



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control Interno y Políticas de Cobranza en las Empresas de
Reflectividad y Señalización en General en el
Distrito de San Borja, año 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Morales Aguirre, José Manuel (ORCID: 0000-0001-8273-2173)

Zea Huamán, Víctor Jean Pierre (ORCID: 0000-0002-6257-4697)

ASESOR:

Mg. Álvarez López, Alberto (ORCID: 0000-0003-0806-0123)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros padres, por el apoyo incondicional a nuestra formación profesional.

Agradecimiento

A Dios, por las múltiples bendiciones y por la oportunidad de trascender a través de los estudios.

A nuestro asesor, por todo el apoyo y dedicación en el desarrollo de la investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo (V́ctor jean Pierre Zea Huamán) identificado con D.N.I N° 72927638, y (José Manuel Morales Aguirre) identificado con D.NI N°47250014, en cumplimiento de las disposiciones vigentes contenidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño en la presente investigación es veraz y auténtica.

El presente trabajo ha sido desarrollado en base a información obtenida de manera teórica – práctica y mediante los conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional aplicando la metodología de investigación propia para este tema y especialidad, consultas bibliográficas que se ha realizado y consciente de las limitaciones a la que se está expuesto en el desarrollo del mismo.

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

Lima, 30 de junio del 2021

V́ctor jean Pierre Zea Huamán

DNI 72927638

José Manuel Morales Aguirre

DNI 47250014

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad	iv
Índice de contenido	v
Índice de tabla	vii
Índice de Graficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGIA	14
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	14
3.1.1 <i>Tipo de Investigación</i>	14
3.1.2 <i>Diseño de Investigación</i>	14
3.2 Operacionalización de Variables	14
3.2.1 <i>Variable 1: Control Interno</i>	14
3.2.2 <i>Variable 2: Políticas de Cobranza</i>	15
3.3. Población, muestra	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos Éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1 Análisis del Instrumento	21
4.2 Análisis del Control Interno	22
4.3 Análisis de las Políticas de cobranza	30
4.4 Relación del Control Interno y las Políticas de cobranza	40
V. DISCUSIÓN.....	46
5.1 Discusión de Resultados	46
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES.....	50

VIII. REFERENCIAS	51
ANEXOS	57
Anexo 1. Matriz de consistencia	58
Anexo 2. Matriz de Operacionalización	59
Anexo 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO	60

Índice de tabla

Tabla 1 Operacionalización de la variable Reparos tributarios	22
<i>Tabla 2</i> Operacionalización de la variable Recursos económicos de la empresa.	24
Tabla 3	34
Pruebas de normalidad	34
Tabla 4	35
Coefficiente de correlación de Spearman entre Reparos Tributarios y Resultados Económicos	35
Tabla 5	36
Coefficiente de correlación de Spearman entre Dimensión Adiciones y Resultados Económicos	36
Tabla 6	37
Coefficiente de correlación de Spearman entre Deducciones y Resultados Económicos	37
Tabla 7	38
Coefficiente de correlación de Spearman entre Declaración Jurada Anual de Renta 3ra y Resultados Económicos	38

Índice de Graficos

Grafico 1 Descripción porcentual del Ítem 1	23
Grafico 2 Descripción porcentual del Ítem 2	24
Grafico 3 Descripción porcentual del Ítem 3	25
Grafico 4 Descripción porcentual del Ítem 4	26
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 5	27
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 6	28
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 7	29
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 8	30
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 9	31
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 10	32
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 11	33
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 12	34
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 13	35
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 14	36
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 15	37
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 16	38
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 17	39
Grafico 5 Descripción porcentual del Ítem 18	40

Resumen

La presente investigación buscó determinar el nivel de relación entre el control interno y las políticas de cobranza en las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de San Borja para el año 2019; para el cual se empleó una metodología investigativa de diseño No experimental, de tipo correlacional y de corte transversal; en cuanto a la población y muestra, esta estuvo conformada por los clientes del distrito y el personal laboral de este rubro de empresas; las técnicas utilizada fueron la encuesta con el cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos evidencian que el control interno y las políticas de cobranza se relacionan en un 72.7%, al igual que con sus dimensiones plan de organización en un 89.9%, Protección de activos en un 65.4% y rentabilidad en un 72.1%, por lo que se concluye que cuanto mejor sea el control interno en las empresas de señalización y reflectividad del Distrito de San Borja, mejor se ejecutaran las políticas de cobranza.

Palabras claves: control, interno, políticas, cobranza, organización.

Abstract

This research sought to determine the level of relationship between internal control and collection policies in reflectivity and signaling companies in general in the San Borja district for the year 2019; For which a non-experimental design, correlational and cross-sectional research methodology was used; Regarding the population and sample, it was made up of the clients of the district and the workforce of this category of companies; the techniques used were the survey with the questionnaire as an instrument. The results obtained show that internal control and collection policies are significantly related in 72.7%, as well as with their dimensions, organizational plan in 89.9%, Protection of assets in 65.4% and profitability in 72.1%, for which concludes that the better the internal control in the signage and reflectivity companies of the San Borja District, the better the collection policies will be executed.

Keywords: Control, internal, policies, collection, organization.

I. INTRODUCCIÓN

El distrito de San Borja, perteneciente a la ciudad de Lima metropolitana, es considerado un distrito urbano comprometido con la ecología y el otorgamiento de una buena calidad de vida a su colectividad; presenta además un alto desarrollo de instalaciones públicas y privadas, por lo que su sistema de vías de transporte es el interés de muchas empresas que complementan su buen funcionamiento y mantenimiento.

Sobre lo anterior, a lo largo y ancho del territorio nacional, se han constituido empresas bajo las distintas formas societarias contempladas en la Ley General de Sociedades, en la que se incluye la Ley de la Empresa Individual de Responsabilidad Limitada, así como también bajo el amparo de la Ley General de la Pequeña y Micro Empresa; sin embargo, el área geográfica de estudio de la presente investigación es el Distrito de San Borja, teniendo conocimiento de que en gran parte de los distritos de Lima, también existen empresas dedicadas al rubro de la reflectividad y señalización.

Actualmente en el distrito existen diversas empresas dedicadas al rubro de reflectividad y señalización; estas cumplen una función importante de asistencia técnica en la sociedad, ya que incrementa las medidas de seguridad evitando de esta manera contingencias de accidentes que pongan en peligro o generen inconvenientes de seguridad en las empresas.

Muchas de estas empresas presentan problemas en el ámbito administrativo y financiero, debido a que un buen número de estas entidades no presentan áreas estructuradas de manera adecuada lo cual no permite tener un buen Control Interno (CI) dificultando se pueda dar una acertada toma de decisiones gerenciales.

Uno de los problemas más persistentes en las empresas está relacionado con las cuentas por cobrar (CPC); sobre esto, se sabe que los estados financieros (usando terminología médica) viene a ser la “radiografía” de la empresa; en ese sentido, se puede observar que de un periodo al otro existe un incremento en lo que respecta a las CPC comerciales. formando parte del activo corriente de la empresa, dicho incremento pone en evidencia que la empresa está excediéndose

en el otorgamiento de créditos lo cual no es recomendable; también puede evidenciar que la empresa no está ejerciendo una política de cobranzas y ya en casos extremos, es muy probable se pueda estar dando una situación de “malos manejos” por parte de algunos colaboradores en la empresa y que tengan acceso directo a las cobranzas de las facturas y/o manejo de las cuentas bancarias de la empresa, entre otras razones.

En consecuencia, ello puede significar a futuro problemas de la empresa no solo en lo referente a su liquidez al no tener luego la capacidad de afrontar compromisos con terceros (proveedores), también problemas de índole tributario (Sunat); este último suele ser muy frecuentes en las empresas, principalmente en aquellas constituidas bajo la modalidad de pymes.

Si analizamos de manera minuciosa lo expuesto en líneas anteriores, vamos a llegar a la conclusión que es necesario de manera indefectible que toda entidad requiera de un área de CI. Los directivos y gerentes de empresas deben tener en claro que “crear una empresa no sólo se orienta a crecer como negocio y ganar dinero”, es necesario que los objetivos operativos de la empresa deben estar asegurados de manera razonable, es por ello la necesidad de que se establezcan normas y procedimientos de CI.

Respecto a esto, **Rodríguez (2019)** sostiene que la falta de comunicación sumado a la ausencia de un reglamento interno y un organigrama en la que se detalle las funciones de cada área, va a generar en las empresas problemas, en este caso hace mención a las CPC lo cual es materia de estudio en la presente investigación.

Al carecer de una organización adecuada en las empresas se va a generar una serie de deficiencias. Por ello estima conveniente que las empresas tengan un sistema de CI que además de instaurar orden, lograrán ser competitivas en el mercado, ya que el CI permite efectuar una toma de decisiones adecuada.

Por su parte, Loayza (2019) manifiesta que este tipo de Control es de gran importancia en toda empresa. Al respecto manifiesta que las empresas al tener la necesidad de contar con elementos que regulen sus actividades de manera que se mantengan vigentes y logren satisfacer a su clientela, permitiendo posicionarse en

el mercado y hacerse de una amplia cartera, por lo que valerse de un Control adecuado, les va permitir a las entidades organizarse eficientemente a nivel interno, planificar de manera óptima sus operaciones, con la finalidad de lograr sus metas propuestas.

Al respecto, Meneses y Cornelio (2018) señalan que uno de los signos de inconveniencias en las CPC, radica en la observación notaria de estos en los EEFF que presenta la empresa; en donde el indicador de liquidez no es satisfactorio; siendo esto consecuencia del incumplimiento en el pago de los créditos otorgados y a su vez de la precariedad o nulidad de la aplicación de las políticas de cobranzas. Los autores recomiendan, bajo la experiencia del estudio de casos, que toda empresa deba asistirse de un buen sistema de CI, el cual le permita identificar deficiencias en el proceso en base al esquema de funciones, organizacional y de reglamentación.

Por consiguiente y mediante un estudio correlacional se pretende dar solución al siguiente **problema general**: ¿De qué manera el CI se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?

Y del cual se desprenden los siguientes **problemas específicos**:

PE1: ¿Cómo la Protección de los activos se relacionan con las Políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?

PE2: ¿Cómo la rentabilidad se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?

PE3: ¿Cómo el Plan de organización se relaciona con las políticas de Cobranza en las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?

objetivo general: Determinar en qué medida el control interno se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

Y de los cuales se desprenden los siguientes **objetivos específicos**:

OE1 Determinar en qué medida la protección de los activos se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

OE2: Determinar en qué medida la rentabilidad se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

OE3: Determinar en qué medida el plan de organización se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

Para tal efecto, se pretenden verificar la siguiente **hipótesis general**: Existe relación entre el control interno y las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

Y que responden consecutivamente a las siguientes **hipótesis específicas**:

HE1. Existe relación entre la protección de activos y las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020

HE2: Existe relación entre la rentabilidad y las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de san Borja en el año 2020.

HE3: Existe relación entre el plan de organización y las Políticas de Cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

La investigación se justifica en el hecho de que en Perú existen empresas que se han constituido bajo las diversas formas societarias y en los distintos regímenes tributarios establecidos por Sunat, por lo que se busca estudiar la asociación entre el CI y la Ejecución de las Políticas de cobranza en las empresas de reflectividad y señalización del distrito del contexto mencionado.

El CI tiene implicancia no sólo en la política de cobranza de las empresas, sino también en la estructura organizacional y administrativa. El beneficio de este CI dentro de la entidad es la regulación de las funciones, lo que favorece a una buena administración y permanencia en el mercado.

Por medio del establecimiento de un adecuado sistema de control, insta a las empresas a ejecutar acciones efectivas frente al desempeño, esto será posible gracias al uso de estrategias producto del análisis de resultados del presente estudio, permitiendo un mayor desarrollo institucional y económico de las entidades comprometidas.

En cuanto a la metodología, el estudio permite el uso y corroboración del método científico en un nivel descriptivo y correlacional; por medio del uso de instrumentos de medición que pueden servir para recolecciones de información futura por medio de adaptaciones a contextos diferentes.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Rivera (2020) considera que toda iniciativa y establecimiento de control es fijado por la gerencia en curso dentro de una entidad. Es importante mencionar que esto debe aplicarse en todas las áreas, debido a que establece procedimientos para efectuar gestiones financieras y administrativas adecuadas con el propósito de proteger los activos de la empresa.

Esta iniciativa puede encontrar deficiencias en las CPC, por diversas razones como el otorgamiento de créditos a clientes que en la evaluación previa no cumplen con el perfil y los requisitos establecidos, así como también que no se cuente con políticas de cobranza adecuadas ya que a su vez no se toma en cuenta normas internas importantes como el organigrama, estatutos y reglamento interno, manual de funciones entre otros.

Al respecto Dávalos (2017) sostiene respecto a las cobranzas que tienen la finalidad de recuperar monetariamente el crédito otorgado antes del plazo del vencimiento. Considera que el procedimiento de cobranza que las empresas deben tener frente a los clientes debe estar siempre supervisado y regulado por un adecuado sistema de control. Con respecto a las variables se evidencia que el control influye de forma directa en la política de cobranza procurando mantener la liquidez para también cumplir con las obligaciones contraídas con terceros

Por otro lado, Bello *et al.* (2018) resaltan la importancia del control, porque regula procedimientos de cobranzas a los clientes de acuerdo a rangos dados por la cantidad de días de atraso; además sostienen que el control tiene la facultad de supervisar y delegar funciones

Itatí (2018) indica que la importancia de la existencia de un adecuado sistema de control, radica en la eficiencia organizacional, es decir que la gestión administrativa y financiera sea eficiente, permitiendo un mejor desarrollo del funcionamiento de la entidad.

El aporte principal de un sistema de CI es principalmente el ordenamiento de los procesos, la minimización de riesgos y la reducción de la acción negligente por parte del personal y con esto se garantiza el cuidado del patrimonio institucional.

Dentro de la investigación de Núñez (2017), se indica que el CI resulta ser un instrumento de gestión utilizado por la dirección o gerencia, con el fin de asegurar el desempeño de las metas institucionales de manera óptima e eficiente, para ello se rige en base a las normas técnicas y legales establecidas. Agrega además que el CI se encuentra sometido a evaluación y para esto se vale de la auditoría, la cual actuará como revisor del efecto sobre las finanzas; con el fin de lograr este cometido se tendrán que hacer revisiones minuciosas de los estatutos, manuales de procesos y funciones, además de los organigramas establecidos internamente.

En el contexto nacional, Jaramillo (2017) resalta el fin de toda empresa creada, esta sin lugar a dudas se encuentra referida a la satisfacción de necesidades tanto en los clientes potenciales, así como en los dueños; para esto se requiere mantener un equilibrio entre la entidad y las partes que lo conforman; es este grado de equilibrio, se utiliza las finanzas como indicadores de buen desempeño, es ahí donde el CI se interpone como un regulador de los procedimientos; en cuanto a la ejecución de las políticas de cobranza, estas accionan contribuyendo a la disminución de la morosidad.

Morante y Páucar (2020) señala que el CI permite el logro de metas organizacionales influyendo además en la rentabilidad a través de la disminución de los costos y gastos operativos y de gestión. Otro beneficio notorio es la optimización del tiempo y la seguridad frente a posibles eventualidades intencionales o no de los activos.

Culquicondor (2018) considera que el sistema de control interno debe ser instaurado por directivos y/o administradores de las empresas, las cuales deben cumplir con el fin principal de dar confianza en toda gestión encaminada al logro de objetivos.

También considera que el CI es de gran importancia ya que consolidará la rentabilidad de la empresa contribuyendo a disminuir el margen de error en cada gestión que lleve a cabo.

En cuanto al Área de Cobranzas en toda empresa, es de interés que cuente con un sistema de CI, ya que influirá positivamente en optimizar las cobranzas y reducir los indicadores de morosidad, consolidando de esta manera la obtención de resultados positivos en el aspecto financiero. El CI también impacta en la gerencia de toda entidad para efectuar una toma de decisiones correctas y oportunas.

En la investigación explicativa de Pacherez (2019), tiene como problema principal la relevancia del CI en la gestión de cobranzas, esto se da debido a que la entidad carece de un CI.

El objetivo principal fue exponer la relevancia del CI en la gestión de cobranzas, a través de una investigación descriptiva.

Con los resultados demostraron la relevancia de la implementación de CI en las entidades, donde permiten visualizar las deficiencias que existen en las operaciones diarias de gestión de cobranza, donde es necesario realizar en toda entidad los procedimientos de control, que permitan revelar las incidencias para una mejora de toma de dediciones.

En conclusión, la entidad analizada tiene una deficiencia del CI, lo que hace afirmar que mediante la mejora de este, se logra un manejo óptimo de la gestión de cobranza, lográndose incrementar la liquidez inmediata; a todo esto se resalta la relevancia en el área de denominada para créditos y cobranzas, que era relativamente bueno pero de un 100% de trabajadores el 75% dijo que no cuentan con un manual de funciones, mientras que el 25% dijo lo contrario, como vemos hay una contradicción entre colaboradores y esto puede afectar a la empresa, porque lo que se entiende que realizan empíricamente sus funciones o de acuerdo a las necesidades prioritarias de la entidad y actualmente que ponen en práctica se observado que hubo mejora en este objetivo.

En la investigación presentada por Casimiro (2018), el CI y la Gestión de Cobranzas en un grupo de empresas Industriales del Callao en el 2018, busca determinar si existe asociación significativa entre las variables mencionadas, a

través del uso de una metodología en donde no se manipulan las variables de estudios; efectuada en una población de 45 personas pertenecientes al mismo rubro, por lo que se asemeja a la realidad de esta investigación. Los resultados fueron significativos y se recomiendan la auditoría en programación perenne como garantía de mejoramiento continuo.

Castro y De La Cruz (2020) demostró a través de su estudio, la medida que el CI impacta en la gestión de las CPC comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019. Este estudio sustenta el grado de carencia que existe en la entidad Gamilpharma S.A.C., esto viene sucediendo debido a la falta del CI, políticas de cobranza, entre otros.

Por lo tanto, nace el interés de buscar un procedimiento que ayude a mejorar estas deficiencias, acudiendo a políticas y procedimientos internos; de esta manera la entidad podrá desarrollarse eficientemente e incrementar sus ingresos. La metodología de investigación presenta un diseño no experimental, con corte transversal, según su propósito es aplicada, teniendo un alcance descriptivo correlacional, de acuerdo a sus análisis de datos presenta un enfoque cuantitativo.

Bases Teóricas

Control Interno

Para Bladimiro (2016), el término resulta una referencia de una herramienta de gestión, comprendida por un plan de organización, métodos y procedimientos articulados y que en ejecución se implementan en las entidades por orden de la dirección y/o gerencia, con el fin de garantizar el patrimonio de la empresa, identificación de riesgos operativos y el aumento de las utilidades.

El perfeccionamiento de los sistemas del CI se debe al aporte multidisciplinario como la administración, informáticos, técnicos e ingeniería de procesos; esto ha hecho posible que esta herramienta actué de manera eficiente y eficaz sobre la evaluación de las actividades operativas.

Los objetivos que persigue la aplicación de un sistema de CI son principalmente aquellos relacionados a la acción del personal conocida como actividades y en esta se encuentran:

- a. Actividades de gestión: comprende la política general y las funciones de planeamiento, organización, dirección y auditoría interna.
- b. Actividades operacionales: relacionadas con el cumplimiento de los fines propios de la organización.
- c. Actividades financieras: comprenden las áreas de control tales como: Presupuestos, Tesorería – Caja y Contabilidad.
- d. Actividades administrativas: son aquellas que respaldan las tareas operativas principales de la empresa, que son:

Otro fin que persigue la implementación de un sistema de CI es la caracterización de los procedimientos y técnicas de valoración, en esto también se incluye la descripción de las actividades y el establecimiento de parámetros que permitan una calificación de las acciones (Bladimiro, 2016).

Según Yadira (2012), el CI puede reflejarse en dos direcciones: administrativo y el contable integrado, y a su vez demostrando su relevancia. Los controles internos administrativos: son procedimientos y métodos que se relacionan con las operaciones no financieras de la entidad y con las directivas políticas e informes administrativos. Se refieren sólo indirectamente a los estados financieros.

Si se pretende realizar una definición en cuanto al papel que desempeña dentro de una empresa, se puede afirmar que es un plan diseñado para la organización que incluye procedimientos específicos y el uso de registros para cada proceso administrativo y/u operativo, buscando en todo momento estar alineado a las exigencias que plantean los objetivos institucionales. En este campo y según la línea de investigación, se hace referencia a las actividades que concierne a la contabilidad, por lo que la dirección estará ceñida en el propósito de proteger los activos, asegurar las cuentas y la confiabilidad de los estados financieros.

El mismo autor hace mención de la terminología de los siguientes indicadores:

Objetivos y Planificación. Son la base de todo CI, el cual consiste en la determinación de deberes y funciones con el fin de evaluar el proceso de CI

por medio de la obtención de información, valoración de riesgos y la selección de procedimientos auditores para cada fase el proceso.

Estructura de plan organizacional. Es el esquema o la constitución de fases operativas básicas, cuya relevancia radica en hacer posible un funcionamiento eficiente de todo el sistema.

Funciones específicas. Hace referencia a aquellas funciones de la Oficina de CI dentro de una empresa, las cuales son la valoración del riesgo, acompañamiento y asesoría, evaluación y seguimiento, fomento de la cultura del control y relación con los entes externos.

Control de activos. Representa una acción ejecutada por medio de un sistema administrativo, encargado de revisar y manejar de forma precisa toda información de bienes de una empresa, regularmente se hace a través de la captura de datos y se asiste en el uso de la tecnología informática.

Planes de contingencias. Son un conjunto de medidas establecidas que permiten minimizar eventualidades no esperadas, con el propósito de ser eficiente en el tiempo de reanudación de las operaciones.

Políticas de seguridad. Se entiende como un conjunto de normas aplicadas a la ejecución de una actividad, con la finalidad de salvaguardar información y /o recursos.

Costos. Este término contable es utilizado para expresar un gasto económico realizado para la producción de un bien o que implica la prestación de un servicio.

Gastos. El termino contable Gasto es sinónimo de un desembolso realizado por una entidad para poder cubrir o cumplir con su regular funcionamiento; esto hace referencia siempre al egreso o salida de dinero.

Ventas. Es la actividad final de un proceso comercial o productivo; hace referencia al monto cobrado por una empresa por algún producto o servicio ofrecido.

Políticas de Cobranzas

Cuando se trata de políticas de cobranza, debe entenderse como todos aquellos lineamientos que rigen el cobro de un crédito otorgado por la empresa a un eventual cliente, que previamente fue evaluado o calificado en un proceso anterior. Estas políticas comprenden desde la nulidad de la toma de medidas hasta el uso de aquellas relativamente diplomáticas, como las cartas de requerimiento de pago, informe de acciones legales, entre otros (Morales y Morales, 2014).

Bañuelos (2014) en su libro *Política de Crédito y Cobranza, Guía Práctica* sostiene lo siguiente:

“La política de crédito y cobranza es un campo de acción desarrollado para situaciones recurrentes con la finalidad de reducir el riesgo que se origina por la extensión del crédito a los clientes teniendo en cuenta que CPC se constituyen en un activo circulante de la empresa y la venta se cierra en la cobranza” (p.6)

Informe de recaudación. Es la presentación documentaria de todos aquellos ingresos contables que maneja la empresa dentro de un periodo establecido.

Campañas de pago. Es una estrategia de cobranza en el que la empresa a través de su departamento de cobranzas, ofrece a sus clientes deudores, alternativas y beneficios por el pronto pago parcial o total de su deuda.

Fraccionamiento de pago. Es un recurso de cancelación de deuda, posterior a la fecha de vencimiento; el objetivo de este recurso es facilitar y asegurar el cumplimiento del compromiso de pago por parte de la empresa.

Seguimiento de cobro. Es una acción reguladora y supervisora del cumplimiento de pago de una deuda, efectuada por parte de una empresa a un cliente prestatario de la misma.

Informes de crédito. Es un documento en el que se expone la información crediticia o historial de pago de una persona natural o jurídica. Estos pueden

ser internos o externos; el primero es uso de una base de datos propia de la cartera de clientes de la empresa y la segunda es efectuada por los buros de crédito bancario.

Días de cobranza. Es el tiempo señalado en el que la empresa aplica la acción de cobro parcial o total de los créditos otorgados a sus clientes; estos días se encuentran señalados en un contrato.

Índice de efectividad. Es un valor que se encarga de medir el impacto de las medidas aplicadas para el logro eficiente de las cobranzas; es decir que se valora el grado del cumplimiento de metas de cobranza establecidas.

Fecha de vencimiento. Es el tiempo definido para el pago de una deuda y que se encuentra establecido dentro de un contrato establecido.

Compromiso de pago. Es una promesa de cancelación de un crédito, señalado en un documento con especificaciones de monto y tiempo de devolución por parte del prestatario.

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

El uso de la metodología de investigación se enmarca en el tipo básico con un diseño descriptivo-correlacional, esto porque se pretende buscar evidencia de la relación entre las variables de estudio en este caso las denominadas “control interno” y “políticas de cobranza”.

El proceso empleó el método deductivo, debido a que los resultados permitieron elaborar argumentos y conclusiones sobre el temático objeto de estudio.

3.1.2 Diseño de Investigación

Al no hacer uso de una manipulación de las características sometidas a análisis, entiéndase como variable, la investigación se categoriza con un diseño no experimental; al respecto, Carrasco (2007) señala que en este tipo de estudio solo se estudian los hechos tal y como se presentan, es decir en estado natural.

En cuanto al ejercicio en el tiempo, el estudio se clasifica con un corte transversal, es decir que los datos obtenidos por medición o extracción, se realizan en un solo momento determinado.

3.2 Operacionalización de Variables

3.2.1 Variable 1: Control Interno

Es un proceso aplicado a la gestión dentro de una entidad y que comprende un plan organizativo, procedimientos y métodos, que de forma articulada permiten a la dirección de una empresa, custodiar, auditar y proteger todos los activos y el patrimonio con los que cuenta la empresa, con el fin de alcanzar el mejor rendimiento de rentabilidad. Según Vladimiro (2016), entre las dimensiones se encuentran:

Dimensión 1: Plan de organización. Alcaraz (2011) señala que este particular, se encuentra conformados por aquellos activos de propiedad de

la empresa, con clara alusión a lo concerniente de su actividad. Según el art. 35 del DR 2649/93, estos activos lo representan bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad de la empresa, de los cuales se avizoran rendimiento, para ello se vale de indicadores como el Control de activos, Planes de contingencias y Políticas de seguridad.

Dimensión 2: Protección de sus activos. Según Montiel (2014), los activos simbolizan las propiedades de la compañía, vinculadas al desarrollo de su acción mercantil. Según el art. 35 del DR 2649/93 “los activos son bienes y derechos tangibles e intangibles de propiedad del ente económico, de cuya utilización se esperan beneficios presentes o futuros, con indicadores como el Control de activos, Planes de contingencias y Políticas de seguridad.

Dimensión 3: Rentabilidad. Según Lizcano (2004), es un indicador que ubica sobre la capacidad de una empresa de producir beneficios o utilidades, pudiendo estos beneficios ser de orden económico o financiero; todo lo anterior como producto de inversiones de un capital, tiene como indicadores a los costos, gastos y ventas.

3.2.2 Variable 2: Políticas de Cobranza

Morales (2014) define a las políticas de cobranza como el conjunto de lineamientos establecidos sobre el accionar del cobro; su severidad o pasividad de acción son fijadas por la administración, y van desde acciones económica hasta las legales, tiene como dimensiones:

Dimensión 4: Recuperación de pagos de clientes. Vienen a ser todas aquellas acciones que encaminan al proceso de recuperación de deudas y que incluyen además una penalidad monetaria sumativa. Según Arturo Morales C. y José Antonio Morales C. (2014 (P.166.), presenta los siguientes indicadores de Informe de recaudación, Campañas de pago y Fraccionamiento de pago

Dimensión 5: Gestión de cobranza. Es el proceso por el cual una empresa encamina la recobración de manera oportuna dentro de un tiempo no mayor; el manejo de esto, se rige según políticas y se cuida en todo momento la relación con el cliente, el mismo que es visto como actor potencial para

futuras negociaciones. Según Arturo Morales C. y José Antonio Morales C. (2014 (P.146.); tiene los siguientes indicadores de seguimiento de cobro, Informes de pagos y Días de cobranza.

Dimensión 6 Plazo de cobro. Es un criterio definido dentro del proceso de cobranza; esta definición delimita las prórrogas, porcentaje de mora, Para decidir en qué momento se inicia un proceso de cobranza con un cliente es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro (Morales, 2014); los siguientes indicadores de Índice de efectividad de pago, Fecha de vencimiento y Compromiso de pago.

3.3. Población, muestra

3.3.1 Población

La población teóricamente es un grupo de individuos o datos con características similares; según a eso se puede señalar que en este caso, estuvo conformada por 100 trabajadores pertenecientes a 25 empresas del rubro de reflectividad y señalización del distrito de San Borja; esto fue extraído por medio de información otorgada por la Municipalidad en mención, efectuado por medio de la revisión del Sistema Integral de Gestión Tributaria Administrativa – SGTA; por tal motivo se puede asegurar que se trata de una población finita.

3.3.2 Muestra

Una de las características que debe mostrar una muestra es la de ser adecuada y representativa; sin embargo, las condiciones de accesibilidad permitieron considerar una muestra censal en el que se consideró como integrantes a los colaboradores administrativos como son el gerente de ventas, Contador, Supervisor de créditos y cobranzas y jefe de cobranzas, de las empresas señaladas anteriormente. El criterio de inclusión fue por la cercanía de las observaciones, la competencia del tema y la capacidad de análisis sobre el tema.

3.3.3 Muestreo

Debido al estado de emergencia sanitario, se estableció una reducción de los participantes debido a la restricción del acceso, por lo que el muestreo efectuado es de tipo no probabilístico por conveniencia.

Tabla 1

Cuadro de Estratificación de la muestra

N°	Empresas de reflectividad y señalización en general	N° Personal
1	El Mundo de las Señales del Perú S.A.C.	4
2	Azahi Service S.R.L	4
3	Señalización y Servicios Generales - Syseg S.R.L	4
4	Professional Team Service S.R.L	4
5	Señalización e imagen corporativa S.A.C	4
6	Señalización Girod Perú S.A.C	4
7	C & M Señalizaciones S.A.C	4
8	Señalización Vial S.A.C	4
9	Eduardo Ríos y Asociados S.A.C	4
10	Grupo macron Señalizaciones Viales S.A.C	4
11	Corporación peruana de Señalización Vial S.A.C	4
TOTAL		44

Fuente: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La encuesta fue la técnica utilizada para la obtención de la información, de y se realizó buscando la percepción de los trabajadores mencionados líneas arriba; esta técnica es muy utilizada para captar apreciaciones subjetivas de la realidad.

3.4.2 Instrumento

En cuanto al instrumento utilizado, este fue el cuestionario, el cual permitió la recolección de datos convincentes con respecto a las variables de estudio y así poder resolver el problema de investigación. En este sentido, estuvo compuesto por 18 ítems formulados con claridad en forma de oraciones afirmativas, donde los participantes respondieron en base a una escala de

Likert en relación a las variables de estudio (Control Interno y Políticas de Cobranzas).

Al respecto Hernández Sampieri *et al.* (2014), menciona que la escala de Likert consiste en “un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones de los cuales se pide la reacción de los participantes eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (p. 238).

Se puede afirmar que mediante la escala de Likert se pudo tener conocimiento acerca de las opiniones y actitudes de los interrogados, además de determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo para analizar y dar un comentario sobre cada una.

Validez. Según Hernández *et al.* (2014), la validez es un requisito imprescindible de todo cuestionario, ya que a través de este se puede saber si realmente se está midiendo pertinente, objetiva y consistentemente la variable de estudio.

Para ello, se procedió a buscar el juicio de expertos en el tema, los mismos que para este caso fueron profesionales contables con experiencia en el área de finanzas, estos fueron el número mínimo requerido (3) para una validación.

Tabla 2

Validación de expertos

Expertos	Opinión de Aplicabilidad
Dr Pedro Costilla Castillo	Aplicable
Mg Donato Díaz Díaz	Aplicable
Mg Rosario Grijalva Salazar	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento

Ítems	J1	J2	J3	S	IA	V
1	Si	Si	Si	3	1	100%
2	Si	Si	Si	3	1	100%
3	Si	Si	Si	3	1	100%
4	Si	Si	Si	3	1	100%
5	Si	Si	Si	3	1	100%
6	Si	Si	Si	3	1	100%
7	Si	Si	Si	3	1	100%

8	Si	Si	Si	3	1	100%
9	Si	Si	Si	3	1	100%
10	Si	Si	Si	3	1	100%
11	Si	Si	Si	3	1	100%
12	Si	Si	Si	3	1	100%
13	Si	Si	Si	3	1	100%
14	Si	Si	Si	3	1	100%
15	Si	Si	Si	3	1	100%
16	Si	Si	Si	3	1	100%
17	Si	Si	Si	3	1	100%
18	Si	Si	Si	3	1	100%
Promedio						100%

Nota: J1, J2, J3 jueces. IA índice de aceptabilidad. V validez

Fuente: *Elaboración propia*

Confiabilidad. Según Hernández et al. (2014), este otro requisito muestra el grado de eficiencia de la medición de la variable, es decir muestra cuan confiable es el instrumento en cuanto a su propósito. El indicador más utilizado es el coeficiente del Alfa de Crombach, que a continuación se presenta en fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α Coeficiente de confiabilidad

S_i^2 Es la varianza del ítem i,

S_T^2 Es la varianza de la suma de todos los ítems

k: Es el número de preguntas o ítems.

Este coeficiente presenta una escala de valores interpretativos, los mismo que son presentados por Hernández *et al.* (2014), en la tabla 4.

Tabla 4

Escala del Coeficiente de Alfa de Crombach

Índice	Interpretación
0.9	Total o perfecta

0.8	Elevada
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy Baja
<0.5	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Procedimiento

El trabajo de investigación partió de la observación problemática y de la búsqueda del sustento teórico de las variables; posterior a ello se elaboró un instrumento de medición de las variables, el mismo que fue confirmado en validez y confiabilidad; mediante la encuesta aplicada al gerente general, contador, supervisor y jefe de personal de las entidades evaluadas, se pudo obtener información relevante, esta información fue procesada en una data estadística en el que se analizó la correlación de las variables.

Los resultados fueron analizados y discutidos, para que a través de esto se plasmen conclusiones, las mismas que pretenden fundamentar la respuesta al problema formulado al inicio de la presente investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Después de haber recolectado diferentes datos gracias a la técnica de la encuesta del instrumento previamente verificado los criterios de confiabilidad y validez, se procedió a realizar el análisis estadístico mediante el uso de estadística, analizando primeramente el supuesto de normalidad de los datos de las variables para elegir la prueba de correlación adecuada; el nivel de significancia de las pruebas fue de 0.05; el programa utilizado fue el SPSS.

3.7 Aspectos Éticos

La investigación fue realizada bajo un marco ético, respetuoso de los principios de confidencialidad de la información, sin conflicto de intereses y la honestidad en los resultados expuestos, conforme a los lineamientos que establece el código del investigador.

Así mismo, el desarrollo del estudio esta pauteado por la normatividad de investigación propia de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, haciendo uso de las normas de redacción del estilo APA 7^a edición; respetando los derechos de autor de las referencias consultadas.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis del Instrumento

4.1.1 Validez del Instrumento

El instrumento fue comprobado en el requisito de validez de contenido por medio de jueces expertos; en base a los criterios de Pertinencia, claridad y Relevancia. Las calificaciones de los expertos fueron tratadas por medio del V de Aiken (Véase tabla 5).

Tabla 5

V de Aiken

Criterio	V de Aiken
Pertinencia	100%
Relevancia	100%
Claridad	100%
Total	100%

4.1.2 Confiabilidad del Instrumento

El instrumento fue sometido a la comprobación de su confiabilidad por medio del alfa de Crombach, por lo que según se muestra en la tabla 5, teóricamente es confiable en un 87.7% para la variable CI y 87% para la variable Políticas de cobranza.

Tabla 6

Alfa de Crombach

Alfa de Crombach	N° Items
CI: 0.877	09
Políticas de cobranza: 0.87	09

4.2 Análisis del Control Interno

4.2.1 Análisis del Ítem 1

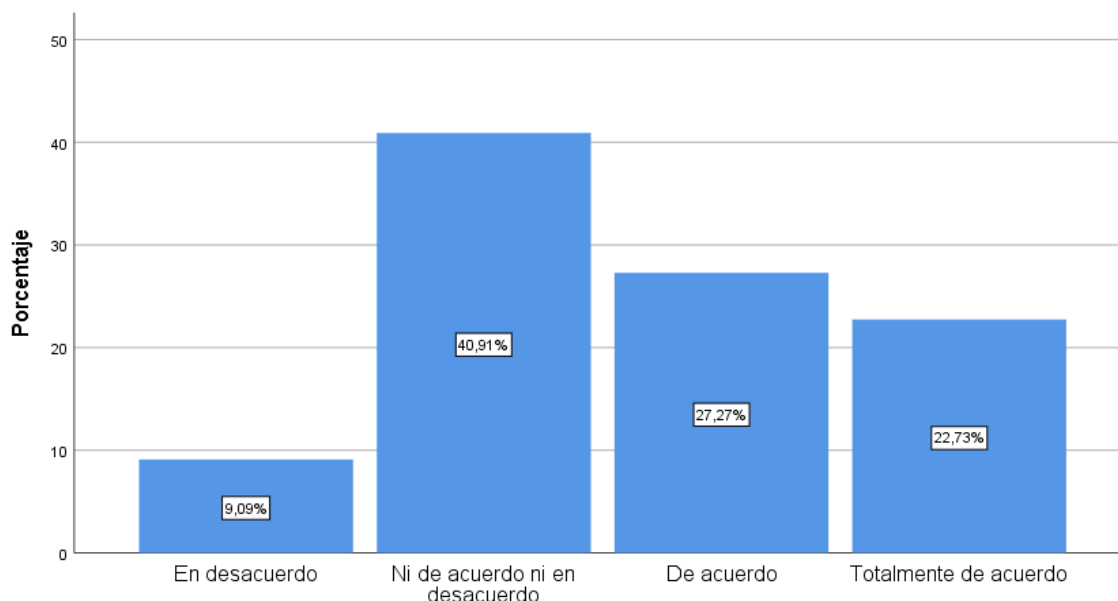


Gráfico 1. Descripción porcentual del Ítem 1

Tabla 7

Indicador Objetivos y Planificación

ITEM 1					
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	9,1	9,1	9,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	40,9	40,9	50,0
	De acuerdo	12	27,3	27,3	77,3
	Totalmente de acuerdo	10	22,7	22,7	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 7 y gráfico 1, se observa que el 50% de los encuestados se encuentran De acuerdo de forma positiva en que los objetivos y planificación permiten una elaboración de plan para alcanzar el éxito debidamente, respetando los procedimientos de control interno; por otro lado, un 40.9% considera no estar en acuerdo ni en desacuerdo con las acciones.

4.2.2 Análisis del Ítem 2

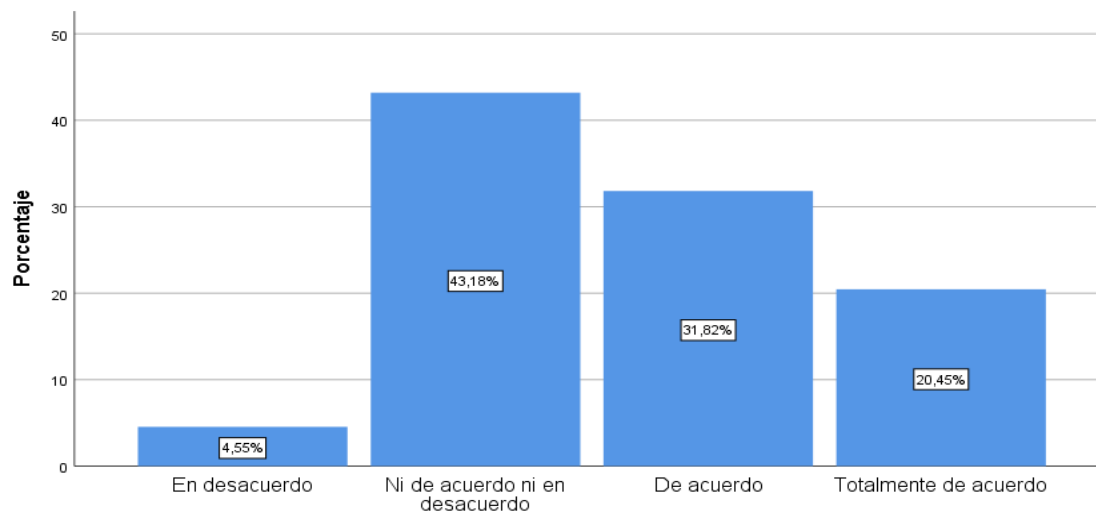


Gráfico 2. Descripción porcentual del Ítem 2

Tabla 8

Indicador Estructura de plan organizacional

		ITEM 2			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	43,2	43,2	47,7
	De acuerdo	14	31,8	31,8	79,5
	Totalmente de acuerdo	9	20,5	20,5	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 8 y gráfico 2 se observa que la mayoría de los encuestados (52.3%) se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo, con la percepción de la estructura de plan organizacional indica procedimientos para su funcionalidad y ser revisados por control interno.

4.2.3 Análisis del Ítem 3

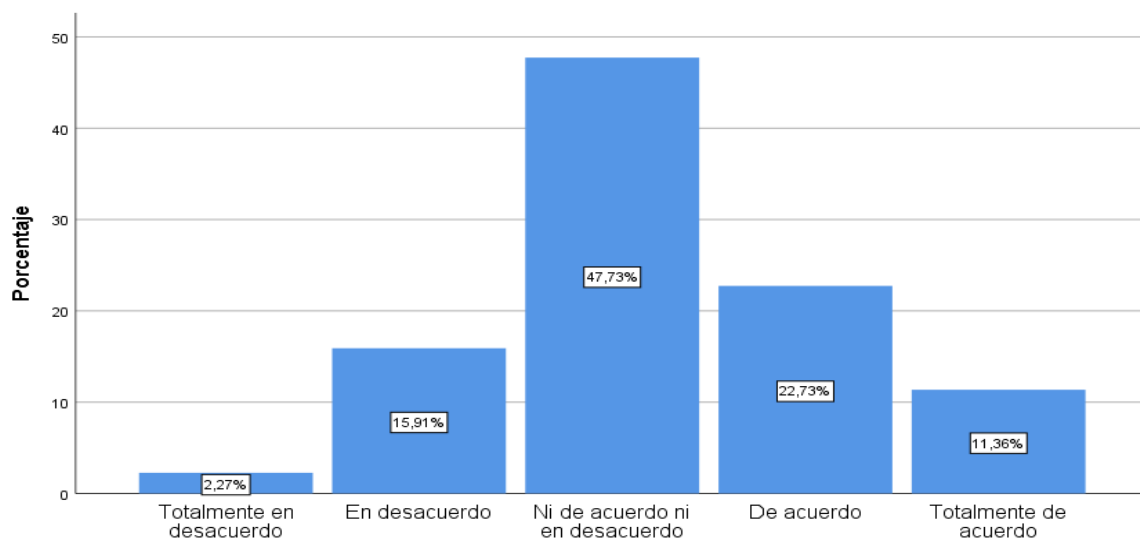


Gráfico 3. Descripción porcentual del Ítem 3

Tabla 9

Indicador Funciones específicas

		ITEM 3			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	En desacuerdo	7	15,9	15,9	18,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	47,7	47,7	65,9
	De acuerdo	10	22,7	22,7	88,6
	Totalmente de acuerdo	5	11,4	11,4	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 9 y gráfica 3, se observa que un 34.1% se encuentra de acuerdo en algún nivel con la afirmación de que las funciones específicas permiten saber las funciones exclusivas para el cual fue contratado según el plan de reorganización; un considerable 47.7% de los encuestados no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

4.2.4 Análisis del Ítem 4

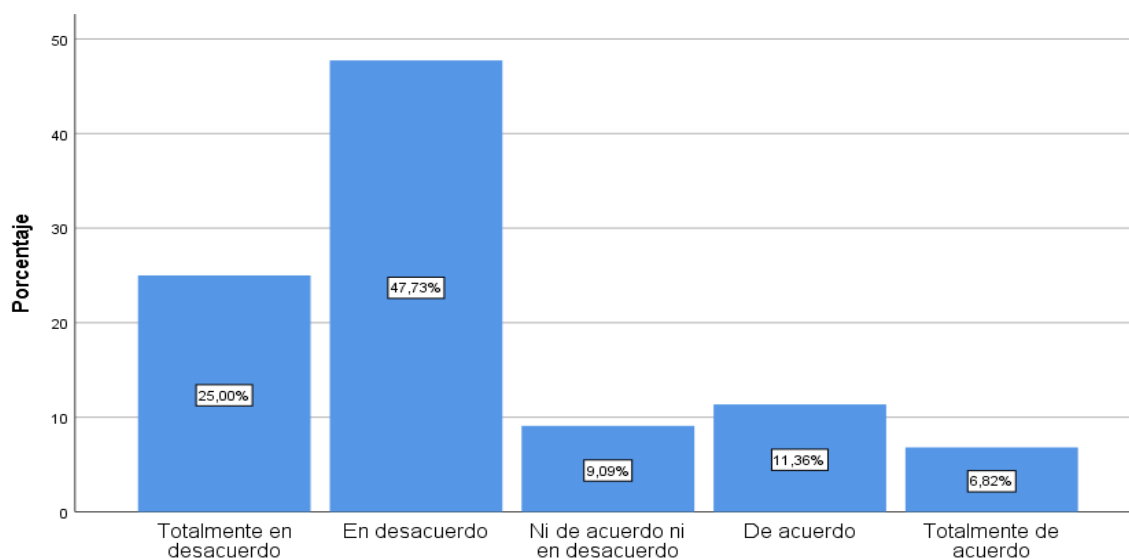


Gráfico 4. Descripción porcentual del Ítem 4

Tabla 10

Indicador Control de activos

		ITEM 4			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	11	25,0	25,0	25,0
	En desacuerdo	21	47,7	47,7	72,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	9,1	9,1	81,8
	De acuerdo	5	11,4	11,4	93,2
	Totalmente de acuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 11 y la gráfica 4 se observa que la mayoría de los encuestados, es decir 62.7% no se encuentra de acuerdo en algún nivel con que el control de activos, permiten administrar y controlar la información de los bienes para su revisión de control interno.

4.2.5 Análisis del Ítem 5

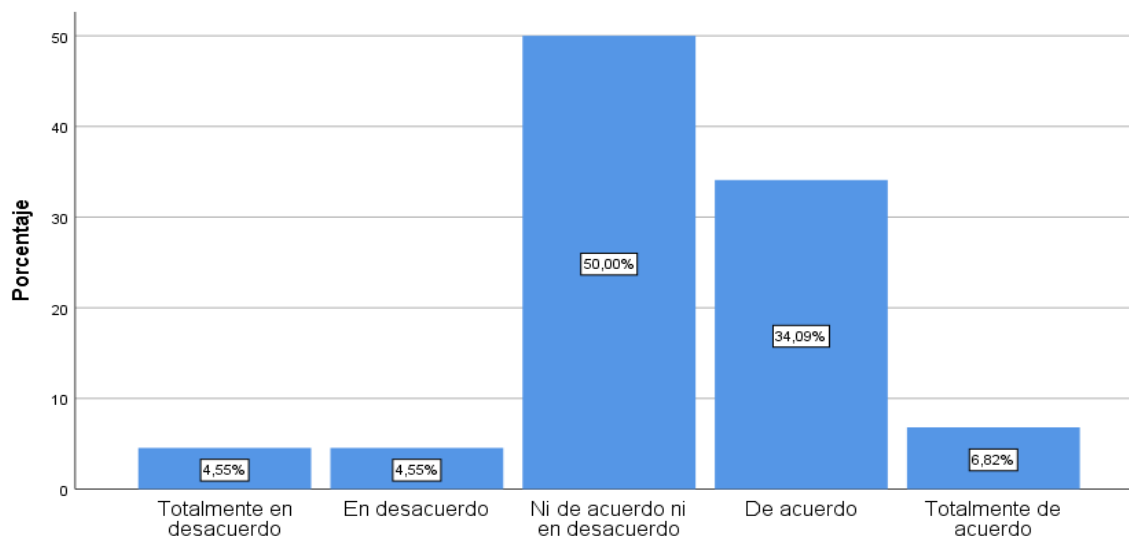


Gráfico 5. Descripción porcentual del Ítem 5

Tabla 11

Indicador Planes de contingencias

		ITEM 5			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	2	4,5	4,5	9,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	22	50,0	50,0	59,1
	De acuerdo	15	34,1	34,1	93,2
	Totalmente de acuerdo	3	6,8	6,8	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 11 y gráfica 5 se observa que un 50% de los encuestados no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación de que los planes de contingencias permiten tener procedimientos, objetivos y organización en caso de un desastre o emergencia permitiendo la protección de activos; por otro lado un considerable 41.9% se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo con la afirmación.

4.2.6 Análisis del Ítem 6

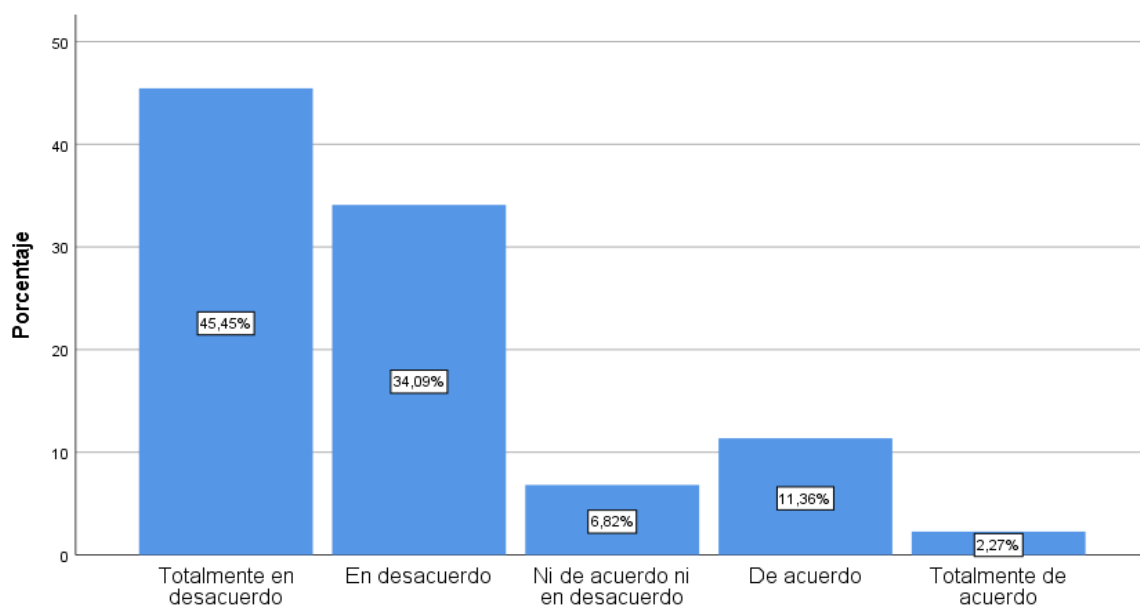


Gráfico 6. Descripción porcentual del Ítem 6

Tabla 12

Indicador Políticas de seguridad

		ITEM 6			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	20	45,5	45,5	45,5
	En desacuerdo	15	34,1	34,1	79,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,8	6,8	86,4
	De acuerdo	5	11,4	11,4	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 12 y gráfica 6 se observa que la mayoría de los encuestados (79.6%) se encuentra en desacuerdo en algún nivel n en que las políticas de seguridad establecen un conjunto de reglas, normas y protocolos para la protección de activos.

4.2.7 Análisis del Ítem 7

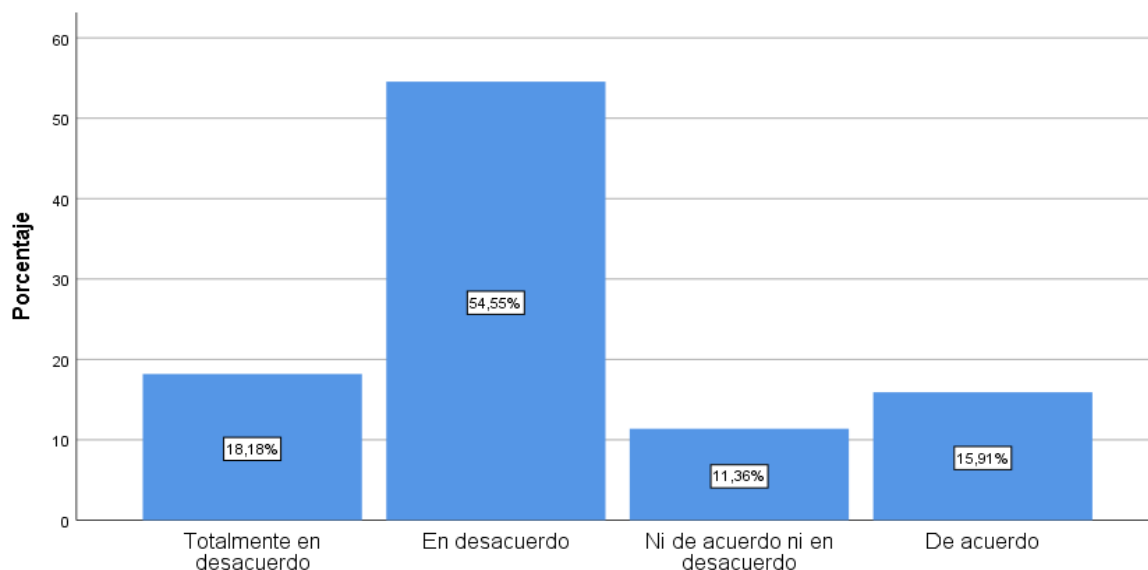


Gráfico 7. Descripción porcentual del Ítem 7

Tabla 13

Indicador Costos

		ITEM 7			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	8	18,2	18,2	18,2
	De acuerdo	24	54,5	54,5	72,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	5	11,4	11,4	84,1
	En desacuerdo	7	15,9	15,9	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 13 y gráfica 7, se observa que el 15.9% de los encuestados se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo en que los costos permiten tener el control del flujo de dinero y así ser examinados por control interno; por otro lado la mayoría (54.5%) no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

4.2.8 Análisis del Ítem 8

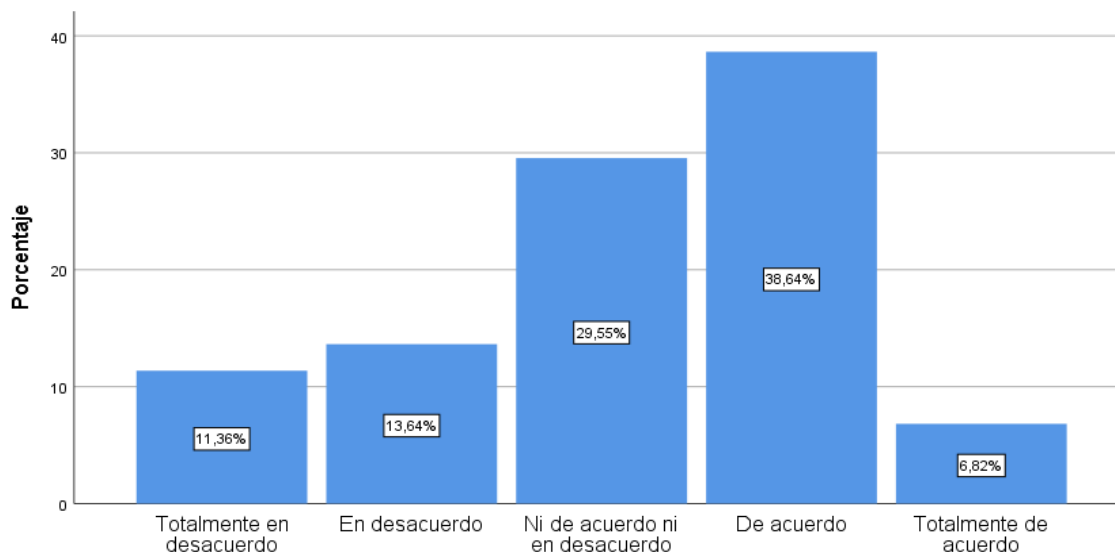


Gráfico 8. Descripción porcentual del Ítem 8

Tabla 14

Indicador Gastos

		ITEM 8			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	5	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	6	13,6	13,6	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29,5	29,5	54,5
	De acuerdo	17	38,6	38,6	93,2
	Totalmente de acuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 14 y gráfico 8 se observa que un 45.4 % de los encuestados se encuentra de acuerdo en algún nivel con la afirmación de que los gastos permiten saber la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación para luego ser evaluada por el control interno.

4.2.9 Análisis del Ítem 9

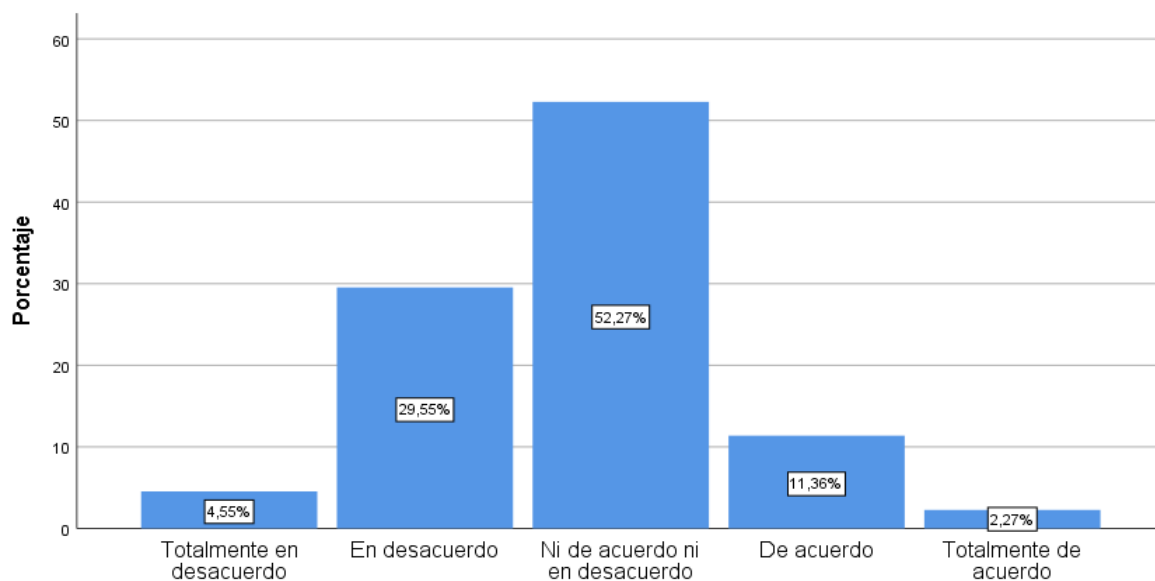


Gráfico 9. Descripción porcentual del Ítem 9

Tabla 15

Indicador Ventas

		ITEM9			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	13	29,5	29,5	34,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	52,3	52,3	86,4
	De acuerdo	5	11,4	11,4	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 15 y gráfico 9, se observa que la mayoría de los encuestados (52.3%) no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo en que las ventas permiten conocer la acción de vender un bien o servicio a cambio de dinero, la cual se espera que sea rentable; por otro lado, sólo un 13.7% se encuentra de acuerdo positivamente con la afirmación.

4.3 Análisis de las Políticas de cobranza

4.3.1 Análisis del Ítem 10

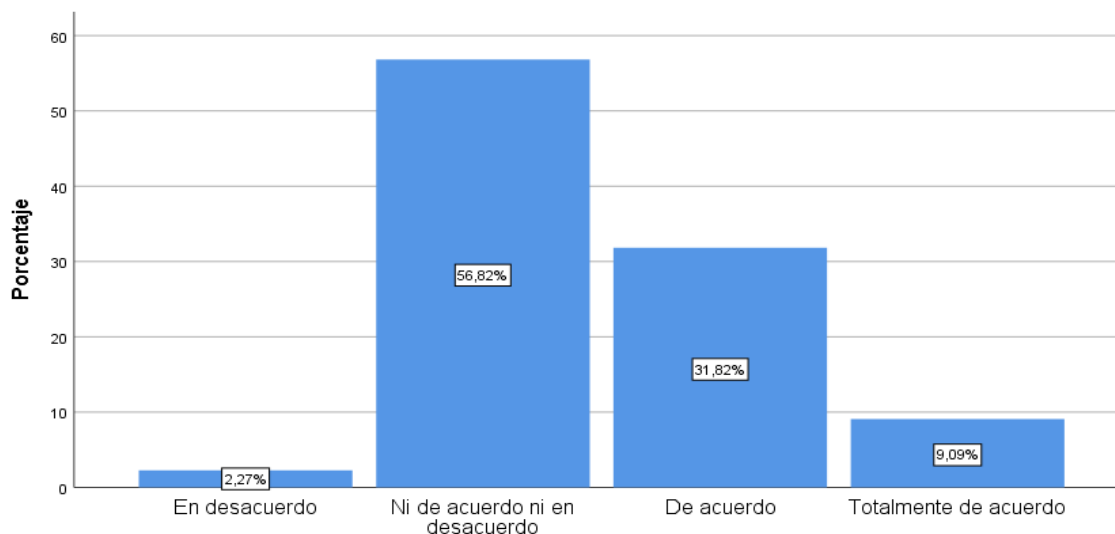


Gráfico 10. Descripción porcentual del Ítem 10

Tabla 16

Indicador Informe de recaudación

		ITEM10			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	56,8	56,8	59,1
	De acuerdo	14	31,8	31,8	90,9
	Totalmente de acuerdo	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 16 y gráfico 10 se observa que la mayoría de los encuestados (56.8%) no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con que el informe de recaudación permite conocer la cantidad de dinero que se consigue recuperar de los pagos de los clientes; sin embargo un considerable 40.9% se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo con la afirmación.

4.3.2 Análisis del Ítem 11

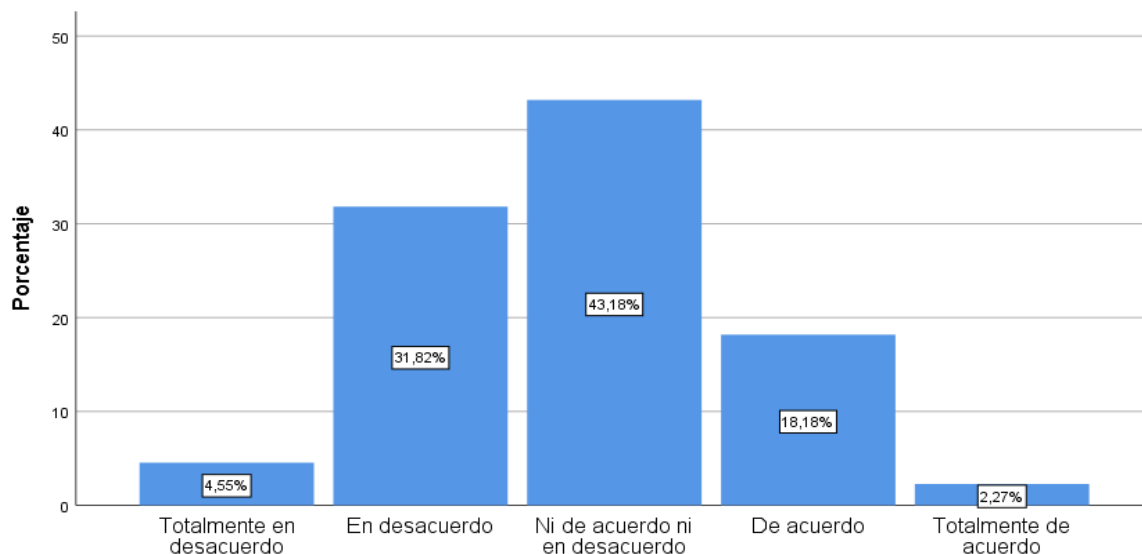


Gráfico 11. Descripción porcentual del Ítem 11

Tabla 17

Indicador Campañas de pago

ITEM 11					
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	14	31,8	31,8	36,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	43,2	43,2	79,5
	De acuerdo	8	18,2	18,2	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 17 y gráfico 11 se observa que sólo el 20.5% de los encuestados se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo en que las campañas de pago nos permiten conseguir el mayor impacto en el menor tiempo posible y con una inversión mínima para obtener la mayor cantidad de recuperaciones de pago de clientes.

4.3.3 Análisis del Ítem 12

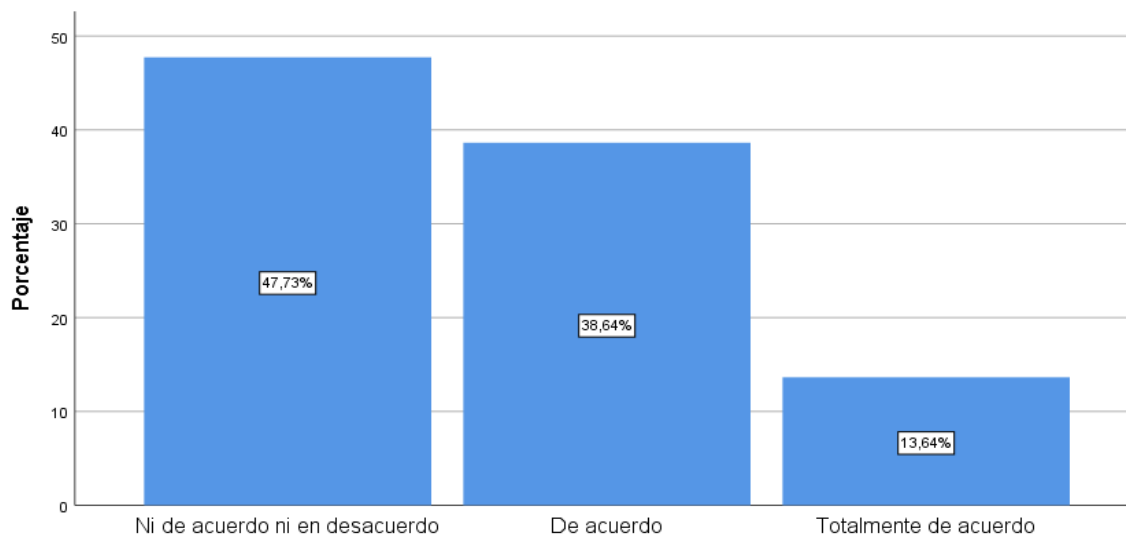


Gráfico 12. Descripción porcentual del Ítem 12

Tabla 18

Indicador Fraccionamiento de pago

ITEM12					
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	47,7	47,7	47,7
	De acuerdo	17	38,6	38,6	86,4
	Totalmente de acuerdo	6	13,6	13,6	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 18 y gráfico 12, se observa que la mayoría de los encuestados (52.2%) de los encuestados se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo de que el fraccionamiento de pago se trata de pagar la deuda en un momento posterior al de su vencimiento y así obtener una mayor recuperación de pagos de los clientes.

4.3.4 Análisis del Ítem 13

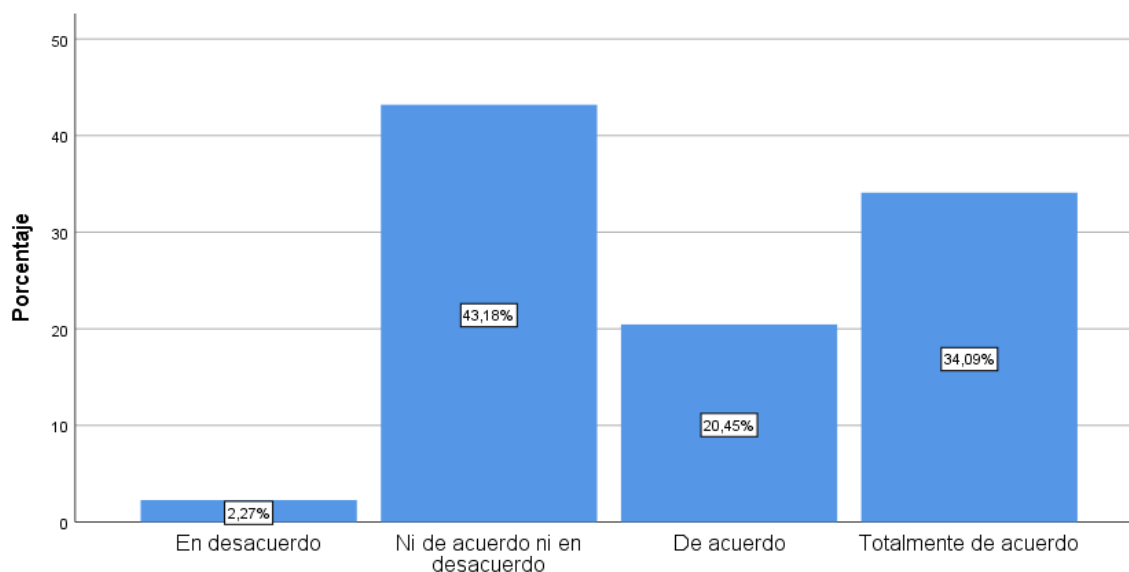


Gráfico 13. Descripción porcentual del Ítem 13

Tabla 19

Indicador Seguimiento de cobro

		ITEM 13			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	43,2	43,2	45,5
	De acuerdo	9	20,5	20,5	65,9
	Totalmente de acuerdo	15	34,1	34,1	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 19 y gráfico 13, se observa que la mayoría de los encuestados (54.6%) se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo en que el seguimiento de cobro permite realizar el proceso de cobranza de clientes en situación de anulados e incobrables para luego ser evaluada por el área de cobranzas.

4.3.5 Análisis del Ítem 14

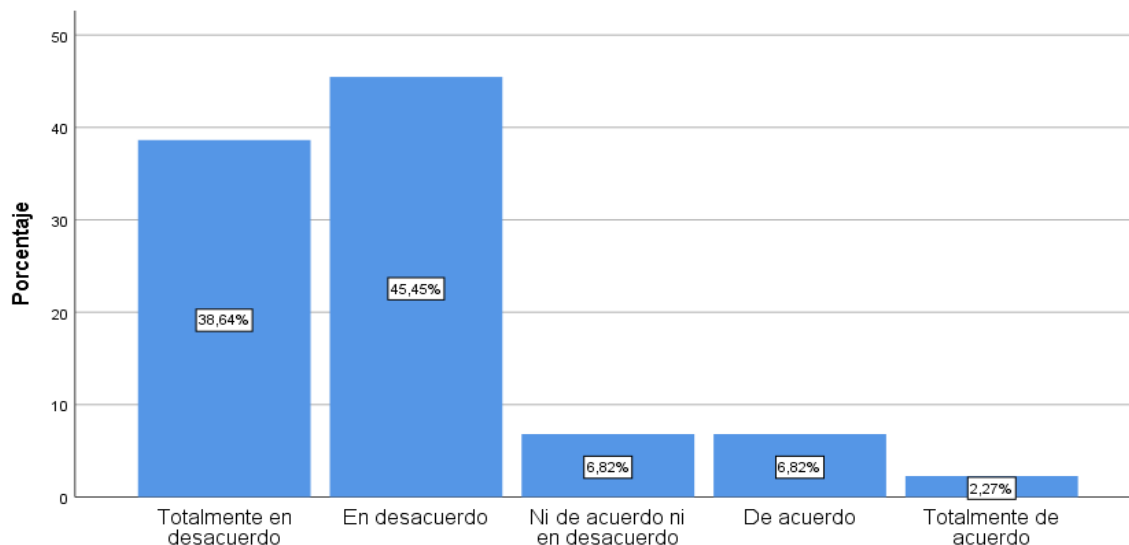


Gráfico 14. Descripción porcentual del Ítem 14

Tabla 20

Indicador Informes de crédito

		ITEM14			
Calificación		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	38,6	38,6	38,6
	En desacuerdo	20	45,5	45,5	84,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	6,8	6,8	90,9
	De acuerdo	3	6,8	6,8	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
Total		44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 20 y gráfico 14 se observa que sólo un 9.1% de los encuestados se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo en que los informes de crédito permiten tener información acerca de la actividad crediticia y de la situación actual de nuestros clientes para luego ser revisadas por el área de cobranzas.

4.3.6 Análisis del Ítem 15

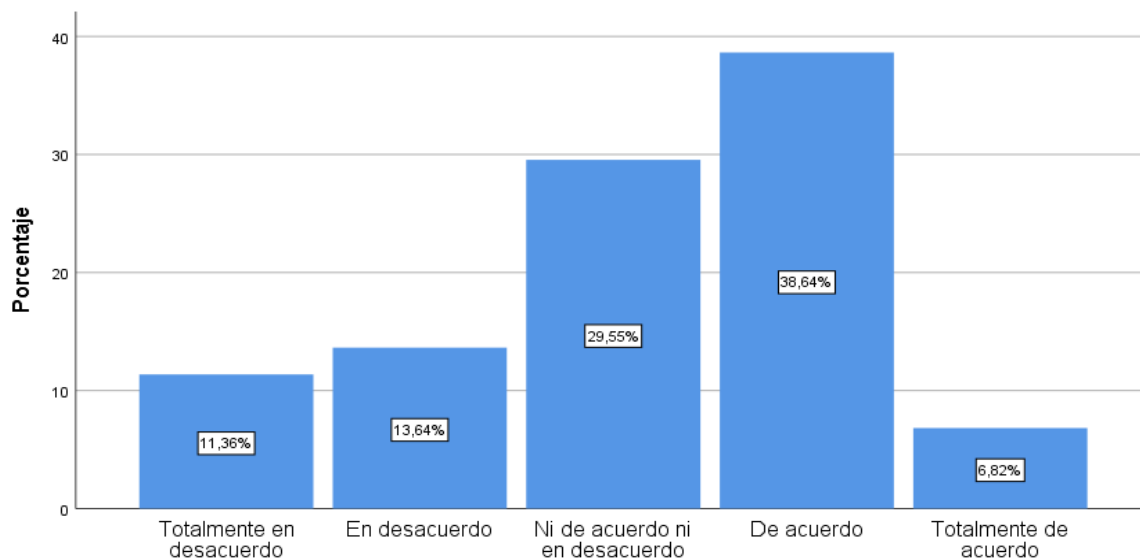


Gráfico 15. Descripción porcentual del Ítem 15

Tabla 21

Indicador Días de cobranza

		ITEM 15			
Calificaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	5	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	6	13,6	13,6	25,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	29,5	29,5	54,5
	De acuerdo	17	38,6	38,6	93,2
	Totalmente de acuerdo	3	6,8	6,8	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 21 y gráfico 15 se observa que un 45.4% de los encuestados se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo en que los días de cobranza determinan el número de días que nos tardan en pagar nuestros clientes y luego son evaluadas por el área de Cobranzas.

4.3.7 Análisis del Ítem 16

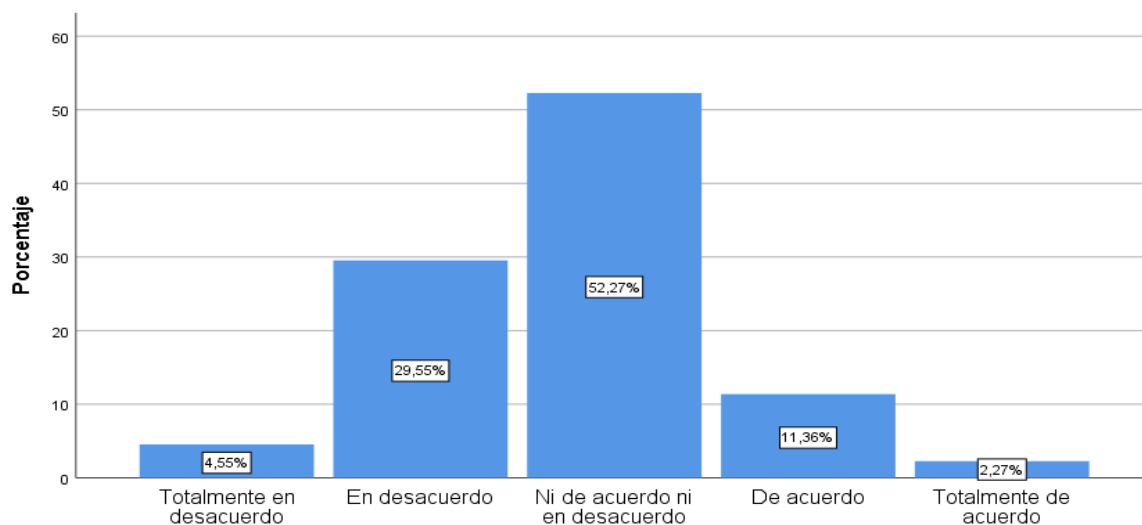


Gráfico 16. Descripción porcentual del Ítem 16

Tabla 22

Indicador Índice de efectividad

		ITEM16			
Calificaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	13	29,5	29,5	34,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	52,3	52,3	86,4
	De acuerdo	5	11,4	11,4	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 22 y gráfico 16, se observa que la mayoría de los encuestados (52.3%) no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con que el índice de efectividad permite obtener los resultados conseguidos de acuerdo a metas predeterminadas y plazo de pagos establecidos; por otro lado, un 13.7% está de acuerdo en algún nivel positivo con la afirmación.

4.3.8 Análisis del Ítem 17

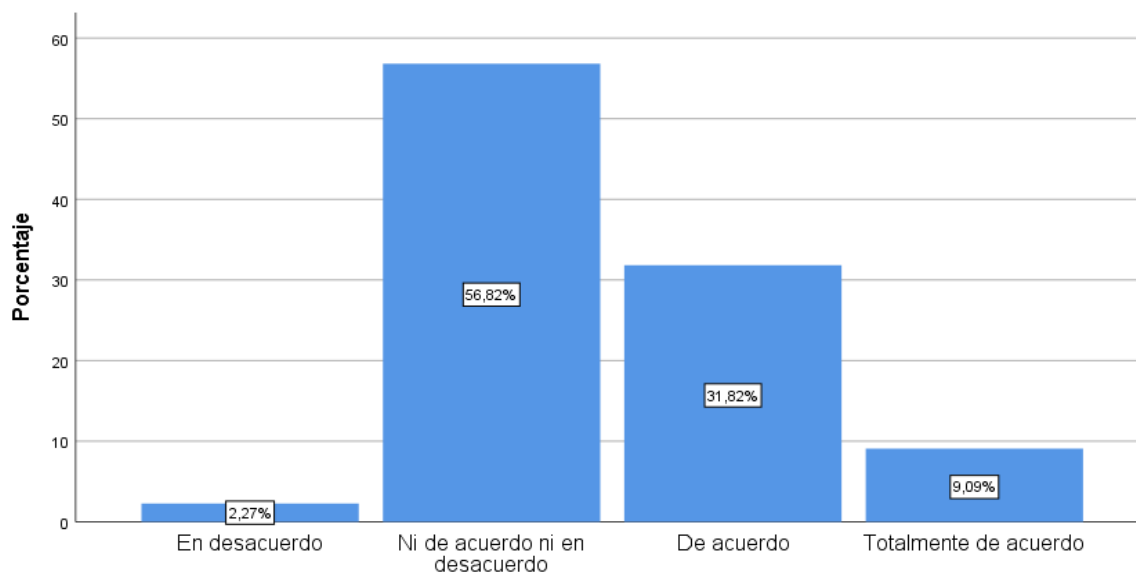


Gráfico 17. Descripción porcentual del Ítem 17

Tabla 23

Fecha de vencimiento

		ITEM17			
Calificaciones		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	56,8	56,8	59,1
	De acuerdo	14	31,8	31,8	90,9
	Totalmente de acuerdo	4	9,1	9,1	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 23 y gráfico 17 se observa que la mayoría de los encuestados (56.8%) no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo con que las fechas de vencimiento nos permiten determinar el cumplimiento de nuestros clientes en un plazo de cobro previsto; un considerable 40.9% se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo con la afirmación.

4.3.9 Análisis del Ítem 18

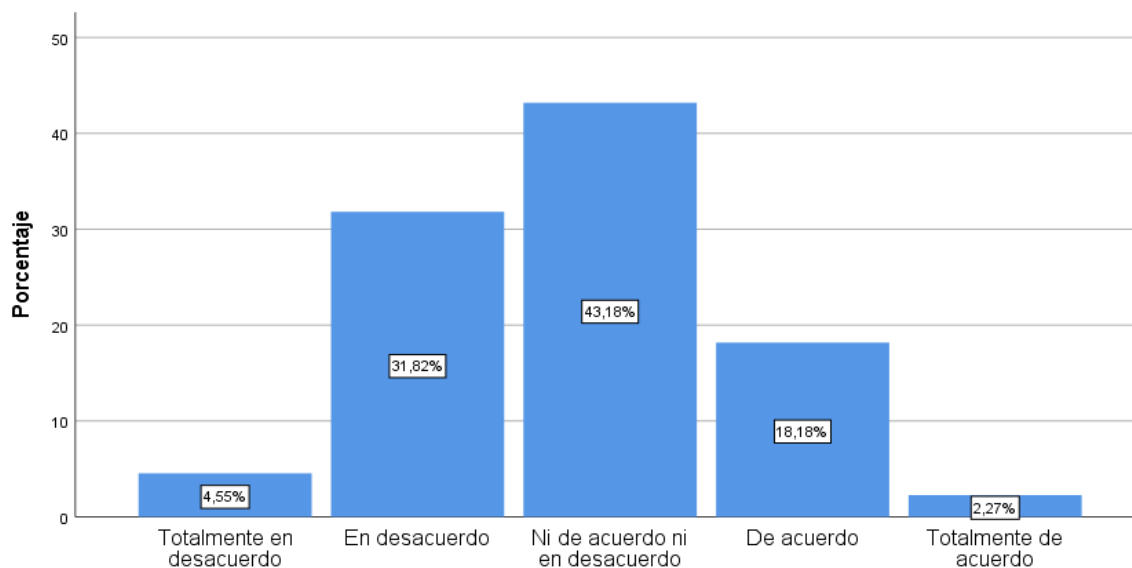


Gráfico 18. Descripción porcentual del Ítem 18

Tabla 24

Indicador Compromiso de pago

		ITEM 18			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de en desacuerdo	2	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	14	31,8	31,8	36,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	43,2	43,2	79,5
	De acuerdo	8	18,2	18,2	97,7
	Totalmente de acuerdo	1	2,3	2,3	100,0
	Total	44	100,0	100,0	

Interpretación. En la tabla 24 y gráfico 18 se observa que 20.5% se encuentra de acuerdo en algún nivel positivo con que el Compromiso de pago determina los plazos de pagos en montos que beneficien a ambas partes y así cumpliendo el compromiso de pago.

4.4 Relación del Control Interno y las Políticas de cobranza

El análisis estadístico partió de la verificación de la normalidad de los datos en las variables investigativas, para ello se consideró el tamaño de muestra ($n=44$), por el cual la prueba de normalidad elegida fue el test de Shapiro Wilk, por su alta sensibilidad para muestras pequeñas.

Tabla 25

Resultados de la prueba de normalidad por variable

Variables	Valor Sig.	Shapiro Wilk gl
Control Interno	0.000	44
Políticas de Cobranza	0.001	44

Las variables Control interno y Políticas de Cobranza presentan un comportamiento anormal de los datos (ver tabla 25), en tal sentido el análisis de correlación correspondiente es la prueba no paramétrica de Spearman, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

Regla de Decisión:

Si el $Sig. \leq 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Si el $Sig. > 0.05$, no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H_0 : No existe relación entre Control interno y Políticas de Cobranza

H_1 : Existe relación entre Control interno y Políticas de Cobranza

Tabla 26

Prueba de Spearman para CPC y el Disponible

Variables	Valor sig.	Coefficiente Rho Spearman
Control Interno	0.000	0.727
Políticas de Cobranza		

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

Interpretación:

La tabla 26 muestra los resultados del análisis de correlación entre el Control Interno y las políticas de Cobranza, en el cual se obtuvo un valor sig. de 0.000, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna (H_1), la cual indica que existe una correlación entre las variables analizadas. Por otro lado, el coeficiente de Spearman ($Rho=0.727$) indicó que el tipo de correlación es positiva fuerte, es decir que cuanto mejor se dé el Control Interno, mejor se ejecutaran las Políticas de cobranza en las entidades.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre Control interno y Políticas de Cobranza en las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de San Borja.

4.4.1 Relación entre el Plan de organización y las Políticas de Cobranza

Tabla 27

Prueba de normalidad por Dimensión 1 y variable 2

Variables	Valor Sig.	Shapiro Wilk gl
Plan de organización	0.012	44
Políticas de Cobranza	0.001	44

La dimensión 1 de la variable 1 denominada *Plan de Organización y las Políticas de Cobranza* presentan un comportamiento anormal de sus datos (ver tabla 27); en tal sentido, el análisis de correlación correspondiente es la prueba no paramétrica de Spearman, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

Regla de Decisión:

Si el Sig. ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Si el Sig. > 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación entre el Plan de organización y Políticas de Cobranza.

H₁: Existe relación entre el Plan de organización y Políticas de Cobranza.

Tabla 28

Prueba de Spearman para Plan de organización y Políticas de cobranza

Variab	Valor sig.	Coficiente Rho Spearman
Plan de Organización	0.000	0.899**
Políticas de Cobranza		

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

Interpretación:

La tabla 28 muestra los resultados del análisis de correlación entre la dimensión 1: Plan de Organización y la Variable 2: Políticas de Cobranza; se obtuvo un valor sig. = 0.000, lo que llevó a aceptar la hipótesis alterna (H₁), la cual indicó que existe una correlación entre la dimensión y la variable analizada. Por otro lado, el coeficiente de Spearman (Rho=0.899) indicó que el tipo de correlación es positiva sea el Plan de organización, mejor se ejecutará las Políticas de cobranzas en las entidades.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (H₁) Existe relación entre el Plan de organización y Políticas de Cobranza en las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de San Borja.

4.4.2 Relación de Protección de los activos y las Políticas de Cobranza

Tabla 29

Prueba de normalidad de la Dimensión 2 y variable 2

Variab	Valor Sig.	Shapiro Wilk gl
Protección de los activos	0.000	44
Políticas de Cobranza	0.001	44

La dimensión 2: Protección de los activos y la variable 2: Políticas de Cobranzas presentan un comportamiento anormal de sus datos (ver tabla 29), en tal sentido el análisis de correlación correspondiente es la prueba no paramétrica de Spearman, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

Regla de Decisión:

Si el Sig. ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula

Si el Sig. > 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación entre la Protección de los activos y las Políticas de Cobranza.

H₁: Existe relación entre la Protección de los activos y las Políticas de Cobranza.

Tabla 30

Prueba de Spearman para Protección de los activos y Políticas de cobranza

Variables	Valor sig.	Coefficiente Rho Spearman
Protección de los activos	0.000	0.654**
Políticas de Cobranza		

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

Interpretación:

La tabla 30 muestra los resultados del análisis de correlación entre la dimensión 2 de la variable 1: Protección de los activos y la variable 2: Políticas de cobranzas; en el que se obtuvo un valor sig. = 0.000; lo que llevó aceptar la hipótesis alterna (H₁) la cual indica que existe una correlación entre la dimensión y la variable analizadas; del mismo modo, el coeficiente de Spearman (Rho=0.654) señala una relación positiva moderada, es decir que cuanto mejor sea la Protección de los activos, mejor se ejecutaran las Políticas de Cobranzas en las entidades investigadas.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre la Protección de los activos y las Políticas de Cobranza en las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de San Borja.

4.4.3 Relación de Rentabilidad y Políticas de Cobranza

Tabla 31

Prueba de normalidad de la dimensión 3 y Variable 2

Variables	Valor Sig.	Shapiro Wilk gl
Rentabilidad	0.001	44
Políticas de Cobranza	0.001	44

La dimensión 3 de la variable 1: Rentabilidad y la variable 2: Políticas de Cobranza, presentan un comportamiento anormal en sus datos (ver tabla 31); en tal sentido, el análisis de correlación correspondiente es la prueba de Rho de Spearman, para ello se plantea la siguiente hipótesis estadística:

Regla de Decisión:

Si el Sig. \leq 0.05, se rechaza la hipótesis nula

Si el Sig. $>$ 0.05, no se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de Hipótesis:

H₀: No existe relación entre la Rentabilidad y las Políticas de Cobranza.

H₁: Existe relación entre la Rentabilidad y las Políticas de Cobranza.

Tabla 32

Prueba de Spearman para Rentabilidad y Políticas de cobranza

Variables	Valor sig.	Coefficiente Rho Spearman
Rentabilidad↔	0.000	0.721
Políticas de Cobranza		

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

Interpretación:

La tabla 32 muestra los resultados del análisis de correlación entre la dimensión 3 de la variable 1: Rentabilidad y la variable 2: Políticas de Cobranza; se obtuvo un *sig.* = 0.000, que llevó a aceptar la hipótesis alterna (H_1), la cual indica que existe una correlación entre la dimensión y la variable analizadas. Del mismo modo, el coeficiente de Rho de Spearman (0.721) señala que esta Relación es positiva fuerte; es decir que los buenos indicadores de rentabilidad se relacionan directamente proporcional a la ejecución de las políticas de Cobranzas de las entidades.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis Alterna (H_1): Existe relación entre la Rentabilidad y las Políticas de Cobranza en las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de San Borja.

V. DISCUSIÓN

5.1 Discusión de Resultados

Frente a los resultados obtenidos en la investigación, se procede a discutir sobre la temática referente al estudio; para tal efecto, se señala el objetivo general de la investigación el cual fue determinar en qué medida el CI se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja en el año 2020.

Los requerimientos de confiabilidad de los instrumentos se realizaron por medio del Test de Alfa de Crombach, el mismo que arrojó 0.877 para el cuestionario de CI y 0.870 para el cuestionario de Políticas de Cobranza, por lo que se cumplió con el nivel de confiabilidad requerido para la confiabilidad de los datos.

5.1.1 Hipótesis General

Los resultados extraídos de la prueba de correlación, evidencian la existencia de una relación significativa positiva fuerte del 72.7% entre el Control Interno y las Políticas de Cobranza; esta relación demuestra que un adecuado Control Interno dentro de una entidad incluye una mejor ejecución adecuada de todas las actividades concernientes al cobro de deudas.

Entre las múltiples razones que se exponen teóricamente para que un control interno encuentre deficiencias dentro de las actividades concernientes a las cobranzas, se encuentran el otorgamiento de créditos sin el manejo riguroso de filtros de evaluación; otro punto relevante es la ausencia de políticas que rijan las normas internas relacionadas por ejemplo como un manual de funciones, organigramas, procedimientos, etcétera

La importancia de establecer políticas de cobranzas dentro de una empresa es explicado por Dávalos (2017), quien manifiesta que garantizan en mayor medida la recuperación monetaria de los créditos en un tiempo prudencial, sin que se vea afectado el disponible para el cumplimiento de los compromisos empresariales. Dentro del estudio que efectuó, recomienda que estas Políticas deben ser supervisadas por un sistema de CI, ya que según los resultados de su estudio el sistema influye directamente en la adecuada ejecución de la política de cobranza, lo cual beneficia a la empresa a tener liquidez y por ende a su funcionamiento.

5.1.2 Hipótesis específica 1

En el caso de lo significativo de la relación entre el Plan de organización y las Políticas de Cobranza, Núñez (2017) indica que el Control Interno actúa como una garantía de la confiabilidad de las gestiones financieras y ejecución del proceso de operaciones, realizados de forma eficiente en base a un reglamento preestablecido. Jaramillo (2017) agrega también que todo Control Interno debe valorarse por medio de una auditoría y que esto es estrechamente relacionado a la situación financiera de la entidad por lo que el fin de todo sistema es el crecimiento empresarial.

Las implicancias llevan a sugerir que toda empresa debe contar con un sistema de Control Interno con el que se puedan regular el proceso de cobranza; por su parte Morante y Páucar (2020) sostienen de acuerdo a su estudio que el Control Interno influye en la rentabilidad de la empresa, debido precisamente a la implementación y observancia de las políticas, por lo que esto quizás explica la relación entre las variables que se estudian en esta investigación.

Un estudio correlacional similar es el presentado por Casimiro (2018), el cual evidencia por medio de una prueba no paramétrica de correlación, de que el control Interno se encuentra directamente asociado con la Gestión de Cobranza. Así mismo Castro y De La Cruz (2020) demostraron que el control interno incide en la gestión de las CPC y considera que las causas están en básicamente en una deficiencia del control sobre todo en la ausencia de las políticas de cobranza.

5.1.3 Hipótesis específica 2

El p-valor significativo de la relación entre Protección de los activos y las Políticas de cobranza, hace fijarse en la teoría de que cuando se habla de Control Interno se tiene en cuenta que este se rige a lo establecido en el Manual de procesos, el que a su vez según Rivera (2020), es fijado por la gerencia de una empresa, en base a un diseño propio según a lo que se espera y que tienen el fin de asegurar correctamente aquellos activos con los que cuenta, todo esto se traduce en un beneficio operativo y económico de la entidad.

El estudio de Bello *et al.* (2018) demuestra que el Control Interno regula el proceso de cobranza, por medio de la supervisión de las actividades y la delegación

de funciones por parte del personal, haciendo más restrictivo la intervención de personas no autorizadas en la actividad; Itatí (2018) señala que esto sin lugar a duda proporciona la optimización de la gestión, por medio de la reducción de los riesgos, garantizando además un trabajo eficiente y el cuidado patrimonial del empresa; por lo que se puede entender los resultados significativos de relación, obtenidos en la dimensión rentabilidad y Protección de activos.

5.1.4 Hipótesis específica 3

La relación positiva de la rentabilidad y las políticas de cobranza, se explican a través de Culquicondor (2018), quien sugiere, en base a los resultados de su investigación, que el Área de Cobranzas de toda empresa debe contar con un sistema de control interno, porque influye de manera positiva en la optimización del proceso de cobranza y al efectuarse de manera correcta se reduce sustancialmente la morosidad, esto sería un indicador de beneficio financiero concretamente.

Un caso en concreto es el expuesto por Pacherez (2019), la observancia de su problemática investigativa sugiere que la ausencia de control interno tiene un impacto en la gestión de cobranzas y lo que es peor, afecta directamente a la liquidez de la empresa. Las recomendaciones están direccionadas a la implementación de un manual de procedimientos y funciones; algo relevante del estudio es la afirmación de que si se mejora el control se mejora también la gestión de cobranza, mejorando de ese modo los ingresos monetarios.

Frente a lo expuesto, queda demostrado la necesidad de realizar un adecuado Control interno y que incluyan principalmente mejoras, implementaciones y /o evaluaciones de las Políticas de cobranza, debido a la fuerte asociación entre las dos variables; por lo que la gerencia empresarial debe tener en cuenta el establecimiento de políticas adecuadas que rijan todas las actividades operativas.

VI. CONCLUSIONES

La culminación del análisis y discusión de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición para el Control Interno y las Políticas de Cobranza en las empresas de Reflectividad y Señalización en General del Distrito de San Borja, se llegan a establecer las siguientes conclusiones:

1. El Control Interno se relaciona con las políticas de Cobranza de manera (≤ 0.01), positiva y fuerte del 72.7%, lo que evidencia que cuanto mejor se dé el Control Interno, mejor se ejecutaran las Políticas de cobranza en las Empresas de Reflectividad y Señalización en General en el Distrito de San Borja, debido a que el Control Interno esta parametrado por normatividad y políticas que establecen las empresas.
2. La Protección de los activos que se observa dentro del Control Interno se relaciona con las Políticas de Cobranza, de manera (≤ 0.01), directa y en un nivel moderado del 65.4%, lo que quiere decir que cuanto mejor se den las condiciones de Protección de los activos, mejor se ejecutarán las Políticas de Cobranzas en las empresas o viceversa, debido a que la Protección de activos es el fin de toda Política que se establece.
3. La Rentabilidad se relaciona con las Políticas de Cobranza, de manera (≤ 0.01) y directamente proporcional en un nivel fuerte del 72.1%, lo cual indica que los buenos indicadores de rentabilidad se encuentran asociados a una adecuada ejecución de las Políticas de cobranzas en las empresas, precisamente como consecuencia de una buena ejecución en las funciones y /o actividades concernientes.
4. El Plan de Organización del Control Interno se relaciona con las Políticas de Cobranza, de manera (≤ 0.01), directamente proporcional y en un nivel fuerte del 89.9%, lo cual indica que cuanto mejor se desarrolle el Plan de Organización de las entidades, mejor se ejecutará las Políticas de cobranzas, debido a que el establecimiento de una pauta en el proceso de Control Interno, permite un mejor cumplimiento de las Políticas.

VII. RECOMENDACIONES

De lo expuesto en el capítulo anterior, se recomienda a todas las empresas de Reflectividad y Señalización en General en el Distrito de San Borja que:

1. Realizar una evaluación sobre el sistema de Control Interno en cada entidad, debido a su relación demostrativa con la ejecución de las Políticas de cobranza, por medio de la asistencia externa (consultores externos), la misma que garantiza una observación imparcial del proceso mismo; con esto se pueden identificar aquellas actividades que se estén realizando incorrectamente, de esa manera se podrán tomar acciones correctivas oportunas.
2. Controlar el acceso a la información de los activos, a través de la aplicación estratégica del mínimo privilegio al personal; sobre esto sólo podrá ser permitida al personal competente con la actividad en las que se pueden manejar códigos de acceso, actualizaciones del sistema, entre otros.
3. Establecer un calendario para supervisiones improvisadas al personal del área de Cobranzas, con el fin de asegurarse el cumplimiento de las políticas de cobranza establecidas por las empresas.
4. Exigir al personal el cumplimiento del manual de procesos, con ello debe preverse la capacitación adecuada del mismo y las ordenanzas de ejecución de funciones por parte del área de Recursos Humanos; así mismo, debe considerarse evitar la duplicidad de funciones en el personal encargado de las cobranzas para permitir un trabajo más eficiente y especializado

VIII. REFERENCIAS

- Rodríguez, Jenny (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Lima, Perú: http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Loayza, Alma (2019). *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la clínica Visual Center SAC., San Miguel 2018*. Universidad Peruana De Las Américas, Escuela de Contabilidad y Finanzas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/746/ALMA%20KIMBERLY%20%20LOAYZA%20O%20%281%29%20%281%29PDF.pdf?squence=1&isAllowed=y>. Lima, Perú.
- Meneses E, / Cornelio, K (2018). *Evaluación del Control Interno al Proceso de Cobranza de la Empresa TecMedic Generales S.A. en el período 2017*. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Lima, Perú http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/4/Evelyn%20Meneses_Kenin%20Cornelio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf
- Rivera, Kellys (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S*. Universidad de La Salle, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Bogotá, Colombia. https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Dávalos, Marcela (2017). *La Gestión de Créditos y Cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería Corral y Carrera CÍA. LTDA. De la ciudad de Riobamba periodo 2015*. Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas. Riobamba, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4347/1/UNACH-EC-FCP-CPA-2017-0067.pdf>

- Bello, C / Rodríguez, J, Córdoba, Y (2018). *Plan de mejora para el control de Cartera vencida en empresa del sector farmacéutico*. Universidad Católica de Colombia, Facultad de Ciencias Administrativas. Bogotá, Colombia.
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16219/1/PLAN%20DE%20MEJORA%20PARA%20EL%20CONTROL%20DE%20CARTERA%20VENCIDA%20EN%20EMPRESA%20DEL%20SECTOR%20FARMACEUTICO.pdf>
- Itatí, Laura (2018). *Administración de riesgos: Análisis de un proceso de abastecimientos y gestión de insumos críticos*. Universidad Nacional del Sur. Bahía Blanca, Argentina.
<http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/4494/1/TESIS%20DE%20MAGISTER%20%20EN%20ADMINISTRACION%20-%20DAIMA%2C%20Laura.pdf>
- Núñez, Nazaret (2017). *Planificación de Auditoría de una Empresa de Producción*. Universidad de Sevilla, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Sevilla, España.
https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/76501/Planificacion_de_una_auditoria_financiera_de_una_empresa_de_produccion.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Jaramillo, Ledy (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios. Lima, Perú.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morante, C / Páucar, N (2020). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno para una empresa minera dedicada a la extracción de cal*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias Contables. Lima, Perú.

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17410/MORANTE QUIROZ PAUCAR ALVAREZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Culquicondor, Guisela (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export EIRL*. Universidad Nacional de Piura, Facultad de Ciencias Contables y Financieras. Piura, Perú.

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1398/CON-CUL-NEI-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez, E (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellman Worldwide Logistics S.A.C., 2017*. Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales. Lima, Perú.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-moreno.pdf

Pacherrez, D. (2019). *Control interno en la gestión de cobranzas de la empresa de servicios "El Progreso S.A." en el distrito de Magdalena del Mar, 2015*.

http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/400/Pacherrez_D_tesis_contabilidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García Céspedes, Ricardo (2018). *Control Interno y la Gestión de Cobranza en las empresas Industriales Maquiladoras del Distrito CarmendelaLegua,2018*.

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27867/B_Casimiro_CAK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro Castro, Edith Lizette Y De la cruz Hurtado, Katherine Jacqueline Paola. Lima - Perú (2020). *El Control Interno y su Incidencia en la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en Gamilpharma S.A.C. Santa Rosa*.

https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24470/Castro%20Castro%20Edith%20Lizette%20De%20la%20cruz%20Hurtado%20Katherine%20Jacqueline%20Paola_parcial.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Meléndez, Juan (2016) *Control Interno. Perú* © Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

<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>

Carmenate, Yadira (2012). *Procedimientos a seguir para la aplicación práctica del control interno en las entidades cubanas*. Cuba.
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1245/procedimientos-aplicacion-practica-control-interno-cuba.html>

Sosa, Lesly (2015) *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa GOLDEN AMAZON GROUP S.A.C.* Universidad Autónoma del Perú, Facultad de Ciencias de Gestión. Documento recuperado:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/152/1/SOSA%20PEREZ.pdf>

Rojas, Sadit (2019) Tesis: "CONTROL INTERNO Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PARIAHUANCA – AÑO 2017." Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Contabilidad. Huancayo, Perú. Documento recuperado de:

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/5229/Rojas%20Alhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Moreto, Luz (2016) Tesis: "EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD EJECUTORA 404 – SALUD UTCUBAMBA 2015". Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales. Pimentel, Perú. Documento recuperado de:

http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3110/TESIS_CONTROL%20INTERNO_GESTION%20ADM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Montenegro, Mayra (2019) Tesis: “Implementación de Auditoría Interna y su impacto en la Rentabilidad de la Empresa Infordata SAC del Distrito del Cercado de Lima, 2018”. Universidad Peruana Las Américas, Escuela Profesional de Contabilidad. Lima, Perú. Documento recuperado:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/926/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-%20MONTENEGRO.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*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales. Huacho, Lima Perú, Documento recuperado de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20OILICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, J / Lluen, M (2018). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa Inversiones khalid S.A.C. 2017*. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Lima, Perú. Documento recuperado de:

http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2051/1/Janet%20Arias_Maria%20Lluen_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2018.pdf

Contreras, C / Calderón, C / Aliaga, K (2019) *La Gestión del Riesgo Crediticio y la Morosidad de los Microempresarios de Compartamos Financiera S.A 2017 - 2018*. Universidad Nacional del Callao. Facultad de Ciencias Contables. Callao, Perú. Documento recuperado de:

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/4282/CONTRERAS%20C%20CALDERON%20Y%20ALIAGA%20_PREGRAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arce, Luz (2017) *Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la Empresa Provenser SAC*. Universidad

Autónoma del Perú. Facultad de Ciencias de la Gestión. Lima, Perú.
Documento recuperado de:

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/376/1/Arce%20Huamani%2C%20Luz%20Angelica.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

“CONTROL INTERNO Y POLITICAS DE COBRANZA EN LAS EMPRESAS DE REFLECTIVIDAD Y SEÑALIZACION EN GENERAL EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, AÑO 2020”			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	<p>1. ENFOQUE DE INVESTIGACION Cuantitativo</p> <p>2. TIPO DE ESTUDIO Básica</p> <p>3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental</p> <p>3.1 NIVEL DE ESTUDIO Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal</p> <p>4. POBLACIÓN Está constituida por 100 personas del área contable y administrativa de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.</p> <p>5. MUESTRA – MUESTREO La muestra está constituido por 80 personas, con un muestreo probabilístico por 44 personas del área contable y administrativa de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.</p> <p>6. TÉCNICA Encuesta</p> <p>7. INSTRUMENTOS Cuestionario</p>
¿De qué manera el control interno se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?	Analizar de qué manera el control interno se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	El control interno se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	
¿Cómo el plan de organización se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?	Determinar cómo el plan de organización se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de san Borja, 2020.	El plan de organización se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el distrito de san Borja, 2020.	
¿Cómo la protección de los activos se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?	Determinar cómo la protección de los activos se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	La protección de los activos se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	
¿Cómo la rentabilidad se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020?	Determinar cómo la rentabilidad se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	La rentabilidad se relaciona con las políticas de cobranza de las empresas de reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

“CONTROL INTERNO Y POLITICAS DE COBRANZA EN LAS EMPRESAS DE REFLECTIVIDAD Y SEÑALIZACIÓN EN GENERAL EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, AÑO 2020”

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Existe relación entre el control interno y las políticas de cobranza de las empresas reflectividad y señalización en general en el Distrito de San Borja, 2020.	V.1: CONTROL INTERNO	Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo el mayor grado de rentabilidad. Según Juan bladimiro M. (2016 (P.22-23.)	PLAN DE ORGANIZACIÓN	Objetivos y Planificación	1
				Estructura de plan organizacional	2
				Funciones específicas	3
			PROTECCIÓN DE SUS ACTIVOS	Control de activos	4
				Planes de contingencias	5
				Políticas de seguridad	6
			RENTABILIDAD	Costos	7
				Gastos	8
				Ventas	9
	V.2: POLÍTICAS DE COBRANZAS	La política de cobranzas engloba una serie de procedimientos a seguir basado en acciones a desarrollar en el proceso de recuperar pagos de deuda por parte de los clientes, tales como forma de efectuar la cobranza, fijación de fechas y plazos de pago; procurando que la gestión de cobranza se realice de manera eficiente. (p.15) Rojas (2018)	RECUPERACIÓN DE PAGOS DE CLIENTES	Informe de recaudación	10
				Campañas de pago	11
				Fraccionamiento de pago	12
			GESTIÓN DE COBRANZA	Seguimiento de cobro	13
				Informes de crédito	14
				Días de cobranza	15
			PLAZO DE COBRO	Índice de efectividad	16
				Fecha de vencimiento	17
				Compromiso de pago	18

Anexo 3. CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:” CONTROL INTERNO Y POLITICAS DE COBRANZA EN LAS EMPRESAS DE REFLECTIVIDAD Y SEÑALIZACIÓN EN GENERAL EN EL DISTRITO DE SAN BORJA, AÑO 2020”.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	PLAN DE ORGANIZACIÓN							
a	Los objetivos y planificación permiten una elaboración de plan para alcanzar el éxito debidamente respetando los procedimientos de control interno.	X		X		X		
b	La estructura de plan organizacional indica procedimientos para su funcionalidad y ser revisados por control interno.	X		X		X		
c	Las funciones específicas nos permiten saber las funciones exclusivas para el cual fue contratado según el plan de reorganización.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
2	PROTECCION DE SUS ACTIVOS							
a	El control de activos, son sistemas que permiten administrar y controlar la información de los bienes para su revisión de control interno.	X		X		X		
b	Los planes de contingencias permiten tener procedimientos, objetivos y organización en caso de un desastre o emergencia permitiendo la protección de activos.	X		X		X		

c	Las políticas de seguridad establecen un conjunto de reglas, normas y protocolos para la protección de activos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
3	RENTABILIDAD							
a	Los costos permiten tener el control del flujo de dinero y así ser examinados por control interno.	X		X		X		
b	Los Gastos permite saber la utilización o consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación para luego ser evaluada por el control interno.	X		X		X		
c	Las ventas nos permiten conocer la acción de vender un bien o servicio a cambio de dinero, la cual se espera que sea rentable.	X		X		X		
	DIMENSION 4							
4	RECUPERACION DE PAGOS DE CLIENTES							
a	El informe de recaudación nos permite conocer la cantidad de dinero que se consigue recuperar de los pagos de los clientes.	X		X		X		
b	Las campañas de pago nos permiten conseguir el mayor impacto en el menor tiempo posible y con una inversión mínima para obtener la mayor cantidad de recuperaciones de pago de clientes.	X		X		X		
c	Fraccionamiento de pago se trata de pagar la deuda en un momento posterior al de su vencimiento y así obtener una mayor recuperación de pagos de los clientes.	X		X		X		

	DIMENSION 5	Si	No	Si	No	Si	No	
5	GESTION DE COBRANZA							
a	El seguimiento de cobro nos permite realizar el proceso de cobranza de clientes en situación de anulados e incobrables para luego ser evaluada por el área de cobranzas.	X		X		X		
b	Los informes de crédito nos permiten tener información acerca de la actividad crediticia y de la situación actual de nuestros clientes para luego ser revisadas por el área de cobranzas.	X		X		X		
c	Los días de cobranza determinan el número de días que nos tardan en pagar nuestros clientes y luego son evaluadas por el área de Cobranzas.	X		X		X		
	DIMENSION 6	Si	No	Si	No	Si	No	
6	PLAZO DE PAGO							
a	El índice de efectividad permite obtener los resultados conseguidos de acuerdo a metas predeterminadas y plazo de pagos establecidos.	X		X		X		
b	Las fechas de vencimiento nos permiten determinar el cumplimiento de nuestros clientes en un plazo de cobro previsto.	X		X		X		
c	Compromiso de pago determina los plazos de pagos en montos que beneficien a ambas partes y así cumpliendo el compromiso de pago.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE **DNI: 09925834**

Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION

28 de 01 del 2021

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.