador. Los registros de los documentos por cobrar y en gran medida se originan a partir de los registros por cobrar del prestatario, y además firman o reconocen los informes, a través de los cuales se resuelve el derecho exigente que se registra en ellos.

De Alencar, Pimentel (2016) menciona que:

La gestión pública con mira al ciudadano representa una de las conquistas anheladas desde el inicio de la reforma gerencial del Estado. La finalidad de contribuir a la calidad de los servicios públicos hizo que el gobierno federal adopte un modelo de excelencia en gestión reconocido también en las organizaciones privadas. Este modelo, adaptado para la administración pública, preconiza todas las peculiaridades inherentes al poder público en lo que concierne al ciudadano, tal como la generación de valor para la sociedad, en lugar del lucro financiero.

Cárdenas, Velasco (2014) manifiesta que:

La sostenibilidad financiera, está relacionada con el dinero de la organización, para la capacidad de trabajar, desarrollarse, buscando mantener la igualdad de sus activos y pasivos en una situación interna y externa asegurando la liquidez y rentabilidad. De esta forma se debe implementar a corto plazo políticas de cobranza que permitan optimizar el capital financiero, y realizar controles efectivos, eficientes para una operación frente a las ventas de servicio. Por ende, se debe establecer lineamientos internos en la entidad como: contratación de personal calificado, y que cumpla con los requisitos que se establecen, crear un reglamento interno de cartera en la que se establezca claramente los mecanismos de facturación y cobranza, políticas de recuperación de cartera.

Montaño (2014) indica que:

La gestión de cobros consiste en la intermediación ofrecida por una entidad financiera para el cobro de efectos. En este caso está no anticipa a su cliente el importe de dicho efecto, sino que únicamente se limita a cobrar los que previamente le han sido entregados, cuando llega el momento del vencimiento. La tesorería se

dirige a la organización en la que se supervisan las tareas, corriente fiscal, con plazos y recibos iniciados en la progresión real de mercancías y empresas. Para que no haya decepciones en su administración, resultaría en no tener la opción de administrar los intercambios a plazos, los administradores de las organizaciones utilizan ciertos informes de acumulación y plazos para la mejor administración posible de tesorería.

Fierro, Fierro (2015) revela que:

Los registros y reportes por cobrar hablan de los derechos para garantizar dinero o diferentes productos y empresas, debido a los avances y las diferentes tareas que utiliza una tarjeta de crédito. Los registros y archivos por cobrar a los clientes, representantes, socios monetarios, propietarios, jefes, aquellos identificados con deberes, los que comenzaron en intercambios fuera del curso común de negocios y otras ideas importantes deben registrarse de forma independiente.

Besteiro, Mazarracín, (2016) menciona que:

Las deudas comerciales son las que surgen al realizar las operaciones que constituyen el ciclo de explotación de la empresa: deudas con los proveedores por las compras de mercadería, materias primas y otros aprovisionamiento y acreedores por la prestación de servicios; estén documentados o no con letras de cambio.

Rodés (2014) indica que:

El análisis de los estados financieros permite a terceras personas que pueda estar interesadas el conocimiento profundo de la situación en que se encuentra la empresa, como bancos, proveedores, clientes, accionistas, la administración pública.

Sánchez y Tarodo (2015) manifiesta que:

las familias tratan de controlar y planear sus gastos e ingresos teniendo en cuenta que no deben gastar más de lo que ingresan y que pueden ahorrar determinadas cantidades de dinero para gastos imprevistos. Si las familias realizan este tipo de control, las empresas deberán hacerlo también.

Canchari (2017) menciona que:

La organización como sustancia monetaria tiene como objetivo central ofrecer bienes y servicios que la persona demanda. En el caso específico de las organizaciones de gestión empapadas en el marco empresarial, su objetivo esencial es obtener beneficios, buscando cada vez más su amplificación. Cada negocio confiablemente busca una utilidad más notable, intentando localizar la mejor realización monetaria y social que ofrece el mercado.

Forsyth (2017) afirma que:

Para que una organización tenga un incentivo estable más adelante, debe buscar garantizar su congruencia después de algún tiempo. Esto incluye una organización suficiente de la fuente de los activos con los que se realizarán las inversiones, el término en el que dichos activos terminarán, el objetivo de las empresas y el desarrollo de estos. El efectivo que permite inversiones de financiamiento se origina en varios grupos, el caso más innegable y más básico es el punto en el que los inversionistas se comprometen principalmente con dinero real o mediante algún beneficio importante para la organización.

Aliaga (2015) menciona que:

La ejecución de la gestión y la consiguiente adquisición de resultados se pueden resolver, influir o afectar no solo por la razón caracterizada por dicha junta y la dimensión de la incansable conexión, sino también por diferentes componentes entre los que se destaca: los activos accesibles como Aportes para la ejecución de la actividad, los principios de la procedimientos.

Herz (2018) menciona:

Las cuentas por cobrar son derechos requeridos para reunir dinero en efectivo, que la organización tiene con terceros resultantes que se producen debido a sus propios intercambios, es decir se ocupa de actividades realizadas por la organización.

Jiménez (2017) afirma que:

El flujo de caja es un instrumento excepcionalmente valioso y esencial para supervisar el efectivo de una empresa u organización, analizar el salario o los

costos monetarios, fomenta la comprensión de nuestro negocio, nos permite verificar si estamos ganando o perdiendo durante días o meses; Al decidir el pago o los costos, podemos pensar en nuestros beneficios con los que se pueden establecer medidas de restauración, disminuir los costos y elevar los ingresos que serán una parte del logro del negocio.

Haddad y Merola (2018) nos indica que:

El termino educación financiera tiene como finalidad a traves del conocimiento las finanzas individuales, equidad presupuestaria; afirma que la educación financiera es basica para el desarrollo del consumidor y para el presupuesto individual ya que ayuda en la administración de su pago expande la comprensión y explica la importancia de como ahorrar y como invertir dinero. La organización de presupuesto por lo tanto es una etapa de planificación financiera que contribuira a que los proyectos se concreten.

De Lima, Consenza y Llena (2015) mencionan que:

Las empresas no son simplemente son una lucha de individuos por obtener ganancias, son un sistema que proporciona bienes y servicios; las empresas deben tener como valor institucional la etica, y brindar bienestar. Las organizaciones con mas valor notable son las que coordinan efectivamente, fomentan la fidelización, trato razonable a todos sus clientes, todo mediante un esfuerzo constante.

Wakabayashi y Merzthal (2015) nos indican que:

El desarrollo de estrategias a través de marcos innovadores que fomentan el trabajo diario en las dimensiones operativas, al igual que la implementación de soluciones analíticas, para los niveles gerenciales, que fomentan la comprensión de realizar un adecuado trabajo a nivel de todas las areas para de esta forma brindar una calidad de servicio, el cliente quede satisfecho con el trabajo realizado y de esta forma realizar los cobros a tiempo.

Dentro de los modelos teoricos podemos discutir la organización y gestión de cobranzas en diferentes empresas han sido frecuentemente influenciada, debido a la ausencia del compromiso , el control y la responsabilidad, esto se debe a que

la instrucción que tenemos en Perú sobre fondos es muy pauperrima, se evalúa que una gran parte de los individuos actúan por su propia tendencia de criterio y falta de cultura financiera.

Según Canto, Palacín y Di Pietro (2016) indica que:

La situación económica de un país tiene un impacto en el crédito comercial que se obtiene, pero además se permite a los clientes. La tarea del crédito comercial permitido es importante, especialmente en medio de una emergencia, dado que el aplazamiento en las acumulaciones de clientes podría causar una expansión en el peso monetario de organizaciones específicas. Del mismo modo, también puede asumir un método para transmitir agravaciones entre organizaciones, en la medida en que ocurran los incumplimientos de los clientes.

Dantas, Barros y Ramos (2018) mencionan que:

La estructura teórica de la contabilidad, atestigua que la información contable es preparada y se muestra a usuarios externos e internos cuando todo está dicho para de esta forma realizar una correcta toma de decisiones, dando datos que son útiles para hacer Opciones y valoraciones monetarias por parte de los usuarios, no obstante, independientemente de si utiliza los estándares y directrices de contabilidad con precisión, de manera confiable habrá espacio para la actividad del juicio de los preparadores de los estados financieros y de el reconocimiento de evaluaciones y previsiones por parte de los gestores.

Guerrero, Marín y Bonilla (2018) nos manifiesta que:

La implementación de un sistema de ERP permite disminuir el tiempo necesario para diseccionar y crear informes de gestión; de las cuales generan beneficios para cada area correspondiente para proveedores; mejorar y crear diferenciación de productos, mejorar la relación de la organización. Operaciones y logistica; mejorar la interacción asertiva con el cliente-empresa. Finanzas; viabilidad en datos relacionados con el dinero, efectiva información financiera para la rapida toma de decisiones. Recursos humanos; priorizar la mejora del trabajador, entrenamiento y desarrollo constante.

Saavedra y Loé (2018) nos manifiestan que:

El flujo de efectivo pueden hacer que una organización perdure o se rompa; esa es la razón por la que se tiene que controlar el saldo de dinero y las corrientes de dinero. En el momento en que el empresario se enfrenta a una falta de dinero, recurre a fondos propios, aplaza las cuotas a los proveedores o representantes, acelera la cobranza de cartera, y así sucesivamente. Para mantenerse alejado de estos problemas, las PYMES deben construir destinos claros y sólidos: no trabajar con una sola organización financiera, anticiparse y prever necesidades, realizar ejecuciones transparentes.

Escobar, Arias , Molina y Arango (2013) mencionan que:

Los flujo de efectivo son un instrumento importante para la ayuda del liderazgo básico en las asociaciones, ya que las decisiones que se toman dependen de la liquidez, el desarrollo y su duración en un entorno competitivo. Del mismo modo, a partir de los flujos, los elementos relacionados con el dinero se basan en la opción de otorgar activos a las organizaciones para su empresa y tarea; de esta manera, los flujos de dinero resultaron ser tanto más un dispositivo administrativo que un información financiera que arroja datos de contabilidad. Más aún, en la medida en que la consecuencia del equivalente pueda identificarse con la condición monetaria, las elecciones que se tomen allí tendrán una premisa más prominente para tratar de decidir la forma en que la organización debe tomar según lo indicado las decisiones correctas, por los diversos encargados con el entorno que se trabaja.

Los problemas formulados reflejan la realidad problemática y están planteados en base a la matriz de operacionalización de las variables.

Cuál es el nivel de relación entre Control Interno y gestión de cobranzas, en empresas constructoras, Distrito de Santiago de Surco, ¿Año 2019?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es el nivel de relación entre Control interno y estrategias de cobranza, en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019?

¿Cuál es el nivel de relación entre control interno y la efectividad de cobranzas, en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019?

¿Cuál es el nivel de relación entre control interno y el diseño de controles administrativos, en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019?

En la presente investigación se empleó la justificación práctica, que a continuación se refiere:

La presente investigación contribuirá a realizarse en términos verídicos y reales en las empresas constructoras, periodo 2019, ya que con ello podrán tener un mejor conocimiento para reflejar el plan organizacional del Control interno, por ende, cumplir sus objetivos y facilitar una gestión de cobranzas efectiva, donde todo el personal se sienta comprometido y se desarrollen estrategias de cobranzas para el beneficio de toda la entidad. Toda empresa independiente tiene como propósito maximizar sus ganancias, para lo cual busca crear directrices o normas internas a fin de concientizar a los miembros de la empresa y todos apunten hacia una misma dirección de cumplimiento de objetivos, para ello uno de los principios básicos es establecer una política empresarial con una visión y misión clara que sea comprendida por todos. En este sentido el un control interno en las empresas se considera importante en el giro del negocio, ya que es un componente principal para la revisión de cómo está avanzando la entidad.

En la evolución del estudio de investigación se empleó la justificación teórica, que a continuación se refiere:

La presente investigación es de total importancia ya que nos permitirá examinar la importancia del control interno para generar beneficios y mejorar el rendimiento en las empresas constructoras durante el periodo 2019, por lo cual está investigando destacará los conceptos, teorías y significado durante el periodo de análisis del desarrollo de la investigación.

En la evolución del estudio de investigación se empleó la justificación metodológica, que a continuación se refiere:

La justificación metodológica de la investigación es proponer las mejores estrategias para incrementar la eficiencia del Control interno, buscando promover la transparencia en las operaciones de la entidad, así como la calidad de los servicios públicos que brindan, fomentando y desarrollando la práctica de los valores institucionales.

En la presente investigación se hacen presunciones que se realiza acerca de los resultados que se obtiene de esta forma se plantearon las siguientes hipótesis:

Existe relación entre el Control Interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

El control interno se relaciona con las estrategias de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

El control interno se relaciona con la efectividad de cobranza, en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

El control interno se relaciona con el diseño de controles administrativos, en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Para la presente investigación determino todo aquello que se quiere alcanzar, para ello se planteó los siguientes objetivos:

Determinar el nivel de relación entre control interno y Gestión de cobranzas, en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.

Los objetivos específicos son los siguientes:

Determinar el nivel de relación entre Control Interno y estrategias de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Determinar el nivel de relación entre Control interno y la efectividad de cobranza, en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.

Determinar el nivel de relación entre Control interno y diseño de controles administrativos, en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque.

La siguiente investigación perseguirá un panorama cuantitativo ya que se emplea parámetros medibles, cuantitativas y la percepción de datos que se argumenta en esta comprobación. Conjuntamente se pone a experimento hipótesis que presentan las derivaciones en base a técnicas estadísticas.

Hernández , Fernández y Baptista (2014) nos indica que la metodología cuantitativa utiliza la recopilación de información para probar las especulaciones que dependen de la estimación numérica y la investigación medible, a fin de construir estándares de conducta personal e hipótesis de prueba.

3.1.2. Tipo.

El modelo de la actual investigación es esencial, ya que está vinculando con la expansión y el desarrollo de la visión lógica que coincide con las circunstancias de las variables, Control Interno y Gestión de cobranzas.

3.1.3. Nivel.

El nivel que se emplea es Correlacional, debido que solo se calculará el grado de relación a asociarse cada una de las variables: Control interno de y Gestión de cobranzas, a su vez intentará manifestar a las incógnitas que se formulan en la presente investigación.

Hernández, Fernández y Baptista, (2014) este tipo de estudio plantea conocer la relación o el nivel de afinación que existe al menos en dos factores en un entorno específico.

3.1.4. Diseño.

La actual investigación contiene, el diseño de exploración que se empleara en el esquema no experimental, debido a que no existe desvirtuando en forma deliberando las variables, es decir no tendemos a manipular las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que la investigación en mención fue de diseño no experimental es un estudio que se realiza sin la maniobra deliberada de variables y en los que solo se observan. (p.152)

3.1.5. Corte.

La presente investigación fue de corte transversal, ya que su propósito fue describir las variables y se da en un solo momento.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que recogen datos en un solo instante, en un tiempo único. Su propósito es delinear variables y analizar su incidencia e inteligencia en un momento dado.

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Control Interno

COSO, establece al control interno como un procedimiento, realizado por el personal directivo superior, la organización fundamental del elemento destinado a brindar una seguridad razonable en relación con el cumplimiento de los destinos de la asociación, tales objetivos son la viabilidad y la productividad de las tareas; Calidad inquebrantable de los datos con la utilización de los segmentos; consistencia con lineamientos y compromisos; Y escudo de ventajas.

Dimensión 1: Ambiente de control

Dimensión 2: Evaluación de riesgos

Dimensión 3: Actividad de control

Dimensión 4: Información y comunicación

Dimensión 5: Monitoreo

Variable 2: Gestión de Cobranzas

Consiste en hacer la acumulación de créditos a favor de la entidad, la supervisión y el control de la cartera de clientes que certifica el éxito y el apoyo de aumento convincente; desarrollar metodologías y controles regulatorios para la recuperación de los registros por cobrar.

Dimensión 1: Estrategias de cobranza.

Dimensión 2: Efectividad de cobranza.

Dimensión 3: Diseño de controles administrativos.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Vara (2008) la población se define como el conjunto de personas que comparten al menos una propiedad para todos los propósitos, están en un espacio o región y varían a lo largo del tiempo.

La población para esta investigación está constituida por 14 empresas constructoras de Santiago de Surco, de las cuales se tomaron aquellos trabajadores que se encuentran en el área de cobranza, entre asistentes y jefe de área; a 8 empresas se encuestó a 3 trabajadores por cada empresa, por otro lado, a 4 empresas, se encuestó a 2 personales y por último a 2 empresas se encuestó a 4 trabajadores, obteniendo así mi población de 40 trabajadores del área de cobranzas, durante el año 2019. En tal sentido la población es de carácter finita, porque se puede contar a todos los elementos que participarán en dicho estudio.

3.3.2 Muestra.

Según Vara (2008) la muestra es la disposición de casos extraídos de una población, elegida por algún método de muestreo.

La muestra de este estudio es la técnica de muestreo, no probabilística a la luz del hecho que se presenta al examinador para elegir las organizaciones u objeto de estudio, ya que es ilustrativo de las organizaciones que tienen un lugar en esta división de desarrollo, por ende, se aplica un censo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

3.4.1 Técnicas de recolección de datos.

La técnica empleada para la recolección de datos en la presente investigación es la encuesta, con la cual me permitió recopilar información elemental, con la cual inspeccione a través de una serie de ítems formulados de acuerdo a los indicadores implantados o relacionados con el problema de la investigación por ende está conformada por una serie de preguntas claras, concisas

en la que cada una de ellas contiene 5 categorías en este caso proyecte la escala de Likert.

(Torres, Paz y Salazar) Nos indica que la encuesta representa el término medio entre la observación y la experimentación. En ella se pueden registrar eventos que pueden ser observadas y en ausencias de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos.

En la presente investigación se empleó como instrumento el cuestionario que estuvo diseñado con preguntas claras para poder determinar qué relación existe entre control Interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

3.4.3 Validez.

Según Lara (2013) la validez indica la capacidad de la escala en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.

La validación se realizó a tres jueces expertos, los cuales son tres temáticos de la línea de investigación Auditoria. A continuación, se adjunta el cuadro de la validación.

Tabla 1.

Juicio de expertos - 1

Apellidos	Nombre	Grado	Resultado	Comentarios	Puntaje
Aguilar	Juan Carlos	Magister	Aplicable		

Tabla 2

Juicio de expertos - 2

Apellidos	Nombre	Grado	Resultado	Comentarios	Puntaje
Sánchez	Claudio	Magister	Aplicable		

Tabla 3

Juicio de expertos- 3

Apellidos	Nombre	Grado	Resultado	Comentarios	Puntaje
Gonzales	Marcelo	Doctor	Aplicable		

3.4.4 Confiabilidad.

Se obtiene aplicando el programa del Spss 25, el alfa de Cronbach aprueba la relación entre las preguntas formuladas y las respuestas obtenidas.

Según Lara (2013) la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de repetitividad al mismo sujeto. (p. 382)

Alfa de cronbach

Tabla 4.

Confiabilidad de instrumento de Control Interno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	24

Después de aplicada la encuesta sobre Control Interno a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019, se obtuvo como resultado un valor de 0,889, demostrando de esta manera que el instrumento tiene buena confiabilidad.

Tabla 5.

Confiabilidad de instrumento de Gestión de cobranzas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	16

Después de aplicada la encuesta sobre Gestión de Cobranza a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019, se obtuvo como resultado un valor de 0,753, demostrando de esta manera que el instrumento tiene buena confiabilidad.

Tabla 6.

Confiabilidad de instrumento de ambas variables

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	40

Después de aplicar la encuesta sobre Control Interno y Gestión de Cobranza a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019, se obtuvo como resultado un valor de 0,918 demostrando de esta manera que el instrumento tiene buena confiabilidad.

3.5 Procedimiento

Existen diferentes instrumentos de medición para la presentes investigación se realizó el cuestionario.

Entre los diferentes instrumentos hay etapas para la estrategia de uso del instrumento, estas son las redefiniciones principales, la encuesta concentrada en la literatura, una prueba reconocible del espacio de los factores que se deben estimar y sus indicadores, prueba piloto, desarrollo del instrumento, toma de decisiones fundamental, elaboración de la última forma del instrumento, creación de elecciones clave, preparación para el tratamiento del instrumento, aprobación de la aplicación y, por último planificación de la información que se investigará.

3.6 Métodos de análisis de datos

Son herramientas valiosas para clasificar, describir y analizar la información recopilada. Los datos obtenidos recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados. En cuanto al análisis descriptivo: se elaboró las tablas de frecuencia por datos agrupados y las tablas de contingencia, por otro lado, el análisis inferencial: se realizó prueba de hipótesis y prueba de normalidad. Asimismo, las valoraciones y conclusiones serán resultado del análisis del problema planteado, y por consiguiente se presentará recomendaciones.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación tiene el consentimiento de las organizaciones, además cuenta con la ayuda de varios trabajadores del área de cobranza de las diferentes empresas, que nos brindaron los datos esenciales para realizar esta investigación, de la misma manera acudí a la municipalidad para que me brinde acceso a la información de empresas del rubro de construcción para así poder realizar mis encuestas.

De acuerdo a la universidad, los códigos de ética de algunos artículos nos dicen lo siguiente:

En el artículo 6° :En cuanto a uno de estos estándares, existen rutinas seguras que debemos basarnos para darnos cuenta de que nuestros datos serán sólidos en un momento dado, ya que deberíamos proporcionar datos confiables para los futuros investigadores del mañana, ya que somos honestos con las aportaciones de los diferentes autores a los que se hace referencia, de los cuales el creador viene con los datos que nos respaldan para acumular nuestra investigación y relegar una información real para tener la opción de implantar en mi investigación, lo que nos permitirá dar soluciones a futuro.

En el artículo 9°: Responsabilidad, entendemos que esta investigación ha aceptado cuidadosamente los requisitos previos legítimos y la seguridad total que brindamos con respecto a las condiciones que estamos estableciendo en nuestra tarea de manera confiable al proporcionar datos que la Universidad César Vallejo, nos está pidiendo a causa de esta regla general que estoy entregando nuestra investigación.

IV RESULTADOS

4. Resultados descriptivos

4.1 Tabla de frecuencia

Tabla 7.

Frecuencia de Control interno

Control Interno (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Moderado	32	80,0	80,0	90,0
	Eficiente	4	10,0	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Control interno (Agrupado)

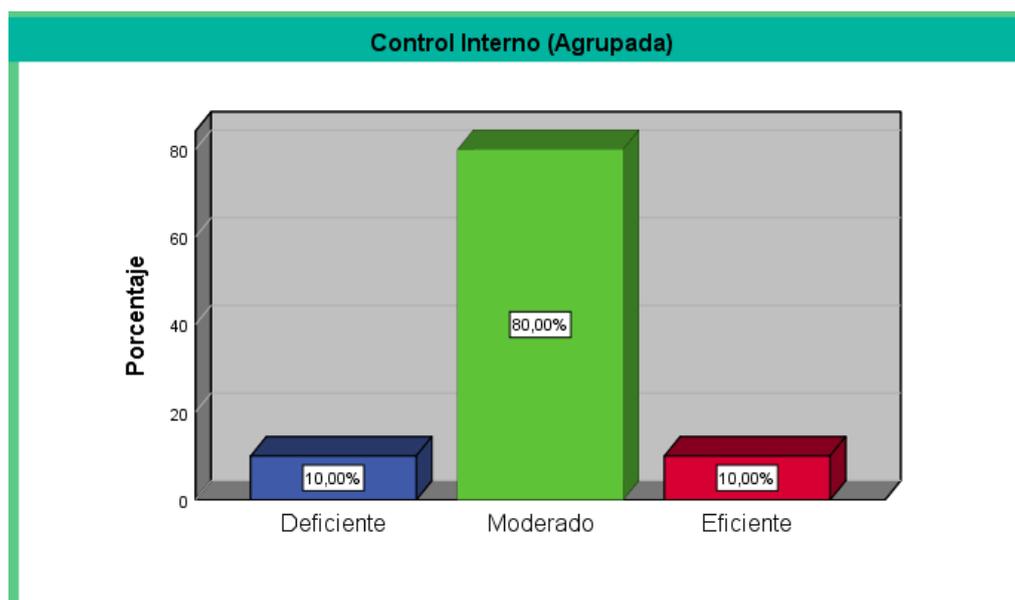


Figura 1. Frecuencia de Control interno

Interpretación: En la Tabla 7 y Figura 1 se observa los resultados de la variable Control Interno a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 80.00 % del total de la muestra respondieron que Control Interno se ubica en un nivel “Moderado”; el 10.00 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”, y el 10.00% en un nivel eficiente.

Tabla 8.

Frecuencia de Ambiente de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	20,0	20,0	20,0
	Moderado	29	72,5	72,5	92,5
	Eficiente	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

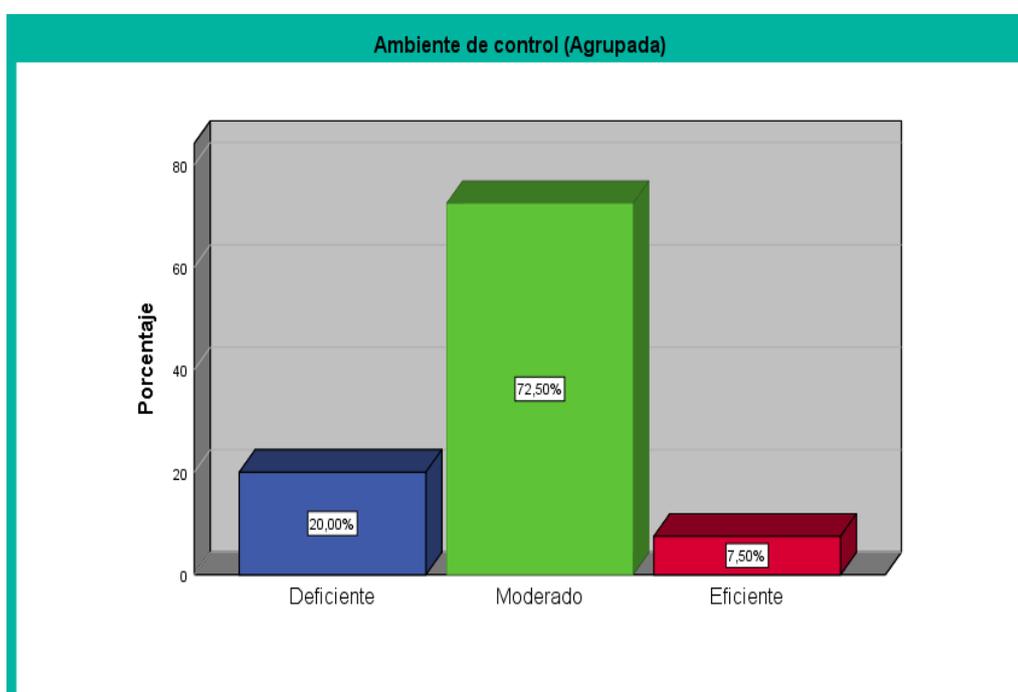


Figura 2. Frecuencia de Ambiente de control

Interpretación: En la Tabla 8 y Figura 2 se observa los resultados de la dimensión ambiente de control a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 72.50 % del total de la muestra respondieron que ambiente de control se ubica en un nivel “Moderado”; el 20.00 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”, y el 7.50% en un nivel eficiente.

Tabla 9.

Frecuencia de evaluación de riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	10,0	10,0	10,0
	Moderado	27	67,5	67,5	77,5
	Eficiente	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

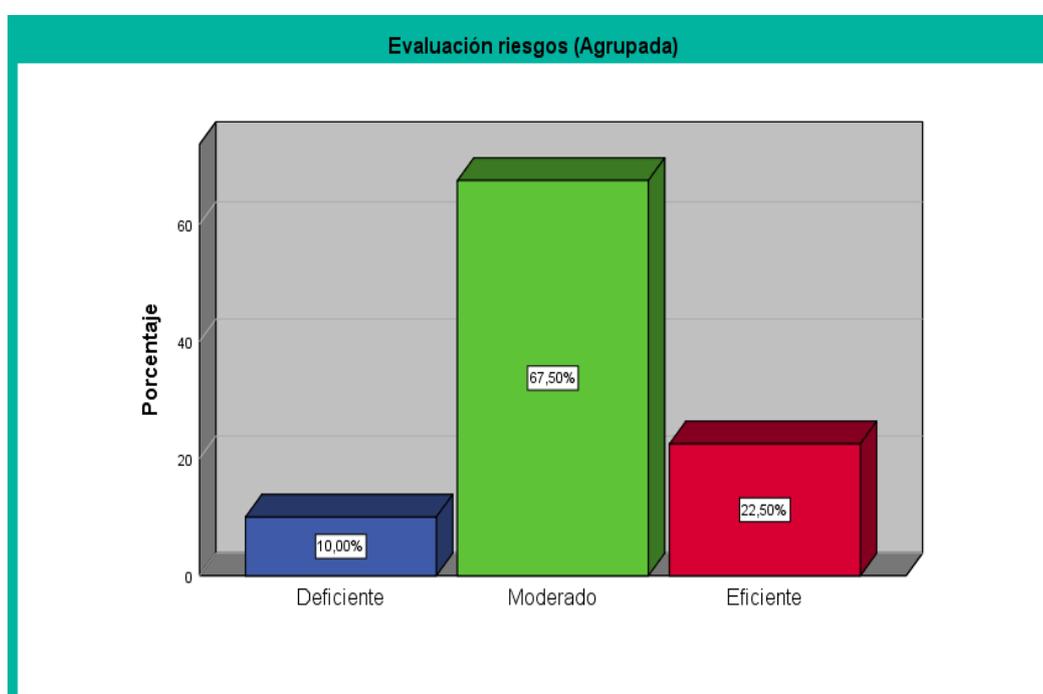


Figura 3. Frecuencia de Evaluación de riesgos

Interpretación: En la Tabla 9 y Figura 3 se observa los resultados de la dimensión evaluación de riesgos a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 67.50 % del total de la muestra respondieron que evaluación de riesgos se ubica en un nivel “Moderado”; el 10.00 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”, y el 22.50% en un nivel eficiente.

Tabla 10.

Frecuencia de actividad de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	7,5	7,5	7,5
	Moderado	30	75,0	75,0	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

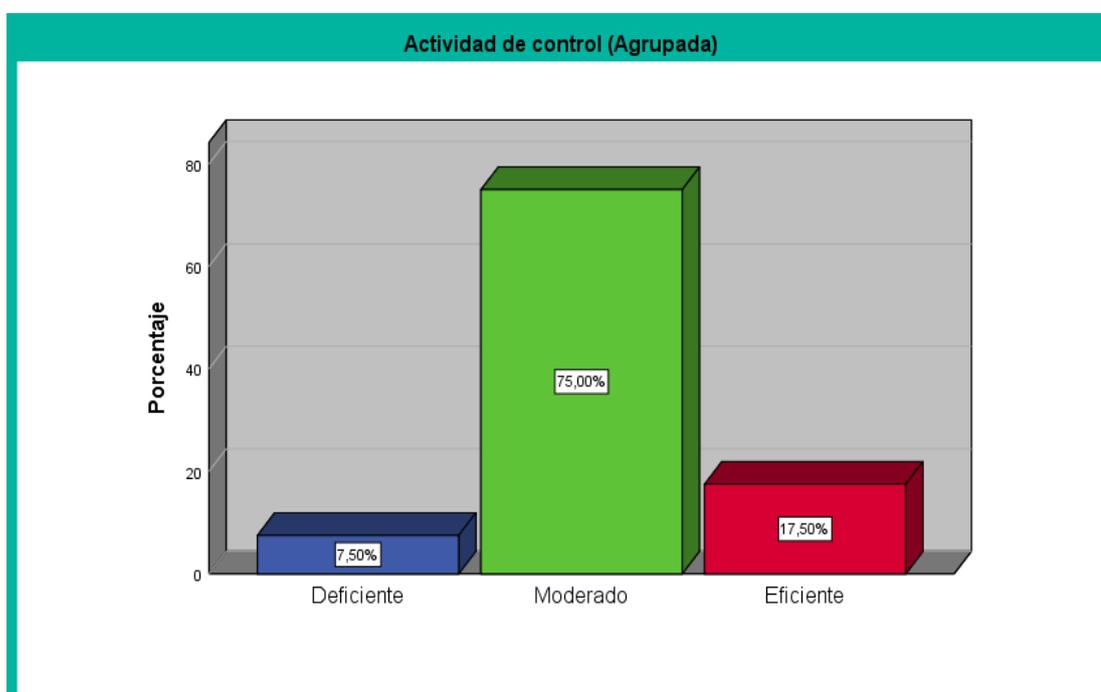


Figura 4. Frecuencia de actividad de control

Interpretación: En la Tabla 10 y Figura 4 se observa los resultados de la dimensión actividad de control a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 75.00 % del total de la muestra respondieron que actividades de control se ubica en un nivel “Moderado”; el 7.50 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”, y el 17.50% en un nivel eficiente.

Tabla 11.

Frecuencia de Información y comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	7	17,5	17,5	17,5
	Moderado	27	67,5	67,5	85,0
	Eficiente	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

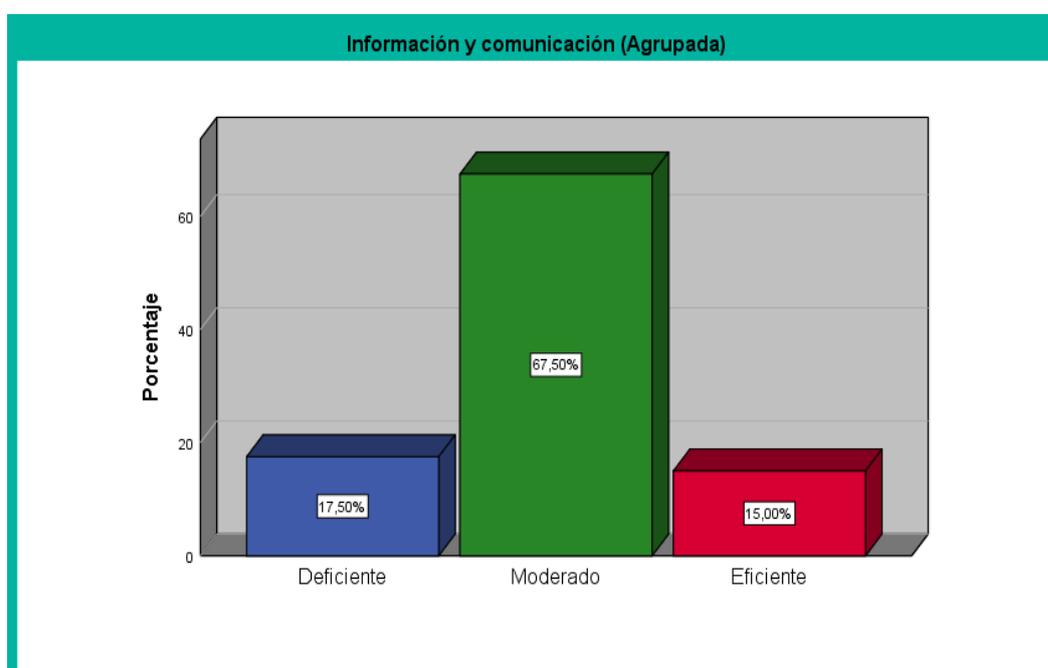


Figura 5. Frecuencia de Información y comunicación

Interpretación: En la Tabla 11 y Figura 5 se observa los resultados de la dimensión actividad de control a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 67.50 % del total de la muestra respondieron que información y comunicación se ubica en un nivel “Moderado”; el 17.50 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”, y el 15.00% en un nivel eficiente.

Tabla 12.

Frecuencia de monitoreo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	27,5	27,5	27,5
	Moderado	22	55,0	55,0	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

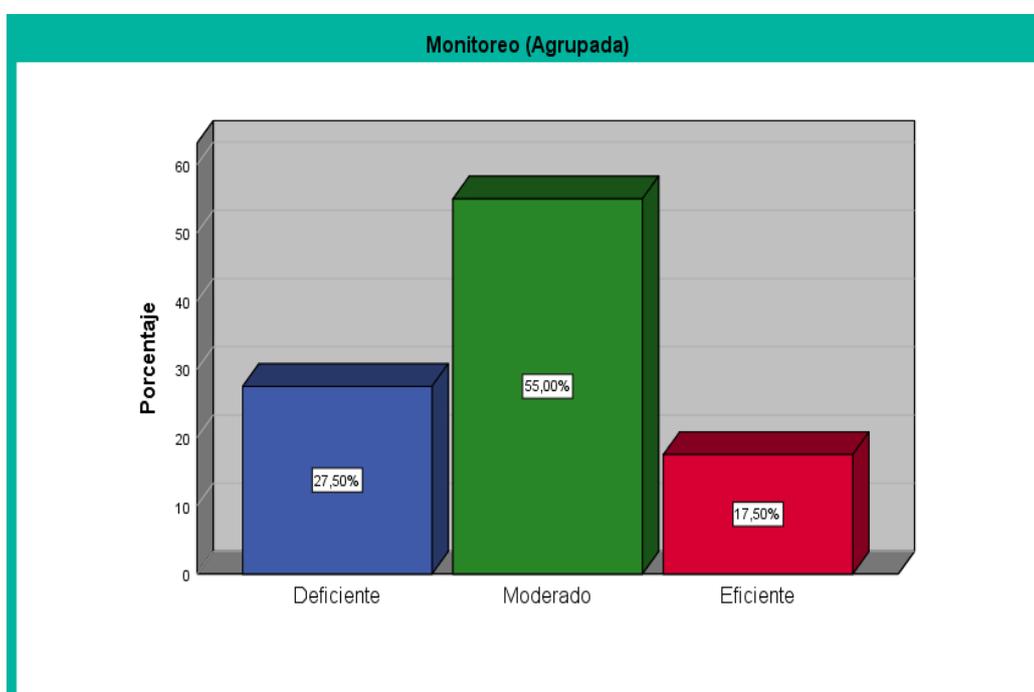


Figura 6. Frecuencia de monitoreo

Interpretación: En la Tabla 12 y Figura 6 se observa los resultados de la dimensión actividad de control a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 55.500 % del total de la muestra respondieron que monitoreo se ubica en un nivel “Moderado”; el 27.50 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”, y el 17.50% en un nivel eficiente.

Tabla 13.

Frecuencia de Gestión de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	2,5	2,5	2,5
	Moderado	37	92,5	92,5	95,0
	Eficiente	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

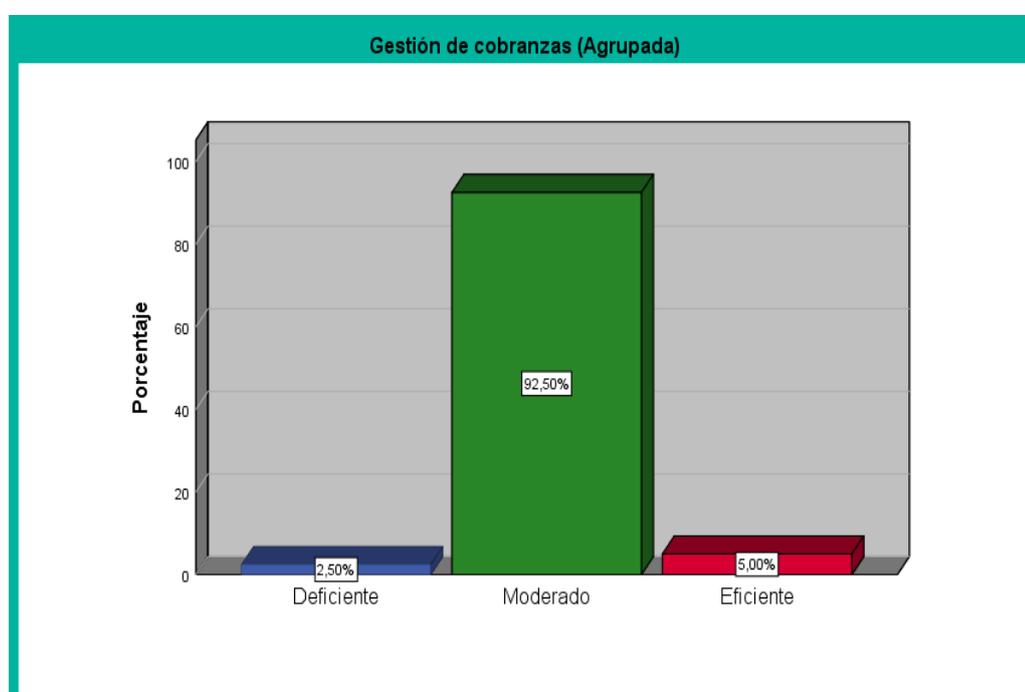


Figura 7. Frecuencia de gestión de cobranzas

Interpretación: En la Tabla 13 y Figura 7 se observa los resultados de la variable Gestión de Cobranza a 40 trabajadores del área de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 92.50 % del total de la muestra respondieron que gestión de cobranza se ubica en un nivel “Moderado”; el 2,50 % indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”

Tabla 14.

Frecuencia de estrategias de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,0	5,0	5,0
	Moderado	36	90,0	90,0	95,0
	Eficiente	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

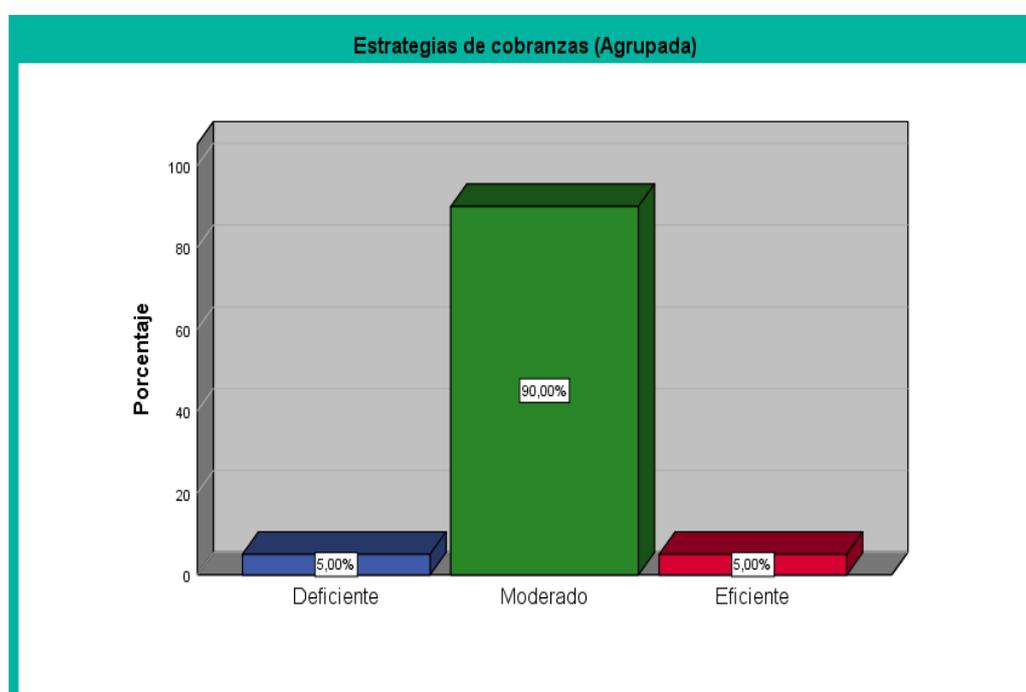


Figura 8. Frecuencia de estrategias de cobranza

Interpretación: En la Tabla 14 y Figura 8 se observa los resultados de la dimensión Estrategias de cobranzas a 40 trabajadores del área de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 90.00% del total de la muestra respondieron que estrategias de cobranzas se ubica en un nivel “moderado”; el 5,00% indicaron que se encuentra en un nivel “deficiente”. 5,00% señalaron que se encuentra en un nivel “eficiente”.

Tabla 15.

Frecuencia de efectividad de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	5,0	5,0	5,0
	Moderado	33	82,5	82,5	87,5
	Eficiente	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

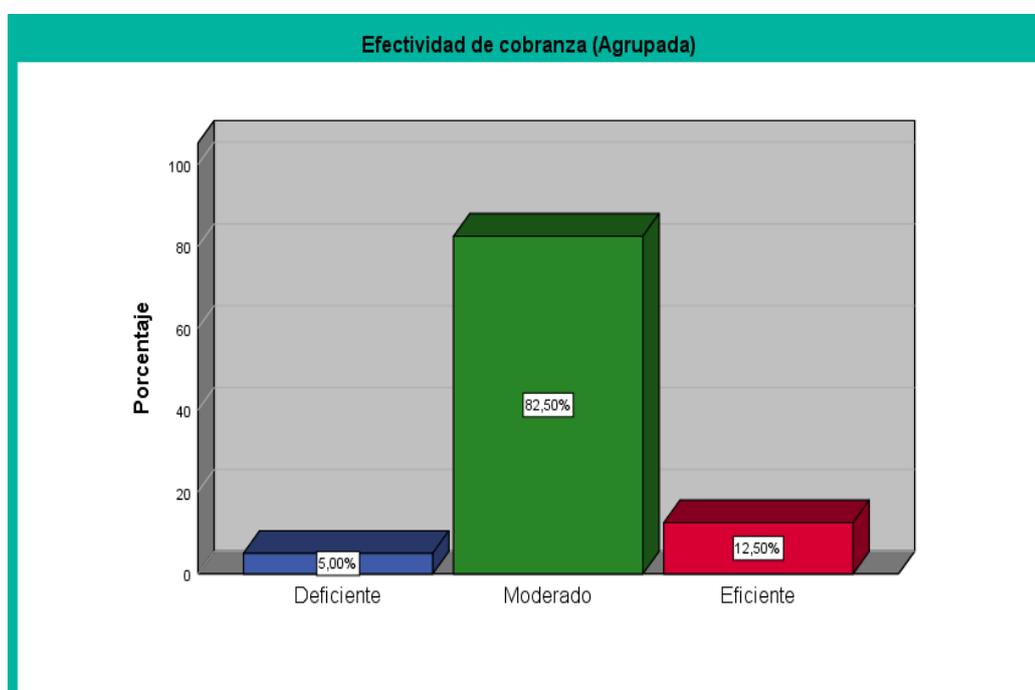


Figura 9. Frecuencia de efectividad de cobranza

Interpretación: En la Tabla 15 y Figura 9 se observa los resultados de la evaluación de la dimensión efectividad de cobranzas 40 trabajadores del área de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019. En donde el 82.50% del total de la muestra respondieron que la Efectividad de cobranzas se ubica en un nivel "Moderado"; el 12.50% señalaron que se encuentra en un nivel "eficiente".

Tabla 16.

Frecuencia de diseño de controles administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	22,5	22,5	22,5
	Moderado	24	60,0	60,0	82,5
	Eficiente	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

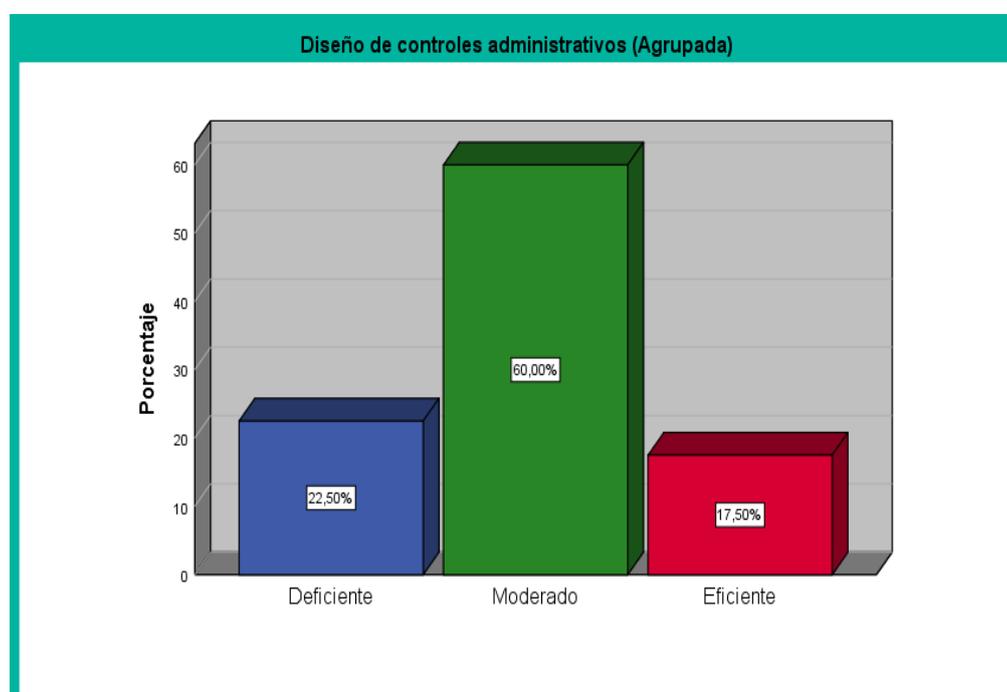


Figura 10. Frecuencia de diseño de controles administrativos

Interpretación: En la Tabla 16 y Figura 10 se observa los resultados de la evaluación de la dimensión diseños de controles administrativos a 40 tragadores del área de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año. En donde el 60.00% del total de la muestra respondieron que los diseños de controles administrativos se ubican en un nivel “Moderado”; el 17.50% señalaron que se encuentra en un nivel “Eficiente” y el 22.50% indicaron que se encuentran en un nivel “deficiente”.

4.2 Tablas cruzadas

Tabla 17.

Control interno y gestión de cobranzas

		Gestión de cobranzas (Agrupada)			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Control Interno (Agrupada)	Deficiente	0	4	0	4
	Moderado	1	30	1	32
	Eficiente	0	3	1	4
Total		1	37	2	40

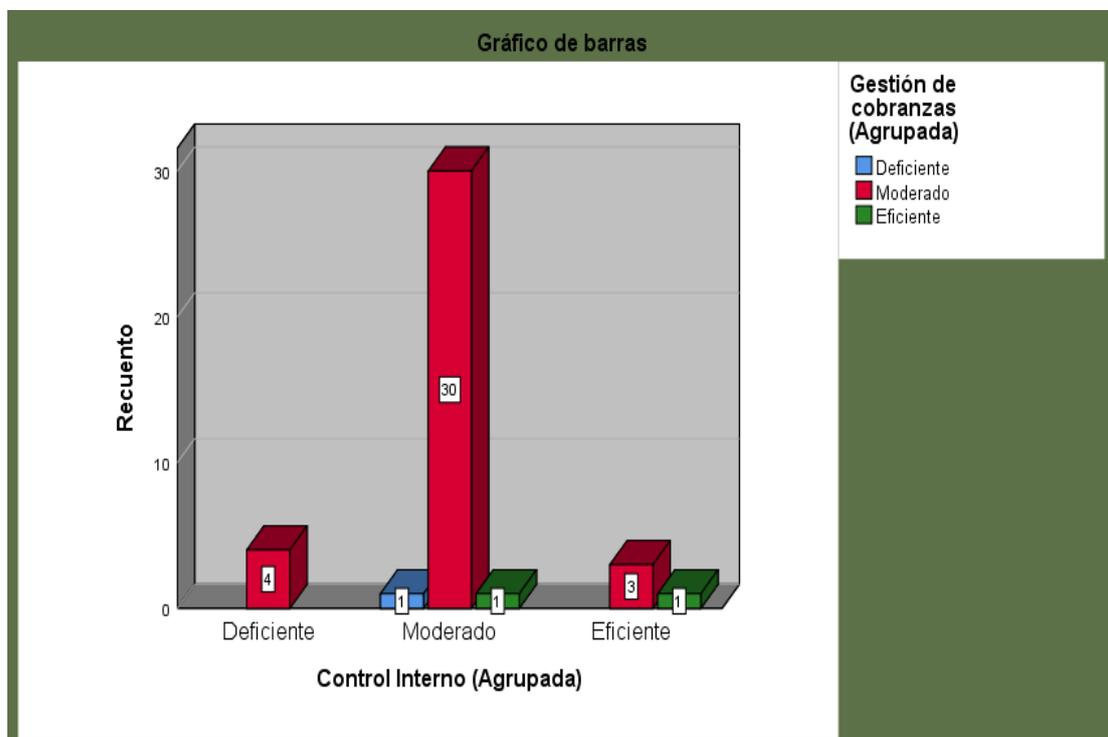


Figura 11. Control interno y gestión de cobranzas

Interpretación: En la tabla N°17, se observa lo siguiente: que un total de 32 personas consideran que el control interno es moderado, 2 consideran que gestión de cobranzas es eficiente. No obstante, el objetivo general de la investigación es determinar la relación entre control interno y gestión de cobranzas en las empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019; mediante los resultados se puede indicar que cuando control interno es moderado, Gestión de cobranzas es moderado. En cambio, cuando control interno es Moderado, Gestión de cobranzas es medio en un 30.

Tabla 18.

Control interno y estrategias de cobranzas

Recuento

		Estrategias de cobranzas (Agrupada)			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Control Interno (Agrupada)	Deficiente	0	4	0	4
	Moderado	2	28	2	32
	Eficiente	0	4	0	4
Total		2	36	2	40

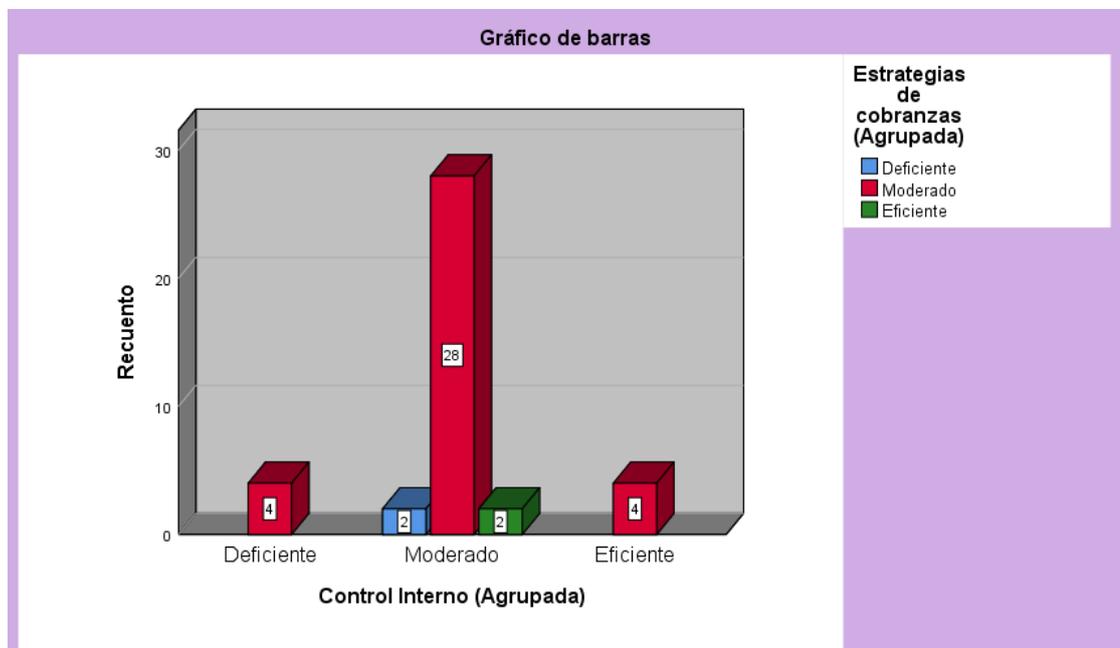


Figura 12. Control interno y estrategias de cobranzas

Interpretación: En la tabla N°18, se observa lo siguiente: que un total de 32 personas consideran que el control interno es moderado, 2 consideran que gestión de cobranzas es deficiente. No obstante, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre control interno y estrategias de cobranzas en las empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019; mediante los resultados se puede indicar que cuando control interno es moderado, estrategias de cobranzas es deficiente.

Tabla 19.

Control interno y efectividad de cobranza

Recuento

		Efectividad de cobranza (Agrupada)			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Control Interno (Agrupada)	Deficiente	0	4	0	4
	Moderado	2	28	2	32
	Eficiente	0	1	3	4
Total		2	33	5	40

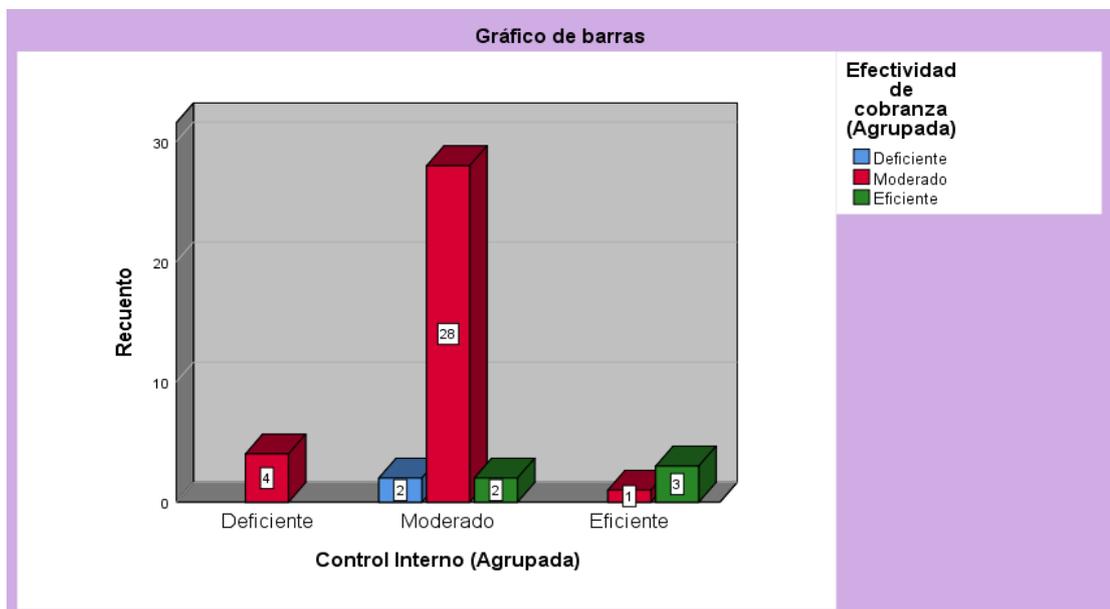


Figura 13. Control interno y efectividad de cobranza

Interpretación: En la tabla N°19, se observa lo siguiente: que un total de 32 personas consideran que el control interno es moderado, 2 consideran que efectividad de cobranzas es deficiente. Se puede afirmar que control interno es Moderado en 32 y que efectividad de cobranzas es moderado con un 33. No obstante, el objetivo específico de la investigación es determinar la relación entre control interno y efectividad de cobranzas en las empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019; mediante los resultados se puede indicar que cuando control interno es moderado, efectividad de cobranzas es deficiente con 2. En cambio, cuando control interno es Moderado, efectividad de cobranzas también es moderado.

Tabla 20.

Control interno y diseño de controles administrativos

Recuento

		Diseño de controles administrativos (Agrupada)			Total
		Deficiente	Moderado	Eficiente	
Control Interno (Agrupada)	Deficiente	2	2	0	4
	Moderado	7	19	6	32
	Eficiente	0	3	1	4
Total		9	24	7	40

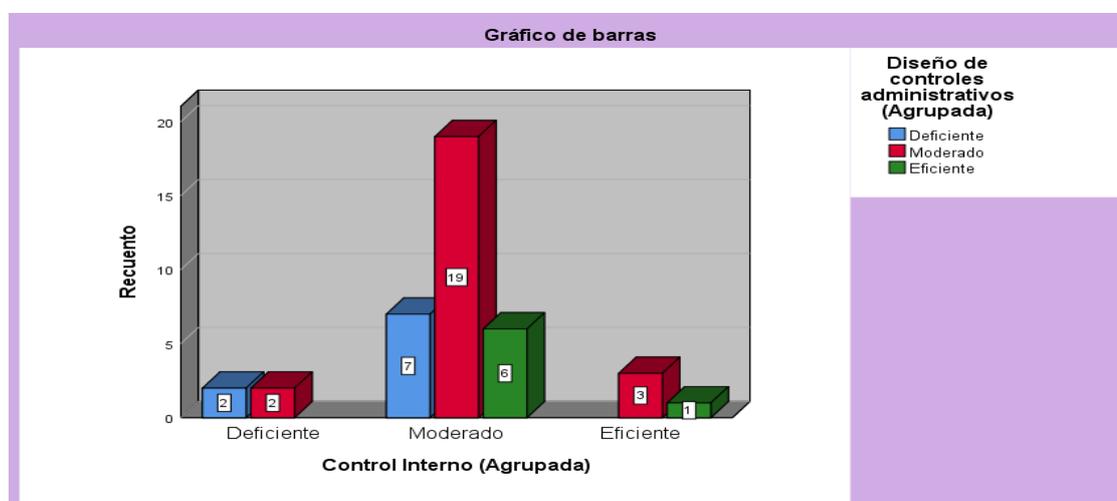


Figura 14. Control interno y diseño de controles administrativos

Interpretación: En la tabla N°20, se observa lo siguiente: que un total de 32 personas consideran que el control interno es moderado, 9 consideran que diseño de controles administrativos es deficiente. Se puede afirmar que control interno es Moderado en 32 y que diseño de controles administrativos es moderado con un 33.

Asimismo, el objetivo específico de la investigación era determinar la relación entre control interno y diseños de controles administrativos en las empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2018; mediante los resultados se puede indicar que cuando control interno es moderado, diseños de controles administrativos es deficiente.

4.3 Prueba de normalidad

Tabla 21.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control Interno	,109	40	,200*	,943	40	,043
Gestión de cobranzas	,177	40	,003	,933	40	,021
Estrategias de cobranzas	,171	40	,005	,929	40	,015
Efectividad de cobranza	,224	40	,000	,907	40	,003
Diseño de controles administrativos	,124	40	,123	,957	40	,132

Interpretación: La tabla 21, muestra los resultados de la prueba de normalidad. Considerando que los datos procesados son menores que 50, optamos por la prueba de Shapiro-Wilk. Con un p valor = 0.043 < 0.05, se decide rechazar la H0 y aceptar la Ha que indica que los datos no cuentan con una distribución normal. Por lo mencionado, se aplicará una prueba no paramétrica con el coeficiente Rho de Spearman. Asimismo, en gestión de cobranzas indica que p valor = 0,021 < 0.05, se acepta la Ha que indica que los datos no cuentan con una distribución normal. En estrategias de cobranzas nos señala que p valor = 0,015 < 0.05, se acepta la Ha que indica que los datos no cuentan con una distribución normal. Por otro lado, en efectividad de cobranza se observa que p valor = 0,003 < 0.05, se acepta la Ha que indica que los datos no cuentan con una distribución normal. Finalmente, en diseños de controles administrativos nos indica que p valor = 0.132 > 0.05, se decide que se acepta la H0 que indica que los datos cuentan con una distribución normal

4.4 Prueba de hipótesis

4.4.1 Hipótesis general

H₀: No Existe relación entre el control interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

H₁: Existe relación entre el control interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Resultado de la Prueba no paramétrica aplicando Rho de Spearman para determinar la Relación entre control interno (V1) y gestión de cobranzas (V2)

Tabla 22.

Prueba de Hipótesis

Correlaciones

			Control Interno	Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión de cobranzas	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 22, nos muestra un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de 0.802, queda a conocer la relación directa entre Control interno y gestión de cobranzas.

4.4.2 Hipótesis específica

Hipótesis específica 1

H₀: No Existe relación entre el control interno y estrategias de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

H₁: Existe relación entre el control interno y estrategias de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Tabla 23.

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones

			Control Interno	Estrategias de cobranzas
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,722**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Estrategias de cobranzas	Coefficiente de correlación	,722**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 23, nos muestra un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de 0.722, queda a conocer la relación directa entre Control interno y estrategias de cobranzas.

Hipótesis específica 2

H₀: No Existe relación entre el control interno y efectividad de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

H₁: Existe relación entre el control interno y efectividad de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Tabla 24.

Pruebas de hipótesis específica 2

Correlaciones

			Control Interno	Efectividad de cobranza
Rho de Spearman	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Efectividad de cobranza	Coeficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 24, nos muestra un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de 0.670, queda a conocer la relación directa entre Control interno y efectividad de cobranzas.

Hipótesis específica 3

H₀: No Existe relación entre el control interno y diseño de controles administrativos en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

H₁: Existe relación entre el control interno y diseño de controles administrativos en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.

Tabla 25.

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones

			Control Interno	Diseño de controles administrativos
Rho de Spearman	Control Interno	Coefficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Diseño de controles administrativos	Coefficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 25, nos muestra un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un coeficiente de 0.663, queda a conocer la relación directa entre Control interno y diseño de controles administrativos.

V. DISCUSIÓN

Durante el desarrollo del presente trabajo se comprendió la importancia del control, efectividad de gestión de cobros, la organización interna, asignación de funciones claras y que todo el personal conozca los objetivos a donde se quiere llegar para asegurar una eficiente gestión de cobranza.

Por tal razón se estudia escenarios de control interno y gestión de cobranza en empresas constructoras correspondiente al año 2019, para ello se ejecuta y aplica un cuestionario a la muestra censal, que estuvo conformado por 40 trabajadores del área de cobranza, los resultados fueron analizados mediante un software estadístico y la comprobación de la relación fue positiva.

Hurtado (2017) en su tesis titulada: Control interno y Gestión de créditos y cobranzas en la oficina de mi Banco Cutervo Cajamarca 2017, llegó a la conclusión que el entorno de control tiene relación favorable la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mi banco Cutervo, donde en forma regular las 6 respuestas tabuladas de la encuesta realizada el 20% nos dice que es regular, por otro lado 76, 7% nos dice es bueno, mientras que el 3,3 % es muy bueno, se concluye el nivel del entorno de control tiene relación. Por otro lado, las variables en estudio se relacionan directamente de modo que el sig. = 0.932 > estos resultados contrastan la hipótesis en estudio y determinan que las variables presentan relación en niveles bajos. De manera que se acepta, y se rechaza.

Asimismo, en mi investigación para determinar si existe relación entre mis variables control interno y gestión de cobranzas, aplique un software estadístico donde me permito comprobar el coeficiente de correlación. Planteando de la siguiente manera mi conclusión se determinó que existe relación entre Control interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, de una manera positiva en las empresas, por tal motivo se debe contar con líneas de mando que contribuyen con la transparencia institucional, ya que mediante un organigrama bien estructurado se asignan funciones claras, afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.663 y con un p-valor (Sig.). De 0,000 < 0,05. Por otro lado, Si existe relación entre control interno y estrategias de cobranzas en empresas constructoras ya que, si se hacen frecuentemente cobranzas a domicilio de los clientes morosos, se fortalecer y se crea conciencia

de pago en los clientes. De igual forma, se debe aplicar estrategias de cobranza preventiva, ya que tener un control físico garantiza que el personal vaya seguro a realizar la cobranza. Sin embargo, es de suma importancia implementar alertas para futuros vencimientos basados en un sistema de control digital, por ende, implementar alertas para futuros vencimientos de facturas emitidas en el área de cobranza. Afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.722 y con un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$.

Según mi conclusión planteada existe relación entre Control interno y efectividad de cobranza ya que el gerente de la empresa debe tener conocimiento sobre la organización del área de cobranza, Por lo tanto, se sabe que el gerente de la empresa es el principal interesado en saber el cómo y cuándo se van a realizar las cuentas por cobrar por ello la importancia de implementar un control sobre el área de cobranzas. Afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.670 y con un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$.

Según el resultado obtenido en la prueba de hipótesis general, según tabla 23, en que se determinó la existencia de relación directa y moderada entre CONTROL INTERNO y GESTIÓN DE COBRANZA, resultado semejante al presentado por CASIMIRO (2018), en su tesis sobre CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE COBRANZAS, en la que da cuenta de la prueba de hipótesis con el estadígrafo Rho de Spearman = 0.000, que evidencia una relación directa y moderada.

VI. CONCLUSIONES

Se pudo determinar la relación que existe entre Control interno y gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019. Asimismo, se muestra la evidencia de ausencia de información accesible sobre la tesis que se relaciona a empresas constructoras, de estudios previos de investigación sobre el tema. De igual forma la ausencia de tiempo y la ausencia de presupuesto que limita, pero eso no es un obstáculo para lograrlo.

Se determinó que existe relación entre Control interno y Gestión de cobranzas en empresas constructoras, de una manera positiva en las empresas, por tal motivo se debe contar con líneas de mando que contribuyen con la transparencia institucional, ya que mediante un organigrama bien estructurado se asignan funciones claras, afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.802 y con un p-valor (Sig.) De $0,000 < 0,05$

Si existe relación entre control interno y estrategias de cobranzas en empresas constructoras ya que, si se hacen frecuentemente cobranzas a domicilio de los clientes morosos, se fortalecerá y se creará conciencia de pago en los clientes. De igual forma, se debe aplicar estrategias de cobranza preventiva, ya que tener un control físico garantiza que el personal vaya seguro a realizar la cobranza. Sin embargo, es de suma importancia implementar alertas para futuros vencimientos basados en un sistema de control digital, por ende, implementar alertas para futuros vencimientos de facturas emitidas en el área de cobranza. Afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.722 y con un p-valor (Sig.) De $0,000 < 0,05$.

Si existe relación entre Control interno y efectividad de cobranza ya que el gerente de la empresa debe tener conocimiento sobre la organización del área de cobranza, Por lo tanto, se sabe que el gerente de la empresa es el principal interesado en saber el cómo y cuándo se van a realizar las cuentas por cobrar por ello la importancia de implementar un control sobre el área de cobranzas. Afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.670 y con un p-valor (Sig.) De $0,000 < 0,05$.

Si existe relación entre control interno y diseños de controles administrativos en empresas constructoras ya que se debe implementan manual de controles para la ejecución de las actividades en el área de cobranza. Es importante desarrollar diseños de control, mediante ello se debe trabajar para que los manuales no queden solo en letra, sino que sean implementados. Afirmando así mi prueba de hipótesis con una correlación directa moderada de 0.663 y con un p-valor (Sig.). De $0,000 < 0,05$. De esta forma se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. Recomendaciones a la unidad de estudios

Proviene de Resultados Positivos

Se recomienda conservar las líneas de mando que contribuyen con la transparencia institucional, la tabla 15. Evidencia con un 40% de encuestados afirma que casi siempre se contribuye con las funciones indicadas, esto implica que se puede evaluar la influencia de control interno con cada área de la empresa buscando cumplir los mismos objetivos y poder lograr la sostenibilidad y desarrollo sostenible de las empresas tanto en el rubro construcción como en otros rubros.

Proviene de Resultados Negativos

Según la figura 37, el 32.50% considera que nunca se realizan evaluaciones continuas para determinar el adecuado funcionamiento de la cobranza. Entonces se recomienda a las empresas del sector construcción implementar el control interno en sus respectivas áreas de cobranza en forma proporcional y periódica, es decir empezar con la implementación de la parte documentaria para poder establecer claramente las funciones que cada miembro dentro del área debe realizar desde el puesto más alto al más bajo, para lograr la concientización del personal con su área es indispensable y debe ir de la mano con la implementación de la parte documentaria la programación de capacitaciones respecto a los procedimientos y formatos para tener personal más competente para desarrollar los trabajos del área de cobranza, una vez que se desarrolle esta primera parte se debe ingresar nuevos cambios a fin de mejorar la performance del área, el control sobre cada modificación e implementación debe ser registrado y evaluado periódicamente así se sabrá si la acción tomada ha cumplido su objetivo.

7.2. Recomendaciones académicas

Una vez realizado el estudio a las empresas constructoras en el distrito Santiago de Surco, se recomienda al gerente general y a sus respectivos colaboradores de cada área lo siguiente: Ejecutar programas de costos y presupuestos, para un control de cobranza dentro de un sistema de tesorería, de vez en cuando inspeccionar sus registros, registros auxiliares. El responsable de la administración debe estar preparado adecuadamente para tener la opción de

coordinar a los trabajadores que trabajan dentro de la organización. En concurrencia con los jefes, se deben hacer planes clave para impulsar la mejora efectiva de sus actividades.

Realizar un organigrama actualizado para reordenar sus actividades y que cada personal de cada área realice su labor designada, orientados a la eficiencia y efectividad de sus actividades para el mejoramiento de la empresa. Finalmente, recomendamos que se realice una auditoría externa para promover la correcta y transparente gestión de los bienes, para así revisar sus políticas establecidas, procedimientos contables, e identificar los riesgos que ocurren en la entidad, para el mejoramiento continuo, realizar trabajos eficientes y brindar resultados positivos.

REFERENCIAS

- Aliaga, C. (2015). *Sistemas de tesorería, Endeudamiento y Contabilidades* (Primera ed.). Lima: editorial El Búho.
- Álvarez, J. (2016). *Auditoría Financiera conforme a las NIAS*. Lima: Entrelíneas.
- Ames, C. (2014). *Auditoría de Gestión* (primera ed.). Lima: Editorial Unión.
- Apaza, M. (2015). *Auditoría Financiera basada en las normas internacionales de Auditoría conforme a las NIIF* (Primeras ed.). Lima: Instituto Pácifico S.A.C.
- Araujo, E. (2018). *Control interno y la Gestión del proceso presupuestal en el instituto Nacional de Estadística e Informática, 2015*. Recuperado el 26 de Mayo de 2019, de file:///C:/Users/Lenovo05/Downloads/Araujo%20Apacla_TESIS%20MAESTRIA_2018.pdf
- Arboleda, V. (2019). *Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de ahorro y crédito pequeña empresa de Pastaza LTDA*. Recuperado el 16 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2720/1/76891.pdf>
- Besteiro, M., & Mazarracín, M. (2016). *Contabilidad Financiera superior I* (segunda ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Canchari, J. (2017). *Contabilidad Financiera* (primera ed.). Huanuco.
- Canto, F., Palacín, M., & Di Pietro, F. (2016). Efectos del ciclo económico en el crédito comercial: el caso de la pyme española. *European Research on Management and Business Economics*, paginas 55-62. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1135252315000507?token=0FFF2A8072C8622247D421C5FABE0DEF09095DC3DD109951A9D99A62D74398F23777E8FFAAEB1D21521121E7628BD4BD>
- Cardenas, M., & Velasco, B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez. *Revista Facultad Nacional de Salud*

Pública. Obtenido de
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lang=es

Casimiro , A. (2018). *Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladoras del distrito Carmen de la Legua, 2018*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27867/B_Casimiro_CAK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiluisa, A. (2016). *Manual del Control Interno y Políticas contables para la empresa Kontrolec*. Recuperado el 27 de mayo de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12206/Tesis%20Final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dantas, J., Barros, M., & Ramos, B. (2018). Gerenciamento de resultados contábeis em cooperativas de crédito no Brasil. *Revista Ambiente Contábil*, Páginas 342-363. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=14&sid=a0c745c0-fecc-49c6-9cf2-cfd302b8eefd%40pdc-v-sessmgr02>

De Alencar, C., & Pimentel, A. (2016). Excelência na Gestão Pública: a contribuição do Controle Interno da Marinha do Brasil. *Revista de Gestão*, pag 172-184. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1809227616300170>

De la Vega , C. (2017). *El Control Interno y la Gestión de inventarios de la empresa Constructora YACZ Contratistas Generales S.R.L del Distrito de Amarilis - 2016*. Recuperado el 22 de Mayo de 2019, de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/425;jsessionid=DC692F219690DB51B0F0A5730700FA59>

De Lima, M., Consenza, J., & Llana, F. (2015). La auditoria social como mecanismo de control de la responsabilidad social de la empresas: la metodología de Theodore J. Kreps. *Contabilidad y Negocios 2015*, 16 p. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=12&sid=7efd071b-8105-4b3c-9739-82468f79a45f%40pdc-v-sessmgr02>

- Escobar, G., Arias , F., Molina, A., & Arango, R. (2013). Relaciones entre los flujos de efectivo de las empresas de Caldas y el crecimiento económico regional para el sector industrial durante el período de 2002 a 2010. *Revista Lasallista de investigación*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492013000100008&lang=es
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M y la Auditoria Interna* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes COSO I,II Y III* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fierro, A., & Fierro, F. (2015). *Contabilidad de activos con Enfoque NIIF para las Pymes* (tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Flores, J. (2017). *Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial* (Cuarta ed.). Lima.
- Fonseca , O. (2011). *Sistemas de Control Interno para organizaciones*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=SISTEMAS+DE+CONTROL+INTERNO+PARA+ORGANIZACIONES&ots=IMsvMEg8o5&sig=9FsqMII0EqMc2YAXQJOCbf2Aurk#v=onepage&q=SISTEMAS%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20ORGANIZACIONES&f=false>
- Forsyth, J. (2017). *Finanzas empresariales: Rentabilidad y valor* (Segunda ed.). Lima.
- Gonzales , L. (2016). *Compendio de Auditoria* (cuarta ed.). Buenos Aires: Edicon Fondo Editorial Consejo.
- Granda, E. (2016). *El proceso de control organizacional y los procedimientos de Auditoría* (primera ed.). Lima: Editorial Rodhas SAC.
- Guerrero, A., Marín, M., & Bonilla , D. (2018). Erp como alternativa de eficiencia en la Gestión Financiera de las empresas. *Revista Lasallista de Investigación*, Paginas 182-193. Obtenido de

<http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=16&sid=a0c745c0-fecc-49c6-9cf2-cfd302b8eefd%40pdc-v-sessmgr02>

Haddad, W., & Merola, A. (2018). PERCEPÇÕES ADQUIRIDAS NUMA CAPACITAÇÃO EM EDUCAÇÃO FINANCEIRA PARA ADULTOS. *Gestao & Planejamento*, *Paginas* 414-435. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=20&sid=a0c745c0-fecc-49c6-9cf2-cfd302b8eefd%40pdc-v-sessmgr02>

Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn* (sexta ed.). Mexico: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn* (sexta ed.). Mexico: McGrawHill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn* (Sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodologia de la Investigaciòn* (sexta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.

Herz, J. (2018). *Apuntes de Contabilidad financiera* (Tercera ed.). Lima.

Hurtado , Y. (2017). *Control Interno y Gestión de creditos y Cobranzas en la oficina de MiBanco Cutervo Cajamarca 2017*. Recuperado el 17 de mayo de 2019, de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/232/1/HURTADO%20GUEVARA%20YULISA%20MEDALI.pdf>

Isaza, A. (2014). *Control Interno y sistema de gestión de calidad* (Segunda ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Jiménez , M. (2017). *Educación Finaciera para todos* (Primera ed.). Chosica.

Lara, E. (2013). *Fundamentos de investigación. Un enfoque por competencias*. (Segunda ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.

Leigh, D. (2018). *Audit and Accounting Guide*. American Institute of Certified public Accountants. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=x2hvDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=internal+control+in+accounting&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjQx->

LnsYziAhVloFkKHR7yBh04ChDoAQhPMAY#v=onepage&q=internal%20control%20in%20accounting&f=false

- Melendez , J. (2016). *Control Interno* (primera ed.). Ancash: Universidad catolica de los Angeles.
- Montaño, F. (2014). *Gestión operativa de tesorería* (primera ed.). España: IC Editorial.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). Mexico.
- Mota, L., Antônio, F., & Xavier, A. (2018). A PERCEPÇÃO DOS GESTORES SOBRE A IMPORTÂNCIA RELATIVA DE COMPETÊNCIAS CONTÁBEIS NAS PMES NO MUNICÍPIO DE FORTALEZA-CE. *Revista Ambiente Contábil*, 21-36. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=23&sid=a0c745c0-fecc-49c6-9cf2-cfd302b8eefd%40pdc-v-sessmgr02>
- Paredes, J. (2014). *Auditoria I*. Lima: Editorial imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- Portal, J. (2016). Control Interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *Revista de la Realidad Mexicana*, 7-13. Obtenido de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=a04255ce-8a0e-4f01-812b-158b2c1841ae%40pdc-v-sessmgr02>
- Ramírez, V. (2016). *Modelo de crédito y cobranza y Gestión financiera en la empresa comercial Facilito de la parroquia Patricio Pilar, provincia de los Rios*. Recuperado el 17 de mayo de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>
- Rodés, A. (2014). *Gestión Económica y Financiera de la empresa* (primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Rojas, G. (2013). *El Control Interno en la Auditoría*. Lima: Merú Editores Diseño y Publicidad.
- Saavedra, M., & Loé, J. (2018). Flujo de efectivo para las pymes: una propuesta para los sectores automotor y de tecnologías de la información en México.

Revista Finanzas y Política económica. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2248-60462018000200287&lang=es

Sanabria, F., & Sanabria, L. (2018). *El Control Interno en las instituciones educativas* (primera ed.). Lima: Editora.

Sánchez, J., & Alvarado, M. (2014). *Teoría y práctica de la auditoría I Concepto y Metodología*. (quinta ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.

Sánchez, O., & Tarodo, C. (2015). *Gestión contable*. España: Ediciones Parinfo.

Serrano, P., Señalín, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del Cantón Machala. *Revista espacios*, vol 39, 1-30. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

Tobar, J., Del Brío, E., & De Miguel, A. (2017). El efecto de los mecanismos internos de control en las operaciones con información privilegiada. *Estudios Gerenciales*, Páginas 228-239. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300505>

Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (s.f.). Métodos de recolección de datos para una investigación. 25. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/33095415/METODOS_DE_RECOLECCION_DE_DATOS_PARA_UNA_INVESTIGACION.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1557838239&Signature=QR6ounEBuvcy8UTg0dFb8U%2BKydQ%3D&response-content-disposition=inline%3B%20

Vara, A. (2008). *La tesis de maestría en educación* (Primera ed.). Lima. Obtenido de http://universitariosunios.com/wp-content/uploads/2014/10/como-se-hace-un-Proyecto-de-Tesis_.pdf

Vega, L., Lao, Y., & Nieves, A. (2017). Propuesta de un índice para evaluar la Gestión del Control Interno. *Contaduría y Administración*. Obtenido de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000200683&lang=es

Vega, L., Nieves, A., & Pérez, M. (2017). Procedimiento para evaluar el nivel de madurez y eficacia del Control interno. *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082017000200006&lang=es

Velapatiño , L. (2017). *Control Interno y Efectividad administrativa en las empresas comercializadoras de equipos informaticos de la provincia de Huancayo*. Recuperado el 16 de mayo de 2019, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCPC/3883/Velapati%C3%B1o%20Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vera, E. (2013). *Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Recuperado el 17 de mayo de 2019, de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>

Villalta, Y. (2015). *Control Interno y niveles de riesgo en la sección contabilidad de APG*. Recuperado el 01 de junio de 2019, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13861/1/TESIS%20Cpa%20067%20-%20YOVANA%20VILLALTA.pdf>

Wakabayashi, J., & Merzthal, J. (2015). Directrices para la implementación de un modelo de gestión de la relación con el cliente en el sector industrial: caso DAMERA. *Estudios Gerenciales*, Pag 455-462. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592315000571>

ANEXO 1:

Control Interno y Gestión de cobranzas, en empresas Constructoras, Distrito Santiago de Surco, Año 2019

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems	Escala		
Existe relación entre el Control interno y Gestión de cobranzas en las empresas constructoras, Distrito, Santiago de Surco, Año 2019	Control Interno	COSO, define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización tales objetivos son eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información con la aplicación de los componentes; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. (Mantilla,2016, p.3)	Ambiente de control	Líneas de mando Formación de recurso humano competente	1-6	Ordinal		
			Evaluación de riesgos	de	Elaboración de planes de contingencia Reconocimiento de riesgos	6-10	Ordinal	
			Actividades de control	de	Actualización de políticas Desarrollo de tareas de control	10-15	Ordinal	
			Información y comunicación	y	Mecanismos de Seguridad a la información Establecimientos de medios de comunicación	15-20	Ordinal	
			Monitoreo		Mejora continua institucional Medidas oportunas	15-24	Ordinal	
	Gestión de cobranzas		Consiste en hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una efectiva y oportuna captación de recursos; desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar (Morales, Morales,2014, p.90)	estrategias de cobranza	de	Cobranza domiciliaria Cobranza preventiva Cobranza judicial	24-30	Ordinal
				Efectividad de cobranza	de	Organización interna Seguimiento permanente Interacción efectiva con el cliente	30- 36	Ordinal
				Diseño de controles administrativos		Control preliminar de cobranza Control concurrente de cobranzas	36-40	Ordinal

ANEXO 2.

Matriz de consistencia

Control Interno y Gestión de cobranzas, en empresas constructoras, Distrito de Santiago de Surco, año 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	CONTROL INTERNO	Ambiente de control Evaluación de Riesgos Actividades de control Información y comunicación Monitoreo	TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es básica-correlacional.
¿Cuál es el nivel de relación entre el control interno y gestión de cobranzas en empresas constructoras distrito Santiago de Surco, año 2019?	Determinar el nivel de relación entre el control interno y gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito de Santiago de Surco, año 2019.	Existe relación entre el control interno y gestión de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019.			DISEÑO DE ESTUDIO El diseño de la investigación es no experimental.
					POBLACIÓN Y MUESTRA Se utilizará el muestro no probabilístico.
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO			

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es el nivel de relación entre control interno y estrategias de cobranza, en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco en el año 2019?	Determinar el nivel de relación entre control interno y estrategias de cobranza en empresas constructoras, distrito de Santiago de Surco, año 2019.	Existe relación entre el control interno y estrategia de cobranzas en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.	GESTIÓN DE COBRANZAS	Estrategias de cobranza	TAMAÑO DE MUESTRA 14 Empresas
ESPECÍFICO	ESPECÍFICO	ESPECÍFICO		Efectividad de cobranza	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: La técnica a emplear será la encuesta. Instrumento: El instrumento será el cuestionario.
¿Cuál es el nivel de relación entre control interno y efectividad de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019?	Determinar qué relación existe entre control interno y efectividad de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.	Existe relación entre control interno y efectividad de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.		Diseño de controles administrativos.	
¿Cuál es el nivel de relación entre control interno y diseño de controles administrativos en empresas constructoras, distrito de Santiago de Surco, año 2019?	Determinar qué relación existe entre control Interno y diseño de controles administrativos en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019	Existe relación entre control interno y diseño de controles administrativos en empresas constructoras, distrito Santiago de surco, año 2019.			

ANEXO 3

Cuestionario

Está dirigida al personal de las empresas constructoras del distrito de Santiago de Surco, por ser la población objetiva de la presente investigación.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control Interno y la Gestión de cobranzas

Nº	CONTROL INTERNO	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
	DIMENSIÓN 1: Ambiente de control													
	Líneas de mando													
1	La empresa cuenta con líneas de mando que contribuyan con la transparencia.													
2	El gerente de la entidad establece evaluaciones apropiadas para la consecución de los objetivos institucionales.													
3	La empresa cuenta con un organigrama estructurado donde cada área respeta sus funciones.													
	Formación Recurso humano competente													
4	La empresa cuenta con recurso humano competente para asumir su función en el área de cobranzas.													
5	La empresa fortalece las capacidades del personal para asegurar el Control interno.													
6	Se cuenta con un perfil preestablecido para la contratación del personal de área cobranza.													
	DIMENSIÓN 2: Evaluación de riesgos													

ANEXO 4

V DE AIKEN

Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken

N° Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 4	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 5	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 6	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 7	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 8	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 9	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 10	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 11	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 12	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89

Ítem 13	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 14	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 15	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 16	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 17	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 18	Relevancia	4	0.00	1.00
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 19	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 20	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 21	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 22	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 23	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 24	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 25	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 26	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 27	Relevancia	3.666667	0.58	0.89

	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 28	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 29	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 30	Pertinencia	4	0.00	1.00
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 31	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 32	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 33	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 34	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 35	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 36	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 37	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	4	0.00	1.00
Ítem 38	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 39	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
Ítem 40	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	4	0.00	1.00

ANEXO 5

Tablas de frecuencia por ítems

Tabla 26.

La empresa cuenta con líneas de mando que contribuyan con la transparencia institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	4	10,0	10,0	20,0
	A veces	14	35,0	35,0	55,0
	Casi siempre	16	40,0	40,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

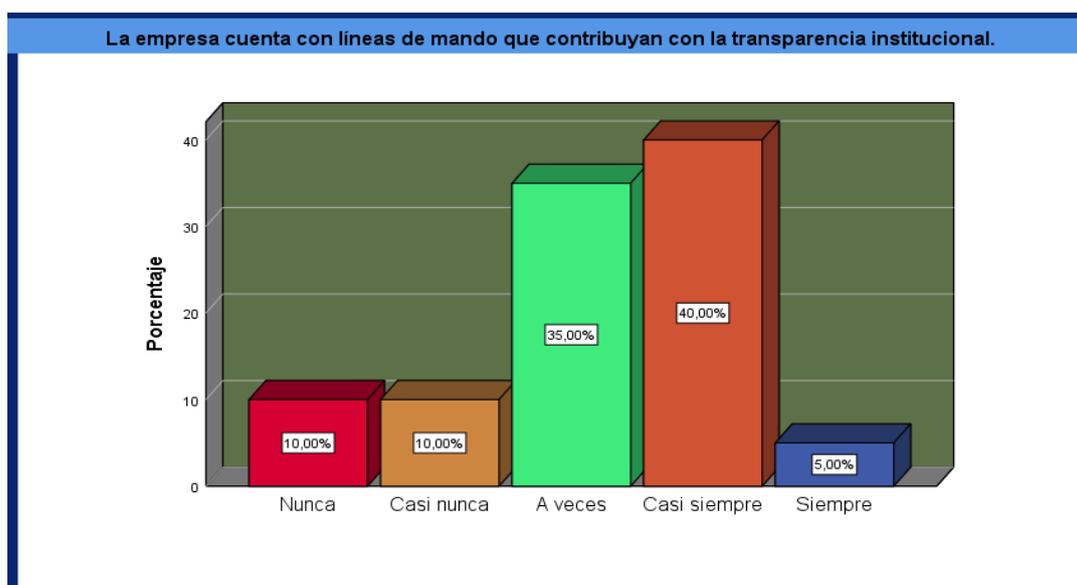


Figura 15. La empresa cuenta con líneas de mando que contribuyan con la transparencia institucional.

Interpretación: Como se observa en la figura 15, el 40% de los encuestados considera que casi siempre se cuentan con líneas de mando que contribuyen con la transparencia institucional, mientras que un 35% considera que a veces se asignan funciones y esto se debe a la circunstancias que tenga la empresa, pues de manera particular y casi escasa el personal conoce sus funciones, lo cual implica que la asignación de funciones debe ser implantada, todo el personal debe conocerla, y comprometerse a realizar un eficiente trabajo.

Tabla 27.

El gerente de la entidad establece evaluaciones apropiadas para la consecución de los objetivos institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	10	25,0	25,0	35,0
	A veces	13	32,5	32,5	67,5
	Casi siempre	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

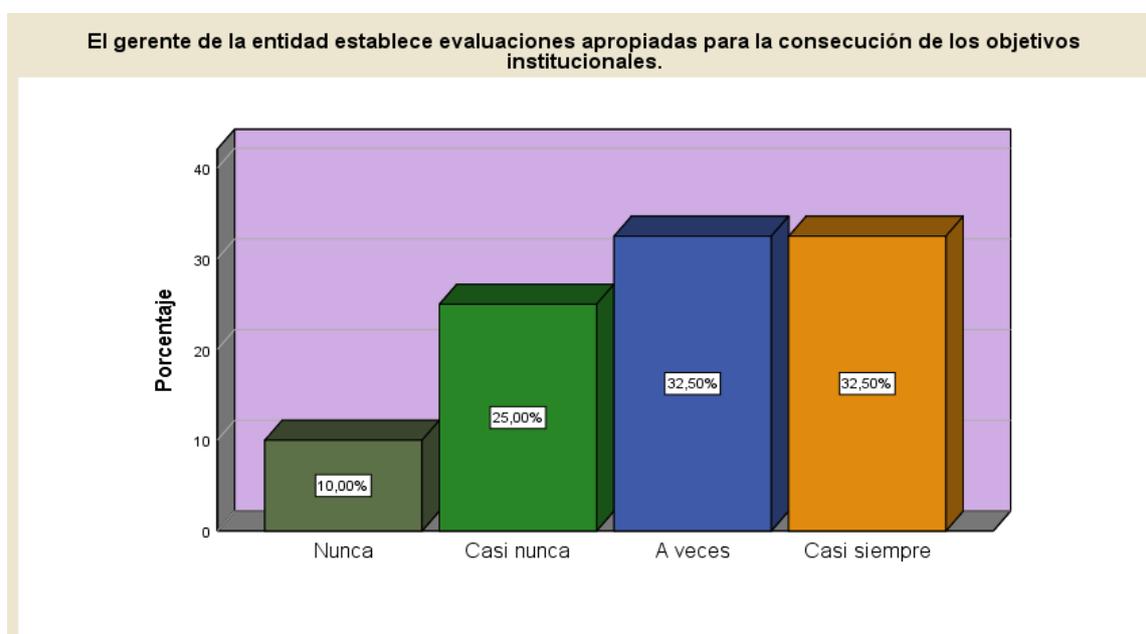


Figura 16. El gerente de la entidad establece evaluaciones apropiadas para la consecución de los objetivos institucionales.

Interpretación: Como se observa en la figura 16, el 32.50% de los encuestados considera que a veces se cuentan con evaluaciones constantes para la consecución de los objetivos, mientras que un 32.50% considera que a veces el personal se siente identificados con los objetivos, dado que no hay compromiso con la organización y esto se debe a la circunstancias que tenga la empresa, pues de manera particular y casi escasa el personal conoce los objetivos planteados por la empresa, lo cual implica que se deben establecer evaluaciones constantes y apropiadas, por otro lado 25.00% indica que casi nunca.

Tabla 28.

La empresa cuenta con un organigrama estructurado donde cada área respeta sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	3	7,5	7,5	22,5
	A veces	12	30,0	30,0	52,5
	Casi siempre	16	40,0	40,0	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

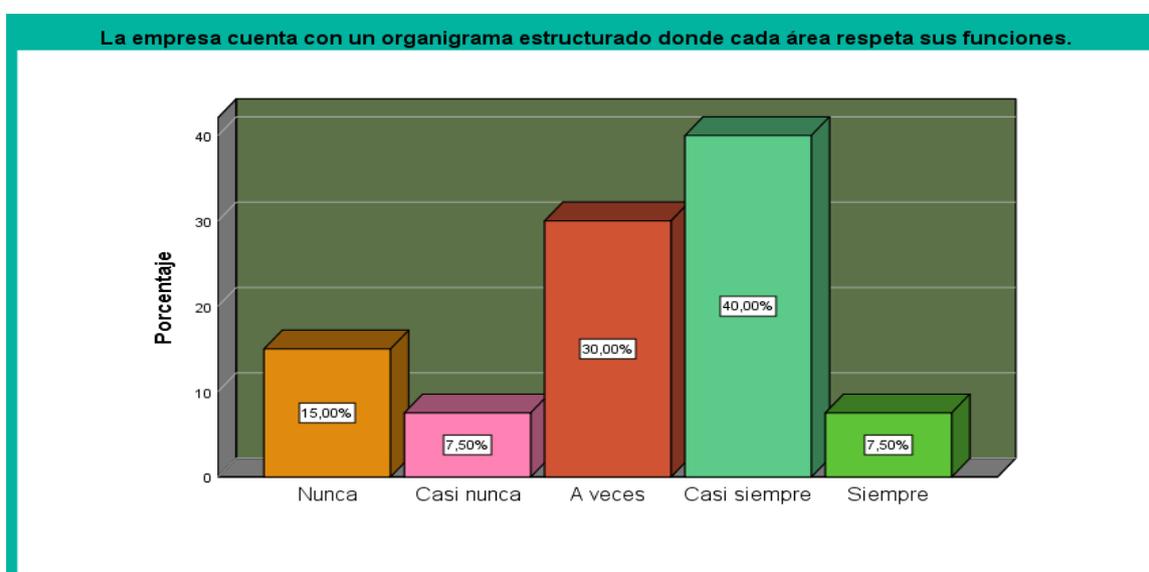


Figura 17. La empresa cuenta con un organigrama estructurado donde cada área respeta sus funciones.

Interpretación: Como se observa en la figura 17, el 40.00% de los encuestados considera que casi siempre, la empresa cuenta con un organigrama estructurado, mientras que un 30.00% considera que a veces el personal respeta su área de trabajo, dado que no cumple sus con las normas establecidas, asimismo el 15.00% considera que nunca; esto se debe a la circunstancias que tenga la empresa, pues de manera particular y casi escasa el personal conoce sus funciones específicas por la empresa, lo cual implica que se deben implementar normas apropiadas.

Tabla 29.

La empresa cuenta con recurso humano competente para asumir su función en el área de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	8	20,0	20,0	37,5
	A veces	15	37,5	37,5	75,0
	Casi siempre	9	22,5	22,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

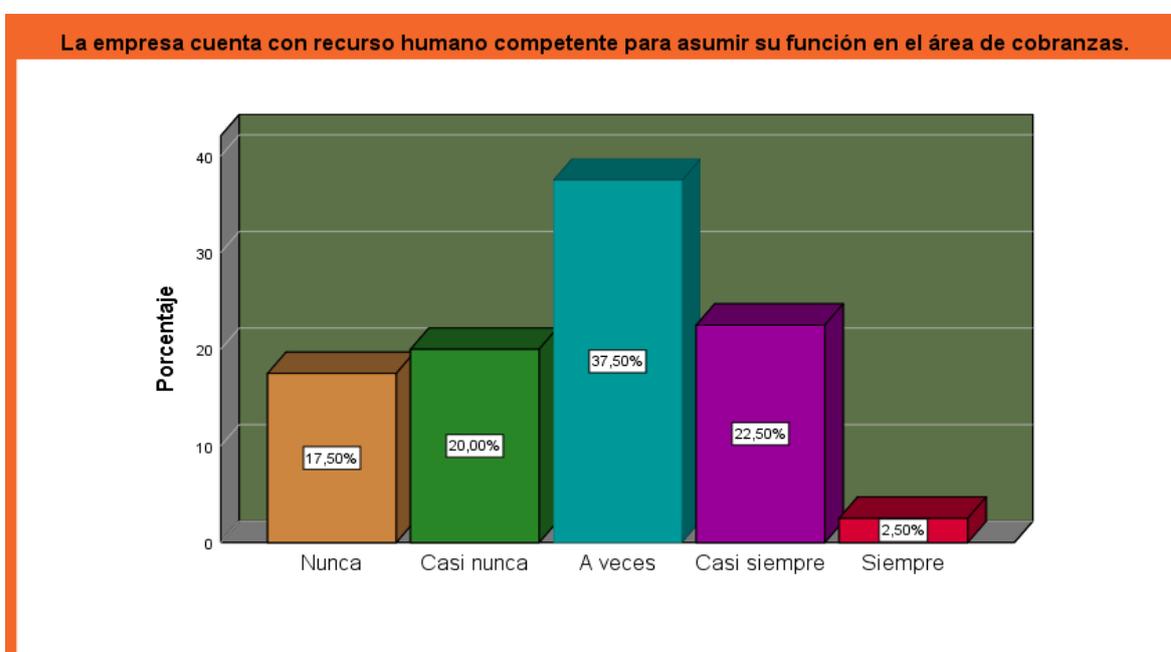


Figura 18. La empresa cuenta con recurso humano competente para asumir su función en el área de cobranzas.

Interpretación: Como se observa en la figura 18, el 37.50% de los encuestados considera que a veces, la empresa cuenta con recurso humano competente que pueda cumplir con las funciones del área de cobranza, mientras que un 22.50% considera que casi siempre se encuentra al personal eficiente que cumpla con todos los requisitos que infiera la entidad Asimismo el 20.00% considera que casi nunca, esto se debe a la circunstancias que tenga la empresa, pues de manera particular y casi escasa se encuentra un personal competente que cumpla con todos los requisitos.

Tabla 30.

La empresa fortalece las capacidades del personal para asegurar el Control interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	22,5
	A veces	16	40,0	40,0	62,5
	Casi siempre	15	37,5	37,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

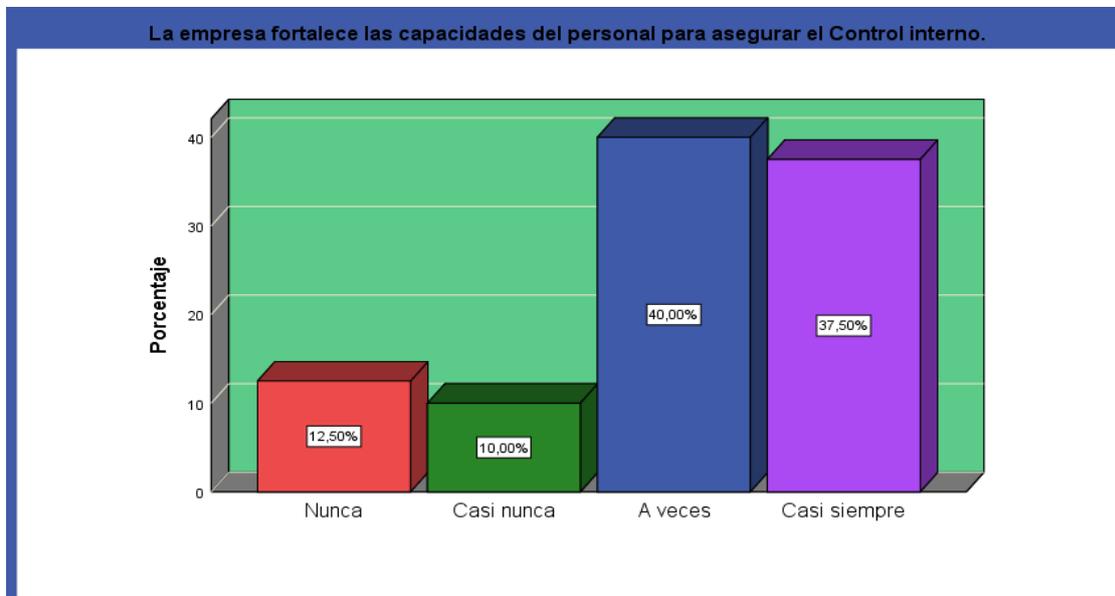


Figura 19. La empresa fortalece las capacidades del personal para asegurar el Control interno.

Interpretación: Como se observa en la figura 19, el 40.00% de los encuestados considera que a veces, la empresa fortalece capacidades del personal para asegurar el control interno, mientras que un 37.50% casi siempre, y un 12.50% consideran que nunca.

Tabla 31.

Se cuenta con un perfil preestablecido para la contratación del personal de área cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	15,0
	A veces	15	37,5	37,5	52,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

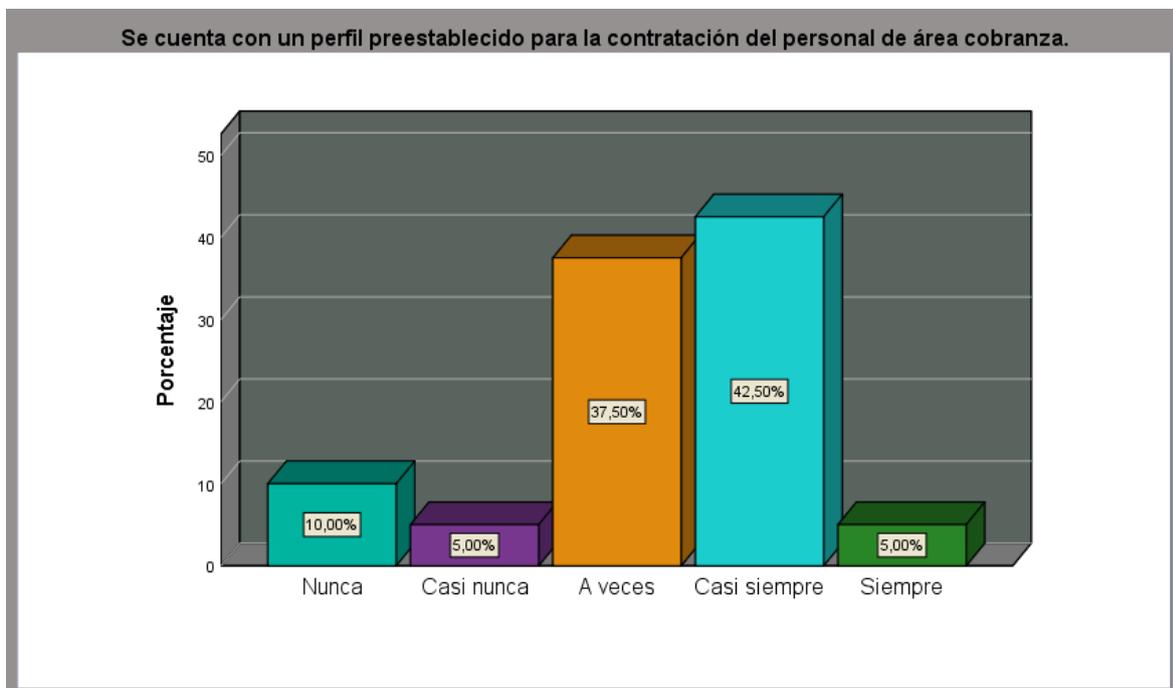


Figura 20. Se cuenta con un perfil preestablecido para la contratación del personal de área cobranza.

Interpretación: Como se observa en la figura 20, el 42.50% de los encuestados considera que casi siempre, se cuenta con un perfil establecido para la contratación del personal del área de cobranza, mientras que un 37.50% a veces, y un 10.00% consideran que nunca.

Tabla 32.

Se cuenta con planes de contingencia para el proceso de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	8	20,0	20,0	27,5
	A veces	19	47,5	47,5	75,0
	Casi siempre	8	20,0	20,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

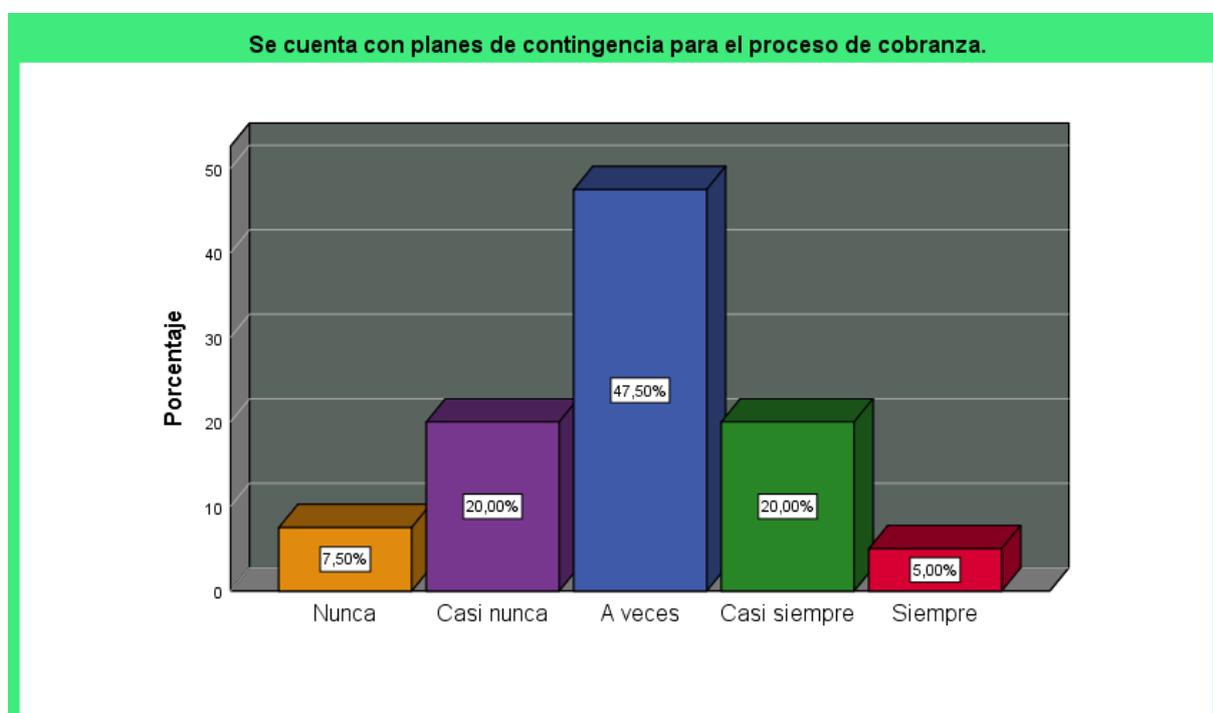


Figura 21. Se cuenta con planes de contingencia para el proceso de cobranza.

Interpretación: Como se observa en la figura 21, el 47.50% de los encuestados considera que a veces, se cuenta con planes de contingencia para los procesos de cobranza, mientras que un 20.00% considera que casi nunca se establecen procedimientos. Asimismo, el 7.50% considera que nunca, esto se debe a las dificultades que tenga la empresa.

Tabla 33.

Se realizan indicadores de desempeño para evaluar los objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	12,5	12,5	12,5
	A veces	13	32,5	32,5	45,0
	Casi siempre	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

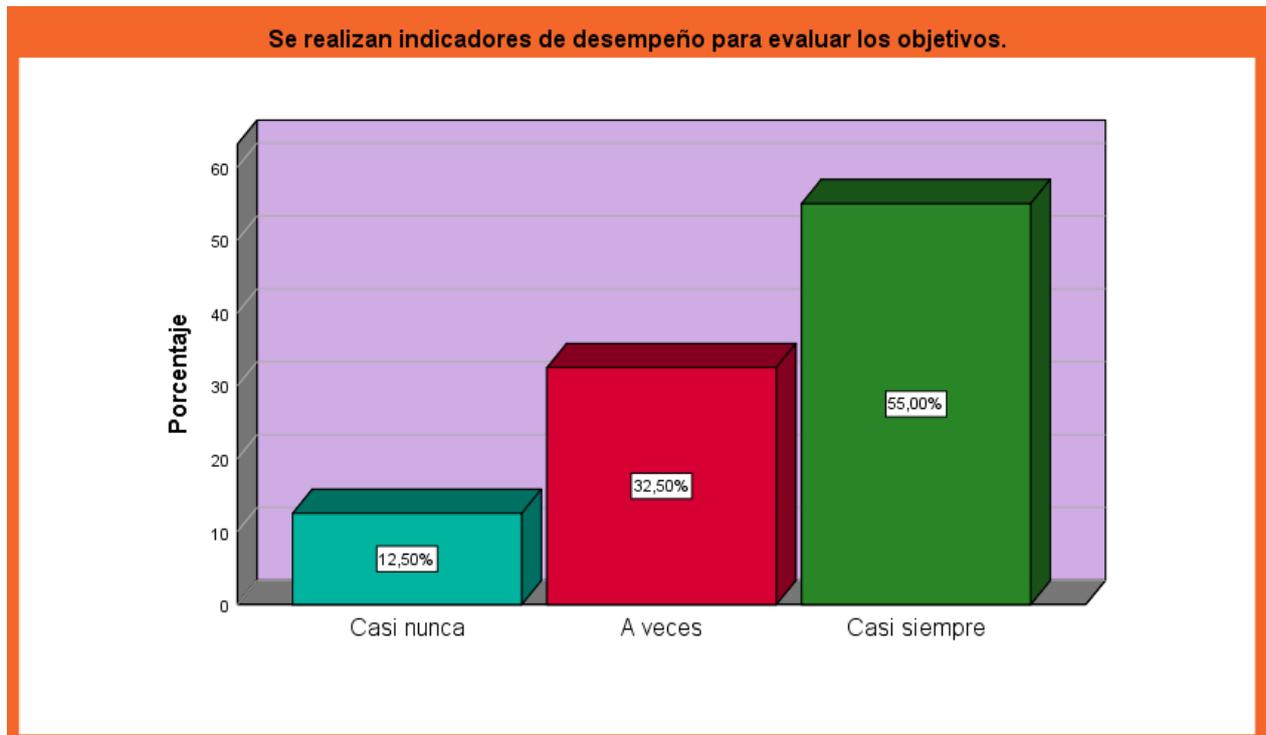


Figura 22. Se realizan indicadores de desempeño para evaluar los objetivos.

Interpretación: Como se observa en la figura 22, el 55.00% de los encuestados considera que casi siempre, se realizan indicadores de desempeño para evaluar los, mientras que un 32.50% a veces, y un 12.50% consideran que nunca.

Tabla 34

El área de cobranzas realiza reconocimiento de los riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	11	27,5	27,5	32,5
	A veces	17	42,5	42,5	75,0
	Casi siempre	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

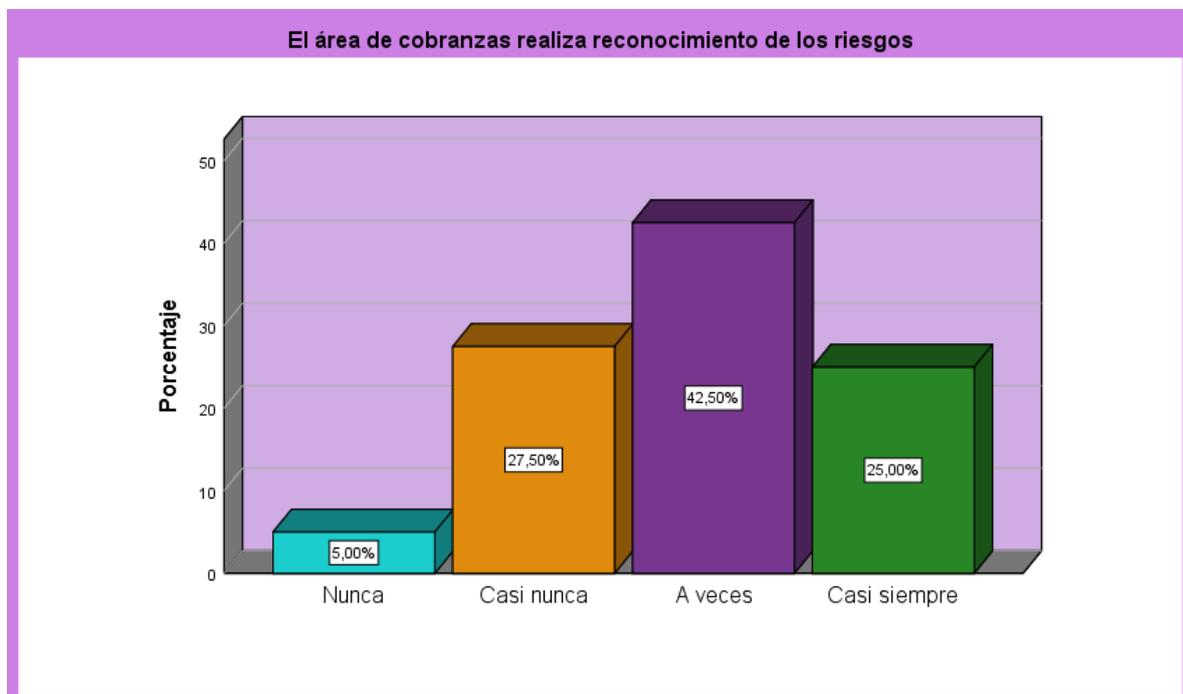


Figura 23. El área de cobranzas realiza reconocimiento de los riesgos

Interpretación: Como se observa en la figura 23, el 42.50% de los encuestados considera que a veces, el área de cobranza realiza el reconocimiento de los riesgos, por lo tanto, se deben identificar los roles del personal y prevenir los riesgos para salvaguardar los activos, mientras que un 27.50% considera que casi nunca se previene los riesgos. Asimismo, el 5.00% considera que nunca, esto se debe a las dificultades que tenga la empresa.

Tabla 35.

Se establecen soluciones rápidas para evitar que los riesgos se concreten

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	15,0
	A veces	14	35,0	35,0	50,0
	Casi siempre	19	47,5	47,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

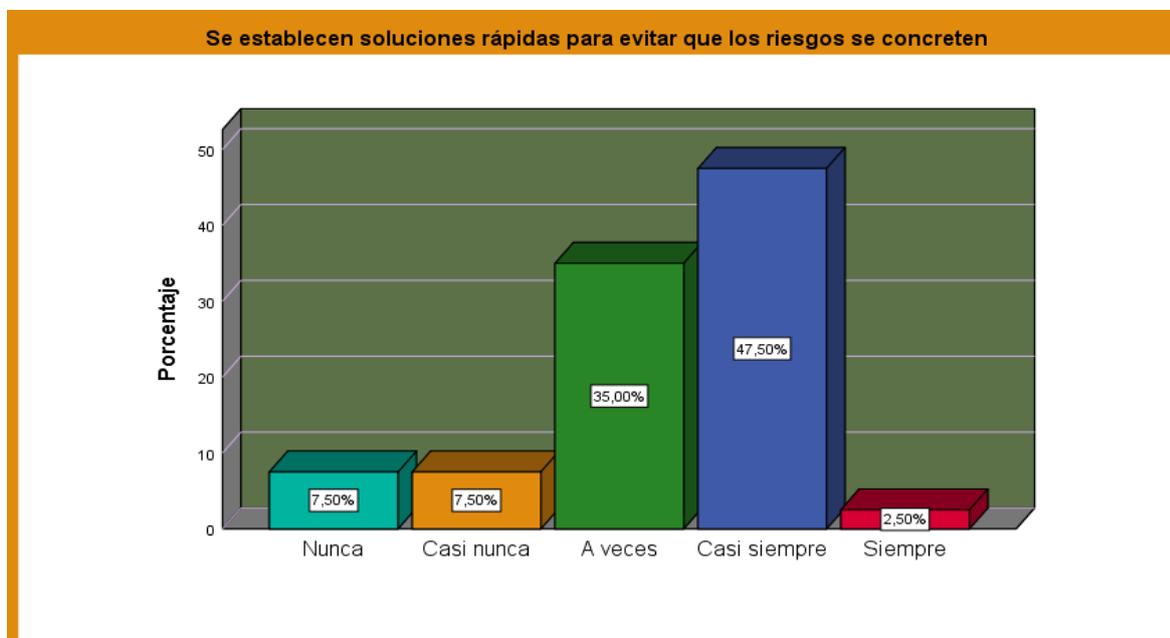


Figura 24. Se establecen soluciones rápidas para evitar que los riesgos se concreten

Interpretación: Como se observa en la figura 24, el 47.50% de los encuestados considera que casi siempre, se establecen soluciones rápidas para evitar que los riesgos se concreten, la organización toma medidas rápidas para dar solución a cualquier percance que se les presente en el área de cobranza, mientras que un 35.00% considera que a veces se establecen soluciones rápidas. Asimismo, el 7.50% considera que nunca, esto se debe a las dificultades que tenga la empresa.

Tabla 36.

La empresa actualiza sus políticas para evitar los riesgos que se generan en el área de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	12,5
	A veces	17	42,5	42,5	55,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

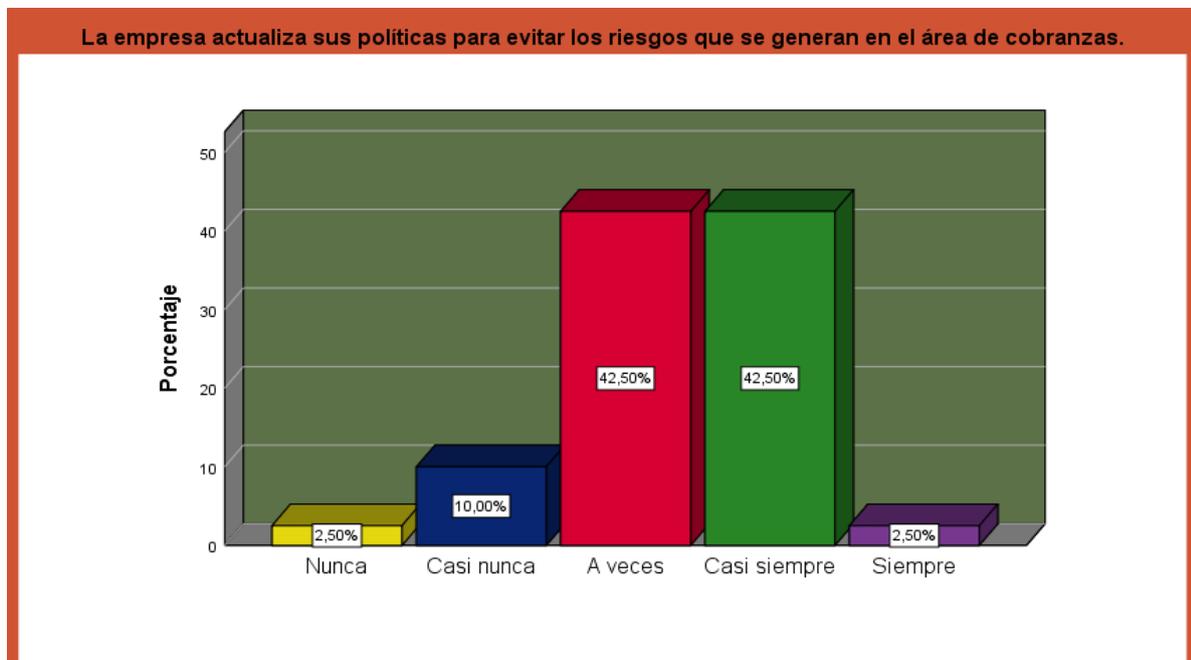


Figura 25. La empresa actualiza sus políticas para evitar los riesgos que se generan en el área de cobranzas.

Interpretación: Como se observa en la figura 25, el 45.00% de los encuestados considera que siempre o casi siempre y a veces, la empresa actualiza sus políticas para evitar los riesgos que se generan en el área de cobranzas. Mientras que el 12.50% considera que casi nunca o nunca se realiza la actualización de políticas, los resultados son buenos se observa que hay compromiso de las empresas para mantener actualizados sus políticas de trabajo

Tabla 37.

Implementan indicadores claves para verificar el cumplimiento de las actividades.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	12,5
	A veces	18	45,0	45,0	57,5
	Casi siempre	16	40,0	40,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

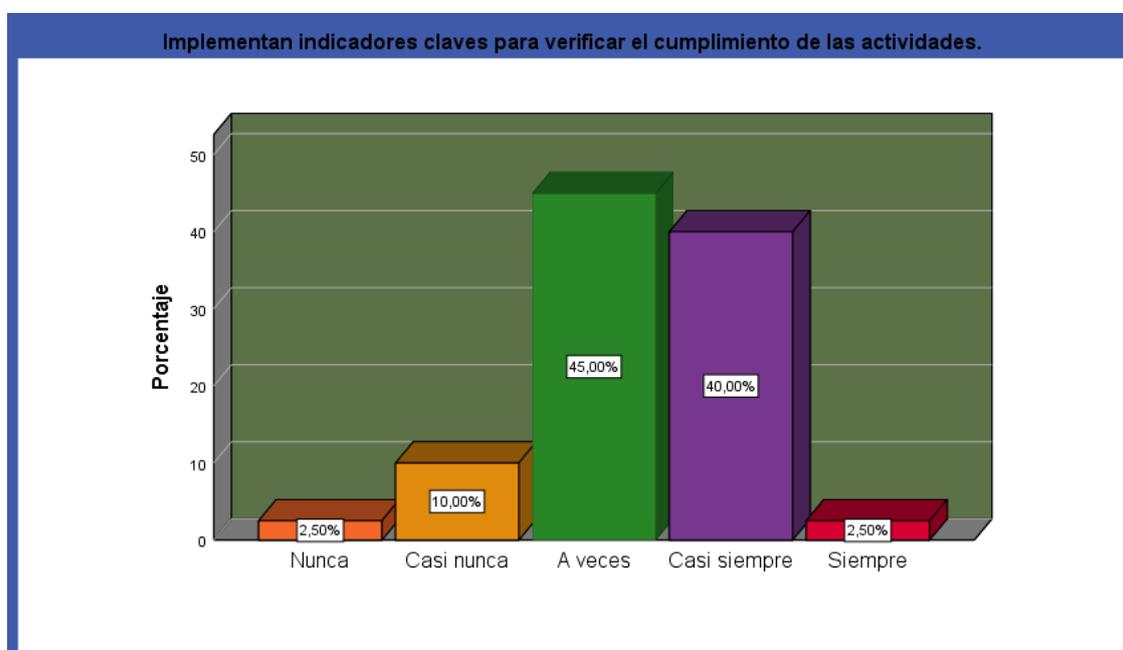


Figura 26. Implementan indicadores claves para verificar el cumplimiento de las actividades.

Interpretación: Como se observa en la figura 26, el 40.00% de los encuestados considera que casi siempre, se implementan indicadores claves para verificar el cumplimiento de las actividades en el área de cobranzas, mientras que un 45.00% considera que a veces se hay indicadores de verificación. Asimismo, el 12.50% considera que casi nunca o nunca, es importante alentar la implementación de indicadores de desempeño, de esta forma es posible monitorear el avance de los trabajos.

Tabla 38.

El personal demuestra compromiso para desarrollar las tareas de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	5	12,5	12,5	17,5
	A veces	15	37,5	37,5	55,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

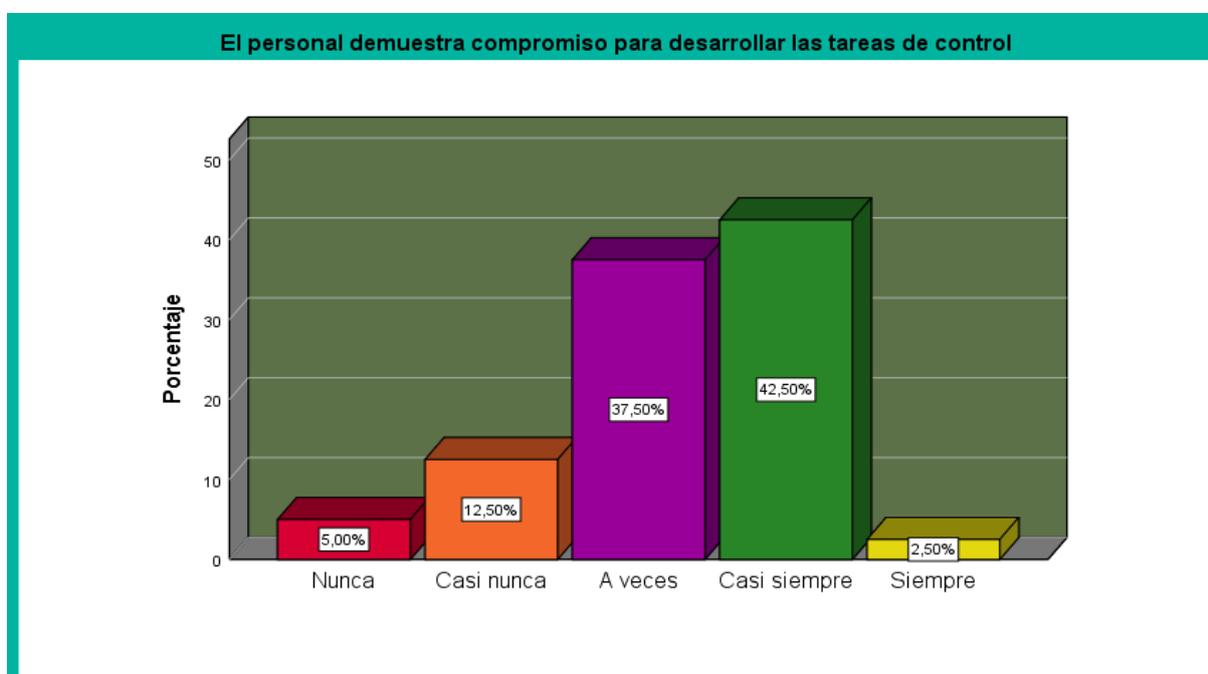


Figura 27. El personal demuestra compromiso para desarrollar las tareas de control

Interpretación: Como se observa en la figura 26, el 45.00% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, el personal demuestra compromiso para desarrollar las tareas de control en el área de cobranzas, mientras que un 37.50% considera que a veces se demuestra compromiso. Asimismo, el 17.50% considera que casi nunca o nunca, es necesario potenciar el trabajo sobre este punto, si no se realizan los trabajos de control no se va a tener un monitoreo real del trabajo.

Tabla 39.

La organización implementa un manual de procedimientos para llevar a cabo las actividades designadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	10	25,0	25,0	30,0
	A veces	17	42,5	42,5	72,5
	Casi siempre	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

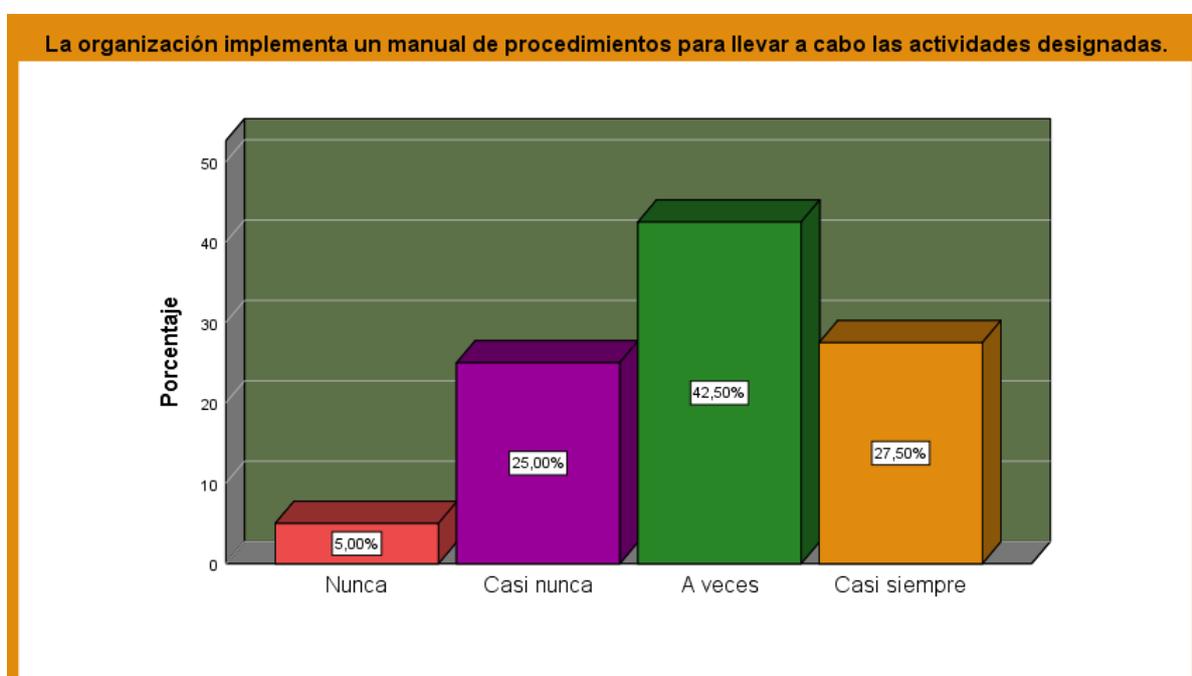


Figura 28. La organización implementa un manual de procedimientos para llevar a cabo las actividades designadas.

Interpretación: Como se observa en la figura 28, el 27.50% de los encuestados considera que casi siempre, la organización implementa un manual de procedimientos para llevar a cabo las actividades en el área de cobranzas, mientras que un 42.50% considera que a veces se implementa un manual. Asimismo, el 30.00% considera que nunca se ha implementado un manual de procedimientos, esto hace entender que muchas veces las ordenes son solo verbales corriendo el riesgo que se le olvide al personal.

Tabla 40.

El manual de procedimiento corresponde a las atribuciones del área de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	2	5,0	5,0	35,0
	A veces	6	15,0	15,0	50,0
	Casi siempre	19	47,5	47,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

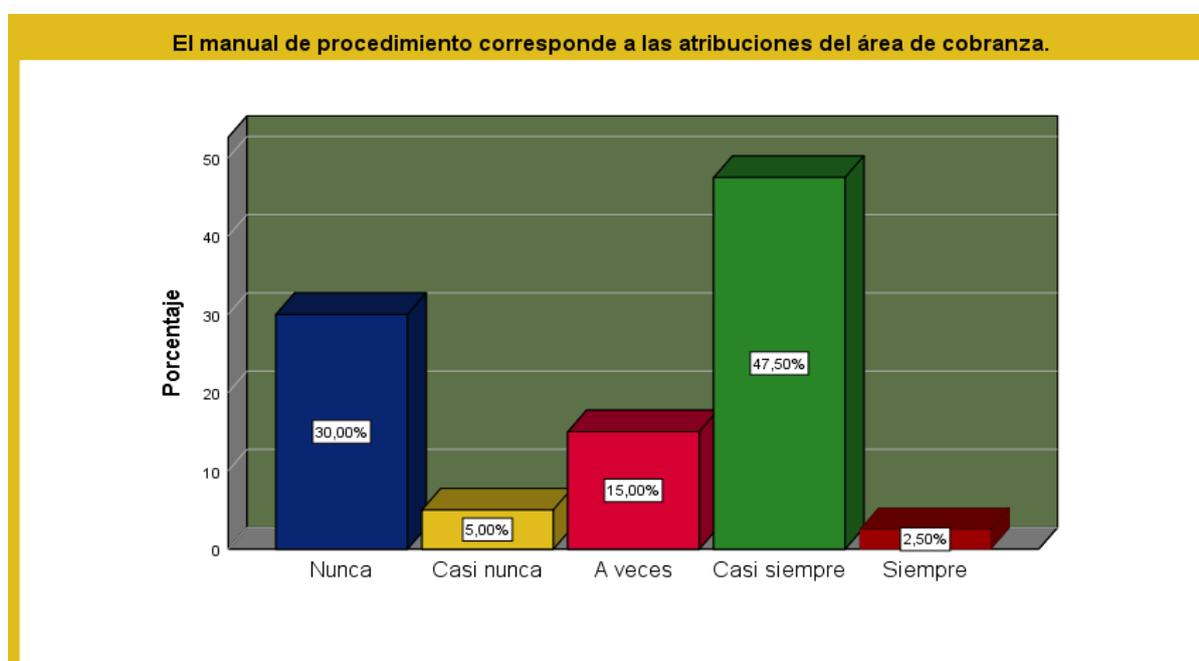


Figura 29. El manual de procedimiento corresponde a las atribuciones del área de cobranza.

Interpretación: Como se observa en la figura 29, el 47.50% de los encuestados considera casi siempre, el manual de procedimiento corresponde a las atribuciones del área de cobranza, mientras que un 15.00% considera que a veces el manual corresponde al área de cobranzas. Asimismo, el 35.00% considera que casi nunca o nunca, el manual corresponde al área de cobranzas, esto implica decir que se cubre funciones de un área con manuales de otra área o simplemente no existen.

Tabla 41.

El personal del área de cobranzas utiliza mecanismos de seguridad para salvaguardar sus activos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	15,0
	A veces	14	35,0	35,0	50,0
	Casi siempre	19	47,5	47,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

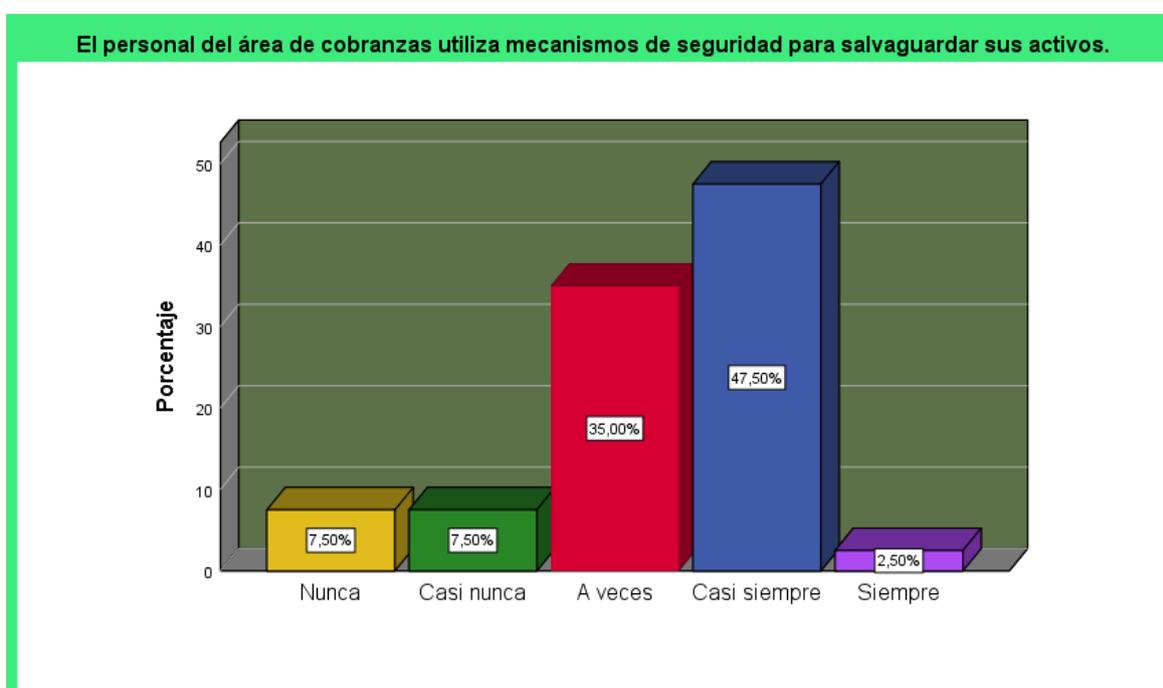


Figura 30. El personal del área de cobranzas utiliza mecanismos de seguridad para salvaguardar sus activos.

Interpretación: Como se observa en la figura 30, el 47.50% de los encuestados considera que casi siempre, el personal del área de cobranzas utiliza mecanismos de seguridad para salvaguardar sus activos, mientras que un 35.00% considera que a veces se usan mecanismos de seguridad. Asimismo, el 7.50% considera que nunca, esto se debe a las dificultades que tenga la empresa.

Tabla 42.

La entidad cuenta con información de calidad que es evaluada para toma de decisiones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	20,0	20,0	20,0
	Casi nunca	11	27,5	27,5	47,5
	A veces	15	37,5	37,5	85,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

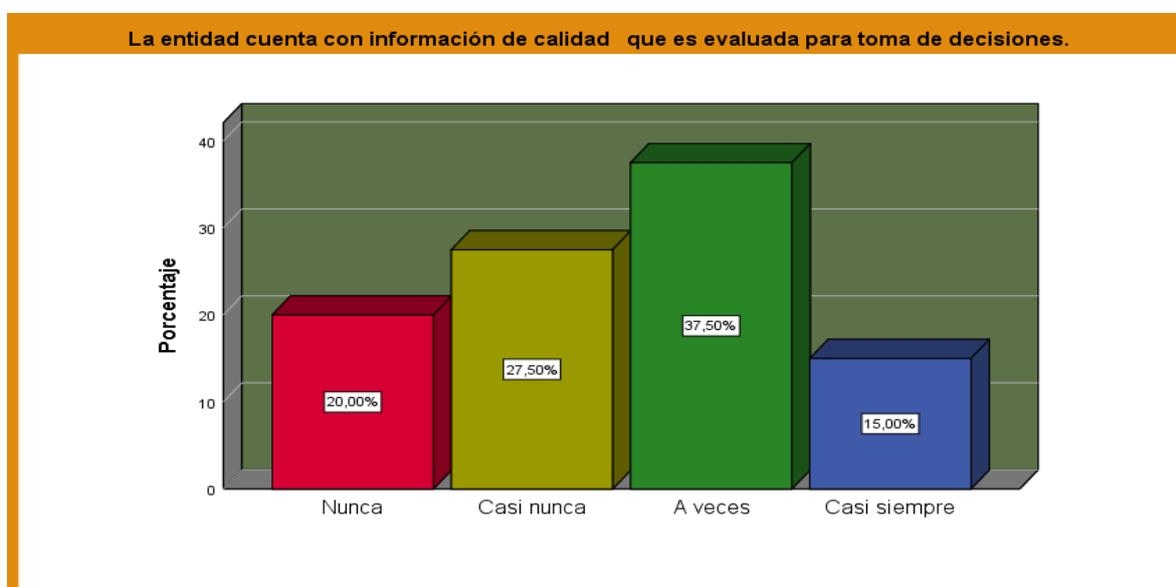


Figura 31. La entidad cuenta con información de calidad que es evaluada para toma de decisiones.

Interpretación: Como se observa en la figura 31, el 15.00% de los encuestados considera que casi siempre, la entidad cuenta con información de calidad que es evaluada para toma de decisiones en el área de cobranza, mientras que un 37.50% considera que a veces se cuenta con información de calidad. Asimismo, el 27.50% considera que casi nunca y el 20.00% que nunca esto se debe al poco compromiso que existe de fortalecer los trabajos en cuanto a la gestión de cobranza en las empresas.

Tabla 43.

Se cuenta con pre aprobaciones para el acceso a la base de datos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	12	30,0	30,0	35,0
	A veces	17	42,5	42,5	77,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

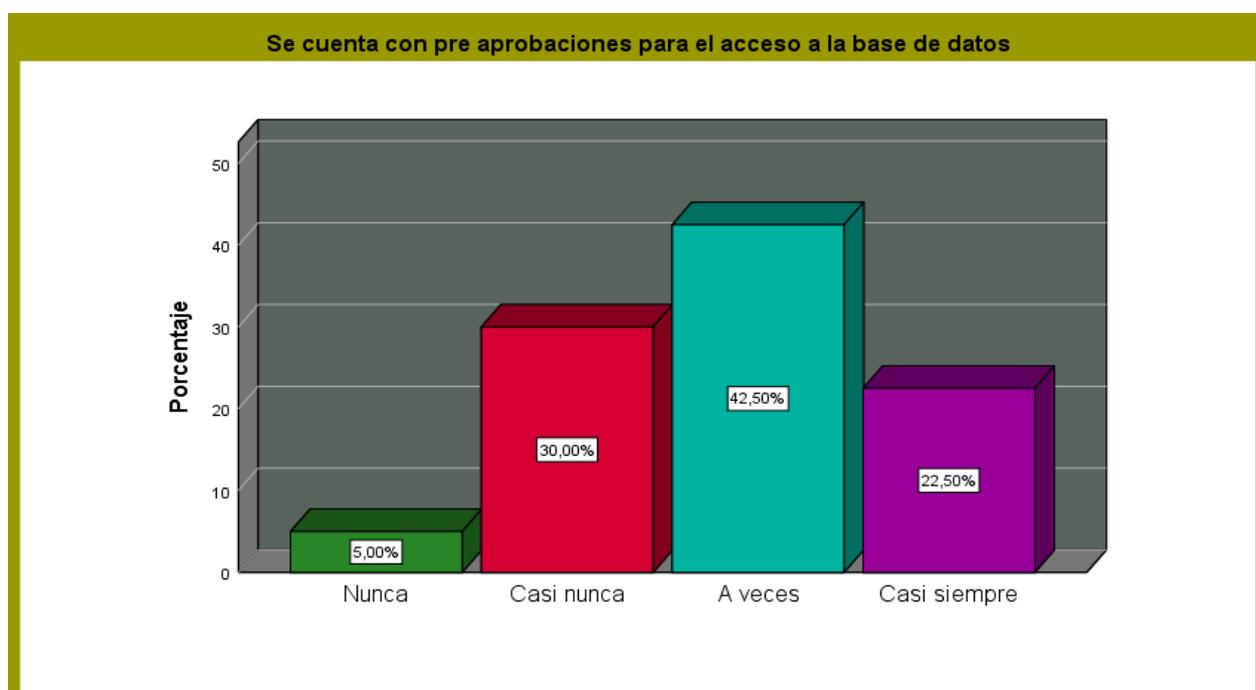


Figura 32. Se cuenta con pre aprobaciones para el acceso a la base de datos

Interpretación: Como se observa en la figura 32, el 22.50% de los encuestados considera que casi siempre, se cuenta con pre aprobaciones para el acceso a la base de datos en el área de cobranza, mientras que un 42.50% considera que a veces se cuentan con pre aprobaciones. Asimismo, el 35.00% considera que casi nunca o nunca, esto implica decir que se tiene deficiencias en el control documentario y puede existir fuga de información o manejarse información poco confiable.

Tabla 44.

Se establecen medios de comunicación adecuados con todos los colaboradores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	4	10,0	10,0	15,0
	A veces	14	35,0	35,0	50,0
	Casi siempre	18	45,0	45,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

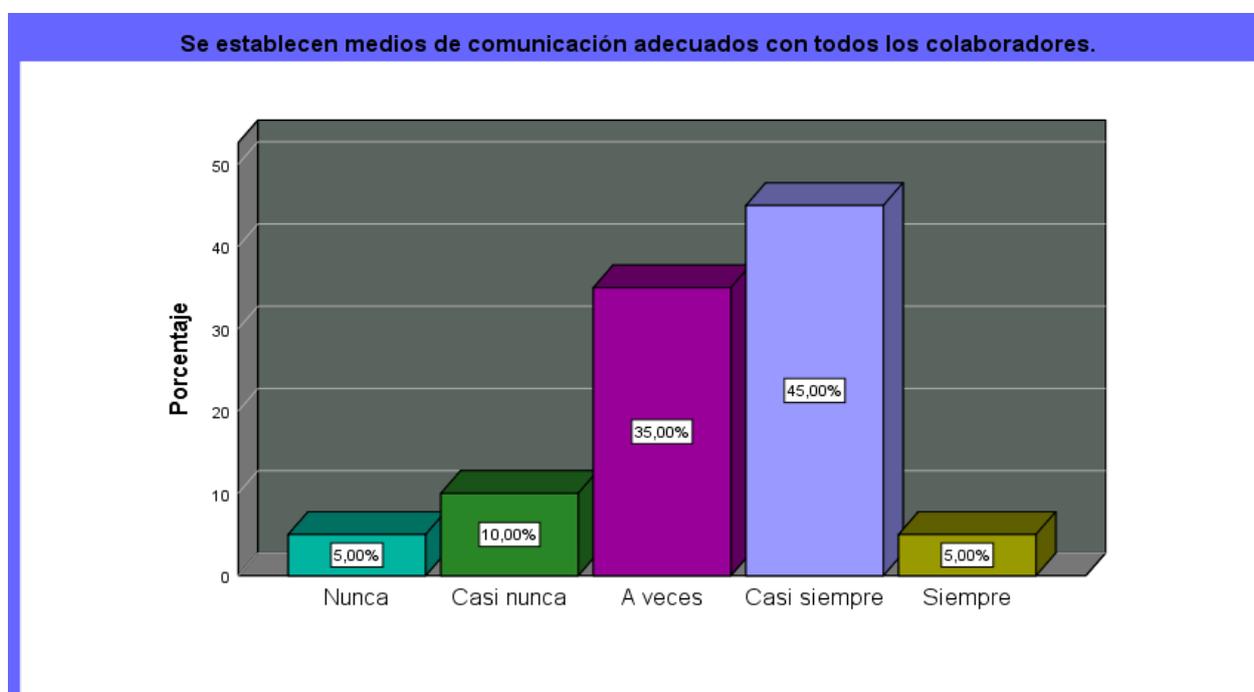


Figura 33. Se establecen medios de comunicación adecuados con todos los colaboradores.

Interpretación: Como se observa en la figura 33, el 50.00% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se estableces medios de comunicación adecuados con todos los colaboradores en el área de cobranza, mientras que un 35.00% considera que a veces se establecen comunicaciones adecuadas. Asimismo, el 15.00% considera que casi nunca o nunca, esto implica decir que hay reforzamiento de las órdenes verbales para realizar un buen trabajo, pero se debe trabajar en implementar el control físico.

Tabla 45.

Establecen mecanismos adecuados para generar información confiable

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	6	15,0	15,0	32,5
	A veces	10	25,0	25,0	57,5
	Casi siempre	15	37,5	37,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

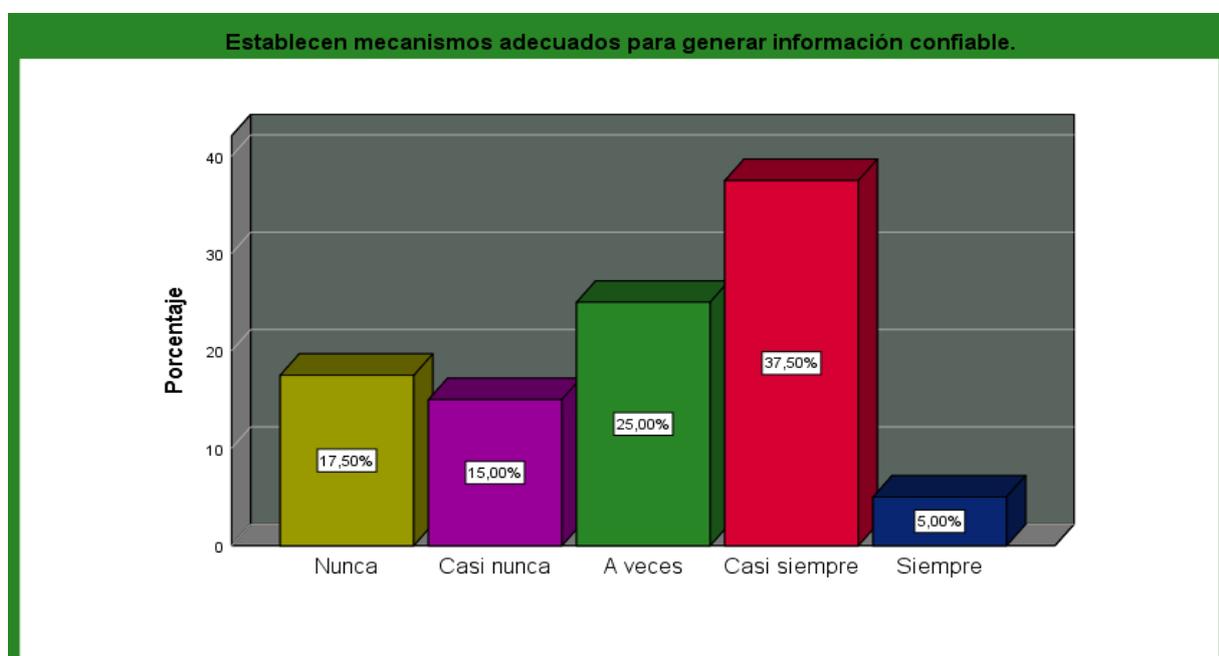


Figura 34. Establecen mecanismos adecuados para generar información confiable

Interpretación: Como se observa en la figura 34, el 42.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se estableces mecanismos adecuados para generar información confiable en el área de cobranza, mientras que un 25.00% considera que a veces se establecen mecanismos adecuados. Asimismo, el 32.50% considera que casi nunca o nunca, es decir se recepciona la información por el reforzamiento de órdenes, pero existe la desconfianza para con la información recibida, por ello la importancia de implementar un control físico.

Tabla 46.

El personal realiza supervisión directa para una mejora continua institucional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	5	12,5	12,5	20,0
	A veces	16	40,0	40,0	60,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

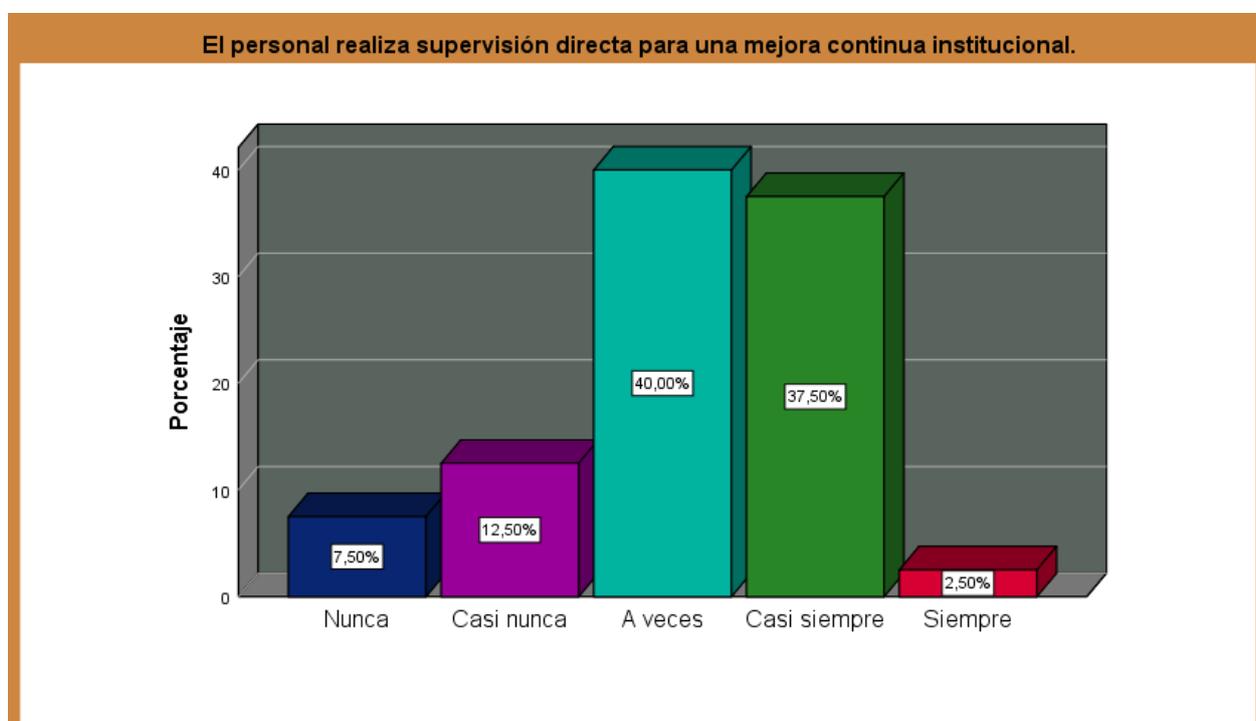


Figura 35. El personal realiza supervisión directa para una mejora continua institucional.

Interpretación: Como se observa en la figura 35, el 40.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, el personal realiza supervisión directa para una mejora continua institucional en el área de cobranza, mientras que un 40.00% considera que a veces se realiza una supervisión directa. Asimismo, el 20.00% considera que casi nunca o nunca, esto se debe a las dificultades que tenga la empresa.

Tabla 47.

Se cuenta con un plan de evaluaciones para identificar desviaciones de los controles institucionales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	20,0
	A veces	16	40,0	40,0	60,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

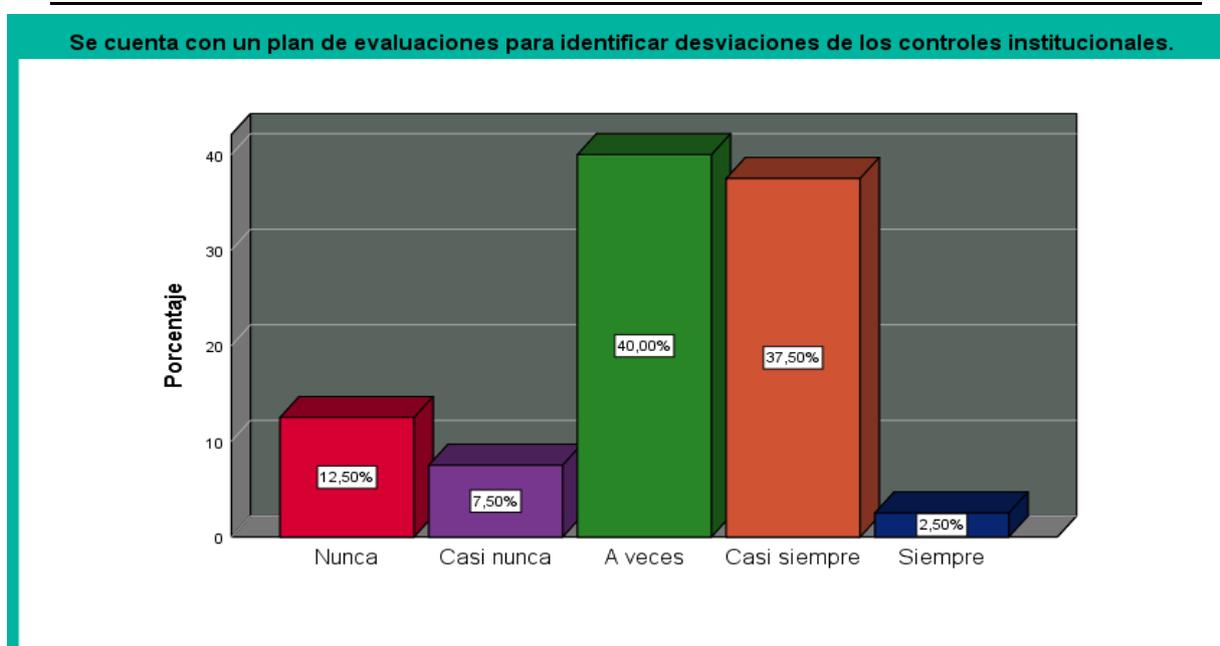


Figura 36. Se cuenta con un plan de evaluaciones para identificar desviaciones de los controles institucionales.

Interpretación: Como se observa en la figura 36, el 40.00% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se cuenta con un plan de evaluaciones para identificar desviaciones de los controles institucionales en el área de cobranza, mientras que un 40.00% considera que a veces se cuenta con un plan de evaluaciones de desviaciones. Asimismo, el 20.00% considera que casi nunca o nunca, para poder llevar el control de que una tarea se realiza de forma correcta también es necesario implementar controles físicos.

Tabla 48.

Se realizan evaluaciones continuas para determinar el adecuado funcionamiento de la cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	32,5	32,5	32,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	42,5
	A veces	7	17,5	17,5	60,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

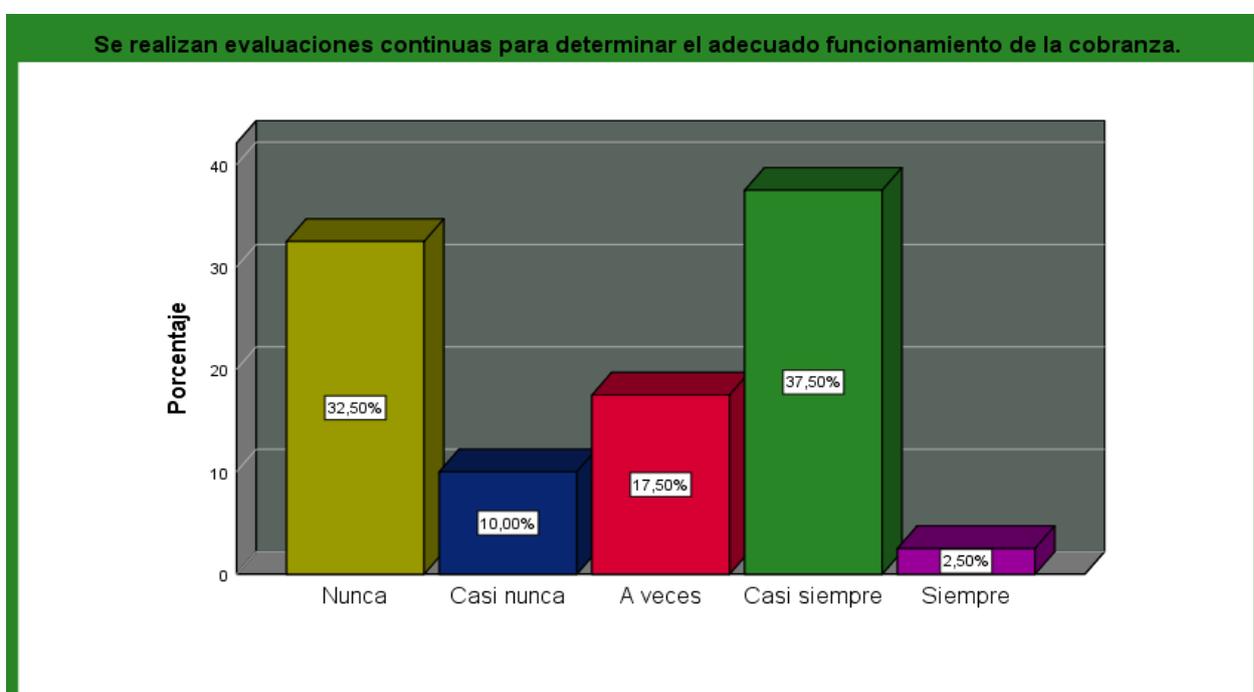


Figura 37. Se realizan evaluaciones continuas para determinar el adecuado funcionamiento de la cobranza.

Interpretación: Como se observa en la figura 37, el 37.50% de los encuestados considera que casi siempre, se realizan evaluaciones continuas para determinar el adecuado funcionamiento de la cobranza, mientras que un 17.50% considera que a veces se realizan evaluaciones continuas. Asimismo, el 32.50% considera que nunca, esto puede explicarse como que no se explica al personal si se realiza o no las evaluaciones del proceso.

Tabla 49.

La empresa realiza capacitaciones constantes para todas las áreas involucradas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	10	25,0	25,0	37,5
	A veces	17	42,5	42,5	80,0
	Casi siempre	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

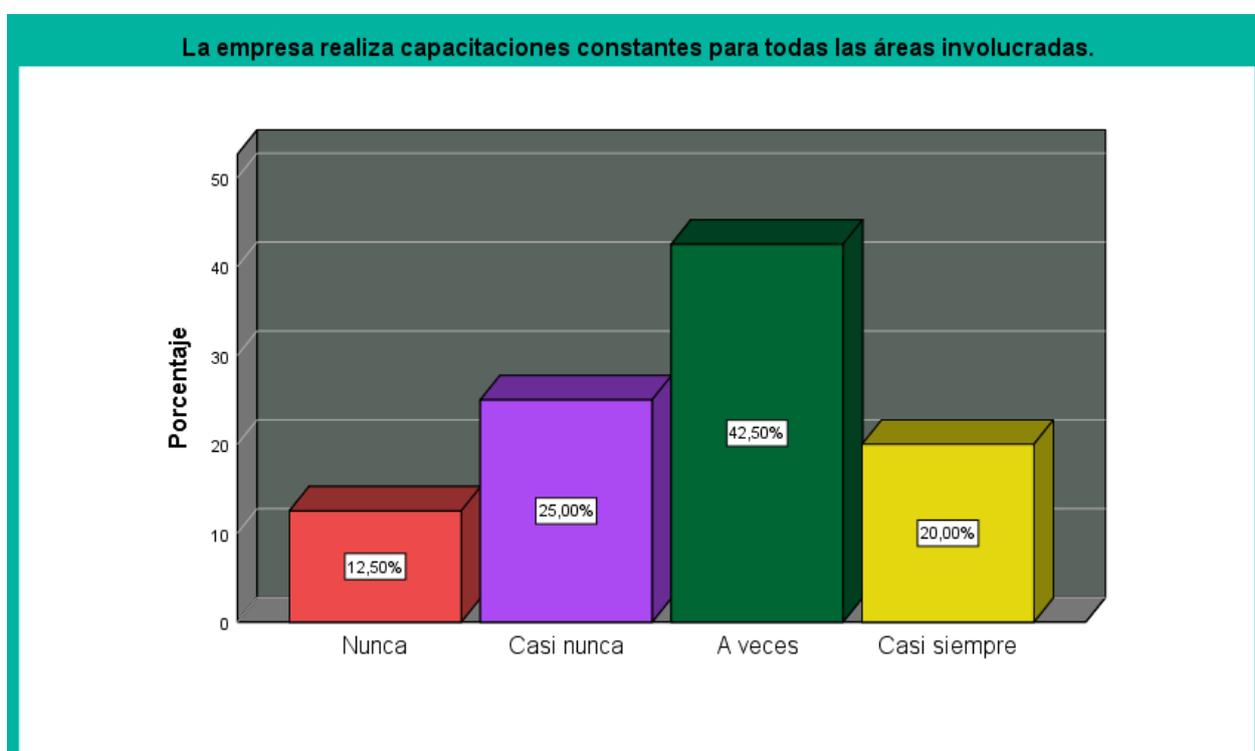


Figura 38. La empresa realiza capacitaciones constantes para todas las áreas involucradas.

Interpretación: Como se observa en la figura 38, el 20.00% de los encuestados considera que casi siempre, la empresa realiza capacitaciones contantes para todas las áreas involucradas, mientras que un 42.50% considera que a veces se realizan capacitaciones. Asimismo, el 25.00% considera que casi nunca, este es un punto a fortalecer puesto que no hay mejor trabajador que el capacitado e identificado con la empresa de trabajo.

Tabla 50.

Se hacen frecuentemente las cobranzas a domicilio de los clientes morosos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	6	15,0	15,0	30,0
	A veces	13	32,5	32,5	62,5
	Casi siempre	13	32,5	32,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

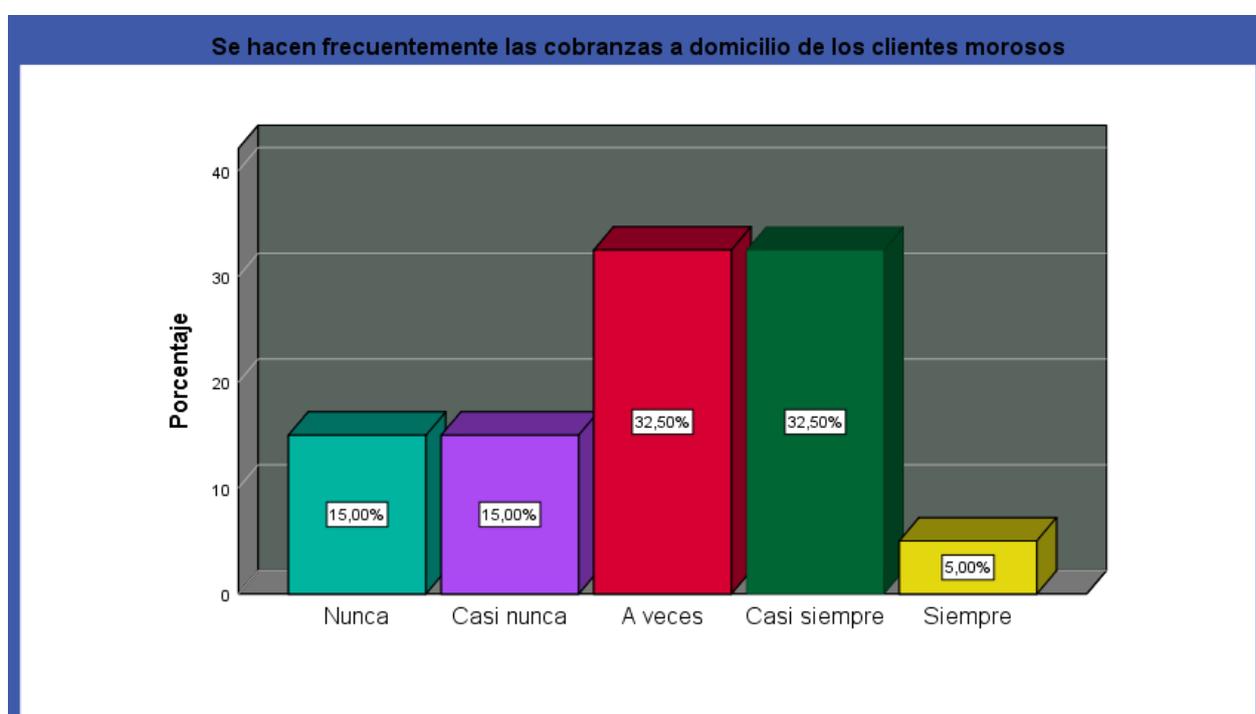


Figura 39. Se hacen frecuentemente las cobranzas a domicilio de los clientes morosos.

Interpretación: Como se observa en la figura 39, el 32.50% de los encuestados considera que casi siempre, se hacen frecuentemente cobranzas a domicilio de los clientes morosos, mientras que un 32.50% considera que a veces se realizan cobranzas a domicilio. Asimismo, el 30.00% considera que casi nunca o nunca, se debe fortalecer y crear conciencia de pago en los clientes.

Tabla 51.

Implementan actualizaciones de toda la información pertinente antes de tener contacto de manera directa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	4	10,0	10,0	25,0
	A veces	15	37,5	37,5	62,5
	Casi siempre	14	35,0	35,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

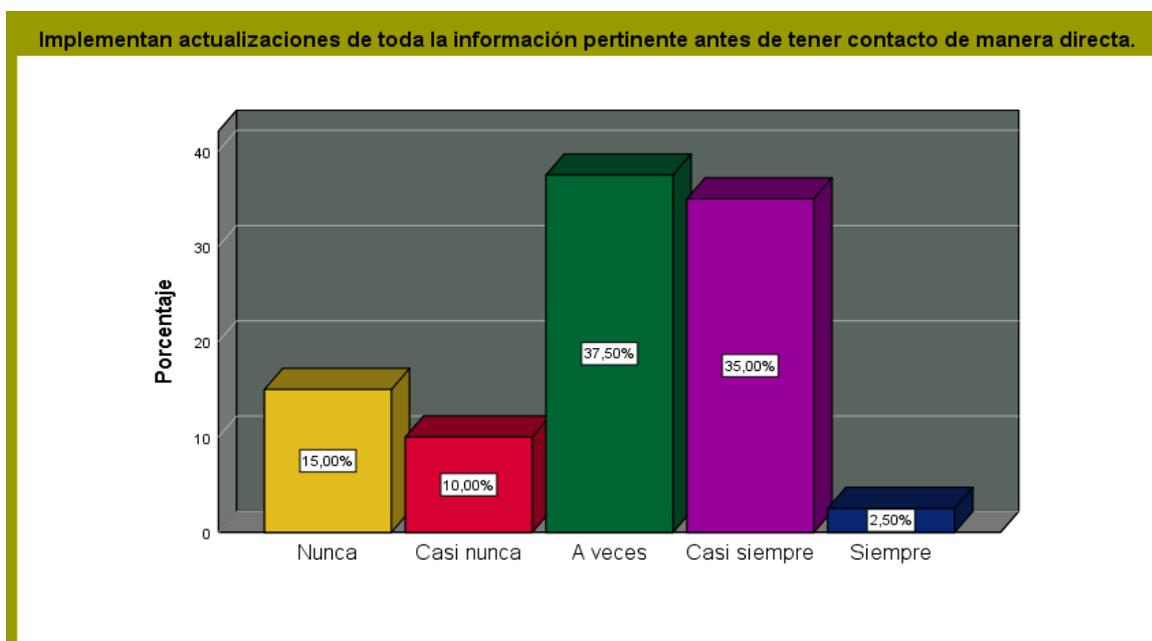


Figura 40. Implementan actualizaciones de toda la información pertinente antes de tener contacto de manera directa

Interpretación: Como se observa en la figura 40, el 37.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se implementan actualizaciones de toda la información pertinente antes de tener contacto de manera directa en el área de cobranza, mientras que un 37.50% considera que a veces se implementan actualizaciones. Asimismo, el 25.00% considera que casi nunca o nunca, esto debe reforzarse en las empresas, puesto que si no se cuenta con la información pertinente correcta no se puede realizar la cobranza de forma efectiva.

Tabla 52.

Se aplica la estrategia de cobranza preventiva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	12,5	12,5	12,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	22,5
	A veces	15	37,5	37,5	60,0
	Casi siempre	15	37,5	37,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

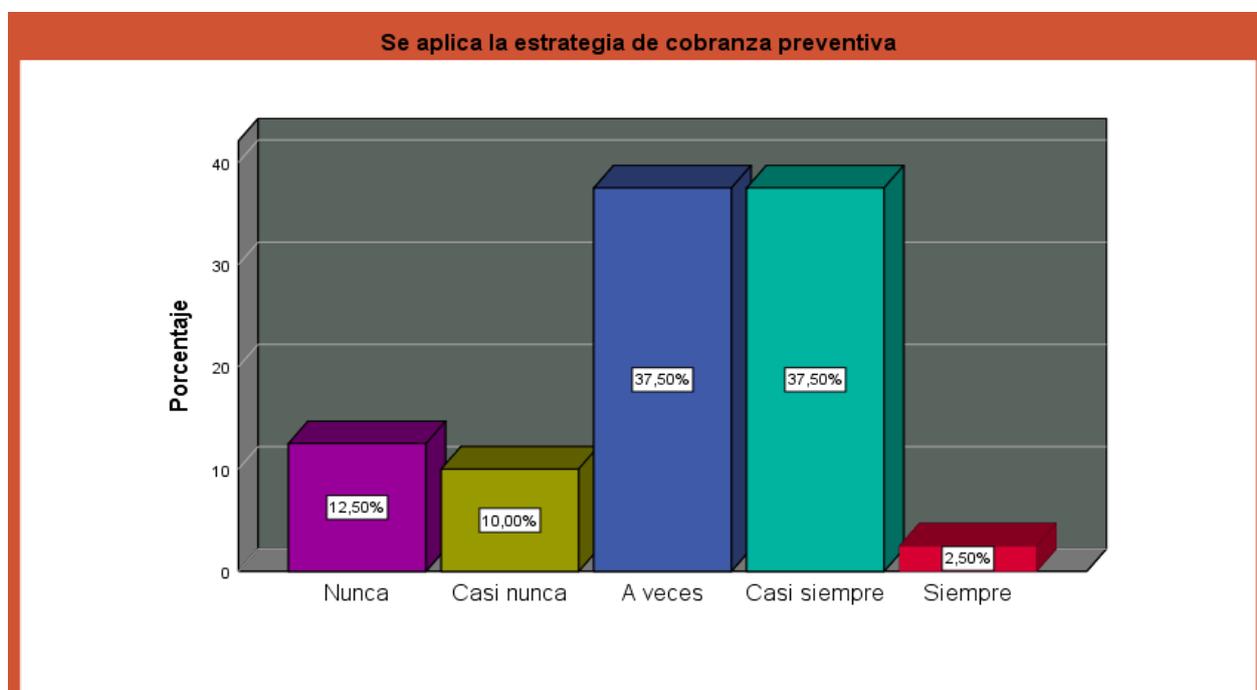


Figura 41. Se aplica la estrategia de cobranza preventiva

Interpretación: Como se observa en la figura 41, el 37.50% de los encuestados considera casi siempre, se aplica la estrategia de cobranza preventiva, mientras que un 37.50% considera que a veces se aplica la estrategia de cobranza preventiva. Asimismo, el 22.50% considera que casi nunca o nunca, se debe reforzar este punto y tener control físico puesto que garantiza que el personal de cobranza vaya seguro a realizar la cobranza.

Tabla 53.

Se establecen alertas para futuros vencimientos de las facturas emitidas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	10	25,0	25,0	32,5
	A veces	14	35,0	35,0	67,5
	Casi siempre	12	30,0	30,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

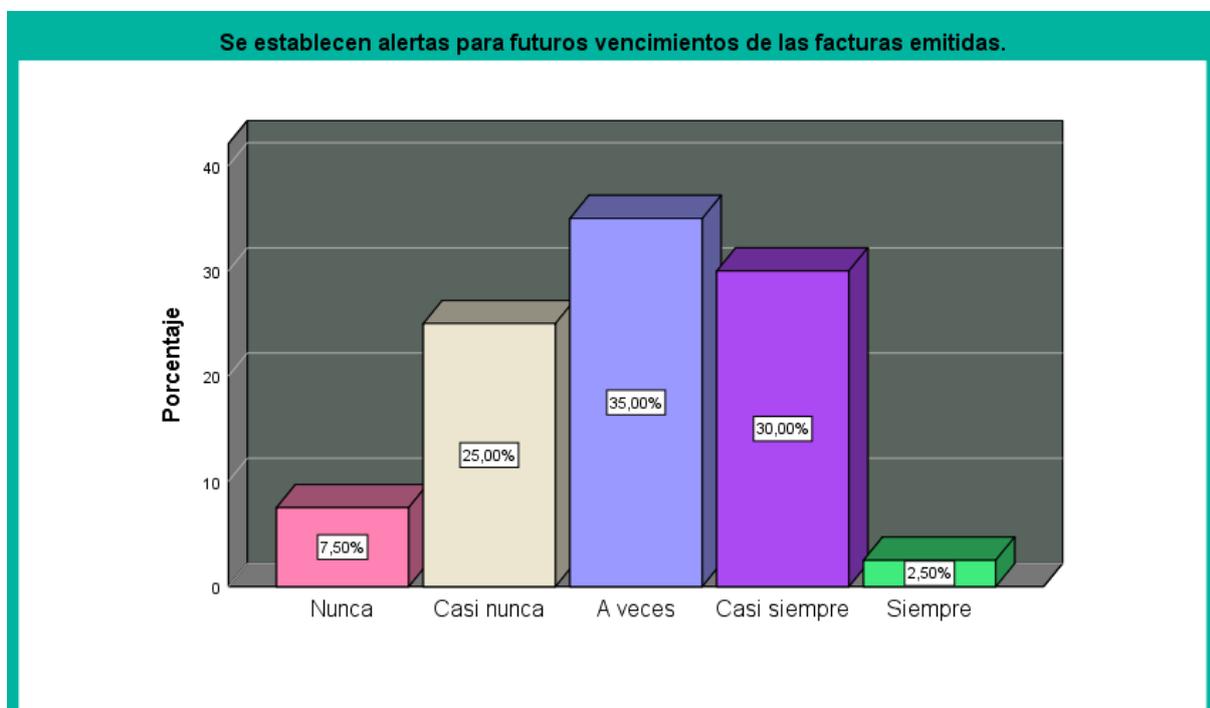


Figura 42. Se establecen alertas para futuros vencimientos de las facturas emitidas.

Interpretación: Como se observa en la figura 42, el 30.00% de los encuestados considera que casi siempre, se establecen alertas para futuros vencimientos de facturas emitidas en el área de cobranza, mientras que un 35.00% considera que a veces se establecen alertas, Asimismo, el 32.50% considera que casi nunca o nunca, esto establece que se confía mucho en la memoria del personal, cuando se maneja múltiples facturas se recomienda implementa un sistema de control digital para alertas.

Tabla 54.

Se establecen medidas para proceder judicialmente con los clientes morosos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	6	15,0	15,0	20,0
	A veces	15	37,5	37,5	57,5
	Casi siempre	15	37,5	37,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

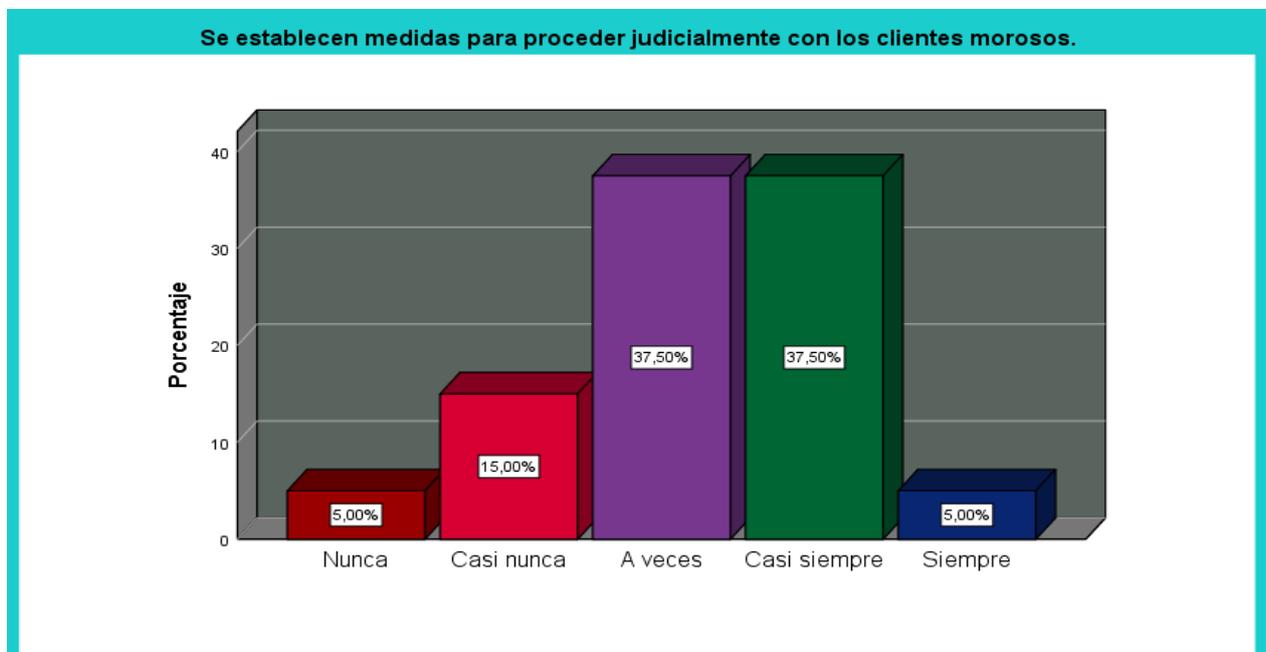


Figura 43. Se establecen medidas para proceder judicialmente con los clientes morosos.

Interpretación: Como se observa en la figura 43, el 42.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se establecen medidas para proceder judicialmente con los clientes morosos, mientras que un 37.50% considera que a veces se establecen para proceder judicialmente. Asimismo, el 20.00% considera que casi nunca o nunca, actualmente casi todos los contratos tienen cláusulas legales donde se puede considerar el tema de los pagos según lo establecido en cronograma.

Tabla 55.

Plantean estrategias para asumir las deficiencias que se presentan en la obtención de los resultados.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	4	10,0	10,0	12,5
	A veces	21	52,5	52,5	65,0
	Casi siempre	12	30,0	30,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

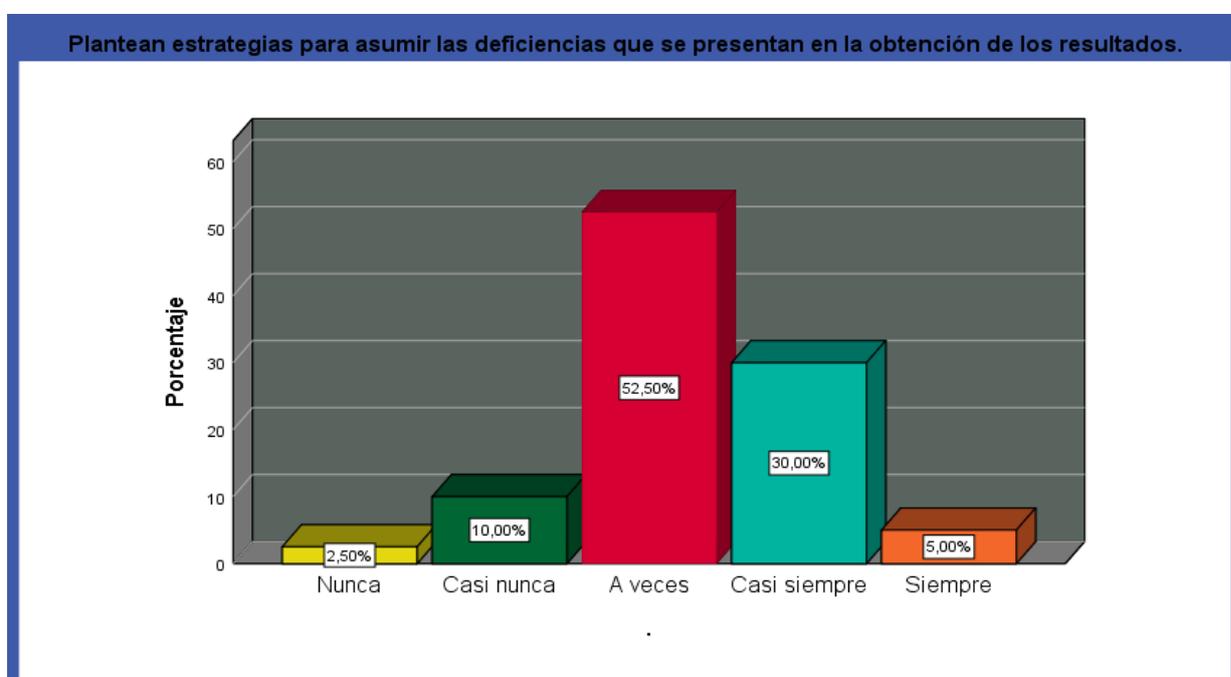


Figura 44. Plantean estrategias para asumir las deficiencias que se presentan en la obtención de los resultados.

Interpretación: Como se observa en la figura 44, el 30.00% de los encuestados considera que casi siempre, se plantean estrategias para asumir las deficiencias que se presentan en la obtención de los resultados en el área de cobranza, mientras que un 52.50% considera que a veces se plantean estrategias. Asimismo, el 10.00% considera que nunca, esto se debe a las dificultades que tenga la empresa se debe trabajar en estrategias ante eventos no deseados.

Tabla 56.

Existe una efectiva organización interna para efectuar una correcta cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	10,0
	A veces	22	55,0	55,0	65,0
	Casi siempre	14	35,0	35,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

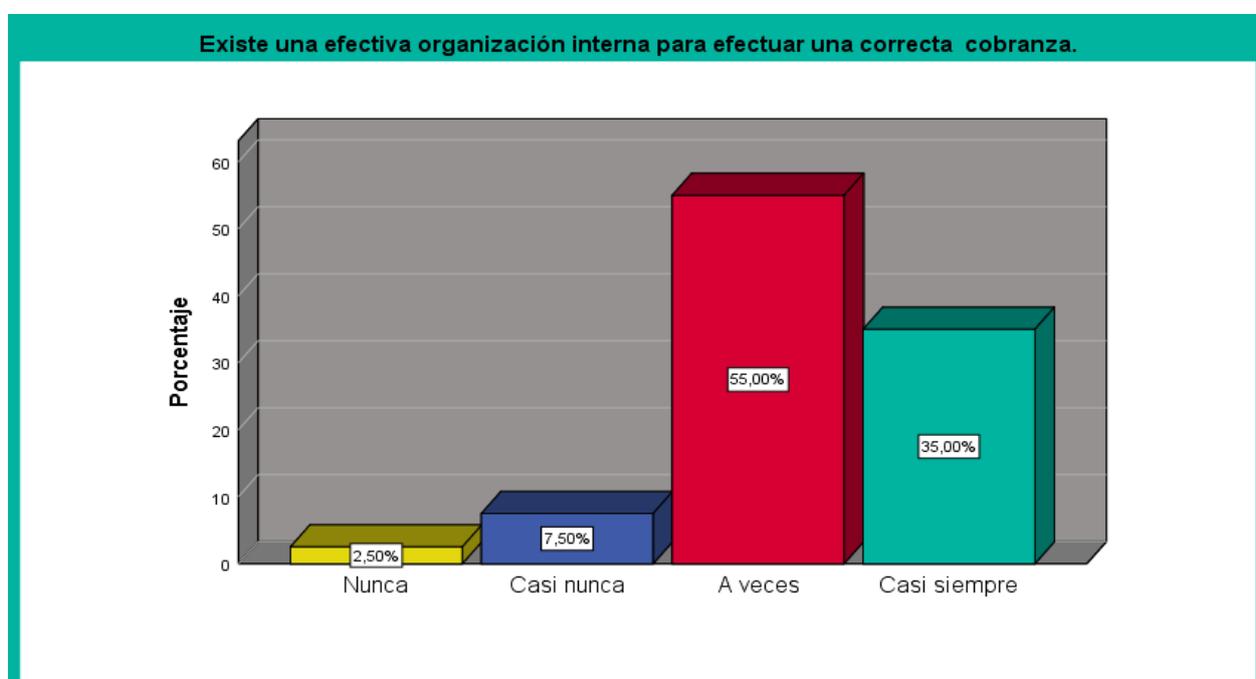


Figura 45. Existe una efectiva organización interna para efectuar una correcta cobranza.

Interpretación: Como se observa en la figura 45, el 35.00% de los encuestados considera que casi siempre, existe una efectiva organización interna para efectuar una correcta cobranza, mientras que un 55.00% considera que a veces existe una efectiva organización de cobranza. Asimismo, el 10.00% considera casi nunca o que nunca, se debe reforzar este punto.

Tabla 57.

El gerente de la empresa tiene conocimiento sobre la organización del área de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	10,0	10,0	10,0
	A veces	15	37,5	37,5	47,5
	Casi siempre	20	50,0	50,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

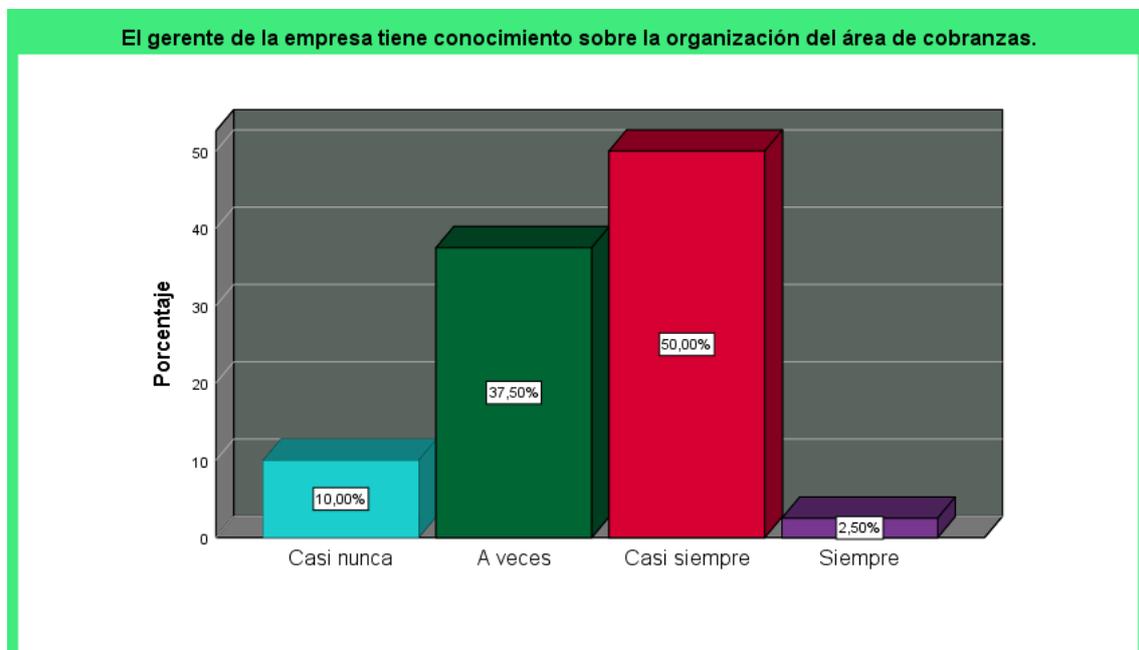


Figura 46. El gerente de la empresa tiene conocimiento sobre la organización del área de cobranzas.

Interpretación: Como se observa en la figura 46, el 50.00% de los encuestados considera que casi siempre, el gerente de la empresa tiene conocimiento sobre la organización del área de cobranza, mientras que un 37.50% considera que a veces el gerente tiene el conocimiento sobre el área de cobranzas. Asimismo, el 10.00% considera que casi nunca, se sabe que el gerente de la empresa es el principal interesado en saber el cómo y cuándo se van a realizar las cobranzas por ello la importancia de implementar un control sobre el área de cobranzas.

Tabla 58.

Se realiza supervisión constante para los plazos de pago del servicio.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	5	12,5	12,5	17,5
	A veces	17	42,5	42,5	60,0
	Casi siempre	14	35,0	35,0	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

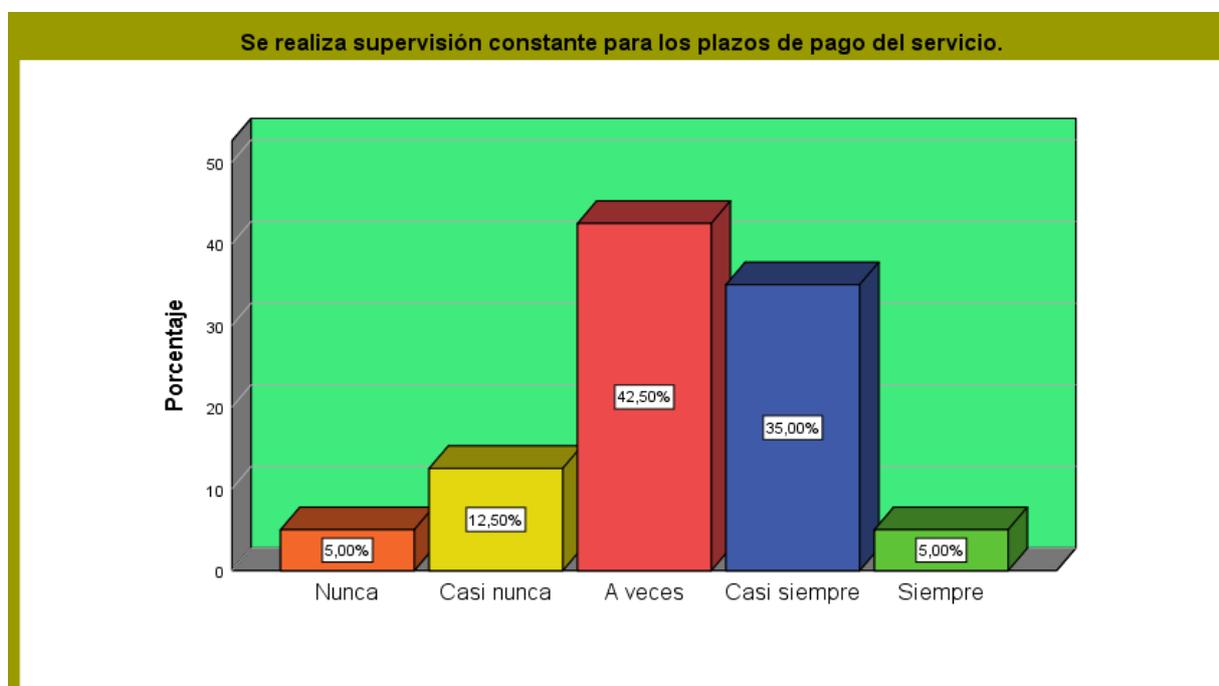


Figura 47. Se realiza supervisión constante para los plazos de pago del servicio.

Interpretación: Como se observa en la figura 47, el 40.00% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se realiza supervisión constante para los plazos de pago del servicio, mientras que un 42.50% considera que a veces se realiza supervisión. Asimismo, el 17.50% considera que casi nunca o nunca, esto debe mejorar e implementar un sistema digital de alertas y controlar mucho mejor los plazos de pago.

Tabla 59.

Implementan registros auxiliares de clientes morosos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	2	5,0	5,0	7,5
	A veces	20	50,0	50,0	57,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

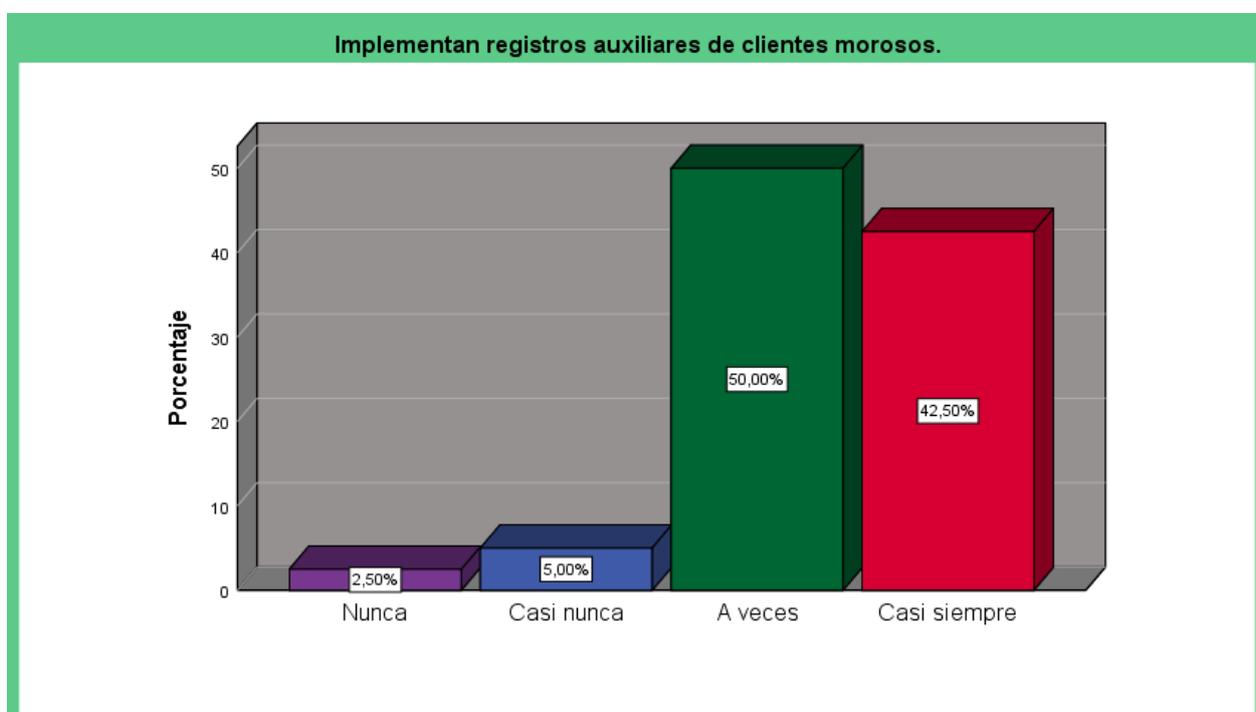


Figura 48. Implementan registros auxiliares de clientes morosos.

Interpretación: Como se observa en la figura 48, el 42.50% de los encuestados considera que casi siempre, implementan registros auxiliares de clientes morosos, mientras que un 50.00% considera que a veces se implementa un registro de clientes morosos. Asimismo, el 7.50% considera que casi nunca o nunca, es importante reconocer a los clientes morosos.

Tabla 60.

El encargado de las cobranzas utiliza canales apropiados para relacionarse con el cliente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	3	7,5	7,5	15,0
	A veces	17	42,5	42,5	57,5
	Casi siempre	14	35,0	35,0	92,5
	Siempre	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

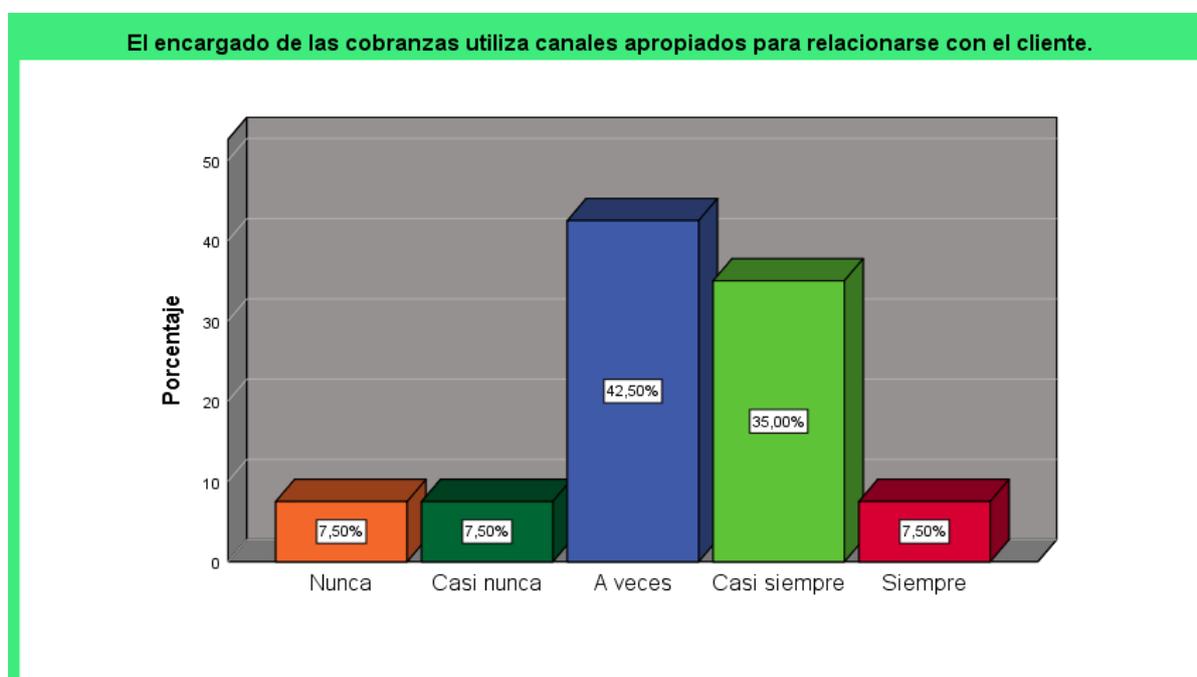


Figura 49. El encargado de las cobranzas utiliza canales apropiados para relacionarse con el cliente.

Interpretación: Como se observa en la figura 49, el 42.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, el encargado de las cobranzas utiliza canales apropiados para relacionarse con el cliente, mientras que un 42.50% considera que a veces se usan los canales apropiados. Asimismo, el 15.00% considera que casi nunca o nunca, se debe mantener un medio y lenguaje de comunicación único con los clientes para evitar especulaciones.

Tabla 61.

Los clientes fidelizados contribuyen a la efectividad de las cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,5	2,5	2,5
	Casi nunca	5	12,5	12,5	15,0
	A veces	15	37,5	37,5	52,5
	Casi siempre	17	42,5	42,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

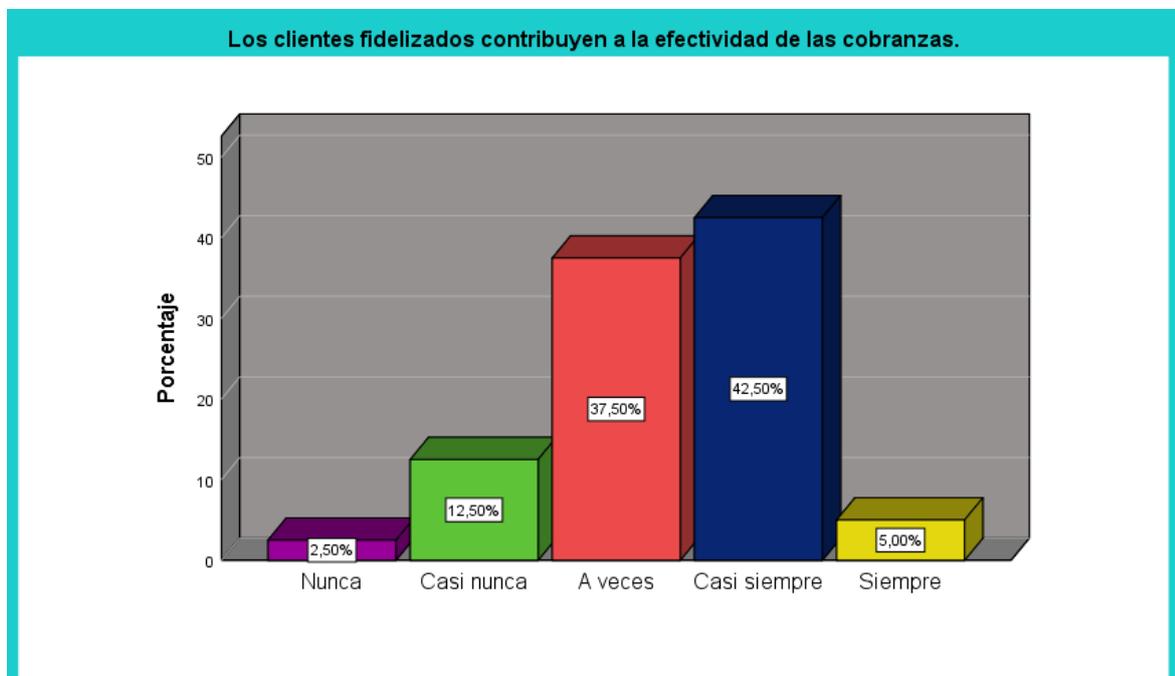


Figura 50. Los clientes fidelizados contribuyen a la efectividad de las cobranzas.

Interpretación: Como se observa en la figura 50, el 47.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, los clientes fidelizados contribuyen a la efectividad de las cobranzas, mientras que un 37.50% considera que a veces los clientes fidelizados contribuyen. Asimismo, el 15.00% considera que casi nunca o nunca, no es una obligación del cliente, pero de ser posible sería de mucho apoyo en la mejora de desempeño del área de cobranzas.

Tabla 62.

Se toman medidas administrativas antes de implementar acciones de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	7,5	7,5	7,5
	Casi nunca	11	27,5	27,5	35,0
	A veces	20	50,0	50,0	85,0
	Casi siempre	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

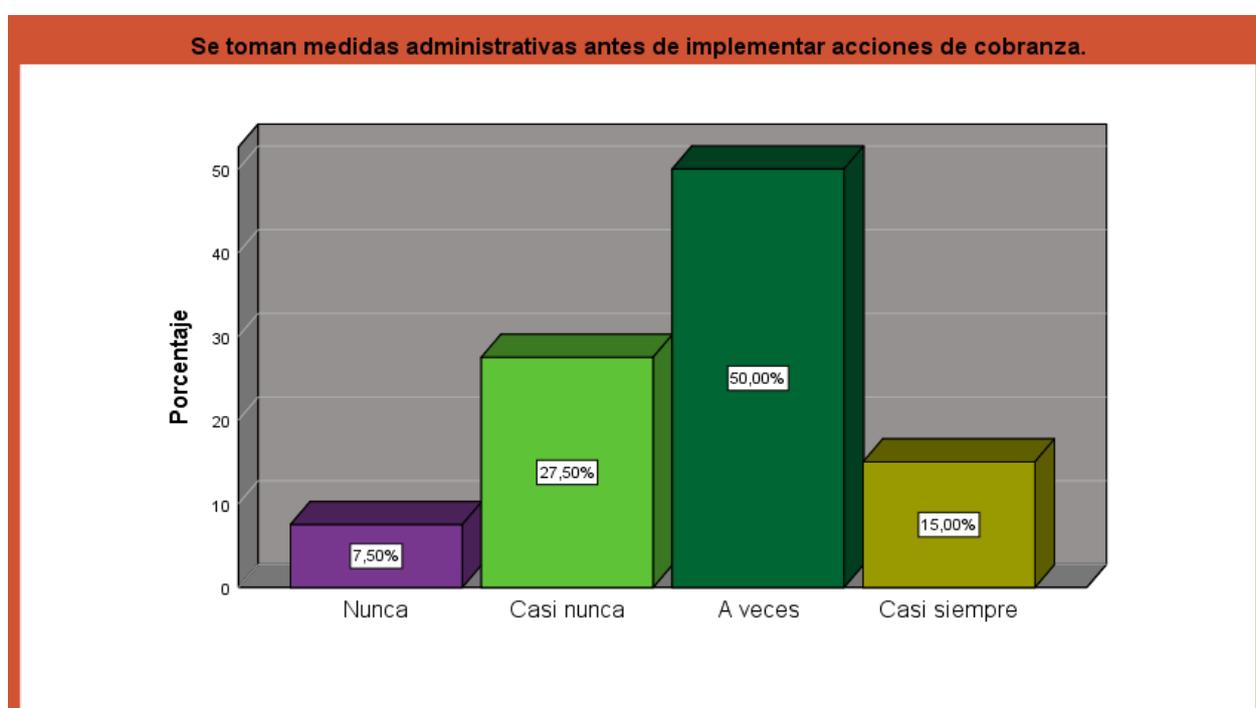


Figura 51. Se toman medidas administrativas antes de implementar acciones de cobranza.

Interpretación: Como se observa en la figura 51, el 15.00% de los encuestados considera que casi siempre, se toman medidas administrativas antes de implementar acciones de cobranza, mientras que un 50.00% considera que a veces se toman medidas administrativas. Asimismo, el 27.50% considera que casi nunca, esto se debe mejorar para garantizar la efectividad de la cobranza.

Tabla 63.

Se planean actividades previas antes de efectuar el cobro.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	17,5	17,5	17,5
	Casi nunca	12	30,0	30,0	47,5
	A veces	10	25,0	25,0	72,5
	Casi siempre	10	25,0	25,0	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

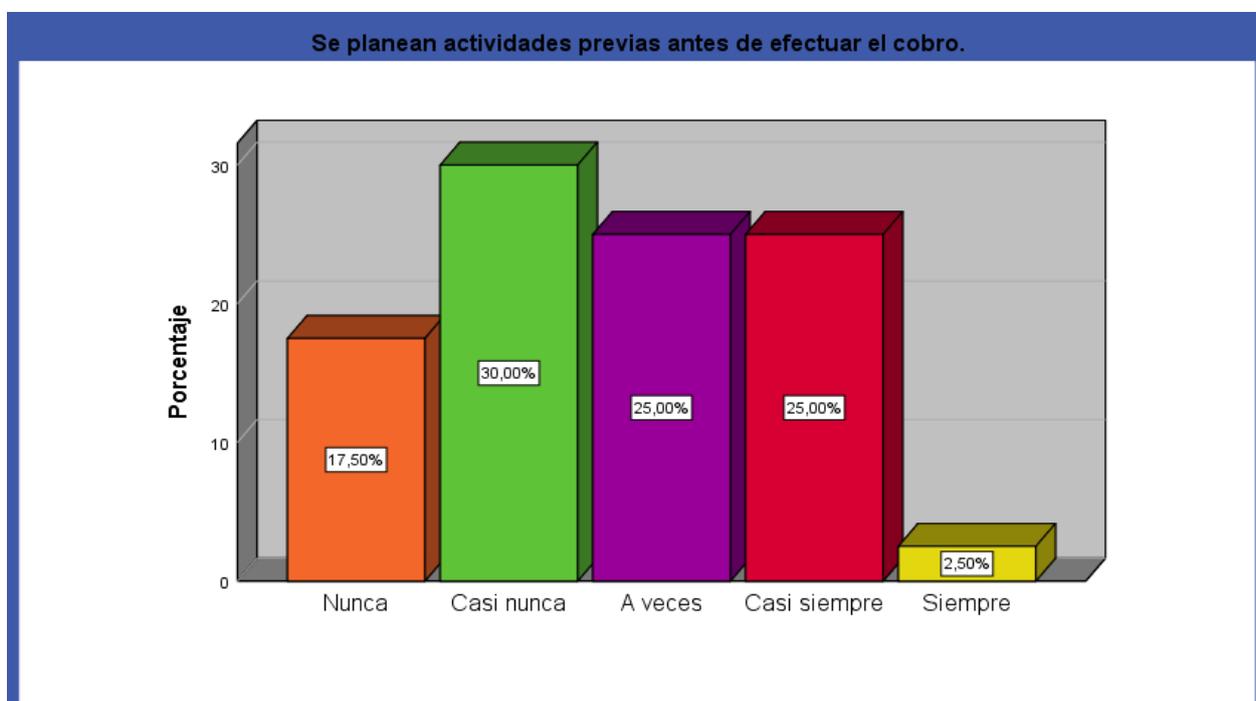


Figura 52. Se planean actividades previas antes de efectuar el cobro.

Interpretación: Como se observa en la figura 52, el 27.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se planean actividades previas antes de efectuar el cobro, mientras que un 25.00% considera que a veces se planean actividades previas a efectuar un cobro. Asimismo, el 47.50% considera que casi nunca o nunca, es decir se envía al personal de cobranza a ciegas, para garantizar la cobranza es necesario subsanar cualquier observación posible antes de enviar al personal a realizar el cobro.

Tabla 64.

Se aplican controles concurrentes de cobranza para asegurar que las actividades se están llevando correctamente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	15,0	15,0	15,0
	Casi nunca	15	37,5	37,5	52,5
	A veces	8	20,0	20,0	72,5
	Casi siempre	9	22,5	22,5	95,0
	Siempre	2	5,0	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

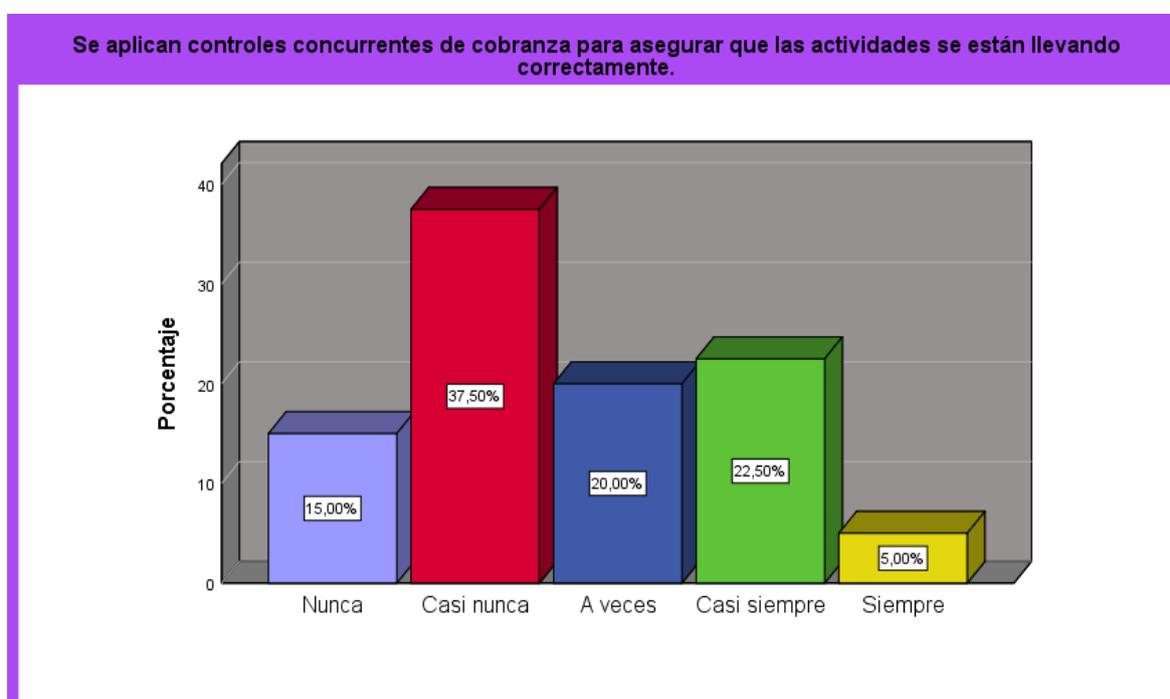


Figura 53. Se aplican controles concurrentes de cobranza para asegurar que las actividades se están llevando correctamente.

Interpretación: Como se observa en la figura 53, el 27.50% de los encuestados considera que siempre o casi siempre, se aplican controles concurrentes de cobranza para asegurar que las actividades se están llevando correctamente, mientras que un 20.00% considera que a veces se aplican controles. Asimismo, el 52.50% considera que casi nunca o nunca, se debe mejorar el control en la gestión de cobranza para garantizar la efectividad de la cobranza.

Tabla 65.

Implementan manual de controles para la ejecución de las actividades en el área de cobranzas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0	5,0
	Casi nunca	3	7,5	7,5	12,5
	A veces	17	42,5	42,5	55,0
	Casi siempre	17	42,5	42,5	97,5
	Siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

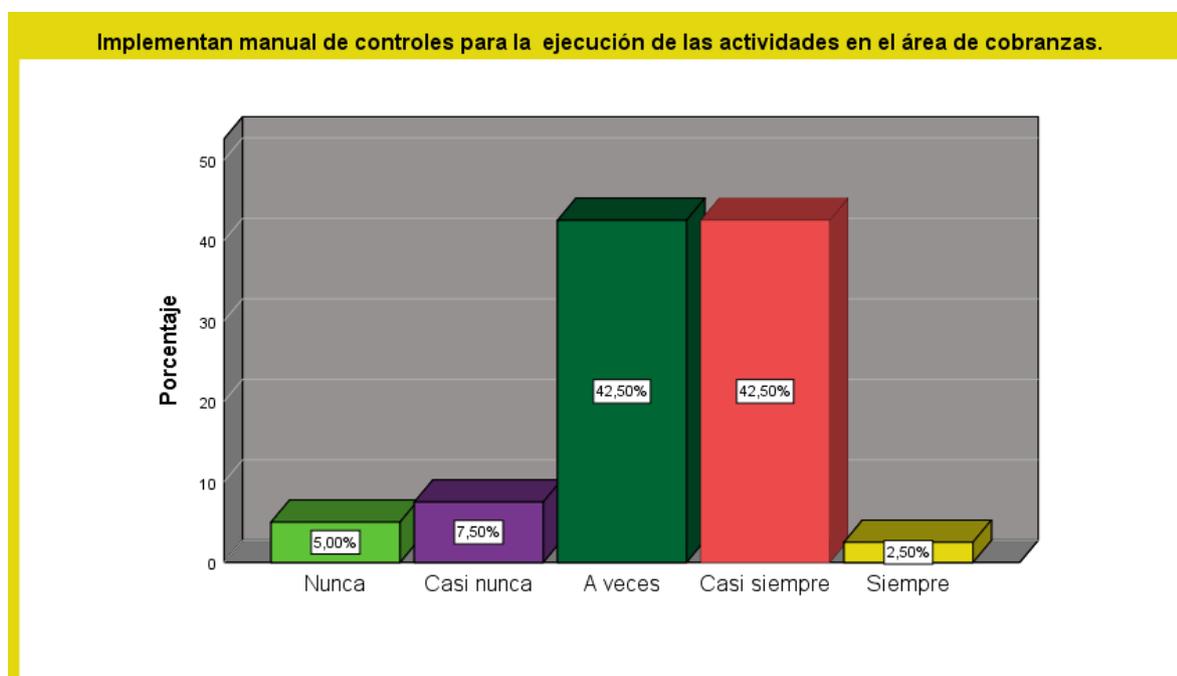


Figura 54. Implementan manual de controles para la ejecución de las actividades en el área de cobranzas.

Interpretación: Como se observa en la figura 54, el 42.50% de los encuestados considera que casi siempre, implementan manual de controles para la ejecución de las actividades en el área de cobranza, mientras que un 42.50% considera que a veces se implementa manual de controles. Asimismo, el 12.50% considera que casi nunca o nunca, Se debe trabajar para que los manuales no queden solo en letra, sino que sean implementados, pues de acuerdo a los resultados previos no se cuenta con controles físicos, pero si con un manual eso quiere decir que se está descuidado mucho la gestión de cobranzas.

ANEXO 6

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Juan Carlos Aguilar Culquicondor

Presente

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 la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

El título del proyecto de investigación es: *“Control Interno y Gestión de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019”* 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 Contabilidad.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Jessenia Lisisbith Huamanlazo Flores

D.N.I: 46806661



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Juan Carlos Aguilar Cepicando DNI: 09567956

Especialidad del validador: Contabilidad - Auditor.

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

13 de Junio del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Claudio Sanchez Nuñez

Presente

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 la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

El título del proyecto de investigación es: *“Control Interno y Gestión de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019”* 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 Contabilidad.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Jessenia Lisisbith Huamanlazo Flores

D.N.I: 46806661



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: SANCHEZ ALJIBE, CLAUDIO DNI: 10640999

Especialidad del validador: AUDITORIA

13 de Junio del 2019

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Marcelo Gonzales Matos

Presente

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 la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2019, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador Público.

El título del proyecto de investigación es: *“Control Interno y Gestión de cobranza en empresas constructoras, distrito Santiago de Surco, año 2019”* 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 Contabilidad.

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

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Jessenia Lisisbith Huamanlazo Flores

D.N.I: 46806661

ANEXO 7

Solicitud de acceso a la información , Municipalidad Santiago de Surco 2019



Municipalidad de Santiago de Surco

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 1512-2019-SG-MSS

Santiago de Surco, 29 ABR. 2019

Señora
JESSENIA HUAMANLAZO FLORES
AA.HH José Carlos Mariátegui, Mz G8, Lote 19
San Juan de Lurigancho.-

Ref.: EX. N° 109114-2019 (11.04.2019)

De nuestra consideración:

Es grato expresar nuestro saludo; y, en atención a su solicitud de acceso a la información pública de la referencia, cumpla con comunicarle, que conforme a lo estipulado en el artículo 10º del TUO de la Ley N°27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, nos encontramos obligados en proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida o que se encuentre en posesión o bajo control.

En tal sentido, la Subgerencia de Comercialización, Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, nos remite copia simple de la relación de empresas constructoras actualmente activas, elaborada de acuerdo a la información que obra en el sistema de autorización municipal (SAC), conforme lo solicitado, en un total de un (01) folio, el mismo que ponemos a su disposición.

A efecto de recabar esta información, deberá abonar el derecho de reproducción establecido en el TUPA, que es S/0.10 por hoja, lo que en total asciende a S/. 0.10. Sírvase efectuar el pago en cualquier Caja de la Municipalidad con el código de **Orden de Atención N° 432813** y entregar una copia del comprobante de pago en la Oficina de Secretaría General.

Cabe señalar que la información se encontrará a su disposición durante 30 días calendario, vencido este plazo se procederá a archivar el procedimiento, según lo dispuesto por el artículo 13º del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por D.S. N° 072-2003-PCM.

Con lo antes expuesto se da por concluida la atención de su solicitud.

Atentamente,

Municipalidad de Santiago de Surco

LUIS EDUARDO PANICIA DEL PINO
SECRETARIO GENERAL

LEPDP/tavr.



Municipalidad de Santiago de Surco

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad"

CARTA N° 1512-2019-SG-MSS

Santiago de Surco, 29 ABR. 2019

Señora
JESSENIA HUAMANLAZO FLORES
AA.HH José Carlos Mariátegui, Mz G8, Lote 19
San Juan de Lurigancho.-

Ref.: EX. N° 109114-2019 (11.04.2019)

De nuestra consideración:

Es grato expresar nuestro saludo; y, en atención a su solicitud de acceso a la información pública de la referencia, cumplo con comunicarle, que conforme a lo estipulado en el artículo 10º del TUO de la Ley N°27806 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, nos encontramos obligados en proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida o que se encuentre en posesión o bajo control.

En tal sentido, la Subgerencia de Comercialización, Anuncios e Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones, nos remite copia simple de la relación de empresas constructoras actualmente activas, elaborada de acuerdo a la información que obra en el sistema de autorización municipal (SAC), conforme lo solicitado, en un total de un (01) folio, el mismo que ponemos a su disposición.

A efecto de recabar esta información, deberá abonar el derecho de reproducción establecido en el TUPA, que es S/.0.10 por hoja, lo que en total asciende a S/. 0.10. Sírvase efectuar el pago en cualquier Caja de la Municipalidad con el código de **Orden de Atención N° 432813** y entregar una copia del comprobante de pago en la Oficina de Secretaría General.

Cabe señalar que la información se encontrará a su disposición durante 30 días calendario, vencido este plazo se procederá a archivar el procedimiento, según lo dispuesto por el artículo 13º del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública aprobado por D.S. N° 072-2003-PCM.

Con lo antes expuesto se da por concluida la atención de su solicitud.

Atentamente,

Municipalidad de Santiago de Surco

LUIS EDUARDO PANICIA DEL PINO
SECRETARIO GENERAL

LEPDP/tavr.



Municipalidad de Santiago de Surco

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACION

Secretario General
Palacio Municipal 2° Piso - Jirón Bolognesi N° 275 - Cercado de Santiago de Surco
Teléfono 411 5565 - 4115560 anexo 2229 E - mail : sg_transparencia@munisurco.gob.pe

II. DATOS DEL SOLICITANTE

Apellidos y Nombres/Razón Social	Documento de Identidad (DNI/LM/CE/RUC/Otros)
Huamanlazo Flores Jessenia	46806661

DOMICILIO

Av/Calle/Jr/Psje.	N°/Dpto/Int.	Urb./AA.HH.	Distrito
		Asent. H. Jose Carlos Tariategui	San Juan de Lurigancho
Provincia	Departamento	Correo Electrónico	Teléfono/Fax
Lima	Lima	Jelihuflor@gmail.com	950164535

III. INFORMACION SOLICITADA

Solicito informacion de empresas constructoras actualmente activas, (Relacion de empresas).
Ya que mediante esta informacion podre culminar mi trabajo de investigacion encomendada por mi centro de estudio; por favor les pido encarecidamente que me facilite la informacion a brevedad posible.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACION

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACION (marcar con "X")

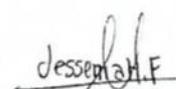
Copia simple	(X)	Diskette	()	Correo Electrónico	()
Fax	()	CD	()	Otros	()

VI. OBSERVACIONES

VII. REPRESENTANTE LEGAL

Apellidos y Nombres	Documento de Identidad (DNI/LM/CE/Otros)
Huamanlazo Flores Jessenia	46806661.

Nota: Llenar Representante Legal en caso de Persona Jurídica, adjuntando copia simple de Documento que acredite la representación

 FIRMA	 Constancia de Recepción
---	--

1512

SOLICITANTE	UBICACION DEL LOCAL	GIRO	TELEFON
GRANA INVERSIONES S.A.	JR. CONDÉ DE NYEVA 281 Dpt.2A F 000014 URB. LA VIRREYNA	OFICINA DE EMPRESA	
SUPERCONCRETO DEL PERU S.A.	CA. BOULEVARD NO. 182 OFIC. 404 MZ.B LT.3 URB. HOGARES DE MONTEERRICO CHICO	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	2500277
GL CONSTRUCTORES S.A.	JR. EL ROCIO 363 Dpt.000101 URB. RESIDENCIAL HIGUERETA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	381259
EMPRESA CONSTRUCTORA DE LA UNI S.A. CONSTRUCT-UNI	JR. PIÉROLA, NICOLAS DE 399 Dpt.A URB. LIGURIA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	4495117
SUPERCONCRETO DEL PERU S.A.	AV. OLGUIN, MANUEL NO. 477 INT. 01 URB. LOS GRANADOS	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	2500277
PROYOBRA S.A.	JR. CASTRAT, FERNANDO 150 R 3 URB. CHAMA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	4495805
CONSTRUCTORA GEOMETRA S.A.C.	CA. TENAUD, CARLOS 192 Dpt.000206 G 6-7 URB. LOS ROSALES	OFICINA DE EMPRESA	4485813
C.R. EDIFICACIONES S.A.C.	CA. LOS ANTARES NO. 320 TOR. A OFIC. 608 URB. ALBORADA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	2430809
C Y J CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C.	CA. ARICOTA 106 Dpt.001001 B 000008 URB. TAMBO DE MONTEERRICO	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	4358712
C Y J CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C.	CA. ARICOTA 106 Dpt.001001 B 000008 URB. TAMBO DE MONTEERRICO	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	4358712
C Y J CONSTRUCTORES Y CONTRATISTAS S.A.C.	CA. ARICOTA 106 Dpt.001001 B 000008 URB. TAMBO DE MONTEERRICO	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	4358712
INFINITO CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	AV. PRIMAVERA Edif.C 152 Dpt.C204 URB. CHACARILLA DEL ESTANQUE	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	3728099
CONSTRUCTORA LAS MORAS S.A.	AV. REPUBLICA DE PANAMA 6651 Ofic000001 D 000030 URB. EL DORAL	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	2416150
BGS INGENIEROS S.A.C.	JR. IRIGOYEN DIEZ CANSECO, PEDRO 186 URB. SANTA RITA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	4472246
MANRIQUE Y MALAGA S.R.L. CONTRATISTAS GRLES.	JR. PISAC 205 M1 000016 URB. RESIDENCIAL HIGUERETA	OFICINA ADMINISTRATIVA DE	
LATCO CONTRATISTAS GENERALES S.A.	AV. BENAVIDES, ALFREDO 3421 Ofic000002 URB. RESIDENCIAL HIGUERETA	OFICINA DE EMPRESA	