

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



**TESIS**

**Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Cable  
Selva y Sierra EIRL-2019**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autores : Bach. Liz Lusceila Cañari Bogo

Asesor : Mg. Antonio Donato Perfecto Sosa

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 01.10.2020 – 30.09.2021

Huancayo – Perú  
2021

**Dedicatoria**

A dios por la vida y por todas sus bendiciones.

A mis padres por ser los pilares fundamentales  
ya que ya que gracias a ellos he logrado  
culminar esta carrera con éxito.

El autor

### Agradecimientos

A la Universidad Peruana los Andes, por haberme permitido culminar mi carrera profesional de contabilidad.

A los docentes por impartir sabios consejos y conocimientos.

A mi asesor por su dedicación desinteresada.

Liz.

## **INTRODUCCIÓN**

La empresa en estudio Cable Selva y Sierra EIRL viene presentando problemas de liquidez a causa de la ausencia de recaudación de cuentas por cobrar y como consecuencia de ello el incumplimiento de sus pagos a corto plazo.

Este proyecto de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de los controles internos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL para así detectar las debilidades de los procesos de control de las cuentas por cobrar y con ello asegurar su solvencia económica para poder dar cumplimiento a los pagos de corto plazo, que viene siendo un problema para la empresa.

La metodología general que se va a aplicar a este proyecto pertenece al enfoque cuantitativo y dentro de este enfoque se utilizará el método general porque hará uso del método científico y el método específico ya que hará uso del método descriptivo porque busca describir las características importantes de cualquier fenómeno. El tipo de investigación es básica y el nivel es descriptivo simple porque tiene como objetivo la descripción del nivel de los controles internos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL.

La investigación será desarrollada en seis capítulos. El primer capítulo incluirá el planteamiento del problema donde se mostrará la problemática de la empresa, la justificación e importancia de la investigación y se reconocerán los objetivos; en el segundo capítulo se dará a conocer los antecedentes a nuestra investigación, tesis realizadas por otros autores relacionados con nuestro tema. Continuando con las bases teóricas en la cual analizaremos al control interno y sus dimensiones y en el marco conceptual se desarrollará los conceptos básicos para este estudio; en el tercer capítulo se desarrollarán las hipótesis y las variables; en el cuarto capítulo se indicará los métodos, tipos, nivel y diseños de investigación que se aplicaran en esta investigación además

los instrumentos y las técnicas que se utilizaran para obtener datos reales; en el quinto capítulo se desarrollarán los resultados, conclusiones y recomendaciones.

**La autora**

## CONTENIDO

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos .....	iii
Introducción .....	iii
Contenido.....	vi
Resumen.....	vi
Abstract.....	vi
<b>CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	14
1.2 Delimitación del Problema .....	17
1.3 Formulación del Problema.....	17
1.3.1 Problema General.....	17
1.3.2 Problemas Específicos .....	17
1.4 Justificación .....	18
1.4.1 Social.....	18
1.4.2 Teórica .....	18
1.4.3 Metodológica .....	19
1.5 Objetivos.....	19
1.5.1 Objetivo General.....	19
1.5.2 Objetivos Específicos.....	19
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1 Antecedentes (internacionales y nacionales) .....	20
2.2 Bases Teóricas o Científicas .....	26
2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones).....	34
<b>CAPITULO III HIPÓTESIS.....</b>	<b>35</b>
3,1 Hipótesis General.....	35

3.2	Hipótesis Especifica.....	35
3.3	Variables (definición conceptual y operacionalización).....	35
CAPITULO IV METODOLOGÍA.....		38
4.1	Método de investigación.....	38
4.2	Tipo de investigación.....	38
4.3	Nivel de Investigación.....	39
4.4	Diseño de Investigación.....	39
4.5	Población y Muestra.....	39
4.6	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	40
4.7	Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	41
4.8	Aspectos Éticos de la Investigación.....	41
CAPITULO V RESULTADOS.....		42
5.1	Descripción de resultados.....	42
5.2	Contrastación de hipótesis.....	49
<b>ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS.....</b>		<b>58</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>63</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>		<b>66</b>
VI Referencias Bibliográficas.....		67
<b>Anexos.....</b>		<b>69</b>
Matriz de Consistencia.....		69
Matriz de operacionalización de variables.....		72
Matriz de operacionalización del instrumento.....		74
Instrumento de investigación.....		76
Confiabilidad del instrumento y validez.....		78
La data de procesamiento de datos.....		82
Consentimiento asentimiento informado.....		85
Fotos de la aplicación del instrumento.....		85

## Contenido de tablas

Tabla 1 .....	42
Tabla 2 .....	43
Tabla 3 .....	44
Tabla 4 .....	46
Tabla 5 .....	47
Tabla 6 .....	48



## Contenido de figuras

Ilustración 1. Categorización del control interno de las cuentas por cobrar 2019.....	43
Ilustración 2. Categorización del ambiente de control de las cuentas por cobrar 2019.....	44
Ilustración 3. Categorización de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar 2019....	45
Ilustración 4. Categorización de las actividades de control de las cuentas por cobrar 2019 .....	46
Ilustración 5. Categorización de los sistemas de información y comunicación de las cuentas por cobrar 2019 .....	47
Ilustración 6. Categorización del monitoreo de las cuentas por cobrar 2019 .....	49

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019 se determinó debido al problema de morosidad que vino presentando la empresa el cual le generó problemas de solvencia y como consecuencia el incumplimiento de sus obligaciones mensuales; problemas que tienen como causa un deficiente manejo de sus cuentas por cobrar por lo que el objetivo de mi investigación fue describir los procesos del control interno de las cuentas por cobrar para así detectar las debilidades del proceso del control de las cuentas por cobrar y poder fortalecerlo; de esta manera efectivizar la solvencia económica de la empresa y el cumplimiento de sus obligaciones mensuales.

La metodología general que se aplicó a este proyecto pertenece al enfoque cuantitativo y dentro de este enfoque se utilizó el método general porque se hizo uso del método científico, considerado como conjunto de procedimientos o pasos que se tiene que dar para encontrar respuestas al problema. El método científico consta de un conjunto de procedimientos entre ellas tenemos a la observación, a la formulación de preguntas, al establecimiento de hipótesis, a la recolección de datos y análisis de resultados de datos terminando con las conclusiones; también se utilizó el método específico ya que se hizo uso del método descriptivo, este método busca describir las características importantes de cualquier fenómeno. El tipo de investigación es aplicada y el nivel es descriptivo simple porque mi estudio estuvo basado en la descripción de una sola variable que fue el control interno de las cuentas por cobrar; fue de diseño no experimental descriptivo, para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue aplicado a todo el personal que labora en la empresa.

Mediante la presente investigación verificamos lo importante que es un adecuado sistema de control interno en las empresas prestadoras de servicios de televisión por cable.

Finalmente se concluye que esta investigación pretende demostrar que por medio de la implementación y ejecución de un sistema de control interno en el área de cobranza ayudara a mejorar la estabilidad económica y financiera de la empresa, mejorar los resultados en la cobranza y así tener un desarrollo empresarial que conlleve al éxito de la empresa.

Palabras clave:

Control, cuentas, ambiente, riesgos, actividades, información y monitoreo.

## **Abstract**

This research work entitled Internal control of the accounts receivable of Cable Selva and Sierra EIRL 2019 was determined due to the delinquency problem that the company presented, which generated solvency problems and as a consequence the breach of its monthly obligations ; problems that cause poor management of your accounts receivable, so the objective of my research is to describe the internal control of accounts receivable in order to detect weaknesses in the process of control of accounts receivable and strengthen it In this way, the economic solvency of the company and the fulfillment of its monthly obligations.

The general methodology to be applied to this project belongs to the quantitative approach and within this approach the general method will be used because it will make use of the scientific method and the specific method since it will make use of the descriptive method because it seeks to describe the important characteristics of any phenomenon. The type of research is basic and the level is descriptive because it aims to describe the internal control processes of the accounts receivable of the company cable jungle and Sierra EIRL. The search was of a non-experimental descriptive design, the survey was used as a technique to collect the information and as a tool the questionnaire that was applied to all personnel working in the company.

Through this investigation we verify how important an adequate internal control system is in the companies that provide cable television services.

Finally, it is concluded that this research aims to demonstrate that through the implementation and execution of an internal control system in the collection area it will help to improve the economic and financial stability of the company, improve the collection results and thus have a development business that leads to the success of the company.

Keywords:

Control, accounts, environment, risk, activities, information and monitoring.

## **CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El servicio de televisión por cable es conocido como tv paga ya que requiere un pago de instalación y el abono mensual a la empresa que brinda este servicio. En la actualidad los empresarios vienen buscando los métodos que les permita perfeccionar el progreso de sus actividades en reacción a los constantes cambios de su entorno, la alta tecnología y la competencia para satisfacer la demanda de sus clientes y así generar los niveles de solvencia esperados; en ese sentido la prestación de servicios a crédito para este rubro se ha convertido en un medio de ingreso considerable.

A nivel internacional sabemos que la televisión por cable surge en Estados Unidos como solución al problema de emisión en zonas alejadas a mediados del siglo XX. Las mayorías de las empresas internacionales que brindan este servicio tienen un problema en común en cuanto al cobro de sus mensualidades. Las grandes empresas internacionales privadas adoptan un modelo de Controles internos de las cuentas por cobrar, mientras que las medianas y pequeñas empresas carecen de un sistema de control definido. Lo que caracteriza a estas empresas es la carencia de organización para efectuar un adecuado proceso de control interno de sus cuentas por cobrar que permita resolver los problemas que obstaculizan sus objetivos propuestos. (<https://aptcp Peru.org/historia/>, s.f.)

A nivel Nacional la televisión de paga en el país alcanzó a marzo del año 2019, el millón 979 mil 762 conexiones, logrando un crecimiento de 8,2%, es decir 150,000 conexiones nuevas respecto al año 2017, según osiptel. Son más de 200 las empresas entre grandes y pequeñas que ofrecen este servicio de televisión por cable, muchas de las cuales requieren de alianzas estratégicas para ponerse a tono con las últimas tendencias tecnológicas para prestar el mejor

servicio al cliente y así poder sobrevivir en este competitivo mercado. Uno de los principales conflictos identificados son las instalaciones de forma ilegal en la que los mismos usuarios realizan sus instalaciones recibiendo la señal sin hacer los pagos respectivos. Estas conexiones irregulares dañan las redes ocasionando fallas en el servicio provocando mala calidad en la señal de los usuarios que si pagan su servicio, convirtiéndose finalmente en problemas económicos para la empresa ya que el usuario al no tener un servicio de calidad se negará en pagar su mensualidad en el tiempo acordado convirtiéndose así en cuentas incobrables además de existir los clientes morosos que llevan una deuda de más de tres meses generando a la empresa problemas de liquidez y por ende problemas en la rentabilidad llegando incluso al fracaso; factor que podría ser consecuencia de la carencia o el mal manejo de los procesos del control interno y su adecuación a las áreas administrativas y gerenciales y sobre todo al departamento de cobranza. (<https://gestion.pe/economia/conexiones-television-paga-crecieron-8-2-osiptel-237351-noticia/>, s.f.)

A nivel Regional gran parte de las empresas no cuentan con los sistemas de Controles internos definidos y por lo mismo no tienen sus objetivos y planes por escrito, sino que trabajan empíricamente, por lo mismo invierten sin planificación, creando áreas a medida que surgen las necesidades entre otras acciones. Todo ello desencadena en situaciones no previstas como malversación de efectivo, incumplimiento de obligaciones y pérdidas para la empresa. (<https://andina.pe/agencia/noticia-mas-200-empresas-ofrecen-television-cable-peru-pero-muchas-requieren-elevar-calidad-del-servicio-294871.aspx>, s.f.)

A nivel Local existen tres empresas en San Ramón dedicadas a brindar el Servicio de Televisión por cable, entre ellas tenemos a la empresa Cable Selva Central, Cable Visión Huánuco y Tele Cable Perú; y todas presentan características parecidas en cuanto a sus requisitos de

instalación y formas de pago. Para ser usuario del servicio deben registrarse con copia de DNI y recibo de luz, no deben de haber contado antes con el servicio ya que muchos usuarios acumulan su deuda y cuando se les corta después de un tiempo solicitan su instalación a nombre de otro familiar. Las empresas de este rubro presentan casi las mismas debilidades en cuanto a instalaciones clandestinas, clientes morosos y deudas incobrables. Hay ausencia de políticas de Cobranza, de seguimiento de deuda y de Penalidades; conllevando así pérdidas para la empresa.

Esta investigación se ejecutará en las instalaciones de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL con domicilio fiscal en la ciudad de San Ramón, dedicada a brindar servicios de televisión por cable. El sistema organizacional de esta empresa está compuesto por un Gerente general, un Gerente comercial, un administrador, un cajero, un jefe de área técnica, tres técnicos y un cobrador; las áreas de cobranzas y operacionales cuentan con un personal diferente en cada sucursal. Tiene como procedimiento de instalación nueva del servicio de televisión por cable, como requisito presentar la copia del DNI, el pago de inscripción y de la mensualidad al cumplimiento del mes de usado el servicio. Para la cobranza de las mensualidades utilizan dos métodos: Cobranza en oficina y cobranza a domicilio. La empresa Cable Selva y Sierra EIRL viene presentando problemas de morosidad de 90 a más días de atraso ya que el propietario por la necesidad de mantener a sus usuarios no ordena que se penalice el incumplimiento de los pagos en los plazos establecidos con los propios usuarios; generando así problemas de solvencia y como consecuencia que no haya el suficiente disponible para cumplir con sus obligaciones como los pagos de remuneración del personal, pagos a los proveedores y las deudas con las entidades bancarias. Es necesario que la empresa aplique un proceso de control adecuado en el área de cobranzas para así mantener un mínimo de efectivo y poder financiar sus actividades de operación diaria. Mediante un análisis



inicial que se realizó a la empresa se identificó la carencia de controles internos definidos impidiendo a la gerencia y administración lograr efectividad en sus cuentas por cobrar. Es primordial que las empresas en cualquier entorno que se desarrollen cuenten con los sistemas de controles internos que facilite la gestión en dirección al logro de sus objetivos minimizando los riesgos y evitando los impactos negativos. La aplicación de los sistemas de controles internos en las cuentas de recaudación podría ayudar a esta empresa a conseguir la disminución de las mismas y prevenir la pérdida de recursos. Este proyecto de investigación tendrá como objetivo determinar las características de los procesos de los controles internos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019; asimismo se orientará a subsanar algunas deficiencias en sus procesos de Control Interno de las cuentas por cobrar.

## **1.2 Delimitación del Problema**

La investigación será desarrollada en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL cuya área gerencial y administrativa se localiza en el distrito de San Ramón de la provincia de Chanchamayo del departamento de Junín y su área operacional se localiza en los anexos del distrito de Llata de la provincia de Huamalíes del departamento de Huánuco.

La investigación esta propuesta en dos fases la primera es de planificación y se desarrollará en el periodo de setiembre a diciembre de 2019 y el segundo es la ejecutoria y se desarrollará en el periodo de enero a marzo de 2020.

## **1.3 Formulación del Problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cuáles son las características del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?

### **1.3.2 Problemas Específicos.**

- a) ¿Cuáles son las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?
- b) ¿Cuáles son las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?
- c) ¿Cuáles son las características de las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?
- d) ¿Cuáles son las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?
- e) ¿Cuáles son las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

El estudio servirá para detectar las características de los procesos de control de la empresa en el área de cobranza y en base a ello mejorar los procesos de controles de las cuentas por cobrar logrando así alcanzar los objetivos esperados. Se justifica socialmente porque su aplicación no solo es para estas empresas, sino que también servirá para cualquier tipo de empresa de este rubro, quien podrá comprobar si implementando o manteniendo un buen nivel de controles internos adecuados en sus empresas les servirá para los logros de sus objetivos.

### **1.4.2 Teórica**

Este estudio se justifica porque nos va a permitir demostrar la razonabilidad de las bases teóricas sobre las ventajas de aplicar los sistemas de controles internos para lograr una óptima

Gestión de controlen el Departamento de Cobranza en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.

Nuestra investigación está basada en la teoría de los controles internos bajo el modelo COSO I según el libro Control Interno del autor Juan Meléndez Torres publicado en el año 2016.

#### 1.4.3 Metodológica

Para arribar con la obtención del objetivo de esta investigación haré uso de las técnicas de investigación cuantitativa con información histórica y descriptiva, mediante un cuestionario que está conformado por 24 preguntas basadas en los cinco componentes de los controles internos que viniendo a ser la estructura de él nos servirá para cuantificar el nivel de los controles internos en el área de Cobranza y así poder realizar la adecuación a las necesidades de la empresa.

### **1.5 Objetivos**

#### **1.5.1 Objetivo General**

Identificar las características del Control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2109.

#### **1.5.2 Objetivos Específicos.**

- a) Identificar las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.
- b) Identificar las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.
- c) Identificar las características de las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.

- d) Identificar las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.
- e) Identificar las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.

## **CAPITULO II MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes (internacionales y nacionales)**

#### **A nivel internacional**

Según (Gomez & Gomez, 2016), quienes realizaron la investigación *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori*, realizada en la Universidad de Guayaquil Ecuador, tesis de pregrado.

Concluyendo que el diseño de los controles internos de cuentas por cobrar permitirá mejorar la situación económica-financiera de la unidad educativa Montessori. Por lo que su hipótesis se confirmó después de verificar si invertir en un área de crédito y recaudación permitiría optimizar los resultados de rentabilidad; entonces logró verificar que su hipótesis era acertada.

Esta investigación es importante como antecedente ya que con su estudio nos comprueba que si la empresa maneja un adecuado diseño de controles internos entonces contribuirá a desarrollar óptimamente su situación económica. La cobranza es importante ya que representa la mayor fuente de ingreso de efectivo en una empresa, pero si se trabaja empíricamente, sin una visión y sin la aplicabilidad de los sistemas de controles internos sobre las cuentas por cobrar no se logrará hacer efectiva la cobranza y por ende la incertidumbre del progreso de los estados económicos de las empresas.

Según (Muñiz & Mora, 2017), quienes realizaron la investigación *propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa promocharters*, realizada en la Universidad de Guayaquil Ecuador. Concluyen afirmando que para disminuir los riesgos en la cobranza es necesario aplicar un reglamento de deudas y recaudación, y hacer un análisis del perfil de los clientes; su aplicación promovería disminuir las cuentas incobrables.

Esta investigación es importante como antecedente ya que nos demuestra lo necesario que es conocer e informar el perfil del cliente para la otorgación del crédito para así darles un debido seguimiento sobre todo a los clientes que tienen deudas vencidas. Es importante establecer políticas adecuadas para el otorgamiento del crédito, asimismo establecer un periodo de cobranza. Tener un manual en el área de cobranzas, dar a conocer a todo el personal y exigir su aplicabilidad es un procedimiento importante para disminuir las cuentas incobrables.

(Unda, 2017), realiza la investigación *Diseño de un Manual de Control Interno para la empresa infolinkcia.ltda.*, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Quito,. Concluyendo su investigación en que la empresa debe tener su estructura organizacional definida para que los empleados puedan entender con orden y claridad las funciones y actividades que le compete en función al logro de las metas de la empresa. La eficiencia de una empresa se logrará si su estructura está diseñada según sus necesidades y cada proceso de la empresa deberá ser transmitido o canalizado por toda la organización con el objetivo de que todos los empleados logren desenvolverse en todas las áreas logrando así también cubrir temporalmente posibles ausencias del responsable del proceso.

Esta investigación es importante como antecedente porque demuestra que una organización necesita tener una adecuada estructura organizacional en la que los empleados tengan definidos los roles que tiene para trabajar de manera conjunta y óptima para así cumplir con sus objetivos.

La importancia que radica en el personal es que tenga claro el rol que le toca cumplir en la empresa y respete la jerarquía para la toma de decisiones. La estructura organizacional es la que determina la manera en que las áreas llevaran a cabo el rol que les corresponde y asegurar la coordinación de cómo se integraran los esfuerzos de todas las áreas.

Según (Zambrano, 2015), quien realiza la investigación *Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa cajardensa de la ciudad de Santo Domingo*, realizada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes Ecuador. Concluye su estudio afirmando que con la implementación de los sistemas de controles basado en el COSO I, el cual basa su definición en la estructura de los controles internos que consta de cinco componentes entonces aseguraríamos la disminución de los riesgos, un efectivo control de las funciones y las actividades que se desarrollan en el área de cobranza garantizando de esta manera información confiable generando así que la toma de decisiones sea acertada.

Esta investigación es importante como antecedente ya que demuestra la efectividad de la disminución de los riesgos con la aplicación de todos los componentes de los controles internos. Según el informe Coso los controles internos son conceptualizados como un proceso realizado por los integrantes de la empresa diseñada para asegurar la obtención de sus objetivos. Este sistema consta de cinco componentes que deben de cumplirse de forma conjunta y ellos son los que van a medir si los sistemas de control son eficaces o no para el cumplimiento de los objetivos que espera alcanzar la empresa. Ésta debe tener conocimiento de los riesgos a los que se enfrenta, para ello debe establecer procedimientos de análisis para tratar los riesgos y así prever ante la probabilidad de que ocurran. Esta evaluación debe de ser continua ya que de esta manera se le permitirá a la empresa anticiparse a nuevos riesgos adoptando medidas adecuadas para la minimización del impacto que pueda ocasionar en caso que ocurra.

(Arroyo & Bravo, 2014), realizaron la investigación *Análisis del control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa emjursa*, realizada en la Universidad Estatal de Milagro Ecuador. Concluyendo la investigación con la evidencia de que esta empresa tiene un grave problema de cartera vencida, el cual es generado por no contar con los controles adecuados previo al otorgamiento de créditos poniendo en riesgo el capital de la empresa; para evitarlo se debe incrementar controles que ayuden a una rápida recuperación.

Esta investigación es importante como antecedente ya que demuestra que para mejorar un problema de cartera vencida es necesario incrementar controles para la recuperación de la misma. El problema de cartera vencida es consecuencia de la ausencia de controles sobre los procesos de cobranza, la inaplicabilidad de políticas y procedimientos de control, la falta de segregación de funciones y la falta de supervisión. Este problema pone en riesgo a la empresa en sí no solo al capital ya que al no recuperar una cartera vencida no obtendrá flujo de dinero para el cumplimiento de sus obligaciones.

### **A nivel nacional**

Según (Gallardo, Vidal, & Vera, 2015), quienes realizaron la investigación *Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA SAC*. Investigación realizada en la Universidad Nacional del Callao. Concluyen en que, si en las empresas existen mayores niveles de controles internos en la Gestión de cobranzas, va a permitir desarrollar un mejor estudio de las cuentas de recaudación de manera confiable, consecuentemente se tendrían resultados reales sobre los documentos pendientes por cobrar en un momento determinado, lo que evitaría inconsistencias que dificulten la obtención de un óptimo desarrollo financiero para la empresa.

Esta investigación es importante como antecedente porque demuestra que, si una empresa diseña los sistemas de controles, exige y supervisa su aplicación en el área de cobranza entonces tendrá mayores posibilidades para conseguir el logro de sus objetivos.

(Acosta, Cahuana, & Villanueva, 2016), realizaron la investigación *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa gmv tradingsac, San Juan de Lurigancho*; realizada en la Universidad Peruana de las Américas Lima. Concluyendo los estudiantes después de analizar los procesos de las actividades del área de cobranza de la empresa, de la carencia de los controles internos, este resultado influye de manera absoluta en la gestión del área de cobros de la empresa ya que debido a esta ausencia no se cuenta con un detalle de funciones y de procesos además de una falta de evaluaciones periódicas al área de cobranza.

Esta investigación es importante como antecedente porque demuestra que la implementación de los sistemas de controles internos en la gestión de las cobranzas es primordial para que la empresa pueda asegurar su solvencia ya que al no llevar un monitoreo adecuado para el área de cobranza la empresa podría carecer de efectividad y recaer en el incumplimiento de sus pagos a corto plazo

(Moreno, 2017), realizó la investigación *La falta de implementación de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa alisercon sac en el 2015*, realizada en la Universidad Privada del Norte Lima, tesis de pregrado. La estudiante concluye en que la ausencia de controles internos en el área de cobranza influye notablemente en el desarrollo económico de la empresa debido a que no existen ni procedimientos ni políticas para poder dirigir esta área, por lo tanto, no se realiza una evaluación a los clientes y no se sabe qué criterios tomar para evitar que las deudas terminen en cuentas incobrables.



Esta investigación demuestra lo importante que es para la empresa la aplicación de los sistemas de controles internos adecuados de las cuentas por cobrar y por lo mismo la aplicación de políticas de Cobranza además de la debida evaluación de clientes ya que estos dos elementos repercuten en la liquidez de la empresa. Si se evalúa el historial de los clientes antes de darle un crédito nos aseguraremos de la calidad de cliente que estamos insertando en nuestra cartera para que según ello podamos hacerle un seguimiento. En cuanto a la política de cobranza es necesario no solo tenerlo sino también aplicarlo y hacer que se cumplan para lograr que la gestión sea efectiva.

Según (Suyo, 2018), realizó la investigación *Análisis del control interno en la empresa Restaurant Carpa Azul San Luis 2018*, realizada en la Universidad Cesar Vallejo Lima. El estudiante concluye la investigación afirmando que después de analizar los procesos de controles internos, la empresa se viene desempeñando con un buen nivel de cumplimiento de objetivos puesto que viene implementando su control interno utilizando los cinco componentes de una manera adecuada para el logro de sus objetivos. Sin embargo hay algunas deficiencias referidas al perfil necesario para ocupar los puestos de trabajo ya que no cumple con la competencia profesional y en la dificultad para el acceso a los archivos indicando el investigador en las recomendaciones la sugerencia de mejorar estos aspectos.

Según (Choquehuanca, 2016), estudiante que realizó la investigación *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de Transportes lucs eirl en la ciudad de Jaen-2015*, realizado en la Universidad Señor de Sipán. El investigador concluye que la empresa carece de un estudio o antecedentes de informaciones y comunicación ya que la gerencia afirma la existencia de mecanismos de controles internos, sin embargo, los demás niveles de la empresa desconocen y menos están familiarizados con estos mecanismos.

Esta investigación demuestra la importancia del cuarto elemento de los controles internos que viene a ser la información y comunicación interna de la empresa que es parte de la estructura de los controles internos que va a permitir que exista un ambiente de confianza adecuado para la fluidez de la información a través de una comunicación abierta logrando así asegurar la obtención de sus objetivos. Es primordial que todos los empleados estén conscientes del establecimiento de los procedimientos de control interno y que todos puedan estar orientados en ese mismo lineamiento. De nada serviría tener un sistema de controles de políticas y procedimientos si solo es asequible para el nivel gerencial o administrativo y no se comunica al área operativa. Se debe de mantener una comunicación lineal y abierta en todos los niveles de la empresa y se debe exigir la aplicabilidad de los procedimientos para todos los niveles según su estructura organizacional.

## **2.2 Bases Teóricas o Científicas**

### **2.2.1 Variable: Control Interno de las Cuentas por Cobrar**

Conceptualización:

Según (Guajardo, 2012) las cuentas por cobrar representan derechos exigibles que se originan por las ventas, servicios prestados o cualquier otro concepto. También representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformaran en efectivo al término del ciclo financiero a corto plazo.

Según (Herz, 2015) las cuentas por cobrar son derivadas de los cobros a los clientes, por las ventas o servicios prestados por la empresa, su importancia está relacionada de acuerdo al giro del negocio y la competencia.

Según (Morales, 2014) para que exista una buena gestión de cuentas por cobrar se requiere de información al día sobre los saldos de los deudores que garantice una oportuna captación de recursos. Es necesario realizar actividades de gestión como son; controlar y supervisar las actividades de los cobradores, coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y por último diseñar e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.

Según (Coopers & Librand, 2002) las políticas de las cuentas por cobrar son procedimientos fijados por la empresa con la finalidad de garantizar el cobro de los créditos en el momento determinado. Estudios realizados sobre el origen del fracaso de algunas empresas revelaron como causa la debilidad en las políticas de cobranza incluso la ausencia de ella.

(Melendez, 2016), menciona según el COSO(Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission) de Estados Unidos, informe más usado a nivel mundial que se emitió en el año 1992 y después fue actualizado en el año 2013; define a los controles internos como un proceso ejecutado por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de la empresa y está diseñado en base al propósito de generar un grado de seguridad razonable con respecto a la obtención de objetivos dentro de las siguientes categorías como son la eficacia y eficiencia de las operaciones, de la información financiera confiable y la aplicación de las leyes y normas.

## 2.2.2 Dimensiones

### a) Ambiente de control

El ambiente de control es el cimiento para todos los otros elementos del control interno, encargado de disciplinar y estructurar la conducción de las actividades en base a los objetivos fijados en la empresa. (www.contraloria.gob.pe, s.f.)

El pilar de los controles internos es el ambiente de control, es el que va a estructurar los ejercicios y funciones de la empresa con lineamiento al desarrollo de sus objetivos. Para tener un adecuado ambiente de control debe de existir un buen clima laboral entre el personal de la empresa, una adecuada estructura organizacional y una actitud de integridad y ética para el desarrollo de funciones del personal.

Según (Librand & Coopers, 1997, pág. 20), la razón de ser de una empresa es su personal, este personal debe de laborar con integridad, con valores éticos y con profesionalidad dentro de su entorno ya que es el motor que impulsa a la empresa para el logro de sus objetivos.

Es fundamental que el personal se sienta comprometido con la empresa, que esté a gusto con sus funciones y tareas designadas y que todos estén alineados en cuanto a los objetivos de la empresa para proceder con integridad, valores y profesionalismo.

(Melendez, 2016), según el informe COSO I el ambiente de control define el clima en el que el personal desarrollará su actividad y responsabilidad. Es la base de los otros componentes ya que influye notablemente en la organización de las actividades de controles, en la determinación de objetivos y en la evaluación del riesgo. El factor del ambiente de control viene a ser la integridad, los valores éticos, el estilo de dirección, la designación de autoridad y funciones y la orientación por parte de la directiva.

## **b) Evaluación de riesgos**

La evaluación de riesgos es la acción de identificar y considerarlos efectos de los riesgos de los negocios para prever el impacto que puede causar sobre los objetivos en la empresa. (www.contraloria.gob.pe, s.f.).

Para (Estupiñan, 2009) la evaluación de riesgos es una de las partes del control fundamental para las implementaciones y evaluaciones de los controles internos, ya que nos permite identificar áreas de alto riesgo donde se debería poner más énfasis para así poder mitigar los riesgos implementando controles que nos permitan tener una mejor gestión en la parte administrativa y operacional de la empresa. Cada empresa enfrenta diversos riesgos, estos pueden ser internos o externos y deben ser clasificados de acuerdo a la relevancia o probabilidad de que ocurra y al impacto que pueda alcanzar.

(Melendez, 2016), menciona según el Informe COSO I, que cada empresa en su día a día enfrenta una serie de riesgos que pueden ser originados por factores internos y externos. Para este autor los riesgos son una posibilidad de que un acontecimiento ocurra o no y de ser afirmativo, podría afectar obstaculizando el cumplimiento de los objetivos de la empresa; para ello es necesario la evaluación de los riesgos para precaver la gestión. Los objetivos se agrupan en tres categorías:

Objetivos relacionados con las operaciones en cuanto a la eficacia y eficiencia.

Objetivos relacionados con la información financiera, referidas a la preparación de estados financieros confiables.

Objetivos de cumplimiento, referidas al cumplimiento de la leyes y normas a la que está sujeta la empresa.

Refiriéndonos al riesgo no solo se trata de identificar el riesgo a la altura de la empresa, sino que también debemos empezar por analizar el riesgo a la altura de cada actividad ya que nos aseguraría una mejor evaluación y de suceder nos permitiría adoptar las medidas más óptimas.

#### **c) Actividades de Control**

Son actos que deben ser cumplidos por toda la entidad, en todos los ciclos de operaciones y en todos los grados. Según el autor las actividades de control se deben de realizar en todo el entorno de la empresa, en todos los procesos y en todos los niveles para afianzar de que se cumplan los objetivos. (www.contraloria.gob.pe, s.f.).

(Librand & Coopers, 1997), menciona que las políticas y procedimientos impartidos por la directiva de la empresa deben de ejecutarse en base al objetivo de contrarrestar los riesgos detectados en el proceso de evaluación y asegurar la ejecución de todos ellos en todos los niveles de la empresa y en todas las funciones del personal.

(Melendez, 2016), menciona según el informe COSO I, las actividades de control vienen a ser el conjunto de acciones constituidas por la política y procedimientos que van garantizar la ejecución de las instrucciones ordenadas por los directivos para aplacar los riesgos y sus consecuencias. Estas acciones se deben de realizar en todos los grados de la empresa.

#### **d) Información y Comunicación**

(Cepeda, 2002, pág. 11), toda información sobresaliente debe ser entendida, elaborada y delegada de tal forma que logre adecuadamente a todas las secciones y logre cumplir con las obligaciones particulares. La comunicación es propia a los sistemas de

información. Los seres humanos deben entender en el tiempo determinado, las preguntas referentes a su responsabilidad de gestión y control. Todas las funciones deben ser impartida con claridad, sobre todo lo relativo a la responsabilidad del personal dentro del proceso de controles internos. Las relaciones deben transferirse apropiadamente a través de una comunicación eficiente englobando una circulación descendente, ascendente y transversal. No solo es importante la comunicación interna sino también la comunicación externa que facilite el flujo de toda la información indispensable. Hoy en día todas las empresas conciben su gestión con los sistemas de información, pero esta necesita para su eficacia una comunicación fluida y clara. Es importante la libertad de ideas y el intercambio de información entre todo el personal fomentando un ambiente de confianza para lograr una comunicación abierta y efectiva.

(Cervantes, 2007), la comunicación incluye suministrar un entendimiento claro de las responsabilidades individuales que se relacionan con los controles internos, sobre la presentación del informe financiero. Los canales de comunicación abierta permiten garantizar que las excepciones se reporten y se actúe sobre ellas. Cuando existe una comunicación clara y precisa se puede asegurar el total entendimiento de los roles y responsabilidades asignadas por los directivos.

(Melendez, 2016), menciona según el informe COSO I, la información se difundirá a través de la comunicación, ahí radica la importancia de su relación ya que para dar a conocer la información la empresa necesita que la comunicación sea clara y en todos los sentidos para que todo el personal pueda entender el rol que le compete dentro del proceso de controles internos. La información es primordial para que la empresa pueda cumplir a cabalidad sus responsabilidades de los controles internos consecuentemente el logro de sus

objetivos. La identificación, recopilación y comunicación de la información debe realizarse en el tiempo y en la forma permitiendo a los empleados cumplir con su responsabilidad. Los sistemas de información generan informes que contiene la información operativa y financiera. Los informes deben presentar suficientes datos relevantes para hacer posible que el control sea eficaz. Es importante que los sistemas de información y la comunicación vayan de acuerdo a los requerimientos de la empresa.

**e) Monitoreo**

El monitoreo viene a ser un proceso por el cual se analiza la calidad de desempeño para el cumplimiento de los procesos de los controles internos aplicados en todos los grados de la empresa. ([www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe), s.f.).

(Librand & Coopers, 1997, pág. 20), el monitoreo es un proceso de evaluación de la calidad de los controles internos en la empresa y su desempeño en el tiempo. Toda empresa debería implementar los procesos de controles internos para el área de cobranza ya que esta área maneja las cuentas de recaudación que representa la solvencia del negocio, pero no solo llevar un control sino también una serie de procedimientos y políticas que deben de ser supervisadas periódicamente para asegurar su aplicabilidad.

(Melendez, 2016), menciona según el informe COSO I que el monitoreo es un proceso de evaluaciones independientes y continuas que tiene el propósito de verificar si cada uno de los cinco componentes se está aplicando y es adecuado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Los sistemas de controles internos requieren supervisión, que debe ser continua o periódica ya que los controles son cambiantes con el tiempo, por ejemplo, los procedimientos que son eficaces a las actividades de la empresa el día de hoy pueden perder su eficacia en el transcurrir del tiempo incluso dejar de aplicarse; por ello la



dirección debe de validar si sus sistemas de controles son adecuados en todo momento y si es capaz de adaptarse a los nuevos riesgos.

### **2.2.3 Teoría:**

Nuestra teoría sobre el sistema de controles internos está basada en el modelo del informe COSO I según el libro Control Interno del autor Juan Meléndez Torres; el informe COSO es el comité de organizaciones patrocinadoras de la comisión Treadway, quien presento en el año 1992 la primera versión del marco integrado de control interno el cual tuvo mucha aceptación a nivel mundial convirtiéndose en un líder en cuanto al diseño, implementación y conducción de control interno y en la evaluación de efectividad. En diciembre de 2014 el marco original se sustituyó por marco COSO 2013, versión que busca que las empresas desarrollen y mantengan de manera efectiva los controles internos que ayude a las empresas en los procesos de asimilación a los cambios, la mitigación de los riesgos, el cumplimiento de los objetivos y el soporte para la toma de decisiones.

Es por esa razón que utilizo como base al informe COSO de teoría para esta investigación ya que integra todas las definiciones. La efectividad de los controles internos está basada en cinco elementos que deben de aplicarse de manera integrada, ellos son el ambiente de control, la evaluación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación y la supervisión o monitoreo. Estos cinco componentes deben de cumplirse de manera integrada para que puede ayudar a cualquier empresa del sector privado o público a alcanzar sus objetivos, previniendo pérdidas de recursos, asegurando la elaboración de informes financieros contables y asegurando el cumplimiento de las normas (Melendez, 2016).

### 2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

**a) Actividades de control:** Es el conjunto de acciones establecidas a través de políticas y procedimientos para garantizar la aplicación de las órdenes implantadas por los directivos con el fin de contrarrestar los riesgos que puedan impactar relevantemente en los objetivos de la empresa. (Melendez, 2016)

**b) Ambiente de control:** Es la base de todos los demás componentes del control interno ya que es el encargado de disciplinar y estructurar. Marca la forma de andar en cuanto al funcionamiento de las empresas influyendo en la percepción de los empleados para que cumplan con sus responsabilidades incluyendo en sus acciones los valores éticos y la integridad, la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidades. (Melendez, 2016)

**c) Control interno:** Es una herramienta de gestión basada en acciones, planes, políticas y procedimientos desarrollada por todos los niveles de la empresa. Según el informe COSO I su estructura está compuesta por cinco elementos, los cuales son: El entorno de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y las actividades de supervisión o monitoreo. El objetivo de los controles internos es prevenir posibles riesgos que puedan obstaculizar el logro de los objetivos de la empresa. (Melendez, 2016)

**d) Evaluación de riesgos:** Es un proceso dinámico que consiste en identificar y evaluar los riesgos que podrían acontecer para así estar prevenidos y saber qué gestión vamos a aplicar ante ello. (Melendez, 2016)

**e) Información y comunicación:** Los informes son generados por los sistemas de información y es imprescindible que estos informes ofrezcan datos relevantes para hacer posible un control eficaz. La comunicación es el medio por el cual vamos a transmitir la información en forma clara y sencilla para que el personal pueda entender con claridad las ordenas establecidas por

los directivos; esta comunicación debe ser descendente, ascendente y en todos los niveles.  
(Melendez, 2016)

- f) **Monitoreo:** Son las evaluaciones continuas para medir si es que el personal está cumpliendo con la aplicación de todos los componentes del control interno, asegurando así que se logren los objetivos de la empresa. (Melendez, 2016).

## **CAPITULO III HIPÓTESIS**

### **3.1. Hipótesis General**

Las características del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.

### **3.2 Hipótesis Especifica**

- a) Las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.
- b) Las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.
- c) Las características de las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra es eficiente.
- d) Las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra es eficiente.
- e) Las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.

### **3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)**

Tabla 1: Operacionalización de la variable Control interno de las cuentas por cobrar

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>
Control interno de las cuentas por cobrar	(Meléndez, 2016) define al control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de la empresa y su diseño es en base al propósito de generar un grado de seguridad razonable con respecto a la obtención de objetivos dentro de las siguientes categorías como son la eficacia y eficiencia de las operaciones, información financiera confiable y la aplicación de las leyes y normas	El control interno de las cuentas por cobrar es deficiente en la empresa de servicios, para mejorar el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar, será medido en base a las dimensiones siguientes: Ambiente de Control, Apreciación de riesgos, Actividades de control y Monitoreo	D1: Ambiente de control.	I1,1 Posee una estructura organizacional jerárquica en forma ordenada. I1,2. Refleja integridad y valores éticos en todas sus acciones. I1,3. Tiene asignación de responsabilidades de forma explícita	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			D2: Evaluación de los riesgos	I2,1. Ejecuta identificación de los riesgos oportunamente I2,2. Ejecuta valor de los riesgos favorablemente	
			D3: Actividades de control	I3,1. Tiene políticas y procedimientos adecuados al proceso de control I3,2. Tiene manuales de procesos establecidos para las actividades de cobranza I3,3. Ejecuta control periódico a los procesos del área de cobranza.	
			D4: Información y comunicación	D4,1. Existe un sistema de información para el área de cobranzas. D4,2. Existe un clima de confianza en el trabajo para el logro de una buena comunicación.	

				<p>D4,3. Cuenta con canales de comunicación en la empresa para transmitir la información</p> <p>D4,4. Se informa de manera adecuada las funciones al personal de la empresa</p>	
			D5: Monitoreo.	<p>D5,1. Ejecuta actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza</p> <p>D5,2. Realiza seguimiento de resultados de manera oportuna.</p> <p>D5,3. Realiza compromiso de mejoramiento sobre las deficiencias encontradas.</p>	

## CAPITULO IV METODOLOGÍA

### 4.1 Método de investigación

El informe de investigación estará enfocado cuantitativamente y utilizaremos los siguientes métodos:

**Método general:** se hizo uso del método científico y este es considerado como el conjunto de procedimientos o pasos que tiene que dar para encontrar respuestas a nuestras inquietudes como cuentas por cobrar de la empresa; este método es usado básicamente en la obtención de conocimiento en las ciencias (Gutiérrez, 2012).

**Métodos específicos:** se hizo uso del método histórico, a través de este método se estudiará como las cuentas por cobrar son hechos que están ocurriendo en la empresa desde el momento que está prestando sus servicios y los acontecimientos actuales; el otro método específico es el método descriptivo a través de este método especificaremos las características de los sujetos morosos generando bajos ingresos en la empresa cable Selva y Sierra EIRL, el método descriptivo busca especificar o describir características importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) y por ultimo haremos uso del método estadístico para comprobar cuantos son las personas que están adeudando a la empresa.

### 4.2 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada porque tiene como objetivo describir el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.

Este tipo de investigación se basa en observaciones y descripciones, además conlleva a la búsqueda de conocimientos recientes a través de la recolección de información (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2006).

### **4.3 Nivel de Investigación**

El nivel de investigación es tipo descriptivo porque se limitará a describir los procesos de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019 (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006).

### **4.4 Diseño de Investigación**

El diseño de la investigación a utilizar en el proyecto de investigación será descriptiva simple; porque nos limitamos a describir el fenómeno tal como se muestra en el contexto en este caso a describir los procesos de los controles internos de las cuentas por cobrar de la empresa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).

El esquema es:

M ----- O

Donde:

M: Muestra conformada por la empresa Cable Selva y Sierra EIRL

O: Cuestionario

### **4.5 Población y Muestra**

#### **Población**

La población se conformará por la totalidad del universo y las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos, o elementos (Zorrilla, 2001),

En nuestro caso la población la integrarán los empleados de todas las sucursales de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL que vienen a ser un total de 100 personas.

- a. Criterios de inclusión: Se considerará todos los empleados de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL y sucursales.
- b. Criterios de exclusión: No se excluye a ninguno.

### **Muestra**

Para calcular la muestra he utilizado el método no probabilístico mediante el muestreo Censal (Zorrilla, 2001). Entonces la conformación de la muestra será el 100% de la población que está conformada por las 100 personas que integran el personal de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL.

#### 4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Consiste en un formulario creado para registrar la información que se obtiene durante un proceso de investigación (Zorrilla, 2001).

La técnica que utilizaremos será una encuesta y el instrumento será el cuestionario.

Este tipo de instrumento está compuesto de una lista de preguntas que fue diseñada con la intención de obtener información para así poder describir las características de los controles internos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019 según los indicadores planteados.

Se tomó en cuenta los principios de validez y confiabilidad.

Validez ya que los instrumentos fueron creados a través del criterio del juicio de expertos, quienes validaron el cuestionario según la variable y sus dimensiones.



Confiabilidad porque los instrumentos utilizados hicieron mediciones consistentes reflejando el valor real de nuestro indicador.

#### 4.7 Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

La información que se obtuvo con las encuestas se procesó y analizó con ayuda de las técnicas de procesamiento que son:

- Microsoft Excel
- Programa estadístico SPS

#### 4.8 Aspectos Éticos de la Investigación

La presente investigación se ejecutó respetando los principios éticos del investigador que comprende y tiene una idea clara de lo que se puede y lo que no se debe hacer, tomando como guía el Reglamento de grados y títulos de la facultad de Ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información y datos recolectados para reforzar el trabajo de investigación serán verídicos y confiables y con la finalidad de no incurrir en faltas éticas se evitó el plagio o invención de datos. A la información considerada en el plan de tesis me hago responsable y me sujeto a las respectivas pruebas de validación.

## CAPITULO V RESULTADOS

### 5.1 Descripción de resultados

#### Resultados descriptivos del control interno de las cuentas por cobrar

##### Variable control interno de las cuentas por cobrar

El control interno es una herramienta de gestión realizado por todos los empleados de la empresa, con el fin de brindar seguridad razonable en la obtención de los objetivos para que las operaciones, la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones sean cumplidos con efectividad y eficiencia.

La tabla siguiente muestra los resultados del presente estudio referidos a la variable control interno de las cuentas por cobrar.

*Tabla 1*

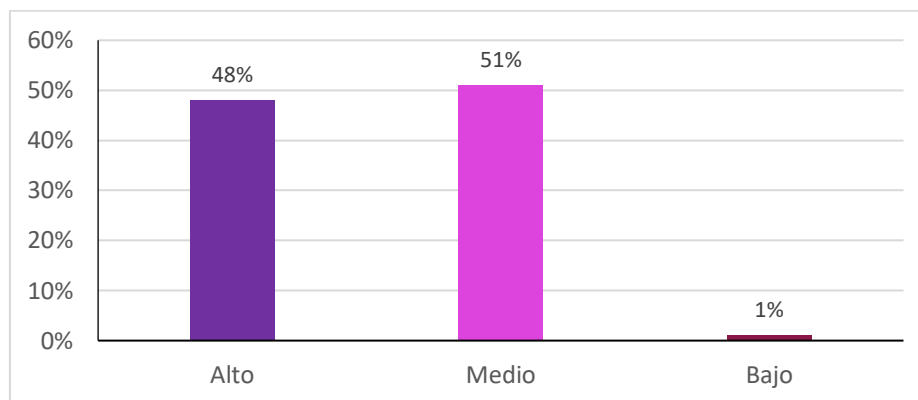
#### **Control interno de las cuentas por cobrar**

Categorías	fl	Porcentaje
Alto	48	48%
Medio	51	51%
Bajo	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla 02

El cuadro nos permite observar que el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL en opinión de los trabajadores presentó características de ser empleada de manera regular (51%), frente a 48% de empleados que opinaron que esta herramienta es empleada de manera adecuada. Tan solo un trabajador de los 100 encuestados opinó que esta herramienta no es empleada. Es decir que las categorías del control interno como son el ambiente de control, la

evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y monitoreo son medianamente atendidas según el 51% de opiniones y bien atendidas según el 48%.



*Ilustración 1. Categorización del control interno de las cuentas por cobrar 2019*

Fuente: Tabla 01

#### Dimensiones:

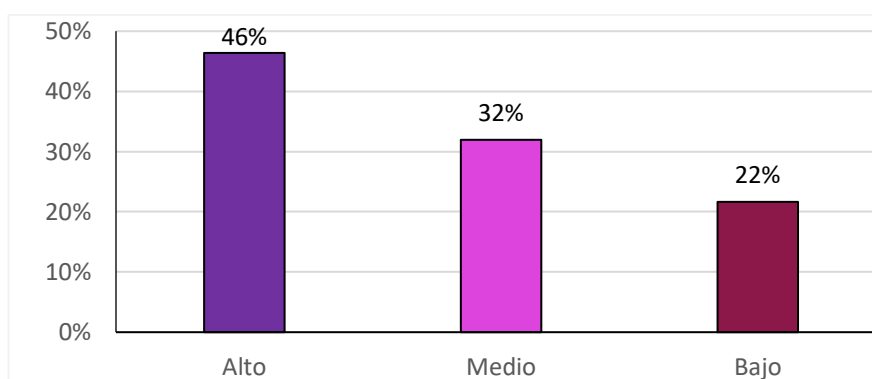
El ambiente de control: Es el encargado de estructurar los ejercicios y funciones de la empresa con lineamiento al desarrollo de sus objetivos. Para tener un adecuado ambiente de control debe de existir un buen clima laboral entre el personal de la empresa, una adecuada estructura organizacional y una actitud de integridad y ética para el desarrollo de funciones del personal.

*Tabla 2*

<b>Ambiente de control</b>		
Categorías	FI	Porcentaje
Alto	45	46%
Medio	31	32%
Bajo	21	22%
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla 02

El cuadro nos permite observar que una de las dimensiones del control interno de las cuentas por cobrar como es el ambiente de control en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL en opinión de los trabajadores tuvo una adecuada estructura organizacional (46%) que favorecen un mejor control interno, frente a 32% de empleados que opinaron que su estructura organizacional es regular. 22 empleados de los 100 encuestados opinaron que no existe una adecuada estructura organizacional.



*Ilustración 2. Categorización del ambiente de control de las cuentas por cobrar 2019*

Fuente: Tabla 02

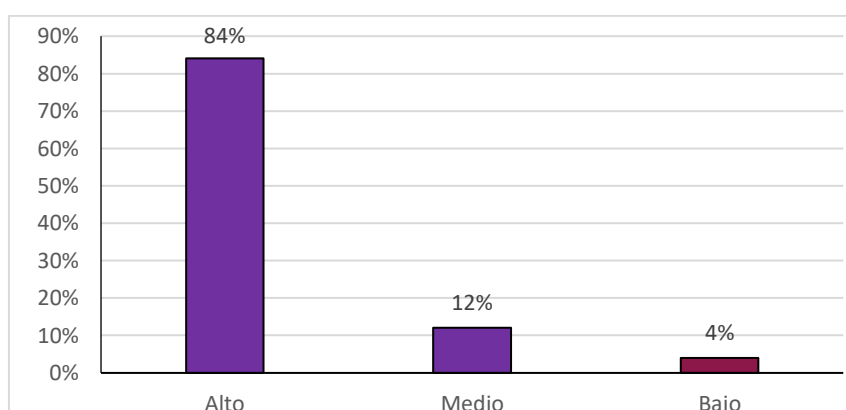
Evaluación del riesgo: El riesgo es una posibilidad de que un acontecimiento ocurra o no y de ser afirmativo, podría afectar obstaculizando el cumplimiento de los objetivos de la empresa; para ello es necesario la evaluación de los riesgos para precaver la gestión.

*Tabla 3*

<b>Evaluación de riesgos</b>		
Categorías	FI	Porcentaje
Alto	84	84%
Medio	12	12%
Bajo	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla 02

Otra de las dimensiones del control interno de las cuentas por cobrar como es la evaluación de riesgos en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL en opinión de los trabajadores cumple con la identificación y evaluación de los riesgos (84%) que favorecen un mejor control interno, frente a 12% de empleados que opinaron que el cumplimiento de la identificación y evaluación de los riesgos es regular. Tan solo 4 empleados de los 100 encuestados opinaron que no existe una identificación y evaluación de los riesgos.



*Ilustración 3. Categorización de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar 2019*

Fuente: Tabla 3

Actividades de control: Vienen a ser el conjunto de acciones constituidas por las políticas y procedimientos que van garantizar el cumplimiento de las instrucciones ordenadas por los directivos para aplacar los riesgos y sus consecuencias. Estas acciones se deben de realizar en todos los niveles de la empresa.

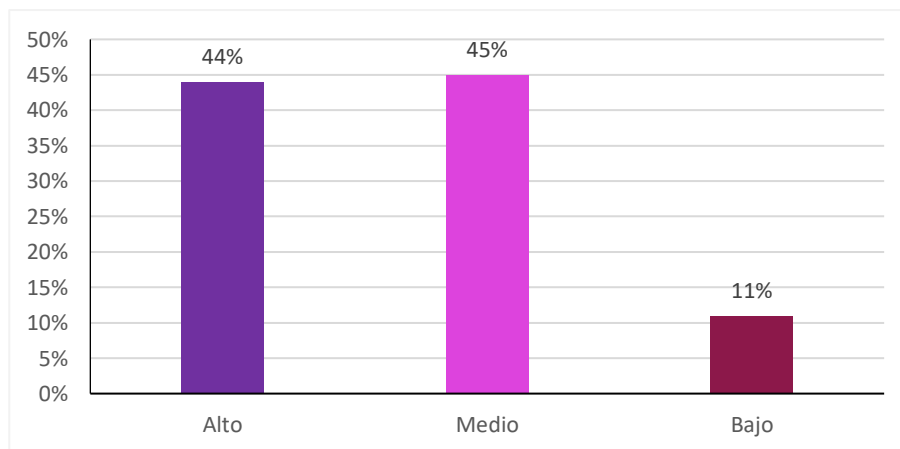
Tabla 4

**Actividades de control**

Categorías	fl	Porcentaje
Alto	44	44%
Medio	45	45%
Bajo	11	11%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente: Tabla 02

Del indicador actividades de control podemos apreciar en opinión de los trabajadores que la empresa Cable Selva y Sierra EIRL tiene un manual de procesos adecuado para las actividades del área de cobranza (45%) que favorecen un mejor control interno, frente a 44% de empleados que opinaron que el manual de procesos establecido para las actividades del área de cobranzas es regular. 11 empleados de los 100 encuestados opinaron que no existe un adecuado manual de procesos para las actividades del área de cobranza.

*Ilustración 4. Categorización de las actividades de control de las cuentas por cobrar 2019*

Fuente: Tabla 04

La información y comunicación: La información se difundirá a través de la comunicación, ahí radica la importancia de su relación ya que para dar a conocer la información la empresa necesita

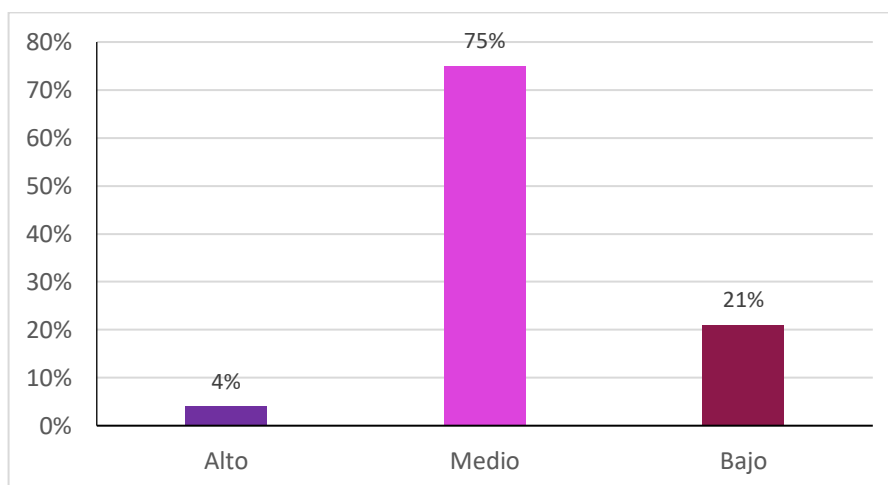
que la comunicación sea clara y en todos los sentidos para que todo el personal pueda entender el rol que le compete dentro del proceso de controles internos.

*Tabla 5*

<b>Información y comunicación</b>		
Categorías	fl	Porcentaje
Alto	4	4%
Medio	75	75%
Bajo	21	21%
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Fuente Tabla 02

Del indicador Información y comunicación podemos apreciar en opinión de los trabajadores que la empresa Cable Selva y Sierra EIRL tiene un sistema de información y comunicación regularmente adecuado (75%), frente a 21% de empleados que opinaron que no existe un sistema de información y comunicación adecuada. Tan solo 4 empleados de los 100 encuestados opinaron que si existe un adecuado sistema de información y comunicación.



*Ilustración 5. Categorización de los sistemas de información y comunicación de las cuentas por cobrar 2019*

Fuente: Tabla 05

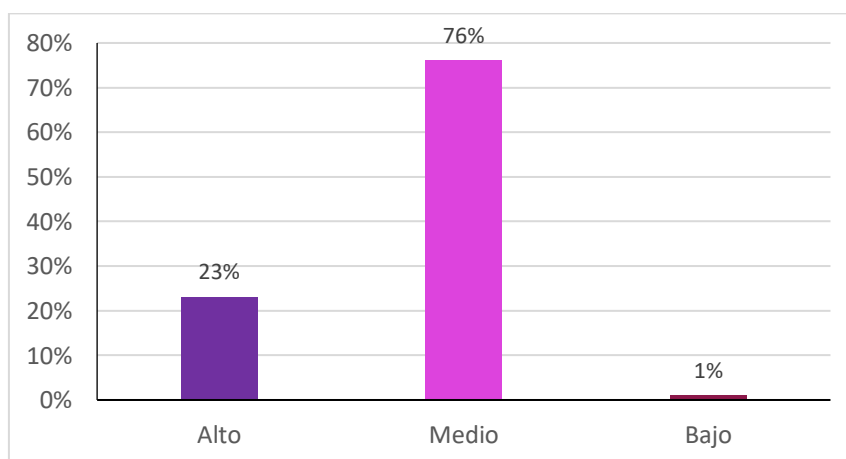
El monitoreo: Es un proceso de evaluaciones independientes y continuas que tiene el propósito de verificar si cada uno de los cinco componentes se está aplicando y es adecuado para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

*Tabla 6*

<b>Monitoreo</b>		
Categorías	FI	Porcentaje
Alto	23	23%
Medio	76	76%
Bajo	1	1%
TOTAL	100	100%

Fuente: Tabla 02

La última dimensión del control interno de las cuentas por cobrar viene a ser el monitoreo en opinión de los trabajadores la empresa Cable Selva y Sierra EIRL realiza regularmente actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza (76%) que favorecen un mejor control interno, frente a 23% de empleados que opinaron que siempre realizan actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza. Tan solo 1 empleado de los 100 encuestados opinó que no se realiza actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza.





*Ilustración 6. Categorización del monitoreo de las cuentas por cobrar 2019*

Fuente: Tabla 06

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### **Hipótesis general a contrastar, control interno de cuentas por cobrar**

Las características del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son eficientes.

Planteamiento de las hipótesis, nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )

$H_0$ : La distribución de frecuencias observadas sobre el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, se ajustan de manera uniforme.

$H_1$ : La distribución de frecuencias observadas sobre el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

<i>Categorías del control interno de cuentas por cobrar</i>		
Categorías	fi	%
Alto control interno	48	48%
Mediano control interno	51	51%
Bajo control interno	01	1%
<b>Total</b>	100	100%

**Estadísticos de prueba**

Resultados

Chi-cuadrado	47,180 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 33,3.

### **Decisión estadística:**

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “*La distribución de frecuencias observadas sobre el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme*”, es decir que las frecuencias obtenidas y consecuentemente las proporciones son diferentes en cada categoría.

### **Conclusión estadística:**

Se logró determinar que las características del control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son eficientes medianamente pues existe predominante un mediano control (51,00%) de las cuentas por cobrar, seguido de un alto (48%) y bajo (1.00%) control interno. Es decir que, las actividades de gestión que la empresa realiza, tales como: controlar y supervisar las actividades de los cobradores, coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y por ultimo diseñar e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables, se realizan mayormente de una manera eficiente o medianamente eficiente, por parte del área gerencial y administrativa en el distrito de San Ramón de la provincia de Chanchamayo.

### **Primera hipótesis específica a contrastar, ambiente de control**

Las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son eficientes.

Planteamiento de las hipótesis, nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )

$H_0$ : La distribución de frecuencias observadas sobre el control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, se ajustan de manera uniforme.

$H_1$ : La distribución de frecuencias observadas sobre el control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

<i>Categorías del ambiente de control</i>		
Categorías	fi	%
Alto ambiente control (eficiente)	45	46%
Mediano ambiente control	31	32%
Baja ambiente control	21	22%
<b>Total</b>	97	100%

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Resultados
Chi-cuadrado	8,990 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,011

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 32,3.

### **Decisión estadística**

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (.011) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “*La distribución de frecuencias observadas sobre el control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme*”, es decir que las frecuencias obtenidas y consecuentemente las proporciones son diferentes en cada categoría.

### **Conclusión estadística**

Se logró determinar que las características del ambiente de control del área de cobranza en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son altamente eficientes pues existe predominancia del alto ambiente de control (46,00%), seguido de un mediano (32%) y bajo (22.00%) ambiente de control interno. Es decir que, las actividades de gestión que la empresa realiza, tales como: controlar y supervisar las actividades de los cobradores, coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y por ultimo diseñar e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables, se realizan mayormente de una

manera eficiente o medianamente eficiente, por parte del área gerencial y administrativa en el distrito de San Ramón de la provincia de Chanchamayo.

### **Segunda hipótesis específica a contrastar, sobre evaluación del riesgo**

Las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son eficientes.

Planteamiento de las hipótesis, nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )

$H_0$ : La distribución de frecuencias observadas sobre evaluación de los riesgos de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, se ajustan de manera uniforme.

$H_1$ : La distribución de frecuencias observadas sobre evaluación de los riesgos de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

<i>Categorías de la evaluación del riesgo</i>		
Categorías	fi	%
Alta evaluación riesgo (eficiente)	84	84%
Mediana evaluación riesgo	12	12%
Baja evaluación riesgo	04	4%
<b>Total</b>	100	100%

Fuente: Tabla 16

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Resultados
Chi-cuadrado	116,480 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 33,3.

### **Decisión estadística**

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “*La distribución de frecuencias observadas sobre evaluación de los riesgos de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme*”, es decir que las frecuencias obtenidas y consecuentemente las proporciones son diferentes en cada categoría.

### **Conclusión estadística**

Se logró determinar que las características evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son altamente eficientes pues existe predominancia una alta evaluación del riesgo (84,00%), seguido de una mediana (12%) y baja (4.00%) evaluación de los riesgos. Es decir que, la acción que realiza la empresa en cuanto a la identificación y consideración de los efectos de los riesgos a fin de prever el impacto que éstos puedan causar sobre los objetivos en la empresa, son eficientes en el 84% de los casos y medianamente eficiente en otro 12% de casos.

### **Tercera hipótesis específica a contrastar, actividades de control**

Las características de las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra son eficientes.

Planteamiento de las hipótesis, nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )

$H_0$ : La distribución de frecuencias observadas sobre las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, se ajustan de manera uniforme.

$H_1$ : La distribución de frecuencias observadas sobre las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

*Categorías de las actividades de control*

Categorías	fi	%
Alta actividad control (eficiente)	44	44%
Mediana actividad control	45	45%
Bajo actividad control	11	11%
<b>Total</b>	100	100%

Fuente: Tabla 16

**Estadísticos de prueba**

	Resultados
Chi-cuadrado	22,460 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 33,3.

**Decisión estadística**

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “*La distribución de frecuencias observadas sobre las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme*”, es decir que las frecuencias obtenidas y consecuentemente las proporciones son diferentes en cada categoría.

**Conclusión estadística**

Se logró determinar que las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son altamente eficientes pues existe predominancia una mediana actividad de control (45,00%), seguido de una alta (44%) y baja (11.00%) actividad de control. Es decir que, las actividades de control que se realizan en el entorno de la empresa, en todos los procesos y en todos los niveles, afianzan el cumplimiento de los objetivos propuestos por dicha empresa.

**Cuarta hipótesis específica a contrastar, información y comunicación**

Las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra son eficientes.

Planteamiento de las hipótesis, nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )

$H_0$ : La distribución de frecuencias observadas sobre las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, se ajustan de manera uniforme.

$H_1$ : La distribución de frecuencias observadas sobre las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

<i>Categorías de la información y comunicación</i>		
Categorías	fi	%
Alto información y comunicación (eficiente)	04	11%
Mediana información y comunicación	75	60%
Baja información y comunicación	21	29%
<b>Total</b>	98	100%

Fuente: Tabla 16

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Resultados
Chi-cuadrado	82,460 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 33,3.

### **Decisión estadística**

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “*La distribución de frecuencias observadas sobre las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme*”, es decir que las frecuencias obtenidas y consecuentemente las proporciones son diferentes en cada categoría.

### Conclusión estadística

Se logró determinar que las características de información y comunicación que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son medianamente eficientes pues existe predominancia una mediana categorización de la información y comunicación (60,00%), seguido de una baja (29%) y alta (11.00%) características de la información y comunicación. Es decir que, los canales de comunicación de dicha empresa medianamente cumplen con dicha función pues no permiten una clara y precisa comunicación de los diversos roles y responsabilidades individuales en el cumplimiento de funciones. El intercambio de información entre el personal permite solo una regular comunicación limitando que esta sea abierta y efectiva.

### Quinta hipótesis específica a contrastar, monitoreo

Las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son eficientes.

Planteamiento de las hipótesis, nula ( $H_0$ ) y alterna ( $H_1$ )

$H_0$ : La distribución de frecuencias observadas sobre las características del monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, se ajustan de manera uniforme.

$H_1$ : La distribución de frecuencias observadas sobre las características del monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Tipo de prueba: Chi cuadrado de bondad de ajuste.

Datos referenciales obtenidos en la encuesta aplicada

<i>Categorías del conocimiento sobre la obligación de formalización</i>		
Categorías	fi	%
Alto monitoreo (eficiente)	23	23%
Mediano monitoreo	76	76%
Bajo monitoreo	01	1%



<b>Total</b>	100	100%
--------------	-----	------

Fuente: Tabla 16

<b>Estadísticos de prueba</b>	
	Resultados
Chi-cuadrado	89,180 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 33,3.

### **Decisión estadística**

La hipótesis nula es rechazada porque el valor de la probabilidad (.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), es decir que, “*La distribución de frecuencias observadas sobre las características del monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, no se ajustan de manera uniforme*”, es decir que las frecuencias obtenidas y consecuentemente las proporciones son diferentes en cada categoría.

### **Conclusión estadística**

Se logró determinar que las características del monitoreo de las cuentas por cobrar que utiliza el área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL son principalmente medianamente eficientes pues existe predominancia una mediana categorización de dicho monitoreo (76,00%), seguido de una alta (23%) y baja (1.00%) características del monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL. Es decir que, los procesos de evaluación de la calidad de los controles internos en la empresa y su desempeño en el tiempo presentan más características de una mediana eficiencia.

## **ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

La presente investigación se focalizó en determinar el nivel de los procesos de control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.

Asimismo, estuvo centralizada en determinar el nivel de los procesos en cuanto al ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación y el monitoreo.

Autores como Meléndez (2016) basándose en el modelo COSO nos afirma que el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal diseñado con el fin de detectar cualquier desviación que no vaya acorde con los parámetros de la empresa además de prevenir cualquier evento de riesgo que pueda generar obstáculos para la obtención de sus objetivos. Una estructura de control interno solida es fundamental para promover el logro de sus objetivos y la eficiencia y economía en las operaciones de cada entidad.

A partir de los hallazgos encontrados se pudo establecer que el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL en opinión de los trabajadores presenta características de ser empleada de manera regular (51%), es decir que los componentes del control interno como son el ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y monitoreo son medianamente atendidas; entonces el nivel de los procesos del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra es regular por lo tanto su estructura no es muy sólida.

Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Gómez y Gómez (2016) quienes concluyeron su investigación afirmando que el diseño de control interno de cuentas por cobrar permitirá mejorar la situación económica financiera de la unidad educativa Montessori; con su

estudio comprueban que si la empresa maneja un adecuado diseño de controles internos entonces contribuirá a desarrollar óptimamente su situación económica.

También guardan relación con Zambrano (2015) quien concluye su estudio afirmando que con la implementación del sistema de control basado en el COSO I, el cual basa su definición en la estructura del control interno que consta de cinco componentes aseguraríamos la disminución de los riesgos, un efectivo control de las funciones y las actividades que se desarrollan en el área de cobranza garantizando de esta manera información confiable generando así una acertada toma de decisiones.

Asimismo, guardan relación con Arroyo y Bravo (2014) quienes concluyen su investigación con la evidencia de que la empresa en estudio tuvo un grave problema de cartera vencida, el cual fue generado por no contar con los controles adecuados previos al otorgamiento de crédito poniendo en riesgo el capital de la compañía; para que esto mejore se debería incrementar controles que ayuden a su rápida recuperación.

También guarda relación con Gallardo, Vidal y Vera(2015)quienes concluyen su investigación afirmando que, si en las empresas existen mayores niveles de controles internos en la Gestión de cobranzas va a permitir desarrollar un mejor estudio de las cuentas de recaudación de manera confiable, consecuentemente se tendrían resultados reales sobre los documentos pendientes por cobrar en un momento determinado, lo que evitaría inconsistencias que dificulten la obtención de un óptimo desarrollo financiero para la empresa

Por otro lado, se halló que una de las dimensiones del control interno de las cuentas por cobrar como es el ambiente de control en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL se cumple a través de una adecuada estructura organizacional, según la opinión del 46% de los trabajadores.

Asimismo, la estructura organizacional es regularmente adecuada en opinión del 32% de empleados, sin embargo 22 empleados de los 100 encuestados opinan que no existe una adecuada estructura organizacional; entonces los procesos bajo este componente no están bien definidos.

Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Unda (2017) quien concluye su investigación afirmando que la empresa debe tener una estructura organizacional adecuada para que el personal pueda entender con orden y claridad las funciones y actividades que le compete en función al logro de los objetivos de la empresa. La eficiencia de una organización se logrará si su estructura está diseñada según sus necesidades y la realización de cada proceso de la empresa deberán ser transmitidas o canalizadas por toda la organización con el objetivo de que todos los empleados puedan solventar cualquier información sobre los diferentes procesos y cubrir temporalmente posibles ausencias del responsable del proceso

Asimismo, se halló que el indicador evaluación de riesgos en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL siempre cumple con la identificación y evaluación de los riesgos según la opinión del 84% de los empleados; sin embargo, existe una pequeña debilidad en cuanto a los procesos de este componente del control interno ya que un 16% opinó lo contrario.

Estos resultados guardan relación con Muñiz y Mora (2017) quienes concluyen su investigación afirmando que para disminuir los riesgos en la cobranza es necesario aplicar un reglamento de deudas y recaudación, y hacer un análisis del perfil de los clientes; su aplicación promovería disminuir las cuentas incobrables.

Por otro lado, se halló que el indicador actividades de control en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL tiene un manual de procesos regularmente adecuado para las actividades del área de cobranza según la opinión 44% de empleados, sin embargo 11 empleados de los 100 encuestados

opinan que no existe un adecuado manual de procesos para las actividades del área de cobranza; entonces los procesos bajo el componente actividades de control mantienen debilidades que deben ser mejoradas.

Estos resultados guardan relación con Acosta, Ccahuana y Villanueva (2016) quienes concluyen su investigación después de analizar los procesos de las actividades del área de cobranza de la empresa, de la carencia de los sistemas de controles internos, este resultado influye de manera absoluta en la gestión del área de cobranza de la empresa ya que debido a esta ausencia no se cuenta con un detalle de funciones y de procesos además de una falta de evaluaciones periódicas al área de cobranza.

Asimismo, guarda relación con Moreno (2017), estudiante que concluye su investigación afirmando que la falta de implementación de controles en el área de cobranza influye notablemente en el desarrollo económico de la empresa debido a que no existen ni procedimientos ni políticas para poder dirigir esta área, por lo tanto, no se realiza una evaluación a los clientes y no se sabe qué criterios tomar para evitar que las cuentas por cobrar terminen en cuentas incobrables.

También se halló que el indicador Información y comunicación en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL tiene un sistema de información y comunicación regularmente adecuado según la opinión del 75% de empleados; entonces los procesos de este componente también mantienen ciertas debilidades que deben ser subsanadas.

Este hallazgo guarda relación con Choquehuanca (2016) estudiante que realizó la investigación *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa de Transportes lucs eirl en la ciudad de Jaen-2015*. El investigador concluye que la empresa carece de un estudio o antecedentes de informaciones y comunicación ya que la gerencia afirma la

existencia de mecanismos de controles internos, sin embargo, los demás niveles de la empresa desconocen y menos están familiarizados con estos mecanismos.

Por otro lado, se halló que el indicador monitoreo en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL realiza regularmente actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza según la opinión del 76% de los empleados, entonces existe una cierta debilidad que fortalecer en los procesos de este componente.

Este hallazgo guarda relación con Suvo (2018), quien concluye su investigación afirmando después de analizar los procesos de controles internos que la empresa viene desempeñándose con un buen nivel de cumplimiento de objetivos puesto que viene implementando su control interno utilizando los cinco componentes de una manera adecuada para el logro de sus objetivos. Sin embargo hay algunas deficiencias referidas al perfil necesario para ocupar los puestos de trabajo ya que no cumple con la competencia profesional y en la dificultad para el acceso a los archivos indicando el investigador en las recomendaciones la sugerencia de mejorar estos aspectos.

## CONCLUSIONES

Se logró identificar que la herramienta de gestión control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL, presenta características de ser empleada de manera regular, según la opinión del 51% de los trabajadores. De otro lado esta misma herramienta es empleada de manera óptima en opinión del otro 48% de empleados; el cual es evidenciado por el p valor obtenido igual .000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% nivel de confianza. Es decir que los componentes del control interno como son el ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y monitoreo son medianamente atendidas o bien atendidas, en opinión del 51% y 48% de trabajadores respectivamente. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, mediano y bajo nivel de control interno de las cuentas por cobrar, del cual sobresalen el alto y mediano nivel.

Se halló que una de las dimensiones del control interno de las cuentas por cobrar como es el ambiente de control en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL se cumple a través de una adecuada estructura organizacional, según la opinión del 46% de los trabajadores. Asimismo, la estructura organizacional es regularmente adecuada en opinión del 32% de empleados, sin embargo 22 empleados de los 100 encuestados opinaron que no existe una adecuada estructura organizacional; el cual es evidenciado por el p valor obtenido igual .011 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% nivel de confianza. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, mediano y bajo nivel de control interno de las cuentas por cobrar, del cual sobresalen el alto y mediano nivel.

Se halló que el indicador evaluación de riesgos en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL siempre cumple con la identificación y evaluación de los riesgos según la opinión del 84% de los

trabajadores que favorece un mejor control interno. De otro lado el cumplimiento de la identificación y evaluación de los riesgos es regular según la opinión del 12% de los empleados, sin embargo 4 empleados de los 100 encuestados opinaron que no existe una identificación y evaluación de los riesgos; el cual es evidenciado por el p valor obtenido igual .000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% nivel de confianza. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, mediano y bajo nivel de control interno de las cuentas por cobrar, del cual sobresale el alto nivel.

Se halló que el indicador actividades de control en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL tiene un manual de procesos adecuado para las actividades del área de cobranza según la opinión del 45% de los empleados. De igual modo el manual de procesos establecido para las actividades del área de cobranzas es regular según la opinión del 44% de empleados, sin embargo 11 empleados de los 100 encuestados opinaron que no existe un adecuado manual de procesos para las actividades del área de cobranza; el cual es evidenciado por el p valor obtenido igual .000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% nivel de confianza. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, mediano y bajo nivel de control interno de las cuentas por cobrar, del cual sobresale el alto y mediano nivel.

Se halló que el indicador Información y comunicación en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL tiene un sistema de información y comunicación regularmente adecuado según la opinión del 75% de los empleados asimismo no existe un sistema de información y comunicación adecuada según la opinión del 21% de los empleados mientras que tan solo 4 empleados de los 100 encuestados opinaron que si existe un adecuado sistema de información y comunicación; el cual es evidenciado por el p valor obtenido igual .000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% nivel de confianza. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias



entre alto, mediano y bajo nivel de control interno de las cuentas por cobrar, del cual sobresale el alto nivel.

Se halló que el indicador monitoreo en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL realiza regularmente actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza según la opinión del 76% de los empleados que favorecen un mejor control interno, frente a 23% de empleados que opinaron que siempre realizan actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza. Tan solo 1 empleado de los 100 encuestados opinó que no se realiza actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza; el cual es evidenciado por el p valor obtenido igual .000 en la prueba de hipótesis de bondad de ajuste a un 95% nivel de confianza. El estudio demuestra que estadísticamente son claras las diferencias entre alto, mediano y bajo nivel de control interno de las cuentas por cobrar, del cual sobresale el alto y mediano nivel.

## **RECOMENDACIONES**

A través de los resultados de la presente tesis de investigación se aporta las siguientes recomendaciones:

La empresa Cable Selva y Sierra deberá mejorar el nivel de gestión de control interno de las cuentas por cobrar ya que no todos los componentes como son el ambiente de control, la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la información y comunicación y por último el monitoreo se encuentran en el mismo nivel.

En cuanto al ambiente de control se encuentra en un nivel alto pero aún no cumple con todas las características de este componente, para ello deberá trabajar en una adecuada estructura organizacional, un buen clima laboral y una actitud de integridad y ética.

En cuanto a la evaluación de los riesgos por lo tanto está cumpliendo con casi todas las características de este componente; sin embargo, para lograr un control óptimo deberá trabajar en base a diferenciar los riesgos en la parte administrativa y operacional de la empresa; es decir analizar el riesgo a la altura de cada actividad.

En cuanto a las actividades de control se encuentra en un alto y mediano nivel; sin embargo, para lograr un control óptimo, la gerencia deberá organizar y programar las actividades en todos los procesos y en todos los niveles de la empresa.

En cuanto a la información y comunicación se encuentra en un nivel alto; sin embargo, para lograr un control óptimo, la gerencia deberá trabajar en cuanto a conseguir una comunicación clara y en todos los sentidos para que todo el personal pueda entender el rol que le compete y en el tiempo preciso. Además, debe contar con los sistemas necesarios para poder presentar informes de los trabajos realizados en el corto plazo.

En cuanto al monitoreo la empresa se encuentra en un nivel alto; sin embargo, hay un porcentaje de empleados que lo caracteriza en un nivel medio, para lograr un control óptimo, la gerencia deberá de llevar una supervisión continua y periódica ya que los procedimientos son cambiantes con el tiempo y así también pierden su eficacia, tiene que renovar continuamente sus procedimientos de control para que sea aplicado y adecuado a sus objetivos.

## VI Referencias Bibliográficas

- Acosta, Cahuana, & Villanueva. (2016). *Tesis de pregrado El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV trading sac*. Lima.
- Arroyo, & Bravo. (2014). *Tesis de pregrado Analisis del control interno de la cartera vencida y su efecto en los estados financieros de la empresa Emjursa*. Ecuador.
- Cepeda, G. (2002). *Auditoria y Control Interno*. Lima.
- Cervantes, M. B. (2007). *Los nuevos conceptos de control interno*. Madrid: Diaz de Santo.
- Choquehuanca. (2016). *Tesis de pregrado Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa de transportes Lucs EIRL*. Jaen.
- Coopers, & Librand. (2002). *Los nuevos conceptos de control interno (COSO)*. España: Diaz de Santos.
- Estupiñan, G. (2009). *Analisis de informe COSO I y II*. Colombia: Eco.
- Gallardo, Vidal, & Vera. (2015). *Tesis de pregrado Sistema de control interno en el area de cuentas por cobrar de la empresa GCA SAC*. Callao.
- Gomez, & Gomez. (2016). *Tesis de pregrado Diseño de Control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montessori*. Ecuador.
- Guajardo, G. (2012). *Contabilidad financiera*. Mexico: Mg Grawhill.
- Gutierrez, R. (2012). *Introduccion al metodo cientifico*.
- Hernandez, R., Fernandez, c., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la inveztigacion*. Mexico.
- Herz. (2015).
- Holmes, A. (1992). *Auditoria principios y procedimientos*. Mexico: Limusa.

- <https://andina.pe/agencia/noticia-mas-200-empresas-ofrecen-television-cable-peru-pero-muchas-requieren-elevar-calidad-del-servicio-294871.aspx>. (s.f.).
- <https://aptcp Peru.org/historia/>. (s.f.).
- <https://gestion.pe/economia/conexiones-television-paga-crecieron-8-2-osiptel-237351-noticia/>. (s.f.).
- Librand, & Coopers. (1997). *Los nuevos conceptos del control interno Informe COSO*. Madrid: Diaz de santos SA.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoria de control interno*. Lima: Ecoe.
- Melendez, j. (2016). *Control Interno*. Chimbote: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Patria.
- Moreno. (2017). *Tesis de pregrado La falta de implementacion de control interno en el departamento de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Alisercon SAC*. Lima.
- Morles, V. (1992). *Planeamiento y analisis de investigaciones*. Caracas: El dorado.
- Muñiz, & Mora. (2017). *Tesis de pregrado Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. Ecuador.
- Soriano, J. (2010). *Introduccion a la contabilidad y las finanzas*. Profit.
- Suyo. (2018). *Tesis de pregrado Analisis de control interno en la empresa restaurant carpa azul san luis 2018*. Lima.
- Unda. (2017). *Tesis de pregrado Diseño de un manual de control interno para la empresa infolink cia. Ltda*. Ecuador.
- [www.contraloria.gob.pe](http://www.contraloria.gob.pe). (s.f.).
- Zambrano. (2015). *Tesis de pregrado de Sistema de control interno y gestion de cobranzas enm la empresa Cajardensa*. Ecuador.
- Zorrilla, S. (2001). *Guia para elaborar la tesis*. Mexixo: Hill interamericana.

## Anexos

## Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGIA
<b>Problema general:</b> ¿Cuáles son las características del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?	<b>Objetivo general:</b> Identificar las características del Control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019	<b>Hipotesis general:</b> Las características del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.	(Melendez, 2016), según el informe COSO I el ambiente de control define el clima en el que el personal	<b>Variable:</b> Control interno de las cuentas por cobrar  D1: Ambiente de control.  I1,1 Posee una estructura organizacional jerárquica en forma ordenada. I1,2. Refleja integridad y valores éticos en todas sus acciones. I1,3. Tiene asignación de responsabilidades de forma explícita	<b>Método general:</b> Método científico.  <b>Método específico:</b> Método histórico Método descriptivo Método estadístico.
<b>Problemas específicos:</b> ¿Cuáles son las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?	<b>Objetivos específicos:</b> Identificar las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.	<b>Hipótesis específicas</b> Las características del ambiente de control del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.	desarrollará su actividad y responsabilidad. Es la base de los otros componentes ya que influye notablemente en la organización de las actividades de controles, en la determinación de objetivos y en la evaluación del riesgo. El factor del ambiente de control viene a ser la integridad, los valores éticos, el estilo de dirección, la designación de autoridad y	I1,1 Posee una estructura organizacional jerárquica en forma ordenada. I1,2. Refleja integridad y valores éticos en todas sus acciones. I1,3. Tiene asignación de responsabilidades de forma explícita	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada.  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva.  <b>Diseño de investigación:</b> Descriptiva simple
¿Cuáles son las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?	Identificar las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.	Las características de la evaluación de los riesgos de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.		D2: Evaluación de Riesgos I2,1. Ejecuta identificación de los riesgos oportunamente I2,2. Ejecuta valor de los riesgos favorablemente	<b>Esquema:</b> <b>M ----- O</b>  Dónde: M = muestra conformada por los integrantes d la empresa cable selva y sierra EIRL O = Observación de la variable
¿Cuáles son las características de las actividades de control que utiliza el área de	Identificar las características de las actividades de control que utiliza el área de	Las características de las actividades de control que utiliza el área de cobranza de la empresa		D3: Actividades de control	<b>Población y muestra (cuantificada)</b>

cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?	cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.	Cable Selva y Sierra es eficiente.	funciones y la orientación por parte de la directiva.	<p>I3,1. Tiene políticas y procedimientos adecuados al proceso de control</p> <p>I3,2. Tiene manuales de procesos establecidos para las actividades de cobranza</p> <p>I3,3. Ejecuta control periódico a los procesos del área de cobranza.</p> <p>...</p> <p>D4: Información y comunicación</p> <p>D4,1. Existe un sistema de información para el área de cobranzas.</p> <p>D4,2. Existe un clima de confianza en el trabajo para el logro de una buena comunicación.</p> <p>D4,3. Cuenta con canales de comunicación en la empresa para transmitir la información</p> <p>D4,4. Se informa de manera adecuada las funciones al personal de la empresa.</p> <p>D5: Monitoreo</p> <p>D5,1. Ejecuta actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza</p>	<p>100 integrantes de la empresa Cable selva y Sierra EIRL.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b></p> <p>Técnica: encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microsoft Excel.</li> <li>- Programa estadístico SPSS</li> </ul>
¿Cuáles son las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?	Identificar las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.	Las características de información y comunicación del área de cobranza de la empresa Cable Selva y Sierra es eficiente.			
¿Cuáles son las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019?	Identificar las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.	Las características de monitoreo de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL es eficiente.			

				D5,2. Realiza seguimiento de resultados de manera oportuna. D5,3. Realiza compromiso de mejoramiento sobre las deficiencias encontradas.	
--	--	--	--	---	--

## Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Control interno de las cuentas por cobrar	(Meléndez, 2016) define al control interno como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y todo el personal de la empresa y su diseño es en base al propósito de generar un grado de seguridad razonable con respecto a la obtención de objetivos dentro de las siguientes categorías como son la eficacia y eficiencia de las operaciones, información financiera confiable y la aplicación de las leyes y normas	El control interno de las cuentas por cobrar es deficiente en la empresa de servicios, para mejorar el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar, será medido en base a las dimensiones siguientes: Ambiente de Control, apreciación de riesgos, Actividades de control y Monitoreo	D1: Ambiente de control.	I1,1 Posee una estructura organizacional jerárquica en forma ordenada. I1,2. Refleja integridad y valores éticos en todas sus acciones. I1,3. Tiene asignación de responsabilidades de forma explícita	Ordinal 1.Nunca 2.Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			D2: Evaluación de los riesgos	I2,1. Ejecuta identificación de los riesgos oportunamente I2,2. Ejecuta valor de los riesgos favorablemente	
			D3: Actividades de control	I3,1. Tiene políticas y procedimientos adecuados al proceso de control I3,2. Tiene manuales de procesos establecidos para las actividades de cobranza I3,3. Ejecuta control periódico a los procesos del área de cobranza.	
			D4: Información y comunicación	D4,1. Existe un sistema de información para el área de cobranzas. D4,2. Existe un clima de confianza en el trabajo para el logro de una buena comunicación.	



				<p>D4,3. Cuenta con canales de comunicación en la empresa para transmitir la información</p> <p>D4,4. Se informa de manera adecuada las funciones al personal de la empresa</p>	
			D5: Monitoreo.	<p>D5,1. Ejecuta actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza</p> <p>D5,2. Realiza seguimiento de resultados de manera oportuna.</p> <p>D5,3. Realiza compromiso de mejoramiento sobre las deficiencias encontradas.</p>	

## Matriz de operacionalización del instrumento

**Título: Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019**

Variables	Dimensiones	Indicadores	Item	N° Item	Porcentaje	Escala Valorativa	Instrumentos		
Variable Independiente: <b>Control interno de las cuentas por cobrar</b>	1. Ambiente de Control	1.1 Posee una estructura organizacional jerárquica en forma ordenada	1. ¿Considera usted que la empresa para llevar el proceso de control interno cumple con su estructura organizacional jerárquica? 2. ¿Cree usted que la estructura organizacional de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL contribuye a la efectividad de la cobranza?	7	31,82%	ORDINAL  5 Siempre 4 Casi 3 A Veces 2 Casi Nunca 1 Nunca	Cuestionario		
		1.2 Refleja integridad y valores éticos en todas sus acciones	1. ¿Considera usted que la empresa realiza actividades que fomenten la integridad y valores de su personal? 2. ¿Considera usted que existe un buen clima laboral en la empresa?						
		1.3 Tiene asignación de responsabilidades de forma explícita	1. ¿Existe una persona responsable en el departamento de cobranzas encargada que se cumplan los procesos determinados? 2. ¿Considera usted que los trabajadores se ubican en el puesto que les corresponde de acuerdo a su perfil profesional? 3. ¿Se cumple con las capacitaciones para el personal de cobranza?						
	2.Evaluación de riesgos	2.1 Ejecuta identificación de los riesgos oportunamente	1. ¿Cree usted que la empresa hace una identificación de los riesgos en el área de Cobranza?					2	9,09%
		2.2 Ejecuta valor de los riesgos favorablemente	1. ¿Considera usted que la evaluación de riesgos favorece la efectividad de las cuentas por cobrar?						
	3.Actividades de control	3.1 Tiene políticas y procedimientos adecuados al proceso de control	1. ¿El área de cobranzas tiene establecida las políticas y procedimientos adecuados? 2. ¿Cree usted que la empresa tiene una adecuada gestión de cobranza para garantizar los ingresos?					6	27,27%
		3.2 Tiene manuales de procesos establecidos para las actividades de cobranza	1. ¿La empresa tiene establecido manuales de procesos para las actividades del área de cobranza?						

		2. ¿Cree usted que el personal aplica el manual de procesos de la empresa?		
	3.3. Ejecuta control periódico a los procesos de cobranza	1. ¿Los procesos que se realizan en el área de cobranzas se controlan periódicamente? 2. ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a la efectividad de la cobranza?		
<b>4. Información y comunicación</b>	4.1 Existe un sistema de información para el área de cobranzas	¿El sistema de información es el adecuado para el área de cobranzas?		
	4.2 Existe calidad y suficiencia de la información con un clima de confianza en el trabajo para el logro de una buena comunicación	2. ¿Se encuentra usted familiarizado con las políticas y procedimientos de control establecidos por la gerencia?		
	4.3. Cuenta con canales de comunicación en la empresa para transmitir información	3. ¿Conoce usted las normas y procedimientos de cobranza?	4	18,18%
	4.4 Se informa de manera adecuada las funciones del personal de la empresa	4. ¿El personal de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL Se encuentra familiarizado con el Manual de funciones de la empresa?		
<b>5. Monitoreo</b>	5.1 Ejecuta actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza	1. ¿Considera usted que la empresa realiza actividades de prevención y monitoreo al área de cobranzas?		
	5.2 Realiza seguimiento de resultados de manera oportuna	2. ¿Considera usted que la empresa realiza una supervisión de procedimientos periódicamente al área de cobranza?	3	13,64%
	5.3 Realiza compromiso de mejoramiento sobre las deficiencias encontradas	3. ¿Considera usted que la empresa realiza compromisos de mejoramiento en el área de cobranza?		

## Instrumento de investigación

**ENCUESTA****INSTRUCCIONES:**

Estimado Sr:

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para solicitarle su participación en este cuestionario, cuya finalidad son fines exclusivamente universitarios que nos serán de gran ayuda.

Objetivo: Recopilar información para el trabajo de investigación "Control Interno de las Cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019"

Instrucciones: Conteste las preguntas de la manera adecuada considerando la siguiente escala:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
	<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>					
1	¿Considera usted que la empresa para llevar a cabo el proceso de control cumple con su estructura organizacional jerárquica?					
2	¿Cree usted que la estructura organizacional de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL contribuye a la efectividad de la cobranza?					
3	¿Considera usted que la empresa realiza actividades que fomenten la integridad y valores de su personal?					
4	¿Considera usted que existe un buen clima laboral en la empresa?					
5	¿Existe una persona responsable en el departamento de cobranzas encargada que se cumplan los procesos determinados?					
6	¿Considera usted que los trabajadores se ubican en el puesto que les corresponde de acuerdo a su perfil profesional?					
7	¿Se cumple con las capacitaciones para el personal de cobranzas?					
	<b>EVALUACION DE RIESGOS</b>					
8	¿Cree usted que la empresa hace una identificación de los riesgos en el área de Cobranza?					
9	¿Considera usted que la evaluación de riesgos favorece la efectividad de las cuentas por cobrar?					

10	¿La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la evaluación de los riesgos?					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
11	¿El área de cobranzas tiene establecida las políticas y procedimientos adecuados?					
12	¿Cree usted que la empresa tiene una adecuada gestión de cobranzas para garantizar los ingresos?					
13	¿La empresa tiene establecido manuales de procesos para las actividades del área de cobranza?					
14	¿Cree usted que el personal aplica el manual de procesos en la empresa?					
15	¿Los procesos que se realizan en el área de cobranzas son controlados periódicamente?					
16	¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a la efectividad de la cobranza?					
SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACION						
17	¿El sistema de información es el adecuado para el área de cobranzas?					
18	¿Se encuentra usted familiarizado con las políticas y procedimientos de control establecidos por la gerencia?					
19	¿Conoce usted las normas y procedimientos de cobranzas?					
20	¿El personal de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL cumple con el manual de funciones de la empresa?					
MONITOREO						
21	¿Considera usted que la empresa realiza actividades de prevención y monitoreo al área de cobranza?					
22	¿Considera usted que la empresa realiza una supervisión de procedimientos periódicamente al área de cobranza?					
23	¿La empresa evalúa y comunica las deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de las medidas correctivas?					
24	¿Considera usted que la empresa realiza compromisos de mejoramiento en el área de cobranza?					

Confiabilidad del instrumento y validez



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FILIAL CHANCHAMAYO**

**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación: Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL – 2019  
1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: 1) Ficha de Observación para evaluar una lectura 2) Ficha de Observación para evaluar un Informe estadístico 3) Ficha de observación para evaluar una Monografía y Ensayo de la presente investigación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			85	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			90	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			90	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			92	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			92	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los logros de la investigación																			90	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			90	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																			92	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																			92	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			88	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **90.1**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	JUAN RIVERA AQUINO	DNI N°	21066308
Dirección domiciliar:	JR. HUARAZ NO 443	Teléfono/Celular:	958821280
Grado Académico:	DOCTOR		
Mención:	ADMINISTRACIÓN EN EDUCACIÓN		

*[Firma manuscrita]*  
Dr. Juan Aquino Rivera Aquino  
Administración de la Educación  
S.M. 1021066308



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FILIAL CHANCHAMAYO**

**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación: Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL – 2019
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: 1) Ficha de Observación para evaluar una lectura 2) Ficha de Observación para evaluar un Informe estadístico 3) Ficha de observación para evaluar una Monografía y Ensayo de la presente investigación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**



Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96		
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				85		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																					80	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																					80	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					70	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					80	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																					80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																					75	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					75	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					80	

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

78

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular  Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	ANTONIO DONATO PERFECTO SOSA.	DNI N°	20740273
Dirección domiciliar:	AV. LOS PIONEROS S/N- LA MERCEDES.	Teléfono/Celular:	938215642
Grado Académico:	MAGISTER		
Mención:	GESTIÓN PÚBLICA.		

  

 Mg. CPC Antonio D. Perfecto Sosa  
 MAT 08-3161



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FILIAL CHANCHAMAYO**

**FICHAS DE VALIDACIÓN**

**INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO**

**DATOS GENERALES**

- 1.1. Título de la Investigación: Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Cable Selva y Sierra EIRL – 2019
- 1.2. Nombre de los instrumentos motivo de evaluación: 1) Ficha de Observación para evaluar una lectura 2) Ficha de Observación para evaluar un Informe estadístico 3) Ficha de observación para evaluar una Monografía y Ensayo de la presente investigación.


**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			87		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				95	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		85			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			90		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				94	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					97
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				95	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																					97
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																					88
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																					89

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93,7

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy buena

Nombres y Apellidos:	<i>Lissette Paola Campos Carpona</i>	DNI N°	<i>41746123</i>
Dirección domiciliar:	<i>Br. Ucayali N°262 - San Ramón</i>	Teléfono/Celular:	<i>925085467</i>
Grado Académico:	<i>Docente</i>		
Mención:	<i>Administración de la Educación</i>		





## → Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

### Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	11	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	22

La data de procesamiento de datos

VARIABLE: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR												
SUJETO	Ambiente de control		Evaluación de riesgos		Actividades de control		Sistema de información		Monitoreo		Ptje. Total	Control interno
	Ptje.	Categoría	Ptje.	Categoría	Ptje.	Categoría	Ptje.	Categoría	Ptje.	Categoría		
1	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	10	MEDIO	85	MEDIO
2	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	10	MEDIO	86	MEDIO
3	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	11	MEDIO	86	MEDIO
4	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	8	BAJO	83	MEDIO
5	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	10	MEDIO	85	MEDIO
6	31	ALTO	12	ALTO	22	ALTO	16	MEDIO	11	MEDIO	92	ALTO
7	31	ALTO	12	ALTO	22	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	93	ALTO
8	31	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	10	MEDIO	90	MEDIO
9	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	95	ALTO
10	28	MEDIO	9	BAJO	18	BAJO	12	BAJO	12	MEDIO	79	MEDIO
11	30	MEDIO	11	MEDIO	23	ALTO	14	MEDIO	10	MEDIO	88	MEDIO
12	30	MEDIO	11	MEDIO	19	MEDIO	15	MEDIO	10	MEDIO	85	MEDIO
13	31	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	13	BAJO	11	MEDIO	88	MEDIO
14	29	MEDIO	12	ALTO	24	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	92	ALTO
15	28	MEDIO	13	ALTO	18	BAJO	12	BAJO	12	MEDIO	83	MEDIO
16	28	MEDIO	12	ALTO	21	MEDIO	13	BAJO	10	MEDIO	84	MEDIO
17	31	ALTO	12	ALTO	23	ALTO	16	MEDIO	13	ALTO	95	ALTO
18	30	MEDIO	12	ALTO	18	BAJO	12	BAJO	13	ALTO	85	MEDIO
19	31	ALTO	13	ALTO	20	MEDIO	14	MEDIO	10	MEDIO	88	MEDIO
20	30	MEDIO	13	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	11	MEDIO	90	MEDIO
21	26	BAJO	11	MEDIO	22	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	87	MEDIO
22	31	ALTO	13	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	11	MEDIO	92	ALTO
23	31	ALTO	12	ALTO	22	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	93	ALTO
24	31	ALTO	15	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	11	MEDIO	92	ALTO
25	30	MEDIO	15	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	13	ALTO	94	ALTO
26	33	ALTO	12	ALTO	23	ALTO	13	BAJO	9	MEDIO	90	MEDIO
27	33	ALTO	12	ALTO	25	ALTO	18	ALTO	13	ALTO	101	ALTO
28	30	MEDIO	11	MEDIO	24	ALTO	14	MEDIO	12	MEDIO	91	ALTO
29	29	MEDIO	12	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	14	ALTO	92	ALTO
30	32	ALTO	12	ALTO	19	MEDIO	14	MEDIO	12	MEDIO	89	MEDIO
31	27	BAJO	12	ALTO	20	MEDIO	14	MEDIO	10	MEDIO	83	MEDIO
32	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	87	MEDIO
33	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	14	ALTO	90	MEDIO
34	27	BAJO	12	ALTO	20	MEDIO	14	MEDIO	12	MEDIO	85	MEDIO

35	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	13	ALTO	89	MEDIO
36	31	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	14	MEDIO	10	MEDIO	88	MEDIO
37	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	94	ALTO
38	31	ALTO	12	ALTO	20	MEDIO	16	MEDIO	12	MEDIO	91	ALTO
39	31	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	10	MEDIO	90	MEDIO
40	28	MEDIO	9	BAJO	18	BAJO	12	BAJO	12	MEDIO	79	MEDIO
41	32	ALTO	11	MEDIO	25	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	95	ALTO
42	33	ALTO	11	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	92	ALTO
43	31	ALTO	12	ALTO	25	ALTO	12	BAJO	10	MEDIO	90	MEDIO
44	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	94	ALTO
45	28	MEDIO	13	ALTO	18	BAJO	13	BAJO	12	MEDIO	84	MEDIO
46	28	MEDIO	12	ALTO	25	ALTO	13	BAJO	13	ALTO	91	ALTO
47	35	FALSO	12	ALTO	23	ALTO	14	MEDIO	10	MEDIO	94	ALTO
48	34	FALSO	12	ALTO	18	BAJO	12	BAJO	12	MEDIO	88	MEDIO
49	29	MEDIO	13	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	14	ALTO	96	ALTO
50	32	ALTO	13	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	12	MEDIO	94	ALTO
51	28	MEDIO	11	MEDIO	24	ALTO	14	MEDIO	10	MEDIO	87	MEDIO
52	31	ALTO	13	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	96	ALTO
53	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	16	ALTO	99	ALTO
54	31	ALTO	15	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	97	ALTO
55	30	MEDIO	15	ALTO	21	MEDIO	14	MEDIO	12	MEDIO	92	ALTO
56	33	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	14	MEDIO	10	MEDIO	90	MEDIO
57	33	ALTO	12	ALTO	25	ALTO	17	ALTO	13	ALTO	100	ALTO
58	29	MEDIO	11	MEDIO	24	ALTO	13	BAJO	12	MEDIO	89	MEDIO
59	29	MEDIO	12	ALTO	22	ALTO	14	MEDIO	14	ALTO	91	ALTO
60	34	FALSO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	12	MEDIO	95	ALTO
61	27	BAJO	12	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	90	MEDIO
62	27	BAJO	12	ALTO	20	MEDIO	14	MEDIO	13	ALTO	86	MEDIO
63	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	14	ALTO	89	MEDIO
64	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	14	MEDIO	12	MEDIO	86	MEDIO
65	27	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	14	MEDIO	12	MEDIO	86	MEDIO
66	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	10	MEDIO	93	ALTO
67	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	95	ALTO
68	31	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	12	MEDIO	92	ALTO
69	31	ALTO	12	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	95	ALTO
70	28	MEDIO	9	BAJO	18	BAJO	12	BAJO	12	MEDIO	79	MEDIO
71	32	ALTO	11	MEDIO	25	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	96	ALTO
72	31	ALTO	11	MEDIO	21	MEDIO	15	MEDIO	12	MEDIO	90	MEDIO
73	29	MEDIO	12	ALTO	25	ALTO	13	BAJO	12	MEDIO	91	ALTO
74	29	MEDIO	12	ALTO	24	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	93	ALTO
75	28	MEDIO	13	ALTO	18	BAJO	11	BAJO	10	MEDIO	80	MEDIO

76	<b>28</b>	MEDIO	12	ALTO	25	ALTO	13	BAJO	13	ALTO	<b>91</b>	ALTO
77	<b>30</b>	MEDIO	12	ALTO	23	ALTO	17	ALTO	9	MEDIO	<b>91</b>	ALTO
78	<b>30</b>	MEDIO	12	ALTO	18	BAJO	14	MEDIO	14	ALTO	<b>88</b>	MEDIO
79	<b>31</b>	ALTO	13	ALTO	24	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	<b>95</b>	ALTO
80	<b>32</b>	ALTO	13	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	11	MEDIO	<b>93</b>	ALTO
81	<b>28</b>	MEDIO	11	MEDIO	24	ALTO	16	MEDIO	13	ALTO	<b>92</b>	ALTO
82	<b>33</b>	ALTO	13	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	9	MEDIO	<b>92</b>	ALTO
83	<b>32</b>	ALTO	12	ALTO	22	ALTO	16	MEDIO	12	MEDIO	<b>94</b>	ALTO
84	<b>30</b>	MEDIO	15	ALTO	20	MEDIO	15	MEDIO	13	ALTO	<b>93</b>	ALTO
85	<b>31</b>	ALTO	15	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	16	ALTO	<b>98</b>	ALTO
86	<b>32</b>	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	13	BAJO	10	MEDIO	<b>88</b>	MEDIO
87	<b>33</b>	ALTO	12	ALTO	25	ALTO	17	ALTO	13	ALTO	<b>100</b>	ALTO
88	<b>31</b>	ALTO	11	MEDIO	24	ALTO	15	MEDIO	11	MEDIO	<b>92</b>	ALTO
89	<b>28</b>	MEDIO	12	ALTO	22	ALTO	13	BAJO	12	MEDIO	<b>87</b>	MEDIO
90	<b>30</b>	MEDIO	12	ALTO	18	BAJO	15	MEDIO	12	MEDIO	<b>87</b>	MEDIO
91	<b>27</b>	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	15	MEDIO	14	ALTO	<b>89</b>	MEDIO
92	<b>27</b>	BAJO	12	ALTO	20	MEDIO	13	BAJO	12	MEDIO	<b>84</b>	MEDIO
93	<b>27</b>	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	12	MEDIO	<b>88</b>	MEDIO
94	<b>27</b>	BAJO	12	ALTO	21	MEDIO	16	MEDIO	11	MEDIO	<b>87</b>	MEDIO
95	<b>27</b>	BAJO	12	ALTO	20	MEDIO	13	BAJO	11	MEDIO	<b>83</b>	MEDIO
96	<b>31</b>	ALTO	12	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	<b>92</b>	ALTO
97	<b>31</b>	ALTO	12	ALTO	23	ALTO	14	MEDIO	10	MEDIO	<b>90</b>	MEDIO
98	<b>31</b>	ALTO	12	ALTO	21	MEDIO	14	MEDIO	11	MEDIO	<b>89</b>	MEDIO
99	<b>31</b>	ALTO	12	ALTO	22	ALTO	15	MEDIO	12	MEDIO	<b>92</b>	ALTO
100	<b>28</b>	MEDIO	9	BAJO	17	BAJO	11	BAJO	9	MEDIO	<b>74</b>	BAJO

## Consentimiento asentimiento informado

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

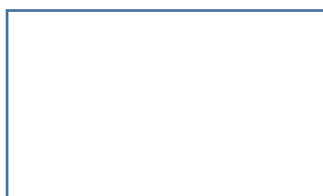
El proyecto de investigación realizado por Liz Lusceila Cañari Bogo, estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera de Contabilidad y Finanzas, tiene como objetivo principal determinar el nivel del control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa Cable Selva y Sierra EIRL 2019.

El proceso consiste en la aplicación de un instrumento que permita recoger datos sobre la variable mencionada, dicha información será utilizada para poder determinar el nivel.

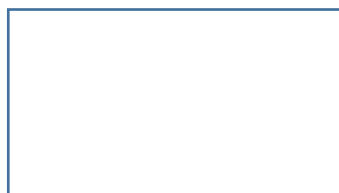
Asegurando mi compromiso de que la información obtenida será confidencial y no será utilizada para otros fines que no sean necesarios para mi investigación.

Si tuviera alguna duda puede consultar en cualquier momento al correo bogoliz

Agradeciendo de antemano su participación.



Firma participante



Firma del investigador

Fotos de la aplicación del instrumento