



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Control Interno y Facturación Electrónica En El Área De Cobranzas  
De Wari Consultores EIRL Ayacucho, Perú 2020”**

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

**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

Rodolfo Giovani Marconi Ramos (ORCID: 0000-0002-1592-3129)

**ASESOR:**

MG. C.P.C Álvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoria

LIMA – PERU

2021

### **Dedicatoria**

El presente trabajo de tesis lo dedico principalmente a Dios por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A mis padres, Liliam y Yovani por su amor, trabajo y sacrificio y apoyo incondicional, a mi hija Ariana por estar siempre presente, acompañándome y por el apoyo moral, que me brinda a lo largo de esta etapa de mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por bendecir la  
Vida por guiarme a lo largo de  
mi existencia, ser el apoyo y  
fortaleza en aquellos momentos  
de dificultad y de debilidad, y mi  
infinito agradecimiento al C.P.C Mg.  
Alberto Álvarez López, por sus enseñanzas  
y por ser nuestro guía en el proceso  
de la titulación.

## Índice de contenidos

Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de Figuras .....	x
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
II. MARCO TEORICO.....	7
<b>2.1 Antecedentes internacionales:</b> .....	7
<b>2.2 Antecedentes nacionales:</b> .....	10
<b>2.3 Marco Legal</b> .....	16
2.3.1 Constitucion Política del Perú.....	16
2.3.2 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL) .....	17
2.3.3 Resolución de Superintendencia 182-2008/SUNAT (13.10.2008) .....	17
2.3.4 RS 188-2010/SUNAT .....	17
2.3.5 R.S. 193-2020/SUNAT (05.11.2020).....	18
<b>3. 1 Diseño, enfoque, tipo y nivel de Investigaci0n</b> .....	18
3. 1 .1 Diseño.....	18
3.1.2 Enfoque. ....	18
3.1.3 Tipo.....	19
3.1.4 Nivel. ....	19
<b>3.2 Variables y Operaci0nalizaci0n.</b> .....	20
3.2.1 VARIABLE 01: SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....	20
3.2.2 VARIABLE 2: FACTURACION ELECTRONICA.....	20
<b>3.3. Poblaci0n y muestra</b> .....	25
3. 3. 1. Poblaci0n. ....	25
<b>3. 3.2 . Muestra</b> .....	25
<b>3. 3. 3. Criteri0s de selecci0n</b> .....	25
3. 3. 5. Dispositivo de análisis. ....	26
<b>3.4. Técnicas e instrument0s de recolecci0n de datos</b> .....	26
3.4.1. Técnica.....	26
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUCION .....	36
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII.RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	45
ANEXOS.....	62

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA “CONTROL INTERNO Y FACTURACION ELECTRONICA EN EL AREA DE COBRANZAS EN WARI CONSULTORES EIRL AYACUCHO, PERU 2020” .....	64
Anexo 3: INSTRUMENTO .....	66
ANEXO 4: BASE DE DATOS VARIABLE 1 “CONTROL INTERNO” .....	72
ANEXO 5: BASE DE DATOS VARIABLE 2 “FACTURACIÓN ELECTRÓNICA” .....	73
ANEXO 6: MATRIZ TRIPARTITA .....	74
4.2. Tablas de Frecuencia .....	80
4.3. Validación de Hipótesis .....	104

## Índice de tablas

Tabla 1 : Alpha de Cronbach variable Control Interno.....	75
Tabla 2 Validez Ítems por Ítems variable Control Interno .....	75
Tabla 3 Alpha de Cronbach variable Facturación Electrónica .....	79
Tabla 4 <b>1.- Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización.....</b>	<b>80</b>
Tabla 5 <b>2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica .....</b>	<b>81</b>
Tabla 6 <b>3.- Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la..</b>	<b>82</b>
Tabla 7 <b>4.- Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno .....</b>	<b>83</b>
Tabla 8 <b>5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno.....</b>	<b>84</b>
Tabla 9 <b>6.- Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo .....</b>	<b>85</b>
Tabla 10 <b>7.- Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera .....</b>	<b>86</b>
Tabla 11 <b>8.- Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa .....</b>	<b>87</b>
Tabla 12 <b>9.- Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno .....</b>	<b>88</b>
Tabla 13 <b>10.- Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable.....</b>	<b>89</b>
Tabla 14 <b>11.- Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoria.....</b>	<b>90</b>
Tabla 15 <b>12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno. ....</b>	<b>91</b>
Tabla 16: <b>13.- Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria.....</b>	<b>92</b>

Tabla 17	<b>14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea.....</b>	93
Tabla 18	<b>15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo .....</b>	94
Tabla 19	<b>16.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos .....</b>	95
Tabla 20	<b>17.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión.....</b>	96
Tabla 21	<b>18.- Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata.....</b>	97
Tabla 22	<b>19.- Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza.....</b>	98
Tabla 23	<b>20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa.....</b>	99
Tabla 24	<b>21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual.....</b>	100
Tabla 25	<b>22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas</b>	101
Tabla 26	<b>23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa.....</b>	102
Tabla 27:	Prueba de normalidad de la variable Control Interno .....	104
Tabla 28:	. Prueba de normalidad variable Facturación Electrónico .....	105
Tabla 29:	Interpretación del coeficiente de Correlación R pearson.....	106
Tabla 30:	Correlación de Pearson Implementación del Control Interno y Facturación electrónica .....	108
Tabla 31	Correlación de Pearson Beneficios Control Interno y Facturación electrónica.....	110
Tabla 32 :	Correlación de Pearson Tipo de Facturación y Procesos de Cobranzas .....	112

## Índice de Figuras

Figura 1 - <b>Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización</b> .....	75
Figura 2 <b>Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica</b> .....	77
Figura 3 <b>Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la implementación del control interno</b> .....	79
Figura 4 <b>Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno</b> .....	80
Figura 5 Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno .....	82
Figura 6 Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo.....	82
Figura 7 Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera .....	83
Figura 8 Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa .....	84
Figura 9 Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno.....	85
Figura 10 Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable.....	86
Figura 11 Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoría.....	87
Figura 12 Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno .....	88
Figura 13 Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria.....	89
Figura 14 Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea ....	90
Figura 15 Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo .....	91
Figura 16 Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos .....	92



Figura 17 Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión .....	93
Figura 18: Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata .	94
Figura 19 : Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza .....	95
Figura 20 Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa.....	96
Figura 21 Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual. ....	97
Figura 22 Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas .....	98
Figura 23 Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa.....	99
Figura 24 Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos .....	100

## **Resumen**

El presente trabajo de tesis tiene por objetivo estudiar la influencia del control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho.

El desarrollo de la presente investigación de tesis se ha dado de manera progresiva iniciando con la recopilación de información relacionada al control interno y área de facturación y cobranzas, teniendo en cuenta que la facturación de la empresa es electrónica. Aplicando el criterio de inclusión, se ha considerado marco legal que regule el procedimiento administrativo y técnico en las empresas para implementar el control interno.

Finalmente, luego de la obtención e interpretación de los resultados, se procede a elaborar las conclusiones y recomendaciones del presente estudio, luego de haber efectuado una revisión sistemática.

**Palabras clave:** control, interno, cobranzas, facturación, Beneficios

## **Abstract**

The objective of this thesis work is to study the influence of the internal control system in the billing and collections area of the company Wari Consultores EIRL in the city of Ayacucho.

The development of this thesis research has taken place progressively, starting with the collection of information related to internal control and the billing and collections area, taking into account that the company's billing system is electronic. Applying the inclusion criterion, a legal framework has been considered that regulates the administrative and technical procedure in companies to implement internal control.

Finally, after obtaining and interpreting the results, we proceed to draw up the conclusions and recommendations of the present study, after having carried out a systematic review.

Keywords: internal, control, collections, invoicing, benefits.

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La actual investigación tiene por objetivo demostrar el grado de efectividad que puede generar el Control Interno y a la facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la Empresa Wari Consultores EIRL ubicada en el Departamento de Ayacucho, Perú.

El control interno ejerce un conjunto de acciones con la finalidad de garantizar el buen uso y protección de los capitales de la empresa, evitando actos de negligencia (ya sean administrativas u operativas), detectando posibles actos de fraude o cualquier otro tipo de irregularidades que puedan afectar los objetivos y el progreso de la empresa. En los últimos años ha ido incrementando de manera relevante en las empresas, la necesidad de contar con un adecuado control interno que también contribuye al cumplimiento de metas establecidas incrementando además la rentabilidad; las empresas podrán contar con investigación financiera y oportuna y confiable que influirá en el proceso de toma de disposiciones por responsabilidad de los gerentes y/o directivos de la compañía. Por ello que el motivo a la actual investigación busca sintetizar la necesidad de implementar procesos de control interno adecuados en contribuir a optimizar la gestión de facturación y cobranzas de la compañía, haciendo una evaluación que nos permita descubrir las deficiencias que pueda tener el área. Cabe resaltar que el Departamento de Facturación y Cobranzas es quien autoriza la concesión de créditos. Las empresas realizan ventas al contado y al crédito. Las ventas al crédito, así como el proceso de cobranza y recuperación de las mismas es esencial para procurar la utilidad y así poder alcanzar el crecimiento de la empresa.

Una de las falencias que se puede observar, es que en muchas ocasiones las cobranzas de facturas se efectúan mucho tiempo después de la fecha de vencimiento, por lo que se puede evidenciar falta de orden en el proceso que afecta la programación de cobranzas de facturas de la organización. Se ha comprobado que la empresa Wari Consultores EIRL emite facturas físicas (emisión manual) las cuales son entregadas al cliente fuera de tiempo y en consecuencia no pueden ser cobradas en la fecha de vencimiento programada. Otras de las razones por lo que las facturas físicas no se entregan a tiempo a los

clientes es porque el cliente no acepta las facturas por falta de conformidad del bien recibido, errores de emisión (errores al consignar la razón social, el número de RUC, etc.), falta de guías de remisión u orden de compra, entre otros. La facturación electrónica aparece como una solución inmediata y una medida de fiscalización inmediata por parte de la Sunat. Una de las ventajas más resaltantes, además de ahorrar en gastos administrativos de autorización de impresión, es que una vez emitidas pueden ser enviadas de manera inmediata al cliente por medio del correo electrónico del cliente, las facturas electrónicas pueden emitirse desde el portal web Sunat, así como también desde algunos de los sistemas o software que se enlazan por interface con la Sunat (Concar, Starsoft, Contasis entre otros). La facturación electrónica permite que el cliente que cuenta con una línea de crédito, pueda optar por programar el pago de sus facturas, por su parte, el área de cobranzas tendrá facilidades para registrar contablemente sus facturas y darles el debido seguimiento a las cuentas por cobrar.

El control interno también verifica que el Departamento de Facturación y Cobranzas efectúe una correcta calificación al cliente solicitante del crédito, así como la política de cobranza. El método de control interno también logra afianzar en más confianza para la empresa, manera que pueda cumplir con las legislaciones y normas actuales, a fin se evite problemas de índole legal, tributario, administrativo que perjudiquen la reputación y funcionalidad de la empresa. Es por ello que la empresa Wari Consultores EIRL, debe considerar indispensable que el Área de Cobranzas se encuentre debidamente establecido y de esta manera se garantice el correcto funcionamiento del área de manera progresiva incrementando la calidad, fiabilidad y seguridad del área. El Sistema de Control Interno regula conjuntos de procesos en la compañía y, de no aplicarse adecuadamente, se va a registrar inconvenientes en su funcionamiento.

Por ello, todo control interno en las empresas debe ser diseñado de tal manera, que pueda satisfacer en su totalidad las necesidades de las mismas. Por su parte Quispe (2020) considera que el Área de Facturación y Cobranzas es indispensable en las empresas para generar y controlar los ingresos en las empresas, además que los directivos de la compañía piensan primordial e considerable llevar un control de adentro en las funcionalidades de facturación y

cobranzas. Cree que los métodos del control de adentro no es aislado debido a que engloba un grupo de acciones que son desarrollados y enlazados que se aplican en el desarrollo de las ocupaciones empresariales.

También sostiene que el control interno debe formar parte de la estructura organizativa de toda empresa de tal manera que reforzará la labor de los directivos y demás componentes de la entidad en forma estable. Por su parte, Novoa (2017) sostiene que existen casos en que las facturas electrónicas no llegan al buzón del cliente debido a problemas con el software de facturación que presenta en algunos inconvenientes de enlace con Sunat, además que las empresas al enviar las facturas al correo electrónico del cliente, no optan por confirmar que el cliente haya recibido el respectivo documento, siendo este otro de los motivos que los clientes no cancelan las facturas en el debido periodo. Moscoso y Echevarría (2015) sostienen que el control interno debe de aplicarse en toda la estructura empresarial (es decir en todas las áreas componentes de la organización). Consideran que las compañías de no contar con un Control Interno, su Gestión sería complicada y perjudicial para alcanzar sus metas y objetivos debido a que la aptitud de la compañía en poder realizar sus obligaciones administrativas, legales y financieras dependen de contar un control interno debidamente estructurado y eficiente. A su vez, consideran que el control interno es un sistema planificado para garantizar los objetivos de la empresa, los cuales deben establecerse en forma adecuada. El control interno también garantiza que el desarrollo de las gestiones de las entidades se ejecute en forma eficaz y efectiva de tal modo que se obtenga información financiera creíble y oportuna, de esta forma como el cumplimiento de las normas legales y técnicas vigentes. Meneses y Cornelio (2018) sostienen al respecto que una empresa va a evidenciar problemas en sus cuentas por cobrar cuando al revisar estados de situación financiera (balance general) si de un periodo a otro se registra un incremento. Si bien las cuentas por cobrar forma parte del activo de la compañía, el incremento de esta cuenta significa que la entidad se está viendo afectada al no poder contar con liquidez inmediata, lo cual se da a consecuencia de la falta de cumplimiento de pago de los clientes a quienes se les ha otorgado crédito y/o también porque no se está aplicando correctamente las políticas de cobranzas, ello sin descartar una posible circunstancia donde la compañía no cuente con

normas y procedimientos establecidos al respecto. Consideran necesario que toda empresa tenga un control interno el cual pueda efectuar una evaluación al proceso de cobranza de la empresa lo cual pondrá en evidencia cualquier deficiencia, ya sea de índole administrativo u operativo. El objetivo del control es revisar el esquema organizativo de la empresa, su reglamento interno y el cuadro de funciones. De acuerdo a lo expuesto se formula el **Problema General** ¿Cómo se relaciona la utilización del Control de Interno y la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL en la localidad de Ayacucho 2020? así como los **Problemas Específicos** ¿Cómo las debilidades del Control Interno influyen en la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho? ¿De qué manera influye los beneficios del Control Interno en la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho? ¿Cómo es el tipo de facturación y procesos de cobranzas establecida en la empresa Wari Consultores EIRL de la ciudad de Ayacucho? Para tener mayor énfasis en la investigación se plantea el **Objetivo General** determinar el grado de dominio del control interno y la facturación electrónica en la administración del Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL en la localidad de Ayacucho; y los **Objetivos Específicos** Determinar la influencia de las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho. Establecer la relación entre los beneficios del Control Interno y la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho; y Establecer la relación entre el tipo de facturación y los métodos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho.

Para darle mayor énfasis, se plantea lo siguiente **Hipotesis General:** El Control Interno se concierne de forma directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020; y los **Hipótesis Específicos** Existe relación de manera directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores

EIRL en la ciudad de Ayacucho; y Existe diferencias significativas entre el tipo de facturación y procesos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho., la **Justificación** se plantea desde el punto de vista teórico, práctico, metodológico y social. Desde el punto de vista **Teórico**: En el Perú existen diversas empresas de consultorías en diversos rubros como la gestión contable, recursos humanos, administración empresarial y otros las cuales son constituidas en las distintas formas societarias que contempla la LGS (Ley N°. 26887 del 19/11/ 1 997) y la norma de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (Decreto Ley N.º 21621 del 14/09/1 976). Es por ello que la presente investigación está orientado al estudio respecto a la implicancia que el control interno puede tener en la política de facturación y cobranza en la empresa de consultoría como es el caso de Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho. El control interno y la facturación electrónica tiene implicancia en la gestión del Área de Cobranzas de las compañías, además en la composición organizacional, y administrativa. El control interno en las compañías va a regular inclusive el cuadro de funcionalidades para procurar un óptimo manejo de la compañía, vigencia y posicionamiento en el mercado. Desde el enfoque **Práctico** Establecer control interno y la facturación electrónica en la compañía Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho con la finalidad procurar que la empresa se vea encaminada por medio de las medidas de control y facturación adecuada, las cuales, al constituirse conjunto de áreas funcionales de una empresa, va a procurar que las funciones dentro de las empresas sean efectivas, que se mantenga un equilibrio preciso entre la eficacia y la eficiencia. El resultado que se obtendrá en el presente estudio permitirá tomar estrategias adecuadas para procurar que las empresas crezcan de manera institucional y económica. Desde una perspectiva **Metodológico**: El presente estudio es metodológicamente relevante ya que en primera instancia medirá el conocimiento respecto al control interno y facturación electrónica, luego medirá el conocimiento respecto a la manejo de facturación y cobros en la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho. Desde el punto de vista **Social**: El Control Interno (CI) y la facturación electrónica en el departamento de Cobranzas debe prevalecer a las empresas de consultoría como es el caso de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho. Los gerentes y directivos



de esta empresa están obligados a instalar un manejo de control de carácter interno en sus empresas con el propósito de procurar el orden en sus gestiones, en su estructura y que la empresa vaya en constante crecimiento. En cuanto a las **Delimitaciones**, El presente estudio se realizó teniendo en cuenta la situación actual que vive el Perú en relación al ámbito empresarial y comercial pese a que hoy en día se está confrontando la pandemia mundial del COVID-19, que además de afectar la salud en el mundo ha repercutido negativamente en el área social, cultural y económica. Se debe tener en cuenta el nivel de importancia del conocimiento del control interno y facturación electrónica en las organizaciones de consultoría, específicamente en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho. El grado de importancia que debe tener para los gerentes y directivos y de manera específica de los que laboran en el Área de Cobranzas de la compañía que es materia en estudio en la presente investigación es fundamental ya que contribuirá al mejoramiento de las gestiones del área. La **Delimitación Temporal** sostiene: Los datos que serán usados en la presente investigación serán tomados de la estimación de conocimiento de control interno y facturación electrónica de empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho.

La **Delimitación Espacial** considera: La población comprendida en la presente averiguación está conformada por el personal que dirige y colaboradores de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho.

En cuanto a las **Limitaciones de la investigación**, La presente investigación se encuentra enfocada al impacto que generará el Control Interno y la facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la Compañía Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho. Sin embargo, como en toda investigación, se pueden presentar ciertas limitaciones las cuales pueden ser de tipo teórico, práctico o metodológico. Respecto al tema de estudio de la presente investigación, las limitaciones no tienen relevancia. Para el progreso de la presente investigación se ha contado con la asistencia de empresarios, directivos y trabajadores de empresas de consultoría como el caso de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho. Se han encontrado investigaciones referentes a control interno y facturación electrónica en empresas ubicadas en distintas partes del país bajo las diversas formas

societarias de constitución. En base a ello el presente trabajo de investigación sugiere que los directivos, gerentes y colaboradores de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho, tomar en cuenta de la importancia de contar con un Control Interno y facturación electrónica y tener finalidad de que las compañías desarrollen sus actividades en estricto orden y cumpliendo los objetivos de estabilidad, crecimiento y expansión.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes internacionales:

Guevara (2015) sostiene al respecto que antes de conceptualizar lo que significa un control interno, debemos tener claro el significado de términos tan importantes como control. En cuanto al **control**, lo define como la etapa de todo proceso administrativo que conlleva a lograr los objetivos establecidos de la empresa pasando por fases como planificación, organización, dirección y administración.

En base a lo indicado precisa al control interno tal la medida adoptada por la alta dirección de la compañía con la finalidad dar normas y pautas que brinden la seguridad y los resultados positivos en cada gestión que desarrolle la empresa. Con ello deja en claro que, dentro de la empresa, es el gerente o delegado de la empresa quien tiene obligación de establecer el control interno en la empresa, el cual debe ser adecuado con la estructura misión y visión organizacional. A su vez, considera que las empresas deben con un manual de procedimientos y políticas de facturación y cobranzas el cual es una herramienta necesaria a fin de salvaguardar acciones encaminadas a reducir todo tipo de riesgo inherente en el desarrollo administrativo y operativo en la gestión de facturación y cobranzas. Por su parte, Cuevas (2017) en la Revista **Control Interno en el Sector Público** define al Control Interno como *“un desarrollo integral cuya finalidad es ofrecer seguridad sobre el cumplimiento de objetivos institucionales y salvaguardar los elementos públicos, de esta forma como impedir actos de corrupción”*. (p.58) Morales y Morales (2015) en su libro **Crédito y Cobranza** definen el crédito como *“el préstamo de dinero donde la personase compromete a devolver el monto solicitado en un plazo establecido, en base a condiciones establecidas para tal préstamo en el que tienen dentro intereses*

devengados, seguros y otros costes comprendidos según el caso”. (p.23) El Gobierno del Estado de México (2017) en su revista ***Procedimiento de Facturación y Cobranza a las patrocinadora o patrocinadores del sector privado del sistema de radio y televisión mexicana*** sostiene: “Considera que un proceso óptimo de facturación y cobranza consiste en disminuir el tiempo de facturar y cobrar las ventas efectuadas, además de la relevante labor del Departamento de Tesorería y Cobranza tener actualizado los estados de cuenta de los clientes y la información relacionada a pagos y deudas” (p.02) Bañuelos (2014) en su libro ***Políticas de Créditos y Cobranza, Guías Prácticas*** sostiene lo siguiente: “Las políticas de crédito y cobranza es un campo de acción creado para ocasiones recurrentes con la intención de achicar el compromiso que se origina por la extensión del crédito a los usuarios sabiendo que las cuentas por cobrar se conforman en un activo circulante de la compañía y la venta se cierra en la cobranza” (p. 6) Estupiñán (2015) en su libro ***Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*** considera que “solo hay un método de control: administrativo, que radica en la estrategia de organización que adopta la compañía y sus propios métodos contables y operacionales. En relación a lo contable, busca que las operaciones sean registradas de manera oportuna, dicha información debe ser veraz, y el uso de activos debe darse por autorización administrativa”. (p.11) Doilet (2016) considera que la facturación electrónica es un nuevo sistema en el cual quienes lo implementan en sus organizaciones, fortalecerán los procesos cotidianos de facturación y ventas, Con la facturación electrónica se controla adecuadamente lo que respecta a las obligaciones tributarias con el Estado; a su vez, al Estado le permite reducir el riesgo de evasión tributaria, logrando incrementar su nivel de recaudación tributaria. Por su parte, Mantilla (2018) en base a las definiciones existentes referentes al control interno, en su libro ***Auditoría del Control Interno***, lo define así: “El Control Interno implica los planes de una entidad y los técnicas y medidas que se toman con la finalidad de proteger los activos de la empresa, la información contable debe ser confiable, generar la eficiencia operativa, así como incentivar la adherencia de las políticas establecidas”. (p.7) Morantes y Carvajal (2018) consideran que la facturación electrónica origina modificaciones técnicas en las empresas ya que, al implementarse, mediante un análisis técnico ocasiona cambios en el modo de trabajo. López (2017) sostiene

que el objetivo de implementar un Control Interno al departamento de facturación y cobranzas de una empresa se da porque se logra identificar que la compañía carece de un revisión financiero interno lo cual repercute de manera negativa al no contar con una información financiera confiable, además que repercute incluso en las rendiciones de cuentas. López define al sistema de facturación, el proceso en el cual además de un sistema informático, las facturas y demás documentos válidos para el proceso de venta, son los módulos importantes de la gestión de facturación.

Considera también que el Área de Facturación y Cobranzas realiza dos procesos en su estructura: facturar las ventas y realizar el cobro de las facturas a clientes ya sea por ventas al contado y al crédito. El proceso de facturación está encaminada a liquidar las cuentas de los clientes con el objetivo principal de realizar las cobranzas por los servicios prestados o bienes vendidos, y para ello debe generarse los documentos pertinentes de la operación (facturas). Por ello, considera incluso que debe evaluarse de manera constante el control interno; para este caso en el área de facturación y cobranza con su finalidad identificar inconvenientes y resolverlos; además de ir perfeccionando el manejo del control interno. Por su parte, Núñez (2017) considera al control interno como un instrumento importante en las organizaciones por parte del área directiva y/o los colaboradores de una entidad con el propósito de garantizar la seguridad durante el desarrollo de los objetivos y sus metas trazadas en la compañía; garantizar la confiabilidad de las gestiones financieras y el desarrollo de procesos operativos los cuales deben desarrollarse de manera eficiente y eficaz basado a su vez en normas técnicas y legales. Sostiene también que el control interno es evaluado al desarrollarse una auditoría. El profesional evaluador o auditor revisará el efecto del Control Interno en la situación de sus finanzas de la organización. Un eficaz Control Interno adentro de las compañías debe contar con elementos como organigramas, manual de funciones y procedimientos, estatutos, reglamento interno; los cuales tendrán efectos positivos como una correcta distribución de funciones, procedimientos regulados en sus operaciones (compras y ventas).

Itatí (2018) sostiene que es muy importante que en toda institución exista un control interno ya que desde el punto de vista empresarial ya que busca procura

que se efectúen gestiones óptimas desde la perspectiva administrativo y financiero. Es por ello que las principales funciones del control consiste en establecer un orden con la finalidad de reducir todo tipo de riesgo que pueda presentarse en la organización ya sea administrativo, financiero, tributario u otros tipos de riesgos. Por otro lado, el control interno cumple un papel determinante para evitar cualquier problema de negligencia en la estructura de las entidades, así como también procura evitar problemas patrimoniales dentro del negocio. Catuche y Benavides (2017) consideran que el control interno en una empresa debe estar relacionado con la responsabilidad social a fin de prevenir acciones de fraude y otros que atenten contra la estabilidad organizacional de la empresa y también contra la rentabilidad y el logro objetivos. Sostiene también que implementar el control interno en una organización tiene un enfoque social, debido a que los socios, gerentes y directivos de la empresa necesitan contar con una información contable oportuna, segura, ordenada y eficiente para una adecuada toma de decisiones.

A su vez, consideran que ejercer el control interno, al igual que el proceso de auditoría, se debe actuar con profesionalismo evidenciando tener independencia mental y de criterio frente a cualquier tipo de interés que pueda considerarse incoherente al orden dentro de los conocimientos administrativos, legales y finanzas de la empresa. Serrano (2016) sostiene en su libro *El Control Interno de la Gestión Pública: ¿Elemento de estancamiento o de avance organizacional? el control Interno es popular comunmente como “un mecanismo para achicar y conducir peligros dando por seguro que las organizaciones logren el cumplimiento de objetivos frente una secuencia de condiciones negativas”*. (p.23).

## **2.2 Antecedentes nacionales:**

Ruesta (2019) sostiene que el control interno va innovando en base a los avances tecnológicos, los constantes cambios en el ámbito legal, técnico y administrativo. Hay que tomar en cuenta que el objetivo del control de adentro radica en ofrecer seguridad a los recursos y bienes de la empresa ejecutando acciones que ayuden a prevenir cualquier tipo de riesgos o fraudes, colaborando con la alta dirección y la gerencia a tomar decisiones adecuadas para el bien y progreso de la empresa, además de seguir una serie de procedimientos que

conlleven a obtener información contable contenida en los estados financieros. Considera también que el control interno debe ser dirigido desde dos perspectivas: administrativo y contable. En cuanto al **control administrativo** señala que está enfocado al aspecto operacional de las distintas superficies de la organización. El autor cuando se refiere al **control contable**, considera al control y custodia de los activos de la compañía, así como al proceso y registro de la información contable reflejada en los estados financieros además de otras fuentes (libros y registros contables). Vásquez y Villar (2018) consideran que el sistema de facturación electrónica es un proyecto elaborado con la finalidad de gestionar los documentos que intervienen en las operaciones comerciales (facturas, boletas, nota de crédito y nota de débito). Estos documentos digitales tienen validez legal ya que cuentan con la aprobación de la Sunat. La facturación electrónica define ciertos procesos tales como: generación de documentos electrónicos, DDJJ en línea de los documentos electrónicos a la Sunat y el envío de los documentaciones digitales a los clientes por correo electrónico. Por su parte, Mañacasa y Gutiérrez (2019) consideran que la incorporación de la facturación electrónica debe ser vista por la población como algo positivo y beneficioso ya que reduce el gasto de envío de comprobantes de pago a clientes y contribuir a reducir en cierta proporción la evasión fiscal. Jaramillo (2017) resume el objetivo por el cual han sido creadas las empresas. Sostiene que las empresas y sido creadas con el fin de satisfacer no solo las obligaciones de los clientes potenciales, también las obligaciones de los dueños, además cumplir con los principales objetivos por los cuales fueron creadas entre ellas, crecer como organización. A su vez manifiesta que un control dentro de las empresas como un ente regulador que procura generar un equilibrio entre la empresa y las partes que participan en su entorno como: directorio, accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, Estado (mediante cumplimiento de normas legales y acatando supervisión de organismos como Ministerio de Trabajo, Sunat, Ministerio de Salud y otros organismos). En relación a las cuentas por cobrar, discurre que las compañías deben contar con un Control que, ante cualquier deficiencia, regule los procedimientos de cobranza y de esta manera pueda reducir riesgos que se pueden presentar como incumplimiento de pago por parte de clientes deudores lo cual llevará a elevar el índice de morosidad. Ante estos probables riesgos el control interno contribuirá a disminuir el índice de

morosidad, así como lograr eficacia y eficiencia en el procedimiento de cobranza. En su investigación realizada, Morante y Páucar (2020) sostienen que el control interno es considerado como un componente fundamental para alcanzar las metas señaladas en las organizaciones. Ello influye también en la utilidad de la compañía, debido a que implementa métodos y políticas que no aumenten los costos y gastos de la compañía. El control interno es el eje fundamental por el cual las empresas regulan sus operaciones para obtener óptimos resultados en periodo determinado de tiempo. Todo control interno debe adaptarse a las necesidades de las empresas basándose en la normatividad vigente. El control interno también está encaminado a proteger los activos y demás recursos de las empresas de inconvenientes que se pueden presentar como riesgos de fraude, malversación de fondos, deficiencias operativas entre otros. El control interno va a implementar un sistema que consiga sostener en la compañía medidas que beneficien como un óptimo clima laboral, que los directivos tengan reportes precisos y oportunos, que el tiempo de trabajo predeterminado sea creado de forma eficaz, etc. Loayza (2019) sostiene que el control Interno es un conjunto de procedimientos basado en accionares y procesos con el objetivo de detectar alguna dificultad que pueda atentar en el desarrollo de la empresa y en consecuencia va contra una adecuada toma de decisiones. Adicionalmente, señala que el control interno amplía su campo de acción midiendo el desenvolvimiento laboral no solo de los colaboradores, también de los directores y la gerencia de la empresa. El autor considera que la empresa al no implementar el control interno, en consecuencia, no tendrá un buen procedimiento en la gestión de facturación y cobranzas. Por ello, considera que debe implementarse un control interno que se adapte a los requerimientos de las entidades. El control interno ayudará al Área de Facturación y Cobranzas a tener ordenado el proceso de facturación y mantener actualizado la información de la cartera de clientes en cuanto a la situación morosa. Al mantener la información correcta y actualizada, ello ayudará a tomar las medidas correctas para reducir la morosidad de la cartera, mejorando también la rentabilidad de la empresa. Después de profundizar en los antecedentes en proporción a nivel internacional como nacional, se procede desarrollar las Bases teóricas de las variables control interno y facturación electrónica; en donde iniciaremos con la conceptualización de la variable 1 Control Interno; quien la oficina de Estudios e Investigaciones

de la Contraloría General (2016) en su revista **Control Interno** lo define de la siguiente manera: “El Control Interno tiene la facultad de prevenir riesgos, irregularidades y actos de corrupción en las entidades. Comprende elementos organizacionales como: Planeación, Control de Administración, Organización, Evaluación de Personal, Normas y Métodos, Sistemas de Información y Comunicación; las cuales se interrelacionan con la finalidad de alcanzar objetivos y políticas institucionales” (p.2). El Diario Gestión (2017) en la Sección Tu Dinero, recomendó 07 claves para potenciar la cobranza en la empresa:

**1.- Conocimiento del cliente:** Es de gran importancia contar con perfiles enriquecidos con información de valor de los clientes.

**2.- Estrategias optimizadas:** Se realiza análisis recurrentes utilizando información de valor de los clientes.

**3.- Manejo de canales de administración internos y externos:** una vez segmentados e identificados la cartera, se procede a la aplicación del canal de cobranza apropiado.

**4.- Conversación informadas:** Conocimiento hacia historial crediticio del cliente aporta herramientas de cobranzas apropiadas a su perfil.

**5.- Cumplimiento de normativas:** Se debe establecer horario de cobranza y procedimientos específicos adecuados.

**6.- Experiencia de cobranzas:** la cual, desde el inicio de la cobranza deben medirse los resultados en base a tres dimensiones: producción, eficientes y calidades.

**7.- Usanza de la tecnología:** la cual puede incrementar el óptimo desempeño en el proceso de cobranza, elevando la eficiencia de la misma. Meléndez (2016) en su libro **Control Interno** sostiene: “Ninguna composición de control de adentro por más que esté bien desarrollada, puede garantizar una administración eficaz y registros e información contable creíble y precisa, ni puede estar libre de fallos ni riesgos de fraude o irregularidades, específicamente cuando aquellas funciones están vinculadas a cargos de confianza” (p.21); Por su parte Flores y Vera (2016) de una manera indirecta manifiestan que es necesario que el área de cobranzas de toda empresa debe contar con un control interno que regule un



buen procedimiento. Consideran que deben establecerse procedimientos para evaluar de manera periódica la información contenida en los estados financieros, es decir cómo se refleja la información en dichos documentos. Por ello, consideran necesario que se establezcan políticas de créditos y cobranzas que deben regular los procesos adecuados al respecto.

**Dimensión 1: Implementación del Control Interno** Montenegro (2019) sostiene que implementar el control en las compañías u organizaciones es de gran importancia y su gestión debe tener a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA) y a las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) como base o fundamento técnico. (p.49)

**Indicador 1: Planificación** Coz y Pérez (2017) sostienen que implementar un control interno viene precedido de una serie de acciones entre las cuales tenemos: planificación, ejecución y supervisión, las cuales deben formar parte de las actividades de la entidad y ser el todo de manera positiva en el cumplimiento de los metas de la organización. (p.43)

**Indicador 2: Responsabilidad** Por su parte, Condezo y Cristóbal (2018) sostienen que incluir el control interno en las entidades, además de los factores que la componen, tales como eficacia, ética y eficiencia entre otros factores, incluye también la responsabilidad social en la gestión. (p.33)

**Dimensión 2: Beneficios del Control Interno** Moreto (2016) sostiene respecto a los beneficios del control interno, que contribuye al fortalecimiento de las empresas promoviendo procedimientos encaminados al logro de objetivos. Los beneficios más resaltantes del control interno: brinda confiabilidad de la información financiera, asegura la rentabilidad del negocio, contribuye a prevenir actos de corrupción. (p.50).

**Indicador 1: Confiabilidad** Sampedro (2015) sostiene que una de las metas a alcanzar del control de adentro además salvaguardar recursos de la compañía, es brindar información financiera confiable y exacta. (p.16)

**Indicador 2: Nivel Profesional** Al respecto, Vásquez (2015) sostiene que el nivel profesional es uno de los principales factores del clima de control, el cual consiste en el tratar de una empresa, comenzando en la posición del Control

Interno, teniendo influencia en el comportamiento y gestión organizacional. (p.61).

Seguidamente pasamos a definir la **variable 2: Facturación electrónica**, en donde Terrones (2020) define: que el sistema de facturación electrónica es una utilidad para combatir la evasión tributaria estableciéndose una relación directa facturación electrónica – cultura tributaria por lo que sugiere que Sunat promueva programas de capacitación respecto a cultura tributaria e implementación del sistema de facturación electrónica comprometiendo a los contribuyentes a fortalecer la cultura tributaria. (p.56); **Dimensión 1: Tipo de Facturación** Montalvo y Quequesana (2019) sostienen al respecto que de acuerdo a la normativa publicado en el Diario Oficial El Peruano mediante R.S. N° 182-2008/SUNAT, se incorpora el Sistema de Emisión Electrónica cual forma parte del Reglamento de Comprobantes de Pago.

Esta medida contribuye a que, por esta modalidad, Sunat realice un seguimiento minucioso al contribuyente que facilite a su vez el cumplimiento tributario y reducir costos de impresión y conservación del papel. (p.18)

**Indicador 1: Sistema de Emisión Electrónica** Sakihara (2019) sostiene que el sistema de emisores de comprobantes de pago electrónicos contribuye a optimizar los registros contables, evitando incluso inconvenientes al momento de presentar los impuestos mensuales (IGV e Impuesto a la Renta). (p.71)

**Indicador 2: Comprobantes de Pago Electrónicos y Documentos Relacionados** Al respecto, Chávez y Requena (2018) consideran que los emisores de comprobantes de pago electrónicos y documentaciones relacionados, permite a las empresas reducir tiempo y costo de impresión, alofreecer comprobantes de pago pueden dar por diferentes medios, brinda seguridad a las empresas ya que son documentos con validez legal, puede emitirse desde cualquier lugar las 24 horas del día y se obtiene información confiable y en tiempo real ya que por medio del buzón electrónico el cliente recibe el documento al instante. (p. 18) **Dimensión 2: Proceso de Cobranzas** Nole (2015) considera lo necesario que es reestructurar constantemente el proceso de cobranzas, el cual contribuirá a un análisis y seguimiento exhaustivo reduciendo los índices morosos, así como recuperar la liquidez, mejorando

además el proceso de cobranza y el desempeño laboral del personal del área competente. (p.15)

**Indicador 1: Técnicas** Ramírez (2016) sostiene que el departamento de cobranzas de las empresas posee diversas técnicas de cobranzas tales como: a) Avisos recordatorios: el encargado de cobranzas lleva el control de vencimiento, por ello opta por llamar por teléfono a los clientes, así como enviar cartas o correos recordatorios de cobranza a los clientes. b) Visitas personales a clientes morosos: Ni bien el cliente entra en una situación morosa, el personal de cobranzas procede a visitar al cliente para revisar las razones por las cuales no ha cumplido el cliente con pagar dentro del tiempo establecido. c) Cobranza encargada a ciertas agencias: Muchas veces los departamentos de cobranzas de ciertas empresas “tercerizan” el proceso de cobranza contratando agencias especializadas. d) Cobranzas judiciales: Esta medida se aplica al cliente moroso, cuando ya se han agotado las primeras instancias de cobranzas. Este método de cobranza es el más costoso. (p.22)

**Indicador 2: Verificación** Según Rojas (2018) sostiene que una de las labores que efectúa el área de cobranzas es verificar el pago puntual de los clientes, realizando gestiones para evitar tener cartera vencida, por ello las empresas deben optar por adquirir un seguro que proteja a la empresa de clientes fraudulentos. (p.16).

## **2.3 Marco Legal**

### **2.3.1 Constitución Política del Perú**

Es nuestra carta magna (1993) promulgada a través del Congreso Constituyente Democrático la cual entró en vigencia a partir de 1994. Respecto al presente trabajo de investigación, al respecto en el Título III de nuestra Constitución Política referente al régimen económico, el Artículo 58º deja en claro que hay libre decisión para tomar la iniciativa de emprender un negocio y constituir empresas ya que en el Perú se desarrolla una economía nacional social de mercado. El Artículo 59º de nuestra Constitución Política, el Estado garantiza el libre derecho de crear empresa y desarrollarse en el ámbito empresarial, laboral, industrial y comercial. Sin embargo, este derecho está regulada por la

ley que no permitirá que el libre derecho de crear y desarrollar empresa atente contra la salud, la seguridad y la moral.

### **2.3.2 Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada (EIRL)**

Está contemplada en el Decreto Ley N. ° 21621 la cual fue promulgada en el año (1976). Esta ley dio a las empresas individuales personería jurídica, esta ley fue abriendo paso a la aparición de la pequeña empresa. Considera que las compañías individuales de responsabilidad limitada son constituidas en determinación legal a modo unipersonal (no hay socios, solo un representante legal) sin embargo, su responsabilidad es limitada, es decir que es responsable de la empresa legalmente (ante el Estado), tributariamente (ante la Sunat) y financieramente (ante los bancos y otras entidades financieras). Esto quiere decir que ante cualquier medida cautelar en contra de la empresa, el titular o responsable legal de la compañía no ve comprometido su patrimonio personal, solo todo bien patrimonial a nombre de la empresa. Este decreto Ley consta de 97 artículos y 13 capítulos. Sin embargo, el 28 de octubre de 1998, la Delegación de la Pequeña y Micro Empresa del Congreso de la República, presentó el Proyecto de Ley N. ° 3481/97-CR que propuso la derogación de los artículos 17° y 54°, así como la modificatoria del artículo 82° del Decreto Ley N. ° 21621, Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. En la modificatoria de los artículos 17° y 54°, señala que la SUNARP publicará en el Diario Oficial El Peruano, la lista de compañías EIRL que se hayan disuelto en el mes anterior. En la modificatoria del artículo 82°, señala que el titular de la empresa tiene un plazo de diez días (anteriormente quince días) para publicar la disolución de la empresa por tres veces consecutivas.

### **2.3.3 Resolución de Superintendencia 182-2008/SUNAT (13.10.2008)**

Esta resolución fue promulgada el año (2008) entró en vigencia el 20.10.2008, mediante esta resolución se implementó los emisores electrónico de recibos por honorarios y libro de entradas y gastos. Se consideró también la emisión de notas de credito electrónicas. En la presente resolución se establecen las condiciones que debe tener el contribuyente para acceder a esta modalidad de emisores de comprobantes de pago pasando a la condición emisor electrónico.

**2.3.4 RS 188-2010/SUNAT** Esta resolución fue promulgada el (2010) entrando en vigencia el 19.07.2010, se afirmó el sistema de emisores electrónicos en el

módulo web “SOL” referente a comprobantes de pagos y otros documentaciones relacionados de manera directa o indirecta con éstos. Por medio de esta resolución se establece que dichas operaciones deben dar mediante el uso de la clave SOL. Los documentos comprendidos para su emisión están comprendidos en facturas, notas de crédito y débito. En la presente resolución se establecen las condiciones que debe tener el contribuyente para acceder a esta modalidad de emisión de comprobantes de pago pasando a la condición de emisores electrónicos.

**2.3.5 R.S. 193-2020/SUNAT (05.11.2020)** La presente resolución se promulgó el año (2020). Mediante la presente resolución se ha rectificado la normativa sobre la emisión electrónica en relación a la factura electrónica, el recibo por honorarios y la nota de crédito electrónica. En el caso de los recibos por honorarios, se emite en el momento que se va a percibir la retribución señalar como forma de pago “contado”; y si el recibo por honorarios se emite antes de percibir la retribución se debe indicar como forma de pago “crédito”. En esta situación debe considerarse aparte del monto de honorarios pendiente, la fecha de vencimiento del pago exclusivo. En la situación de la nota de crédito electrónica, puede emitirse además para corregirse un recibo por honorarios en un período más alto hasta el décimo día hábil del mes siguiente de emitido el recibo por honorarios electrónico, objeto de rectificación. En la situación de la factura electrónica, hay que señalar la forma de pago, así sea contado o crédito. En la situación de ser crédito, hay que entrar el monto neto pendiente de pago y las fechas de vencimiento de pago exclusivo o de las cuotas y sus montos que corresponden.

### **III. METODOLOGIA**

#### **3 . 1 Diseño, enfoque, tipo y nivel de Investigaci0n**

##### **3. 1 .1 Diseño**

Sánchez y Reyes (2015) sostienen esta investigación se constituye en un esquema valioso que orientará al investigador a seguir una serie de pautas en el presente experimento; el cual debe ser flexible.

##### **3.1.2 Enfoque.**

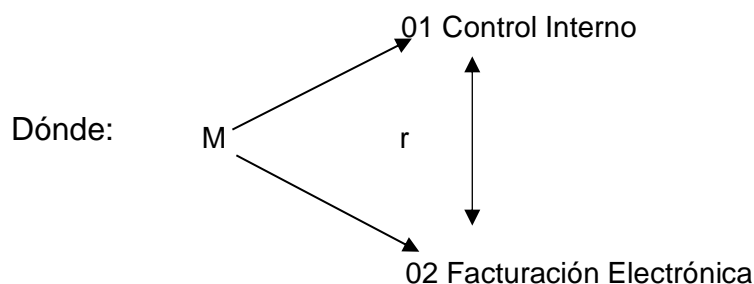
A lo que refiere Hernández, Fernández y Baptista (2014) nos indican la presente investigación recopila datos con el fin de evaluar la factibilidad de las conjetura en base a cálculo numeraria y aplicando estudio estadístico, De acuerdo a lo expuesto, su enfoque es cuantitativo.

### 3.1.3 Tipo.

El presente trabajo de exploración, agrupa condiciones metodológicas de una exploración aplicada, de la misma forma que lo afirman Gonzáles, Yll y Curiel (2003) en su libro “Metodología de la Exploración Científica para las Ciencias Técnicas”, busca conseguir nuevos entendimientos de los hechos y fenómenos vistos. (p.12)

### 3.1.4 Nivel.

Según Supo (2015) nos indica que la actual investigación es de tipo correlacional y descriptivo factible ya que está orientado a determinar si es verdadero o falso y de acuerdo a ello se determina plantear hipótesis, además de la relación existente entre las distintas variables de interés de muestras de sujetos o el vínculo existente entre los fenómenos o actividades observadas.



**M:** Muestra de los 20 trabajadores de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho

**01:** Observación de la Variable 01 Control Interno

**02:** Observación de la Variable 02 Facturación Electrónica

**R:** Contrastación con las variables observadas

### 3.1.5 Corte.

El corte es de tipo transversal.

## **3.2 Variables y Operacionalización.**

### **3.2.1 VARIABLE 01: SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

#### **Definición conceptual**

Acevedo (2016) sostiene sobre esto que “todas las compañías tienen que tener un sistema de control de adentro correspondiente dado que su desempeño asiste para impedir cualquier clase de peligros y actos de estafa, además de evaluar la eficacia de su aplicación en las organizaciones” También considera así que control interno es utilizado por las diversas organizaciones sin diferenciar la magnitud organizacional (tamaño, forma societaria, actividad económica, nivel de ventas, etc.). (p.14)

#### **Definición operacional**

Por su parte, Rojas (2019) sostiene que el control interno está compuesto de una serie de planes y procedimientos útiles a toda organización con la finalidad de garantizar que realicen gestiones adecuadas en sus operaciones administrativas y financieras que brinden la confiabilidad necesaria. Un control interno contribuirá a evidenciar deficiencias que puedan registrarse en las operaciones de la empresa para subsanarse en forma inmediata. (p.32). Sosa (2015) sostiene que el control interno debe implementarse en las empresas más allá de que se trate de grandes, medianas, pequeñas o micro empresas, es decir sin tomar en cuenta la magnitud de su organización ni de sus ingresos financieros. Es de gran importancia el Control Interno en el aspecto financiero y administrativo de las compañías. En relación a las pymes considera que es muy necesario que cuenten con un control interno ya que entre las principales debilidades que presentan está la informalidad en que efectúan sus operaciones además de no contar con un reglamento interno, organigrama ni manual de funciones (p.15).

### **3.2.2 VARIABLE 2: FACTURACIÓN ELECTRÓNICA**

### **Definición conceptual**

Por su parte, Terrones (2020) considera que el sistema de facturación electrónica es una utilidad para batallar la evasión tributaria estableciéndose una relación directa facturación electrónica – cultura tributaria por lo que sugiere que Sunat promueva programas de capacitación respecto a cultura tributaria e implementación del sistema de facturación electrónica comprometiendo a los contribuyentes a fortalecer la cultura tributaria. (p.56)

### **Definición operacional**

Taco (2018) sostiene al respecto que la implementación de la facturación electrónica da la oportunidad a las empresas de diseñar un sistema de facturación de acuerdo a sus actividades y necesidades, estableciéndose a su vez la relación directa facturación electrónica – gestión contable. Ello le permite contar con información contable confiable y en tiempo real, así como centralizar las ventas, lo cual le permitirá tener mayor control de los ingresos. (p.155) Por su parte, Suárez (2019) sostiene que la emisión electrónica de comprobantes de pago posibilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes dentro del período predeterminado. (p.105)



<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Grado Ordinal</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Control Interno	Acevedo (2016) sostiene al respecto que “todas las compañías deben contar con un control interno conveniente ya que su funcionamiento ayuda a prevenir cualquier tipo de riesgos y actos de fraude, además de evaluar la eficacia de su aplicación en las organizaciones” También considera que el control interno es utilizado por las diversas entidades sin diferenciar la magnitud organizacional (tamaño, forma societaria, actividad económica, nivel de ventas, etc.). (p.14)	Por su parte, Rojas (2019) sostiene que el control interno está compuesto de una serie de planes y procedimientos útiles a toda organización con la finalidad de garantizar que realicen gestiones adecuadas en sus operaciones administrativas y financieras que brinden la confiabilidad necesaria. Un control interno contribuirá a evidenciar deficiencias que puedan registrarse en las operaciones de la empresa para subsanarse en forma inmediata. (p.32). Sosa (2015) sostiene que el control interno debe implementarse en las compañías más allá de que se trate de grandes, medianas, pequeñas o micro empresas, es decir sin tomar en cuenta la magnitud de su organización ni de sus ingresos financieros. Es de gran importancia el control interno en el aspecto financiero y administrativo de las empresas.	Implementación de Control Interno	Planificación	1,2,3	Totalmente de acuerdo (1)	Alto (45 – 60)
				Responsabilidad	4, 5, 6	De acuerdo (2)	Medio (29 – 44)
			Beneficios del Control Interno	Confiabilidad	7, 8, 9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Bajo (12 – 28)
				Nivel Profesional	10, 11, 12	En desacuerdo (4)	
						Totalmente en desacuerdo (5)	

### Operacionalización de la variable Facturación Electrónica.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Grado Ordinal	Niveles y Rango
Facturación Electrónica	Por su parte, Terrones (2020) considera que el sistema de facturación electrónica es una herramienta para combatir la evasión tributaria estableciéndose una relación directa facturación electrónica – cultura tributaria por lo que sugiere que Sunat promueva programas de capacitación respecto a cultura tributaria e implementación del sistema de facturación	Taco (2018) sostiene al respecto que la implementación de la facturación electrónica da la oportunidad a las empresas de diseñar un sistema de facturación de acuerdo a sus actividades y necesidades, estableciéndose a su vez la relación directa facturación electrónica – gestión contable. Ello le permite contar con información contable confiable y en tiempo real, así como centralizar las ventas, lo cual le permitirá	Tipo de Facturación	Emisión Electrónica	1,2,3	Totalmente de acuerdo (1)	Eficiente (48 – 65)
					Proceso de Cobranzas	4,5,6	De acuerdo (2)
			Comprobantes de Pago Electrónicos y Documentos Relacionados	7,8,9		Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Deficiente (13 – 30)
				10,11,12,		En desacuerdo (4)	
			Técnicas Verificación		Totalmente en desacuerdo (5)		

---

electrónica comprometiendo a los contribuyentes a fortalecer la cultura tributaria. (p.56)	tener mayor control de los ingresos. (p.155) Por su parte, Suárez (2019) sostiene que la emisión electrónica de comprobantes de pago facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes dentro del plazo establecido. (p.105)
--	---

---

### **3.3. Población y muestra**

#### **3.3.1. Población.**

Ander Egg (2011), apunta que “constituye la integridad de un grupo de elementos seres u objeto que quiere investigar” (p. 106). De la misma manera la multitud elegida para la navegación estará conformada por 10 ayudantes del sector de Facturación y 10 ayudantes de sector de Cobranzas la compañía Wari Consultores EIRL de la ciudad de Ayacucho.

#### **3.3.2 . Muestra.**

La exhibe es tipo censal, puesto que se va a tomar la multitud en su integridad ya que la misma es posible de estudiar. En esta línea de ideas referente a muestra censal. Cabezas, Andrade y Torres (2018) señalan, “la muestra es utilizada para conocer los datos de un universo de manera concisa” (p.93). Por consiguiente, la muestra está representada por  $n = 20$  colaboradores, de los cuales 10 colaboradores laboran en el área de Facturación y 10 colaboradores que laboran en el área de Cobranzas, quienes cumplieron con los criterios de selección.

#### **3.3.3. Criterios de selección.**

##### **Criterios de inclusión**

- Directivos y jefes de área que laboran para el Área Financiera de la Empresa Wari Consultores EIRL.
- Colaboradores del Área Facturación y Cobranzas de la Empresa Wari Consultores EIRL.
- Colaboradores del Área Facturación y Cobranzas con un año de antigüedad laboral en la empresa.

##### **Criterios de exclusión**

- Directivos de la empresa que no laboran en el Área Financiera de la Empresa Wari Consultores EIRL
- Colaboradores que no laboran en el Área Facturación y Cobranzas de la Wari Consultores EIRL.

- Colaboradores del Área Facturación y Cobranzas de la Empresa Wari Consultores EIRL con menos de un año de antigüedad.

### **3.3.5. Dispositivo de análisis.**

El dispositivo de análisis está dirigida a la entidad principal que es objeto de estudio, en la que se aplicará el cuestionario como instrumento de investigación el cual será aplicado a los colaboradores del Área de Facturación y Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL, debido a que en esta entidad se ha identificado el problema que es materia de estudio.

### **3.4. Técnicas e instrument0s de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica.**

En la actual tesis, empleare la encuesta como técnica para la recolección de datos que dejará argumentar la predominación del sistema de Control Interno en el sector de facturación y cobranzas en las compañías consultoras de la región de Ayacucho, como en la situacion de Wari Consultores EIRL

#### **3.4 .2. Instrumentos.**

El instrumento empleado fue el cuestionario, para agrupar datos en relación a entender la predominación entre control de adentro y el área de facturación y cobranzas; el cual va a consentir seleccionar información de forma creíble y veraz.

Se tomó presente sus principios:Validez de jueces: Sánchez, Reyes y Mejía (2018) refieren que “Es el método de juicio de profesionales para comprobar la validez de un instrumento (cláusulas, capítulos, artículos entre otros)”.

Ficha técnica del cuestionario: Control Interno

---

Ficha Técnica

---

---

Autores: (Adaptado por Rojas, S y Validado por Acevedo, Ana. (2016).

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Control Interno.

Modo de Aplicación: Individual

Encuestados : socios y especialistas que laboran en el área contable.

Teimpo: 30 minutos.

Objetivo del Instrumento: Medir la relación del control interno

Utilidad Diagnóstica: analizar los casos en que se relacionan de manera correcta el control interno.

Proporción de Ítems: Esta prueba se compone de 12 ítems

Puntuación: Se establece una escala de lickert

Trámite de Aplicación: Se organizó un cuadernillo con 12 cuestiones a cada participante con tres selecciones para marcar por ítems y una vez definido el comienzo de la prueba, cada participante tiene 20 minutos para desarrollar la más importante proporción de ítems. Al término de la encuesta tienen que ofrecer los cuadernillos con las respuestas marcadas con lapicero azul o negro.

---

*Fuente propia*

Ficha técnica del cuesti0nario: Facturación Electrónica

---

Ficha Técnica

---

---

Autores: Taco, O y validado por Suárez, Claudia (2019).

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Facturación Electrónica

Forma de Aplicación: Individual

Encuestados: Socios y especialistas que laboran en el área contable.

Tiempo : 30 minutos.

Objetivo del Instrumento: Medir relación de facturación electrónica

Utilidad de Diagnóstica: Analizar los casos en que se utiliza de manera correcta la facturación electrónica

Cantidad de Ítems: Esta prueba consta de 12 ítems

Puntuación: Se establece una escala de lickert

Trámite de Aplicación: Se organizo un cuadernillo con 12 cuestiones a cada participante con tres selecciones para marcar por ítems y una vez definido el comienzo de la prueba, cada participante tiene 20 minutos para desarrollar la más importante proporción de ítems. Al término de la encuesta tienen que ofrecer los cuadernillos con las respuestas marcadas con lapicero azul o negro.

---

*Fuente propia*

**Confiabilidad:** Apunta que el instrumento de medición, alcanzó al valor real de los indicadores, a través de la solidez de la apreciación dadas los encuestados. La confiabilidad de los instrumentos fue alguna por el coeficiente de Alfa Cronbach.

### **3.5 ASPECTOS ÉTICOS**

La presente exploración fué desarrollada basado en las normas técnicas establecidas por la Facultad de Ciencias Empresariales, adaptándose a la composición aprobada por la Universidad César Vallejo; con la intención de ofrecer medidas de optimización tanto en el Control Interno, como en las áreas de Facturación y Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL y demás empresas de consultoría.

### **3.6 PROCEDIMIENTOS**

Los instrumentos elaborados fueron consultados a expertos con la vivencia requerida, a forma de juicio de profesional. De igual modo, para corroborar su confiabilidad se aplicó una encuesta piloto a 10 personas del sector de facturación y 10 laboran en el sector de Facturación y 10 ayudantes que laboran en el sector de Cobranzas (de acuerdo a su población en estudio), para corroborar la calidad de la información, consiguiendo resultados óptimos.

## **IV. RESULTADOS**

### **VALIDANDO LA HIPÓTESIS**

Prueba de normalidad

Hacia el desarrollo de ratificación de la conjetura se tuvo en cuenta hacer la ensayo de normalidad con el objetivo d saber el <p valor>, la cual nos dejará comprender el grado de significación más reducido y, por tanto, aceptaremos la hipotesis alterna.

Al usar la ensayo de normalidad, esta prueba se distribuye en dos tipos: Kolmogorov – Smimov y Shapiro – Wilk, la distingue radica en su manejo, la originaria se ajusta a muestras superiores de 50 y la segunda a inferiores de 50



correspondientemente. Sabiendo que la actual exploración, la exhibe es de 20 encuestados, se va a usar la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.

Para esta experiencia si el <p valor> proporciona como resultado menor a 0.05, de forma automática se repudia la conjetura nula y se permite la alterna. Lo que proporciona como concepto que la variable como las dimensiones no son normales, oséa son asimétricamente y para eso hay que utilizar una tentativa no paramétrica.

### Correlación de R Pearson

Se evidenciará la conjetura por intermedio de la prueba de Similitud de R Pearson gracias a los resultados de la prueba de normalidad, las cuales indicaron que las cambiantes como las dimensiones tienen consigo una población que es recurrente, no es asimétrica y entonces se aplica una prueba paramétrica que es la Coeficiente de Correlación de R Pearson, la cual nos va a dejar exhibir el nivel de relación entre las cambiantes, de esta forma como los resultados de correlación.

Cabe denominar que, para el avance de aceptación de la conjetura alterna, esta debe estar abajo del 0.05, descartando rápidamente la conjetura nula.

De igual modo, Hernández et al. (2014) recomienda que el coeficiente de Correlación de R Pearson es aquellas: “medidas de correlación para cambiantes en un nivel de medición ordinal, oséa, los individuos o entidades de la exhibe que logren ordenarse por rangos” (p. 355).

El nivel final del coeficiente del coeficiente de correlación de Pearson comprende valores entre el -1 y el +1. De esta forma, en relación de su valor, va a tener un concepto u otro.

Si el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 1 o a -1, tenemos la posibilidad de tener en cuenta que la correlación que hay entre las cambiantes estudiadas es perfecta; siendo una interpretación cierta, la cual se señala ahora.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

Paso 1: Planteamiento Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): El Control interno no se relaciona de manera directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL situada en la ciudad de Ayacucho 2020.

Hipótesis Alternativa (Ha): El control interno se concierne de modo directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

Paso 2: Seleccionar El Nivel De Significancia  $\alpha=0.05$

Para saber el nivel de significancia, al nivel de seguridad del 95% se le resta 1, y se obtiene como apunte el margen de error 0.05. (Este apunte se utiliza para saber la significancia: Sig.).

Paso 3: Comprobación

Si "P" (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se permite la conjetura alternativa (Ha) y se repudia la conjetura nula (Ho); pero si "P" (valor) es más grande al nivel de significancia  $<0.05>$ , se permite la conjetura nula (Ho) y se repudia la conjetura alternativa (Ha). De igual modo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, tenemos la posibilidad de tener en cuenta que la correlación que hay entre las cambiantes estudiadas es impecable.

Paso 4: Interpretación

Al hallar como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05), rechazamos la conjetura nula. Osea, si existe relación entre la variable 1 y la variable 2; además se consiguió un valor de (R = 0.641), lo que recomienda que hay una correlación eficaz alta

Entonces, se permite la conjetura alternativa:

Conjetura Alternativa (Ha): El control de adentro se relaciona de forma directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL localizada en la localidad de Ayacucho 2020.

## **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Paso 1: Planteamiento De Hipótesis

Hipotesis Nula (Ho): Existe nula correlación directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la administración del departamento de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.

Hipotesis Alternativa (Ha): Si Concurre relación directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Departamento de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.

Paso 2: Seleccionar El Nivel De Significancia  $A=0.05$

Para saber el nivel de significancia, al nivel de seguridad del 95% se le resta 1, y se obtiene como apunte el margen de error 0.05. (Este apunte se utiliza para saber la significancia: Sig.).

Paso 3: Comprobación

Si "P" (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se permite la hipótesis alternativa (Ha) y se repudia la hipótesis nula (Ho); pero si "P" (valor) es más grande al nivel de significancia  $<0.05>$ , se permite la hipótesis nula (Ho) y se repudia la hipótesis alternativa (Ha). De igual modo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, tenemos la posibilidad de tener en cuenta que la correlación que hay entre las cambiantes estudiadas es impecable.

Paso 4: Interpretación

Al conseguir a modo resultado un valor de (Sig.= 0,005  $< 0.05$ ), impugnamos la conjetura derogada. Oséa, si coexiste relación entre la extensión 1 y la variable 2; asimismo se consiguió un valor de (R = 0.602), lo que recomienda hay similitud eficaz alta.

Entonces, se permite la conjetura alternativa:

Hipótesis Alternativa (Ha): Existe relación directa en las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No refiere relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020;;

Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Existe relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del departamento de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020;

### Paso 2: Elegir el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para saber el nivel de significancia, al nivel de seguridad del 95% se le resta 1, y se obtiene como apunte el margen de error 0.05. (Este apunte se utiliza para saber la significancia: Sig.).

### Paso 3: Comprobación

Si "P" (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se permite la conjetura alternativa ( $H_a$ ) y se repudia la conjetura nula ( $H_0$ ); pero si "P" (valor) es más grande al nivel de significancia  $<0.05>$ , se permite la conjetura nula ( $H_0$ ) y se repudia la conjetura alternativa ( $H_a$ ). De igual modo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, tenemos la posibilidad de tener en cuenta que la correlación que hay entre las cambiantes estudiadas es impecable.

### PASO 4: INTERPRETACIÓN

Al conseguir como consecuencia un valor de (Sig.= 0,000  $< 0.05$ ), impugnamos la conjetura derogada. O sea, si coexiste relación entre la Extensión 2 y la variable 2; asimismo se consiguió un valor de ( $R = 0.638$ ), lo que sugiere que hay una correlación efectiva alta.

Entonces, se permite la hipótesis alternativa:

Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ): Coexiste correlación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de

Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL en la localidad de Ayacucho 2020

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

Paso 1: Planteamiento De Hipotesis

Hipotesis Nula ( $H_0$ ): No Coexiste relación directa entre el tipo de facturación con procesos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

Hipotesis Alterna ( $H_a$ ): Coexiste relación directa entre el tipo de facturación con procesos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

Paso 2: Seleccionar El Grado De Significancia  $A=0.05$

Para entender el nivel de significancia, al nivel de seguridad del 95% se le resta 1, y se obtiene como apunte el margen de error 0.05. (Este apunte se usa para entender la significancia: Sig.).

Paso 3: Comprobación

Si "P" (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se facilita la conjetura alterna ( $H_a$ ) y se repudia la hipótesis nula ( $H_0$ ); pero si "P" (valor) es más importante al nivel de significancia  $<0.05>$ , se facilita la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se repudia la hipótesis alterna ( $H_a$ ). De igual modo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, tenemos la posibilidad de tener en cuenta que la correlación que hay entre las cambiantes estudiadas es impecable.

Paso 4: Interpretación

Al hallar como resultado un valor de (Sig.= 0,002 < 0.05), rechazamos la hipótesis nula. O sea, si existe relación entre la extensión 1 y la extensión 2 de la variable 2; además se consiguió un valor de ( $R = 0.660$ ), lo que sugiere que hay una correlación efectiva alta.

Entonces, se permite la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre el tipo de facturación y procesos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020..

# V. DISCUSIÓN

## HIPÓTESIS GENERAL

Según los resultados que se consiguieron se responde, al conseguir como resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05), rechazamos la hipótesis nula. Oséa, si existe relación entre la variable 1 y la variable 2; de forma simultánea se consiguió un valor de (R = 0.641), lo que sugiere que hay una correlación efectiva alta. Concluyendo que El control Interno relaciona de forma directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la compañía Wari Consultores EIRL localizada en la localidad de Ayacucho. Estos resultados afirman el estudio llevado a cabo por Acevedo (2016) sostiene al respecto que “todas las empresas deben contar con un control interno adecuado ya que su funcionamiento ayuda a prevenir cualquier tipo de riesgos y actos de fraude, además de evaluar la eficacia de su aplicación en las organizaciones” También considera que el control interno es utilizado por las diversas entidades sin diferenciar la magnitud organizacional (tamaño, forma societaria, actividad económica, nivel de ventas, etc.). (p.14)

## HIPÓTESIS ESPECÍFICO 1

Según los resultados obtenidos en donde al conseguir como resultado un valor de (Sig.= 0,005 < 0.05), impugnamos la hipótesis nula. Oséa, si existe relación entre la extensión 1 y la variable 2; además se consiguió un valor de (R = 0.602), lo que sugiere que hay una correlación efectiva alta; se concluye que, se permite la hipótesis alterna: Existe predominación en las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho De igual modo, en la revalidación de la hipótesis detalla de este trabajo de exploración por medio de el coeficiente de correlación de Spearman, se consiguió resultado; valor de (Rho = 0.602), y se sugiere que hay una correlación efectiva destacable, de igual modo en relación al grado de significancia se consiguió el resultado un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05), por consiguiente, rechazamos la hipótesis cancelada y admitimos la hipótesis alterna.



## HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

Según los resultados obtenidos en donde al conseguir como consecuencia un valor de (Sig.= 0,000 < 0.05), impugnamos la hipótesis nula. Oséa, si existe correlación entre la Extensión 2 y la variables 2; además se consiguió un valor de (R = 0 .638), lo que sugiere que hay una correlación efectiva alta; concluyendo que se acepta la hipótesis alterna. La merced del Control Interno relacionan directamente en la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho; existe relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020 De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, (10 colaboradores del área de facturación y 10 colaboradores del área de cobranzas), 03 personas (15%) manifiestan su total desacuerdo, 07 personas (35%) manifiestan estar en desacuerdo, otras 07 personas (35%) manifiestan una postura indiferente a la situación planteada y 03 personas (15%) está de acuerdo. La mayor parte de los encuestados manifiesta no estar de acuerdo que el personal que integre control interno sea de formación contable, probablemente porque al contar con dicha información, pueda evidenciar las deficientes gestiones del personal que labora en las sitios de facturación y cobranzas

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Se concluye el objetivo específico 3 en donde al conseguir como resulta un valor de (Sig.= 0,002 < 0.05), impugnamos la hipótesis nula. Oséa, si existe relación entre la extensión 1 y la extensión 2 de la variable 2; asimismo se obtuvo un valor de (R = 0 .660), lo que revela que existe una correlación autentica alta; llegando a concluir que, se accede la hipótesis alterna; ya que Existe desacuerdos significativas entre el tipo de facturación y técnicas de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho.

Para el avance de validación de la hipótesis se tuvo presente llevar a cabo la prueba de normalidad con el propósito de entender el <p valor>, la cual nos

dejará comprender el nivel de significancia más reducido, entonces, asentiremos la hipótesis alterna.

Usando la prueba de normalidad, se distribuye en dos tipos: Kolmogorov – Smimov y Shapiro – Wilk, la distingue reside en el manejo, la 1era se ajusta a muestras superiores de 50 y la 2da a inferiores de 50 respectivamente. Sabiendo que esta investigación, la exhibe es de 20 encuestados, se va a usar la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. Para la variable Control Interno, el <p valor> es mayor a 0.05; por lo tanto, se llega a concluir que la población es normal, y por ende se deberá utilizar la prueba paramétrica.

## **VI. CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Luego de haber obtenido los resultados de la presente investigación, se puede anunciar las conclusiones sobre el argumento planteado.

1. De igual modo, es sustancial indicar el propósito ordinario del presente trabajo de investigación la cual es de saber la relación entre La empresa Wari Consultores EIRL evidencia no contar con un Manual de Organizaciones y Funciones establecida. En base a los resultados obtenidos mediante la aplicación de instrumentos (encuesta), aplicada a colaboradores de las áreas facturación y cobranzas, se considera necesario la implementación de control interno en las áreas relacionadas. Cabe señalar que el área de facturación y cobranzas cumple con una participación fundamental en la recaudación de la empresa, debiendo procurar que por ninguna razón se vea afectada la rentabilidad de la empresa, así como brindar información financiera confiable y oportuna.
2. Los resultados obtenidos, demuestran la exigencia de implementar un Sistema de Control Interno en Areas de facturación y cobranzas al detectarse debilidades en ambas áreas. El personal que labora en las áreas mencionadas no ejerce de manera adecuada las funciones asignadas. El instrumento aplicado ha puesto en evidencia que el personal de dichas áreas en su mayor parte muestra un total desacuerdo con la implementación de control interno. El control interno detectará deficiencias en las funciones e irregularidades.
3. Sin embargo, implementar un Sistema de Control Interno será totalmente beneficioso hacia la empresa desde el punto visionario organizacional, así como para directivos y gerentes, detectar las deficiencias y/o irregularidades les permitirá adoptar medidas que procuren salvaguardar las ganancias de la empresa, los capitales y el beneficio de la organización.
4. La aplicación del instrumento ha logrado detectar que existen diversas debilidades en las áreas de facturación y cobranzas.  
En el área de facturación, entre las debilidades halladas podemos citar que no tienen claro la importancia del proceso de facturación electrónica, mientras que en el caso de los colaboradores que labora en el área de

cobranzas se detecto que no cuentan con conocimientos adecuados de políticas de cobranza, lo que en consecuencia ha generado en su gestión una serie de deficiencias e irregularidades que serán detectadas de manera precisa por la aplicación de control interno.

## **VII.RECOMENDACIONES**

## PRIMERO

Es necesario implementar el Control Interno y establecer políticas en cobranzas que regulen el proceso de recaudación. Evaluar y realizar un análisis de costo beneficio en la implementación del control interno con la finalidad de dar seguimiento y aplicar medidas correctivas a las deficiencias halladas.

## SEGUNDO

Analizar y reestructurar la asignación de responsabilidades en las áreas de facturación y cobranzas, supervisar las actividades y procesos que realiza el personal de estas áreas. La encuesta aplicada ha evidenciado cierto desacuerdo en el personal de las áreas de facturación y cobranzas respecto a la implementación de control interno.

## TERCERO

Es necesario coordinar y programar capacitaciones en relación a temas como facturación electrónica, así como técnicas y procedimientos de cobranzas, contando con personal capacitado y calificado para llevar un proceso adecuado de cobranzas.

## CUARTO

La Alta Dirección de la compañía por medio del Control Interno debe solicitar informes en los cuales mediante evaluación permanente se puedan evidenciar deficiencias a corregir, no solo en las áreas de facturación y cobranzas, también en las demás áreas de la organización, con la intención de hacer mejor la administración administrativa y operativa de la empresa, brindar información financiera confiable y acertada, proteger activos y la rentabilidad de la empresa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, A. (2016). Implementación de un Sistema de Gestión de Facturación, Cobranza y Tesorería y la Mejora en la Liquidez de la Empresa de Servicios Educativos Caracoleando. Trujillo, Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9883/Acevedo%20Garc%C3%A9s%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Acevedo, A. (2016). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN, COBRANZA Y TESORERÍA Y LA MEJORA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE SERVICIOS EDUCATIVOS CARACOLEANDO TRUJILLO- PERÚ 2016. Trujillo, La Libertad, Perú: Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios. Recuperado el 26 de Diciembre de 2020, de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9883/Acevedo%20Garc%C3%A9s%20Ana%20Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ander Egg, E. (2011). Aprender a Investigar: Nociones básicas para la investigación social. (Primera Edición). Córdoba, Córdoba, Argentina: Editorial Brujas. Recuperado el 30 de 12 de 2020, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Bancayán, E. (2019). Optimización del Proceso de Facturación en la Empresa Discover Mayorista de Turismo SAC. Lima, Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9153/1/2019\\_Bancayan-Llerena.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9153/1/2019_Bancayan-Llerena.pdf)
- Bañuelos, S. (2014). *Política de Crédito y Cobranza*. California, Estados Unidos: Editorial AFS Internacional. Recuperado el 21 de Diciembre de 2020, de <https://docplayer.es/54879080-Politica-de-credito-y-cobranza.html>
- Cabezas, Edison / Andrade, Diego / Torres, Johana. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (Primera Edición ed.).



Sangolqui, Pichincha, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado el 06 de Enero de 2021, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Catuche, D / Benavides, S. (2017). Diseño de un Sistema de Control Interno para la Compañía Logística Internacional SAS. Cali, Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana de cali, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020, de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o\\_sistema\\_control\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8622/Dise%C3%B1o_sistema_control_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Chávez, Y / Requena, I. (2018). Emisión de los Comprobantes de Pago Electrónicos para Evitar las Sanciones Tributarias en la Empresa Binresa S.A.C., 2017. Lima, Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Recuperado el 30 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1597/1/Yonirian%20Chavez\\_Isabel%20Requena\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1597/1/Yonirian%20Chavez_Isabel%20Requena_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf)

Condezo, E / Cristóbal, N. (2018). EL CONTROL INTERNO COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN Y SU CONTRIBUCIÓN PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN EN LOS GOBIERNOS LOCALES DE LA PROVINCIA DE PASCO PERIODO 2018. Cerro de Pasco, Pasco, Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Económicas y Contables. Recuperado el 28 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20CONDEZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL...pdf>

Condezo, E. y. (2018). El Control Interno como Instrumentos de Gestión y se Contribución para Combatir la Corrupción en los Gobiernos Locales en la Provincia de Pasco. Pasco, Perú. Recuperado el 07 de 11 de 2020, de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/551/1/TESIS%20CONDEZO%20%20Y%20%20%20CRISTOBAL..pdf>

Congreso de la República. (14 de Setiembre de 1976). Decreto Ley N° 21621: Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 24 de Diciembre de 2020, de <https://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/21621-sep-14-1976.pdf>

Congreso de la República. (1993). Constitución Política del Perú. *Título III: Régimen Económico*. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 24 de Diciembre de 2020, de [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3\\_uibd.nsf/9C1C43653C97169D052578C300776BC1/\\$FILE/Constituci%C3%B3n\\_Pol%C3%A9tica\\_delPer%C3%BA\\_1993\\_art.58-77.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con3_uibd.nsf/9C1C43653C97169D052578C300776BC1/$FILE/Constituci%C3%B3n_Pol%C3%A9tica_delPer%C3%BA_1993_art.58-77.pdf)

Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*. Contraloría General de la República, Departamento de Estudios e Investigaciones. Lima: Contraloría General de la República. Recuperado el 21 de Diciembre de 2020, de [https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTERNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf)

Coz, P. /. (2017). CONTROL INTERNO PARA LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DE LAS EMPRESAS TERCERIZADORAS DEL SECTOR ELECTRICO DE LA REGION CENTRAL DEL PAIS. Huancayo, Junín, Perú: Universidad Nacional del Centro, Facultad de Contabilidad. Recuperado el 28 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coz, P. y. (2017). Control Interno para la Eficienci Administrativa de las Empresas Terciadora del Sector Electrico de la Región Central del Pais. Lima, Perú. Recuperado el 06 de 11 de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Cuevas, L. (2017). Control Interno en el Sector Público. *Revista del Colegio de Contadores Públicos de México*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020, de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/2018-2020/control.interno.cofi.pdf>
- debitoor.es. (2020). ¿Para que Sirve una Factura Preforma? Madrid, España. Recuperado el 04 de 11 de 2020, de <https://debitoor.es/guia-pequenas-empresas/facturacion/que-es-una-factura-proforma>
- Diario Gestión. (29 de Agosto de 2017). 7 claves para potenciar la cobranza en su negocio, según Equifax. *Diario Gestión, Sección Tu Negocio*, pág. 32. Recuperado el 22 de Diciembre de 2020, de <https://gestion.pe/tu-dinero/7-claves-potenciar-cobranza-negocio-equifax-142528-noticia/?ref=gesr>
- Doilet, C. (2016). Análisis del Sistema de Facturación Electrónica y su Aplicación en las Empresas Cartoneras en Guayaquil. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado el 16 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13718/1/TESIS%20FACTURACION%20ELECTRONICA%20-CAROLINA%20DOILET%20OCTUBRE%202016-1.pdf>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con Base en los Ciclos Transaccionales* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020, de [https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=texto+sistema+de+control+interno+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiesZrsrP\\_tAhVuuVkkHfQYDowQ6wEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=qcO4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=texto+sistema+de+control+interno+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiesZrsrP_tAhVuuVkkHfQYDowQ6wEwAXoECAQQAQ#v=onepage&q&f=false)
- Flores, S / Vera, E. (2016). NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA 15 - INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS PROCEDENTES DE CONTRATOS CON CLIENTES Y SU INFLUENCIA EN EL RECONOCIMIENTO DE LOS INGRESOS EN LA EMPRESA 3A S.A., DISTRITO DE TRUJILLO, AÑO 2015. Trujillo, La Libertad, Perú:

Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas.  
Recuperado el 24 de Diciembre de 2020, de  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5731/1/RE\\_CONT\\_SAN  
DRA.FLORES\\_ERICA.VERA\\_NORMA.INTERNACIONAL.DE.INFORMA  
CION\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/5731/1/RE_CONT_SAN<br/>DRA.FLORES_ERICA.VERA_NORMA.INTERNACIONAL.DE.INFORMA<br/>CION_DATOS.PDF)

Gobierno del Estado de México. (2017). *Procedimiento de Facturación y Cobranza a las patrocinadora o patrocinadores del sector privado del sistema de radio y televisión mexiquense* (Segunda Edición ed.). Toluca, Toluca, México: Gobierno del Estado de México. Recuperado el 23 de Diciembre de 2020, de  
[https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files\\_ipo/2017/1/8/df5933bb4ec801d3c1c95fdb5cf53259.pdf](https://www.ipomex.org.mx/recursos/ipo/files_ipo/2017/1/8/df5933bb4ec801d3c1c95fdb5cf53259.pdf)

González, Roberto / Yll, Mario / Curiel, Lilian. (2003). *Metodología de la Investigación Científica para las Ciencias Técnicas* (Primera ed.). Matanzas, Matanzas, Cuba: UMCC - Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos. Recuperado el 22 de Enero de 2021, de  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.diseno\\_teorico\\_y\\_formulacion\\_proyecto\\_investigacion.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/bmn/metodologia_de_la_investigacion.diseno_teorico_y_formulacion_proyecto_investigacion.pdf)

Guevara, J. (2015). *Diseño de un Sistema de Control Interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A.* Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado el 16 de Diciembre de 2020, de  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/11410/1/UPS-GT001594.pdf>

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico.

Itatí, L. (2018). *Administración de Riesgos: Análisis de un proceso de Abastecimiento y Gestion de Insumos Críticos*. Bahía Blanca, Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional del Sur. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de  
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4494/1/TESIS%2>

ODE%20MAGISTER%20%20EN%20ADMINISTRACION%20-  
%20DAIMA%2C%20Laura.pdf

Jaramillo, L. (2017). Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017. Lima, Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios. Recuperado el 23 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20\\_%20JaramilloCastillo\\_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Loayza, A. (2019). IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA CLÍNICA VISUAL CENTER S.A.C. SAN MIGUEL 2018. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana Las Américas, Escuela Profesional de Contabilidad. Recuperado el 23 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/746/ALMA%20KIMBERLY%20%20LOAYZA%20O%20%281%29%20%281%29PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, P. (2017). Propuesta de Mejoramiento del Sistema de Control Interno en el Area de Facturación de la Empresa Megatecnología Colombiana S.A.S. Cali, Cali, Colombia: Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de <https://repository.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/638/FUCLG0016540.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Macavilca, F. (2018). Fortalecimiento Economico Financiero para una Empresa en Busca de un Mejor Posicinamiento en el Mercado. Lima, Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3245/3/2018\\_Macavilca-Capcha.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3245/3/2018_Macavilca-Capcha.pdf)

Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Interno* (Cuarta Edición ed.). Bogotá, Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Recuperado el 15 de Diciembre de

2020, de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Mañacasa, P / Gutiérrez, C. (2019). FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y LA EVASIÓN DEL IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS DE LOS CONTRIBUYENTES DEL DISTRITO DE WANCHAQ, CUSCO, PERIODO 2017. Cusco, Cusco, Perú: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo. Recuperado el 23 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4626/253T20190592\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4626/253T20190592_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote, Ancash, Perú: Editorial Uladech. Recuperado el 22 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/6392/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meneses, E / Cornelio, K. (2018). Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017. Lima, Lima, Perú: Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Recuperado el 17 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/4/Evelyn%20Meneses\\_Kenin%20Cornelio\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/4/Evelyn%20Meneses_Kenin%20Cornelio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf)

Mera, J. (2017). Análisis del Proceso de Facturación en el Puerto Comercial de Esmeraldas. Esmeraldas, Ecuador. Recuperado el 06 de 11 de 2020, de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1234/1/MERA%20PALOMINO%20%20J%3%89SSICA%20JESSENIA.pdf>

Montalvo, C / Quequesana, C. (2019). El uso de los Sistemas de Facturación Electrónica y el impacto tributario de su implementación en las empresas ganaderas de Lurín en el ejercicio 2018. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Facultad de Negocios. Recuperado el 31 de Diciembre de 2020, de

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625979/Montalvo\\_BC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625979/Montalvo_BC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montalvo, C. y. (2019). El Uso de los Sistemas de Facturación Electrónica y el impacto Tributario de su Implementación en las Empresas Ganaderas de Lurín en el Ejercicio. Lurín, Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625979/Montalvo\\_BC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625979/Montalvo_BC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Montenegro, M. (2019). Implementación de Auditoría Interna y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Infordata SAC. Lima, Perú. Recuperado el 06 de 11 de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/926/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20MONTENEGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montenegro, M. (2019). Implementación de Auditoría Interna y su impacto en la Rentabilidad de la Empresa Infordata SAC del Distrito del Cercado de Lima, 2018. Lima, Lima, Perú: Universidad Peruana Las Américas, Escuela Profesional de Contabilidad. Recuperado el 28 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/926/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20MONTENEGRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Morales, J / Morales, A. (2015). *Crédito y Cobranza*. Ciudad de México, México D.F, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado el 22 de Diciembre de 2020, de <https://books.google.com.pe/books?id=gtXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=textos+politic+de+cobranzas+pdf&hl=es>

Morante, C / Páucar, N. (2020). Propuesta de implementación de un sistema de control interno para una empresa minera dedicada a la extracción de cal. Lima, Lima, Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias Contables. Recuperado el 24 de Diciembre de 2020, de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17410>

/MORANTE QUIROZ PAUCAR ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morantes, S / Carvajal, M. (2018). IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA EN COLOMBIA A PARTIR DEL DECRETO 2242 DE 2015, EN LAS MIPYMES DEL BARRIO LA MERCED DE LA CIUDAD DE CÚCUTA. Cúcuta, Cúcuta, Colombia: Universidad Libre de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Recuperado el 14 de Diciembre de 2020, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15441/IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20FACTURA%20ELECTRONICA%20EN%20COLOMBIA%20A%20PARTIR%20DEL%20DECRETO%202242%20DE%202015%20EN%20LAS%20MIPYMES%20DEL%20BARRIO%20LA%20MERCED%20DE%20LA%20CIUDAD%20DE%20CUCUTA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreto, L. (2016). El Control Interno y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Unidad Ejecutora 404. Pimentel, Perú. Recuperado el 06 de 11 de 2020, de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS\\_CONTROL%20INTERNO\\_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS_CONTROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreto, L. (2016). EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 - SALUD UCTUBAMBA 2015. Pimentel, Lambayeque, Perú: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 29 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS\\_CONTROL%20INTERNO\\_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS_CONTROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moscoso, E / Echevarria, M. (2015). IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE FACTURACIÓN Y COBRANZA POR EL MÉTODO MICIL EN LA EMPRESA ESTUARDO SÁNCHEZ EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. Guayaquil, Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020, de



<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10441/1/CORRECCION%20TESIS%20MOSCOSO%20%281%29.pdf>

- myGestión. (2017). Informe: Que som las Facturas Periodicas y què Ventajas Tienen. Madrid, España. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de <https://www.mygestion.com/blog/facturas-periodicas-recurrentes>
- Nole, G. (2015). Estrategia de Cobranzas y su Relación con la Morosidad de Pagos de Servicios de Saneamiento de Lambayeque. Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%F1a.pdf?sequence=1>
- Nole, G. (2015). ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE PAGOS DE SERVICIOS EN LA ZONAL FERREÑAFE DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A – 2015. Pimentel, Lambayeque, Perú: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 29 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%F1a.pdf?sequence=1>
- Novoa, M. (2017). PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS Y CONTROL DEL CICLO DE FACTURACION Y APROBACION DE CREDITOS DEL GRUPO EULEN DEL PERU - 2017. Lima, Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 19 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3386/1/2017\\_Novoa-Heredia.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3386/1/2017_Novoa-Heredia.pdf)
- Núñez, N. (2017). Planificación de Auditoria de una Empresa de Producción. Sevilla, Sevilla, España: Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de [https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion\\_de\\_una\\_auditoria\\_financiera\\_de\\_una\\_empresa\\_de\\_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Quispe, P. (2020). PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACION EN LAS EPS MARAÑON SRL JAEN. Pimentel, Lambayeque, Perú: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6657/Quispe%20Estela%2c%20Perla%20Edeli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, V. (2016). Modelo de Credito - Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa . Santo Domingo, Ecuador. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYAO21-2016.pdf>
- Ramírez, V. (2016). Modelo de Crédito – Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de Los Ríos. Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Sistemas Mercantiles. Recuperado el 30 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYAO21-2016.pdf>
- Rojas, S. (2019). CONTROL INTERNO Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARIHUANCA AÑO 2017. Huancayo, Junín, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Contabilidad. Recuperado el 26 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5229/Rojas%20Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, V. (2018). La Estrategia de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de Agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey. Huacho, Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20ILICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, V. (2018). LA ESTRATEGIA DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE AGUA EN LA JUNTA DE USUARIOS DEL

DISTRITO DE HUARMEY, 2018. Huacho, Lima, Perú: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado el 31 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20ILICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruesta, E. (2019). Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura – Posgrados. Piura, Piura, Perú: Universidad de Piura, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado el 18 de Diciembre de 2020, de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP\\_CyA\\_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4467/TSP_CyA_057.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sakihara, F. (2019). ADECUACIÓN DE UN SISTEMA DE EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES DE PAGO Y SU INCIDENCIA TRIBUTARIA DEL RESTAURANTE POLLERÍA BRAVAZO DEL CERCADO DE LIMA EN EL AÑO 2018. Lima, Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado el 30 de Diciembre de 2020, de [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2099/CONTAB\\_T030\\_41451536\\_T%20Sakihaya%20Kunikami%2c%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2099/CONTAB_T030_41451536_T%20Sakihaya%20Kunikami%2c%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sampedro, V. (2015). Sistema de Control Interno para Afianzar la Confiabilidad de la Información Financiera en Comercial ABC Sociedad Civil y Comercial en Santo Domingo de los Tsachila. Santo Domingo, Ecuador. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS\\_CONTROL%20INTERNO\\_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS_CONTROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sampedro, V. (2015). SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA AFIANZAR LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA EN COMERCIAL ABC SOCIEDAD CIVIL Y COMERCIAL EN SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS. Santo Domingo, Santo Domingo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de

Sistemas Mercantiles. Recuperado el 27 de Diciembre de 2020, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/877/1/TUSDICAF004-2015.pdf>

Sánchez, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación Científica. Lima, Lima, Perú.

Sánchez, Hugo / Reyes, Carlos / Mejía, Katia. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística* (Primera Edición ed.). Lima, Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. Recuperado el 04 de Enero de 2021, de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Serrano, J. (2016). *El Control Interno de la Administración Pública: ¿Elemento de estancamiento o de desarrollo organizacional?* México D.F, México D.F, México: D3 Ediciones S.A. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020, de [http://archivos.diputados.gob.mx/Centros\\_Estudio/UEC/prods/EL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf](http://archivos.diputados.gob.mx/Centros_Estudio/UEC/prods/EL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf)

Sosa, L. (2015). EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION CONTABLE DE LA EMPRESA GOLDEN AMAZON GROUP SAC. Lima, Lima, Perú: Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de la Gestión. Recuperado el 27 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>

Suárez, C. (2019). LA EMISIÓN ELECTRÓNICA DE COMPROBANTES DE PAGO EN EL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DEL SECTOR COMERCIO DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, PERIODO 2018. Cajamarca, Cajamarca, Perú: Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Recuperado el 31 de Diciembre de 2020, de [http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3363/TESIS\\_Claudia](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3363/TESIS_Claudia)

%20M.%20Su%C3%A1rez%20Cortez%20%28T016\_46635416\_T%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (05 de Noviembre de 2020). Resolución de Superintendencia 193-2020/SUNAT. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 25 de Diciembre de 2020, de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2020/193-2020.pdf>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (13 de Octubre de 2008). Resolución de Superintendencia N° 182-2008/SUNAT. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 22 de Diciembre de 2020, de <http://www.notariarosaliamejia.com/cgi-bin/normas/1-3-0-Res.182-08-SUNAT.html>

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. (16 de Junio de 2010). Resolución de Superintendencia 188-2010/SUNAT. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 25 de Diciembre de 2020, de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/superin/2010/188-10.pdf>

Supo, J. (2015). *COMO EMPEZAR UNA TESIS: TU PROYECTO DE INVESTIGACION EN UN SOLO DIA* (Primera Edición ed.). Arequipa, Arequipa, Perú: BioEstadístico EIRL. Recuperado el 31 de Diciembre de 2020, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107-josc3a9-supo-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Taco, O. (2018). ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA EN LA EMPRESA SEMILLAS AGRARIAS S.A.C. Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN CONTABLE. Arequipa, Arequipa, Perú: Universidad Nacional San Agustín, Facultad de Ciencias Contables y Financieras. Recuperado el 29 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/8428/COtahuor.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Terrones, E. (2020). Sistema de Facturación Electrónica, y la Cultura Tributaria en la Evasión Fiscal de los Microempresarios del Emporio Gamarra, Lima 2019. Lima, Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de

Posgrado. Recuperado el 30 de Diciembre de 2020, de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40813/Terrones\\_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40813/Terrones_LE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vásquez, B / Villar, J. (2018). Implementación de Facturación Electrónica. Lima, Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado el 14 de Diciembre de 2020, de  
[http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3767/3/2018\\_Vasquez-Ram%C3%ADrez.pdf](http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3767/3/2018_Vasquez-Ram%C3%ADrez.pdf)

Vásquez, C. (2015). IMPLEMENTACION DEL ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL COMO HERRAMIENTA DE GESTION EN LA MUNICIPALIDAD DE CHAO - LA LIBERTAD AÑO 2014. Trujillo, La Libertad, Perú: Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Posgrado. Recuperado el 30 de Diciembre de 2020, de  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2437/TESIS%20MAESTRIA%20-%20V%C3%A1squez%20Ballena%2C%20Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, C. (2015). Implementación del Organo de Control Institucional como Herramienta de Gestión en la Municipalidad Distrital de Chao-La Libertad. Trujillo, Perú. Recuperado el 05 de 11 de 2020, de  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2437/TESIS%20MAESTRIA%20-%20V%C3%A1squez%20Ballena%2C%20Cynthia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ENCUESTA**

La aplicación de la presente encuesta tiene por objetivo medir el conocimiento y evaluación respecto a la incidencia del control interno y facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL. A continuación, Ud. encontrará un conjunto de preguntas.

Se le solicita por favor que lea y elija la respuesta que mejor se adapta a la empresa Wari Consultores EIRL.

- 1.- Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización**
- 2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica**
- 3.- Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la implementación del control interno**
- 4.- Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno**
- 5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno**
- 6.- Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo**
- 7.- Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera**
- 8.- Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa**
- 9.- Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno**
- 10.- Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable**
- 11.- Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoría**
- 12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno.**

- 13.- Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria**
- 14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea**
- 15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo**
- 16.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos**
- 17.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión**
- 18.- Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata**
- 19.- Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza**
- 20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa**
- 21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual**
- 22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas**
- 23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa**
- 24.- Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos**



# ANEXOS

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	1. MÉTODO DE INVESTIGACION Cuantitativo
¿Cómo se relaciona la implementación del control interno y la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020?	Determinar la relación del control interno y la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020	El control interno se relaciona de manera directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.	2. TIPO DE ESTUDIO Aplicada 3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	4. POBLACIÓN trabajadores y especialistas de investigación
¿Cómo se relacionan las debilidades del Control Interno en la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020?  ¿De qué manera se relacionan los beneficios del Control Interno en la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020?	Determinar la relación entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.  Determinar la relación entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020; y  Determinar la relación entre el tipo de facturación y los procesos de cobranzas establecida en el Área de	Existe relación directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.  Existe relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020;  Existe relación directa entre el tipo de facturación y procesos de cobranzas establecida en el Área de	5. MUESTRA Está constituida por 20 personas trabajadores, obreros y supervisores de Wari Consultores EIRL 6. TÉCNICA Tipo escala liker Procesamiento de datos Se trabajara con la spss 25y los estadísticos de prueba de normalidad alsa de compras 7. INSTRUMENTOS

¿Cómo se relacionan el tipo de facturación en los procesos de cobranzas establecida en la empresa Wari Consultores EIRL de la ciudad de Ayacucho 2020?.	Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.	Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.	Encuesta
---	--	--	----------

ANEXO 2: MATRIZ OPERACIONAL “CONTROL INTERNO Y FACTURACION ELECTRONICA EN EL AREA DE COBRANZAS EN WARI CONSULTORES EIRL AYACUCHO, PERU 2020”

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
El control interno se relaciona en la política de facturación y cobranza de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho.	V.1: Sistema De Control Interno	En su investigación realizada, Acevedo (2016) sostiene al respecto que “todas las empresas deben contar con un sistema de control interno adecuado ya que su funcionamiento ayuda a prevenir cualquier tipo de riesgos y actos de fraude, además de evaluar la eficacia de su aplicación en las organizaciones” (p.14).	Implementación del Sistema de Control Interno	- Planificación	1-3	<b>Ordinal. Escala de Likert:</b>  5) Totalmente de acuerdo 4) De acuerdo 3) Indeciso 2) En desacuerdo 1) Totalmente en desacuerdo
				- Responsabilidad	4-6	
			Beneficios del Control Interno	- Confiabilidad	7-9	
				- Nivel Profesional	10-12	

	<b>V.2:</b> Proceso De Facturación Y Cobranzas	Bancayán (2019) sostiene que el proceso de facturación consiste en la emisión del documento que otorga el derecho de cobranza al emisor. Además, permite mantener un buen control respecto a la cartera de clientes. Dicho proceso se debe optimizar con un sistema informático contable que ayudará a controlar incluso el pedido del cliente. (p.43).	Tipo de Facturación	- Facturación Periódica	13 - 15	
				- Facturación Final	16 - 18	
				- Tecnicas	19 - 21	
			Políticas de Cobranzas .	- Verificación	22 - 24	

## ENCUESTA

La aplicación de la presente encuesta tiene por objetivo medir el conocimiento y evaluación respecto a la incidencia del control interno y facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL. A continuación, Ud. encontrará un conjunto de preguntas.

Se le solicita por favor que lea y elija la respuesta que mejor se adapta a la empresa Wari Consultores EIRL.

**1.- Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**3.- Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la implementación del control interno**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**4.- Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo

- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**6.- Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**7.- Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**8.- Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**9.- Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno**

- a) Totalmente de acuerdo

- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**10.- Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**11.- Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoría**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno.**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**13.- Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**16.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**17.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**18.- Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo



**19.- Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

**24.- Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos**

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

ANEXO 4: BASE DE DATOS VARIABLE 1 “CONTROL INTERNO”

Trabajador	Implementación de Control Interno						Beneficios del Control Interno					
	Planificación			Responsabilidad			Confiabilidad			Nivel Profesional		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	4	1	1
2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3
3	1	1	1	2	2	4	4	3	3	2	1	1
4	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	4
5	1	4	2	3	3	3	3	2	2	3	1	4
6	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2
7	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2
8	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2
9	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2
10	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
11	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
12	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1
13	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
14	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
15	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
16	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
17	4	4	4	1	1	3	3	3	1	3	2	1
18	3	3	4	1	1	2	1	2	1	3	3	4
19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2
20	3	4	4	3	3	1	1	1	1	4	4	3

Fuente: Encuestas, área de cobranzas Empresa Wari Consultores 2021

ANEXO 5: BASE DE DATOS VARIABLE 2 “FACTURACIÓN ELECTRÓNICA”

Tipo de Facturación						Proceso de Cobranzas					
Emisión Electrónica			Comprobantes de Pago Electrónicos y Documentos Relacionados			Técnicas			Verificación		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1	1	2	2	4	4	3	3	2	1	1
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1
1	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3
3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1
3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	4
2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	4
2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2
2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2
2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2
3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1
3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2
4	4	4	1	1	3	3	3	1	3	1	2
3	3	4	1	1	2	1	2	1	3	1	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
3	4	4	3	3	1	1	1	1	4	3	3
4	1	3	3	1	1	3	3	1	1	4	1
3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	1	3

# ANEXO 6: MATRIZ TRIPARTITA

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item1y	item2y	item3y	it
1	1,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
2	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00	4,00	4,00	
3	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	1,00	4,00	2,00	
4	1,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	
5	1,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	1,00	4,00	3,00	2,00	3,00	
6	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	
7	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
8	3,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
9	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
10	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	
11	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	
12	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	
13	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	
14	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	1,00	1,00	
15	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	4,00	4,00	4,00	
16	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	
17	4,00	4,00	4,00	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	
18	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	
19	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	2,00	4,00	1,00	3,00	
20	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	4,00	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
21																
22																
23																

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

	item4y	item5y	item6y	item7y	item8y	item9y	item10y	item11y	item12y	var	var	var	var	var	var	var
1	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00							
2	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00							
3	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00							
4	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00							
5	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	1,00	1,00							
6	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	4,00							
7	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	4,00							
8	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00							
9	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00							
10	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00							
11	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00							
12	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00							
13	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00							
14	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00							
15	1,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	1,00	2,00							
16	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	1,00	2,00							
17	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00							
18	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	4,00	3,00	3,00							
19	3,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	1,00	4,00	1,00							
20	1,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00	1,00	3,00							
21																
22																
23																

ANEXO 7: TABLAS Y GRAFICOS  
**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	excluido <sup>s</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

*Tabla 1 : Alpha de Cronbach variable Control Interno*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,827	12

*Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 24.*

Discusión:

Para el presente trabajo de investigación se consideró que, para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alpha de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, en este caso al realizar el cálculo del Alpha de Cronbach para el instrumento en cuestión, se obtuvo un valor de 0.827, por lo cual se concluye que el instrumento es alto y por ende aceptable.

*Tabla 2 Validez Ítems por Ítems variable Control Interno*

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

1.- Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización	22,5500	47,208	-,180	,859
2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica	22,8000	34,379	,685	,794
3.- Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la	22,5500	37,208	,564	,806
4.- Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno	22,9000	35,674	,721	,792
5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno	23,0500	35,208	,757	,788
6.- Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo	22,5500	40,050	,459	,816
7.- Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera	23,0000	37,263	,589	,804
8.- Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa	22,7000	43,695	,229	,829
9.- Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno	23,1500	39,187	,544	,809
10.- Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable	22,3500	36,134	,773	,789

11.- Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoria	23,1000	43,042	,184	,835
12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno.	22,6500	40,239	,387	,821

*Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25*

De igual manera, para el proceso de validación del segundo instrumento se utilizará la técnica del Alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad de la variable, mediante el software estadístico del SPSS versión 25.

El instrumento a validar está conformado por 12 ítems con un tamaño de muestra de 20 personas encuestadas. Cabe precisar que el nivel de confiabilidad de la investigación es del 95%.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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



Tabla N° 8. Validez Ítems por Ítems variable Facturación electrónica

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlació n total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
13.- Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria	21,7000	33,063	-,271	,778
14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea	22,1000	21,884	,664	,651
15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo	21,7500	24,724	,506	,683
16.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos	22,3500	24,029	,659	,662
17.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión	22,5500	24,366	,681	,663
18.- Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata	22,0000	27,158	,346	,707
19.- Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza	22,4000	24,358	,565	,674
20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa	22,0000	28,737	,263	,717

21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual	22,5500	26,366	,480	,691
22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas	21,8500	24,976	,620	,672
23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa	22,4000	29,516	,074	,741
24.- Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos	22,0000	32,105	-,179	,771

Resultados de la Variable 2

*Tabla 3 Alpha de Cronbach variable Facturación Electrónica*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	12

Discusión:

Para el presente trabajo de investigación se consideró que, para garantizar la fiabilidad de la escala, el valor del Alpha de Cronbach fuese mayor o igual a 0.700 la cual significa que es regular, en este caso al realizar el cálculo del Alpha

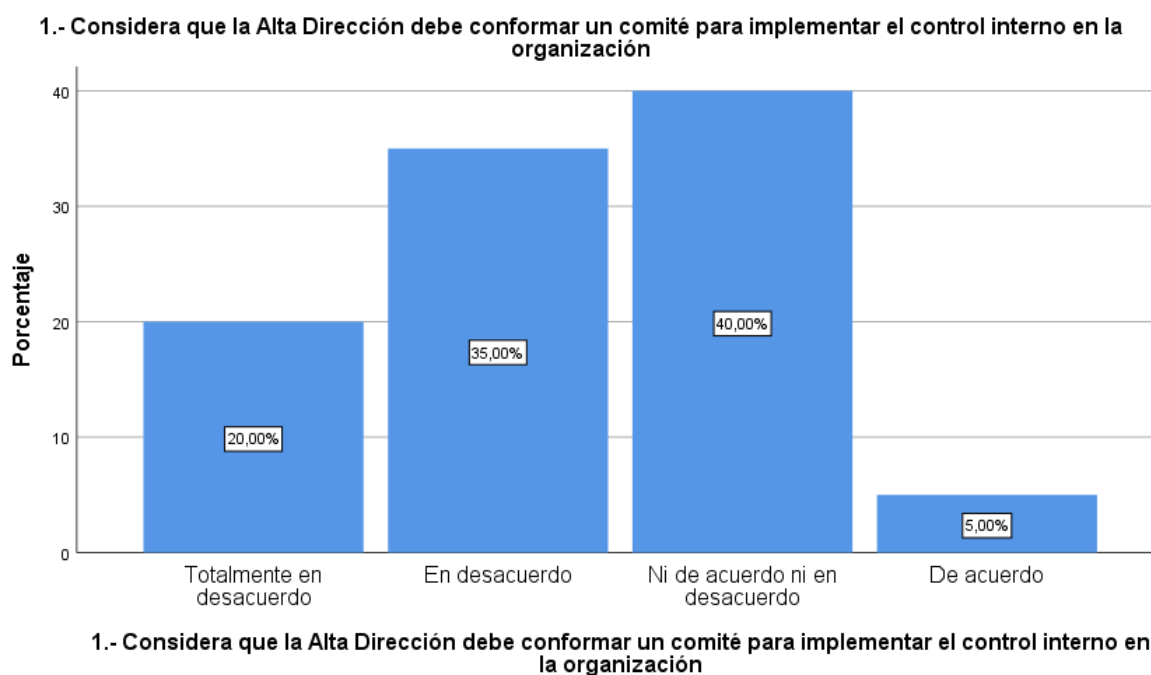
de Cronbach para el instrumento en cuestión, se obtuvo un valor de 0.724, por lo cual se concluye que el instrumento es regular y por ende aceptable.

#### 4.2. Tablas de Frecuencia

**Tabla 4 1.- Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**Figura 1 - Considera que la Alta Dirección debe conformar un comité para implementar el control interno en la organización**

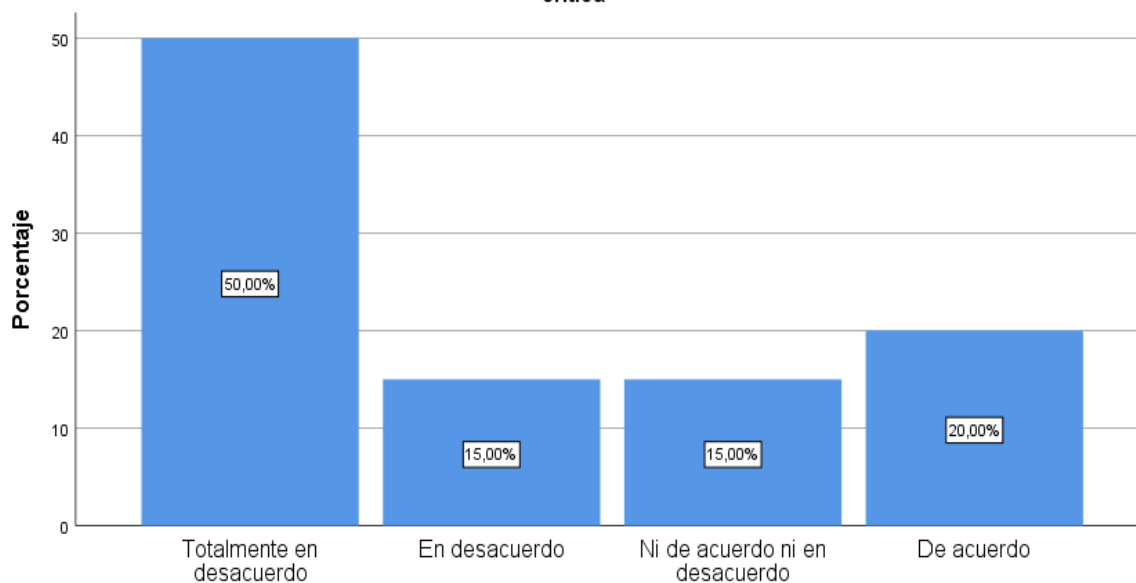
Como se puede observar, del total de encuestados (20 colaboradores), solo 01 persona (5% del total) considera que la Alta Dirección de la empresa debe implementar un sistema de control interno en la organización 07 personas (35%) considera estar en desacuerdo, 08 personas (40%) ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente, 04 personas (20%) manifiestan estar totalmente en desacuerdo. Los resultados obtenidos en el presente ítem emiten una “señal de alerta” a los directivos de la empresa, ya que resulta prácticamente evidente, que no se están realizando gestiones adecuadas en las áreas evaluadas.

**Tabla 5 2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica**



**2.- Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica**

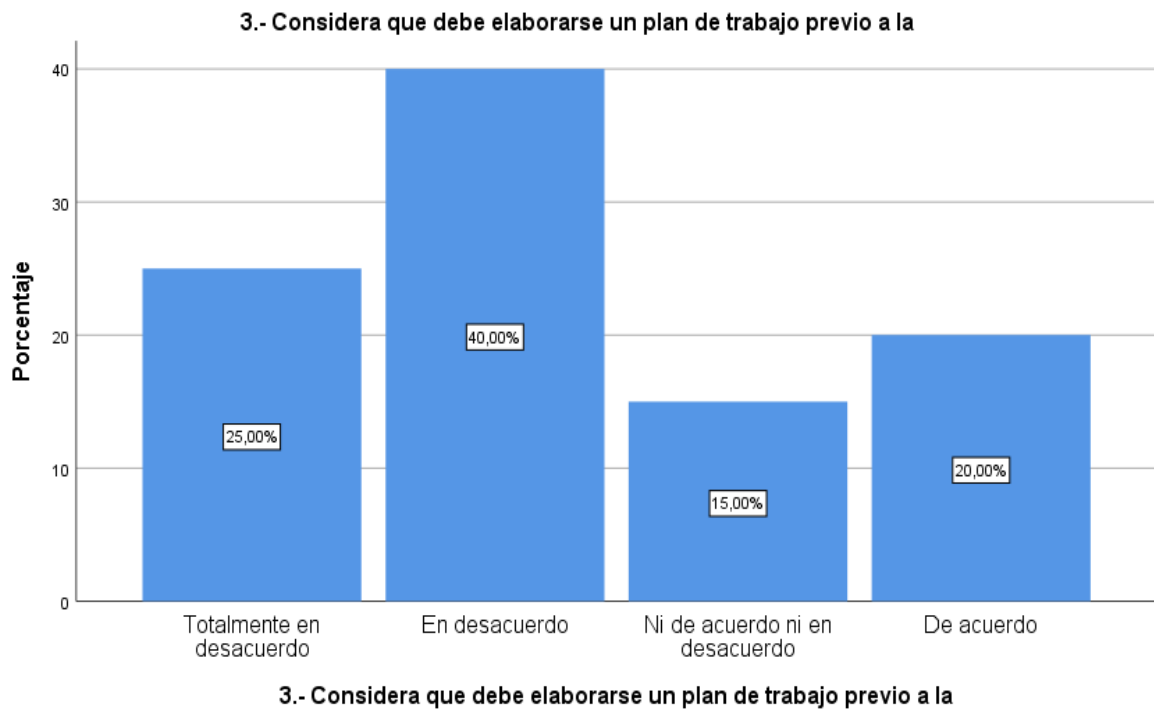
**Figura 2 Considera que se debe implementar el control interno en la organización solo si se atraviesa una situación crítica**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente ítem, de las personas encuestadas 04 personas (20%) están de acuerdo con la propuesta, 10 personas (50%) muestran su total desacuerdo a la medida, 03 personas (15%) se encuentran en desacuerdo y las 03 personas restantes (15%) muestran total indiferencia a la propuesta. Los resultados ponen de manifiesto que la empresa Wari Consultores presenta deficiencias operativas y administrativas, principalmente en las áreas de facturación y cobranzas, lo cual es preocupante ya que se trata de áreas que guardan relación directa con la rentabilidad de la empresa.

**Tabla 6 3.- Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la implementación del control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	8	40,0	40,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

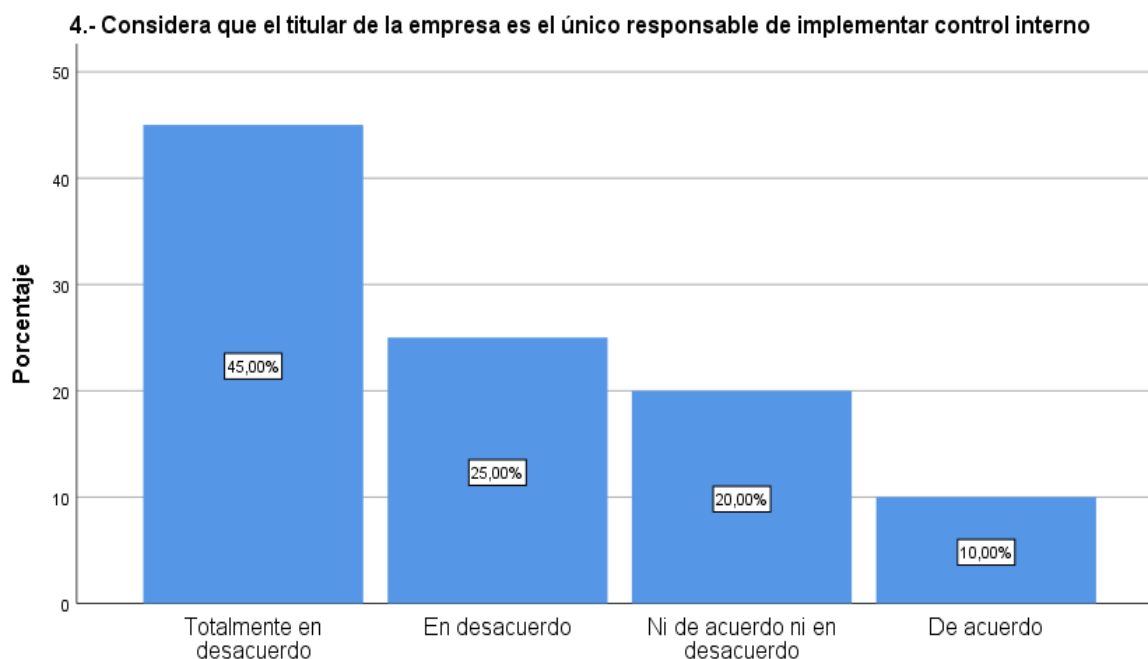


**Figura 3 Considera que debe elaborarse un plan de trabajo previo a la implementación del control interno**

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente ítem, del total de encuestados 04 personas (20%) se encuentra de acuerdo con la medida, 05 personas (25%) muestran su total desacuerdo, 08 personas (40%) se muestran en desacuerdo y finalmente 03 personas (15%) no muestran relevancia a la realización de la propuesta. La mayor parte de encuestados evidencian un desempeño laboral desfavorable para la empresa.

**Tabla 7 4.- Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	45,0	45,0	45,0
En desacuerdo	5	25,0	25,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	90,0
De acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



**4.- Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno**

**Figura 4 Considera que el titular de la empresa es el único responsable de implementar control interno**

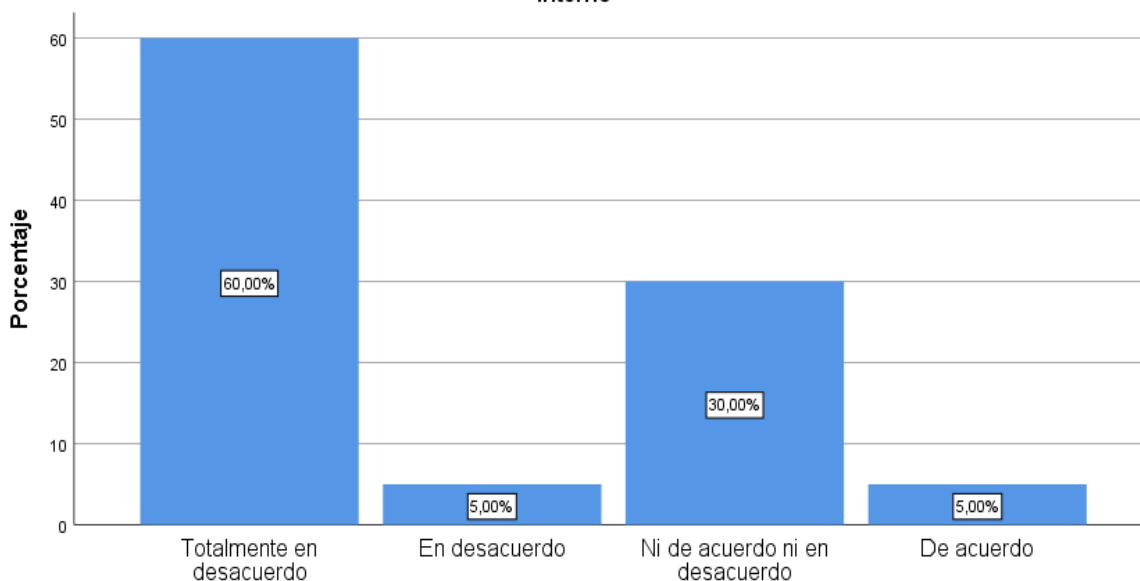
De acuerdo a los resultados obtenidos, del total de encuestados, se observa que 09 personas (45%) manifiestan su total desacuerdo, 05 personas (25%) están en desacuerdo, 04 personas (20%) muestran indiferencia a la situación planteada y 02 personas (10%) manifiestan estar de acuerdo. Si tomamos los datos de quienes están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo que se constituyen en el 70% de los encuestados, se puede evidenciar la necesidad implementar un sistema de control interno, para detectar irregularidades y en consecuencia reestructurar totalmente las áreas en cuanto al personal.

**Tabla 8 5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Totalmente en desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
En desacuerdo	1	5,0	5,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno**



**5.- Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno**

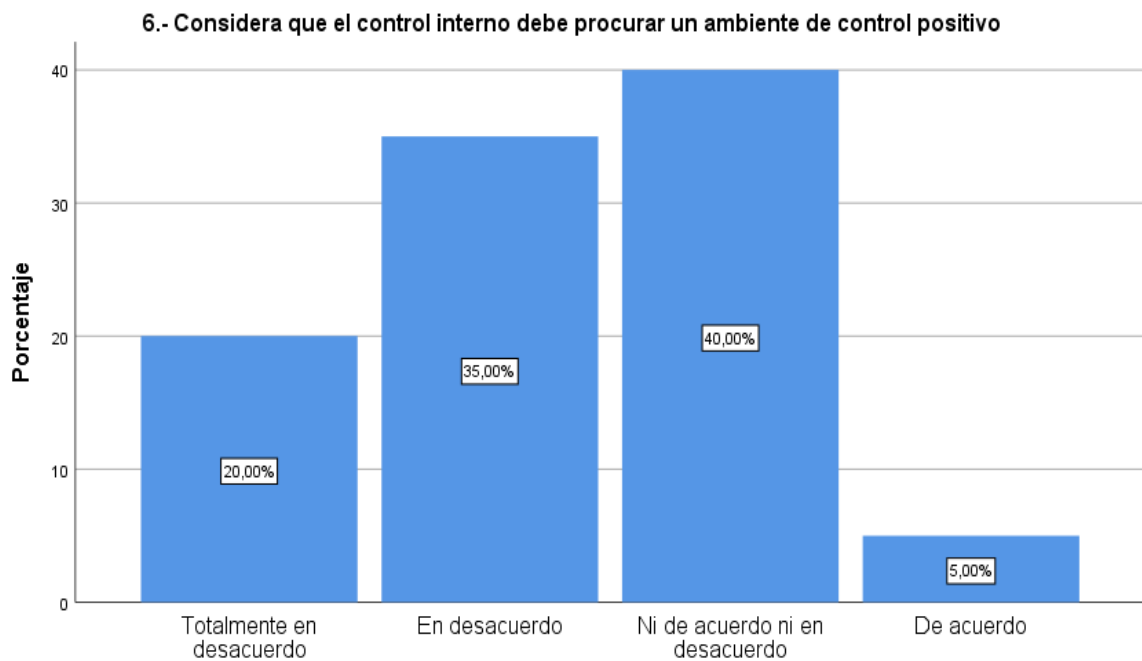
Figura 5 Consideran que los directivos y colaboradores de la organización son responsables también del control interno

De acuerdo a los resultados obtenidos, del total de encuestados, podemos observar que 12 personas (60%) manifiesta su total desacuerdo, 06 personas (30%) se mantienen al margen de la pregunta planteada, 01 persona (5%) está en desacuerdo y 01 persona (5%) considera estar de acuerdo. Se puede evidenciar que la mayor parte de los encuestados no desean tener participación alguna y responsabilidad en la implementación de control interno, ya que se puede comprobar que no muestran responsabilidad debida en el ejercicio de sus funciones.

**Tabla 9 6.- Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**6.- Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo**

Figura 6 Considera que el control interno debe procurar un ambiente de control positivo

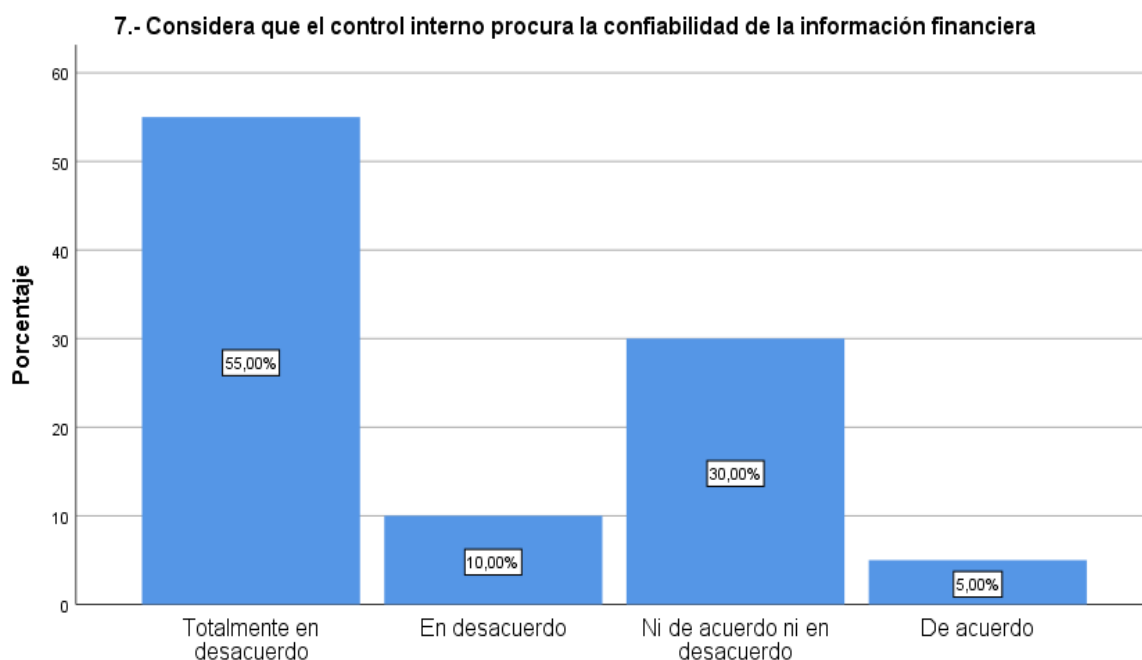


De acuerdo a lo observado, del total de encuestados se observa que 04 personas (20%) están en total desacuerdo, 07 personas (35%) esta en desacuerdo, 08 personas (40%) mantiene una postura indiferente y 01 persona (5%) manifiesta estar de acuerdo. En base a lo demostrado se puede evidenciar que la mayor parte de encuestados no está de acuerdo que la implementación de control interno genere un ambiente de control eficaz en la gestión administrativa y operativa de la empresa.

**Tabla 10 7.- Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Totalmente en desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**7.- Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera**

Figura 7 Considera que el control interno procura la confiabilidad de la información financiera

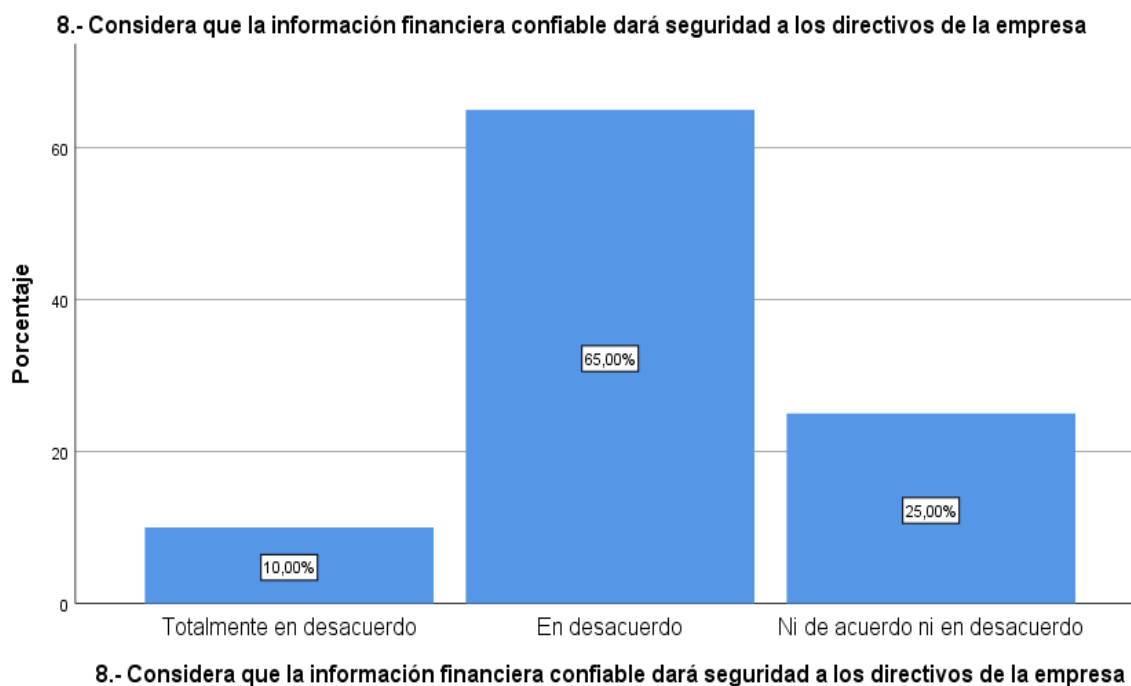
De acuerdo a los resultados obtenidos, del total de encuestados 11 personas (55%) manifiestan estar en total desacuerdo, 02 personas (10%) están en desacuerdo, 06 personas (30%) manifiestan una postura indiferente ante la situación planteada y 01 persona (5%) indica estar de acuerdo. La mayor parte

de encuestados desestima que la implementación de control interno en la empresa sea tan eficiente que procure que la empresa obtenga información contable y financiera que sea confiable y oportuna.

**Tabla 11 8.- Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	10,0	10,0	10,0
En desacuerdo	13	65,0	65,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8 Considera que la información financiera confiable dará seguridad a los directivos de la empresa*

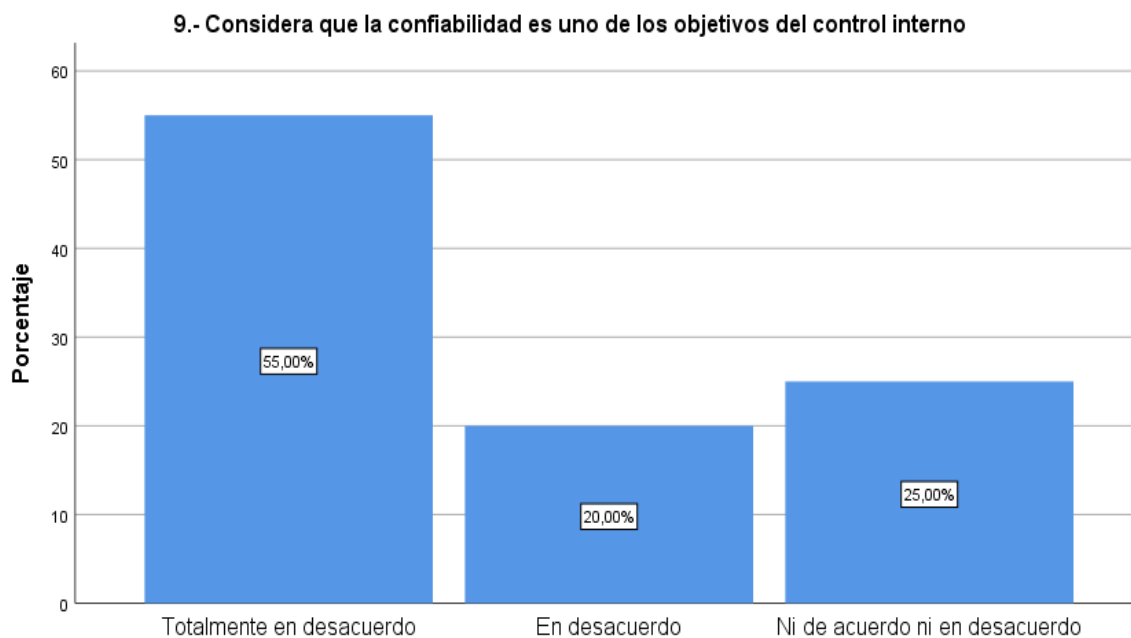
De acuerdo a los resultados obtenidos, del total de encuestados 02 personas (10%) está en total desacuerdo, 13 personas (65%) manifiestan estar en desacuerdo y 05 personas (25%) muestra una postura imparcial. Teniendo en

cuenta que los encuestados laboran en las áreas de facturación y cobranzas (puntos clave de recaudación de la empresa) se puede evidenciar que al considerar que la información financiera “no brindará seguridad a los directivos” es porque en las áreas indicadas no están realizando una gestión adecuada poniendo en riesgo la liquidez y rentabilidad de la empresa; esta afirmación es una evidencia presunta, la cual deberá demostrarse de manera concreta mediante un proceso de auditoría.

**Tabla 12 9.- Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Totalmente en desacuerdo	11	55,0	55,0	55,0
En desacuerdo	4	20,0	20,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**9.- Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno**

*Figura 9 Considera que la confiabilidad es uno de los objetivos del control interno*

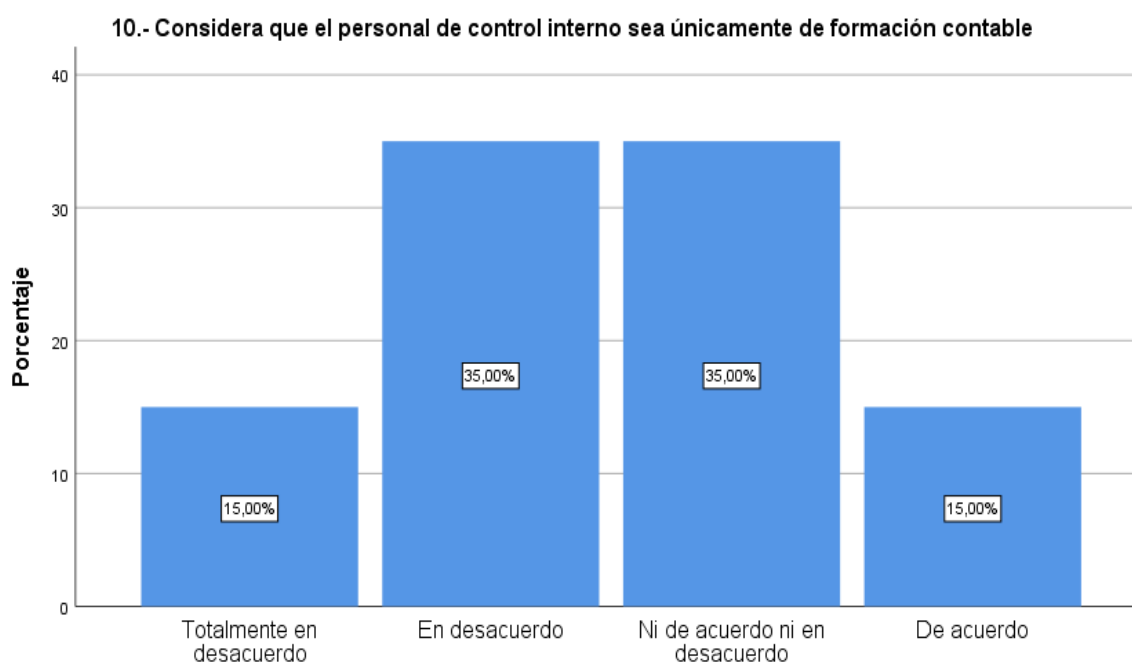
De acuerdo a los resultados obtenidos, del total de encuestados 11 personas (55%) está en total desacuerdo, 04 personas (20%) manifiestan estar en

desacuerdo y 05 personas (25%) muestra una postura imparcial. Se puede demostrar que la mayor parte de las personas tomadas en muestra (20 colaboradores) consideran que el control interno no tiene por objetivo brindar un ambiente de confiabilidad en las gestiones administrativas y operativas de la empresa.

**Tabla 13 10.- Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,0	35,0	85,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**10.- Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable**

Figura 10 Considera que el personal de control interno sea únicamente de formación contable

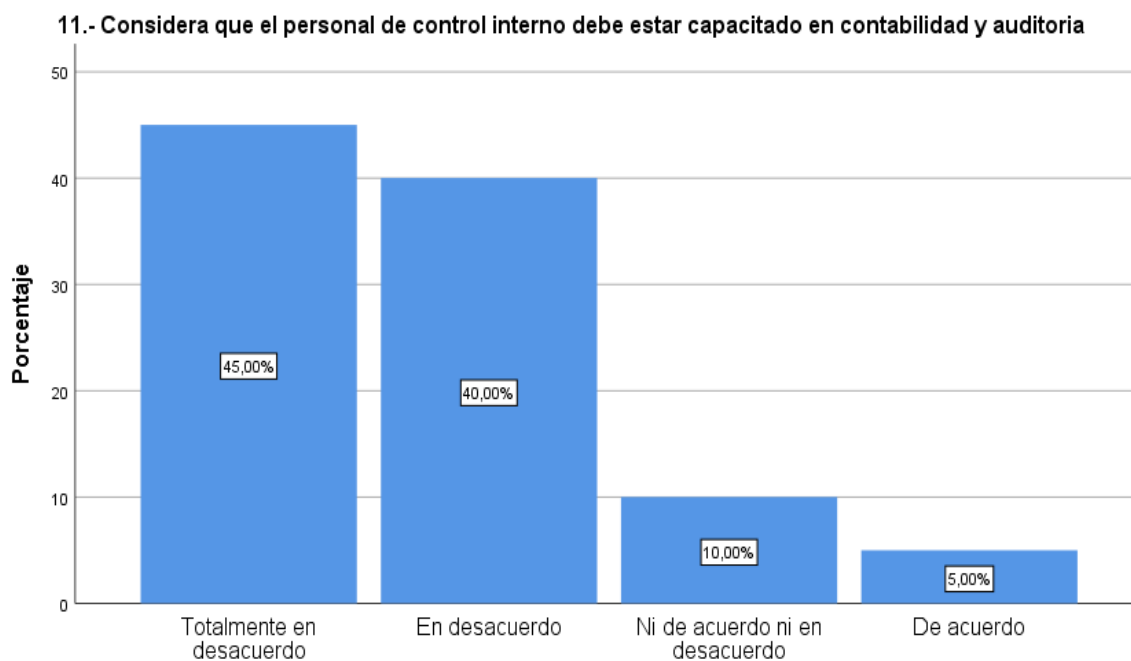
De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, (10 colaboradores del área de facturación y 10 colaboradores del área de

cobranzas), 03 personas (15%) manifiestan su total desacuerdo, 07 personas (35%) manifiestan estar en desacuerdo, otras 07 personas (35%) manifiestan una postura indiferente a la situación planteada y 03 personas (15%) esta de acuerdo. La mayor parte de los encuestados manifiesta no estar de acuerdo que el personal que integre control interno sea de formación contable, probablemente porque al contar con dicha información, pueda evidenciar las deficientes gestiones del personal que labora en las áreas de facturación y cobranzas.

**Tabla 14 11.- Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoria**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	9	45,0	45,0	45,0
En desacuerdo	8	40,0	40,0	85,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**11.- Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoria**

Figura 11 Considera que el personal de control interno debe estar capacitado en contabilidad y auditoria

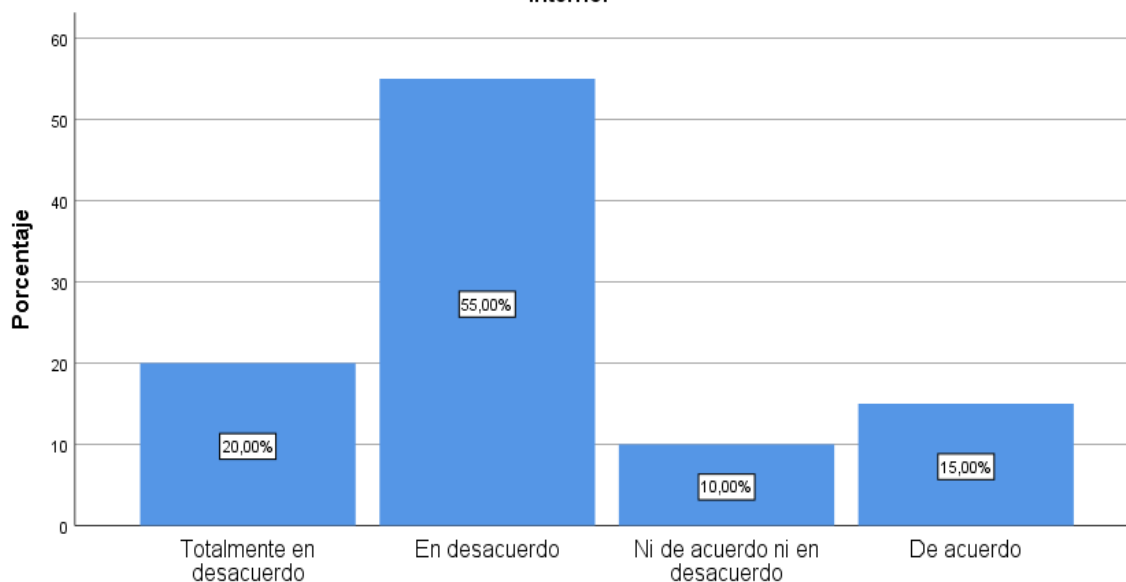
De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 09 personas (45%) manifiesta su total desacuerdo al respecto, 08 personas (40%) está en desacuerdo, 02 personas (10%) mantiene una postura imparcial y 01 persona (5%) considera estar de acuerdo. Es evidente que la mayor parte de los encuestados considera que el personal que integre control interno no cuente con capacitación en contabilidad y auditoría con la finalidad de que no pueda demostrarse las irregularidades que se puedan estar cometiendo en las áreas de facturación y cobranzas.

**Tabla 15 12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	11	55,0	55,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,0	10,0	85,0
De acuerdo	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno.**



**12.- Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno.**

Figura 12 Considera que el personal técnico y auxiliar contable, no cumplirían un rol óptimo en el área de control interno

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 04 personas (20%) manifiestan su total desacuerdo, 11 personas (55%) consideran estar en desacuerdo, 02 personas (10%) mantiene una postura indiferente a la situación planteada y 03 personas (15%) manifiestan estar de acuerdo. La mayor parte de los encuestados manifiesta su desacuerdo a la situación planteada ya que consideran que no tienen los suficientes conocimientos técnicos para realizar un proceso minucioso y adecuado de auditoria. Esta afirmación surge de lo que se viene evidenciando en los planteamientos anteriores.

**Tabla 16: 13.- Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	50,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	90,0
De acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

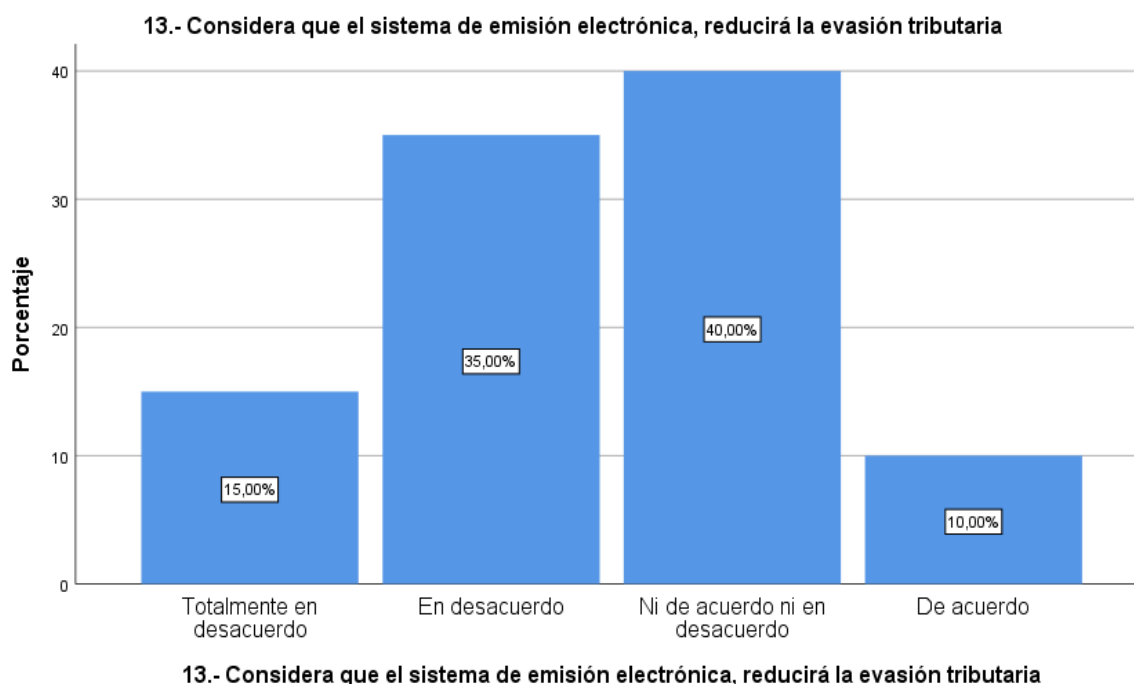


Figura 13 Considera que el sistema de emisión electrónica, reducirá la evasión tributaria

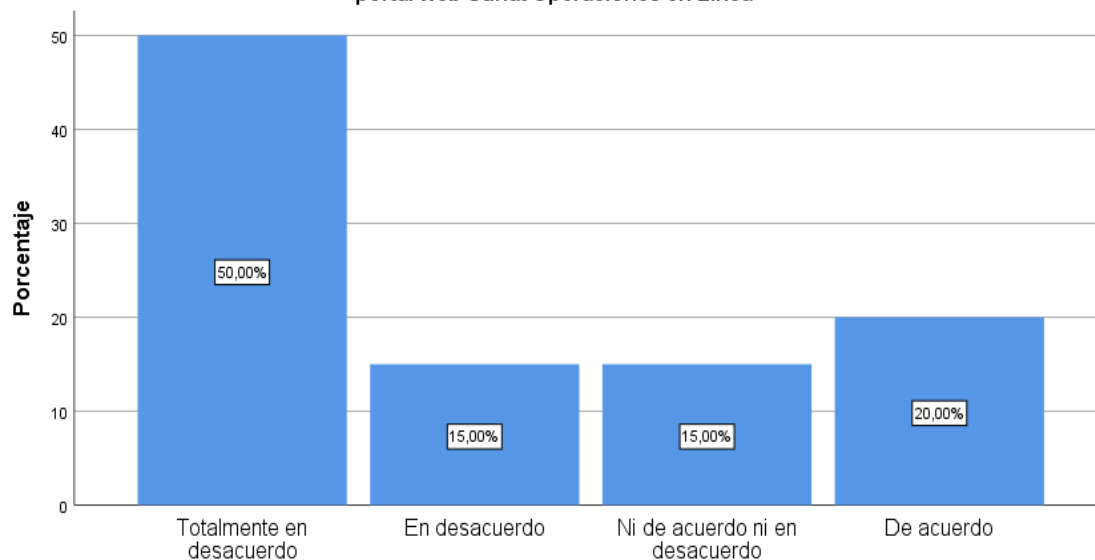
De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 03 personas (15%) manifiesta estar en total desacuerdo, 07 personas (35%) esta en desacuerdo, 08 personas (40%) no precisa y 02 personas (10%) manifiestan estar de acuerdo. Se puede evidenciar que consideran que el sistema de facturación electrónica no es una medida altamente efectiva para reducir la incidencia de evasión tributaria.

**Tabla 17 14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
En desacuerdo	3	15,0	15,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	80,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea**



**14.- Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea**

Figura 14 Considera emitir facturas electrónicas desde un software contable es más óptimo que hacerlo desde el portal web Sunat Operaciones en Línea



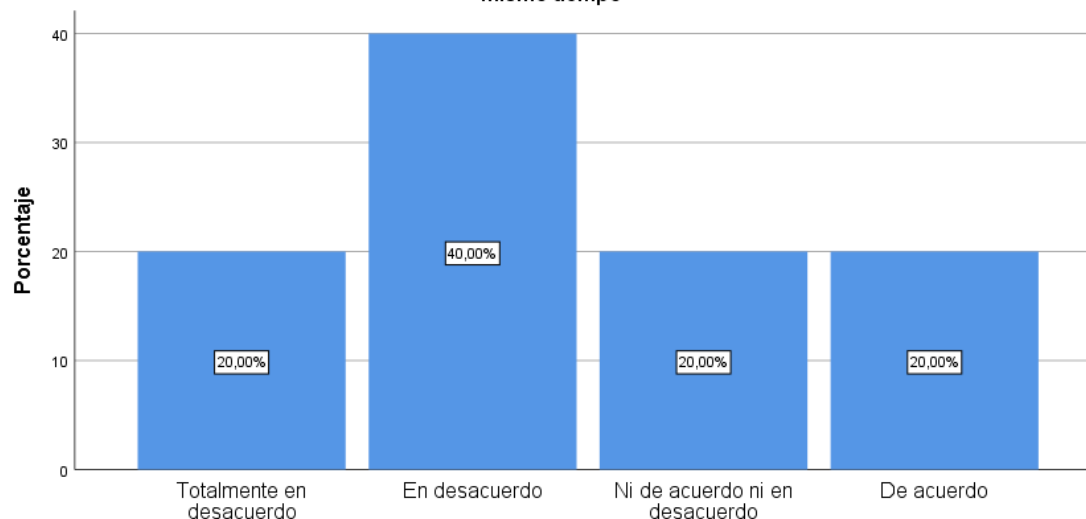
De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 10 personas (50%) considera estar en total desacuerdo, 03 personas (15%) está en desacuerdo, otras 03 personas (15%) no precisa y 04 personas (20%) considera estar de acuerdo. Es necesario tener conocimiento que uno de los requisitos principales con los que debe contar un software contable es que las empresas que los fabrican deben contar con autorización de Sunat, además de estar interconectado con Sunat para que los comprobantes de pago sean validados por la administración tributaria, Sunat valida el RUC de los contribuyentes, permite obtener reportes de liquidación de impuestos (IGV – Renta). El software contable también debe estar interconectado con RENIEC para validar la información y emisión de boletas de venta.

**Tabla 18 15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	8	40,0	40,0	60,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	80,0
De acuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo**



**15.- Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo**

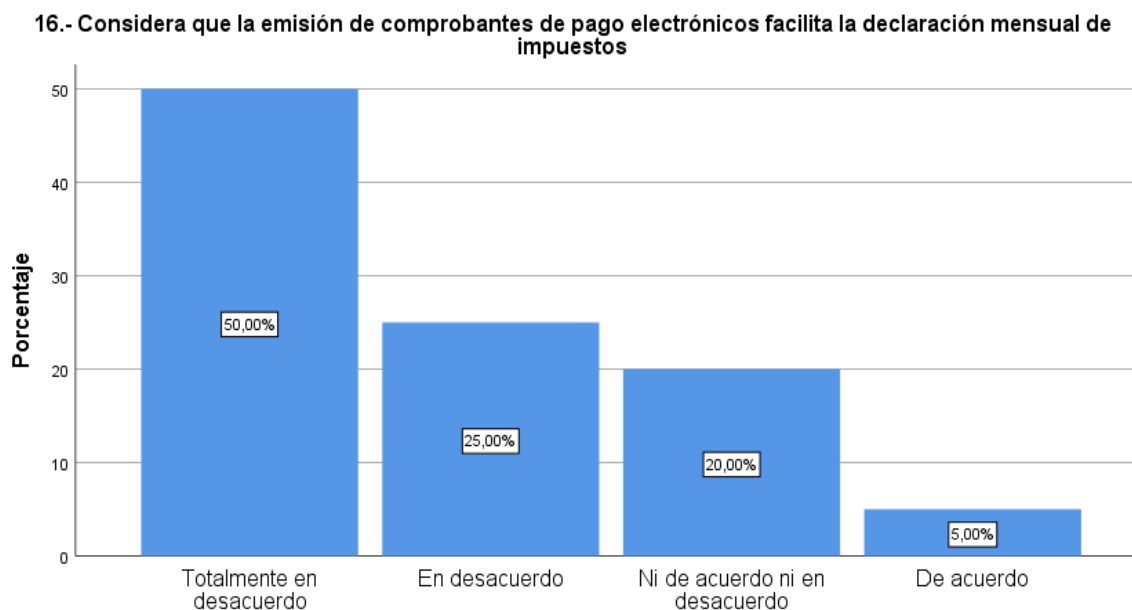
Figura 15 Considera que se puede emitir facturas electrónicas desde un software contable y el portal web Sunat al mismo tiempo

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 04 personas (20%) manifiestan total desacuerdo, 08 personas (40%) están en desacuerdo, 04 personas (20%) no precisan al respecto y las restantes 04 personas (20%) manifiestan estar de acuerdo. Se puede evidenciar al respecto que no existe un conocimiento adecuado del sistema de facturación electrónica, ya que la facturación electrónica se puede emitir a través del portal Sunat Operaciones en Línea o por medio de un software de facturación electrónica autorizado por Sunat.

**Tabla 19 16.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Válido Totalmente en desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
En desacuerdo	5	25,0	25,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**16.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos**

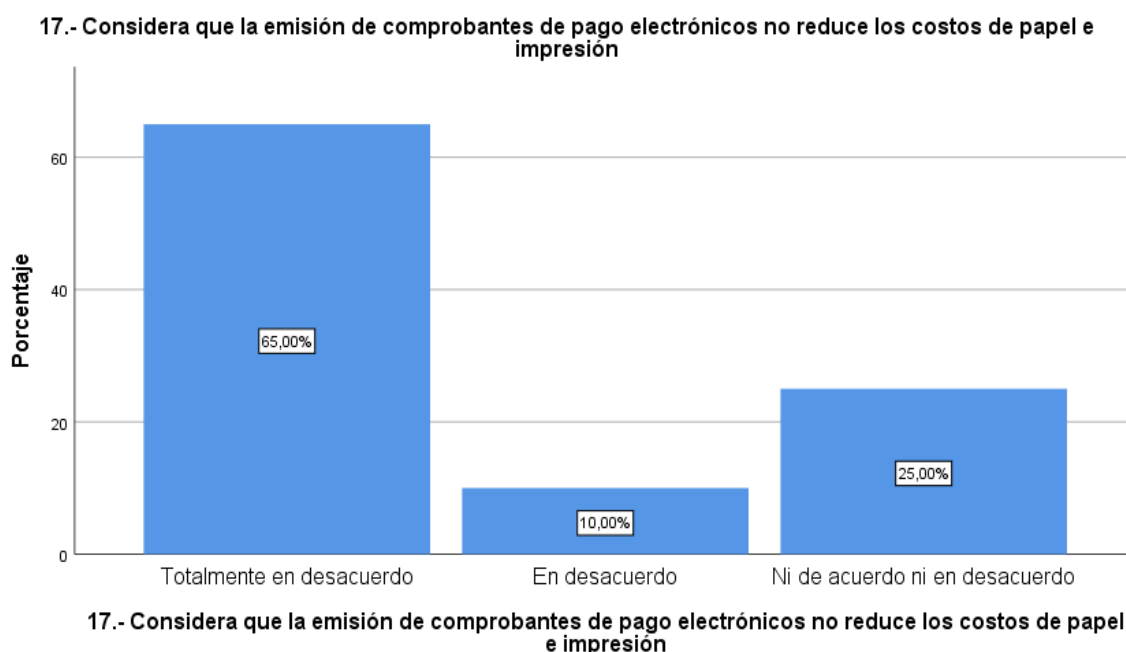
Figura 16 Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos facilita la declaración mensual de impuestos

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 10 personas (50%) se encuentra en total desacuerdo, 05 personas (25%) se encuentran en desacuerdo, 04 personas (20%) no precisan alguna posición al respecto y 01 persona (5%) considera estar de acuerdo. Cabe señalar el sistema de facturación electrónica y contabilidad permite emitir reportes como el registro de compras, ventas, libros contables e incluso reporte de liquidación de impuestos.

**Tabla 20 17.- Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	13	65,0	65,0	65,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	75,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Figura 17 Considera que la emisión de comprobantes de pago electrónicos no reduce los costos de papel e impresión*

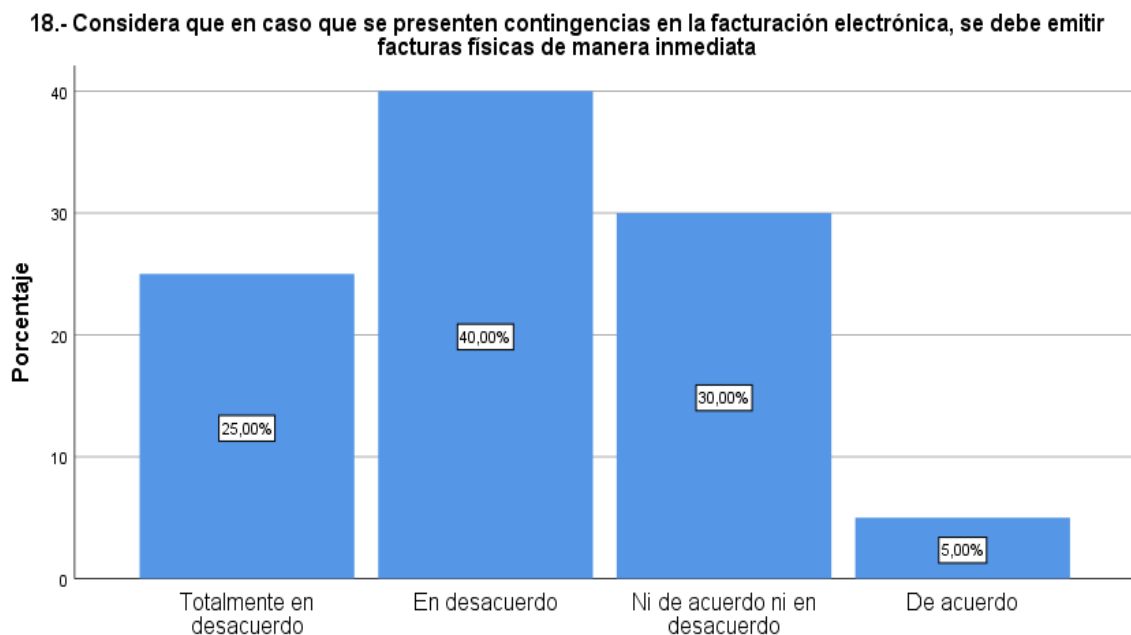
De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 13 personas (65%) manifiesta su total desacuerdo, 02 personas (10%) está en desacuerdo, y 05 personas (25%) no precisan posición al respecto. Cabe señalar

que, si bien es cierto, emitir facturas electrónicas implica también un proceso de impresión física, también muchas empresas optan por emitir facturas y enviar directamente al correo de los clientes, ahorrando el costo de impresión.

**Tabla 21 18.- Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	8	40,0	40,0	65,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**18.- Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata**

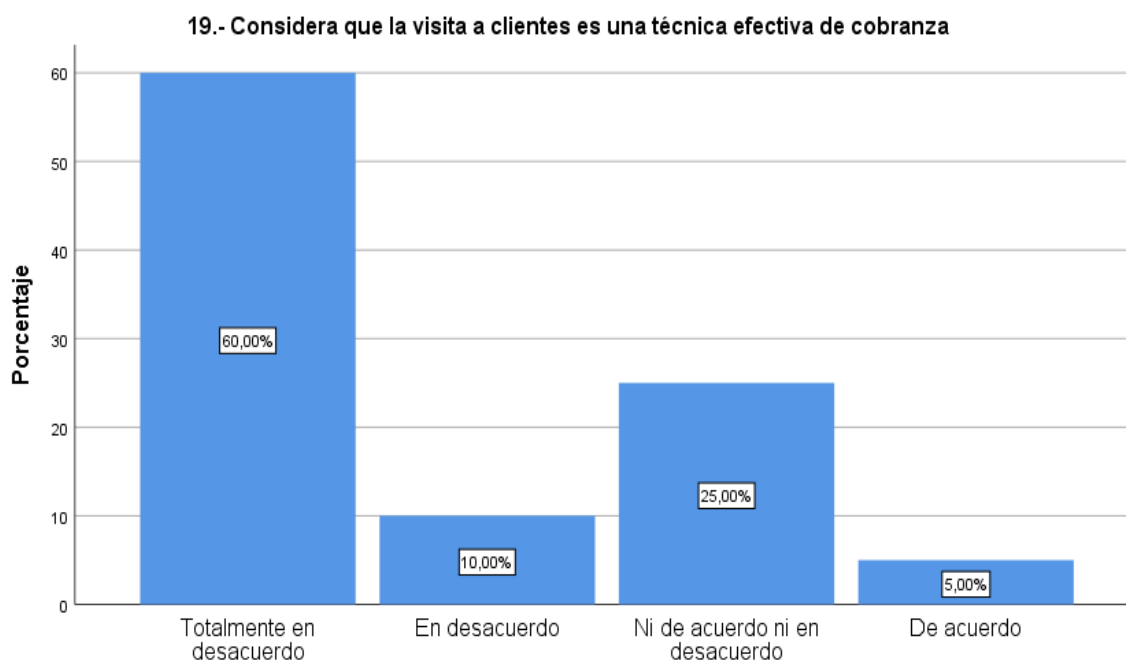
Figura 18: Considera que en caso que se presenten contingencias en la facturación electrónica, se debe emitir facturas físicas de manera inmediata

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 05 personas (25%) consideran estar en total desacuerdo, 08 personas (40%) se encuentran en desacuerdo, 06 personas (30%) no precisa al respecto y 01 persona (5%). Cabe señalar que solo en caso de que el software de facturación electrónica presente problemas técnicos, la otra opción de emitir facturas electrónicas es directamente mediante el portal web de Sunat mediante el uso de la clave SOL. Al pasar a emitir facturas electrónicas, previamente debe darse de baja las facturas físicas.

**Tabla 22 19.- Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
En desacuerdo	2	10,0	10,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,0	25,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**19.- Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza**

Figura 19 : Considera que la visita a clientes es una técnica efectiva de cobranza

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 12 personas (60%) se encuentra en total desacuerdo, 02 personas (10%) están en

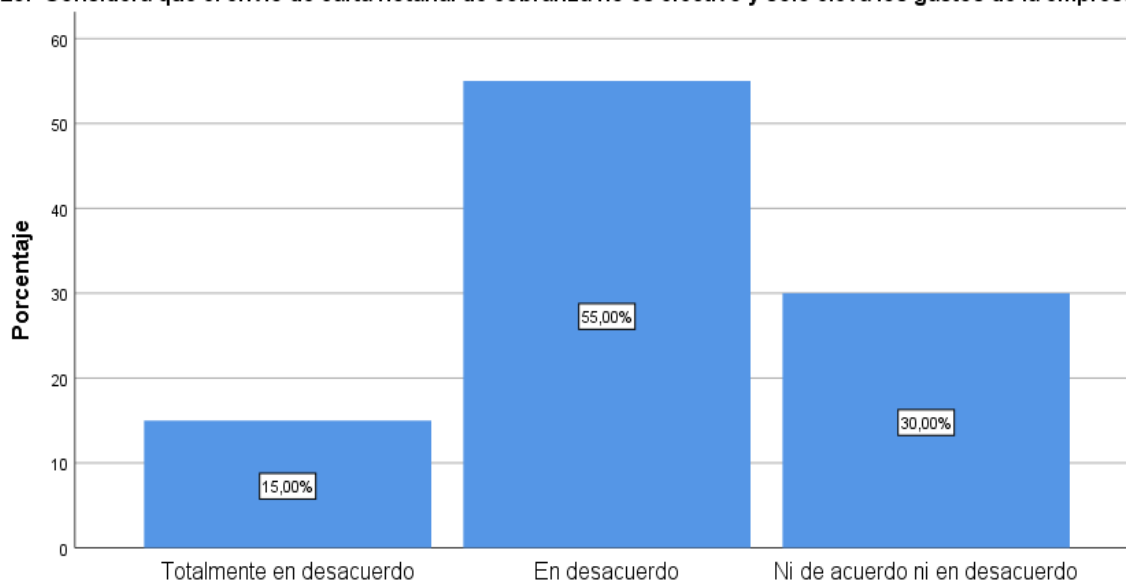
desacuerdo, 05 personas (25%) no precisan al respecto y 01 persona (5%) se encuentra de acuerdo. Cabe señalar que la visita a los clientes y realizar cobranza directa no es un método confiable ya que lo mas recomendable es el depósito en cuenta corriente de la empresa.

**Tabla 23 20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	15,0	15,0	15,0
En desacuerdo	11	55,0	55,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa**



**20.- Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa**

Figura 20 Considera que el envío de carta notarial de cobranza no es efectivo y solo eleva los gastos de la empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 03 personas (15%) manifiestan total desacuerdo, 11 personas (55%) se encuentran en desacuerdo y 06 personas (30%) no precisa al respecto. Al respecto, el envío de cartas notariales de cobranza es un paso previo al inicio de acciones legales,

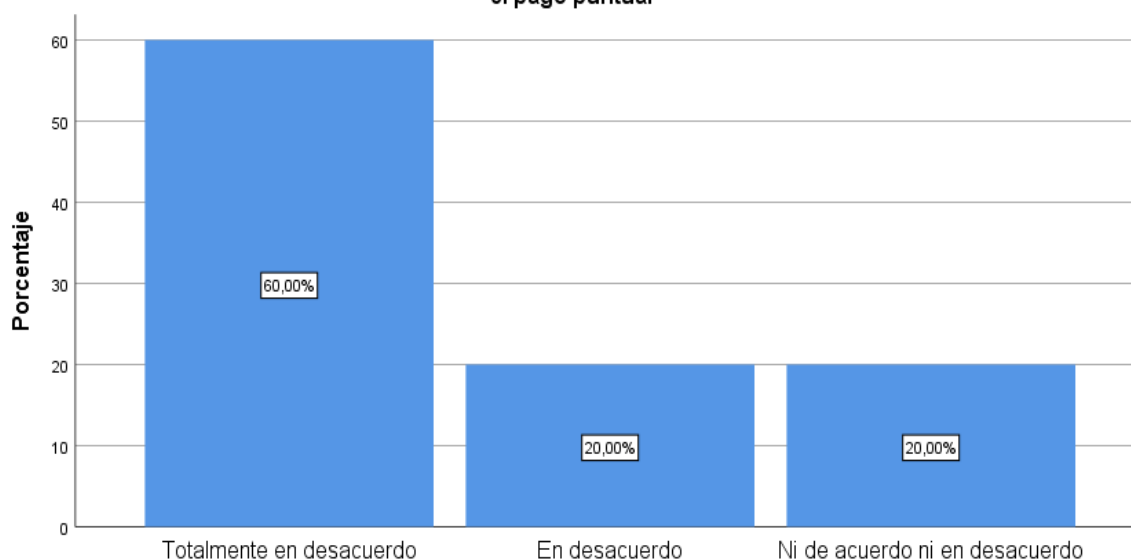
el cual no es totalmente eficaz, por lo que muchas empresas optan por el refinanciamiento.

**Tabla 24 21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	12	60,0	60,0	60,0
En desacuerdo	4	20,0	20,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual**



**21.- Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual**

Figura 21 Considera que encargar la cobranza de facturas de los clientes al banco es una forma efectiva de asegurar el pago puntual.

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 12 personas (60%) manifiestan total desacuerdo, 04 personas (20%) esta en desacuerdo y las otras 04 personas (20%) no precisa al respecto. Si bien es cierto, es una opción de recaudación encargar la cobranza de documentos a terceros (en este caso el banco), se considera que el área de cobranzas debe cumplir una labor de seguimiento y recaudación directa de manera optima y

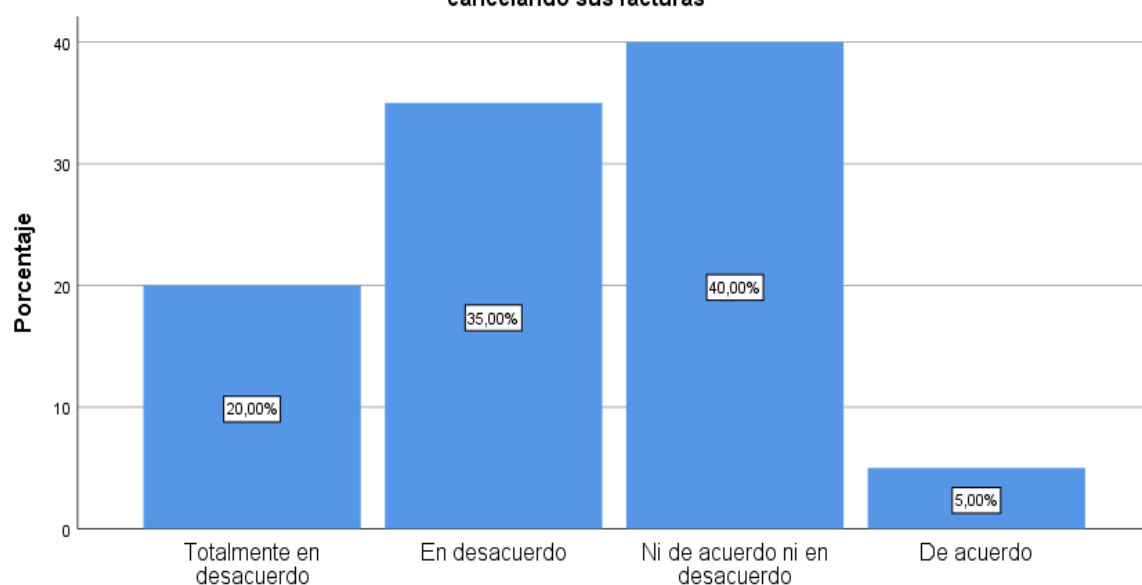
transparente, mediante un constante seguimiento de los documentos de cobranzas (facturas, boletas, letras por cobrar).

**Tabla 25 22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	7	35,0	35,0	55,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,0	40,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas**



**22.- Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas**

*Figura 22 Considera que las conciliaciones bancarias nos permiten verificar los abonos de los clientes a cuenta o cancelando sus facturas*

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 04 personas (20%) indica estar en total desacuerdo, 07 personas (35%) manifiesta estar en desacuerdo, 08 personas (40%) no precisa al respecto y 01 persona



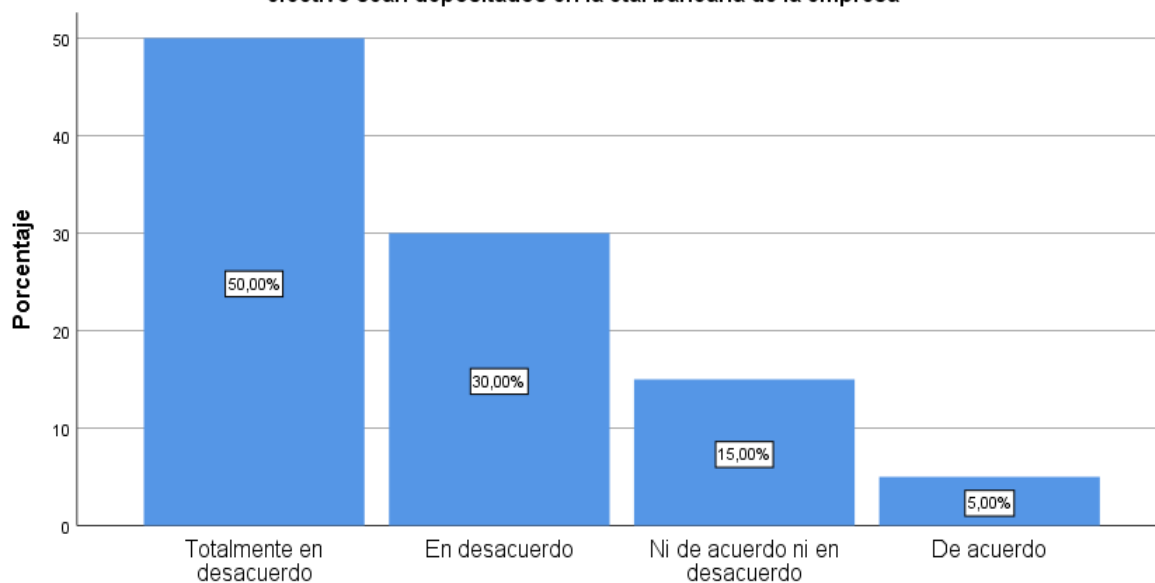
(5%) esta de acuerdo. Al respecto, las conciliaciones bancarias se constituyen en un método eficaz para realizar seguimiento de los pagos efectuados por los clientes, ya sea pagos a cuenta, cancelación de deuda e incluso anticipos recibidos de clientes para sus compras futuras.

**Tabla 26 23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	10	50,0	50,0	50,0
En desacuerdo	6	30,0	30,0	80,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,0	15,0	95,0
De acuerdo	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa**



**23.- Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa**

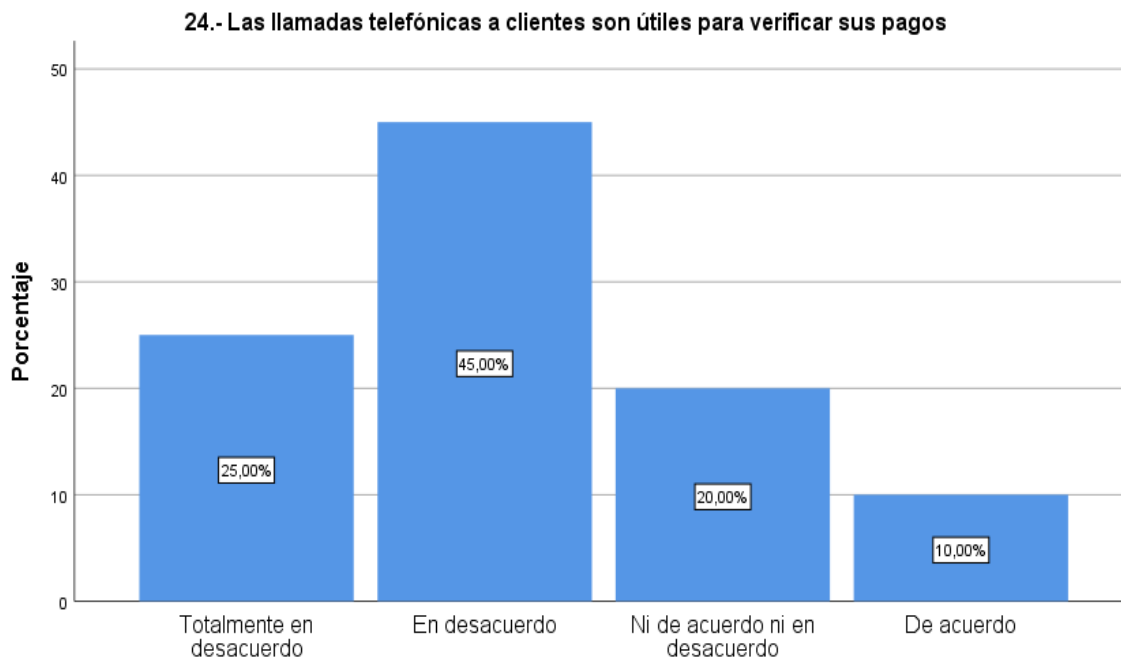
Figura 23 Considera que se debe realizar seguimiento al personal de cobranzas para asegurar que los pagos en efectivo sean depositados en la cta. bancaria de la empresa

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 10 personas (50%) manifiesta su total desacuerdo, 06 personas (30%) manifiestan desacuerdo, 03 personas (15%) no precisa al respecto y 01 persona (5%) esta de acuerdo. Al respecto, al considerarse necesario y eficaz realizar seguimiento al personal de cobranzas a fin de garantizar que las cobranzas en campo sean debidamente depositadas en las cuentas bancarias de la empresa, la mayor parte de encuestados al manifestar desacuerdo, evidencia deficiencias en el cumplimiento de su función de recaudación, lo cual el control interno identificará con precisión (mala técnica de cobranzas, apropiación ilícita, etc.)

**24.- Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	25,0	25,0	25,0
En desacuerdo	9	45,0	45,0	70,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,0	20,0	90,0
De acuerdo	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



**24.- Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos**

Figura 24 Las llamadas telefónicas a clientes son útiles para verificar sus pagos

De acuerdo a los resultados obtenidos, basados en el total de encuestados, 05 personas (25%) manifiestan total desacuerdo, 09 personas (45%) está en

desacuerdo, 04 personas (20%) no precisa al respecto y 02 personas (10%) están de acuerdo. La mayor parte de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo, lo cual es razonable, el seguimiento a clientes mediante las llamadas telefónicas es una parte del proceso de cobranzas, pero no es totalmente eficaz. Las llamadas telefónicas a clientes, complementan con cartas o correo electrónico de cobranzas, depósitos en las cuentas bancarias de la empresa entre otros.

#### 4.3. Validación de Hipótesis

##### Prueba de normalidad

Para el proceso de validación de la hipótesis se consideró realizar la prueba de normalidad con el fin de determinar el <p valor>, la cual nos permitirá conocer el nivel de significancia más bajo y, por ende, aceptaremos la hipótesis alterna.

Al utilizar la prueba de normalidad, esta prueba se divide en dos tipos: Kolmogorov – Smimov y Shapiro – Wilk, la diferencia radica en la utilización, la primera corresponde a muestras mayores de 50 y la segunda a menores de 50 respectivamente. Teniendo en cuenta que la presente investigación, la muestra es de 20 encuestados, se utilizará la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk.

Para esta prueba si el <p valor> da como resultado menor a 0.05, automáticamente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Lo que da como significado que tanto la variable como las dimensiones no son normales, es decir son asimétricas y para ello se debe aplicar una prueba no paramétrica.

Tabla 27: Prueba de normalidad de la variable Control Interno

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Implementación de Control Interno	,169	20	,138	,907	20	,057

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia por medio del programa SPSS versión 25.

Para la variable Control Interno, el <p valor> es mayor a 0.05; por lo tanto, se llega a concluir que la población es normal, y por ende se deberá utilizar la prueba paramétrica.

Tabla 28: . Prueba de normalidad variable Facturación Electrónico

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadísti co	gl	Sig.	Estadísti co	gl	Sig.
Implementación de Control Interno	,169	20	,138	,907	20	,057
Facturación Electrónica	,164	20	,166	,923	20	,113

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la dimensión Control y Registro de costos de la variable Facturación Electrónica, el <p valor> es mayor a 0.05; por lo tanto, se llega a concluir que la población es normal, y por ende se deberá utilizar la prueba paramétrica.

#### Correlación de R Pearson

Se comprobará la hipótesis mediante la prueba de Correlación de R Pearson debido a los resultados de la prueba de normalidad, las cuales indicaron que tanto las variables como las dimensiones tienen consigo una población que es normal, no es asimétrica y por ende se aplica una prueba paramétrica que es el Coeficiente de Correlación de R Pearson, la cual nos permitirá mostrar el nivel de relación entre las variables, así como también los resultados de correlación.

Cabe mencionar que, para el proceso de aceptación de la hipótesis alterna, esta debe estar por debajo del 0.05, descartando de inmediato la hipótesis nula.

Asimismo, Hernández et al. (2014) indica que el coeficiente de Correlación de R Pearson es aquellas: “medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal, es decir, los individuos o unidades de la muestra que puedan ordenarse por rangos” (p. 355).

El nivel resultante del coeficiente de correlación de Pearson comprende valores entre el -1 y el +1. Así, dependiendo de su valor, tendrá un significado u otro.

Si el coeficiente de correlación de Pearson es igual a 1 o a -1, podemos considerar que la correlación que existe entre las variables estudiadas es

perfecta; siendo una interpretación determinada, la cual se detalla a continuación.

Tabla 29: Interpretación del coeficiente de Correlación R Pearson

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

## PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): El control interno no se relaciona de manera directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): El control interno se relaciona de manera directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

### Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia: Sig.).

Tabla 35: Correlación de Pearson Control Interno y Facturación electrónica

		Control Interno	Facturación Electrónica
Control Interno	Correlación de Pearson	1	,641**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
Facturación Electrónica	Correlación de Pearson	,641**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

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

### Paso 3: Comprobación

Si “P” (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); pero si “P” (valor) es mayor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Asimismo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, podemos considerar que la correlación que existe entre las variables estudiadas es perfecta.

### Paso 4: Interpretación

Al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,000  $< 0.05$ ), rechazamos la hipótesis nula. Es decir, si existe relación entre la variable 1 y la variable 2; además se obtuvo un valor de (R = 0.641), lo que indica que existe una correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (Ha): El control interno se relaciona de manera directa en la política de facturación electrónica en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No Existe relación directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020.

### Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia: Sig.).

*Tabla 30: Correlación de Pearson Implementación del Control Interno y Facturación electrónica*

		Implementación de Control Interno	Facturación Electrónica
Implementación de Control Interno	Correlación de Pearson	1	,602**
	Sig. (bilateral)		,005

	N	20	20
Facturación Electrónica	Correlación de Pearson	,602**	1
	Sig. (bilateral)	,005	
	N	20	20

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

### Paso 3: Comprobación

Si “P” (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ); pero si “P” (valor) es mayor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Asimismo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, podemos considerar que la correlación que existe entre las variables estudiadas es perfecta.

### Paso 4: Interpretación

Al obtener como resultado un valor de (Sig.= 0,005  $<$  0.05), rechazamos la hipótesis nula. Es decir, si existe relación entre la dimensión 1 y la variable 2; además se obtuvo un valor de (R = 0.602), lo que indica que existe una correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe relación directa entre las debilidades del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020..



## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula (Ho): No Existe relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020;;

Hipótesis Alterna (Ha): Existe relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020;

### Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia: Sig.).

*Tabla 31 Correlación de Pearson Beneficios Control Interno y Facturación electrónica*

		Beneficios del Control Interno	Facturación Electrónica
Beneficios del Control Interno	Correlación de Pearson	1	,638**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
Facturación Electrónica	Correlación de Pearson	,638**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

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

### Paso 3: Comprobación

Si "P" (valor) es menor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho); pero si "P" (valor)

es mayor al nivel de significancia  $<0.05>$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se rechaza la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Asimismo, si se obtiene un Coeficiente de Correlación de R Pearson es igual a 1 o a -1, podemos considerar que la correlación que existe entre las variables estudiadas es perfecta.

#### Paso 4: Interpretación

Al obtener como resultado un valor de ( $\text{Sig.} = 0,000 < 0.05$ ), rechazamos la hipótesis nula. Es decir, si existe relación entre la Dimensión 2 y la variable 2; además se obtuvo un valor de ( $R = 0.638$ ), lo que indica que existe una correlación positiva alta.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe relación directa entre los beneficios del Control Interno con la facturación electrónica en la gestión del Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL en la ciudad de Ayacucho 2020;

### **PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

#### Paso 1: Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis Nula ( $H_0$ ): No Existe relación directa entre el tipo de facturación y procesos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

Hipótesis Alterna ( $H_a$ ): Existe relación directa entre el tipo de facturación y procesos de cobranzas establecida en el Área de Cobranzas de la empresa Wari Consultores EIRL ubicada en la ciudad de Ayacucho 2020.

#### Paso 2: Seleccionar el nivel de significancia $\alpha=0.05$

Para determinar el nivel de significancia, al nivel de confianza del 95% se le resta 1, y se obtiene como dato el margen de error 0.05. (Este dato sirve para determinar la significancia: Sig.).

*Tabla 32 : Correlación de Pearson Tipo de Facturación y Procesos de Cobranzas*

		Tipo de Facturación	Proceso de Cobranzas
Tipo de Facturación	Correlación de Pearson	1	,660**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	20	20
Proceso de Cobranzas	Correlación de Pearson	,660**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	20	20

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Donato Díaz Díaz

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es CONTROL INTERNO Y FACTURACION ELECTRONICA EN EL AREA DE COBRANZAS EN WARI CONSULTORES EIRL AYACUCHO, PERU 2020 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 temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

---

Firma

Marconi Ramos Rodolfo Giovani:

D.N.I: 44490967

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 01

#### TITULO: CONTROL INTERNO

Según Acevedo (2016) “todas las empresas deben contar con un sistema de control interno adecuado ya que su funcionamiento ayuda a prevenir cualquier tipo de riesgos y actos de fraude, además de evaluar la eficacia de su aplicación en las organizaciones” (p.14).

#### Dimensiones de las variables:

##### **Dimensión 1: Implementación del Control Interno**

Montenegro (2019) sostiene que implementar el control interno en las empresas u organizaciones es de gran importancia y su gestión debe tener a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NIAS) y a las Normas Internacionales de Auditoría (NIAS) como base o fundamento técnico. (p.49)

##### **Indicador 1: Planificación**

Coz y Pérez (2017) sostienen que implementar un control interno viene precedido de una serie de acciones entre las cuales tenemos: planificación, ejecución y supervisión, las cuales deben formar parte de las actividades de la entidad e influir de manera positiva en el cumplimiento de los objetivos de la organización. (p.43)

##### **Indicador 2: Responsabilidad**

Por su parte, Condezo y Cristóbal (2018) (Condezo, 2018) sostienen que incluir el control interno en las entidades, además de los factores que la componen, tales como eficacia, ética y eficiencia entre otros factores, incluye también la responsabilidad social en la gestión. (p.33)

##### **Dimensión 2: Beneficios del Control Interno**

Moreto (2016) sostiene respecto a los beneficios del control interno, que contribuye al fortalecimiento de las empresas promoviendo procedimientos encaminados al logro de objetivos. Los beneficios más resaltantes del control interno: brinda confiabilidad de la información financiera, asegura la rentabilidad del negocio, contribuye a prevenir actos de corrupción. (p.50).

### **Indicador 1: Confiabilidad**

Sampedro (2015) sostiene que una de las metas a alcanzar del control interno además de salvaguardar los recursos de la empresa, es brindar información financiera confiable y exacta. (p.16)

### **Indicador 2: Nivel Profesional**

Al respecto, Vásquez (2015) sostiene que el nivel profesional es uno de los principales factores del clima de control, el cual consiste en el accionar de una empresa, desde la posición del control interno, teniendo influencia en el comportamiento y gestión organizacional. (p.61)

### **Variable 02:**

#### **TITULO Proceso de Facturación y Cobranzas**

Definición Bancayán (2019) sostiene que el proceso de facturación consiste en la emisión del documento que otorga el derecho de cobranza al emisor. Además, permite mantener un buen control respecto a la cartera de clientes. Dicho proceso se debe optimizar con un sistema informático contable que ayudará a controlar incluso el pedido del cliente. (p.43)

Mera (2017) sostiene al respecto que es sumamente necesario que las empresas estructuren un manual enfocado al proceso de facturación, el cual contribuya a un proceso de mejora continua favorable para el área de facturación y cobranzas. (p.16)

Por su parte Macavilca (2018) considera que el sistema de facturación computarizado es de la preferencia de los clientes ya que también forma parte de el buen servicio que se brinda a los clientes, lo cual forma parte de una de las ventajas competitivas que puede tener una empresa. (p.20)

### **Dimensión 1: Tipo de Facturación**

Montalvo y Quequesana (2019) sostienen al respecto que de acuerdo a la normativa publicada en el Diario Oficial El Peruano mediante la R.S. N. ° 182-2008/SUNAT, se incorpora el Sistema de Emisión Electrónica la cual forma parte del Reglamento de Comprobantes de Pago.

Esta medida contribuye a que, por esta modalidad, Sunat realice un seguimiento minucioso al contribuyente que facilite a su vez el cumplimiento tributario y reducir costos de impresión y conservación del papel. (p.18)

### **Indicador 1: Facturación Periódica**

Al respecto el blog de la página web española mygestion.com (2017), indica que son facturas que se emiten con su respectivo número de serie en la que se consigna los datos del cliente de manera electrónica, el cual se envía al e-mail del cliente en forma automática.

Entre las ventajas que tiene esta modalidad de facturación es que incluso se puede elaborar desde el programa Excel, el cual reduce el riesgo de errores en su emisión.

### **Indicador 2: Facturación Final**

El portal español debitoor.es (2020) describe en sus operaciones comerciales dos tipos de factura: la factura proforma y la factura final.

La factura proforma es aquel documento donde se toma nota del pedido del cliente en forma correlativa para determinar el monto total de la adquisición, lo que aquí en el Perú conocemos como proforma, que al igual que en España, carece de valor fiscal y tributario. La factura final es el documento que se emite al cliente cuando ya se ha concretado la venta de un bien o servicio, el cual tiene valor fiscal y tributario.

## **Dimensión 2: Proceso de Cobranzas**

Nole (2015) considera lo necesario que es reestructurar constantemente el proceso de cobranzas, el cual contribuirá a un análisis y seguimiento exhaustivo reduciendo los índices morosos, así como recuperar la liquidez, mejorando además el proceso de cobranza y el desempeño laboral del personal del área competente. (p.15)

### **Indicador 1: Técnicas**

Ramírez (2016) sostiene que el departamento de cobranzas de las empresas posee diversas técnicas de cobranzas tales como:

- a) Avisos recordatorios: el encargado de cobranzas lleva el control de vencimiento, por ello opta por llamar por teléfono a los clientes, así como enviar cartas o correos recordatorios de cobranza a los clientes.
- b) Visitas personales a clientes morosos: Ni bien el cliente entra en una situación morosa, el personal de cobranzas procede a visitar al cliente para revisar las razones por las cuales no ha cumplido el cliente con pagar dentro del tiempo establecido.
- c) Cobranza encargada a ciertas agencias: Muchas veces los departamentos de cobranzas de ciertas empresas “tercerizan” el proceso de cobranza contratando agencias especializadas.
- d) Cobranzas judiciales: Esta medida se aplica al cliente moroso, cuando ya se han agotado las primeras instancias de cobranzas. Este método de cobranza es el más costoso. (p.22)

### **Indicador 2: Verificación**

Según Rojas (2018) sostiene que una de las labores que efectúa el área de cobranzas es verificar el pago puntual de los clientes, realizando gestiones para evitar tener cartera vencida, por ello las empresas deben optar por adquirir un seguro que proteja a la empresa de clientes fraudulentos. (p.16)



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 01: CONTROL DE CALIDAD DE AUDITORIA

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Implementación del Sistema de Control Interno	Planificación	1. Considera que la planificación es una de las fases para implementar un sistema de control interno	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo
		2. Desarrollar un plan de trabajo para implementar un sistema de control interno garantiza la eficacia de su funcionamiento	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
		3. Es necesario desarrollar un plan de trabajo para implementar el sistema de control interno	
Beneficios del Control Interno	Responsabilidad	4. Es responsabilidad de la Alta Dirección implementar el sistema de control interno	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo
		5. Es necesario contar con personal idóneo para estructurar el sistema de control interno en la empresa.	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
		6. El control interno debe determinar el grado de responsabilidad de los jefes de las distintas áreas de la empresa en caso de hallarse irregularidades	

Confiabilidad	7. El sistema de control interno proporciona información confiable luego de evaluar a la empresa	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo
	8. El sistema de control interno brindará seguridad a la Alta Dirección de la empresa	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
	9. Las operaciones contables y de cobranzas serán óptimas	
Nivel Profesional	10. Se requiere personal especializado en auditoría.	Totalmente de acuerdo De acuerdo
	11. El personal administrativo no tiene criterio del sistema de control interno	Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo
	12. El personal contable puede ejercer dos cargos en la empresa dentro del área de finanzas	Totalmente en desacuerdo

## Variable 02: Proceso de Facturación y Cobranzas

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Facturación Periódica		13. Considera que crear facturación en Excel es mejor y menos costoso que un sistema de facturación.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo
		14. El módulo de facturación en Excel reduce el riesgo de errores al momento de emitir una factura electrónica.	En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

---

Tipo de Facturación	15. Las facturas manuales deben usarse ante cualquier falla del sistema electrónico de facturación	
Facturación Final	16. La factura electrónica reduce gastos a la empresa en lo que refiere a costo de impresión de facturas manuales 17. La facturación electrónica elevó los gastos de insumos (papel bond A4) 18. Las facturas electrónicas deben emitirse y enviar por email al cliente	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Técnicas	19. La cobranza judicial es costosa pero muy efectiva 20. Se debe visitar al cliente desde antes que pase a formar parte de la cartera morosa 21. Contar con personal encargado de cobranza en campo es muy seguro y eficaz	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Políticas de Cobranzas	22. Se debe contratar un personal que se encargue de hacer seguimiento a las cobranzas de campo 23. La conciliación bancaria es el método más seguro y eficaz para verificar los abonos del cliente 24. El asistente de cobranza debe verificar en campo la recaudación en efectivo que ha efectuado el personal encargado de cobranza directa.	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo ni desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo
Verificación		

---

N	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Implementación del Sistema de Control Interno</b>							
<b>1</b>	<b>PLANIFICACIÓN</b>							
a	Considera que la planificación es una de las fases para implementar un sistema de control interno	X		X		X		
b	Desarrollar un plan de trabajo para implementar un sistema de control interno garantiza la eficacia de su funcionamiento	X		X		X		
c	Es necesario desarrollar un plan de trabajo para implementar el sistema de control interno	X		X		X		
<b>2</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b>							
a	Es responsabilidad de la Alta Dirección implementar el sistema de control interno.	X		X		X		
b	Es necesario contar con personal idóneo para estructurar el sistema de control interno en la empresa	X		X		X		
c	El sistema de control interno debe determinar el grado de responsabilidad de los jefes de las distintas áreas de la empresa en caso de hallarse irregularidades	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 Beneficios del Control Interno</b>							
<b>1</b>	<b>CONFIABILIDAD</b>							
a	El sistema de control interno proporciona información confiable luego de evaluar a la empresa	X		X		X		
b	El sistema de control interno brindará seguridad a la Alta Dirección de la empresa	X		X		X		

c	Las operaciones contables y de cobranzas serán óptimas	X		X		X		
<b>2</b>	<b>NIVEL PROFESIONAL</b>							
a	Se requiere personal especializado en auditoría		X		X		X	
b	El personal administrativo no tiene criterio del sistema de control interno		X		X		X	
c	El personal contable puede ejercer dos cargos en la empresa dentro del área de finanzas	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 Tipo de Facturación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	<b>Facturación Periódica</b>							
a	Considera que crear facturación en Excel es mejor y menos costoso que un sistema de facturación	X		X		X		
b	El módulo de facturación en Excel reduce el riesgo de errores al momento de emitir una factura electrónica.	X		X		X		
c	Las facturas manuales deben usarse ante cualquier falla del sistema electrónico de facturación		X		X		X	
<b>2</b>	<b>FACTURACIÓN FINAL</b>							
a	La factura electrónica reduce gastos a la empresa en lo que refiere a costo de impresión de facturas manuales	X		X		X		
b	La facturación electrónica elevó los gastos de insumos (papel bond A4)		X		X		X	
c	Las facturas electrónicas deben emitirse y enviar por email al cliente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 POLITICAS DE COBRANZA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>TECNICAS</b>							
a	La cobranza judicial es costosa pero muy efectiva	<b>X</b>			<b>X</b>		<b>X</b>	
b	Se debe visitar al cliente desde antes que pase a formar parte de la cartera morosa	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
c	Contar con personal encargado de cobranza en campo es muy seguro y eficaz	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>4</b>	<b>VERIFICACIÓN</b>							

<b>a</b>	Se debe contratar un personal que se encargue de hacer seguimiento a las cobranzas de campo	X		X		X		
<b>b</b>	La conciliación bancaria es el método más seguro y eficaz para verificar los abonos del cliente	X		X		X		
<b>c</b>	El asistente de cobranza debe verificar en campo la recaudación en efectivo que ha efectuado el personal encargado de cobranza directa	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.**      Mg. Donato Díaz Díaz      **DNI:** 08467350

**Especialidad del validador:** **Tributación**

**21.de enero del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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.**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE  
INVESTIGACION**

Yo **LUIS ÁNGEL CARRASCO ESPADA**  
*(Nombre del representante legal o director de la empresa)*  
identificado con **DNI N°25002876,** como  
*(De ser extranjero indicar la CE o el N° del Pasaporte)*  
**GERENTE GENERAL**  
*(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)*  
del área de **GERENCIA**  
*(Indicar el nombre del área, departamento o unidad)*  
de la empresa / institución **WARI CONSULTORES E.I.R.L.**  
*(Nombre de la empresa/institución privada o pública)*  
con R.U.C: **20452709393**  
domiciliada en **r. Sucre nro. 127 (media cdra nuevo local del colg. Ingenie) Ayacucho -  
huamanga - Ayacucho**

**AUTORIZO** el uso de la información siguiente:

**Que para que pueda hacer su investigación en control interno y facturación electrónica de  
nuestra organización se le brindó todo el apoyo y los documentos administrativos,  
contables, y operativos de la empresa.**

al señor (es) **RODOLFO GIOVANI MARCONI RAMOS**  
*(Apellidos y nombres completos de los investigadores)*

Identificado(s) con (DNI) N° **44490967** estudiante (s) / bachiller (es)  
*(subrayar según corresponde)* de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda  
desarrollar su trabajo de investigación / tesis *(subrayar según corresponde)*; considerando que *(marcar con x  
la opción autorizada):*

- Puede mencionar el nombre de la empresa (  , o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa (X).

Ayacucho, 05 de febrero del 2021

  
Firma y sello del Representante legal o  
directivo de la empresa  
Fecha: 05/02/2021  
DNI: 25002876

Yo (nosotros) estudiante (s) / bachiller (es) *(subrayar según corresponde)*, de la Carrera Profesional de  
Contabilidad declaro (amos) que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido  
falseados, de lo contrario acepto (amos) ser sometido (s) al procedimiento disciplinario  
correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

  
Firma estudiante / Bachiller  
Fecha: 05/02/2021  
DNI: 44490967