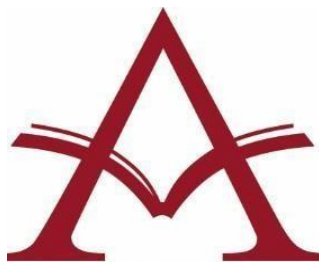


UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**UNIVERSIDAD
PERUANA DE
LAS AMÉRICAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**CONTROL INTERNO Y COBRANZA DUDOSA
EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA
IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE
GOLOSINAS DEL DISTRITO DE
CHORRILLOS, 2022**

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

AUTOR:

QUISPE YUTO VERONICA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4956-7919

ASESOR:

Dr. NÚÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN
CÓDIGO ORCID: 0000-003-4054-9674

LINEA DE INVESTIGACION: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

MARZO, 2022

Dedicatoria

En primer lugar, a nuestro creador, que siempre nos brinda su sabiduría, salud y toda la energía para poder seguir avanzando y terminar esta etapa de mi vida.

A mis padres y sobre todo a mi madre que siempre estuvo allí apoyándome emocionalmente, brindándome fortalezas.

Agradecimientos

A la universidad Las Américas, por brindarme la oportunidad y su servicio para ser una persona profesional desempeñándome en mi carrera.

Agradezco a mis profesores y compañeros por brindarme su apoyo para no rendirme y seguir firme hacia cumplir las metas.

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre *Control interno y cobranza dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022*. La metodología de investigación es de tipo correlacional, de enfoque cuantitativo de diseño transversal con diseño no experimental transversal porque no se manipulan las variables y también se recolectaron los datos en un solo momento, la muestra está constituida por 22 colaboradores de la empresa, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario .

Este trabajo se realizó las definiciones de varios autores tanto como la variable independiente Control Interno y la Cobranza Dudosa, los resultados según la correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0,685 con un nivel de error de 0.05 las cuales demostraron que no existe correlación entre variable Control Interno y Cobranza Dudosa. Se llegó a la conclusión que, no existe relación entre las variables Control Interno y Cobranza Dudosa, así mismo no se encontró relación entre las dimensiones de la variable independiente con la variable Cobranza Dudosa.

Palabras claves: control de inventarios, rentabilidad.

Resumen

The objective of this research work was to determine the relationship between internal control and doubtful collection in collaborators of a confectionery importing and distributing company in the district of Chorrillos, 2022. The research methodology is correlational, with a quantitative approach of cross-sectional design with non-experimental cross-sectional design because the variables are not manipulated and the data was also collected in a single moment, the sample is made up of 22 employees of the company, for the data collection the survey technique was used and as an instrument the questionnaire .

This work carried out the definitions of several authors as well as the independent variable Internal Control and the dependent Doubtful Collection, the results according to Pearson's correlation, a value of 0.685 was obtained with an error level of 0.05, which showed that there is no correlation between the variable Internal Control and Doubtful Collection. It was concluded that there is no relationship between the Internal Control and Doubtful Collection variables, likewise no relationship was found between the dimensions of the independent variables with the Doubtful Collection variable.

Keywords: inventory control, profitability.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	2
Agradecimientos	3
Resumen.....	4
Resumen.....	5
Introducción	8
CAPÍTULO I: Problema de la Investigación.....	10
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	10
1.2 Planteamiento del Problema.....	12
1.2.1. <i>Problema General</i>	12
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	14
1.4.1. Justificación	14
1.4.2. Importancia	14
1.5 Limitaciones.....	14
CAPITULO II: Marco Teórico.....	15
2.1. <i>Antecedentes</i>	15
2.1.1. Nacionales	15
2.1.2. Internacionales	17
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Variable Cobranza Dudosa	20
Capitulo III: Metodología de la Investigación	37
3.1. Enfoque de la Investigación.....	37
3.2. Variables	37
3.3. Hipótesis	42
3.3.1. Hipótesis General	42
3.3.2. Hipótesis Específicos	42
3.4. Tipo de Investigación	42
3.6.1. Población	44
3.6.2. Muestra	45
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	45
Capítulo IV: Resultados.....	47

4.1 Análisis de los Resultados.....	47
CONCLUSIONES	57
APÉNDICES	61
Apéndice 2: Cuestionario de la variable dependiente	63

Introducción

En la actualidad en nuestro país la mayoría de las empresas no tienen un buen Control Contable en las cuentas por cobrar, por eso la gran parte de empresas opta por provisionar las cuentas incobrables o Cobranza Dudosa, así proceden a su deducción como gastos para ello la empresa debe cumplir con acreditar que la deuda se encuentra vencida o el procedimiento de acuerdo con la ley. En ese sentido se presenta el trabajo de investigación que tiene por objetivo determinar la relación entre Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una importadora y distribuidora de golosinas en el distrito de Chorrillos, 2022 para las cuales se aplicó un cuestionario de 93 preguntas a 22 colaboradores de la empresa .

La recolección de datos se lleva a cabo de entrevistas realizadas al personal mediante cuales se obtuvo la información directa de la problemática y se analizaron las variables con la finalidad de proponer un plan de mejoramiento con estrategias. El presente trabajo de investigación está conformada por cuatro capítulos , las cuales están compuestas de la siguiente manera :

En el capítulo I “Problema de la investigación”, se describe el problema de la investigación, se realizó el planteamiento del problema donde se indicaba el problema general y los problemas específicos, también se identificó los objetivos y se explicó la justificación e importancia de la investigación, asimismo se estableció las limitaciones del estudio.

En el capítulo II “Marco Teórico”, se investigó sobre los antecedentes nacionales e internacionales relacionadas con las variables de estudio Control Interno y Cobranza Dudosa, donde se obtuvo el aporte de los diversos investigadores, lo cual ha

proporcionado al estudio diferentes teorías que se basan en investigación similares, brindando así un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones, de igual manera se realizó los términos básicos que se usan en la investigación con la finalidad de describir y dar más énfasis respecto al tema de estudio.

En el capítulo III “Metodología de la investigación”, se determinó el enfoque, tipo y diseño de la investigación, también se identificó a las variables y se realizó su respectiva operacionalización indicando así sus conceptos, dimensiones e indicadores; asimismo se detalló la población y muestra a aplicar como también las técnicas e instrumentos a utilizar.

En el capítulo IV “Resultados”, se llevó a cabo el análisis de los resultados de la investigación las cuales fueron determinadas a través de datos estadísticos que permitirá demostrar con exactitud y detallado los resultados obtenidos, por último se realizó la discusión las cuales fueron respaldadas con los resultados de autores que realizaron las mismas variables de nuestro estudio.

Por último, se realizó las conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices, donde acá se encontrarán los datos de la investigación y los instrumentos utilizados para determinar la relación entre Control Interno y Cobranza Dudosa.

CAPÍTULO I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día las empresas o instituciones se encuentran en un proceso de transformación y movilización continua para fortalecer sus negocios. Este proceso de transformación ha originado la evaluación de los procedimientos operacionales y financieros con el fin de adecuarlos con las características propias de la empresa. Muchas empresas buscan la eficacia de su gestión, pero solo las grandes empresas multinacionales son las que planifican.

Las pequeñas y medianas empresas están sufriendo actualmente por las dificultades que tienen en hacer efectivo las cobranzas de ventas realizadas a los clientes, ello tiene implicancias tributarias, en el sentido que esa deuda que no logra ser recaudada o satisfecha podría ser examinada como gasto tributario.

En este contexto, el presente estudio se realizara en la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, donde se observa que los días de demanda son los fines de cada mes se presenta un desorden en la gestión de cobranza. Hoy en día existe el intercambio comercial teniendo diversas estrategias de venta entre sobresalen las líneas de crédito a corto, mediano y largo plazo; sin embargo, la última modalidad es donde se encuentra una mayor probabilidad de riesgo de recuperación de montos de venta pesar de que el área encargada realice una evaluación de gestión crediticia a los clientes esto no garantiza menores riesgos futuros.

Tal situación obedece a falta de un seguimiento debido y buena gestión de cobranzas ya que cada vez se encuentran situaciones de que los clientes dejen de pagar

de acuerdo con lo pactado; esto hace que el proceso de recuperación de crédito se vuelva lento y con posibilidad de convertirse en un castigo a los activos.

De continuar esta sintomatología, la empresa podrá tener varios problemas en la contabilidad privada y cada vez más frecuentes; podría aumentar mas la cantidad de monto de cobranza dudosa. Las empresas comercializadoras optan por el proceso de control en el cual el contribuyente debe demostrar la existencia de la dificultad financiera del deudor, a fin de provisionar contablemente; el cual podrá acreditar la cobranza dudosa.

Resultado indispensable mejorar los controles previos, simultáneos y posterior de los procesos del área de créditos y cobranzas, con ello las compañías buscan mantenerse a flote por lo cual compiten, en este sentido es imprescindible para cada una de ellas trazar estrategias y tácticas; contratar la cantidad necesaria de personal para el área de cobranza y determinar estándares de acceso crediticio lo que permitirá mantener liquidez adecuada en la organización.

El control interno constituye un instrumento muy importante para ejecutar y evaluar operaciones específicas, ello va a permitir con seguridad presentar informes confiables y tomar decisiones oportunas para una elevación progresiva y sostenible de la eficiencia además de la eficacia del aspecto estratégico financiero y operacional de la empresa, en esta presente investigación se buscará la relación del Control Interno con las Cobranzas Dudosas

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona el Ambiente de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?

¿De qué manera se relaciona Evaluación de Riesgo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?

¿De qué manera se relaciona actividad de control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, Lima 2022?

¿De qué manera se relaciona la Información y Comunicación y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?

¿De qué manera se relaciona la Supervisión y Monitoreo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Control Interno y la Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relacion entre Ambiente de Control y la Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Determinar la relacion entre Evaluación de Riesgo y la Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Determinar la relación entre Actividad de Control y la Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Determinar la relación entre Información y Comunicación y la Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Determinar la relación entre Supervisión y Monitoreo y la Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación.

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar la relación entre la variable Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022, puesto que los instrumentos utilizados, así como los métodos empleados, servirán para evaluar y medir de forma detallada la realidad. La información servirá como guía para mejorar y aplicar de forma correcta la gestión de cobranza

1.4.2. Importancia.

La importancia del presente trabajo de investigación servirá como antecedente para investigaciones futuras que ayudarán a sustentar y apoyar estudios relacionados al tema. Además, servirá como referencia y guía para las empresas del mismo rubro u otras empresas relacionadas, para comprender la relación entre Control Interno y Cobranza Dudosa, para generar cambios favorables a nivel social y organizacional.

1.5 Limitaciones

En el presente trabajo de investigación tuvo limitación para la aplicación de mi instrumento ya que el personal lo labora 2 veces por semana debido a los horarios y carga laboral de los trabajadores.

CAPITULO II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Nacionales

Bazán (2020) diseñó un trabajo de tesis con el objetivo determinar las debilidades en el control interno del área de créditos y cobranzas, su impacto en la provisión de cobranzas dudosa de la empresa CROPS PROTECTION S.A.C. Para ello aplicó la investigación de diseño descriptivo, no experimental cuantitativa, utilizó como instrumento y técnica de recolección de datos la observación, encuesta, análisis documental, entrevista; como resultado se encontró que la provisión del periodo 2019 se encontró debilidades en el proceso de otorgamiento de crédito, procesos de seguimientos de cuentas vencidas genera las cobranzas dudosas, falta de aplicación de estrategias de cobranzas. En conclusión, la empresa necesita implementar mejores procesos en el área y mejores estrategias para poder recuperar los créditos otorgados para su aplicación en su totalidad

Sinti (2020) presento la tesis con el objetivo determinar en qué medida la cobranza dudosa tiene implicancias tributarias en las empresas comerciales coronel Portillo, el trabajo de investigación es de nivel descriptivo -correlacional y cuantitativo, se realizó el instrumento con una población de 297 contribuyentes; 168 fue la muestra que se realizó recolección de datos, entrevistas. Su resultado fue que la mayoría de los encuestados dicen que es “muy excepcional” y que el protesto de letra permite deducir en gasto por cobranza dudosa en la empresa (75%) y el 3.57% de los participantes no supieron responder, como conclusión de acuerdo en el análisis al libro y balance tiene implicancia la cobranza dudosa para deducibilidad como gasto.

Tafur (2019) presentó la tesis con el objetivo de determinar de qué manera el control interno influye en la provisión de cobranzas dudosas en las empresas plásticas del distrito de los Olivos, 2018; la presente investigación es de diseño no experimental, de tipo aplicada y nivel explicativo, así mismo se realizó como instrumento la encuesta, cuestionario y recolección de datos, la muestra fue aplicada a 35 trabajadores de las empresas industriales de Plásticos de los Olivos. Se obtuvo resultados validando la confiabilidad con Alpha de Cronbach y se utilizó la prueba de valor Chi-cuadrado de Pearson siendo de 4.709 y se acepta la hipótesis con una significancia de 0.034, se concluyó que el control interno influyo significativamente en las provisiones de cobranzas dudosas en la empresa de Plásticos, podemos determinar que el control interno se asocia con la provisión de la cobranza dudosa y existe asociación entre las variables del control interno y cobranzas dudosas.

Rodríguez (2019) realizó la tesis que tuvo como objetivo determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa g. Force Electronic S.A.C ,2017; para la ejecución de la presente se aplicó el método descriptivo, utilizando la técnica de recolección de datos y cuestionario, teniendo muestra conformado de 10 personas en el área de cuentas por cobrar. Los resultados muestran que la empresa cuenta con un escaso control e insuficiencia de personal en el área de cuentas por cobrar, ya que el 60% del personal no tienen los procedimientos bien definidos. Como conclusión se debe realizar un control mensual y verificando el área gerencial que se realice correctamente el proceso del control interno; podemos concluir de acuerdo con los resultados que al no exhibir los comprobantes de pago por cobranzas dudosas tiene implicancias para reparos tributarios.

Armijo (2016) presentó su tesis con el objetivo de establecer la implementación de los procedimientos de control interno COSO optimizara el departamento de créditos y

cobranza en la empresa Chemical Mining SAC, el diseño desarrollado de la investigación es no experimental, correlacional enfoque cuantitativo. La tesis se utilizó el método de investigación bibliográfica y documental, los resultados demostraron que existe un inadecuado control interno que imposibilita de forma parcial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y como conclusión se debe implementar un adecuado sistema de control interno influiría positivamente en el área de créditos y cobranzas.

2.1.2. Internacionales

Plua y Torres (2021) esta investigación tiene como objetivo evaluar el control interno para crear un manual de procedimientos que permitirá a la empresa ser eficaz y eficiente mediante el COSO I de la empresa Tokelan S.A, para el desarrollo se aplicó la herramienta de cuestionarios, método analítico y deductivo. La muestra fue todo el personal administrativo y gerencial, el resultado refleja un 49% de nivel de confianza calificada baja en el sistema de control interno y 51% en el nivel de riesgo alto encontrado en el área de créditos y cobranzas; como conclusión se deduce por los resultados que el área de créditos y cobranzas se encuentra deficiencias, que refleja que el control interno falta definir mejores procedimientos en la otorgación de solares de crédito (establecer y mejorar el manual de créditos y cobranzas) así mismo se deberá identificar las funciones, procedimientos y responsabilidades de cada personal de las áreas administrativas.

Salinas (2020) el presente documento tiene el objetivo es evaluar el control interno y la optimización de la gestión de riesgos en la cooperativa de ahorro y créditos Alli Tarpuk LTDA, 2018; se utilizó el método deductivo, tipo de investigación documental, de campo, se aplicó de herramienta de entrevista, encuesta, modelo de evaluación de COSO ERM 2017. La muestra fue aplicada al área administrativa conformado por 9 personas, los resultados dieron un 87.02% de nivel de confiabilidad

existente y un 12.98% de nivel de riesgo bajo y como conclusión se encontró que la empresa tiene un buen control en sus funciones pero tiene que mejorar sus procesos del control interno así evitar futuros riesgos, podemos decir que existe falencias en el área de seguridad física y electrónica ya que no cuenta con códigos de ética.

Daza (2017) en la investigación tuvo como objetivo analizar la importancia del control interno en la gestión de inventarios en PYMES, se aplicó la investigación documental y diseño no experimental. Obteniendo como resultado que el control interno es esencial, mediante ello involucra precisar la información de la empresa identificar los riesgos, en conclusión, el control interno permite trabajar de manera apropiada con eficacia y eficiencia, además valorar cada procedimiento realizado; es muy importante ya que mediante ello se puede proteger y preservar los activos de un ente.

López y Caballero (2016) el presente trabajo tiene como objetivo es analizar el sistema contable de las cuentas por cobrar y de las provisiones para cuentas de cobranza dudosa en la empresa Comercial LC Nicaragüense S.A. 2015 aplicando las NIFF para PYMES, para su aplicación se usó método descriptivo, utilizando la técnica de recolección de información, encuestas realizadas al área administrativo. Como resultado muestran que sus ingresos en general provienen de las ventas a crédito y que tienen un buen manejo contable. Obteniendo como conclusión que las ventas por cobrar al crédito es una ventaja ya que a través de ello aumentan la cartera de clientes lo que representa un mayor ingreso y mayor participación en el mercado, permitiéndoles competir en el mercado; para todo ello deben mantener una adecuada política de cobranza. Otra conclusión que se deduce es que la empresa aplica las NIFF sección 11 para PYMES, lo cual se deberá evaluar el deterioro del valor de las cuentas por cobrar de forma individual para evitar riesgos de incobrabilidad.

Arévalo (2016) la tesis tuvo como objetivo la evaluación del proceso del control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa Eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CNEL EP, unidad de negocios Santo Domingo, la presente investigación de tipo descriptiva, de campo y documental; la población y muestra lo conformaron todos los funcionarios públicos del área de recaudación de la empresa y todos los usuarios que se benefician del suministro eléctrico.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable Cobranza Dudosa

2.2.1.1. Definición de Cobranza Dudosa

Según **Cruz y Del Águila (2021)** definieron que es la agrupación de todos los deudores con un número considerable de atraso en el pago, lo cual se clasifica en una cuenta que refleje como pendiente de pago y no es certero el cobro.

Según **Guevara y Revoredo (2021)** definieron que es la recolección de todos los desgastes calculados para poder efectuar y finalizar la cobranza del deudor. Estos cálculos serán reconocidos en una cuenta específica lo cual se realizará el castigo o la baja.

Según **Jara (2005, citado por Rucoba y Sinti, 2020)** definieron que es todos aquellos clientes denominados deudores que por varios motivos se demoraron en realizar el pago en el momento oportuno, convirtiéndose en un proceso insolvente.

Según **Otolla et al. (2017)** refirieron que es aquella cobranza que su posibilidad de recupero no es certera, debiéndose a varios factores (la situación del cliente, fraude económico, entre otros), debe de ser controlado adecuadamente en un rango determinado la información de todos los clientes de cobranza dudosa.

Según **López y Caballero (2016)** señalaron que la cuenta incobrable son todos los posibles recursos empleados, para lograr el cobro de la deuda, en caso no se cumpla se refleja en el término de pérdidas estimadas de los ingresos obtenidos de mercadería pendiente en cobro en un cierto plazo.

2.2.1.2. Factores de la Cobranza Dudosa

2.2.1.2.1. Provisión de las Cuentas de Cobranza Dudosa.

López y Caballero (2016) definieron que para efectuar el cálculo del monto se debe realizar un estudio previo para el importe de ellas, primero se deberá considerar como irrecuperable o difícil de cobro luego determinando el monto que será deducido o cancelado. Dichos montos tengan la posibilidad de incrementar las estimaciones necesarias como prevención de posibles eventos cuantificables que pudieran afectar a las cifras de cuentas por cobrar.

Esta cuenta es complementaria de un activo, se entiende que la provisión disminuye el valor de las cuentas por cobrar, por lo que su saldo es acreedor y representa la cantidad de venta a crédito estimada que no se recuperará.

- Identificación de cuentas incobrables.

Esta cuenta nace mediante la autorización de la venta a crédito, también surgen al realizar la aplicación de política de crédito el utilizar la evaluación de los clientes cuidadosamente para evitar pérdidas, pero al negar muchos clientes los créditos se pierde rentabilidad en el negocio. El reconocimiento de costos y gastos se deben reconocer según el origen desde el momento de venta, 2 criterios para identificación de cuentas incobrables son las siguientes:

- a. Sea argumentan que son gastos de venta por estar vinculado a la venta de la mercadería a crédito.
- b. Deben formar parte del área administrativa, el abono se realizará en una cuenta de provisión de cuentas incobrables ubicadas en el activo, no se abona a una cuenta de 8.

Mendoza y Ortiz (2016) argumentaron que, del total de ventas realizada a crédito, existe un alto porcentaje que algunas de ellas no logren ser recuperadas en su totalidad; por varios motivos, al no hacerse posible el cobro de las facturas se deben clasificar en una cuenta de difícil cobro o cobranza dudosa; esto debe ser cargada en una cuenta de gastos del ejercicio, ello representa perdida para la empresa. Las cuentas por cobrar al tener problemas en cobro son por varios motivos como quiebra del cliente, bajos recursos económico del deudor, muerte del dueño del negocio, cambio de local, el deceso y entre otros; en estas situaciones lo que se realiza es evaluar la razonabilidad y figurando en el estado financiero dentro de las cuentas por cobrar.

La estimación de las cuentas incobrables son 3, a continuación, se detalla:

- Porcentaje de venta a crédito
- Basada en periodos anteriores se determina un porcentaje de incobrabilidad
- Porcentaje del saldo de cuentas por cobrar

Palomino (2011, mencionado en Cortez, 2018) definió que al realizar una valuación de los activos contra las cuentas de gastos; todo esto se maneja con procesos establecidos mediante las provisiones ubicados dentro de la cuenta 68. En el balance la provisión de cobranza dudosa aparece como una disminución del valor de activo, se deduce que la cobranza dudosa es la acumulación de pérdidas sufridas en la cartera de cobranza de todos los periodos anteriores, denominados incobrables administrativa y

legalmente; siempre en cuando cumplan con ciertos requisitos para su reconocimiento y registro.

Se debe tener un buen control del cobro para evitar problemas con la aprobación de créditos, este proceso es muy importante para toda organización; ello permite garantizar que las finanzas son claras y transparentes en su información como el flujo efectivo.

Los métodos de gestiones de cobro son las siguientes:

- Cobranza preventiva
- Descuento por pronto pago
- Automatización de recordatorio de pagos

El autor nos indica 3 requisitos para la provisión de cobranza dudosa, que a continuación se plasma:

- a) Que la deuda este en condición vencida, morosidad del cliente, protesto de documento, procesos judiciales que hayan superado 12 meses.
- b) Debe estar registrado en el libro inventario y balances, de lo contrario no se podrá considerar como gasto ate SUNAT.
- c) La provisión debe ser equitativa y tener relación entre sí.

Según **Herz (2018)** manifiestó que toda estimación de la provisión de la cuenta incobrable debe ser a la función determinado anteriormente con respecto a la cuenta incobrables y la venta al crédito.

Este método es realizar el porcentaje del saldo de cuentas por cobrar, lo cual consiste en determinar un porcentaje de incobrabilidad sobre los saldos de las cuentas por cobrar a final de cada periodo contable.

El otro método es por antigüedad por saldos que consiste en realizar sobre la base de un análisis histórico, se estima un porcentaje en las cuentas por cobrar como las incobrables. Para ello se debe realizar un estudio del saldo antiguo de los vencimientos de las cuentas por cobrar, clasificándolos según el rango de días vencido y así se le asignara un porcentaje adecuado.

Métodos para registrar las cuentas incobrables:

- a) Método de anulación directa;
- b) Método de provisiones

Según **Guale (2019)** indicó que durante la aprobación de los créditos a los clientes siempre hay riesgos de no recuperar los valores otorgados a los clientes; lo cual el ente al percibir los riesgos y dudas de la recuperación de dichos montos realizan la provisión que se conocen como cobranza dudosa o incobrable y figurando como gasto dentro del Balance de Resultados.

2.2.1.2.2. Política de Créditos y Cobranzas.

Según **Otoya (2017)** señaló que al realizar una operación comercial presentan tipos de pagos, los más comunes al contado y crédito; este último involucra que se invierta en la clienta y tener riesgos de que la cobranza sea posiblemente incobrable. Se debe analizar considerando los costos realizados en las cobranzas, proyectándose lo que conlleva el incremento de ventas y sus consecuencias del otorgamiento de créditos a los clientes.

El objetivo buscar una alternativa adecuada en que la empresa sea beneficiada, caracteres inherentes son los siguientes:

- Evitar los riesgos innecesarios e irrazonables que sean asechados.

- Ejecutar un control debido en las cuentas por cobrar
- Ejecutar una cobranza constante, eficiente, eficaz, permitiendo detectar a tiempo todos los clientes morosos y así tomar una mejor decisión prudente.

Según **Valiente (2019)** definió que es el procedimiento de todos los pasos y secuencias que se debe seguir para poder recuperar la cartera vigente todas las vencidas, la política de cobranzas varía en todas las empresas; eso se debe al diseño tomando como base condiciones del mercado, las competencias, tipos de clientes de la empresa, los propios objetivos como empresa.

Una política de cobranzas debe tener análisis estadísticos periódicamente de las cuentas por cobrar vencidas y así se muestra debidamente el grado de la morosidad con su zonificación identificado.

Según **Suncar (2020)** indicó que es un sistema que tiene como objetivo establecer un guía, marco o manual que ayuda en la toma de decisiones orientados a alcanzar la meta, este sistema crediticio puede tener una influencia significativa en las ventas.

Debemos analizar a nuestros competidores para tener un guía en la otorgación del crédito ilimitado influenciando el marketing, el otorgamiento es uno de los tantos métodos y factores que ayuda en la demanda de la venta.

Para el otorgamiento del crédito a un cliente se tiene que realizar los siguientes puntos importantes:

- **Característica:** Un análisis detallado de su crediticio (historial crediticio), como fue su manejo de cumplimiento de obligaciones anteriores.
- **Capacidad:** De acuerdo con el análisis, se determina la capacidad de endeudamiento del solicitante, analizando sus estados financieros enfocándose en el flujo de caja para ver reflejado los pagos.

- **Capital:** Refleja la solidez financiera del solicitante sobre el fondo de su propio dinero.
- **Garantía:** Refleja en la comparación y valoración de sus activos del solicitante, el análisis del estado de resultad; considerándose como prevención en caso de contingencia o solicitud de impago.
- **Condiciones:** Consiste en verificar cuáles son las actuales condiciones que rodean en la operación establecida.

2.2.1.2.3. Cuentas por Cobrar Comerciales.

Según **Guevara y Revoredo (2021)** indicaron que es un derecho que recae en el vendedor por la venta de un producto o servicio, la cual se reconoce como intercambio de bien por efectivo; y así también de haberse fijado un determinado plazo de cancelación.

Estas cuentas son más reversibles a ser efectivo, características encontradas:

- **Matriz provisión:** conforma todo proceso metódico de análisis sobre las posibles pérdidas futuras, el cálculo de esto es sencillos; al realizar análisis debemos considerar los montos pendientes con los intereses o todo monto que es posible incobrable a futuro.
- **Política de crédito:** comprende un conjunto de procesos con lineamientos que nos ayudan a verificar y confirmar si se puede otorgar crédito al usuario con su respectivo plazo, estas acciones o procedimientos es donde se evalúa los riesgos futuros o probables.
- **Morosidad:** aquí va todo reflejado todo el incumplimiento de pagos o aplazamientos de fechas por varios motivos y la cual hay intereses de por medio, este factor no puedes ser visto como prevención hacia el riesgo crediticio, ya que no conforma criterios de prever.

Asimismo, según **Guale (2019)** definió que las cuentas por cobrar es uno de los activos más importantes dentro de una empresa, según el orden está en el segundo nivel

en convertirse en efectivo. Los créditos comerciales es una manera que se les otorgan créditos y recibir ciertas cantidades de dinero de los clientes, en momentos y condiciones pactadas.

Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de dinero al cliente, estas nacen de la operación de ventas, esta cuenta se ve reflejado en el estado financiero en el activo corriente o el no corriente; esto varía de acuerdo en la fecha que lo cobrarán. Esta cuenta esta reflejada todos lo cobro de los clientes reflejado de las ventas o servicios relacionados en el cual se encuentran como pendiente por cobrar.

Según **Armijo (2016)** mencionó que es un indicador que ayuda a medir eficiencia que trabaja una empresa con el uso de sus recursos, si son mejores estos indicadores dan como resultado una mejor gestión y control en su capital.

Estos indicadores son complementarios de la liquidez que permite precisar el tiempo que se necesita para que se convierta en dinero, para poder medir el factor de la ratio de rotación de cuentas por cobrar es la cual muestra la velocidad y tiempo en la cual se convierte sus cuentas por cobrar en efectivo; esta ratio nos ayuda a medir el plazo promedio de los créditos que son otorgados a los clientes y evaluar la política que se hizo el cobro.

2.2.1.2.4. Gestión de Cobranza Dudosa.

Suncar (2020) describió que es una serie de actividades y aplicación de estrategias específicas cuyo objetivo es reactivar la relación comercial con el cliente, para ello se necesita tener una buena política de cobranzas que es una combinación de procedimientos y procesos que incluyen el envío de carta, faxes, llamadas telefónicas, visitas personales, procesos legales y entre otros.

Existen medidas de cobro, a medida que un usuario sigue en mora; el esfuerzo de cobranzas se vuelve más intenso y estas técnicas son:

- Cartas: Después de cumplir el plazo otorgado al cliente, se procede a enviar una carta informándole su deuda.
- Llamadas telefónicas: Se realiza llamadas informando al cliente su retraso y monto de deuda.
- Visitas personales: Se envía a un vendedor o cobrador de la zona con la finalidad de confrontar al cliente.
- Agencia de Cobranza: Las cuentas incobrables se derivan a una agencia especializada o banco.
- Acción legal: Este proceso es el más drástico y costoso, es una alternativa para la agencia de cobro; la quiebra de un cliente no garantiza el recupero de la totalidad de deudas atrasadas.

La política de cobros cubre una función fundamental para este proceso, ya que es un conjunto de procedimientos que utiliza la empresa para poder finalizar y realizar el cobro de deudas vencidas; cuyo objetivo es sistematizar pasos innecesarios para poder realizar el cobro sin necesidad de llegar al tribunal. Las políticas de cobro deben incluir lo siguiente:

- Procedimientos de cobro interno, outsourcing, litigio
- Las horas y el modo de contactarse con el cliente
- Como resolver disputas
- Plazo de asignación a una agencia para cobranza extrajudicial
- Plazo cesión a abogado para litigio

Según **Guale (2019)** definió acción y efecto de gestionar, administrar, se dice que también es toda acción que coordina con diversas actividades, con la finalidad de cumplir dichos objetivos o metas mediante el uso eficiente de recursos humanos, financieros y materiales.

La gestión consiste en todas las actividades para coordinar con el esfuerzo de un grupo, logrando llegar a lo propuesto aplicando ciertas labores esenciales como la planeación, organización, dirección y el control.

La gestión circulante se encarga de un estudio y análisis de políticas a diario que vinculan a la empresa siendo compras, ventas, pagar y cobrar, entre otros; diseñando procedimientos y procesos que mejoren a la empresa, permitiendo un mejor desarrollo de su propia actividad. Para tener un mejor control de las cuentas por cobrar se debe recaudar información crediticia y financiera de clientes nuevos y antiguos de la empresa, también analizar las políticas y condiciones de crédito de los clientes serán eficientes y permitirán llegar a las metas en cuanto a la cantidad de recaudación de valores vencidos.

2.2.1.2.5. Dimensiones de la Gestión de los Elementos Contables.

Según **Cruz y Del águila (2021)** las dimensiones para la gestión están asociadas a los elementos contables; las acciones administrativas de cobranza y control interno de cobranzas.

Las acciones administrativas de cobranzas son el análisis frecuente de los créditos otorgados, acciones de evidencia de morosidad mediante las actividades de cobranzas que se halle la deuda vencida, protesto de títulos y valores (letras, pagaré), el proceso judicial se inicia para efectiviza la cobranza; se efectúa después que pase los 365 días del vencimiento del otorgamiento de crédito.

Si analizamos del ámbito contable, las deudas por cobrar deducen los gastos de la renta bruta, todas las deudas dudosas tienen que ser debidamente sustentadas con la finalidad de obtención de rentas. Es un proceso de control debido en los cobros, implementando planes, estrategias para el otorgamiento de crédito y cobro de ellas; para ello se debe encargar la auditoría de gestión y cumplimiento.

La gestión de cobranza dudosa de acuerdo a la SUNAT será clasificada como cobranza dudosa recuperación, cuando los valores superen 1 año del periodo de vencimiento desde la fecha de emisión, la estimación porcentual de cobranza dudosa se determina sobre la premisa de la antigüedad del vencimiento de cuentas por cobrar; estos deberán separarlos de cuentas por cobrar y cuentas por cobrar resolución por fraccionamiento por cobrar.

2.2.2. Variable: Control Interno

Según **Pariapaza et al. (2020)** definieron que es un proceso, método para poder cumplir los objetivos de la empresa, teniendo a información clara y confiable.

Según **Mantilla (2016, como se citó en Salinas, 2020)** planteó que es un proceso con la finalidad de alcanzar los objetivos efectiva y eficientemente de un ente; el control interno nos ayudada a controlar todas las posibles amenazas y riesgos que podría presentar el ente.

Según **Mantilla (2016, como se citó en Salinas, 2020)** planteó que es un proceso con la finalidad de alcanzar los objetivos efectiva y eficientemente de un ente; el control interno nos ayudada a controlar todas las posibles amenazas y riesgos que podría presentar el ente.

Según **Zevallos (2018)** definió que es un conjunto de procesos realizados por el personal gerencial, administrativo, nos ayuda a fijar ciertas normas para poder medir la

efectividad y eficiencia de todas las áreas en un ente con la finalidad de cumplir los objetivos de ellos mismos.

Según **Meigs (1971, como citó en Jaramillo, 2017)** definió como herramientas que se emplean mediante procesos para la protección de todo el patrimonio del ente para evitar el déficit o carencia monetaria.

Según **Rondoy (2020, como se citó en Meléndez, 2016)** definió como un proceso continuo que comprenden varios métodos y procedimientos que se implementan en las empresas que así otorga una mejor seguridad y confiabilidad.

2.2.2.1. Componentes del Control Interno

Según **Quispe (2020)** definió como control interno que es el proceso para determinar lo que está planeado llevar a cabo mediante la valorización, medidas correctivas y la ejecución. Un sistema de control interno efectivo no solo se requiere el cumplimiento riguroso de las políticas y procedimientos; se requiere de juicio y criterio profesional.

Componentes de COSO III (2013):

a) Entorno de control: Conjunto de procesos, normas y estructuras que constituyen para un mejor control del control interno de la organización; el consejo y la alta dirección son quienes refuerzan las expectativas e importancia del control interno en los distintos niveles de la organización. Este componente la integridad y los valores éticos de la organización, es el parámetro que ayuda a todos los integrantes a llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión, estructura organizacional y asignación de autoridades, desarrollo de profesionales competentes.

b) Evaluación de riesgo: Es el riesgo que un acontecimiento suceda y afecte de manera negativa a la organización para alcanzar los objetivos, esto puede ser riesgos

internos o externos. La evaluación de riesgos implica varios procesos para identificar y evaluar los riesgos según los niveles y su debida gestión. El departamento de dirección debe identificar y evaluar los riesgos; también debe considerar el impacto que deben tener en sus posibles elementos del control interno cambios en el entorno

c) Actividad de control: son todas aquellas acciones y procedimientos impuestas dentro de las políticas con el fin de garantizar que se cumplan con todo para evitar riesgos posibles, este componente se debe ejecutar a nivel de la empresa y en todas las etapas de procesos; estos pueden ser preventivas o detectables abarcado actividades manuales o automáticas (como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones) para segregarse funciones.

d) Información y comunicación: Este componente es importante y necesario para llevar a cabo todas las responsabilidades del control interno, la dirección necesita alimentarse de información relevante y clara tanto de fuentes internas y externas para así apoyar todo el funcionamiento del control interno. La comunicación es un proceso continuo que debe ser proporcionado, compartido y oportuno, ya que por ese medio la información se difunde a toda la organización y todos los niveles del ente.

e) Actividad de supervisión: Debe realizar las evaluaciones continuamente e independientes se usa para determinar si alguno de los componentes no cumple con sus funciones, deben ser controlados para funcionamiento debido. Las evaluaciones continuas integradas en todas las áreas suministran información oportuna, dichas evaluaciones pueden variar en sus frecuencias dependiendo los riesgos y efectividades, los resultados se evalúan comparando con los criterios establecidos.

Según **Meléndez (2016, como se citó en Tafur, 2019)** indicó que son procesos establecidos por el consejo de administración, dirección y el personal de la organización

abarca procedimientos que se implementan para el amparo de los activos y patrimonio, eficiencia y rentabilidad.

Los componentes del control interno COSO, son los siguientes:

- **Ambiente de control:** Es la base donde se apoyan los elementos, tiene una influencia muy relevante, generando cultura de control interno reflejado en la disciplina, estructura, valores, reglas apropiadas en todos los niveles de la organización y la determinación de ejercer adecuadamente las políticas, procesos y la estructura organizacional.

- **Evaluación de riesgos:** Deben evaluar e identificar los riesgos posibles para evitar la existencia de la organización, analizando si son externos o internos; cada caso varío por el rubro de la empresa, cada organización tiene un nivel de riesgo tolerable, donde se puede tomar acciones, correcciones y soluciones para poder mantener estabilidad sin riesgo.

- **Actividad de control:** Son las acciones establecidas dentro de las políticas (acciones que debería hacer la entidad) y procedimientos (acciones que ejecuta el personal), por ejemplo: revisión de créditos aprobados a nuevos clientes, seguimiento de procesos, montos aprobados, condiciones de pagos y entre otros.

- **Información y comunicación:** Es un conjunto de procesos, procedimientos diseñados por la organización, aplicados para reconocer, procesar, elaborar distintos flujos de la operación financiera, dicha información debe ser presentada veraz y oportunamente; efectividad en comunicación entre todas las áreas para mejor entendimiento y cumplimiento de sus responsabilidades.

- **Supervisión y monitoreo:** Son aquellos procedimientos donde evalúan cada componente y sus respectivos principios estén en funcionamiento con eficacia sus responsabilidades.

Según **Nurhayati (2016)** indicó que un informe que está conformando por lineamientos para adoptar y gestionar una mejor gestión de control interno debe basarse en los componentes del control interno COSO, a continuación, se detalla:

a. Ambiente de control: Esta conformado por todo el personal que es capaz de generar un buen clima laboral, se debe inculcar en la organización los valores tales como la integridad, honestidad, lealtad, debe ser claro la estructura organizacional para así poder encontrar al personal encargado del área y sus funciones respectivas. Si no hay una buena clima laboral afecta con una gran magnitud el desempeño.

b. Evaluación de riesgos: En este componente consiste en detectar y estudiar los riesgos asociados para no tener interrupción en las metas propuestas, para imponer control organizacional radica en la delimitación del uso y la asignación de los recursos.

El riesgo de crédito consiste en posibles pérdidas por incapacidad o falta de los deudores los cuales están involucrados mediante un compromiso de pago.

El riesgo operativo consiste en la posibilidad de pérdida debido al mal manejo de procedimientos o procesos inadecuados; representa aquellos errores humanos acompañado en algunas situaciones por un error en el manejo de herramientas.

Riesgo de liquidez consiste el grado de disponibilidad que se cuenta en un determinado momento el uso de los activos de convertirse en efectivo, tomando en cuenta que no se genere una pérdida.

c. Actividad de control: Son ordenamientos orientados a que no se cometa un fraude dentro de la organización, dichos procedimientos incluyen separación de funciones, correcto sistema de autorización, control de los activos de la empresa, su correcto uso y registro d información adecuada. Este componente implica normas y

métodos que garantizan el cumplimiento de todas las instrucciones gerenciales, permite actuar oportunamente ante un riesgo para el cumplimiento de metas.

d. Información y comunicación: El flujo de comunicación es fundamental en cualquier organización que confronta riesgos y debe abarcar en todas las áreas de la organización, es necesario recibir, gestionar y difundir información para su posterior análisis interna y externa de la organización.

e. Actividad de monitoreo: Esta actividad debe hacer seguimiento para la ejecución y función de cada área con sus responsabilidades correspondientes, ejecutando un control debido en la organización, verificando que se obedezca los parámetros en su ejecución. Para ello debe ser de manera repetitiva y constante el control y seguimiento para garantizar su efectividad por área, ello garantizar la ejecución correcta y oportuna.

2.3. Definición de términos básicos

Clientes: Individuo o conjunto de individuos que adquieren el servicio de una empresa o persona jurídica.

Ventas: Acto de ofrecimiento de un bien o servicio a una persona o empresa.

Cuentas por cobrar: Monto económico que una persona profesional o empresa tiene a su disposición percibir por un servicio o producto brindado en un plazo determinado.

Créditos comerciales: Monto económico, que una entidad está dispuesta a brindar como préstamo a una persona o empresa, estableciendo condiciones específicas.

Cuentas de cobranza dudosa: Cantidad de dinero que no ha sido cobrado en el plazo acordado, aun habiéndose llevado a cabo las gestiones respectivas.

Empresa: Es una unidad organizacional que desarrolla funciones de servicios o bienes con fines económicos.

Morosidad: Incumplimiento de responsabilidad ante un préstamo o acuerdo establecido.

Liquidez: Dinero en efectivo que tiene la organización, como también todo activo que posee la misma y su valor puede transformarse en efectivo.

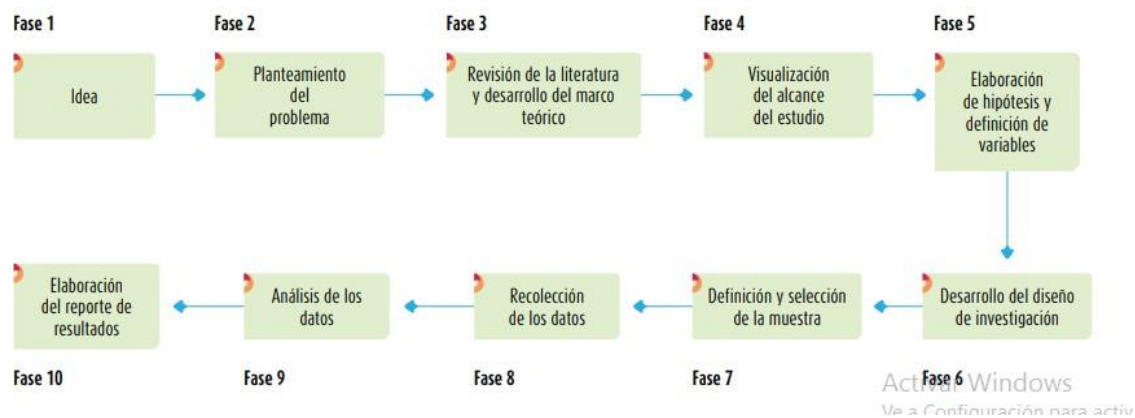
Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo:

Hernández et. al (2014) nos indica que es un conjunto de procesos, procedimientos secuenciales y probatorios, todas las etapas son consecutivas, ninguna de ellas se puede evitar o saltar; su orden es muy riguroso y este proceso se representa en la figura 1.1

Figura 1.1 Proceso cuantitativo.



3.2. Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

Dimensiones

- Ambiente de Control
- Evaluación de riesgo
- Actividad de control
- Información y comunicación
- Actividades de supervisión

VARIABLE DEPENDIENTE: COBRANZA DUDOSA

Dimensiones

- Política de cobranzas y crédito
- Gestión de cobranza dudosa
- Provisión de cuentas incobrables
- Cuentas por cobrar

3.2.1 Operacionalización de Variables

Tabla

<i>VARIABLES</i>	<i>DEFINICIÓN</i>	<i>DIMENSIONES</i>	<i>INDICADORES</i>	<i>ÍTEMES</i>
<i>CONTROL INTERNO</i>	Planteó que es un proceso con la finalidad de alcanzar los objetivos efectiva y eficientemente de un ente; el control interno nos ayudada a controlar todas las posibles amenazas y riesgos que podría presentar el ente. Mantilla (2016, como se citó en Salinas, 2020)	<i>Ambiente de control</i> <i>Evaluación de riesgos</i> <i>Actividad de control</i> <i>Información y comunicación</i> <i>Actividad de supervisión</i>	<i>Integridad y valores</i> <i>Autoridad y responsabilidad</i> <i>Estructura de la organización</i> <i>Conseguir objetivos</i> <i>Reporte de riesgo</i> <i>Análisis de riesgo</i> <i>Manual de procedimientos</i> <i>Reglamento y política interna</i> <i>Calidad de comunicación</i> <i>Medios de comunicación</i> <i>Seguimiento de las actividades</i> <i>Evaluar las actividades</i>	1, 2, 3,4,5,6,7, 8,9,10,11 12,13,14,15,16 17,18,19,20 21,22,23,24,25 26,27,28,29,30 31,32,33,34 35,36,37,38,39 40,41,42,43,44 ,45,46,47,48,49
<i>COBRANZA DUDOSA</i>	Es una forma de reducir o prevenir los riesgos laborales, es el conservar el interés de la seguridad en todas las áreas de la empresa. así mismo creando, desarrollando y manteniendo una cultura de seguridad y de prevención de accidentes laborales. Herrera (2020)	<i>Política de cobranza y créditos</i> <i>Gestión de cobranza dudosa</i> <i>Provisión de cuentas incobrables</i> <i>Cuentas por cobrar</i>	<i>Normas establecidas</i> <i>Análisis de las cuentas</i> <i>Seguimiento de las deudas</i> <i>Asignación de responsabilidades</i> <i>Proceso judicial</i> <i>Informe de los pendientes de cobro</i> <i>Notificación de deuda</i> <i>Castigo de deuda</i>	

Operacionalización de las variables

Tabla 2*Ficha técnica 1*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Control Interno

Autor:

Año:

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Control Interno

Muestra: 22 personas

Número de ítem: 49 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/

SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere

Adecuado respecto a lo observado

Tabla 3*Ficha técnica 2*

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Cobranza Dudosa

Autor:

Año:

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Cobranza Dudosa

Muestra: 22 personas

Número de ítem: 44 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/

SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere

Adecuado respecto a lo observado

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Existe relación entre Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

3.3.2. Hipótesis Específicos

Existe relación entre Ambiente de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Existe relación entre Evaluación de Riesgo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Existe relación entre Actividad de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Existe relación entre Información y Comunicación con Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

Existe relación entre Supervisión y Monitoreo con Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022

3.4. Tipo de Investigación

El presente trabajo de tesis es de tipo correlacional, porque permitió identificar la relación entre las variables y determinar el comportamiento que tiene una variable sobre la otra.

Según (Hernández et. al ,2014), Hernández et. al (2014) definen que este tipo de

estudio tienen un contexto específico y pretenden encontrar respuestas a las posibles preguntas de la investigación, su finalidad es entender, conocer la relación y las mediciones que existen entre los 2 o más variables.

Si las 2 variables están correlacionadas y se conoce su magnitud de relacionarse o grado de vinculación, se puede predecir con mayor exactitud. Se dice que al tener 2 variables correlación se aplica el tipo de investigación de manera explicativa ya que aporta de cierta forma información

3.5. Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, debido a que no se ha manipulado las variables, debido a que se recopila la información en un tiempo determinado.

“Diseño No Experimental”: Porque no se controlarán los factores, además, Hernández et.al. (2014) definió que se hace es realizar la observación y analizar de los cuales no se hace variar de forma intencional las variables independientes para su efecto en las otras. No es posible manipularlas, no hay un control sobre ellos, no se puede influir; las variables independientes solo suceden, ocurren.

La investigación no experimental se caracteriza por ser sistemática y empírica en lo que las variables independientes no son manipuladas ya que se dieron.

Diseño Transversal

Hernández et.al. (2014) caracterizan que “los planes de examen transversal recogen información en un segundo determinado, en un tiempo único; tiene como finalidad describir las variables y analizando sus incidencias e interrelación en un momento dado.

Podemos decir como ejemplo, el analizar el estado de los edificios y casa después de un terremoto. Tenemos diseños siendo los siguiente:

Diseños transeccionales exploratorios: se busca conocer una variable, conjunto de variable, comunidad, contexto, evento en un momento específico, este diseño se aplica a investigación por conocer o nuevos; al explorar en el lugar de investigación se puede obtener una idea del problema con los posibles resultados ya que están en el momento oportuno del hecho, al realizar recolección de información se puede realizar más profundizada la información.

Diseños transeccionales descriptivos: se busca la incidencia de las modalidades, características, descripción de las variables o varias en una población, la recolección de datos ocurre en un momento único. Ejemplo: ubicar grupo de personas en las variables género, edad, estado civil, educación entre otros.

Diseños transeccionales correlacional- causal: este diseño busca describir las relaciones entre una o más variables, tienen como función la relación de causa-efecto, objetos, categorías, expresando gráficamente. Se dice que la causalidad implica correlación, pero no toda correlación implica tener causalidad.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

De acuerdo al análisis de la investigación del problema la población está conformada por 100 trabajadores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas, que se encuentran distribuidos en las áreas de contabilidad, finanzas, almacén y ventas de la empresa. Según (Hernández et. al 2014), La población es un conjunto finito o

infinito de elementos con características comunes, para las cuales se delimita la población que va a ser estudiada.

3.6.2. Muestra

Según Ñaupas (2014), define la muestra como un subconjunto, o parte del universo o población, que es elegido por diversas técnicas; sin embargo, es considerado continuamente como la representatividad del universo (p. 246). La muestra está compuesta por 22 trabajadores profesionales de la empresa importadora y distribuidora de golosinas.

Se aplicara muestra no probabilística por conveniencia, es un método en el que las muestras son tomadas a conveniencia por el investigador o entrevistador , con frecuencia al tiempo que se lleva a cabo el estudio (Castellanos et.al ,2007).

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.7.1 Técnicas

El trabajo de investigación presenta como instrumento de recolección de datos la técnica de la encuesta, definiéndola como un conjunto de procedimientos que el investigador realiza para la recolección de los datos. Se aplica en su mayor parte a reuniones enormes y dispersas (encuesta descriptiva) a fracciones representativas (encuesta por muestreo).

3.7.2 Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizará como instrumento el cuestionario se define como un formato que es agrupada por preguntas seleccionadas para la investigación que son redactadas de forma precisa con el objetivo de obtener respuestas claras y precisas.

Tabla 4

Alfa de Cronbach variable Control interno

Fiabilidad**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Tabla 5**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	49

El coeficiente de alfa de Cronbach de la variable Control interno es de 0,738 el valor está dentro del rango Bueno como lo mencionan George y Mallery (2003) como se citó en Gómez et al 2018.

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

Frecuencia de edades de los encuestados

Tabla 6

Frecuencia de edades

		EDADES (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 27	11	50,0	50,0	50,0
	28 - 34	5	22,7	22,7	72,7
	35 – 41	3	13,6	13,6	86,4
	42+	3	13,6	13,6	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Interpretación

En la Tabla 4, se visualiza que el 86,4% de las personas encuestadas tenían hasta 41 años.

Tabla 7

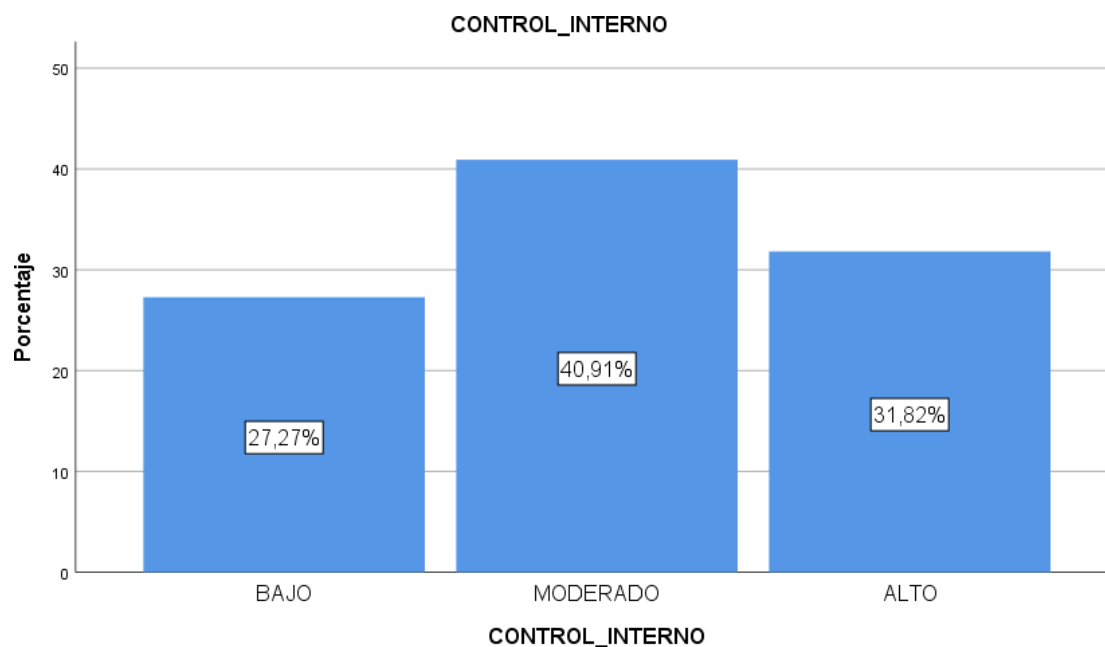
Resultados Descriptivos de la Variable Independiente

		CONTROL INTERNO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA (159-164)	6	27,3	27,3	27,3
	MODERADO (165-170)	9	40,9	40,9	68,2
	ALTO (171-176)	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Figura 1

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la Variable Independiente



Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Tabla 8

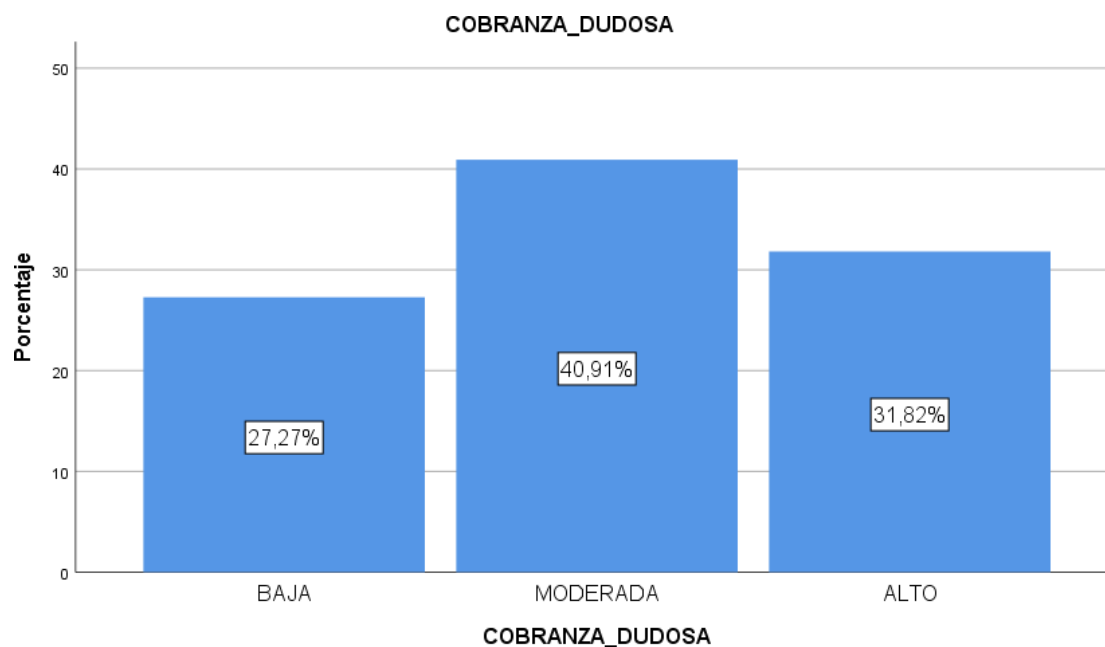
Resultados Descriptivos de la Variable Dependiente

COBRANZA DUDOSA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA (136-145)	6	27,3	27,3	27,3
	MODERADA (146-155)	9	40,9	40,9	68,2
	ALTO (156-163)	7	31,8	31,8	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Figura 2

Representación gráfica de los resultados descriptivos de la Variable Dependiente



Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Tabla 9

Resultados Estadísticos-Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,122	22	,200*	,951	22	,327
COBRANZA DUDOSA	,161	22	,145	,941	22	,205

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Como se visualiza en la Tabla 7 de Prueba de Normalidad, se estableció la prueba de Shapiro-Wilk por ser 22 personas encuestadas, asimismo; su significancia del Control Interno es igual a ,327 y Cobranza Dudosa igual a ,205 por tal razón; se acepta la hipótesis nula, que indica que los datos de control interno y cobranza dudosa tienen distribución normal, ya que se lleva a cabo cuando la significancia es mayor a 0,05 o 0,01 por lo tanto; se aplica la prueba de Pearson.

TABLA 10*Resultados Estadísticos de Correlación de las Variables y Dimensiones*

		Correlaciones										
		AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACION	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACION	SUPERVISION	CONTROL INTERNO	POLITICAS	GESTION DE COBRANZA	CUENTAS INCOBRABLES	CUENTAS POR COBRAR	COBRANZA DUDOSA
AMBIENTE DE CONTROL	Correlación de Pearson	1	-,105	,083	-,514*	-,173	,473*	,256	-,177	-,116	,136	,092
	Sig. (bilateral)		,642	,713	,014	,441	,026	,249	,431	,606	,546	,685
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
EVALUACION	Correlación de Pearson	-,105	1	-,016	-,049	,228	,432*	,356	-,209	-,072	-,198	-,055
	Sig. (bilateral)	,642		,945	,830	,308	,045	,104	,352	,751	,378	,807
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
ACTIVIDADES DE CONTROL	Correlación de Pearson	,083	-,016	1	,037	-,382	,299	,120	-,029	-,196	-,211	-,143
	Sig. (bilateral)	,713	,945		,871	,080	,176	,595	,898	,381	,345	,526
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
INFORMACION	Correlación de Pearson	-,514*	-,049	,037	1	,429*	,145	-,190	,285	,180	-,211	-,055
	Sig. (bilateral)	,014	,830	,871		,046	,519	,398	,199	,422	,346	,807
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
SUPERVISION	Correlación de Pearson	-,173	,228	-,382	,429*	1	,514*	,024	-,088	,031	-,241	-,146
	Sig. (bilateral)	,441	,308	,080	,046		,014	,916	,696	,891	,280	,518
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	,473*	,432*	,299	,145	,514*	1	,344	-,206	-,141	-,282	-,130
	Sig. (bilateral)	,026	,045	,176	,519	,014		,117	,358	,532	,203	,565
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
POLITICAS	Correlación de Pearson	,256	,356	,120	-,190	,024	,344	1	,106	,257	-,373	,302
	Sig. (bilateral)	,249	,104	,595	,398	,916	,117		,640	,248	,088	,172
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
GESTION DE COBRANZA	Correlación de Pearson	-,177	-,209	-,029	,285	-,088	-,206	,106	1	,625**	,295	,709**
	Sig. (bilateral)	,431	,352	,898	,199	,696	,358	,640		,002	,183	,000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
CUENTAS INCOBRABLES	Correlación de Pearson	-,116	-,072	-,196	,180	,031	-,141	,257	,625**	1	,506*	,895**
	Sig. (bilateral)	,606	,751	,381	,422	,891	,532	,248	,002		,016	,000
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
CUENTAS POR COBRAR	Correlación de Pearson	,136	-,198	-,211	-,211	-,241	-,282	-,373	,295	,506*	1	,670**
	Sig. (bilateral)	,546	,378	,345	,346	,280	,203	,088	,183	,016		,001
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
COBRANZA DUDOSA	Correlación de Pearson	,092	-,055	-,143	-,055	-,146	-,130	,302	,709**	,895**	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,685	,807	,526	,807	,518	,565	,172	,000	,000	,001	
	N	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

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

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

Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022)

Mostrándose los resultados en la Tabla 8, se indica lo siguiente:

Dimensión primera, ambiente de control y cobranza dudosa, tiene una significancia de ,685 que es mayor a 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, el cual indica que no existe relación entre ambiente de control y cobranza dudosa.

Dimensión segunda, evaluación tiene una significancia de ,807 que es mayor que 0,05 por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se determina que no existe relación entre evaluación y cobranza dudosa.

Dimensión tercera, actividades de control la significancia es de ,526 siendo mayor que 0,05 se acepta la hipótesis nula, por lo tanto; no existe relación entre control y cobranza dudosa.

Dimensión cuarta, información tiene su significancia igual a ,807 y es mayor que 0,05 por tal razón; se acepta la hipótesis nula y se concluye que no existe relación entre información y cobranza dudosa.

Dimensión quinta, supervisión tiene su significancia igual a ,518 y es mayor que 0,05 por tal razón; se acepta la hipótesis nula y se indica que no existe relación entre supervisión y cobranza dudosa.

Por otra parte, con respecto a la Control interno y Cobranza dudosa, tiene una significancia de ,565 siendo mayor que 0,05 por lo tanto; se acepta la hipótesis nula, concluyéndose que no existe relación entre ambas variables.

Tabla 11*Resultados Estadísticos de Coeficientes***Coeficientes ^a**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.	Límite inferior	Límite superior
1 (constante)	183,489	55,927		3,281	,004	66,828	300,150
CONTROL INTERNO	-,195	,334	-,130	-,584	,565	-,893	,502

a. Variable dependiente COBRANZA DUDOSA

Nota: Datos procesados mediante el SPSS 26, elaboración propia (2022).

Por lo tanto:

$$\text{COBRANZA DUDOSA} = 183,489 + -,195 \text{ CONTROL INTERNO}$$

Interpretación b = + -,195 (Cuando b es Negativo)

Por cada punto que aumenta el Control Interno, la Cobranza Dudosa disminuirá en ,195 puntos.

4.2. Discusión

En base a los resultados obtenidos en la presente tesis se determinó que no existe relación entre las variables control interno y cobranza dudosa en Colaboradores de la Empresa Labocer S.A del Distrito de Chorrillos, 2022, asimismo; no hay relación entre las dimensiones ambiente de control, evaluación, actividades de control, información, supervisión con respecto a la cobranza dudosa, es así que; no se halló regresión lineal en el presente estudio de investigación. Sin embargo, la cobranza dudosa se origina por otros factores como la falta de orden en la gestión, seguimiento del mismo y capacitaciones; ya que al teniendo en cuenta lo mencionado, se podrá evitar acumular la cobranza dudosa y mantener su liquidez organizacional.

Podemos mencionar a **Polo (2020)** realizó una investigación denominada “Estimación de cuentas de cobranza dudosa y su influencia en la liquidez de una empresa comercial de repuestos en Lima Metropolitana – 2018”, donde determinó que la cobranza dudosa se origina debido a una falta de seguimiento al cumplimiento de deudas en las fechas respectivas, afectando de tal nivel la liquidez de la empresa prestadora. Es por tal razón que, sugirió que para minimizar la relación de cobranza dudosa debe estar conformado un equipo especializado que permita conocer la gestión pertinente y llevar cabo los procesos establecidos haciendo cumplimiento de los acuerdos tomados con anterioridad, permitiendo el mejor control de la organización y liquidez necesario para las actividades.

Por otra parte, se encuentra **Vásquez (2019)** el cual tuvo como objetivo “establecer factores en el otorgamiento de créditos y los procesos de cobranzas que afectaron en la tasa de morosidad”, lo que determinó que al no aplicarse los procesos de manera oportuna y asertivas, la gestión será conducida a incrementar la cobranza dudosa, ya que el otorgamiento de créditos debe ser revisada a través de filtros administrativos y

financieros establecidos en manuales organizacionales. Asimismo, el seguimiento que se debe aplicar debe ser de manera constante y designarse a un responsable con el perfil financiero-contable, de dicho modo se conducirá a obtener una gestión aceptable y control interno.

También se encuentra **Ruiz (2018)** en su tesis denominada “el Área de Créditos y Cobranzas y su Influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C”, manifestó que la falta de liquidez en una organización y el incremento de la cobranza dudosa se origina debido a una inadecuada gestión financiera, como también la falta de estándares como filtros financieros adecuados, que deben estar establecidos en el manual operativo y poder evitar la existencia de morosidad en los clientes. Asimismo, no se debe brindar créditos a nuevos clientes, si la empresa no posee liquidez suficiente ni reserva económica, ya que podría ocasionar acumularse de cobranzas dudosa y hasta el cierre del negocio. Se sugirió que, para solucionar dicha deficiencia, debe de establecerse recordatorios con fechas cercanas al día de pago, brindar seguimiento de los créditos.

Por el contrario, se encuentra el siguiente autor que no coincidió con los resultados obtenidos en la presente investigación, **Rodríguez (2019)** en su tesis tuvo como objetivo “determinar cuál es el efecto del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017”, haciendo uso de componentes COSO 2013, para dicho efecto estableció una encuesta realizada a 10 personas del área de cobranzas y que obteniéndose como resultados que el 60% indicaron que no se tienen establecido los procedimientos de persecución de deudores, el 70% manifestaron que la gerencia no se encarga de supervisar y acreditar los procesos de control interno, como también el resultado del chi cuadrado fue de 7.06. Por lo tanto, el autor manifestó que las cobranzas dudosas suelen incrementarse debido a una escasa cantidad de colaboradores

que conforma el área de cuentas por cobrar, causando una falta de comunicación con sus clientes, así también; que el control interno debe de darse de manera constante, ya que sin estos pilares la organización puede estar posicionándose en declive hasta llegar al cierre, por el exceso de deudas por cobrar. También se mencionó que, con un manual administrativo-financiero, el control interno mejorará, ya que se aplicará en tiempos precisos como también los métodos para dirigirse al cliente y solucionar posibles casos a presentar, cabe resaltar que la capacitación para los trabajadores es fundamental como la liquidez de la empresa.

También se encuentra **Cumpa (2019)** en su trabajo de investigación tuvo como objetivo “determinar la incidencia que tiene el control interno sobre las cuentas por cobrar”, para ello; aplicó una encuesta de 5 colaboradores de la organización, el cual los resultados obtenidos fueron que el 60% de los encuestados respondieron que el control interno es deficiente y existe un alto riesgo en la empresa, asimismo; de su procesamiento estadístico se determinó un valor de significancia de 0.635, dando como conclusión que la existe relación entre el control interno y las cuentas por cobrar y que al aplicarse un inadecuado o escaso control interno la cuentas por cobrar aumentarán, causando fuertes deficiencias de riesgos, afectando la inestabilidad organizacional, la falta de comunicación entre el personal y clientes, la falta de capacidad para resolver problemas, bajo desempeño en los colaboradores, por lo tanto; el control interno, seguimiento, comunicación son factores indispensables que enfocan al crecimiento organizacional y omisión de cobranza dudosa.

CONCLUSIONES

1. No existe relación entre control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, ,2022
2. No existe relación entre ambiente de control y Cobranza Dudosa en colaboradores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, ,2022
3. No existe relación entre actividad de control y Cobranza Dudosa en colaboradores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, ,2022
4. No existe relación entre información y comunicación y Cobranza Dudosa en colaboradores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, ,2022
5. No existe relación entre supervisión y monitoreo y Cobranza Dudosa en colaboradores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, ,2022
6. No existe relación entre supervisión y monitoreo y Cobranza Dudosa en colaboradores de la empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de chorrillos, ,2022

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda contratar la cantidad necesaria de personal para el área de cobranza.
2. Se recomienda establecer fechas en los manuales administrativos-financieros, donde permitan dirigirse a los clientes a través de recordatorios próximos a su día de pago, evitando realizar el cobro de manera única.
3. Se recomienda conformar equipos de profesionales que se dirijan a brindar el seguimiento constante de los créditos otorgados, para la toma de decisiones oportunas.
4. Se recomienda realizar capacitaciones mensuales al personal conformado por el área de cobranza, permitiendo conocer sus consultas, posibles problemas y reforzamiento de manejo de cobranza.
5. Se recomienda, determinar estándares de acceso crediticio lo que permitirá mantener una liquidez adecuada como organización.
6. Se recomienda realizar reuniones Directivas de manera trimestral, para hacer conocedor de la situación financiera de la empresa.

REFERENCIAS

Bazán Pastor L. A. (2020). *Debilidades en el control interno del área de créditos y cobranzas y su impacto en la provisión de cobranza dudosa de la empresa crops protection s.a.c. Trujillo, 2019* [tesis postgrado de la Universidad Privada del Norte].

<file:///C:/Users/pc/Desktop/TESIS%202022/Bazán%20Pastor,%20Luis%202020.pdf>

Polo del Mazo E. A. (2020). *Estimación de cuentas de cobranza dudosa y su influencia en la liquidez de una empresa comercial de repuestos en lima metropolitana – 2018* [tesis postgrado de la universidad Ricardo Palma].

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3980/CONT-T030_70700801_T%20%20%20POLO%20DE%20MAZO%20EDSON%20AARON.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rucoba Gutiérrez M. D. y Sinti Paima J. L. (2020). *La deuda de la cobranza dudosa y sus implicancias tributarias en las empresas comerciales de la provincia de coronel portillo, Pucallpa* [tesis postgrado de la Universidad Nacional de Ucayali].

http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4317/UNU_CONTABILIDAD_20_20_T_MARGARITA-RUCOBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Urbina Chavarry C. L. (2020). *Sistema de Control Interno y las Cuentas por cobrar en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú – San Isidro 2019* [tesis postgrado de la universidad Las Américas].

<file:///C:/Users/pc/Desktop/TESIS%202022/URBINA%20CHAVARRY,%20CANDY%202020.pdf>

Tafur Oroche G. L. (2019). *Control interno y su influencia en la provisión de cobranza dudosa en empresas industriales de plásticos, distrito Los Olivos, 2018* [tesis postgrado de la Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49933/Tafur_OGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Espinoza J. R. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017, Lima* [tesis postgrado Universidad Tecnológica del Perú].

https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2369/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1

Chumpitaz Salazar M. C. y Martínez Alarcón R. C. (2019). *Análisis en las cuentas por cobrar y su incidencia en la gestión del departamento de créditos y cobranza de la empresa VIK SAC del ejercicio 2018; para establecer un adecuado control interno* [tesis postgrado de la universidad Tecnológica del Perú].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23401/Silva%20S%20c3%a1nchez%20Yesica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Azabache Vázquez L. L. (2019). Factores en el otorgamiento de créditos y proceso de cobranzas que afectan la tasa de morosidad en la empresa BVC farma Eirl, en el año 2018, Chiclayo [tesis postgrado Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22543/Azabache%20Vasquez%20Lurdes%20Lorena.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Conde Llactas M. V. (2019). *Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems S.A.C, 2018* [tesis postgrado de la universidad Norbert Wiener].

<file:///C:/Users/pc/Desktop/TESIS%202022/TESIS%20Conde%20Marlenea%202019.pdf>

Chávez Fernández Y. D. J. y Loconi Leon J. K. (2018). Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa Ferronor sac, 2015, *Chiclayo* [tesis postgrado de la Universidad Santo Toribio de Magrovejo].

file:///C:/Users/pc/Desktop/TESIS%202022/TL_ChavezFernandezYsela%202018.pdf

Ruiz Flores I. P. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa maccaferri de Perú s.a.c en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015* [tesis postgrado de la universidad Ricardo Palma].

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1

Otoya Miranda R. C., Bicetti Chumacero G.S., Sánchez Sotelo Y. R. (2017). *Control interno en la estimación de cuentas de cobranza dudosa en la empresa importaciones dentales s.a. del año 2016, Lima* [tesis postgrado de la Universidad Tecnológica del Perú].

[file:///C:/Users/pc/Downloads/Rosa%20Otoya_Giannina%20Bisetti_Yessica%20Sanchez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/Rosa%20Otoya_Giannina%20Bisetti_Yessica%20Sanchez_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2017%20(11).pdf)

Medina Yacupoma J. L., Ramos Soto J. Y. y Saca Ticona L. (2017). *Gestión en la estimación de cobranza dudosa y su incidencia en la liquidez de la compañía minera tripsa S.A, 2016* [tesis postgrado de la universidad Las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/145/GESTI%C3%93N%20EN%20LA%20ESTIMACI%C3%93N%20DE%20COBRANZA%20DUDOSA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20COMPA%C3%91%C3%8DA%20MINERA%20TRIPSA%20S.A%202016.pdf?sequence=3>

Pérez Guevara T. A. y Ramos Garrido M. E. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa bagservis sac, en Trujillo, en el año 2016* [tesis postgrado de la Universidad del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%c3%a9rez%20Guevara%2c%20Tatiana%20Aracely%20-%20Ramos%20Garrido%2c%20Marilyn%20Elizabeth.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

APÉNDICES

Apéndice 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	1. Ambiente de Control 2. Evaluación de riesgo 3. Actividad de control 4. Información y comunicación 5. Actividades de supervisión	TIPO Correlacional DISEÑO No Experimental Transveral ENFOQUE Cuantitativo POBLACIÓN Personal que labora en las áreas administrativas es 100 MUESTRA Se trabajará con una
¿De qué manera se relaciona el Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?	Determinar la relacion entre el Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	Existe relación del Control Interno y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	Control Interno		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS			
1. ¿De qué manera se relaciona el Ambiente de Control influye y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?	1. Determinar la relacion entre el Ambiente de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	1. Existe relación del Ambiente de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022			
2. ¿De qué manera se relaciona la Evaluación de Riesgo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una	2. Determinar la relacion entre la Evaluación de Riesgo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de	2. Existe relación de la Evaluación de Riesgo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de			

empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?	golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	golosinas del distrito de Chorrillos, 2022			muestra de 22 personas,
3. ¿De qué manera se relaciona la Actividad de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?	3. Determinar la relacion entre la Actividad de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	3. Existe relación de la Actividad de Control y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	VARIABLE DEPENDIE NTE	1. Política de cobranzas y crédito 2. Gestión de cobranza dudosa 3. Provisión de cuentas incobrables 4. Cuentas por cobrar	TECNICA Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionario
4. ¿De qué manera se relaciona la Información y Comunicación y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?	4. Determinar la relacion entre la Información y Comunicación y cobranza dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	4. Existe relación de la Información y comunicación y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	Cobranzas Dudosas		
5. ¿De qué manera se relaciona la Supervisión y monitoreo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022?	5. Determinar la relacion entre la Supervisión y Monitoreo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022	5. Existe relación de la Supervisión y Monitoreo y Cobranza Dudosa en colaboradores de una empresa importadora y distribuidora de golosinas del distrito de Chorrillos, 2022			

Apéndice 2: Cuestionario de la variable dependiente

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada “**CONTROL INTERNO Y COBRANZA DUDOSA EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE GOLOSINAS DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2022**” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis.

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia Cobranza dudosa, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

AUTOR:

EDAD	
GENERO	
FECHA	

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZAS		1	2	3	4	5
1	Los procedimientos de crédito son adecuados en la empresa.					
2	Los procedimientos de cobranza son adecuados en la empresa.					
3	Las políticas de créditos y cobranzas son restrictivas en la empresa					
4	Se practica la cobranza proactiva en la empresa					
5	Existe un manual establecido y documentado para la política de créditos y cobranzas.					
6	Existe resultados positivos en las reuniones pactados con clientes					
7	Los procedimientos de créditos y cobranzas permiten reducir las cuentas incobrables en la empresa					
8	Se ha implementado procedimientos eficaces que permitan el cumplimiento de los objetivos de cobranza.					
9	Existe una correcta segregación de funciones, en el departamento de crédito y cobranza de la empresa.					
10	Se efectúa la separación de funciones entre los responsables de las operaciones de ventas: el que registra el ingreso y salida de existencias, el que otorga el crédito, el que emite la factura, el que contabiliza y el que realiza el cobro					
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE COBRANZA DUDOSA		1	2	3	4	5
11	Los gastos deducibles generan liquidez en la empresa.					
12	Los gastos deducibles deben ser analizados periódicamente.					
13	Los gastos deducibles deben tener un debido sustento.					
14	Los gastos no deducibles generan inestabilidad económica en la empresa.					

15	La infracción tributaria debe ser reconocida antes de una inspección por el ente regulador.					
16	Las diferencias reportadas por los clientes, en su caso, se investigan por una persona distinta a la encargada del auxiliar de cuentas por cobrar o de las cobranzas					
17	Se notifican a los clientes sobre su cartera por vencer, antes de la fecha de pago.					
18	La empresa cuenta con personal especializado (abogado o entidad) para la recuperación de la cartera vencida.					
19	Existe control sobre acceso a los archivos o documentos relevantes de los clientes.					
20	Se tienen listas o catálogos de clientes con direcciones, teléfono, entre otros					
21	Usted está de acuerdo con los plazos que le otorga la empresa para efectuar la cobranza					
DIMENSIÓN 3: CUENTAS INCOBRABLES O COBRANZA DUDOSA		1	2	3	4	5
22	La empresa realiza provisión a la estimación de cuentas dudosas.					
23	El castigo de las cuentas incobrables genera pérdidas para la empresa y se refleja en los estados financieros.					
24	Existe información clara y fiable en los registros contables y tributarios.					
25	La empresa adecua sus técnicas de reconocimiento de cuentas incobrables para tener las cifras reales en el estado financiero					
26	Las cancelaciones por cuentas incobrables son aprobadas por algún funcionario autorizado y, se contabilizan en cuentas por separado					
27	La empresa debe realizar visitas personales para recordarle al cliente su deuda para evitar cuentas incobrables					
28	La ratio de cuentas incobrables es alta					
29	Se realiza tratamiento a las provisiones de cobranza dudosa					
30	La empresa sustenta toda evidencia de morosidad					
DIMENSIÓN 4: CUENTAS POR COBRAR						
31	Existe custodia de las ventas al contado (efectivo, depósito y/o cheque).					
32	Debe existir en las empresas políticas de créditos, bien establecidos, para otorgamiento de créditos					
33	Se concilian periódicamente los auxiliares y las cuentas de mayor correspondiente					
34	Existen controles constantes que garanticen la pronta recuperación de las cuentas por cobrar.					
35	La empresa realiza una vigilancia constante, efectiva sobre los vencimientos y cobranzas					
36	La empresa realiza descuentos por pronto pago					
37	La ratio de cuentas por cobrar es alta					
38	La ratio de liquidez de la empresa es baja					
39	La ratio de clientes morosos es alta					
40	Se presenta periódicamente reportes de antigüedad de los saldos que demuestre el comportamiento de los clientes, en especial de los morosos.					
41	La morosidad en la empresa incrementa la provisión de cuentas por cobranza dudosa					
42	Se efectúan arqueos documentarios sorpresivos de las cuentas por cobrar pendientes					
43	Son oportunos, confiables y suficientes los reportes generados por las áreas involucradas en una venta a crédito					
44	Se evidencian los cobros a clientes con documentación sustentatoria (por Ej. depósitos bancarios)					

Apéndice 3: Cuestionario de la variable dependiente

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada ““CONTROL INTERNO Y COBRANZA DUDOSA EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA DE GOLOSINAS DEL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2022”” el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis.

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrara un conjunto de ítems relacionados con el Control interno, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

Escala

EDAD		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
GENERO		1	2	3	4	5
FECHA						

AUTOR:

DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL		1	2	3	4	5
1	Existe integridad y valores éticos entre personal del departamento de crédito y cobranza ya que es un área de salvaguardar los ingresos de la empresa.					
2	Está claramente identificada la asignación de responsabilidad en el departamento de crédito y cobranza.					
3	Se encuentra familiarizado con la estructura organizacional del departamento de crédito, cobranza y contabilidad, para mayor efectividad de las funciones.					
4	Cuenta la Empresa con un sistema de Control Interno implementado formalmente					
5	Se han establecido las capacidades y perfiles requeridos que debe demostrar el empleado de departamento de créditos y cobranzas					
6	Existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias					
7	A nivel departamental existe algún manual de procedimientos y procesos de créditos y cobranzas					
8	La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos y experiencia para llevar a cabo su misión					
9	Cuenta la Empresa con una adecuada formulación, desarrollo y comunicación de políticas de créditos y cobranzas					
10	Se manifiesta un claro interés de la dirección o gerencia con el sistema de control interno, a través de reuniones, conferencias, cursos, etc.					
11	La empresa cuenta con un plan anual de capacitación					

DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGO		1	2	3	4	5
12	El personal de crédito identifica el riesgo de una posible cuenta incobrable, al no evaluar adecuadamente al cliente.					
13	Para realizar una efectiva valoración del riesgo, en la cobranza, resulta eficiente manejar estrategias de negociación.					
14	La cartera vencida resulta riesgo de liquidez para la empresa.					
15	Tiene la empresa definidos sus objetivos					
16	Los problemas o necesidades reportados de la gestión o procedimientos de crédito y cobranza que se tiende a resolver han sido claramente identificados					
17	Cuentan con un cronograma o programa de cumplimiento de metas					
18	Se estima un análisis de riesgos de crédito y cobranza, considerando las fuentes de probables riesgos (internos y externos) y se realiza alguna revisión de los mismos					
19	Está el área capacitada para transmitir a la alta dirección cualquier variación que se produzca en la empresa, operativo, tecnológico, normativo y presupuestario					
20	Se han identificado los cambios, que pueden afectar significativamente el cumplimiento de los objetivos de crédito y cobranza					
DIMENSIÓN 3: ACTIVIDAD DE CONTROL		1	2	3	4	5
21	Se ha implementado procedimientos eficaces que permitan el cumplimiento de los objetivos de cobranza.					
22	Existe una correcta segregación de funciones, en el departamento de crédito y cobranza de la empresa.					
23	Existe control sobre acceso a los archivos o documentos relevantes de los clientes.					
24	Se han determinado procedimientos de control para cada uno de los procesos de crédito y cobranza					
25	Existen mecanismos para anticipar, identificar y reaccionar a los eventos o actividades que afectan los objetivos generales y particulares de la entidad					
26	La autorización, aprobación, procesos, registro, pago, recepción, revisión, auditoría, custodia y manipuleo de fondos, valores o bienes de las operaciones y transacciones están asignadas a diferentes personas					
27	En la empresa cada responsable de área prepara informes sobre la evaluación de sus objetivos y metas individuales, frente al desempeño					
28	La documentación de las operaciones de crédito y cobranza es oportuna, completa, adecuada y correctamente archivada					
29	Existen formatos y formularios en los que consten las operaciones de créditos y cobranzas					
30	Cuentan con un sistema (software) que permita registrar las operaciones y transacciones oportunamente del área de crédito y cobranza					
DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
31	Se maneja con prudencia los procedimientos e información confidencial de la empresa.					
32	El personal de cobranza comunica oportunamente a las áreas competentes sobre la cartera en riesgo.					
33	Existe un sistema que permita consolidar la información contable de las cuentas por cobrar.					
34	Se facilita la información correcta al personal que la requiere, con el detalle suficiente y de manera oportuna, que les permita cumplir de forma eficiente y efectiva sus responsabilidades					
35	Apoya la alta dirección o gerencia el desarrollo de los sistemas de información necesarios, que permitan cumplir adecuadamente sus funciones					
36	La información interna y externa generada de la gestión de créditos y cobranzas, es enviada previamente a los niveles correspondientes para su revisión y aprobación					
37	Están establecidos los informes periódicos que deben enviarse a los distintos niveles internos para la toma de decisiones					
38	El contenido de dicha información es apropiado, confiable y oportuno					

39	Existen canales para la comunicación donde los trabajadores pueden informar sobre posibles irregularidades					
DIMENSIÓN 5: SUPERVISIÓN Y MONITOREO						
40	La empresa prevé los riesgos para no tener cartera vencida.					
41	Existe un encargado de realizar seguimiento periódicamente al personal del departamento de créditos y cobranza					
42	Dentro de la gestión de créditos y cobranzas, existe un permanente seguimiento y evaluación del desempeño, para determinar desvíos, ajustes y mejoras					
43	Se evalúa periódicamente al personal, para establecer si entiende y cumple con las normas internas y procedimientos					
44	Debe existir en las empresas, políticas de créditos bien establecidos para otorgamiento de créditos.					
45	Se cumplen las metas u objetivos programados					
46	Se implementan las recomendaciones de los auditores, como medio para fortalecer los controles internos					
47	Están definidas las herramientas de autoevaluación, sea por sistema de check list, indicadores, cuestionarios, etc.					
48	Los problemas detectados en el monitoreo se registran y comunican con prontitud a los responsables con el fin de que tomen acciones necesarias para su corrección y cumplimiento					
49	Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación y, en su caso tienen creada alguna reserva					

Apéndice 4: Porcentaje de Alfa de Cronbach variable dependiente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,704	49

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	149,9000	86,767	-,584	,742
PREGUNTA2	149,8000	86,178	-,517	,742
PREGUNTA3	149,9000	86,544	-,681	,739
PREGUNTA4	150,1000	81,656	-,262	,724
PREGUNTA5	150,3000	78,900	-,087	,726
PREGUNTA6	149,4000	66,711	,686	,662
PREGUNTA7	149,3000	76,011	,252	,697
PREGUNTA8	149,6000	68,711	,671	,669
PREGUNTA9	149,8000	84,178	-,456	,732
PREGUNTA10	149,2000	70,178	,700	,673
PREGUNTA11	148,8000	75,067	,321	,694
PREGUNTA12	148,5000	71,611	,763	,677
PREGUNTA13	148,7000	74,456	,338	,692
PREGUNTA14	149,2000	70,400	,395	,684
PREGUNTA15	149,7000	68,233	,743	,665
PREGUNTA16	149,0000	79,333	-,158	,709
PREGUNTA17	149,5000	80,056	-,160	,716
PREGUNTA18	149,4000	81,156	-,244	,721
PREGUNTA19	149,7000	86,456	-,582	,741
PREGUNTA20	149,6000	85,822	-,522	,739

PREGUNTA21	149,3000	70,456	,647	,675
PREGUNTA22	149,3000	68,456	,830	,664
PREGUNTA23	148,9000	69,433	,523	,675
PREGUNTA24	149,4000	82,489	-,441	,723
PREGUNTA25	149,2000	75,956	,280	,696
PREGUNTA26	149,1000	64,322	,908	,647
PREGUNTA27	149,3000	75,122	,353	,693
PREGUNTA28	149,3000	80,900	-,226	,720
PREGUNTA29	149,1000	75,656	,370	,694
PREGUNTA30	149,6000	73,600	,568	,686
PREGUNTA31	149,4000	74,267	,310	,693
PREGUNTA32	149,0000	66,667	,671	,662
PREGUNTA33	149,4000	69,600	,580	,674
PREGUNTA34	149,6000	69,156	,538	,674
PREGUNTA35	150,0000	76,000	,155	,701
PREGUNTA36	149,6000	69,156	,538	,674
PREGUNTA37	149,7000	74,233	,359	,691
PREGUNTA38	149,5000	76,722	,172	,700
PREGUNTA39	149,6000	77,378	,110	,702
PREGUNTA40	150,0000	83,556	-,412	,730
PREGUNTA41	149,7000	76,900	,112	,703
PREGUNTA42	149,1000	71,211	,418	,683
PREGUNTA43	149,2000	73,956	,524	,688
PREGUNTA44	149,0000	69,778	,667	,672

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
152,9000	78,544	8,86253	44

Apéndice 5: Porcentaje Alfa de Cronbach variable independiente

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	49

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	167,6000	79,822	-,065	,741
PREGUNTA2	167,9000	81,878	-,262	,750
PREGUNTA3	168,3000	78,900	,036	,739
PREGUNTA4	168,0000	64,000	,783	,690
PREGUNTA5	168,5000	75,389	,313	,729
PREGUNTA6	169,3000	75,567	,400	,727
PREGUNTA7	167,9000	64,100	,729	,693
PREGUNTA8	168,1000	60,100	,850	,677
PREGUNTA9	168,7000	78,011	,117	,737
PREGUNTA10	168,4000	74,933	,338	,727
PREGUNTA11	168,2000	61,067	,852	,679
PREGUNTA12	168,2000	77,511	,191	,734
PREGUNTA13	168,2000	77,511	,191	,734
PREGUNTA14	168,1000	84,989	-,406	,764
PREGUNTA15	168,3000	86,011	-,534	,765
PREGUNTA16	168,6000	78,489	,056	,739
PREGUNTA17	168,5000	72,500	,452	,720
PREGUNTA18	168,4000	84,711	-,575	,758
PREGUNTA19	168,5000	71,833	,502	,717
PREGUNTA20	168,5000	77,389	,140	,736

PREGUNTA21	168,8000	76,622	,323	,730
PREGUNTA22	168,7000	77,789	,291	,733
PREGUNTA23	168,5000	74,278	,601	,721
PREGUNTA24	168,5000	74,500	,573	,722
PREGUNTA25	168,4000	75,600	,406	,727
PREGUNTA26	168,4000	84,711	-,442	,761
PREGUNTA27	168,1000	85,878	-,462	,767
PREGUNTA28	168,0000	79,778	-,059	,741
PREGUNTA29	168,1000	76,544	,323	,730
PREGUNTA30	168,1000	76,767	,194	,734
PREGUNTA31	168,2000	81,956	-,290	,750
PREGUNTA32	168,0000	75,111	,578	,724
PREGUNTA33	168,1000	81,433	-,247	,747
PREGUNTA34	168,3000	77,122	,152	,736
PREGUNTA35	168,2000	79,733	-,053	,742
PREGUNTA36	168,0000	80,667	-,137	,747
PREGUNTA37	168,1000	76,989	,270	,732
PREGUNTA38	168,3000	78,900	,036	,739
PREGUNTA39	168,4000	76,489	,207	,733
PREGUNTA40	168,3000	78,900	,036	,739
PREGUNTA41	168,2000	74,178	,570	,721
PREGUNTA42	168,2000	74,844	,492	,724
PREGUNTA43	168,8000	77,067	,171	,735
PREGUNTA44	168,3000	78,678	,027	,741
PREGUNTA45	168,3000	76,233	,225	,732
PREGUNTA46	168,4000	72,933	,510	,719
PREGUNTA47	168,2000	74,400	,544	,722
PREGUNTA48	168,1000	79,211	,008	,740
PREGUNTA49	168,2000	77,067	,240	,732

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
171,8000	79,511	8,91690	49

Apéndice 6: Porcentaje de Turnitin

