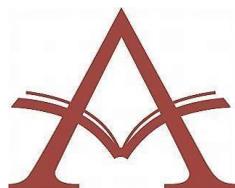


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar
de una agencia de viajes en Miraflores - Lima 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORAS:

**DUEÑAS MUÑOZ, ANDREA LUCIA
(CODIGO ORCID: 0000-0001-8704-1355)**

**RUIZ MENDOZA, YOVANNA VERANIZ
(CODIGO ORCID: 0000-0002-2037-8786)**

ASESOR:

**Mg. CASTAÑEDA RAMIREZ, CESAR WALTER
(CODIGO ORCID: 000-0001-8594-8180)**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

ENERO, 2022

Dedicatoria

A mis dos madres que son la base principal en cada uno de mis objetivos el soporte de mi día a día, entre ellos el cumplimiento de mi primera meta la culminación de mi carrera. a mi hija que es el motor de mi vida que me permite seguir luchando, a los profesores por brindarnos la espléndida oportunidad de continuar con nuestros estudios superiores, por su respaldo, perspicacia, dedicación y ayuda sin igual. Ellos nos enseñaron a enfrentar las adversidades con perseverancia y dignidad.

Andrea Lucia Dueñas Muñoz

A mis padres que han sido mi soporte en cada paso que he dado en mi vida siendo ellos siempre el motor para cumplir mis objetivos personales y profesionales; a mi hija que desde que existe ha sido mi fortaleza para seguir adelante, a los profesores que forjaron nuestros conocimientos para realizarnos como profesionales.

Yovanna Veraniz Ruiz Mendoza

Agradecimiento

A Dios por permitirnos llegar hasta dónde estamos y todas las personas que a lo largo de nuestra carrera contribuyendo de diferentes maneras un granito de arena, ayudándonos a fortalecer como las personas que somos hoy en día, haciendo posible que nuestros sueños más anhelados se realicen al mismo tiempo que se tejía una gran amistad.

Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo determinar de qué manera el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

La metodología se realizó con un enfoque cuantitativo: investigación tipo básica, nivel explicativo–causal. La población estuvo constituida por 18 trabajadores del área administrativa y contable de la empresa estudiada; no se consideró trabajar con muestra debido a la poca accesibilidad a la población objetivo.

La recolección de datos se realizó con la técnica de encuesta; y los instrumentos fueron dos cuestionarios elaborados con alternativas cerradas, con una escala de Likert, los cuales se aplicaron a la población identificada. Se afirma que los dos cuestionarios fueron evaluados por tres expertos, y se logró su aprobación; asimismo, se calculó la confiabilidad de los instrumentos con el Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,823 y 0,841 respectivamente en los cuestionarios para la variable estrategias de sistema de control interno y cuentas por cobrar respectivamente. Esto indicó que los instrumentos eran altamente confiables. Se concluyó que el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,581, lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre ambas variables.

Palabras clave: sistema de control interno, cuentas por cobrar, bienes y servicios, préstamo, operaciones de crédito, transacciones.

Abstract

The objective of this research was to determine how the internal control system affects accounts receivable in a travel agency in Miraflores - Lima, 2018.

The methodology was carried out with a quantitative approach: basic type research, explanatory-causal level. The population consisted of 18 workers of the administrative and accounting area of the company studied; it was not considered to work with sample due to the low accessibility to the target population.

The data collection was carried out with the survey technique; and the instruments were two questionnaires elaborated with closed alternatives, with a Likert scale, which were applied to the identified population. It is stated that the two questionnaires were evaluated by three experts, and their approval was achieved; likewise, the reliability of the instruments was calculated with Cronbach's Alpha, whose coefficients were 0.823 and 0.841 respectively in the questionnaires for the variable internal control system strategies and accounts receivable respectively. This indicated that the instruments were highly reliable. It was concluded that the internal control system has an impact on accounts receivable in a travel agency in Miraflores - Lima, 2018. It is emphasized that the correlation coefficient was 0.581, indicating a moderate and direct correlation and influence between both variables.

Key words: internal control system, accounts receivable, goods and services, loan, credit operations, transactions.

Tabla de contenido

Carátula	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iiii
Resumen	iiv
Abstract	v
Tabla de contenido	vvi
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Introducción	01
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	01
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	01
1.2. Planteamiento del Problema	04
1.2.1. Problema General.	04
1.2.2. Problemas Específicos.....	04
1.3. Objetivos de la Investigación.....	05
1.3.1. Objetivos General.	05
1.3.2. Objetivos Específicos.	05
1.4. Justificación e Importancia de la investigación	05
1.4.1. Justificación teórica.	05
1.4.2. Justificación práctica.	06
1.4.3. Justificación metodológica.	06
1.5. Limitaciones	06
Capitulo II: Marco Teórico	08
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	08
2.1.1. Antecedentes Internacionales	08
2.1.2. Antecedentes Nacionales	12
2.2. Bases Teóricas	18
2.2.1. Sistema de control Interno.....	18
2.2.2. Cuentas por Cobrar	33
2.3. Definición de términos Básicos	43
Capitulo III: Metodología de la Investigación	46

3.1. Enfoque de la Investigación.....	46
3.2. Variable.....	46
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	46
3.3. Hipótesis	52
3.3.1. Hipótesis general.	52
3.3.2. Hipótesis específicas.....	52
3.4. Tipo de Investigación.....	52
3.5. Diseño de la Investigación.....	53
3.6. Población y Muestra	53
3.6.1. Población	53
3.6.2. Muestra	53
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	54
Capítulo IV. Resultados	59
4.1. Análisis de los resultados.....	59
4.2. Resultados inferenciales	78
4.2.1. Prueba de Normalidad para las variables de estudio	78
4.2.2. Comprobacion de Hipótesis	78
Discusion.....	84
Conclusiones	87
Recomendaciones.....	88

Lista de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1: control interno	48
Tabla 2. Operacionalización de la variable 2: cuentas por cobrar.....	51
Tabla 3. Ficha tecnica del cuestionario de Sistema de control interno	54
Tabla 4. Ficha tecbica del cuestionario de sistema de control interno	55
Tabla 5. Resumen de validacion de juicios de expertos.....	56
Tabla 6. Interpretacion de los coeficientes de Alfa de Crombach.....	57
Tabla 7. Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable sitema de control interno.....	58
Tabla 8. Estadisticas de fiabilidad.....	58
Tabla 9. Frecuencia pregunta 01-Variable sitema de control interno	59
Tabla 10. Frecuencias pregunta 02-Variable sitema de control interno.....	60
Tabla 11. Frecuencias pregunta 03- Variable sistema de control interno	61
Tabla 12. Frecuencias pregunta 04- Variable sistema de control interno	62
Tabla 13. Frecuencias pregunta 05- Variable sistema de control interno	63
Tabla 14. Frecuencias pregunta 06- Variable sistema de control interno	64
Tabla 15. Frecuencias pregunta 07- Variable sistema de control interno	65
Tabla 16. Frecuencias pregunta 08- Variable sistema de control interno	66
Tabla 17. Frecuencias pregunta 09- Variable sistema de control interno	67
Tabla 18. Frecuencias pregunta 10- Variable sistema de control interno	68
Tabla 19. Frecuencias pregunta 19- Variable sistema de control interno	69
Tabla 20. Frecuencias pregunta 01- Variable cuentas por cobrar	70
Tabla 21. Frecuencias pregunta 02- Variable cuentas por cobrar	71
Tabla 22. Frecuencias pregunta 03- Variable cuentas por cobrar	72
Tabla 23. Frecuencias pregunta 04- Variable cuentas por cobrar	73
Tabla 24. Frecuencias pregunta 05- Variable cuentas por cobrar	74

Tabla 25. Frecuencias pregunta 06- Variable cuentas por cobrar	75
Tabla 26. Frecuencias pregunta 07- Variable cuentas por cobrar	76
Tabla 27. Frecuencias pregunta 08- Variable cuentas por cobrar	77
Tabla 28. Prueba de normalidad para las variables sistema de control interno y cuentas por cobrar	78
Tabla 29. Prueba de correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y cuotas por cobrar	79
Tabla 30. Prueba de correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y bienes y servicios	80
Tabla 31. Prueba de correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y prestamo	81
Tabla 32. Prueba de correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y las operaciones de credito	82
Tabla 33. Prueba de correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y las transacciones	83
Tabla 34. Valores para la interpretacion los coeficientes de correlación de Pearson.	84

Lista de Figuras

Figura 1. Usuarios de la información contable.	24
Figura 2. Gráfico de barras pregunta 01-Variable sistema de control interno	59
Figura 3: Gráfico de barras pregunta 02-Variable sistema de control interno.....	60
Figura 4: Gráfico de barras pregunta 03-Variable sistema de control interno.....	61
Figura 5: Gráfico de barras pregunta 04-Variable sistema de control interno.....	62
Figura 6: Gráfico de barras pregunta 05-Variable sistema de control interno.....	63
Figura 7: Gráfico de barras pregunta 06-Variable sistema de control interno.....	64
Figura 8: Gráfico de barras pregunta 07-Variable sistema de control interno.....	65
Figura 9: Gráfico de barras pregunta 08-Variable sistema de control interno.....	66
Figura 10: Gráfico de barras pregunta 09-Variable sistema de control interno.....	67
Figura 11: Gráfico de barras pregunta 10-Variable sistema de control interno.....	68
Figura 12: Gráfico de barras pregunta 11-Variable sistema de control interno.....	69
Figura 13: Gráfico de barras pregunta 01-Variable cuentas por cobrar	70
Figura 14: Gráfico de barras pregunta 02-Variable cuentas por cobra	71
Figura 15. Gráfico de barras pregunta 03-Variable cuentas por cobra	72
Figura 16: Gráfico de barras pregunta 04-Variable cuentas por cobra	73
Figura 17: Gráfico de barras pregunta 05-Variable cuentas por cobra	74
Figura 18: Gráfico de barras pregunta 06-Variable cuentas por cobra	75
Figura 19: Gráfico de barras pregunta 07-Variable cuentas por cobra	76
Figura 20: Gráfico de barras pregunta 08-Variable cuentas por cobra	77

Introducción

El principal propósito de esta tesis es resaltar la importancia del control interno en las cuentas por cobrar comerciales en las instituciones. Para ellos, toma como estudio el caso del área de cobranzas de una agencia de viajes en 2018, que se dedica al rubro turístico (ventas de pasajes y paquetes turísticos).

El control interno es un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones.

El cumplimiento de las cuentas por cobrar de la agencia de viajes va a depender de la mano con el control interno, ya que ayuda a realizar la supervisión y cumplimiento de normas y estatus establecidos.

Capítulo I, Problema de Investigación percibiendo la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones.

Capítulo II, Marco teórico comprendiendo: antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III, Metodología de la investigación que manifiesta: enfoque de investigación, variables y su operacionalización, hipótesis, tipo de investigación, diseño de la investigación, población, muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, Resultados, engloban: exposición de análisis de los resultados, contrastación de hipótesis, discusión. Por último, las conclusiones, recomendaciones, así como referencias y apéndices.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el presente las empresas se encuentran inmersas en mercados cambiantes y globalizados donde la competencia es cada vez más feroz, lo que conduce a las compañías a innovar en sus formas de crecer para adquirir mercado y posicionarse en ellos. Por ello apostar por una estrategia de crecimiento, permite a la empresa mejorar su posición competitiva o consolidarse ella misma sin afectar a los clientes y optimizando las fases de rentabilidad en las empresas.

El término “control interno”, se refiere al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registro, procedimientos y métodos, incluido el entorno y las actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la entidad. El control interno no es un evento aislado, es más bien una serie de acciones de control articuladas y que ocurren de manera constante, siendo un componente integral de cada sistema y parte inherente de la estructura administrativa. La presencia de un seguimiento interno en la sección de cuentas por cobrar representa un rol conveniente en las empresas, ya que dicha dependencia es la que concede la asignación de créditos.

Es por ello que una oportuna verificación en los detalles por cobrar viene a ser una necesidad para las empresas ya que permite garantizar liquidez de modo de poder enfrentar así las obligaciones financieras.

En consecuencia, para una entidad resulta imprescindible contar con técnica que garanticen la calidad, fiabilidad y seguridad de los procesos.

En la actualidad las mayorías de las transacciones y las prestaciones por líneas de crédito

que presenta el Perú se han convertido en uno de los medios de accesos más relevante para muchas instituciones. Esta categoría puede resultar competente si las corporaciones conciertan adecuadamente las pautas y posiciones que regulan la oferta de línea de crédito. Al no haber pautas no se podría verificar o corroborar si se está realizando de forma efectiva la cobranza en un periodo de tiempo razonable y adecuado.

Es el marco de esta problemática general, nos interesamos en el caso particular de una empresa de agencia de Viajes. Esta se encuentra ubicada en Miraflores Brinda servicios de promoción, ventas y atención al cliente, ya sea por teléfono o medios virtuales.

El principal objetivo de la empresa es brindar un alto nivel de servicios hoteleros y turísticos todas las personas que buscan vivir experiencias relajantes, cómodas y memorables. La empresa busca ofrecer servicios con eficiencia, rapidez y responsabilidad, dando la orientación necesaria para el viaje soñado se haga realidad. Para ello cuenta con profesionales especializados y que tienen un profundo conocimiento del turismo y los viajes aéreos. Las prestaciones de los servicios se realizan directamente en las ciudades de Lima y Cusco, donde cuenta con agencias, sucursales y expertos para el turismo receptivo. La empresa trabaja de forma conjunta con socios estratégicos a nivel nacional e internacional. Su plataforma muestra variedades de opciones y ofertas turística con servicios especializados y específicos, tales como la oferta convencional, gastronómica de aventura, cultural y vivencial, eventos especiales, y todo eso con las mejores opciones en hospedaje y mucho más.

La problemática de la empresa es la forma insatisfactoria de función del plan del control interno. Los métodos y técnicas que vienen manejando no son los adecuados, tal como se ve reflejado en el desarrollo de sus operaciones, y en los resultados que afectan directamente la toma de decisiones.

La deficiencia se ve reflejada en el crecimiento excesivo en las operaciones por cobrar.;

y en la incorrecta gestión por parte del sector de créditos y cobranzas. Además, la distribución de los clientes no es actualizada de manera frecuente.

Estos hechos ocasionan la baja liquidez con la que cuenta la empresa. Esto nos condujo a plantearnos la pregunta siguiente ¿cuál es la situación del sistema de control Interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial? Para esto se consideraron tres aspectos: El control interno, la liquidez y el manejo de la cartera de clientes. Como se sabe las cuentas por cobrar representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la presentación previa de un servicio o por la venta de un producto realizado. Por esto las cuentas a cobrar son frutos obtenidos por la actividad económica que realiza en forma diaria la empresa. De ahí la necesidad de mejoramiento de sus procedimientos de cobros, pues el incumplimiento afecta en forma directa la liquidez.

Perfeccionando la forma de cobro se adquirirá mayor liquidez, lo cual influye en que la empresa pueda contar con un mejor control de sus cuentas pendientes de cobro. La adaptación de un mejor control y seguimiento a la relación de clientes y la evaluación del historial crediticio de morosidad permite evitar el otorgamiento de créditos a clientes con alto riesgo de incumplimiento.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General.

¿De qué manera el sistema del control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿De qué manera el sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima ,2018?

¿De qué manera el sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018?

¿De qué manera el sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018?

¿De qué manera el sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivos General.

Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores-Lima. 2018.

Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1. Justificación teórica.

Esta investigación nace la necesidad de perfeccionar el método de seguimiento interno en los pendientes por cobrar en favor de una agencia de viajes. Esto nos permite obtener una buena

comprensión de los inconvenientes que se presentan en el área de cobranzas. De tal forma se contribuirá a mejorar el sistema de control de la empresa y a fortalecer la toma de decisiones. Como resultado de esta investigación se espera contribuir a reducir aquellos problemas que se puedan originar por el imperfecto empleo del sistema de control y de las cobranzas de la compañía. De ese modo, se podrá llevar a cabo un apropiado procedimiento de control de las cuentas por cobrar, lo cual significará mejoras en la situación económica de la compañía.

1.4.2. Justificación práctica.

Este trabajo permitirá que la agencia de viajes implemente un procedimiento de control interno que la beneficiará obteniendo resultados de forma operativa y conveniente para la toma de decisiones y a la vez, permitiendo la mejora de los procesos internos para la empresa.

1.4.3. Justificación metodológica.

En esta tesis en primer lugar se identifica la problemática que presenta la empresa en la zona de cuentas por cobrar. Luego sobre dicha problemática se formulan las posibles soluciones a través de las hipótesis. También se establecen los objetivos que persigue el trabajo por intermedio de la finalidad. Finalmente, estos elementos se configuran sobre la base de las variables e indicadores de la investigación.

1.5. Limitaciones

1.5.1 Limitaciones

La investigación encontró diversas limitaciones. La primera fue la disponibilidad para encuestar a los trabajadores de las áreas administrativa y contable, debido a la carga laboral que presentan. La segunda limitación fue que no se contó con una carta de autorización de la empresa en estudio, y eso fue una limitación. Sin embargo, accedieron a que se encueste sin mencionar el nombre de la empresa en la tesis. Una tercera limitación fue la pandemia Covid19,

de modo que se tuvo que recolectar los datos bajo protocolos de seguridad y con un distanciamiento prudencial.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Montes (2020), realizaron la siguiente investigación: Análisis del Sistema de Control Interno para las Cuentas por cobrar y de la empresa Pharmacid S.A.S Trabajo de grado para optar al título de Contador Público, Universidad de la Salle – Bogotá. Este trabajo tuvo como objetivo expresar una propuesta que responda a los peligros y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para una buena gestión eficiente de la gestión financiera. El método presentado es de tipo descriptiva; y su diseño es no experimental. La población estuvo conformada por cinco sujetos de los cuales conforman el departamento de contabilidad y tesorería. Los cual se pretende poder demostrar como la imperfección en el manejo del sistema control interno en las cuentas por cobrar pueda ocasionar una gran falta de liquidez, llevando a acudir a financiamiento externo, perdida de crédito con proveedores y perdida del cliente. Por tanto, se establece que las políticas y procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar sean de forma escrita, los cuales deberán ser publicadas en carteleras informativas, a su vez también poder implantar charlas informativas a los trabajadores para su debido conocimiento y aplicación. Realizar el seguimiento continuo a los procesos de las cuentas por cobrar y otorgamiento de crédito a los clientes continuos y nuevos.

Comentario:

Montes resalta la prioridad de un buen manejo de la implementación del sistema el cual eso nos permitiría un buen control en el área de cobranzas y un mejor crecimiento empresarial a la vez también deberían realizar la evaluación y capacidad correspondiente pendientes de

cobro. el cual nos permitirá un mejor creciente como empresa y como persona.

Baptista y Chirinos (2017), realizaron la siguiente investigación: Diseño de un Sistema de Control Interno de los rubros Cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply Arepas, C.A., Tesis de pregrado, Universidad privada Dr. Rafael Belloso Chacín – República Bolivariana - Venezuela. Este trabajo tuvo como objetivo diseñar un sistema de control interno para los rubros cuentas por cobrar y pagar en la empresa Supply Arepas C. A. El método presentado es de tipo descriptivo; y su diseño es no experimental. La población estuvo conformada por cuatros sujetos que conforman el departamento de contabilidad. Los sistemas de control interno constituyen actualmente uno de los instrumentos administrativo contable con el que cuenta la empresa, pudiendo de esa forma lograr el correcto funcionamiento de sus operaciones desarrollando un sistema adecuado a cada tipo de organización optimizando la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera administrativa. Al implementar políticas internas para cada área, se velar por la cobrabilidad de las cuentas minimizando las cuentas vencidas

Comentario:

Baptista y Chirinos destacan la importancia de un buen manejo de la implementación del sistema el cual permite un buen desempeño en el área de cobranzas, en la disminución de las deudas pendientes de cobro y en el diseño de medidas y prácticas del control, lo cual les permite detectar y corregir cualquier desviación en sus cuentas por cobrar.

Betancourt y Hernández (2017), realizaron la siguiente investigación: Propuesta de lineamientos estratégicos de control interno para la mejora continua del departamento de cuentas por pagar en la empresa consorcio Moda Baly C.A. de La Ciudad De Venezuela. Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo facultad de ciencias económicas y sociales. Este estudio

tuvo como objetivo proponer lineamiento para mejorar los procesos de control interno con la finalidad de fortalecer el departamento de cuentas por pagar de la empresa consorcio moda Baly C.A. La investigación es de nivel descriptivo y utilizó la técnica de recolección de datos. La encuesta se hizo mediante un cuestionario que fue aplicados a los trabajadores de las áreas que guardan relación directa con las cuentas por pagar de la empresa. La propuesta busca responder a la deficiencia existente en el área, así como contribuir a mejorar el funcionamiento del departamento de cuentas por pagar en la empresa consorcio Moda Baly, a través de lineamientos estratégicos de control interno que sirvan de guía para controlar las actividades del mismo. El estudio propone recomendaciones y sugerencias, como la de organizar jornadas de capacitación de los empleados en las áreas correspondientes, o la de supervisión al cumplimiento de políticas, procesos y controles establecidos para el mejoramiento de las áreas correspondientes.

Comentario:

Betancourt y Hernández plantean que el hecho de implementar jornadas de capacitación a los empleados permitirá el mejoramiento del trabajo, realizando un seguimiento de control a cada actividad con objetivos y normas. El área de cuentas por cobrar deberá mantener un funcionamiento adecuado en base a las estrategias planteadas.

Gómez y Gómez (2016), realizaron la investigación: “*Diseño de control Interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori*”, Tesis de pregrado de la Universidad de Guayaquil-Ecuador. Este trabajo estudia el rol de las cuentas por cobrar en la generación de un negativo en los resultados financieros de la empresa. Elabora un diseño de control interno y hace diferentes recomendaciones, entre las cuales encontramos las siguientes: conocer cómo se dan las finanzas para minimizar el sobreendeudamiento y a la vez establecer lineamientos financieros; también trabajar con las leyes establecidas del estado ya que no se pueden exigir

cobros a estudiantes y familias. También se recomienda que todo el personal encargado de la administración financiera se capacite según sus funciones para lograr un desempeño con disciplina y organización. Se recomienda, asimismo la aplicación de políticas, procediendo a evaluar a los clientes y a los futuros clientes verificando sus antecedentes crediticios, se capacidad de pago y realizando actualizaciones periódicamente en las base de datos de la empresa. Todo eso permitirá disminuir en gran parte los riesgos a los que está expuesto la compañía y, de esa forma se podrán tomar decisiones correctas al momento de otorga créditos manteniendo un mejor orden y administración .

Comentario:

Gómez y Gómez recomiendan poder implementar una, mejor administración incorporando lo que es el control en las áreas de cobranza y capacitando al personal debidamente para las funciones a cumplir, siempre poder revisar la situación crediticia del cliente, ya que de esa forma se podrán disminuir las desudas por cobrar y mejorar la liquidez de la empresa.

Muñoz (2016), realizó la investigación “Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015” Tesis de grado previo la obtención del Título de ingeniera en contabilidad superior, auditoria y finanzas CPA, Universidad Regional autónoma de los Andes Ecuador. El objetivo general es diseñar un manual de control interno de cuentas por cobrar que mejore la rentabilidad del comercial Rocío, la cual en los últimos años han experimentado numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicar el control interno. O otra problemática presentada esta dada al otorga los créditos por cuanto no se hace basándose en algún procedimiento que regule la forma en que deben concederse. Tampoco se analiza la situación económica del cliente y no existe un control oportuno de la cartera de clientes Si no se corrige a tiempo esta situación, se tiene como consecuencia el incremento de las cuentas por cobrar, lo cual altera los resultados en el

periodo determinado, pudiendo producirse pérdidas importantes que afectan de manera directa la rentabilidad. Finalmente, se recomienda a todos los empleados de la empresa utilizar el manual de control interno en las cuentas por cobrar, conocer a ciencia cierta la capacidad de endeudamiento de todos sus clientes, y adquirir un sistema automatizados para administrar la cartera de clientes.

Comentario:

Muñoz recomienda establecer el proceso de control interno para ayudar a un mejor funcionamiento en el área establecida de cobranza, disminuyendo de esa forma las cuentas pendientes de cobros y, a la vez manteniendo un mejor orden establecido según la necesidad requerida por la empresa. De ese modo, se podrá tener a futuro una liquidez confiable y un crecimiento adecuado de la empresa.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Guevara y Marín (2019), realizaron la investigación “Evaluación del control Interno según modelo coso III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C Lima 2018.tesis de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo el objetivo de esta investigación es determinar el estado en el que se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, a partir de la determinación del nivel de eficiencia de cada componente del COSO III, ello debido a que la partida a evaluar es significativa para la institución por lo cual requiere ser controlada. La presente investigación conto como muestra con la misma cifra de la población, la cual consta de 20 colaboradores de la empresa. En una verificación previa de sus cuentas por cobrar, se determina que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales es deficiente, por el escaso personal encargado del control de la partida, la cual dificulta la adecuada segregación de funciones, no existiendo una organización adecuada para la salvaguarda y custodia de estas. Entre las recomendaciones deberían incluir un área exclusiva a las cuentas por cobrar comerciales, con personal netamente dedicado al

otorgamiento de créditos y cobranzas, los cuales deberán ser capacitados constantemente para desarrollar las funciones de manera más óptimas enfatizando que a la fecha presenta un mayor incremento en sus operaciones.

Comentarios:

Guevara y Marín aconsejan que la empresa debiese implementar lo que es su personal ya que está presentando un incremento en sus actividades lo cual debe haber un mejor mecanismo por medio de capacitaciones al personal adecuado y así puedan tener un riguroso sistema informático que a la vez permita activar una gestión adecuada al área de cobranzas

Domínguez (2018), realizó la investigación “Caracterización del control Interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa del sector comercio del Perú: caso empresa Textiles torres FL Perú S.A.C Lima 2018. El diseño empleado por esta investigación fue el no experimental. Para el recojo de la información se utilizaron fichas bibliográficas y el cuestionario de preguntas al gerente y demás trabajadores del área administrativa. En la investigación se pudo detectar que la empresa carece de la implementación de control interno que el personal no está siendo capacitados para poder afrontar responsabilidades de manera eficiente; que no existen controles de carácter preventivo que verifiquen los objetivos. La investigación concluye con que tanto a nivel nacional como en el caso de estudio no se está demostrando la influencia positiva del control interno en el área de las cuentas por cobrar y que ,razón una empresa que no tenga dicho sistema arriesga su crecimiento e impide lograr sus objetivos y metas. El hecho de poseer un instrumento que permita disminuir las deficiencias y debilidades sería una gran ventaja. Por ese motivo se considera la necesidad de implementar una estructura de control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados para así poder optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar.

Comentarios:

Domínguez recomienda implementar un sistema de control interno y supervisar todas las áreas del sector para disminuir la deficiencia de la empresa implementando sistemas y métodos para el área de créditos para promover una excelente gestión y disminución de los Riesgos en el área de cobranza.

Culquicondor (2018), realizó el estudio de investigación :”Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L”, Lima Perú Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Piura Facultad de ciencias contables de Financieras, el objetivo general es determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial que le permita la mejora de su nivel de gestión de cuentas por cobrar implementando políticas organizacionales , metas claras y bien definidas , así como estrategias de corto y largo plazo. De ese modo se pueda permitir a la administración establecer la dirección que debe seguir la empresa para contribuir a las fortalezas del sistema de créditos y cobranzas así como para incorporar más clientes y mayores ganancias y evitar la falta de liquidez .El tipo de investigación empleada fue el diseño no experimental , tomando como muestra a 47 personas de la empresa ,,Se establece la política de crédito en la comercialización de bienes , sin embargo en lo referente a la prestación de servicios ,sean estos públicos o privados, se determinan parámetros en cobranzas y específicamente en la prestación de servicios públicos .Estos son cancelados sin retraso de lo contrario ,se corta el servicio con el agravante de que la reposición del servicio tiene un costo determinado. El plan de control interno que se ha diseñado tiene como base la información histórica de la empresa más la situación actual, así como los procesos administrativos y financieros para detectar posibles falencias en la ejecución de los mismos.

Esta investigación propone implementar el control interno en las cuentas por cobrar para

la empresa Ventura Pallets Export E.I.R.L, con el fin de captar de manera oportuna la recuperación de la cartera y aplicar las penalidades cuando estas acusen retraso. De ese modo dicho sistema permitirá definir a tiempo el nivel de antigüedad que estos exigibles presentan y disponer las acciones pertinentes para la recuperación de sus carteras vencidas, al momento de otorgar un crédito. La empresa deberá implementar políticas y procedimientos analizando el perfil de cada cliente y su comportamiento comercial en otras identidades financieras para un mejor control.

Comentarios:

Culquincondor, propone nuevos procedimientos para mejorar la situación financiera que presenta la empresa implementando nuevas estrategias y opciones como un mejor manejo del área de cobranzas incorporando el control interno para el funcionamiento y poder reducir el déficit que presentan.

Melgar (2017), realizó el estudio de investigación: “Gestión de las cuentas por cobrar y su relación con los Estados Financieros en la Universidad Privada del distrito de los Olivos, año 2016”, tesis de pregrado de la Universidad Cesar Vallejo. Facultad de Ciencias Empresariales. Su objetivo es comprender la relación que existe entre la gestión de las cuentas por cobrar y los estados financieros. En la investigación se observó que el personal que labora en el área de contabilidad de la universidad tiene conocimiento de las cuentas por cobrar y el nivel de deuda que presentan. Por eso el área impulsa la implementación de medidas que reduzca el índice de morosidad y a la vez el retraso de pago de los estudiantes. Cabe resaltar que la información brindada por el personal es importante y fiable para los directivos de la institución. Así mismo la información obtenida por el área contable es relevante para la preparación de los estados financieros. El tipo de investigación realizada es correlacional, con un diseño de investigación no experimental transversal. La muestra que es de tipo probabilístico y estratificado está

conformada por 40 trabajadores de 6 universidades privadas. La técnica empleada fue la encuesta y la recolección de datos, lo cual resultó altamente confiable, con Alpha de Cronbach de 0,950. Los resultados muestran que el 57.5% de la población consideró importante la herramienta del sistema de cobranza, considerando que las formas de pago adoptada benefician económicamente a la institución. Sin embargo, aún existe 27.5% de personas que desconocen la forma como los canales de pago contribuyen a la adecuada gestión. Un 55% considera que el hecho de tener un mejor cálculo de liquidez permitiría una mejora en la interpretación de los estados financieros para una toma de medidas futuras.

Esta investigación recomienda aplicar políticas de cobranza relacionadas con estrategias de cuentas por cobrar para obtener una mejor rentabilidad en la gestión de cobros, igualmente implementar estrategias diseñadas a corto y largo plazo creando contingencias de posibles demoras de los pagos para poder reducir y/o eliminar la cartera vencida.

Comentarios

Melgar subraya la necesidad de implementar una adecuada gestión de cobranzas en la Universidad Privada de los Olivos, donde se puede observar que las cuentas corrientes presentan una disminución de sus ingresos debido al retraso de pagos de pensiones de los alumnos en sus cuotas mensuales según sus cronogramas, lo cual repercute en los estados financieros, ya que si no se desarrolla una adecuada gestión en las cuentas por cobrar se tendrá un efecto desfavorable para la empresa. Las mejoras en el manejo permitirán también obtener mejoras en los resultados.

Cumpa y Roció (2017), realizaron la investigación: “El Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music”, Chiclayo, 2017 tesis de pregrado de la Universidad Señor de Sipán de la Facultad de Ciencias Empresariales escuela académica profesional de contabilidad. Su objetivo principal es determinar la incidencia que tiene el

control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Rodson Music de la ciudad de Chiclayo , nace a la raíz de la deficiente gestión de elementos claves en el desarrollo de las operaciones de la entidad ,así como en el control .Se evalúa el riesgo de información y control capaces de tener , consecuencias sobre las cuentas por cobrar de la entidad ,la cual presenta un bajo nivel de rotación .es decir tarda mucho para efectuar los cobros ,lo cual perjudica también el nivel de liquidez . Su estudio se caracteriza por aplicar un nivel correlacional causal y por presentar un diseño no experimental. La metodología aplicada fue a través de las dimensiones establecidas en el informe COSO el cual permitió determinar el estado financiero de la entidad en cuanto a las cuentas por cobrar. El instrumento del desarrollo fue aplicado a 05 trabajadores los cuales fueron seleccionados por conveniencia.

Uno de los resultados del estudio es que la empresa no cuenta con un buen manejo de su control interno, el cual esa falla general posibles eventos de riesgos que afectan las funciones de su personal, la comunicación necesaria que permite la toma de decisiones, así como a la proactividad del personal para un mejor desempeño de actividades de control y supervisión, todos estos factores, causan una baja rentabilidad.

Comentarios:

Según Cumpa y Roció la empresa no cuenta con un personal adecuado y con un manejo de su control interno, por lo cual se genera bajas rentabilidades. Se hace necesario entonces, estructurar correctamente las políticas internas para el otorgamiento de un crédito por medio de evaluaciones en los índices financieros. Y para su mejora del personal, hace falta implementar reuniones y capacitaciones frecuentes.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Sistema de control Interno.

2.2.1.1. Definiciones

El control interno tiene diferentes conceptualizaciones. Según, Meléndez (2016):

El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento. Si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica, así como minimizar la ocurrencia de sorpresas en el curso de las operaciones. En esta sección se discute el concepto de control interno en el marco de una gerencia moderna, así como su importancia en el desarrollo de las labores de auditoría. (p.20).

Cosmo (2016) se refiere al control interno

como un proceso mediante el cual se asienta el estilo de gestión con el que deberán ser administradas, permiten detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, convirtiéndose en una ayuda dentro de la toma de decisiones, garantizando de esta manera un adecuado cumplimiento de los objetivos inicialmente establecidos. (p.2).

La resolución SBS (272-2017) dice lo siguiente:

Un proceso realizado por el directorio, la gerencia y el personal, diseñado para proveer un aseguramiento razonable en el logro de objetivos referidos a la eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, y cumplimiento de las leyes aplicables y regulaciones. (p.3).

2.2.1.2. *Objetivos del control interno.*

Para Mantilla (2018):

El objetivo del control interno es eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que responde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio. (p.4).

Para Estupiñán (2006):

El objetivo del control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente, según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo a lo anterior, los objetivos básicos son:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa;
- Coordinar sus funciones y la credibilidad de los informes contables y administrativos.
- Perseverar el cumplimiento de las metas sosteniendo un desempeño eficiente;
- Decretar si la compañía está operando bajo las políticas establecidas.

Se trata pues de que todos los procedimientos se consignen adecuadamente, reflejando montos correctos en las cuentas apropiadas en el periodo contable en el cual se lleva a cabo la ejecución. Esto permitirá la preparación de los estados financieros y a la vez podrá mantener un control contable adecuado de los activos. Todo lo contabilizado deberá ser fehaciente y confiable promoviendo una cultura de integridad y transparencia. Toda operación que sea

realizada deberá ser con pleno acuerdo y autorización general y específica de la administración. El manejo de los accesos será habilitado según el área necesaria y con la autorización obtenida del área administrativa. En ese marco, el control interno servirá para.

Encaminar la formulación de normas específicas para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas. Poder controlar la efectividad y eficiencia de toda operación realizadas y que estas se encuentren dentro de los programas y presupuestos autorizados. Permitir que se realice una evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de todas las operaciones, por medio de una auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad institucional. Orientar y unificar la aplicación del control interno en las entidades públicas y privadas. (Meléndez p 25).

2.2.1.3. Importancia del sistema del control interno.

Azcarate (2014), menciona la:

importancia del emplear un buen sistema de control interno, pues eso permitirá que se reduzcan en gran cantidad los posibles riesgos que la entidad pueda tener, a la vez le que el auditor obtenga más confianza y se puedan disminuir las pruebas en ciertas áreas laborales, ya que el objetivo de la auditoria se basa en el riesgo. Esto le permite a la empresa y sus entornos poder localizar las áreas más débiles y así poder realizar las pruebas con más nivel de aclaración. El análisis del control interno se realiza por medio de cuestionarios en las áreas correspondientes, de la mano con pruebas de cumplimiento y de un memorándum que incluyen las conclusiones del proceso de evaluación. Por eso es importante, laborar con entidades que dispongan del método de control interno, ya que eso favorece a la entidad y al auditor obtener una habilidad superior en sus procedimientos de comprobación y acreditación.

En un enunciado sobre el control interno, López (2019) busca alentar a los empresarios y espectadores a asociarse por este importante tema, con la finalidad de que las entidades salvaguarden sus patrimonios y puedan recubrir sus disminuciones por fraudes. Dice lo siguiente:

Las entidades engloban el lazo que posee el control interno con los procedimientos adoptados dentro de un ente; mientras más dificultoso sea la organización, se necesita mejoramiento interno y ser más organizados, en ese sentido adoptarían más probabilidades de fraudes por que los propietarios se encuentran alejados y no es lo mismo a que un dueño este encabezado a su propio negocio. Existen muchas delimitaciones al momento de emplear el sistema de control, no se puede determinar con seguridad al 100 % los resultados que arroja, porque acata a la 22 determinación del Costo Beneficio de lo que se quiere controlar; sin embargo, es importante precisar en aquellas operaciones sobresalientes.

Deberían ser verificado por personas que realmente sean capacitadas en la materia con el objetivo de poder determinar el tipo de control que se le ejecutará, ya que algunas derivaciones presentadas son causadas por error humano, otras hechas mediante estafas y la más complicadas en reflejar se involucran en el desfalco, ya que eso determinaría más dedicación y tiempo al momento de revisarlas. (p.47).

2.2.1.4. Elementos de Control Interno

2.2.1.4.1. Ambiente de Control.

Fonseca (2011), define al ambiente de control en estos términos como:

Es el conjunto de normas procesos y estructura que determinan la base en la cual se desarrolla el control interno en una organización. Por medio de un consejo y alta dirección

son quienes marcan el “tone at the top”, con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta anhelados dentro de la entidad. La gestión refuerza las expectativas sobre el control interno en los diversos niveles de la organización con integridad y los valores éticos. (p.35).

El ambiente de control se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que sirven de base para llevar a cabo el adecuado Control Interno en la entidad. Los funcionarios, partiendo del más alto nivel de la entidad, deben destacar la importancia del Control Interno, incluidas las normas de conducta que se espera. Un buen ambiente de control tiene un impacto sustantivo en todo el sistema general de Control Interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben regir en la entidad, los parámetros que permitan las tareas de supervisión, la estructura organizativa alineada a objetivos, el proceso para atraer, desarrollar y retener a personal competente y el rigor en torno a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas. (La contraloría p.35).

2.2.1.5. Componentes del control interno.

Esta metodología permite implementar un control interno en cualquier tipo de empresa a través de marcos reguladores globales. De esa forma, se asegura la consecución de objetivos y la rentabilidad de la empresa, a la vez se basa en un marco cuyo objetivo es diagnosticar problemas, generar los cambios necesarios para gestionarlos y evaluar la efectividad de estos.

Ambiente interno. – Hace referencia al entorno interno de una empresa y establece la base de como el personal percibe y trata los riesgos.

Establecimiento de objetivos. – deben estar alineados con la visión y misión de la organización, teniendo en cuenta que cada decisión conlleva un riesgo que debe ser previsto.

Identificación de eventos. – deben identificarse los eventos que afectan los objetivos de la compañía, para que la empresa los pueda enfrentar y prevenir de la mejor forma posible.

Evaluación de riesgos. Estos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados.

Respuesta al riesgo. –Luego de ser evaluado el riesgo, la gerencia debe identificar y evaluar posibles respuestas en relación con las necesidades de la organización.

Actividades del Control. -Comprenden las políticas y procedimientos que permiten asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.

Información y comunicación. – La primera es necesaria para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuestas ante ellos. Asimismo, debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores ya accionistas

Monitoreo. – **Se monitorea que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los elementos del marco COSO funcionen adecuadamente.**

Cabe precisar que los componentes en el marco del coso uno está conformado por cinco (05) componentes los cuales son: ambiente control, variación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo.

Se adjunta el siguiente grafico



Figura 1. Usuarios de la información contable. Tomado de Fuente: “La auditoría: Concepto, clases y evolución”, p. 10. Recuperado de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448178971.pdf>

2.2.1.6. Uso del control interno –marco integrado.

El empleo que se le dé a este informe dependerá del papel que ejecute las distintas partes interesadas en el mismo:

2.2.1.6.1. El consejo de administración.

Los componentes del consejo deben distinguir con la alta dirección el estado del sistema de control interno de la entidad y efectuar su inspección, según sea necesario. La alta gestión rinde cuentas por el control interno al consejo de administración, y éste debe instituir las políticas y expectativas sobre cómo deben supervisar los miembros del consejo el control interno. El consejo debe permanecer instruido acerca de los riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad, las evaluaciones de las deficiencias de control interno, las prevenciones adoptadas por la dirección para mitigar dichos riesgos y deficiencias, y cómo la dirección evalúa la efectividad del sistema de control interno de la sociedad. El consejo debe desafiar a la dirección y plantear cuestiones recónditas, según sea necesario.

2.2.1.6.2. Alta dirección.

Debe estimar el sistema de control interno del diseño en relación con el Marco, centrándose en cómo la organización aplica los diecisiete principios para restaurar los componentes del control interno. Si la gestión ha aplicado la edición de 1992 del Marco, primero debe verificar las variaciones realizadas a esta versión (como se indica en el Apéndice F del Marco), y considerar las implicaciones de dichas variantes en el sistema de control interno de la entidad. La administración podrá cavilar la aplicación de las Herramientas Ilustrativas como parte de esta comparación inicial y como evaluación incesante de la efectividad general del sistema de control interno de la entidad.

2.2.1.6.3. Otros miembros de la dirección y del personal.

Los dirigentes y demás personal deben verificar las variaciones realizadas en esta versión y estimar las intervenciones de dichas variantes en el sistema de control interno de la sociedad. complementariamente, apreciando cómo están llevando a cabo sus asignaciones en conexión con el Marco en alternar ideas con otros expertos de mayor rango para fortalecer el control interno. Particularmente, deben considerar cómo afectan las observaciones existentes a los principios relevantes dentro de los cinco componentes del control interno.

2.2.1.6.4. Auditores Internos.

Deben examinar sus planes de auditoría interna y cómo destinar la edición de 1992 del Marco. Los auditores internos también deben verificar en detalle los cambios realizados en esta versión y considerar las probables deducciones de esos cambios en los planes de auditoría, en las evaluaciones y en cualquier información generada sobre el sistema de control interno de la sociedad.

2.2.1.6.5. Auditores externos.

En algunas competencias, el auditor externo es contratado para auditar o examinar la validez del control interno sobre la información financiera del cliente, además de auditar los estados financieros de la entidad. Los auditores pueden estimar el sistema de control interno de la entidad en relación con este Marco, enfocándose en cómo la organización ha seleccionado, desarrollado y desplegado los cuadros que incidan en los principios asociados a los componentes del control interno. Los auditores, al igual que la Dirección, pueden emplear las Herramientas Ilustrativas como parte de esta apreciación de la efectividad general del sistema de control interno de la entidad.

2.2.1.6.6. Otras organizaciones profesionales.

Otras organizaciones profesionales que proporcionen orientación sobre las operaciones, información y el cumplimiento pueden valorar sus normas y directrices en relación con este Marco. En la medida en que se eliminen divergencias en los conceptos y terminología utilizados, todas las partes saldrán beneficiadas. (Meléndez, 2016, p.51)

2.2.1.7. Sistema de control interno en las cuentas por cobrar.

Sobre este tema, Estupiñán (2013) explica que las cuentas por cobrar comerciales nos den sigan algunos objetivos:

- Comprobar si tienen principios lógicos las cuentas por cobrar y si verdaderamente son operaciones realizadas bajo conocimiento contable.
- Reafirmar si la información registrada y contabilizada es factible en forma objetiva y ordenada.
- Atestiguar que no existan reembolsos o cualquier otro que deba apreciarse y asegurar que esos valores correspondan a negociaciones.
- Ratificar si hay una valuación de los intereses y renovaciones puede ser fija y el saldo de las cuentas podría afectar al balance.
- Recalcar que el método del cálculo contable sea el correcto y adecuado para el mejor uso en la existencia de deudores incobrables. (p.130)

Por su parte Espino (2014) afirma que:

Las actividades precisan contar con criterios, enseñanzas e instrumentos ya que así las operaciones que se empleen serán para: (a) Medir el desempeño del proceso en sus puntos críticos y así detectar algunas irregularidades que se puedan presentar. (b) Verificar las

irregularidades para poder corregirlas o anularlas. (c) Estimar las implicancias que intervengan en el desarrollo del proceso. (d) El monitoreo de las actividades nos permite estar alerta ante un proceso de incremento de nuestro servicio o producto y saber cómo está detectándolo el cliente. Para ello, necesitaremos instrumentos de medición que puedan medir estos progresos y crecimientos progresivos. (e) Hay que tomar las prevenciones correctivas, no solo es suficiente monitorear. Aquí aparece el control, que quiere decir componer lo que está ya en marcha. Esto significa supeditar o mejorar lo que vemos que está torciendo. ¿Cuándo arreglar? esto lo concluirá la medición que obtengamos en la etapa anterior mencionada al sistema de monitoreo. (p.85)

2.2.1.8. Importancia del control interno en las cuentas por cobrar.

Según Camara (2016):

Está basado el control en sistemas de comunicación e información dentro de la compañía y pasa por un desarrollo de supervisión, que vigile que todo el sistema se esté cumpliendo por cada suceso dado (estos son los cinco elementos de control de acuerdo con el Marco COSO).

La dirección de la empresa implementa acciones que hacen factibles un entorno de control adecuado identificando los peligros efectivos y actividades con precaución a que caigan riesgos. Al implementar labores de control para el área de cobranzas, hay que identificar los peligros que estamos exponiéndonos y en los que pueda incidir la empresa que imposibiliten alcanzar sus propios objetivos. Estos riesgos se estiman con la existencia, valuación y revelación de las afirmaciones que la administración de cualquier entidad declarar de acuerdo a la información financiera que muestra en su empresa.

2.2.1.9. Objetivos del Control Interno Aplicado a las Cuentas Por Cobrar.

El auditor debe poseer conocimiento acerca de las funciones y del campo de cada área de la compañía es fundamental ya que origina estabilidad en los documentos contables para dar una óptima solución ante un problema.

Según Mira (2016):

El auditor debe dominar los contornos mencionados por el ente para cerciorarse que las cuentas por cobrar estén correctamente documentadas, para que permita la confiabilidad de los documentos y se realice las acreditaciones correspondientes para poder obtener recomendaciones y soluciones sobre el área indicada.

Los propósitos más considerables son:

- a) Proporcionar la disolución de las distintas funciones, para cada área como: Cuentas por cobrar y su contabilización, reducción y devoluciones; créditos y registro de pedidos; Facturación y control de tesorería., se encargará el personal adecuado que tenga la responsabilidad de supervisar y verificar la realización de cada área correspondiente.
- b) Poseer grupo capacitado que examiné el historial de los compradores seleccionados y posteriores a eso se efectuó una lista de clientes que tengan un límite de crédito.
- c) Concretar una enumeración de aquellos compradores que estén al día en sus cuentas y aquellos que tengan deudas atrasadas para mostrar la facultad de su historial. Mostrando conciliaciones constantes entre las cuentas por cobrar mensuales y enviando un reporte al final de cada periodo de estos reportes consolidados.
- d) Efectuar cuando la mercadería este por entregar, que exista una vigilancia estricta y adecuada para la salida de la existencia que corresponde tener la orden de venta y la de banco.

- e) Las facturas aplazadas de cobro o con dilación deberán ofrecer diario un reporte comprobado y consolidado.
- f) Transacción rotativa para establecer los respectivos saldos de las cuentas pendientes y hacer efecto en los gastos deducibles de los bancos al igual que a la enumeración en el Libro mayor. (p. 116)

2.2.1.14. El control y la auditoría.

La verificación son procesos que enmarcan una prontitud de la observación de las operaciones y de su apego tanto a la disposición como a lo planeado. La observación es necesario en todo entorno de la actividad humana, dentro de un organismo social y hacia la sociedad en general; sus conceptos, principios, procesos y técnicas son cuidadosos en ambos sentidos. Pero ya que la misión del auditor es prestar un beneficio profesional a la dirección general de una compañía, el enfoque es aprovechado en las áreas funcionales de una empresa. (Rodriguez Valencia, 2009, p. 173)

Conforme según acordado por el autor atestiguar que el control lo aprovechamos en todo el aspecto de la vida cotidiana, pero es el auditor quien se encarga de hacer un análisis crítico del control interno que se desempeña en las distintas zonas de la compañía.

También indican manifiesta que tradicionalmente se pensaba que los auditores o el departamento de finanzas eran los responsables del control interno, sin embargo, no es así. Es responsabilidad de la administración y particularmente de la alta dirección; quien debe diseñar, colocar y operar el sistema de control interno en la organización, además en la auditoría operacional se revisa y opina sobre la eficiencia y la efectividad de las operaciones. (Lara, 2012, p. 28),

Por otro lado, indica que la auditoría operacional sirve para comprobar la suficiencia de la administración en todos los niveles. Es un servicio especializado proyectado para la

dirección que determina los puntos donde hay un peligro potencial y, por otro lado, destaca las oportunidades de perfeccionar, disminuir costos, excluir residuos y pérdidas de tiempo redundante, así como también evalúa la eficacia de los controles, observa si se sigue en todos los niveles la dirección de políticas y propósitos. (Vásquez Hidalgo, 2013, p. 14).

2.2.1.15. Auditoría operativa.

La auditoría determina eficiencia permanente en la difusión de un criterio competente objetivas acerca de si el ente sometido a comparaciones (sea este un proceso, sistema, producto) presenta:

La existencia que pretende reflejar.

Cumple las condiciones que le fueron prescritas.

La auditoría es pues, una actividad independiente de evaluación y mejora de la efectividad de la administración de los riesgos, control y gobiernos de una empresa. Dependerá del aspecto que se dirija esta actividad de evaluación para establecer las clasificaciones que las auditorías puedan presentar. (Tapia, 2009, p. 18).

La Auditoría se define como el examen que se realiza sobre los registros patrimoniales de un individuo o empresa a fin de verificar su estado financiero. Dicha práctica suele ser ejecutada por Auditores y data de finales del siglo XVIII, aunque comenzó a ser más utilizada con la aparición de las grandes empresas. La tarea del Auditor es analizar la exactitud y veracidad de los registros mostrados por una empresa, a fin de corregir errores, irregularidades y fraudes. Una Auditoría basa su funcionamiento en la Contabilidad, pero sus objetivos son más amplios: emitir una opinión acerca de la marcha de la empresa, evaluar sus metas, examinar su gestión y actores, efectuar un posterior seguimiento.

(Coyuntura Económica 2010, p.1)

La auditoría se define como: Un proceso sistemático, practicado por los auditores de aprobación con normas y métodos técnicos establecidos, consistente en obtener y estimar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en las acciones jurídicos o sucesos de carácter técnico, económico, direcciones y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones justas vigentes y los criterios implantados.

- a) La Auditoría Interna es aquella que se aplica como instrumento de la propia dirección encargada de la valoración independiente de sus actividades.
- b) Por consiguiente, la Auditoría Interna debe ejecutar como una actividad concebida para agregar valor y perfeccionar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.
- c) Los servicios de Auditoría engloban la apreciación objetiva de las evidencias, ejecutada por los auditores internos, para proporcionar una conclusión independiente que permita tildar el cumplimiento de las políticas, normas, disposiciones jurídicas u otras intimidaciones legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.
- d) En toda corporación bien organizada y para poder perseverar la vigilancia sobre la cadena de control de gestión, se hace necesario la creación de un programa sistemático de revisión y valoración para verificar que las responsabilidades delegadas han sido bien encausadas y que las políticas y procedimientos estipulados se hayan llevado tal como estaba previsto. (Hernández, 2008, p.1)

Informe y Plan de Acción: Es el fruto de la información, investigación y análisis ejecutado por los auditores durante la realización de una auditoría, que de manera normalizada expresa por escrito su criterio sobre el área o actividad auditada en relación con los objetivos fijados, determinan las debilidades de control interno, si las ha habido, y especifica recomendaciones pertinentes para eliminar las causas de tales deficiencias y fundar las medidas correctoras adecuadas. (Loza, 2013)

La frase “auditado”, concentrado a los estados financieros, denota que el estado de situación financiera, el estado de rendimientos integrales, patrimonio neto y de flujos de efectivo están acompañados de un dictamen de auditoría ejecutado por contadores públicos independientes, que expresan su opinión profesional sobre la razonabilidad de la explicación de esos estados financieros. (Falconi, 2013, p.12)

2.2.2. Cuentas por Cobrar

2.2.2.1. Definición

Ortega, Pacherras y Díaz (2010):

Determina las cuentas por cobrar comerciales, están fundamentadas por la acreencia que se sostiene con las sociedades o personas a las que la compañía vende sus bienes o presta asistencia propia de su giro, es decir, que corresponde a la compañía ya sea por la adquisición de artículos y/o la obtención de un servicio debido a la explotación del giro del negocio. De esta manera aquellas ventas de bienes y/o servicios, que no integren operaciones propias del giro del negocio, no deben considerarse en el rubro cuentas por cobrar comerciales. (p 39).

Lawrence y Carl (2007):

Determina las cuentas por cobrar: “Derechos exigibles provenientes de ventas, servicios

prestados, préstamos o anticipos otorgados; representan el crédito comercial que concede la empresa a sus clientes con una cuenta abierta.

Deben ser analizadas y mostradas de acuerdo a los conceptos que las motivaron (clientes, empleados, otras entidades, etc.) separando las que provienen de las ventas a crédito, de las que no tienen ese origen”. (p. 39).

2.2.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el estado de situación financiera. Considerando su procedencia las cuentas por cobrar alcanzan a clasificarse de la siguiente manera:

Cuentas por cobrar comerciales. Aquellos se catalogan en la cuenta de clientes y tienen su inicio en el giro normal de la venta de un producto o servicio.

Cuentas por cobrar diversas. Están a dirección de otros deudores y proceden de otras fuentes divergentes a las transacciones. Lo cual es originada por negocios diversos a aquellas por las cuales fue compuesta la entidad tales como financiamiento a trabajadores o accionistas.

2.2.2.3. Objetivos de las cuentas por cobrar.

Según Acosta, J. C. (2013), señala:

La cobranza en la fecha acordada es uno de los importantes objetivos, se debe registrar las operaciones de venta, clasificando por categorías de acuerdo al cumplimiento de pago. Es fundamental llevar por separado un listado de los clientes morosos y tenerlos bajo cuarentena para evaluarlos y dar por concluido la cobranza a corto plazo y convertirlo en liquidez, el riesgo siempre existe en el comercio de las actividades de la empresa. La planeación de las finanzas se va cumplir con los recursos exigibles convirtiendo en

liquidez, el grado de otorgamiento de conceder créditos se debe medir bajo ciertas políticas de cobranza. (p. 15).

2.2.2.4. Políticas de cuentas por cobrar.

Según Acosta, J. C. (2013), señala:

Las empresas tienen políticas que otorgan créditos a corto y largo plazo con descuentos por pronto pago de acuerdo a la calificación del cliente y a la evaluación que pasa por la administración bajo ciertos parámetros de medición de confiabilidad y responsabilidad en cumplir antes de la fecha de vencimiento. (p. 20)

2.2.2.5. Administración de cuentas por cobrar.

La administración de las cuentas por cobrar se inicia con la decisión de si se debe o no conceder crédito. Al determinar una política óptima de crédito que se ajuste a las necesidades de la empresa, los administradores deben considerar diversas variables controlables que pueden utilizar para alterar el nivel de las cuentas por cobrar, entre ellas, los procedimientos de crédito y cobranza.

Los procedimientos de crédito se refieren a los criterios que utiliza una compañía para seleccionar a los solicitantes de crédito, para determinar a cuáles de sus clientes conceder crédito y el monto.

Si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son:

Venta al crédito a “n” cantidad de días. Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga.

Descuento por pronto pago. Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días (Coopers y Lybrand, 2002).

Resumiendo, podemos especificar las cuentas por cobrar determinan el crédito que una sociedad concede a sus clientes en la venta de bienes o servicios. De esa manera el crédito concebido es un dinero pendiente de cobro por la venta de bienes o servicios para la empresa estos activos corrientes constituyen importantes inversiones para la mayor parte de las compañías, representando proporciones considerables de los activos totales de la compañía de diversos ramos industriales, sobre todo en aquellas que colaboran en el comercial mayoreo.

Las ventas al crédito ofrecen beneficios en los cual a la vez también provocan riesgos, que se debe considerar diferentes políticas efectivas para la gestión del crédito. La eficacia de las políticas establecidas de cada compañía puede ejercer un impacto significativo en su desempeño general, para que dichas compañías pueden estar en condiciones de otorgar créditos a sus diversos clientes deberán adecuar diferentes políticas de crédito, implementar lineamiento de cobranza y así poder llevar un control adecuado de cada solicitante

La creación de diferentes políticas crediticias ayuda que las empresas examinen y traten de cuantificar los costos y los rendimientos marginales asociados con distintas normativas .por ejemplo , una extensión de crédito puede estimular las ventas y generar aumentos en las utilidades (suponiendo que se mantienen constantes otros factores como precios , costos de producción y otros gastos) , pero también puede aumentar los niveles de inventarios y el control de nuevas cuentas de crédito y cobranza también tiene como resultado costos adicionales .

2.2.2.6. Asignación de límite de crédito.

Todos los beneficiarios deben contar con un término de crédito el cual debe ser verificado y actualizado, por lo menos una vez al año. El acabamiento de crédito para un cliente delimitado

no debería ser fijo ni estático en el tiempo, ya que se localiza sujeto a variación en cualquier momento sobre la base de las posiciones del mercado y el negocio del cliente, además de la experiencia que demuestre los antecedentes de pagos a la compañía. El límite “normal” podría por ejemplo establecerse sobre la base de un importe fijo o como rotación estimada anual de las ventas a ese cliente.

Debe implantar un acabamiento de crédito para todos los consumidores nuevos, antes de ejercer cualquier venta. Si el reciente cliente ha rebasado la tasación de crédito nombrado en el párrafo anterior, posteriormente el límite ‘normal’ de crédito para ese cliente puede destinarse.

2.2.2.7. Evaluación de Riesgos crédito.

De la Peña (2011), define Riesgo de Control:

Al consumidor que labore con un procedimiento de control interno que no halla o modifique los errores y no precaver los riesgos, que estarían evaluados mediante entendimiento y comprobación de pruebas. Mientras superior confianza se da en los controles internos añadidos, serán mínimos la amenaza de control, opuesto a esto si acorta el grado de confianza, incrementa y se presenta los riesgos. No halla el riesgo o un error existente es el peligro de no captación, el cual está en primer mano vinculado con la auditoria y sus procedimientos. (p.49).

Vizcarra (2007), define que

La valoración de riesgo resulta ser uno de los rubros más enrevesados y peligrosos que tiene una organización y que despacha muchísimo cuidado

La estructura que tiene el auditor para decretar, si esta cuenta es de peculiar cuidado en la compañía bajo examen, lo constituye la aplicación de pruebas analíticas y entre ellas el análisis horizontal o la perseverancia del indicador de gestión denominado (La rotación

de las Cuentas por cobrar o el periodo promedio de cobros), este segundo por ser una comparación entre la cifra de ventas o entradas que aparece en el Estado de Resultado, con cifras de consumidores que aparecen en el Estado de Situación Financiera, un señalizador por encima de lo establecido, como política de solvencia de parte de la Empresa no llevara a adoptar una actitud recelosa sobre este rubro.

Como por ejemplo si la Política de la compañía es vender a 30 o 60 días, implementar un periodo promedio de cobranza mayor, el cual indica que se encuentra frente a una sobrevaluación de las Cuentas por Cobrar y consecuentemente de los ingresos, o frente a la existencia de Cuentas por Cobrar que no han sido provisionadas oportunamente.

Aquellos tipos de disipaciones deberán ser examinados por el Auditor para poder decretar el riesgo que representa la cuenta. (p.170).

2.2.2.8. Procedimientos de cobranzas.

Pérez (2012), determina

Aquellos tratamientos de cobranza se deben demarcar de aspectos claros en número de cartas de reclamación que se enviará a cada socio o clientes, por medios de gestiones telefónicas, y en aquellos casos se realizará una visita individual al cliente deudor.

De tal manera se deberá prever qué acción se encaminará en caso de desaparición de los clientes deudores, la entrega de un concurso de acreedores o que de ingreso el moroso rechace categóricamente pagar y sentarse a negociar". (p.31).

Portillo (2009), define a la ciencia:

Ejecutar diferentes potencias de cobranza de una institución, la intención de sobreponer saldos insolutos a través de las diversas técnicas tales como, teléfono, notas de cobro,

visitas personalizadas al usuario (la más destacado), cobro judicial, cobro extrajudicial, etc.

Un sobresaliente equipo de gestión que despliegue labor en equipo tiene que estar amparado por todas las organizaciones de la empresa, principalmente por el departamento de información quien dará las facilidades de indagación y localizar a los deudores para realizar los cobros respectivos.

La recaudación debe ser seguro, cuando se entienda por la indagación obtenida que el motivo del impago lo ha producido la insolvencia del deudor (ya que tiene una omisión fingida), pero también debe poseer capacidad de negociar cuando compruebe que las posibilidades de pago de la deuda son limitadas. (p. 4).

Roca (2005), define que:

Los tratamientos de cobranza “deben ser previstos y planificados determinados de forma que sigan una cadena de pasos o etapas de manera moderada y ordenada, el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar. Pero a fin de lograr prontitud y metódicos pagos, se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza. Toda mitología de Cobranza tiene cuatro etapas tradicionales conocidas: el recordatorio, exigir respuesta, la insistencia y finalmente la acción drástica. (p.48).

2.2.2.9. Cuentas incobrables.

Guajardo y Andrade (2008), define que:

Las cuentas incobrables, es habitual que un negocio que vende mercancías y servicios a crédito tenga algunos clientes que no paguen sus cuentas.

Estas cuentas se conocen como incobrables y se clasifica en el rubro de gasto por cuentas incobrables, en la sección de gastos de venta del estado de resultados.

Cada 31 de diciembre de cada actividad económico, la empresa debe estimar el importe total de las cuentas incobrables de todo el año para tener una cifra de las pérdidas de los clientes morosos y que figuren en los estados financieros, se deben disminuir para que muestren el importe de futuros cobros de efectivo o de pérdida, y se ajuste a la realidad y la situación financiera del negocio y los administradores o gerencia puedan tomar decisiones en futuras inversiones. (p. 332).

Brachfield, P. (2003), define:

La morosidad son los créditos que no se han logrado cobrar después de su vencimiento, como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran a pérdidas a través de las cuentas respectivas.

En el lenguaje empresarial la palabra morosidad se utiliza tanto para referirse a retrasos en el pago o deudas incobrables.

Mientras otras instituciones lo utilizan para designar a créditos vencidos que no se han cobrado; pero después que hayan pasado varios meses habitualmente. (p.103)

2.2.2.10. Cobranza efectiva

Una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:

1. Actitud frente a la dirección que realiza y la empresa que representa. Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente.
2. Organización Interna hacia el trabajo Es la importancia de prevenir para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se ejecuta y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.

3. Evocación del cliente este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medición que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores.
4. Comunicación como herramienta de persuasión en tu dirección de cobros. Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos. El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa. El segundo es amortizar la totalidad de los montos.
5. El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona.
6. Es hacer conocimiento de la importancia de medir y evaluar sobre cada una de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones versus las reacciones que estas producen. (Getsiopolis p.29).

2.2.2.11. formas y mecanismos de pago.

Los recursos de pago son los implementos que las empresas adoptan para transferir valor monetario producto de una transacción comercial a fin de lograr el pago por algún bien y/o servicio. Las empresas comerciales deben consagrar más de un sistema de pago con el fin de ampliar las posibilidades de recuperación de cartera.

Los medios de pago genéricos pueden ser:

2.2.2.11.1. El cheque

Un documento contable de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, el titular), extiende a otra persona un consentimiento para retirar

una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

2.2.2.11.2. Transferencia bancaria

Modo de trasladar dinero de una cuenta bancaria a otra. Es una manera de mover fondos entre cuentas bancarias sin sacar físicamente el dinero.

2.2.2.11.3. Tarjeta de crédito

Es emitida por un banco o importancia financiera que autoriza a la persona a cuyo favor es emitida, utilizarla como recurso de pago en los negocios adheridos al sistema, mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Es otra modalidad de financiación, por lo tanto, el usuario supone aceptar la obligación de devolver el importe dispuesto y de pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados.

2.2.2.11.4. Pago de facturas por medios electrónicos

Algunas ventajas del pago electrónico es reducir el riesgo y ofrecer mejores servicios a sus clientes, incrementar la eficiencia operativa y reducir los costos de transacción. Los medios de pago electrónicos por su flexibilidad, confiabilidad y conveniencia, le ha dado una nueva dimensión al uso de algunos medios de pago tradicionales.

2.2.2.12. Negociación en proceso de cobranza

El gestor o negociador de cobranzas debe personalizar cada gestión en función a las características del deudor. Una primera diferenciación viene dada por la personería jurídica del deudor, puesto que no es lo mismo reclamar el pago a una persona particular por deudas personales, que a una empresa que sea sociedad comercial.

En cada caso el procedimiento ha de ser diferente, puesto que no es lo mismo tratar

directamente con el propio deudor cuando es una persona física y que puede tomar por sí mismo y sobre la marcha las decisiones que afectan el pago de su deuda, que con el empleado de una sociedad que deberá consultar con varios niveles de responsabilidad antes de dar alguna respuesta. (Gestiopolis,)

2.3. Definición de términos Básicos

Control: equipo incorporado por elementos que disminuyen el peligro teniendo un adecuado proceso que se implementa para conservar la estabilidad adecuada en los procedimientos de cada operación. (Flores, 2014, p.26)

Administración:

agrupación ordenado y sistematizado de causales técnicas y prácticas que tiene como finalidad apoyar la consecución de los objetivos de una organización a través de provisión de los medios necesario (Giraldo, 2016, p.35)

Actividades de control:

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se den a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones, incluyendo un rango de actividades diversas como aprobaciones de desempeño operacional , seguridad de actividad de activos y segregación de funciones . (Turc, p.12)

Ambiente de control:

Establece el tono de una organización, para influenciar la *conciencia* de control de su gente. Es el fundamento de todos los demos componentes del control interno,

proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; la filosofía de los administradores y el estilo de operación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organiza y desarrolla a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores. (Turco p.18)

Liquidez:

La incapacidad para una organización de disponer de los fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones tanto en el corto plazo como en el mediano/largo plazo. Es una incapacidad en un momento dado, lo que no quiere decir que la empresa sea insolvente, es decir que tenga un capital insuficiente para hacer frente a sus compromisos. (Gregorio; 2009; p. 6)

Objetivos:

Un proceso altamente estructurado o informal. Los objetivos pueden definirse explícitamente, o ser implícitos, tal como mantenerse en un nivel pasado de desempeño. Los objetivos a menudo están representados por la misión de la entidad y por la declaración de valores. El conocimiento de las fortalezas y debilidades de la entidad, y de las oportunidades y amenazas, conduce hacia una estrategia global. (Turco p.24)

Planeación:

Una planeación es el conjunto de acciones que se implementarán en un contexto determinado con el objetivo de lograr el fin propuesto. La estrategia competitiva es el camino global que las empresas transitan hasta alcanzar sus objetivos en términos de mercados y negocios. (Porter, 2009; p.9).

Rentabilidad:

Es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos. (Parada y Rigoberto, 2008; p.21).

Cuentas por cobrar comerciales: Refleja los anversos de cobro a mediadores que se originan las ventas de bienes y/o asistencias que realiza la empresa debido a su objeto de negocio.

Cuentas incobrables: corresponden a ventas, crédito, endeudamientos que prácticamente no tienen posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa; Las cuentas incobrables son una pérdida de activos y una disminución en los ingresos.

Historial crediticio: Es fundamental al momento de proceder algún tipo de crédito en lo cual se procede a obtener antecedentes financieros de una persona oh socio, con lo cual ese procedimiento ayuda a poder saber el procedimiento del manejo del cliente si presenta deuda , facturas pendientes de pago entre otros.

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación.

La presente tesis tuvo se trabajó con un enfoque de tipo cuantitativo, debido a que en la investigación se propusieron hipótesis para comprobarlas mediante el uso de métodos y pruebas estadísticas; dichos se traducen en la aplicación de estadística descriptiva y estadística basada en análisis inferencial.

El enfoque cuantitativo se basa en trabajar con una secuencia de pasos o etapas que cumplen rigurosamente con el método científico. En la investigación cuantitativa no se debe eludir pasos, ni etapas. Se trabaja con hipótesis que se tratará de demostrar en etapas posteriores, basado en recolección de datos a través de instrumentos como cuestionarios, y finalmente en este enfoque se analizan los datos con el uso de métodos estadísticos. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables

3.2.1. Operacionalización de las variables.

Definiciones conceptuales de las variables

3.2.1.1. **Variable Independiente:** Sistema de control interno

El 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 al 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, dentro del contexto de la modernización y globalización de la economía,

corresponde establecer pautas básicas homogéneas de la efectividad, eficiencia , economía y transparencia de sus operaciones, en el marco de una adecuada estructura del control interno y prioridad administrativa . (Juan Bladimir, (s/f), p. 22)

3.2.1.1.1. Primera dimensión: Métodos

Es un conjunto de proposiciones de carácter conceptual o instrumental que tienen por objetivo la captación, cuantificación, registro y comunicación de las operaciones compuestas por la actividad empresarial con objeto de captar información económico-financiera que revele de forma razonable, objetiva y segura la realidad del funcionamiento empresarial.

3.2.1.1.2. Segunda dimensión: Procedimientos

Es la agrupación de métodos de indagación ajustables a una facción o un conjunto de formas y circunstancias aludidos a los informes financieros con alta probabilidad de evaluaciones, mediante los cuales el contador obtiene los pilares para sentar sus ideas mediante los métodos financieros que son flujos de cajas y ratios contables.

3.2.1.1.3. Tercera dimensión: Protección de activos

La premeditación de la defensa de activos en la mayoría de los casos se define como una táctica que resguarda y brinda seguridad a su patrimonio contra arremetidas externas por emplazar los activos fuera del alcance de los acreedores. No se halla una planificación de «talla única para todos» y lo que busca defender el ente o empresa puede o no funcionar para otro ente o empresa. Por lo tanto, el analizar de forma detallada las circunstancias únicas de cada suceso arrojará luz acerca del mejor tipo de estrategia imprescindible para resguardar los activos

3.2.1.1.4. Cuarta dimensión: Protección de patrimonio

Defender el patrimonio empresarial puede de alguna forma garantizar la perpetuidad de

la compañía, porque posibilita que, si favorece al mal, el "alma" de la empresa aún conserva valor. Lejos de ser un artilugio de malversación en acreedores, la implementación de artilugios de defensa es una magnitud beneficiosa de gestión patrimonial, que abre paso a la empresa de estar mejor posicionada en un escenario de fuga de recesión, circunstancia propia para planificar el futuro sin permanecer con la cabeza enfocada en el pasado.

3.2.1.1.5. Quinta dimensión: Eficacia de operaciones

Tiene como obligación mantener la seguridad de forma que las acciones se ejecuten cabalmente con un ínfimo de ahincó y empleo de recursos y los más altos beneficios de forma armoniosa con las autorizaciones frecuentes formuladas por la administración.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable 1: control interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Métodos	Operaciones	1. ¿Cree usted que los métodos observados para el desarrollo de operaciones y captación son objetivos?
	Realidad	2. ¿Cree usted que los métodos y procesos son basados en la realidad de operaciones futuras?
Procedimientos	Investigación	3. ¿Cree usted que los procedimientos de investigación en la empresa son realizados de acuerdo con el flujo de mercado?
	Financieros	4. ¿Cree usted que la empresa en su procedimiento financiero permite simplificar los procesos y mantenimiento de costo que operan bajo las reglas definidas en el sector turismo?
Protección de Activos	Empresa	5. ¿Cree usted que es importante el secreto empresarial para la protección de activos inmateriales de la empresa?
	Estrategia	6. ¿Cree usted que se cumple con los requisitos o estrategia para la protección del secreto empresarial referente a la protección de activos?
Protección de Patrimonio	Mecanismo	7. ¿Cree usted que la empresa ejecuta un mecanismo de protección de su patrimonio?
	Planificar	8. ¿Cree usted que la empresa ha planificado sus programas operativos de protección de patrimonio de manera eficiente?
	Implementación	9. ¿Cree usted que la empresa ha implementado una estrategia para la protección del patrimonio según el marco reglamentario actual?
Eficiencia de operaciones	Recursos	10. ¿Cree usted que la eficiencia de operaciones basada en el cumplimiento de sus recursos es eficiente?
	Actividades	11. ¿Cree usted que las variables utilizadas en la empresa para medir la eficiencia de las operaciones en sus actividades económicas son auditadas eficientemente?

3.2.1.2. Variable: cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que adquiere una corporación sobre terceros hasta un plazo designado. Se las puede precisar como la prestación de haberes y servicios que efectúan como el resultado de préstamos y otros ejercicios a crédito. Los montos y documentos por cobrar a consumidores, colaboradores, asociados económicos, propietarios, directores, las relativas a impuestos, las originadas en transacciones consumadas fuera del curso ordinario del establecimiento y otros conceptos fundamentales, se deben patentar por separado.

Este préstamo de algún beneficio se le es pagado con efectivo en añadidos parciales y dado el suceso de que no se cumpla con la retribución, el sujeto posee con el derecho de recobrase a crédito lo que vendió. (Enciclo.economica)

3.2.1.2.1. Primera dimensión: Bienes y Servicios

Los bienes y servicios pasan a ser artículos más básicos de un sistema económico que se integran de componentes consumibles tangibles (bienes) y labores que los sujetos ejercen (servicios).

Abundantes carteras de negocios se basan en una mezcla de bienes y servicios que brindan a los compradores potenciales a través de una fuerza de ventas.

Los bienes y servicios son existencias, las cuales buscan satisfacer las penurias de las personas. Estos son el efecto de un proceso productivo realizado por agentes económicos.

3.2.1.2.2. Segunda dimensión: Prestamos

Viene a ser una ejecución financiera por la cual una persona (prestamista) concede por vía de un contrato o pacto entre las partes, un activo (normalmente una cantidad de dinero) a otra persona (prestatario), a cambio de la obtención de un interés (precio del dinero).

El préstamo es una transacción financiera de asistencia única y contraprestación múltiple. En ella una parte (llamada prestamista) entrega dinero a otra (llamada prestatario) que lo recibe y se responsabiliza a devolver el capital prestado en el vencimiento pactado y a pagar unos intereses (precio por el uso del capital prestado) en los vencimientos señalados en el contrato.

3.2.1.2.3. Tercera dimensión: Operaciones de créditos

Las maniobras de crédito son convenios financieros consagrados a recibir o prestar dinero por parte de las entidades financieras de los clientes o a los clientes, respectivamente.

Las maniobras de crédito pasivas son aquellas en las que los clientes almacenan su dinero en la entidad financiera (Caja de Ahorro o Plazo Fijo) y la entidad debe retomar el dinero al término del plazo en el primer caso, y en cualquier momento que sea requerido por el cliente, en el segundo, acreditando una tasa de interés por el uso del dinero.

Las maniobras de crédito son acomodamientos financieros efectuadas por las corporaciones que consisten en recibir o prestar dinero de o a los clientes. Se trata de una de las maniobras más comunes que se hacen en las corporaciones financieras, debido a que prestan recursos a sus clientes mediante productos financieros como los créditos, las tarjetas de crédito, los préstamos, entre otros. Estos préstamos se hacen con el acuerdo por parte de los clientes de pagar una suma adicional a manera de interés.

3.2.1.2.4. Cuarta dimensión: Transacciones

Viene ser la operación en la que se intercambia un beneficio, valor o activo por dinero, en la que compiten tanto un vendedor como un comprador. Dentro de la informática, una transacción puede referirse tanto al protocolo de internet que se encarga de proteger cualquier dato concerniente a tarjetas de crédito o el manejo de una estructura de datos de alta

complejidad. En la facultad, las transacciones son aquellos documentos en la que ambas partes dan como finalizada la litigación, especialmente la que resulta dudosa. En el campo de la psicología, específicamente en el análisis transaccional, las transacciones son las interacciones dentro de los estados del yo de una persona.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable 2: cuentas por cobrar

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Bienes y servicios	Básico	12. ¿La empresa al realizar la venta de bienes y servicios prestados lleva un control básico y adecuado de las facturas emitidas a los clientes?
	Precio	13. ¿Los bienes y servicios ofrecidos al cliente tienen un valor que se encuentre dentro del precio de mercado?
Préstamo	Financiera	14. ¿Existe un control adecuado de los préstamos o créditos otorgados en el área de cuentas por cobrar de la empresa?
	Amortización	15. ¿La empresa maneja un registro sistemático de las amortizaciones obtenidas por el área de cobranza?
Operaciones de crédito	Negociaciones	16. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de las operaciones de crédito con negociaciones vencidas?
	Efectuadas	17. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de las operaciones de crédito efectuadas hacia el personal de la empresa?
Transacciones	operaciones	18. ¿Se informa de manera oportuna y detallada las transacciones de las operaciones crediticias de los clientes?
	documentos	19. ¿Las transacciones de las cuentas por cobrar morosas se encuentran en documentos ordenados por antigüedad de deuda?

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

El Sistema del control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

El sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

El sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

El sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

El sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

3.4. Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica debido a que se tuvo el fin de generar conocimientos para incrementar el que ya existe en las ciencias contables y empresariales.

La investigación es básica cuando se basa en recoger o recolectar información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico ya establecido. (Valderrama, 2018).

El nivel de la investigación fue de nivel explicativa causal, debido a que se pretendió establecer relación de causa y efecto entre la variable independiente activos fijos y la variable dependiente gestión tributaria, se basó en establecer la influencia de una variable sobre la otra variable. Una definición: “Los estudios explicativos causales tienen como propósito establecer las causas de los sucesos, problemas o fenómenos que se estudian”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 111).

3.5. Diseño de la Investigación

La presente tesis fue de diseño no experimental y de corte transversal. Al ser un diseño no experimental se basó en que no existió manipulación de la variable independiente; y cuando se indica un corte transversal, se refiere a que la recolección de datos o información se realizó una sola vez a cada sujeto de la población identificada.

Hernández y Mendoza (2018) manifiestan sobre el diseño no experimental: “Es un tipo de estudio que se elabora sin modificar, cambiar o manipular de manera deliberada ambas variables, así mismo se analiza y se observa fenómenos igual a su contenido natural”. (p. 174).

El corte transversal se caracteriza por recolectar datos o información en un solo momento en el tiempo, solo una vez en el tiempo se realiza las mediciones de variables o características. (Hernández y Mendoza, 2018).

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

En la presente tesis la población fue de 18 trabajadores de las áreas administrativo y contable de una agencia de turismo en Miraflores - Lima. Se identificó esa población, debido a que dicha población conoce las variables de la tesis. Se tuvo que excluir o separar de la población de estudio a trabajadores de otras áreas debido a su desconocimiento de las variables de estudio.

En palabras de Hernández y Mendoza (2018), indican que: “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.199).

3.6.2. Muestra

En la presente tesis no se consideró muestra, debido a que toda la población identificada en el estudio fue accesible para obtener la información necesaria, y se pudo manejar la participación de la misma, sin problemas mayores. Por lo tanto, la población de 18 trabajadores

fue abordada al 100%, siendo estudio de tipo censo o censal en el área administrativo - contable.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

La técnica que se usó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos que se utilizó fueron dos cuestionarios que se administraron de manera presencial a la población del estudio, los dos cuestionarios hicieron uso de la escala de Likert.

Las encuestas se ejecutaron de forma presencial siguiendo los protocolos de bioseguridad, por pandemia COVID 19, se mantuvo el distanciamiento establecido, se recolectó la información en un período de 06 días aproximadamente, los trabajadores llenaban los cuestionarios según su disponibilidad y voluntad, y no se ejerció presión alguna sobre ellos. A continuación, se presentan las fichas técnicas de los cuestionarios aplicados. La encuesta fue anónima.

Tabla 03

Ficha técnica del cuestionario de Sistema de control interno.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Tipo de instrumento	Cuestionario
Cantidad de ítems	11
Escala	Likert
Valores de la escala	Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).
Tipo de respuesta	5 respuestas cerradas
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Métodos • Procedimientos • Protección de activos • Protección de patrimonio • Eficiencia de operaciones
Participantes	18
Tiempo estimado de aplicación	10 minutos por trabajador

Fuente: elaboración propia

Tabla 04

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Tipo de instrumento	Cuestionario
Cantidad de ítems	08
Escala	Likert
Valores de la escala	Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).
Tipo de respuesta	5 respuestas cerradas
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes y servicios • Préstamos y operaciones • Operaciones de crédito • Transacciones
Participantes	18
Tiempo estimado de aplicación	10 minutos por trabajador
Fuente: elaboración propia	

Los ejemplares de cuestionarios que se utilizaron en la recolección de datos se presentan en la sección de Apéndices en la presente tesis.

Validez de los instrumentos de recolección de datos

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide eficazmente la variable que pretende medir. (Hernández y Mendoza, 2018). Para la validación de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó la técnica del Juicio de Expertos, por lo tanto, se sometieron los dos cuestionarios a la evaluación de 03 expertos, mostrando sus decisiones en la siguiente tabla:

Tabla 05
Resumen de validación de juicios de expertos.

	Jueces expertos	Cuestionario	Puntaje	Resultado
Experto N° 1	Brian Chávez Pinedo	Sistema de control interno	47	El instrumento puede aplicarse
Experto N° 1	Brian Chávez Pinedo	Cuentas por cobrar	48	El instrumento puede aplicarse
Experto N° 2	Rosario Hurtado Sandoval	Sistema de control interno	44	El instrumento puede aplicarse
Experto N° 2	Rosario Hurtado Sandoval	Cuentas por cobrar	47	El instrumento puede aplicarse
Experto N° 3	Noemi Cordova Arzapalo	Sistema de control interno	48	El instrumento puede aplicarse
Experto N° 3	Noemi Cordova Arzapalo	Cuotas por cobrar	48	El instrumento puede aplicarse
	Decisión general			Los instrumentos se pueden aplicar

Fuente: elaboración propia

Nota: Las fichas de validación de juicios de expertos se adjuntan en la parte de apéndices.

Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

La confiabilidad mediante la técnica de consistencia interna de una escala sirve para medir si las preguntas de un cuestionario presentan correlación. Para la confiabilidad de un instrumento o cuestionarios con escala de Likert se aplica la técnica del Alfa de Cronbach, la cual mide el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes en los casos. (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la confiabilidad se ejecutó una prueba piloto a 08 trabajadores de la población identificada en la tesis, y después tomando como base los datos recogidos se calcularon los coeficientes del Alfa de Cronbach para cada cuestionario.

Tabla 06

Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.

Escala	Categoría
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
0,90 – 0,99	Confiabilidad muy alta
0,70 – 0,89	Confiabilidad alta
0,60 – 0,69	Confiabilidad aceptable
0,40 – 0,59	Confiabilidad moderada
0,30 – 0,39	Confiabilidad baja
0,10 – 0,29	Confiabilidad muy baja
0,01 – 0,09	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

Tabla 07

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Sistema de control interno.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,823	11

Nota: La prueba piloto aplicada a 08 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,823; lo cual ratifica que el cuestionario para la variable Sistema de control interno tiene una confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, se procedió a aplicar el instrumento mencionado.

Tabla 08

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Cuentas por cobrar.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	08

Nota: La prueba piloto aplicada a 08 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,841; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Cuentas por cobrar tuvo una confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, se procedió a aplicar el instrumento mencionado.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los resultados

A continuación, se hizo una descripción pregunta por pregunta de los dos cuestionarios, tanto para la variable Sistema de control interno, y para la variable Cuentas por cobrar respectivamente; se presentan las preguntas de los cuestionarios con sus respectivas tablas de frecuencia y gráficos de barras y su descripción

Cuestionario para la variable Sistema de control interno.

Tabla 09

Frecuencias pregunta 01 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 01. ¿Cree usted que los métodos observados para el desarrollo de operaciones y captación son objetivos?

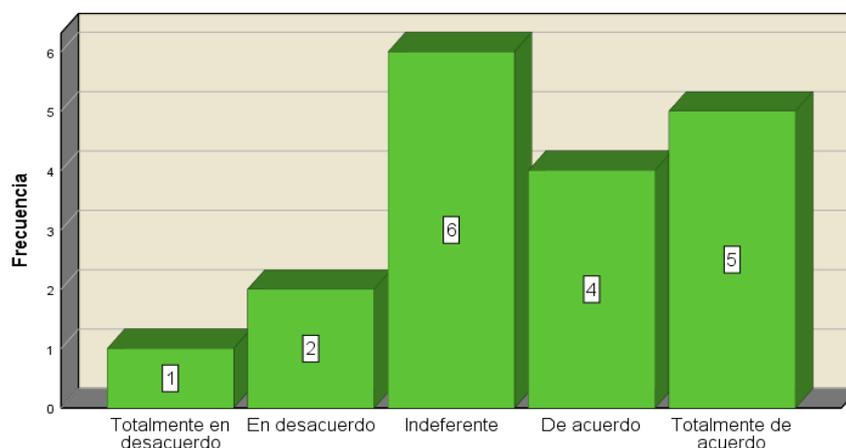
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
En desacuerdo	2	11,1	11,1	16,7
Indiferente	6	33,3	33,3	50,0
De acuerdo	4	22,2	22,2	72,2
Totalmente de acuerdo	5	27,8	27,8	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 02

Gráfico de barras pregunta 01 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 01. ¿Cree usted que los métodos observados para el desarrollo de operaciones y captación son objetivos?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 09 y figura 02, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 05 indicaron estar totalmente de acuerdo, 04 indicaron estar de acuerdo, 06 indicaron estar indiferentes, 02 indicaron estar en desacuerdo, y 01 indicó estar totalmente de acuerdo con que los métodos observados para el desarrollo de operaciones y captación son objetivos. Se afirma que la percepción en la mitad de los trabajadores fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 10

Frecuencias pregunta 02 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 02. ¿Cree usted que los métodos y procesos son basados en la realidad de operaciones futuras?

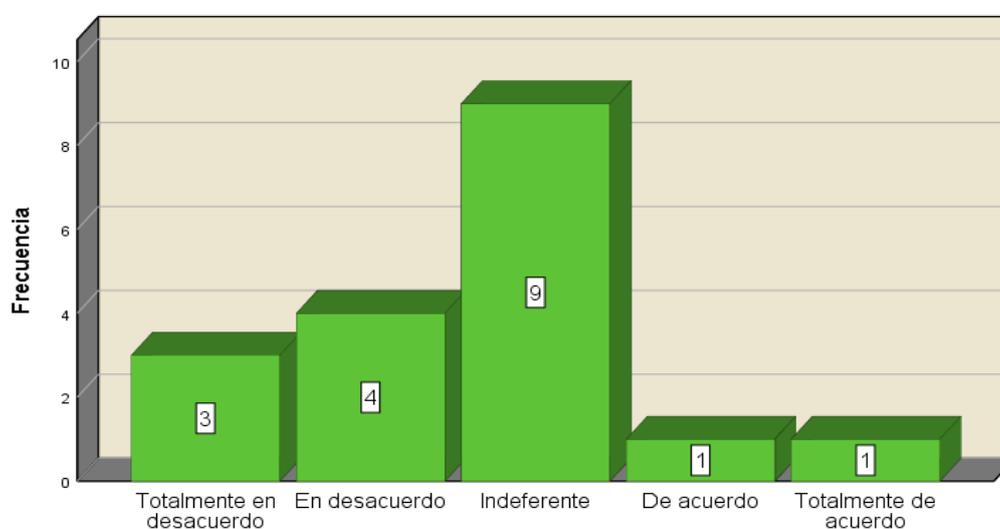
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
En desacuerdo	4	22,2	22,2	38,9
Indiferente	9	50,0	50,0	88,9
De acuerdo	1	5,6	5,6	94,4
Totalmente de acuerdo	1	5,6	5,6	100,0
Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 03

Gráfico de barras pregunta 02 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 02. ¿Cree usted que los métodos y procesos son basados en la realidad de operaciones futuras?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 10 y figura 03, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 01 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicaron estar de acuerdo, 09 indicaron estar indiferentes, 04 indicaron estar en desacuerdo, y 03 indicó estar totalmente de acuerdo con que los métodos y procesos son basados en la realidad de operaciones futuras. Se afirma que la percepción predominante en los trabajadores fue indiferente y la percepción negativa frente a esta pregunta.

Tabla 11

Frecuencias pregunta 03 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 03. ¿Cree usted que los procedimientos de investigación en la empresa son realizados de acuerdo con el flujo de mercado?

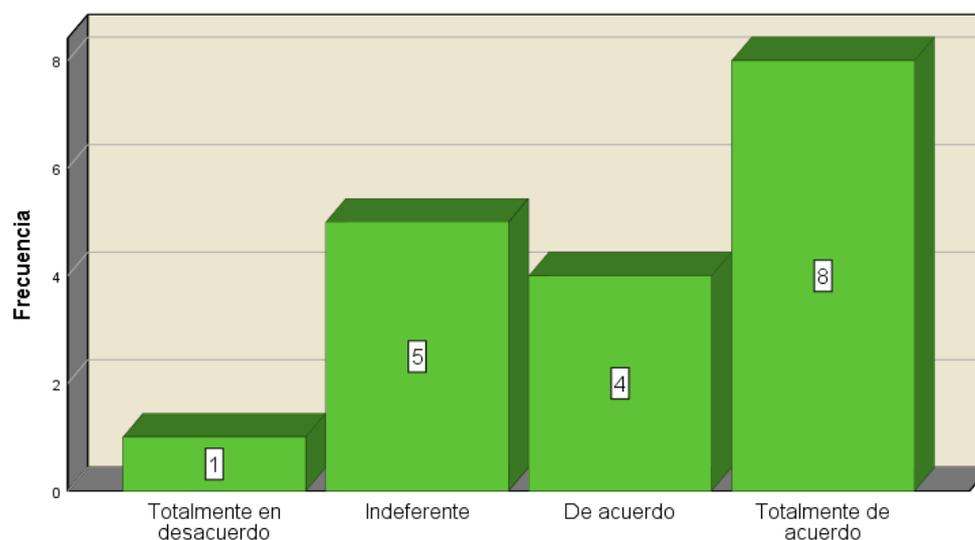
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	Indiferente	5	27,8	27,8	33,3
	De acuerdo	4	22,2	22,2	55,6
	Totalmente de acuerdo	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 04

Gráfico de barras pregunta 03 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 03. ¿Cree usted que los procedimientos de investigación en la empresa son realizados de acuerdo con el flujo de mercado?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 11 y figura 04, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y

contables, 08 indicaron estar totalmente de acuerdo, 04 indicaron estar de acuerdo, 05 indicaron estar indiferentes, y 01 indicó estar totalmente de acuerdo con que los procedimientos de investigación en la empresa son realizados de acuerdo con el flujo de mercado. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a esta pregunta.

Tabla 12

Frecuencias pregunta 04 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 04. ¿Cree usted que la empresa en su procedimiento financiero permite simplificar los procesos y mantenimiento de costo que operan bajo las reglas definidas en el sector turismo?

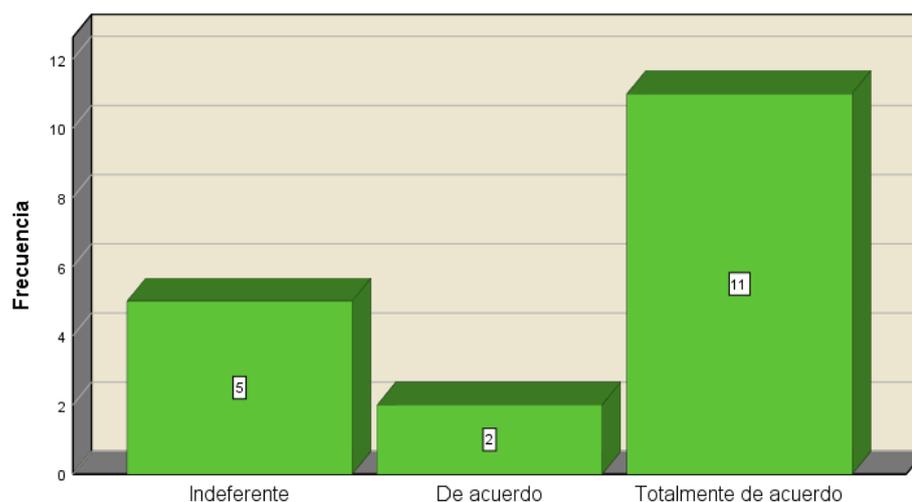
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	27,8	27,8	27,8
	De acuerdo	2	11,1	11,1	38,9
	Totalmente de acuerdo	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 05

Gráfico de barras pregunta 04 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 04. ¿Cree usted que la empresa en su procedimiento financiero permite simplificar los procesos y mantenimiento de costo que operan bajo las reglas definidas en el sector turismo?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 12 y figura 05, que de un total de 18 trabajadores administrativos y

contables, 11 indicaron estar totalmente de acuerdo, 02 indicaron estar de acuerdo, 05 indicaron estar indiferentes, con que los procedimientos de investigación en la empresa son realizados de acuerdo con el flujo de mercado. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a esta pregunta

Tabla 13

Frecuencias pregunta 05 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 05. ¿Cree usted que es importante el secreto empresarial para la protección de activos inmateriales de la empresa?

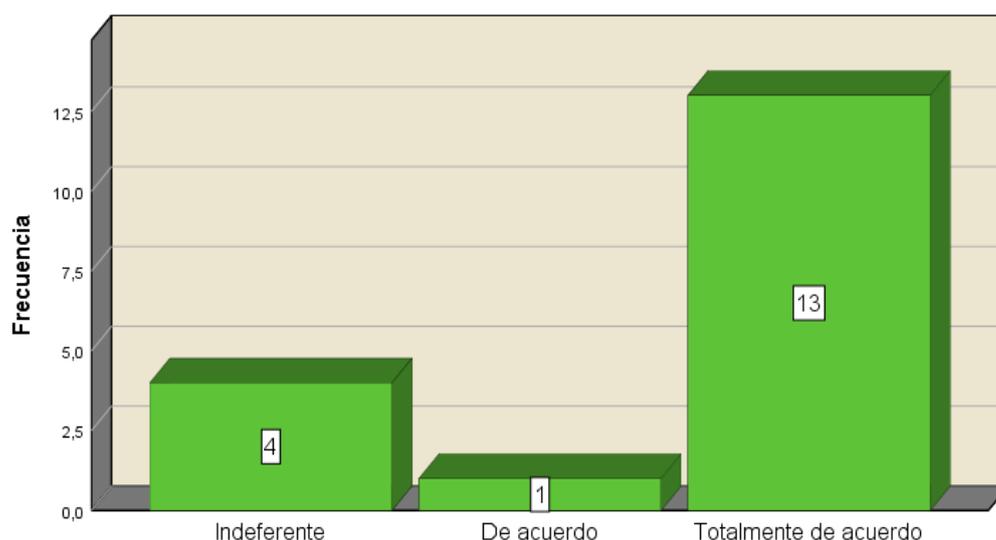
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	22,2	22,2	22,2
	De acuerdo	1	5,6	5,6	27,8
	Totalmente de acuerdo	13	72,2	72,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 06

Gráfico de barras pregunta 05 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 05. ¿Cree usted que es importante el secreto empresarial para la protección de activos inmateriales de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 13 y figura 06, que de un total de 18 trabajadores administrativos y

contables, 13 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicó estar de acuerdo, 04 indicaron estar indiferentes con que es importante el secreto empresarial para la protección de activos inmateriales de la empresa. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a esta pregunta.

Tabla 14

Frecuencias pregunta 06 - variable Sistema de control interno

Pregunta 06. ¿Cree usted que se cumple con los requisitos o estrategia para la protección del secreto empresarial referente a la protección de activos?

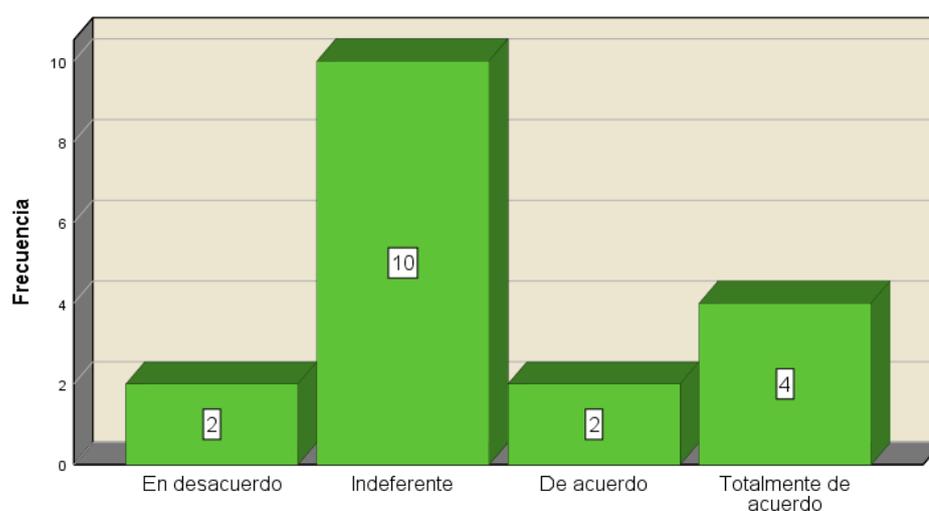
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	Indiferente	10	55,6	55,6	66,7
	De acuerdo	2	11,1	11,1	77,8
	Totalmente de acuerdo	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 07

Gráfico de barras pregunta 06 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 06. ¿Cree usted que se cumple con los requisitos o estrategia para la protección del secreto empresarial referente a la protección de activos?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 14 y figura 07, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y

contables, 04 indicaron estar totalmente de acuerdo, 02 indicaron estar de acuerdo, 10 indicaron estar indiferentes, y 02 en desacuerdo con que se cumple con los requisitos o estrategia para la protección del secreto empresarial referente a la protección de activos. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue indiferente frente a esta pregunta.

Tabla 15

Frecuencias pregunta 07 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 07. ¿Cree usted que la empresa ejecuta un mecanismo de protección de su patrimonio?

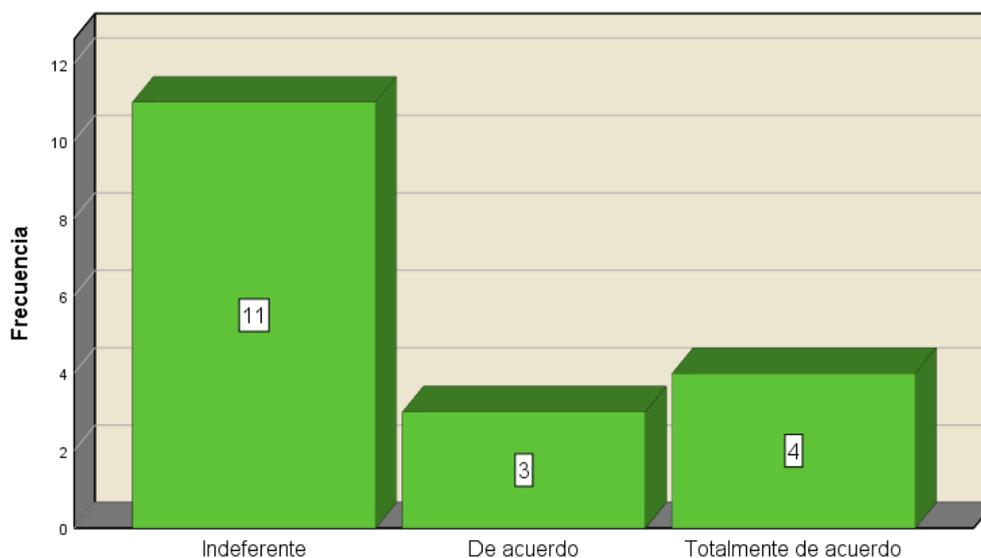
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	61,1	61,1	61,1
	De acuerdo	3	16,7	16,7	77,8
	Totalmente de acuerdo	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 08

Gráfico de barras pregunta 07 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 07. ¿Cree usted que la empresa ejecuta un mecanismo de protección de su patrimonio?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 15 y figura 08, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 04 indicaron estar totalmente de acuerdo, 03 indicaron estar de acuerdo, 11 indicaron estar indiferentes con que la empresa ejecuta un mecanismo de protección de su patrimonio. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue indiferente frente a esta pregunta.

Tabla 16

Frecuencias pregunta 08 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 08. ¿Cree usted que la empresa ha planificado sus programas operativos de protección de patrimonio de manera eficiente?

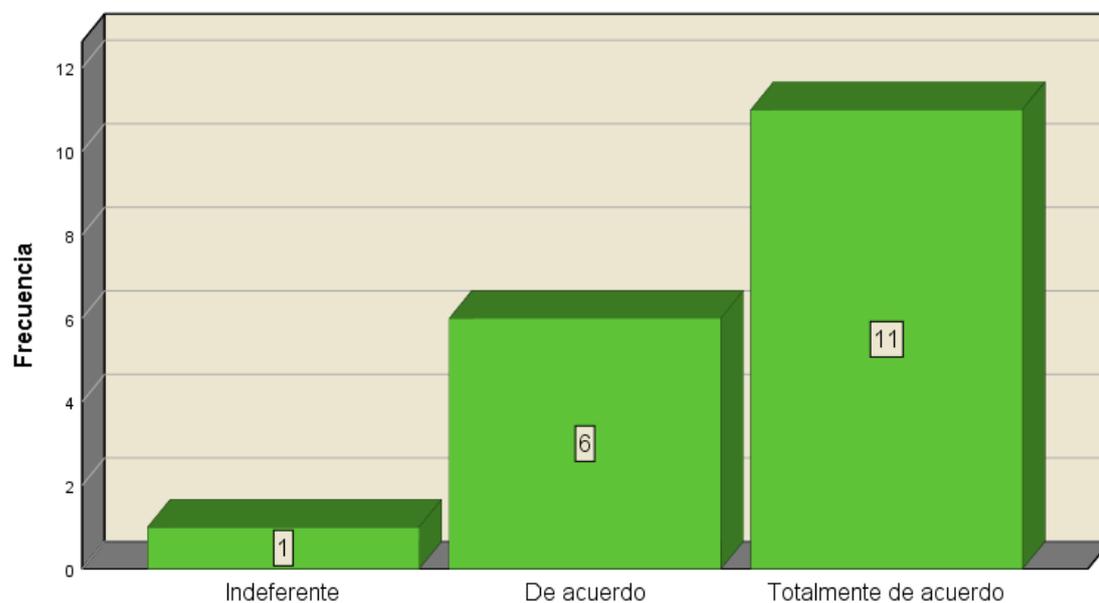
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,6	5,6	5,6
	De acuerdo	6	33,3	33,3	38,9
	Totalmente de acuerdo	11	61,1	61,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 09

Gráfico de barras pregunta 08 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 08. ¿Cree usted que la empresa ha planificado sus programas operativos de protección de patrimonio de manera eficiente?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 16 y figura 09, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 11 indicaron estar totalmente de acuerdo, 06 indicaron estar de acuerdo, 01 indicó estar indiferente con que la empresa ha planificado sus programas operativos de protección de patrimonio de manera eficiente. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores

fue positiva frente a esta pregunta.

Tabla 17

Frecuencias pregunta 09 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 09. ¿Cree usted que la empresa ha implementado una estrategia para la protección del patrimonio según el marco reglamentario actual?

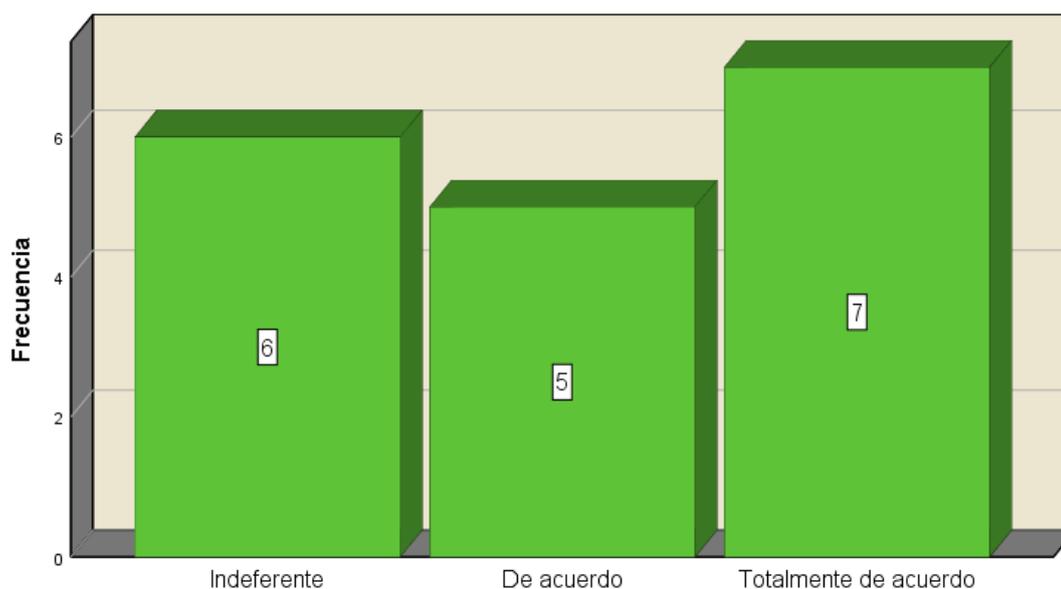
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	33,3	33,3	33,3
	De acuerdo	5	27,8	27,8	61,1
	Totalmente de acuerdo	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 10

Gráfico de barras pregunta 09 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 09. ¿Cree usted que la empresa ha implementado una estrategia para la protección del patrimonio según el marco reglamentario actual?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 17 y figura 10, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 07 indicaron estar totalmente de acuerdo, 05 indicaron estar de acuerdo, 06 indicaron estar indiferentes con que la empresa ha implementado una estrategia para la protección del patrimonio según el marco reglamentario actual. Se afirma que la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a esta pregunta.

Tabla 18

Frecuencias pregunta 10 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 10. ¿Cree usted que la eficiencia de operaciones basada en el cumplimiento de sus recursos es eficiente?

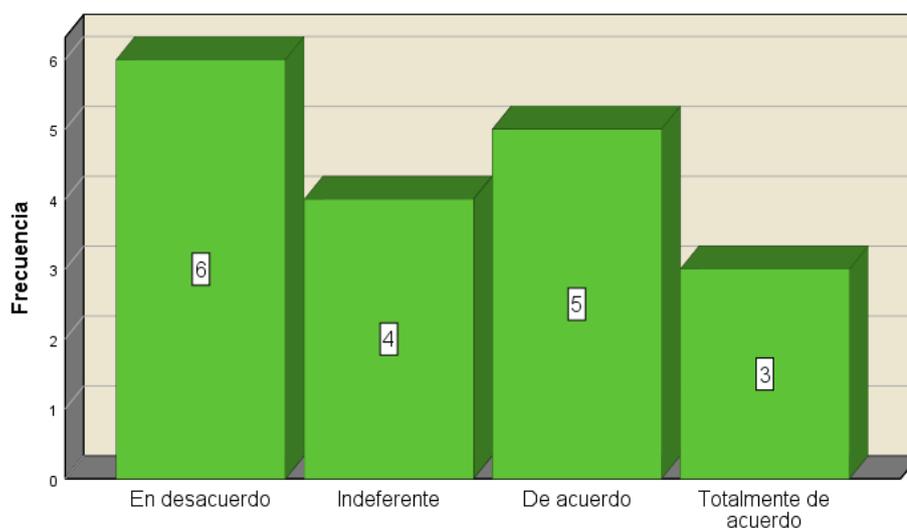
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	Indiferente	4	22,2	22,2	55,6
	De acuerdo	5	27,8	27,8	83,3
	Totalmente de acuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 11

Gráfico de barras pregunta 10 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 10. ¿Cree usted que la eficiencia de operaciones basada en el cumplimiento de sus recursos es eficiente?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 18 y figura 11, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 07 indicaron estar totalmente de acuerdo, 05 indicaron estar de acuerdo, 04 indicaron estar indiferentes, 06 indicaron estar en desacuerdo con que la eficiencia de operaciones basada en el cumplimiento de sus recursos es eficiente. Se afirma que la percepción en la mitad de los trabajadores fue positiva frente a esta pregunta y la otra mitad está con percepción negativa e indiferente.

Tabla 19

Frecuencias pregunta 11 - variable Sistema de control interno.

Pregunta 11. ¿Cree usted que las variables utilizadas en la empresa para medir la eficiencia de las operaciones en sus actividades económicas son auditadas eficientemente?

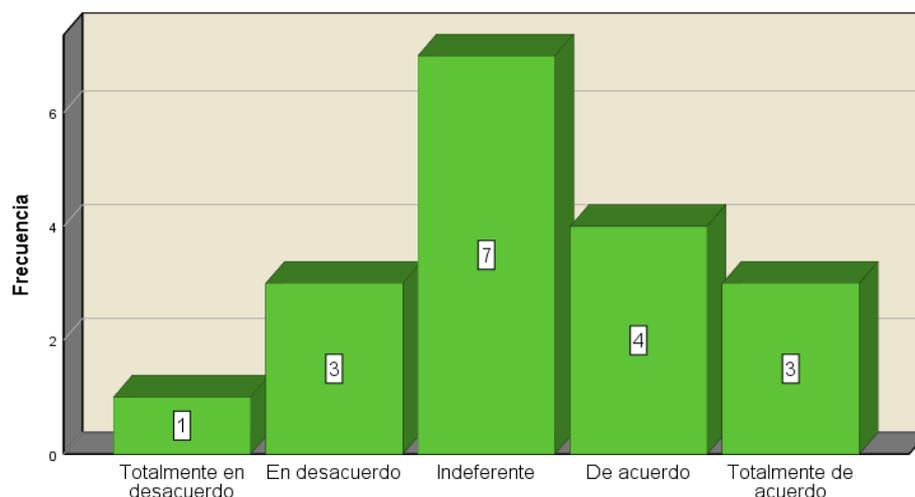
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	3	16,7	16,7	22,2
	Indiferente	7	38,9	38,9	61,1
	De acuerdo	4	22,2	22,2	83,3
	Totalmente de acuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 12

Gráfico de barras pregunta 11 – variable Sistema de control interno.

Pregunta 11. ¿Cree usted que las variables utilizadas en la empresa para medir la eficiencia de las operaciones en sus actividades económicas, son auditadas eficientemente?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 19 y figura 12, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 03 indicaron estar totalmente de acuerdo, 04 indicaron estar de acuerdo, 07 indicaron estar indiferentes, 03 indicaron estar en desacuerdo, 01 estuvo totalmente en desacuerdo con que las variables utilizadas en la empresa para medir la eficiencia de las operaciones en sus actividades económicas son auditadas eficientemente. Se afirma que la percepción en gran parte de los trabajadores fue indiferente frente a esta pregunta. La percepción positiva fue casi la mitad de los trabajadores.

Cuestionario para la variable Cuentas por cobrar.

Tabla 20

Frecuencias pregunta 01 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 01. ¿La empresa al realizar la venta de bienes y servicios prestados lleva un control básico y adecuado de las facturas emitidas a los clientes?

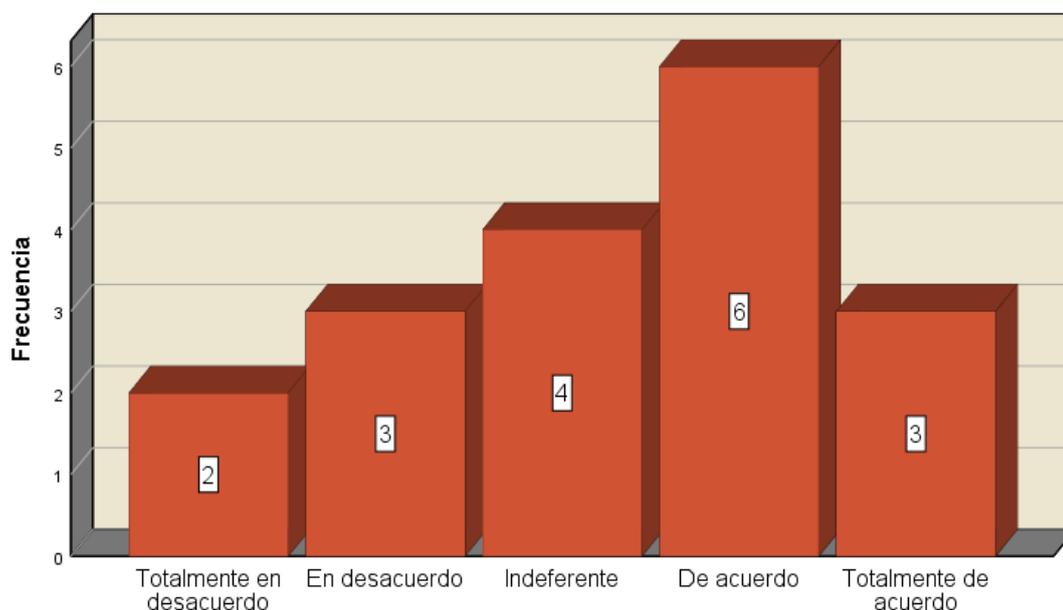
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	11,1	11,1	11,1
	En desacuerdo	3	16,7	16,7	27,8
	Indiferente	4	22,2	22,2	50,0
	De acuerdo	6	33,3	33,3	83,3
	Totalmente de acuerdo	3	16,7	16,7	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 13

Gráfico de barras pregunta 01 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 01. ¿La empresa al realizar la venta de bienes y servicios prestados lleva un control básico y adecuado de las facturas emitidas a los clientes?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 20 y figura 13, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 03 indicaron estar totalmente de acuerdo, 06 indicaron estar de acuerdo, 04 indicaron

estar indiferentes, 03 indicaron estar en desacuerdo, 02 estuvieron totalmente en desacuerdo con que la empresa al realizar la venta de bienes y servicios prestados lleva un control básico y adecuado de las facturas emitidas a los clientes. Se afirma la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 21

Frecuencias pregunta 02 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 02. ¿Los bienes y servicios ofrecidos al cliente tienen un valor que se encuentre dentro del precio de mercado?

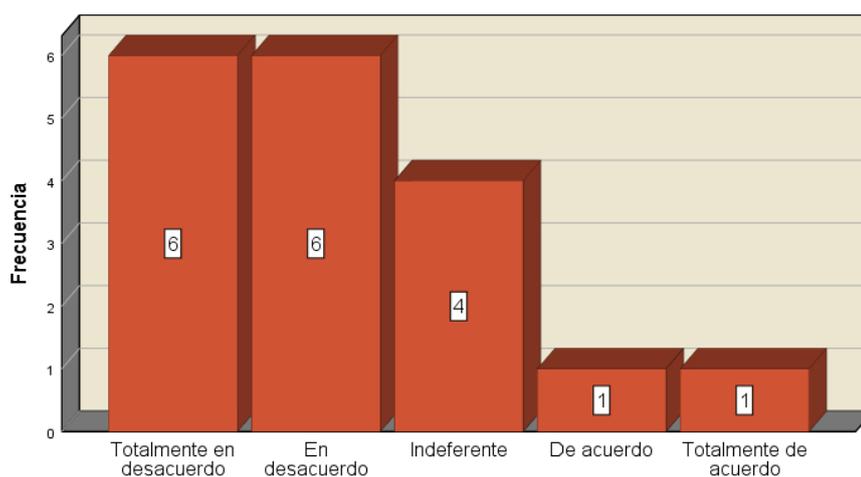
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	33,3	33,3	33,3
	En desacuerdo	6	33,3	33,3	66,7
	Indiferente	4	22,2	22,2	88,9
	De acuerdo	1	5,6	5,6	94,4
	Totalmente de acuerdo	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 14

Gráfico de barras pregunta 02 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 02. ¿Los bienes y servicios ofrecidos al cliente tienen un valor que se encuentre dentro del precio de mercado?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 21 y figura 14, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 04 indicaron estar totalmente de acuerdo, 01 indicó estar de acuerdo, 04 indicaron estar indiferentes, 06 indicaron estar en desacuerdo, 06 estuvieron totalmente en desacuerdo

con que los bienes y servicios ofrecidos al cliente tienen un valor que se encuentre dentro del precio de mercado. Se afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue negativa frente a la pregunta.

Tabla 22

Frecuencias pregunta 03 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 03. ¿Existe un control eficaz de los préstamos o créditos otorgados en el área de cuentas por cobrar de la empresa?

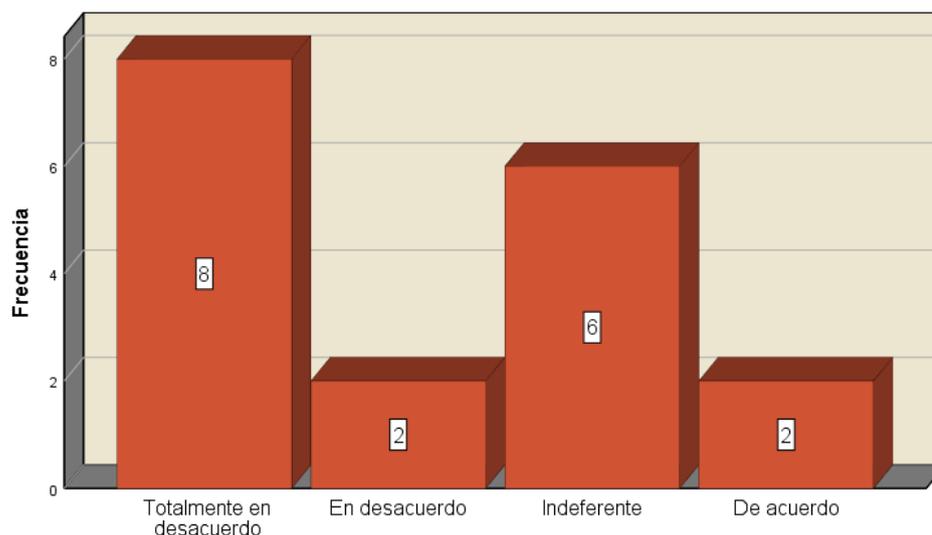
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	44,4	44,4	44,4
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	55,6
	Indiferente	6	33,3	33,3	88,9
	De acuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 15

Gráfico de barras pregunta 03 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 03. ¿Existe un control eficaz de los préstamos o créditos otorgados en el área de cuentas por cobrar de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 22 y figura 15, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 02 indicaron estar totalmente de acuerdo, 06 indicaron estar indiferentes, 02 indicaron estar en desacuerdo, 08 estuvieron totalmente en desacuerdo con que existe un control eficaz de los préstamos o créditos otorgados en el área de cuentas por cobrar de la empresa. Se

afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue negativa frente a la pregunta.

Tabla 23

Frecuencias pregunta 04 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 04. ¿La empresa maneja un registro sistemático de las amortizaciones obtenidas por el área de cobranza?

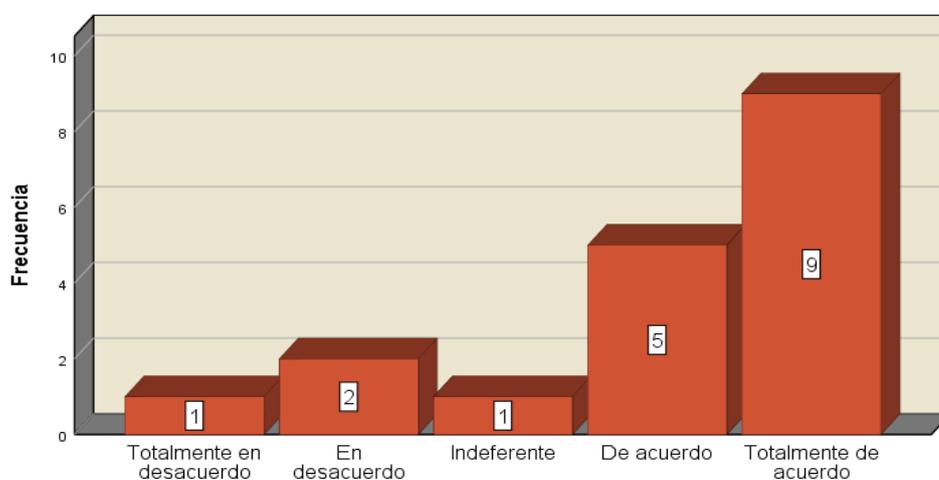
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	16,7
	Indiferente	1	5,6	5,6	22,2
	De acuerdo	5	27,8	27,8	50,0
	Totalmente de acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 16

Gráfico de barras pregunta 04 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 04. ¿La empresa maneja un registro sistemático de la amortizaciones obtenidas por el área de cobranza?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 23 y figura 16, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 09 indicaron estar totalmente de acuerdo, 05 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente, 02 indicaron estar en desacuerdo, 01 estuvo totalmente en desacuerdo con que la empresa maneja un registro sistemático de la amortizaciones obtenidas por el área de cobranza. Se afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 24

Frecuencias pregunta 05 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 05. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de las operaciones de crédito con negociaciones vencidas?

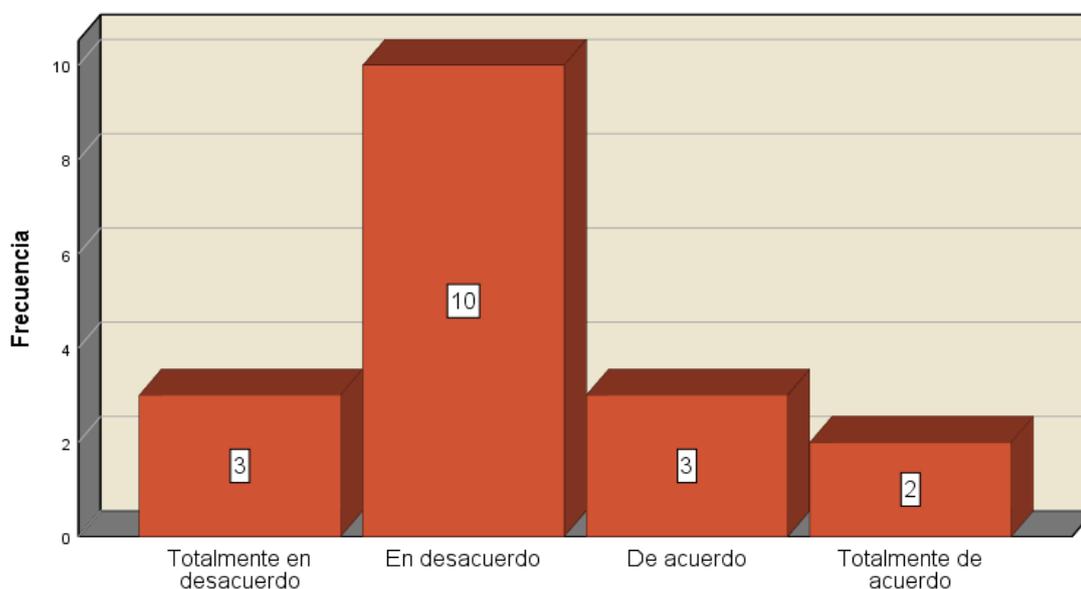
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	16,7	16,7	16,7
	En desacuerdo	10	55,6	55,6	72,2
	De acuerdo	3	16,7	16,7	88,9
	Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 17

Gráfico de barras pregunta 05 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 05. ¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de las operaciones de crédito con negociaciones vencidas?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 24 y figura 17, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 02 indicaron estar totalmente de acuerdo, 03 indicaron estar de acuerdo, 10 estuvieron en desacuerdo, 03 estuvieron totalmente en desacuerdo con que se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de las operaciones de crédito con negociaciones vencidas. Se afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue negativa frente a la pregunta.

Tabla 25

Frecuencias pregunta 06 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 06. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de las operaciones de crédito efectuadas hacia el personal de la empresa?

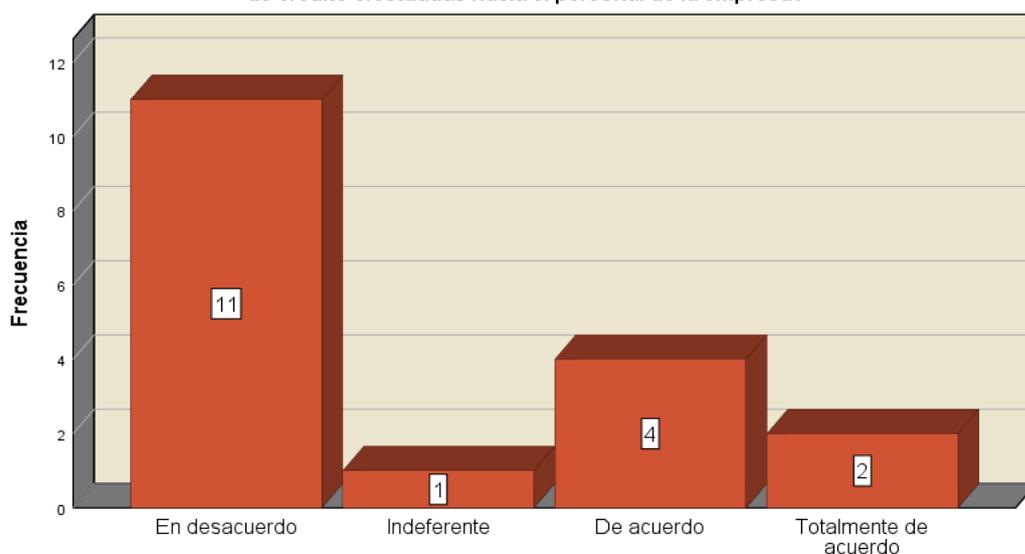
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	11	61,1	61,1	61,1
	Indiferente	1	5,6	5,6	66,7
	De acuerdo	4	22,2	22,2	88,9
	Totalmente de acuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 18

Gráfico de barras pregunta 06 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 06. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de las operaciones de crédito efectuadas hacia el personal de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 25 y figura 18 que, de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 02 indicaron estar totalmente de acuerdo, 04 indicaron estar de acuerdo, 01 indicó estar indiferente, 11 estuvieron en desacuerdo con que existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de las operaciones de crédito efectuadas hacia el personal de la empresa. Se afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue negativa frente a la pregunta.

Tabla 26

Frecuencias pregunta 07 - variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 07. ¿Se informa de manera oportuna y detallada las transacciones de las operaciones crediticias de los clientes?

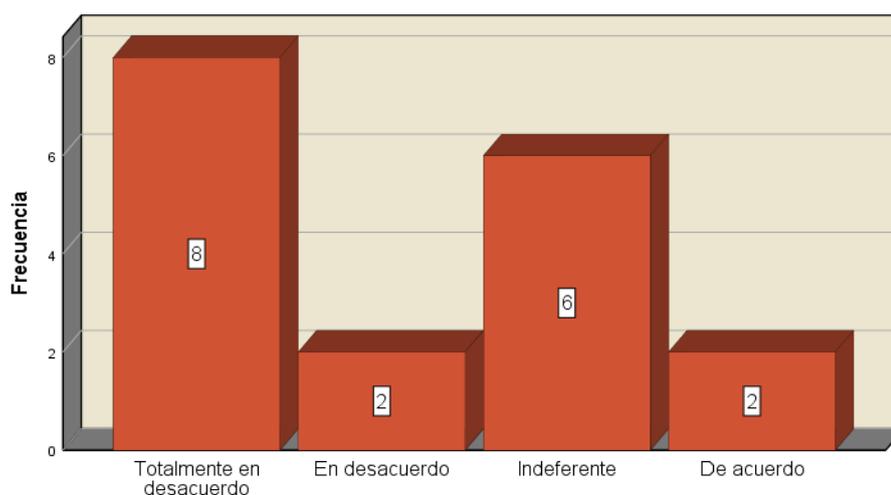
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	44,4	44,4	44,4
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	55,6
	Indiferente	6	33,3	33,3	88,9
	De acuerdo	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 19

Gráfico de barras pregunta 07 – variable Cuentas por cobrar.

Pregunta 07. ¿Se informa de manera oportuna y detallada las transacciones de las operaciones crediticias de los clientes?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 26 y figura 19, que de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 02 indicaron estar de acuerdo, 06 indicaron estar indiferente, 02 estuvieron en desacuerdo, 08 indicaron estar totalmente en desacuerdo con que se informa de manera oportuna y detallada las transacciones de las operaciones crediticias de los clientes. Se afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue negativa frente a la pregunta.

Tabla 27

Frecuencias pregunta 08 - variable Cuentas por cobrar.

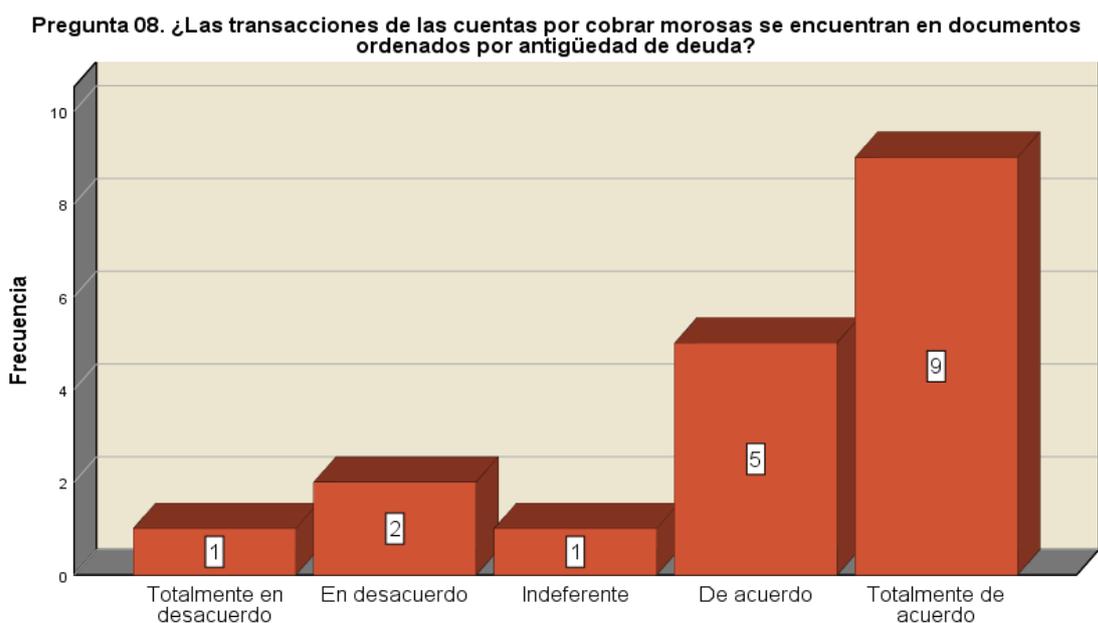
Pregunta 08. ¿Las transacciones de las cuentas por cobrar morosas se encuentran en documentos ordenados por antigüedad de deuda?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	2	11,1	11,1	16,7
	Indiferente	1	5,6	5,6	22,2
	De acuerdo	5	27,8	27,8	50,0
	Totalmente de acuerdo	9	50,0	50,0	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 20

Gráfico de barras pregunta 08 – variable Cuentas por cobrar.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se observa en la tabla 27 y figura 20, que, de un total de 18 trabajadores administrativos y contables, 09 indicaron estar totalmente de acuerdo, 05 indicaron estar de acuerdo, 01 indicó estar indiferente, 02 estuvieron en desacuerdo, 01 indicó estar totalmente en desacuerdo con que las transacciones de las cuentas por cobrar morosas se encuentran en documentos ordenados por antigüedad de deuda. Se afirma la percepción en la mayoría de los trabajadores fue positiva frente a la pregunta.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de Normalidad para las variables de estudio:

Antes de realizar la contrastación de hipótesis se realizó la **Prueba de Normalidad** de los datos para elegir una prueba estadística:

H_1 : Los datos de las variables presentan una distribución no Normal.

H_0 : Los datos de las variables presentan una distribución Normal.

Se estableció una significancia teórica del 0,05.

Se aplicó la prueba de Normalidad para la variable sistema de control interno y la variable cuentas por cobrar, y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 28

Prueba de Normalidad para las variables sistema de control interno y cuentas por cobrar.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de control interno	,145	18	,212	,497	18	,113
Cuentas por cobrar	,221	18	,151	,391	18	,120

Fuente: elaboración propia – SPSS 25

Debido a que se trabajó con una población de 18 trabajadores, se escogió la prueba de *Shapiro - Wilk*, se observó que en ambas variables de estudio; las sig. son mayores al 0,05 establecido como significancia teórica para la prueba de Normalidad, siendo 0,113 y 0,120 respectivamente. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se afirma con un 95% de confianza que los datos de ambas variables presentan una distribución Normal; en consecuencia, se trabaja con una prueba paramétrica denominada **la prueba de Correlación de Pearson**.

4.2.2. Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H_1 : El sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes

en Miraflores – Lima, 2018.

H_0 : El sistema de control interno no incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 29

Prueba de Correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y cuotas por cobrar.

		Sistema de control interno	Cuentas por cobrar
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,581
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
Cuotas por cobrar	Correlación de Pearson	,581	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,581; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre ambas variables.

Comprobación de hipótesis específica 01

H_1 : El sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

H_0 : El sistema de control interno no incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes

en Miraflores – Lima, 2018.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 30

Prueba de Correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y bienes y servicios.

		Sistema de control interno	Bienes y servicios
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,524
	Sig. (bilateral)		,001
	N	18	18
Bienes y servicios	Correlación de Pearson	,524	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,524; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión bienes y servicios.

Comprobación de hipótesis específica 02

H_1 : El sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

H_0 : El sistema de control interno no incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 31

Prueba de Correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y préstamos.

		Correlaciones	
		Sistema de control interno	Préstamos
Sistema de control interno	Correlación de Pearson	1	,577
	Sig. (bilateral)		,000
	N	18	18
Préstamos	Correlación de Pearson	,577	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,577; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión préstamos.

Comprobación de hipótesis específica 03

H_1 : El sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

H_0 : El sistema de control interno no incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 32

Prueba de Correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y las operaciones de crédito.

		Correlaciones	
		Control interno	Operaciones de crédito
Sistema de Control interno	Correlación de Pearson	1	,536
	Sig. (bilateral)		,022
	N	18	18
Operaciones de crédito	Correlación de Pearson	,536	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,536; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión operaciones de crédito.

Comprobación de hipótesis específica 04

H_1 : El sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

H_0 : El sistema de control interno no incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 33

Prueba de Correlación de Pearson para las variables sistema de control interno y las transacciones.

		Control interno	Transacciones
Sistema de Control interno	Correlación de Pearson	1	,577
	Sig. (bilateral)		,003
	N	18	18
Transacciones	Correlación de Pearson	,577	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que el sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,577; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión transacciones.

Tabla 34

Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA O DIRECTA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA O INVERSA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Valderrama (2018)

Discusión

La presente investigación tuvo como resultado la hipótesis enunciada, el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en la agencia de viajes, esto se determinó a través de la aplicación de diferentes encuestas y revisión.

Uno de los factores de la deficiencia presentada en el área es la falta de una determina de control interno los cuales se encargan de la verificación y seguimiento, lo dicho se relaciona con lo comentado por Cumpa y Roció (2017), con su investigación “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, en el 2017”, donde determinan la incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa nace a la raíz de la deficiente gestión de elementos claves en el desarrollo de las operaciones de la entidad, así como el control. La tesis realizada por nuestra persona también marca la problemática en que no se ejerce un control interno determinado en la empresa.

Por ello es necesario evaluar y determinar los seguimientos oportunos para el mejoramiento del área por otro lado también Melgar (2016), con su investigación “Gestión de las cuentas

por cobrar y su relación con los estados financieros en la universidad privada del distrito de los olivos , en el 2016”, observa que el personal que labora en el área de contabilidad de la universidad tiene como conocimiento de las cuentas por cobrar y el nivel de deuda que presentan, por lo cual se impulsa la implementación de medida que reduzca el índice de morosidad y a la vez el retraso de pago de los estudiantes , por lo cual implementar las estrategias diseñadas a corto y largo plazo , por tal motivo ambos análisis demuestran que se determinan la implementación de diferentes estrategias y desarrollo para un mejoramiento total en la liquidez ,se difiere el antecedente en mención con la tesis realizada por nuestra persona en la cual presenta la misma dificultad en el índice de endeudamiento en lo cual también se tiene que realizar análisis para la implementación de tácticas para un mejoramiento , pero a diferencia de Culquicondor (2018) en su estudio de investigación sobre “ sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial ventura “determina implementar un sistema de control interno para la empresa comercial que le permita la mejora de su nivel de gestión de cuentas por cobrar en lo cual implementando políticas organizacionales con metas claras y bien definidas así como estrategias corto y largo plazos. De ese modo se puede permitir a la administración establecer la dirección que debe seguir la empresa para poder contribuir fortalezas del sistema de crédito y cobranzas e incorporar más clientes y mayores ganancias y poder evitar la falta de liquidez. de tal modo ambas investigaciones reflejan que no se cuenta con estrategias claras y definidas, pero al implementarlas se pueden implementar estrategias para un mejor crecimiento. También se puede contar con la determinación de Domínguez (2018) en la investigación. “Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa del sector comercio del Perú” donde se pudo detectar que la empresa carece de la implementación de control interno que el personal no está siendo capacitados para poder afrontar responsabilidades de manera eficiente; que no existen controles de carácter preventivo que verifiquen los objetivos. Por ese

motivo, se considera la necesidad de implementar una estructura de control interno que permita el adecuado desenvolvimiento de las operaciones de acuerdo con los objetivos trazados para así poder optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar, la carencia mencionada tiene mucha relación con nuestra tesis realizada ya que se aprecia que ambos logramos enfocarnos en la problemática que presenta la agencia de viajes con la falta de capacitaciones correspondientes a su personal para un mejor manejo del área. Con *Guevara y Marín (2019)*, realizaron la investigación “Evaluación del control Interno según modelo coso III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Transportes Marín Hermanos (2018)” donde se determina el estado en el que se encuentra el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, a partir de la determinación del nivel de eficiencia de cada componente del COSO III, por ello debido a que la partida a evaluar es significativa para la institución el cual requiere ser controlada. Se puede reflejar que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales es deficiente, por el escaso personal encargado del control de la partida, la cual dificulta la adecuada segregación de funciones, no existiendo una organización adecuada para la salvaguarda y custodia de estas. Podemos encontrar similitud con las tesis realizadas por nosotras, ya que se presenta las mismas dificultades de control por la falta de suficiencia del personal y la implementación de un área adecuada de la misma.

Conclusiones

1. Se concluyó que el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,581; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre ambas variables.
2. Se concluyó que el sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,524; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión bienes y servicios.
3. Se concluyó que el sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,577; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión préstamos.
4. Se concluyó que el sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,536; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión operaciones de crédito.
5. Se concluyó que el sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,577; lo cual indica una correlación e influencia moderada y directa entre la variable sistema de control interno y la dimensión transacciones.

Recomendaciones

Considerando, que los hechos descritos, podrían afectar la reputación de la entidad, creemos pertinente mencionar que, en la medida de lo posible, la difusión del contenido de la presente investigación deberá regirse por el principio de reserva, en línea con las normas de la Universidad Peruana de las Américas; sin embargo, al margen de lo mencionado, los partícipes de la presente investigación han convenido sugerir las siguientes recomendaciones:

1.-Formalizar procedimientos que incorporen controles de calidad en las actividades en el proceso del sistema de control interno con la finalidad de lograr la efectivización de los plazos establecidos en los contratos y los respectivos títulos valores con la finalidad minimizar el riesgo operacional de todos los partícipes del Área de Cobranzas de la agencia de turismo.

2.-En el marco de la mejora continua precisar las funciones y responsabilidades de los encargados de la supervisión y monitoreo de las cuentas por cobrar comerciales con la finalidad de lograr la efectividad de las recuperaciones de los recursos utilizados en las operaciones crediticias dentro de los plazos establecidos para la agencia de turismo.

3.-Realizar capacitaciones a todos los partícipes de las cuentas por cobrar comerciales con respecto a la gestión del control interno y su riesgo propio considerando su ámbito de acción de la empresa.

4.-Se recomienda a la empresa implementar el departamento de Auditoría interna como un área independiente, para así poder ejercer las normas de control y poder apoyar a distintas áreas con la supervisión de los procedimientos implementados y así poder facilitar la determinación de cada objetivo trasado por la compañía y ver el mejoramiento continuo.

5.-Se recomienda a la compañía, el monitorio continuo del personal con revisiones y auditorias cada mes para poder ver el progreso y evolución del área para un mejor control,

desarrollo y financiamiento.

Referencias

- Ade y Economía (2020) *Concepto de préstamo*. <https://blogs.udima.es/administracion-y-direccion-de-empresas/concepto-de-prestamos-p6-htm/>
- Alberto, S. (2013) *Auditoria del Control Interno*.
<https://www.ecoediciones.com/libros/libros-de-auditoria/auditoria-del-control-interno-3ra-edicion/>
- Acosta JC (2013) Elementos de Administración Financiera -Definición Capítulo II marco teórico
<https://1library.co/article/bases-te%C3%B3ricas-marco-te%C3%B3rico-cuentas-cobrar-incidencia-liquidez.q2nm926q>
- Azcarate, A (2014) *La importancia del control interno en la empresa*. Repositorio institucional
<https://www.audalianexia.com/blog/auditoria/la-importancia-del-control-interno-en-la-empresa/>
- Baptista y Chirinos (2017) *Diseño de un sistema de control interno de los rubros cuentas por cobrar y cuentas por pagar de la empresa Supply arepas C.A* [Trabajo especial de grado para optar al título de licenciado en Contaduría Pública Universidad privada Rafael Beloso Chacín facultad de ciencias administrativas Escuela de contaduría Pública.] Repositorio institucional. <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106209/intro.pdf>
- Betancourt y Hernández (2017) *Propuesta de lineamientos estratégicos de control interno para la mejora continua del departamento de cuentas por pagar en la empresa consorcio Moda Baly C.A 2017* [Tesis de grado presentado para optar al título de licenciados en Contaduría Pública Universidad de Carabobo] Repositorio institucional. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/8012/bmarco.pdf?sequence=1>
- Cecilia, B (2010) *Definición de transacción*. Definición ABC.
<https://www.definicionabc.com/economia/transaccion.php>

Coopers & Lybrand. (2012). Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO). España: Ediciones Díaz de Santos.

<https://www.editdiazdesantos.com/libros/coopers-lybrand-los-nuevos-conceptos-de-control-interno-informe-coso-L03002951201.html?articulo=03002951201>

Coyuntura Económica. (2010). Definición de Auditoría. Coyuntura Económica, 1.

Coyuntura Económica. (2010). La auditoría. Coyuntura Económica, 1.

Cámara Puerto, A. (2016). *El control interno en las cuentas por cobrar*. El economista el 12 de Setiembre de 2018,

<http://elempresario.mx/control-interno-cuentas-cobrar>

Cumpa y Roció (2019) *Control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson music Chiclayo 2017*[Tesis para optar el título profesional de contador Público) Universidad señor de Sipán] Repositorio institucional [287370807.pdf \(core.ac.uk\)](#)

Culquicondor, N. (2018) *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial ventura pallets export E.I.R.L 2018* [para optar el grado el título profesional de Contador Público Universidad Nacional de Piura]

Repositor institucional [CON-CUL-NEI-2018 tesi piura.pdf](#)

Conceptos de Operaciones de Crédito. <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/operaciones-de-credito>

De conceptos.com (2020) *Concepto de Operaciones de Crédito*.

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/operaciones-de-credito>

De conceptos.com (2020) *Concepto de Operaciones de Crédito*.

<https://deconceptos.com/ciencias-sociales/operaciones-de-credito>

Domínguez, L. (2018) *Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio en la empresa Textiles torres El Perú S.A.C. de Lima* [Tesis para optar Título profesional de Contador Público) Universidad Católica de los Ángeles Chimbote] Repositor institucional.

[CONTROL INTERNO CUENTAS COBRAR DOMINGUEZ LOPEZ MERCEDES \(1\).pdf](#)

Enciclopedia Económica y servicios (2017) *Bienes y servicios*.

<https://enciclopediaeconomica.com/bienes-y-servicios/>

Enciclopedia Financiera (2017) Acercando a la economía

<https://www.encyclopediainanciera.com/>

Estupiñán Gaitán, R. (2006). Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales Análisis de Informe COSO I y II (2 ed.). Ecoe Ediciones. Libros ebooks

<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2015/07/Control-interno-y-fraudes-3ra-Edicio%CC%81n.pdf>

Falconi Pananala, Ó. (Junio de 2013). Auditoría y las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.

Actualidad empresarial N° 280 Primera Quincena, V-1. Obtenido de

http://aempresarial.com/servicios/revista/280_11_ZFKSQNLGBWBPNUJSA_ONWOKCGDXJXXMAWRLPIYAOAXQQLKZDLNQ.pdf

Fonseca, O. (2011) *Sistema de Control Interno para organizaciones*.

https://books.google.com.pe/books/about/Sistemas_de_Control_Interno_Para_Organiz.html?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Fonseca, O. (2011) *Sistema de Control Interno para organizaciones*.

https://books.google.com.pe/books/about/Sistemas_de_Control_Interno_Para_Organiz.html?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Getsiopolis blog .Administración de las cuentas por cobrar políticas de crédito y cobro

<https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Gómez, Gómez (2016) *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad en la empresa Montessori. En el año 2016* [Tesis para la obtención del título de Contador público Autorizado Universidad de Guayaquil ECUADOR] Repositor institucional.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>

Guevara y Marín (2019) *Evaluación del control interno según modelo coso III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa "Transportes Marín Hermanos SAC. En el año 2018.* [Tesis para optar el título de Contador Público Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo Cajamarca-Perú] Repositorio institucional.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1284/TESIS%20EN%20WORD%20GUEVARA%20GUEVARA%20Y%20MARIN%20TELLO.docx.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Guajardo y Andrade (2008) Contabilidad Financiera quinta edición.

https://www.academia.edu/28564088/Contabilidad_Financiera_5ed_Guajardo_y_Andrade

Hernández. (2008). *Deficiencias de control Interno. Doc. Web, Lima, Perú.:*

<http://www.monografias.com/trabajos46/deficienciascontrol/deficienciascontrol6.shtm>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill.

Hidalgo C. (2017) *LA MOVILIDAD HUMANA ESPECIALIZADA Y SU DESARROLLO DESDE LA PERSPECTIVA DERECHO INTERNACIONAL del 2009-2013* [Tesis previa a la obtención del grado de magister en Ciencias Internacionales y diplomacia de la universidad de Guayaquil]
 Repositorio institucional
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/21923/1/VASQUEZ%20HIDALGO%20CARLOS%20EFRAIN.pdf>

Hipo crédito (s/f) *Hipocredito.* <https://www.hipocredito.com/operaciones-credito.html>

Hipo crédito (s/f) *Hipocredito.* <https://www.hipocredito.com/operaciones-credito.html>

Coso II: Los sistemas para el control interno apuntes empresariales Conexionesan

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/01/coso-ii-los-sistemas-para-el-control-interno/>

Lara, A. (2012). *Toma el control de tu negocio.* Lid Editorial

Loza, S. (2013). *Fases de la auditoría.* Blog Sofía Loza, 1.

López , O (2019) *Implementación del sistema de control interno y su incidencia en la gestión de las cuentas por cobrar de la clínica visual center S.A.C San Miguel 2018*[Tesis para optar el grado de Bachillerato de la universidad Peruana de las Américas].Repositor institucional

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8577/CONTROL_INTERNO_CUENTAS_COBRAR_DOMINGUEZ_LOPEZ_MERCEDES.pdf?sequence=1

Sánchez Espejo, F. (2019). *Guía de tesis y proyectos de investigación*. Centrum Legalis.

Samuel A. Mantilla (2018) *Auditoria del Control Interno*.

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

S.B. S (2017) resolución S.B.S N° 272-2017 .

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/Auto_Nuevas_Empresas/Normas_Comunes/5.%20Reg.%20de%20Gobierno%20Corporativo_Res.%20SBS%20N%C2%B0%20272-2017.pdf

Valderrama Mendoza, S. (2018). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Editorial San Marcos.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES			
			Variable 1: Control interno			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	ESCALA DE VALORES
¿De qué manera el sistema del control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018?	Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.	El sistema de control interno incide en las cuentas por cobrar en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.	Métodos	operaciones	1	(1) muy en desacuerdo (2) en desacuerdo (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) de acuerdo (5) muy de acuerdo
				Realidad	2	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Procedimientos	Investigación	3	
¿De qué manera el sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018?	Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores-Lima, 2018	El sistema de control interno incide en los bienes y servicios de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.		financiera	4	
			Protección de activos	Empresa	5	
¿De qué manera el sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores - ¿Lima, 2018?	Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores- 2018.	El sistema de control interno incide en los préstamos de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.		Estrategia	6	
¿De qué manera el sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores - ¿Lima, 2018?	Determinar de qué manera el sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores-Lima. 2018..	El sistema de control interno incide en las operaciones de crédito en una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.	Protección de Patrimonio	Mecanismo	7	
				Planificar	8	
				Implementación	9	
			Eficiencia de Operaciones	Recursos	10	
				Actividades	11	
			Variable 2: Cuentas por cobrar			
• ¿De qué manera el sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores -Lima, 2018?	. El sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores -Lima, 2018.	El sistema de control interno incide en las transacciones de una agencia de viajes en Miraflores – Lima, 2018.	Bienes y Servicios	Básico	12	
				Económico	13	
			Préstamo	financiera	14	
				Amortización	15	
			Operaciones de crédito	Negociaciones	16	
				Efectuadas	17	
			Transacciones	operaciones	18	
				documentos	19	

Apéndice 02. Ejemplares de cuestionarios



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de la variable independiente “Control Interno”

El presente instrumento es una ayuda para que los trabajadores involucrados en actividades de Cobranzas puedan mejorar su modo de trabajo, para ello se ha establecido el proceso del Control Interno en las cuentas por cobrar de la empresa. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Datos personales:

Sexo:

Masculino	Femenino

Indicaciones

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	Métodos	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	¿Cree usted que los métodos observados para el desarrollo de operaciones y captación son objetivos?					
2	¿Cree usted que los métodos y procesos son basados en la realidad de operaciones futuras?					

N°	Procedimientos	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
3	¿Cree usted los procedimientos de investigación en la empresa son realizados de acuerdo con el flujo de mercado?					
4	¿Cree usted que la empresa en su procedimiento financiero permite simplificar los procesos y mantenimiento de costo que operan bajo las reglas definidas en el sector turismo?					

N°	Protección de Activos	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
5	¿Cree usted que es importante el secreto empresarial para la protección de activos inmateriales de la empresa?					
6	¿Cree usted que se cumple con los requisitos o estrategia para la protección del secreto empresarial referente a la protección de activos?					

N°	Protección de Patrimonio	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	¿Cree usted que la empresa ejecuta un mecanismo de protección de su patrimonio?					
8	¿Cree usted que la empresa ha planificado sus programas operativos de protección de patrimonio de manera eficiente?					
9	¿Cree usted que la empresa ha implementado una estrategia para la protección del patrimonio según el marco reglamentario actual?					

N°	Eficiencia de operaciones	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
10	¿Cree usted que la eficiencia de operaciones basada en el cumplimiento de sus recursos es eficiente?					
11	¿Cree usted que las variables utilizadas en la empresa para medir la eficiencia de las operaciones en sus actividades económicas son auditadas eficientemente?					



INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de la variable dependiente “Cuentas por cobrar”

La presente encuesta tiene como finalidad, conocer el trabajo que el área de cobranza y poder plantearles nuevas ideas que ayuden a mejorar en la cobranza determinada, por lo que a continuación encontrará una serie de preguntas, las cuales deberá marcar e indicarnos que tan de acuerdo se encuentra usted con cada una de estas preguntas. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Datos personales:

Sexo:

Masculino	Femenino
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicaciones :

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente de acuerdo
5	4	3	2	1

N°	Bienes y servicios	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	¿La empresa al realizar la venta de bienes y servicios prestados lleva un control básico y adecuado de las facturas emitidas a los clientes?					
2	¿Los bienes y servicios ofrecidos al cliente tienen un valor que se encuentre dentro del precio de mercado?					

N°	Préstamo	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
3	¿Existe un control eficaz de los préstamos o créditos otorgados en el área de cuentas por cobrar de la empresa?					
4	¿La empresa maneja un registro sistemático de la amortizaciones obtenidas por el área de cobranza?					

N°	Operaciones de crédito	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
5	¿Se realiza una confirmación periódica por escrito mediante el envío de los estados de cuentas de las operaciones de crédito con negociaciones vencidas?					
6	¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de las operaciones de crédito efectuadas hacia el personal de la empresa?					

N°	Transacciones	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	¿Se informa de manera oportuna y detallada las transacciones de las operaciones crediticias de los clientes?					
8	¿Las transacciones de las cuentas por cobrar morosas se encuentran en documentos ordenados por antigüedad de deuda?					

Apéndice 03. Validación de Juez Experto 1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: CORDOVA ARZAPALO NOEMI OLIVIA
 1.2. Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO
 1.3. Institución donde labora: LEVEL 7 I.T. SOLUTIONS E.I.R.L
 1.3.1. Especialidad del validador: CUENTAS POR COBRAR
 1.3.2. Título de la investigación: INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA AGENCIA DE VIAJES EN MIRAFLORES - LIMA 2018
 1.3.3. Autor del Instrumento: ANDREA LUCIA DUEÑAS MUÑOZ - YOVANNA VERANIZ RUIZ MENDOZA
 1.3.4 Instrumento: ENCUESTA CUENTAS POR COBRAR

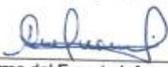
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					✓
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4 SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5 ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10 PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	✓

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 48 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha LIMA, 06 DE DICIEMBRE DEL 2021


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 40945509
 Teléfono N° 999 682 093

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: CORDOVA ARZAPALO NOEMI OLIVIA
- 1.2. Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO
- 1.3. Institución donde labora: LEVEL 7 I.T. SOLUTIONS E.I.R.L
- 1.3.1. Especialidad del validador: CUENTAS POR COBRAR
- 1.3.2. Título de la investigación: INCIDENCIA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE UNA AGENCIA DE VIAJES EN MIRAFLORES - LIMA 2018
- 1.3.3. Autor del Instrumento: ANDREA LUCIA DUEÑAS MUÑOZ - YOVANNA VERANIZ RUIZ MENDOZA
- 1.3.4. Instrumento: ENCUESTA SISTEMA DE CONTROL INTERNO

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 48 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: 06-12-2021



Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 40945509
 Teléfono N° 999 082 093

Apéndice 03. Validación de Juez Experto 2

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: HURTADO SANDOVAL ROSARIO

1.2. Grado Académico: Contador Público

1.3. Institución donde labora: _____

1.3.1. Especialidad del validador: Contador con Especialización Tributaria

1.3.2. Título de la investigación: Incidencia del sistema del Control Interno en las cuentas por cobrar de una Agencia de viajes en Miraflores - Lima 2018

1.3.3. Autor del Instrumento: Andrea Lucia Dueñas Muñoz - Yovanna Verónica Ruiz Mendoza

1.3.4 Instrumento: _____

ENCUESTA Cuentas por Cobrar

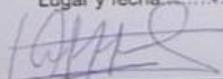
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					/
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 4.5 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: 29 de Noviembre de 2021


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 70.19.13.16
 Teléfono N° 993.420.400

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador: Hurtado Sandoval Rosario

1.2. Grado Académico: Contador Público

1.3. Institución donde labora: _____

1.3.1. Especialidad del validador: Contador con Especialización tributaria

1.3.2. Título de la investigación:
Incidencia del Sistema del Control Interno en las Cuentas por cobrar de una Agencia de Viajes en Miraflores - Lima 2018

1.3.3. Autor del Instrumento:
Andrea Wala Duenas Muñoz - Yovanna Veraniz Ruiz Mendoza

1.3.4. Instrumento:

ENCUESTA Sistema de Control Interno

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

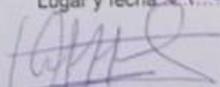
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			/		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.					/
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					/
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.					/
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					/
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 44 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 29 de Noviembre de 2021



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 70.19.13.19
Teléfono N° 993.420.450

Apéndice 03. Validación de Juez Experto 3

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: ...Chávez Pinedo Brain Steven

1.2. Grado Académico:Contador Publico

1.3. Institución donde labora: ...Costamar Travel Cruise &Tours S.A.C

1.3.1.Especialidad del validador: ...Cuentas por Pagar – Liquidaciones

1.3.2. Título de la investigación: Incidencia del Sistema de control Interno en las cuentas por cobrar de una Agencia de viajes en Miraflores -Lima 2018

1.3.3.Autor del Instrumento: Andrea Lucia Dueñas Muñoz – Yovanna Ruiz Mendoza

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA... Sistema de Control Interno

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

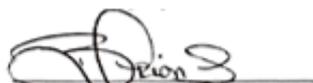
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 47 **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima ,01 de Diciembre del 2021


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°.....42228858.....
 Teléfono N°...954128460.....

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: ...Chávez Pinedo Brain Steven

1.2. Grado Académico:Contador Publico

1.3. Institución donde labora: ...Costamar Travel Cruise &Tours S.A.C

1.3.1.Especialidad del validador: ...Cuentas por Pagar – Liquidaciones

1.3.2.Título de la investigación: Incidencia del Sistema de control Interno en las cuentas por cobrar de una Agencia de viajes en Miraflores -Lima 2018

1.3.3.Autor del Instrumento: Andrea Lucia Dueñas Muñoz – Yovanna Ruiz Mendoza

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA... Cuentas por Pagar

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

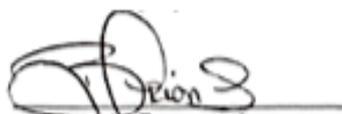
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Exoelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					✓
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8.CCHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PUNTAJE DE VALORACIÓN: 47 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima ,01 de Diciembre del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° ...42228858.....

Teléfono N° ...954128460.....

Apéndice 4: BASE DE DATOS:

Variable Cuentas por cobrar									
		Bienes y servicios		Préstamo		Operaciones de crédito		Transacciones	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
Sujeto 1		4	2	4	5	1	3	4	5
Sujeto 2		4	1	4	2	4	4	4	2
Sujeto 3		4	3	2	4	4	4	2	4
Sujeto 4		1	1	1	1	1	4	1	1
Sujeto 5		2	2	3	4	2	2	3	4
Sujeto 6		5	2	1	2	5	5	1	2
Sujeto 7		2	2	1	5	2	2	1	5
Sujeto 8		2	1	1	3	2	2	1	3
Sujeto 9		1	1	3	5	2	2	3	5
Sujeto 10		3	2	3	5	2	2	3	5
Sujeto 11		4	3	1	4	2	2	1	4
Sujeto 12		4	1	2	5	2	2	2	5
Sujeto 13		5	4	1	4	2	2	1	4
Sujeto 14		3	3	1	5	1	2	1	5
Sujeto 15		5	5	3	5	5	5	3	5
Sujeto 16		3	1	3	5	4	4	3	5
Sujeto 17		3	2	3	5	2	2	3	5
Sujeto 18		4	3	1	4	2	2	1	4

Variable Control interno

	Métodos		Procedimientos		Protección de activos		Protección de patrimonio			Eficiencia de operaciones	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
Sujeto 1	1	3	1	4	5	3	3	4	4	4	3
Sujeto 2	4	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3
Sujeto 3	4	1	4	5	5	5	4	4	4	4	5
Sujeto 4	5	5	5	3	3	2	3	5	5	2	3
Sujeto 5	5	1	5	5	5	3	3	5	4	5	5
Sujeto 6	5	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4
Sujeto 7	5	2	3	5	5	2	3	5	5	3	3
Sujeto 8	4	3	5	3	4	3	3	5	4	4	4
Sujeto 9	3	4	5	3	5	3	3	5	5	2	1
Sujeto 10	3	3	5	5	5	3	3	5	3	2	2
Sujeto 11	2	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3
Sujeto 12	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4
Sujeto 13	4	1	3	4	5	4	4	4	4	4	4
Sujeto 14	3	2	5	5	3	3	3	3	3	2	3
Sujeto 15	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5
Sujeto 16	3	2	4	5	5	4	4	5	3	2	2
Sujeto 17	3	3	5	5	5	3	3	5	3	2	2
Sujeto 18	2	3	3	5	3	5	5	4	3	3	3

Apéndice 5: Fotografías de los trabajadores encuestados

