



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y
FINANZAS

TESIS

CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA CORPORACIÓN
EDUCATIVA VIRGEN DE LA PUERTA S.A.C.

PACHACAMAC - 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. MORALES NAVARRO, JORGE ERNESTO

Bach. OROPEZA FLORES, OLGA

LIMA – PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dra. TERESA GIOVANNA CHIRINOS GASTELU

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ
Vocal

DEDICATORIA

A Dios por haberme ayudado a conseguir mis objetivos para ser una mejor persona en mi vida académica y a mis padres por haberme ayudado en un logro más en mi carrera profesional, por darme todo el apoyo que necesitaba para conseguir mis metas trazadas, brindándome su cariño infinito.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi casa de estudios por brindarme la oportunidad de ser un profesional de bien, y a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo para lograr mis metas como a mis padres y su dedicación, perseverancia y diálogo para seguir adelante y a mis hermanos por su apoyo incondicional que me brindaron durante todo el proceso de estudio.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de determinar la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar, en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019. Nuestra investigación parte de ciertos objetivos para demostrar que el fortalecimiento del sistema de control optimiza la gestión, permitiendo lograr objetivos para la alta gerencia, e influye de manera favorable en la toma de decisiones.

De acuerdo con la realidad de la empresa, partimos con una formulación ¿Cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar, en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?

Metodológicamente, el tipo de investigación es correlacional y descriptivo, el método de investigación es cuantitativo, el diseño de la presente investigación es no experimental, la población estuvo compuesta por los 40 trabajadores la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores.

Para el procesamiento de los datos se empleó un análisis estadístico correlacional –descriptivo, con lo que se determinó la relación del control interno y las cuentas por cobrar. Para el procesamiento de datos se usó del software estadístico.

Palabra clave: control interno, cuentas por cobrar, gestión, impago.

ABSTRACT

This research work was prepared in order to determine the relationship between internal control and accounts receivable, in the Corporation Educative Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019. Our research starts from certain objectives to demonstrate that the strengthening of the control system optimizes management, allowing the achievement of objectives for senior management, and has a favorable influence on decision-making.

In accordance with the reality of the company, we start with a formulation: What is the relationship between internal control and accounts receivable in Corporation Educative Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?

Methodologically, the type of research is correlational and descriptive, the research method is quantitative, the design of this research is non-experimental, the population will be made up of 40 workers from the Virgen de la Puerta SAC Educational Corporation. The sample is made up of 30 workers.

For data processing, a descriptive-correlational statistical analysis will be used, which will determine the relationship of internal control and accounts receivable. Statistical software will be used for data processing.

Keyword: Internal Control, Accounts Receivable, management, non-payment.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del Problema.....	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica.	17
1.3.2. Justificación práctica.....	17
1.3.3. Justificación metodológica.....	17
1.3.4. Justificación social.	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de la investigación	19
2.1.1. 2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	22
2.2. Bases teóricas de las variables	26
2.2.1. Definición de Control Interno.	26
2.2.2. Definición de cuentas por cobrar.	33
2.3. Definición de términos básicos	37

III. MARCO METODOLÓGICO.....	41
3.1. Hipótesis de la investigación	41
3.1.1. Hipótesis general	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Variables de estudio	41
3.2.1. Definición conceptual.....	41
3.2.2. Definición operacional	42
3.3. Tipo y nivel de la investigación	46
3.3.1. Tipo.....	46
3.3.2. Nivel.....	46
3.4. Diseño de la investigación	47
3.5. Población y muestra de estudio.....	48
3.5.1. Población	48
3.5.2. Muestra.....	48
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	48
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	48
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.	48
3.7. Métodos de análisis de datos.	49
3.8. Aspectos éticos	49
IV. RESULTADOS	51
4.1. Resultados descriptivos.....	51
4.2. Validación de Instrumento por el Alpha de Cronbach.....	56
4.3. Prueba de hipótesis:.....	57
4.3.1. Prueba de Hipótesis general.....	57
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.	58
V. DISCUSIÓN	61
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	61
VI. CONCLUSIONES	63
VII. RECOMENDACIONES.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
ANEXOS	69
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	70
Anexo 2. Matriz de operacionalización	71
Anexo 3. Instrumentos.....	74

Anexo 4. Validación de Instrumentos.....	78
Anexo 5. Matriz de datos	85
Anexo 6. Propuesta de valor.....	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Control Interno.....	51
Tabla 2.	Cuentas por cobrar.....	52
Tabla 3.	Medidas frente a los impagos.....	53
Tabla 4.	Gestión de cobro	54
Tabla 5.	Recuperación del impago.....	55
Tabla 6.	Nivel de confiabilidad de la Variable Control Interno	56
Tabla 7.	Nivel de confiabilidad de la Variable Cuentas por Cobrar	56
Tabla 8.	Nivel de correlación significación de Control Interno y cuentas por cobrar.	57
Tabla 9.	Nivel de correlación y significación de control interno y medidas frente a los impagos.	58
Tabla 10.	Nivel de correlación y significación de Control Interno y la gestión de cobro.	59
Tabla 11.	Nivel correlación de control interno y recuperación del impago.	60

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	47
Figura 2. Control Interno.....	51
Figura 3. Cuentas por cobrar.....	52
Figura 4. Medidas Frente a los Impagos	53
Figura 5. Gestión de Cobro	54
Figura 6. Recuperación del Impagado.....	55

INTRODUCCIÓN

En la realidad actual, las empresas se están direccionando hacia el hallazgo de prácticas que tengan bases sólidas de eficiencia y eficacia, las constantes preocupaciones que se dan por reincidencias en los malos entendidos, procesos, la docilidad de quienes dirigen y empleados, que buscan solamente obtener los ingresos suficientes para cumplir con sus obligaciones, el departamento de Créditos y Cobranzas de una organización, es la piedra angular dentro de una empresa y que al lograrse la eficacia, eficiencia y economía del recurso administrado, se hace necesario adquirir la eficiencia del sistema de Control Interno, gracias a esto podrá influir favorablemente en la prudencia, la ética y transparencia del mismo, en la normatividad del control interno, esto en vista de la singularidad del entorno, donde la competencia es exigente, demandando en el día a día, mayores retos, con el fin de no establecerse aislados al cambio, económico, financiero y tecnológico que van ocurriendo.

La estructura del presente trabajo de Investigación se ha dado de la siguiente forma:

Capítulo I. Problema de Investigación: el planteamiento del problema, formulación del problema (general y específicos), justificación del estudio, objetivos (general y específico).

Capítulo II. Marco teórico: antecedentes de la Investigación (nacionales e internacionales), bases teóricas de las variables (independiente y dependiente), definición de términos básicos.

Capítulo III. Marco metodológico: hipótesis de la Investigación (general y específicos) variables de estudio y los métodos usados en el trabajo de investigación.

Capítulo IV. Resultados: los resultados son elaborados a base de la información que hemos realizados mediante la encuesta.

Capítulo V. Discusión: la discusión es elaborada a partir de los resultados obtenidos, haciendo una crítica a nuestro trabajo.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones: aquí elaboramos los puntos finales de lo que es nuestro trabajo, teniendo una idea concluyente de nuestro informe.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La gestión en las negociaciones y las cuentas por cobrar está atravesando grandes paradigmas, ya no se basa en la concepción de solo tener liquidez, sino en la transmisión y observación que en la actualidad está orientada a educar y crear valores a los clientes.

En nuestra realidad actual del ámbito económico surgen imprevistos, ya sea por factores globales (Mundial) o por temas estructurales de las organizaciones, por ende, se incrementa la tasa de inflación como también el índice de desempleo, las compañías y/o corporaciones que están dando sus inicios en el sector educación suelen tener dificultades con respecto a liquidez, por lo tanto un trabajo mesurado en Control Interno y las negociaciones de Gestión de cuentas por cobrar, va a permitir desarrollo y crecimiento sostenible en las condiciones normales que por naturaleza misma le corresponde al negocio, y al mismo tiempo nos pueda permitir una permanencia duradera en el mercado como también una proyección fructífera a largo plazo, según lo manifiesta Morales & Morales (2014)

El control interno percibe el plan organizacional y el contiguo método y procedimiento que asegure que el activo está debidamente protegido, que muchos de los registros contables son confiables y que el ejercicio de la sociedad se desarrolle eficazmente, de acuerdo a la directriz marcada por la gerencia (p. 18)

En cierta medida la gestión administrativa suele establecer parámetros que no fortalecen el crecimiento de la corporación, por lo tanto, cuando existe esfuerzos aislados difícilmente se va a lograr los propósitos, que en este caso es canalizar de manera correcta las cuentas por cobrar. Así lo menciona Del Valle (2012) “Que las políticas de cuentas por cobrar impactan a la organización contiguamente, se debe formular e implantar por el nivel jerárquico de la gerencia. Es de tener en cuenta que ocasionalmente la responsabilidad formulada, recae en la alta gerencia”. (p. 60)

Asimismo, la IMCP (2017) acerca de las cuentas por cobras, nos menciona “estas representan los exigibles derechos, que muchos de esto se originan por servicios, ventas, prestamos o alguna otra definición análoga” (p. 25)

La situación actual no es muy favorable ya que en la actualidad se encuentran imperfectas que afectan el espacio administrativo y financiero, vamos a priorizar en el Control Interno y las cuentas por cobrar, factor clave en las operaciones propias en una empresa ya que su eficiente y óptima gestión, permite mantener una buena salud financiera de la organización.

Como consecuencia de este problema que en nuestra actualidad se está suscitando, la falta de procedimientos hace que presentemos una significativa imperfección en el restablecimiento de las cuentas por cobrar, esta situación se asocia con una falta de solvencia y liquidez. El desarrollo del presente trabajo de investigación nos va a permitir hacer una revisión detallada en el área de control interno y la relación que tiene con cuentas por cobrar en la organización, para tomar alternativas que sean viables y puedan permitir el restablecimiento del efectivo y al mismo tiempo el natural desempeño de la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema general

PG. ¿Cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar, en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1. ¿Cuál es la relación entre el Control Interno y las Medidas frente a los Impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?

PE 2. ¿Cuál es la relación entre el Control Interno y la Gestión de Cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?

PE 3. ¿Cuál es la relación entre el Control Interno y la Recuperación del Impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica.

El desarrollo de la presente investigación es de mucha importancia ya que se realizó con el propósito de evaluar el control interno y la relación con las cuentas por cobrar y de igual manera considerando la importancia que tiene el Control Interno en las empresas y su correcta verificación permitirá que los procesos que se realizan en las organizaciones y teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas, esta investigación busca determinar técnicamente que el Control Interno puede optimizar la Gestión en el Departamento de Cuentas por Cobrar.

1.3.2. Justificación práctica.

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de mejorar el Control Interno en las actividades diarias de las empresas, en este sentido, por medio del análisis de la investigación se expone la problemática encontrada, la cual es de gran interés para la administración de las empresas, ya que se puede conocer con exactitud la situación actual para tomar decisiones en el momento preciso. Por lo tanto, considero relevante este trabajo de investigación puesto que las estrategias de gestión en control interno de cuentas por cobrar es un punto muy importante para la empresa, ya que nos proporcionará información de suma importancia.

1.3.3. Justificación metodológica.

En cuanto a esta investigación, tiene una justificación metodológica en plantear que existe diferentes elementos de recolección de datos, como las encuestas y su procesamiento en el software SPSS, válidos y confiables, que podrían ser utilizados como referencia para estudios similares de tipo cuantitativa.

1.3.4. Justificación social.

Desde el punto de vista social, esta investigación representa conocimiento y aporte social, ya que contiene importante información con respecto a control interno y gestión de cuentas por cobrar, que puede ser considerada como referencia por

otras empresas que presenten problemas de igual relación, no solo en Lima, sino en todo el Perú.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG. Determinar la relación entre el control interno y los cuentas por cobrar, en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1. Determinar la relación entre el Control Interno y las Medidas para Minimizar Impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.

OE 2. Determinar la relación entre el Control Interno y la Gestión de Cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

OE 3. Determinar la relación entre el Control Interno y la Recuperación del Impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. 2.1.1. Antecedentes nacionales

En su estudio relacionado al control interno y aprovisionamientos, Auqui (2016), *“Control interno de inventario y aprovisionamientos en las MYPES de confecciones, Galería Guizado - La Victoria, durante el periodo 2016.”* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo - Lima, Perú, se propuso investigar la relación entre estas dos variables, en las mypes de confecciones, en una galería comercial de confecciones. El método de esta investigación: Es de tipo aplicada, con corte transversal, no es experimental, su nivel es correlacional descriptivo. Conclusión: Se concluye que hay un vínculo entre el aprovisionamiento y el control interno de inventario, en las Mypes de la empresa Guizado de la Victoria durante el periodo 2016.

El vínculo que hay entre el aprovisionamiento y el control interno de inventario, es cada vez más notoria, ya que el control es una herramienta que la mayoría de las empresas, deberían tener, ya que esta se adecua a las Mypes, ya que de no ser así en los inventarios se generaría costo. En ocasiones, hay un aprovisionamiento deficiente, que con un buen control se puede llegar a suministrar a la empresa de una mejor forma.

De otra parte, Ancco (2016) *“Control interno de inventarios y utilidad en la empresa inversiones Litzy SAC, Lima – 2016”* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo - Lima, Perú, se propuso establecer la relación entre el control interno y la utilidad en una organización comercial en Lima. La investigación es de tipo básica, su nivel es correlacional. La metodología de la investigación fue basada en un enfoque cuantitativo, el tipo según el nivel fue descriptiva – correlacional. Los resultados obtenidos permitieron llegar a la conclusión que hay una relación significativa y moderada entre variables, demostrando estadísticamente, mediante Spearman (sig. Bilateral = .000 < 0.05; Rho = 0,554). Existiendo una relación entre el control interno de inventarios y la utilidad, por lo tanto, podemos decir que el sistema COSO es una herramienta de mucha importancia en su espacio,

comprobándose mediante la relación Rho de separan, demostrándose que existe correlación, ya que, el sig. Fue menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna. Para un buen desempeño organizacional, se debe tener en cuenta, una buena comunicación interna, que es el medio por el cual, nuestra información pueda canalizarse mediante la organización. Un buen control interno, podrá ayudar a una organización, a alcanzar los objetivos, contribuyendo con disciplina, logrando una mejor eficacia en la gestión, control y liderazgo.

También, Martínez (2017) "*Control interno y las cuentas por cobrar en la Organización Frioval EIRL., Los Olivos, 2017*" (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo - Lima, Perú, se propuso investigar la existencia de relación del control interno y las cuentas por cobrar en una empresa de responsabilidad limitada, localizada en el distrito de Los Olivos, Lima durante el ejercicio 2017. La metodología empleada en esta investigación estuvo fundamentada en un diseño de nivel descriptivo correlacional, no experimental, determinándose la relación entre variables de la investigación, que apoya el método deductivo no experimental, de enfoque cuantitativo, concluyéndose que la correlación (Rho de Spearman) fue 0,921 representándose como excelente correlación entre variables y $p = 0,000$, estando significativo alto, por lo consiguiente, aceptamos la vinculación positivamente entre las cuentas por cobrar y el control interno de la organización Frioval EIRL., Los Olivos, durante el 2017.

De acuerdo a los resultados encontrados en esta relación, se puede afirmar que la evaluación evidencia, que las recomendaciones no cubren necesariamente todas las debilidades de un sistema existente, y la deficiencia en las cuentas, que son ocasionados debido a que no tienen una buena política y/o manuales de procedimientos para la realización de los cobros de las mismas, ocasionando una implicancia en los resultados financieros con relación a la liquidez de trabajo, esta área sensible de la empresa puede contribuir a que se pueda optimizar a un nivel aceptable la liquidez de capital usada por la entidad. Para esto es importante el fortalecer el control, en área de cobranza, la cual consideramos sensible, ayudará a que la gestión de dicho departamento sea eficiente y eficaz en cuanto a los controles de la misma.

En un estudio enfocado en las universidades particulares localizadas en el

cono norte, Soberón (2017) *“Los Estados Financieros y su relación con el Control Interno de los Activos Fijos, en Universidades Privadas del Cono Norte, periodo 2017”* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo - Lima, Perú, se propuso evaluar la relación entre los estados financieros con el control interno de los activos fijos. Las teorías relacionadas a la presente investigación permitieron obtener amplia información con la que se construyó una data de diversos estudiosos que realizaron trabajos científicos, que son similares a nuestro estudio, quienes nos servirán y respaldarán para el objeto de estudio, trabajándose con teorías científicas de Kester, buscando determinarse la consideración de activos permanente y la representación para un desempeño de la actividad de la organización y su representación en estados financieros. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptivo y de diseño no experimental y de corte transversal. Los resultados obtenidos permitieron concluir en afirmar la existencia de una vinculación entre los estados financieros y el control interno del activo fijo, en universidades privadas del cono norte, durante el 2017.

La existencia de la relación permite identificar algunas deficiencias en sus controles internos, es por ello que se encontraron deficiencias que representan materialidad en las cuentas por cobrar y que estos podrían tener implicancia al cierre del periodo en los Estados Financieros. En estos casos, la Norma Internacional, se debería aplicar en forma obligatoria en el control de los estados financieros y deben aplicarse la adaptación necesaria.

Por otro lado, en un contexto empresarial agroindustrial, Coronado (2019) *“Propuesta de Control Interno para Mejorar la Gestión de Existencias - Almacén de la organización Grupo Agrobien SAC, Jaén”*. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo - Chiclayo, Perú, tuvo el propósito de examinar el nivel de relación entre el control interno y la mejora de la gestión de almacén en la organización localizada en Jaén, Perú. El enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental, alcance propositivo - descriptivo. Se aplica técnicas de entrevista, encuesta, reforzada con la comprobación documental, para la confirmación de la veracidad de la data brindada. Los resultados permitieron llegar a la conclusión de la existencia de un escaso control de existencias, dentro del almacén de la organización Grupo Agrobien SAC, elaborándose propuestas de control interno,

para optimizar la buena administración de existencias dentro del almacén de la organización Grupo Agrobien SAC Jaén. El objetivo principal fue establecerse procesos de Control Interno, para optimizar la buena administración de existencias dentro del almacén de la organización Grupo Agrobien S.A.C., donde se especifica un manual de procedimientos y funciones, para gestionar las existencias dentro del almacén.

La propuesta del control interno va a permitir una mejor optimización administrativa, sin embargo, es necesario tener presente, que los instrumentos que se usan a efectos de constituir un resultado favorable, deben contar con un adecuado sistema. Un efecto del sistema de control interno por una desorganización puede ocasionar que se generen morosos o en su defecto cuentas incobrables que perjudiquen el resultado esperado por los altos directivos, por eso es importante el uso de manuales que permitirán, verificar, conciliar y revisar el desempeño empresarial.

2.1.2. Antecedentes internacionales.

Respecto al impacto del control interno sobre la rentabilidad, Yaguargos (2015) tuvo el propósito de investigar el control interno orientado al procedimiento comercial y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Supermarcas, localizada en la ciudad de Ambato, Ecuador, durante el ejercicio 2014. El enfoque fue cuantitativo y cualitativo y el tipo de investigación fue descriptivo y de diseño documental, basado en los archivos de la empresa y del análisis de información relacionada al tema. Este tipo de investigación se sujeta al tema de estudio, tomándose contacto de manera directa con el área administrativa. La población para identificar comprende a la parte administrativa y de ventas de la empresa (17). Muestra: No se utiliza el muestreo debido a que la población es muy reducida y se tomara la misma. Los resultados obtenidos permitieron llegar a las conclusiones:

- 1) La inversión del activo que se realizó en la organización específicamente en los inventarios, no rinde de forma efectiva, debiéndose a que no se cuenta con procedimientos de control establecidos dentro del proceso de comercialización lo cual conlleva a mantener productos en stock.
- 2) Actualmente Supermarcas dentro del mercado tiene un porcentaje de

participación poco significativo, debido a que no cuenta con una publicidad efectiva.

Cuando en una empresa hay deficiencias, se hace notorio los cambios. Una empresa no debe someterse a malas gestiones, que pueden repercutir en su desarrollo. La comercialización, es uno de sus puntos básicos para su desarrollo. Entonces, es importante que gracias al control permitirá la recuperación óptima de las ventas, minimizar los riesgos, fortalecer la relación comercial a través de gestiones de comunicación a través de medios documentarios y electrónicos.

Respecto a la propuesta de un modelo de crédito y cobranzas, Fuentes (2016), tuvo el propósito de modelar un paradigma de gestión de cobranzas y crédito en una empresa comercial ubicada en la ciudad de Guayaquil, Ecuador; integrándose al sistema informático "SEAH", donde se permita reducir el índice moroso en las carteras de cuentas por cobrar de la organización Automercado S.A, de Guayaquil durante el período del 2015. El estudio, se desarrolla por medio del método de estudio de campo, al recolectar información directa del área objeto de estudio mediante la entrevista y encuestas del personal realizada en la organización Automercado S.A, evidenciando así los procedimientos para otorgar créditos, realizar cobros y recuperar carteras vencidas. El estudio es de tipo descriptiva. Población: personal que actualmente trabaja en la empresa (15 personas 500 clientes). Muestra serán los 15 empleados y 217 clientes. Las conclusiones fueron:

- 1) Las ventas a crédito por la empresa Automercado S.A tuvieron un incremento considerable del 33% en los periodos 2013-2014, demostrando la ampliación de la concesión de créditos, reflejándose a su vez en las cuentas por cobrar que presentaron un incremento del 1% pero con una rotación lenta, indicándose un restablecimiento de la misma, en plazos muy extensos, lo que genera un problema de liquidez leve al afrontar obligaciones al más corto plazo.
- 2) La recopilación y tabulación de datos en relación a las deficiencias del departamento de crédito y cobranza por su organización que el 57% de los empleados califican como nada satisfactoria, además de otras preguntas que identificaron deficiencias en el otorgamiento de crédito y tratamiento de

cobros. La información recopilada de clientes mostro a un 54% de personas insatisfechas con las labores de cobranza, a esto podemos atribuir la falta de procesos para hacer conocer al cliente de sus estados de cuenta.

Es determinante, que debido a una mala gestión en las cuentas por cobrar aumenten en comparación con el año anterior lo cual afecta a los objetivos y metas de la empresa. Cuando se diseña un buen control, este nos podrá ayudar al logro de objetivos de manera óptima, siempre y cuando el gobierno corporativo establezca objetivos y metas claras y precisas, para efectos de una adecuada comprensión de las partes que participaran en la consecución de la misma.

Con relación a una evaluación operativa, Bowen & Plúas (2016) se propusieron organizar el área de crédito y cobranza de una empresa comercializadora localizada en Guayaquil, Ecuador; con la finalidad de optimizar el otorgamiento de créditos a sus clientes. Investigación no experimental, con un diseño transeccional o transversal. Población conformada por 27 personas y siendo una población pequeña el muestreo fue no probabilístico, de manera intencional, por lo que la muestra es la misma que la población. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1) La empresa no posee manual de políticas y procedimientos, donde se determinen claramente los aspectos relacionados con la gestión de la concesión de créditos, la cual no permite disponer con uno de los elementos básicos para llevar adecuadamente un control contable y administrativo de las operaciones; y el no definir parámetros para otorgar créditos ha contribuido a que el riesgo crediticio aumente.
- 2) Se comprobó, que Ericorla S.A. no tiene una estructura organizativa y que el personal no tiene las funciones y obligaciones especificadas, sobre el puesto donde labora, originando funciones excesivas y monótonas, para otros empleados, lo que permite el no cumplimiento de los objetivos trazados.

El nivel de impacto de las cuentas por cobrar representa un alto porcentaje del total del activo un porcentaje que en comparación con el efectivo y equivalente de efectivo representar solo un bajo porcentaje, esto quiere decir que no se cuenta con la liquidez suficiente para hacer frente con las obligaciones con terceros, por

tal se considera que el porcentaje de las cuentas es muy alto y afecta significativamente a la liquidez de la empresa. Un adecuado fortalecimiento del sistema de control interno contribuirá de manera favorable al logro de objetivos de manera óptima.

De otro lado, Jiménez y Fernández (2017) propusieron un modelo procedimental de control interno con el fin de gestionar los inventarios en una empresa comercializadora ubicada en una empresa comercializadora ubicada en Cali, Colombia. La investigación fue de tipo descriptiva, con un método deductivo, trabajo que se desarrolló con fuentes primarias y secundarias. Llegaron a las siguientes conclusiones:

- 1) De acuerdo a las tesis tomadas en este trabajo, se observa la importancia de adquirir el control de inventarios, dependiendo de la utilidad de la organización. El método usado para la recolección de datos, como es la observación, realizada a la comercializadora y la técnica de entrevista que se realizó al gerente, fue el medio para elaborar el flujograma y mapa del proceso de la comercializadora J&F. Asimismo se observó que la empresa comercializadora tiene un control de inventario informal, que está basado en la experiencia e intuición de la gerencia, no aplicando modelos y políticas de inventarios, carentes de conocimientos de técnicas y el procedimiento del mismo.
- 2) Se establece que no existe claros procesos, en el área de compras – inventarios, es muy importante sistematizar los datos e implementar las políticas de inventario, que por la poca planeación para las compras de mercancía. Gracias al diagnóstico, se determina que el método empleado por la comercializadora donde determina el nivel de inventarios y cantidad a ordenar no es adecuado, caracterizando el proceso donde la gerencia establece el control a través del procedimiento establecido.

Cuando muchas pymes, viven una mala gestión, están expuestas a que no se capacita y evalúa al personal en las áreas de gestión de riesgo. La empresa no está preparada ante fraudes que se pueden presentar en la información de sus clientes, ya que como se observó que la empresa comercializadora tiene un control

de inventario informal, que está basado en la experiencia e intuición de la gerencia, no aplicando modelos y políticas de inventarios, carentes de conocimientos de técnicas y el procedimiento del mismo. Para eso es importante el diseño del procedimiento de control interno para gestionar inventarios de la empresa comercializadora, que nos va a permitir construir grandes fortalezas en la empresa, para una buena toma de decisiones.

También, Melo y Uribe (2017) propusieron un modelo procesual de control interno contable. El objetivo principal fue una propuesta de procedimientos contables de control interno en una empresa situada en Colombia. La investigación, de acuerdo al nivel fue de tipo descriptiva, con un método deductivo, usando fuentes de información primarias y secundarias. Para el desarrollo del problema de investigación se utilizarán la siguiente técnica de investigación: una entrevista. Las conclusiones a las que arribaron los autores fue que el análisis que se realizó al procedimiento y las buenas prácticas del control interno, para los procesos contables en empresas de prestaciones de servicios, propone implementarse procedimientos de control en los procesos contables de la organización SAJOMA S.A.S., donde se involucra las fases para revelar la data financiera, mediante actividades que identifican, clasifican, registran y ajustan la data financiera, elaborando los estados financieros.

El fortalecimiento del sistema de control interno influye en el proceso de manera favorable ya que se puede mitigar los riesgos a un nivel aceptable. En este procedimiento, permite evaluar y fortalecer ciertos puntos de las políticas y/o manuales de procedimientos del departamento, para que contribuyan de una manera óptima las metas, ya que, gracias al control, tenemos en cuenta las verificaciones, conciliaciones y revisiones de desempeño empresarial.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Definición de Control Interno.

Existen una variedad de definiciones sobre el control interno, entre los que se cita a Rodríguez (2019), quien afirmó que el control interno “es un elemento del control que se basa en procedimiento y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos

contra pérdidas, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar y medir la eficacia y eficiencia de ésta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización” (pág. 49). Además,

Meléndez (2016) argumentó que el control interno “es un plan de organización, métodos, procedimientos y medidas de coordinación entre los gerentes, funcionarios y todo el personal de una entidad, de forma tal que funcionen coordinadamente con fluidez, seguridad y responsabilidad” (pág. 28).

Asimismo, Mantilla (2016) sostuvo que el control interno “se ha vuelto cada vez más importante, eficiente y, por consiguiente, requerido. La necesidad de asegurar el logro de los objetivos organizacionales se está volviendo imperativa, esto es, no negociable” (p. 28). De otra parte, Estupiñán (2016) resaltó que el control interno “comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la Administración” (p. 25)

Por su parte, Mantilla (2018) indicó que el control interno en las empresas “es importante en la medida en que es útil para optimizarla y para prevenir errores y fraudes; el cual se vale de una cadena de valor compuesta por el diseño, implementación, evaluación, auditoría y supervisión. Esta publicación analiza esta cadena y el control interno desde la perspectiva de procesos, enfocándose particularmente en la auditoría.” (p. 78)

Finalmente, Santillana (2015) afirmó que el control “como fase de proceso administrativo, es un elemento básico y fundamental que coadyuva a cumplir con los objetivos de una entidad, cualquiera que sea su tipo o conformación, asegurando que sus actividades se desarrollen conforme a lo establecido por la administración, y se corrijan las desviaciones entre lo planteado y lo logrado, tendiendo a evitar que se repitan” (p. 44)

2.2.1.1. El Sistema de Control Interno.

El sistema de control interno, de acuerdo a Rodríguez (2019), “es una función esencialmente de la dirección superior, es un factor básico que opera de una u otra forma dentro de la administración de todo tipo de organización pública o privada” (p. 49)

2.2.1.1.1. Control Interno como Sistema.

El enfoque adoptado en este texto consiste en visualizar el control interno como un subsistema organizacional. El subsistema de control interno puede ser visualizada como parte del proceso del sistema administrativo general. Un sistema de control interno es aquel que sirve para mantener las características de los productos de un sistema de referencia, dentro de un rango de tolerancia predeterminado. Es decir, tenemos un sistema de referencia que queremos controlar, con el propósito de que los productos del mismo se ajusten s un patrón o norma establecida. (Rodríguez, 2019, p. 49)

2.2.1.1.2. Fines del Control Interno.

Según Rodríguez (2019), las definiciones respecto al control interno “indican que éste es mucho más que una herramienta dedicada a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores en el proceso contable; o descubrir deficiencias en cualquier sistema operativo; constituye una ayuda indispensable para una eficaz y eficiente administración” (p. 51)

Un sistema de control interno consiste en aplicar todas las medidas utilizadas por una organización con las siguientes finalidades:

- 1) Proteger sus recursos contra pérdidas, fraude o ineficiencia.
- 2) Promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- 3) Apoyar y medir el cumplimiento de la organización.
- 4) Juzgar la eficiencia de operaciones en todas las áreas funcionales de la organización.

- 5) Cerciorarse si ha habido adhesión a las políticas generales de la organización.

2.2.1.1.3. Elementos del Control Interno.

Al respecto, Rodríguez (2019) afirmó que:

El sistema de control interno está conformado por los subsistemas de control administrativo y el financiero juzgados y estimados, de tal manera que sus objetivos produzcan resultados previamente establecidos. El control administrativo representa el grado de efectividad en cuanto se refiere a las funciones que desempeñan los sistemas y procedimientos administrativos. (p. 55).

2.2.1.2. Control Administrativo.

Según Valencia (2019), las funciones del control

Se relacionan estrechamente con las funciones administrativas, de planeación, organización, integración, dirección y coordinación. El control se encarga de detectar las desviaciones y corregirlas de tal manera que los planes y objetivos sean llevados a cabo. Los investigadores de la administración han estudiado a fondo los fenómenos del control en áreas muy variadas. Con el paso del tiempo, los ingenieros, matemáticos, administradores y psicólogos que han estudiado el control en diferentes contextos, descubrieron que tienen un interés en común en sus propiedades generales. El enfoque general promovido por ellos es un fundamento útil para comprender la función del control administrativo. (p. 81)

2.2.1.3. Control Gerencial.

Según Valencia (2019), el control administrativo “constituye un control general que debe ejercerse para que una organización pueda alcanzar los planes y objetivo. es una preocupación universal de la administración” (p. 82)

La mayoría de las personas reconocen que las actividades organizadas no se dan, ni funcionan por sí mismas; el término “organizadas “indica el factor control.

A las personas no le gustan que las controlen; pero los controles sobre los

eventos necesariamente requieren de organizaciones controladoras que, a su vez están formadas por personas. En la mayoría de casos es posible diseñar e implantar sistemas individuales de control con la relativa facilidad, y generalmente son aceptados en las organizaciones.

2.2.1.4. Áreas Básicas de Control.

De acuerdo a Valencia (2019):

Toda organización (industrial, comercial o de servicio) “deberá hacer un estudio detallado del sistema de control administrativo más apropiado a sus necesidades, es indispensable establecer en todas las situaciones, áreas y subáreas en donde se requieren mediciones que, al hacer comparadas con las normas indiquen, en su caso, desviaciones. (p. 88)

De manera general pueden establecerse áreas funcionales de control de acuerdo con las actividades básicas que se desarrollan en una organización. Cada una de las áreas funcionales ameritaran, para efectos del control administrativo, una división en sus áreas de conformidad con los requerimientos particulares de la empresa que se trate.

2.2.1.5. Importancia del Control.

Para Valencia (2019):

El control es importante porque es el eslabón final en el proceso de administración; deben verificarse todas las actividades para asegurarse que se realizan de acuerdo con lo planeado y cuando hay desviaciones significativas, tomar las medidas necesarias para corregirlas. También es necesario que los administradores deleguen autoridad, sin embargo, para muchos jefes es difícil delegar o bien, oponer resistencia (por temor o inseguridad). esta resistencia a delegar puede reducirse si se desarrolla un buen sistema de control, ya que se facilitará información sobre el desempeño de los subordinados a quienes se ha delegado autoridad. De lo expuesto deduce que ninguna organización puede estar totalmente exenta de controles. Estos son indispensables en todo tipo de organización para lograr sus planes y objetivos. (p. 93)

2.2.1.6. El Control y la Auditoría.

Según Valencia (2019):

El control es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y de su apego tanto a la normatividad como a lo planeado. El control es necesario en todo ámbito de actividad humana, dentro de un organismo social y hacia la sociedad en general; sus conceptos, principios, procesos y técnicas son aplicados en ambos sentidos. Pero ya que la misión del auditor es prestar un servicio profesional a la dirección general de una empresa, el enfoque es aplicado a las áreas funcionales de una empresa. este enfoque por lo general es conocido como “control interno” (p. 173)

2.2.1.7. La Esencia del Control.

Al respecto, Valencia (2019), argumentó que:

Este proceso “comienza con la planeación(fijación de objetivos y planes), después con la organización (diseño de organizacional) sigue la integración y recursos (allegarse de recursos necesarios),continua con la dirección (que emprenden la opción definitiva de operar hacia el logro de resultados predeterminados) y sigue el control (que implica evaluar los resultados obtenidos se apegan a como se plantearon).los conocimientos y apreciación básicos nunca llegaran al grado de optimización, ya que es característico del recurso humano incurrir en errores; además debemos considerar al “entorno cambiante “en el que se opera una empresa. (p. 173)

2.2.1.8. Interrelación de Control con otras Funciones.

De acuerdo a Valencia (2019):

El proceso de administración es la administración puesta en acción. Esta perspectiva ayuda a lograr que las cosas se hagan mediante los “recursos organizacionales”. Disponibles, para dirigir y coordinar a las personas de manera que las cosas funcionen bien; contribuye a la integración de objetivos y planes de una empresa y de las empresas que trabajan en la misma para optimizar el uso de los recursos. Además, el proceso de administración

permite movilizar con eficiencia los recursos y determina como crear las oportunidades de actuar y es factor importante para el establecimiento de un clima favorable. (p. 175),

2.2.1.9. Origen y Desarrollo de la auditoria.

Conforme lo afirmado por Valencia (2019):

La auditoría “es muy antigua y su aparición se remonta al surgimiento de las primeras sociedades humanas. En su apartado nos muestra su propósito, fue es hacer una breve descripción sobre el origen y desarrollo de la auditoria. a continuación, se menciona algunos hechos o sucesos de cómo se originó la auditoria. (p. 178),

El origen de la auditoria. Se empleaba en el antiguo Egipto, en las cortes reales, hace más de 5 mil años, los auditores reportaban los costos netos de las cosechas del faraón para que los impuestos pudiesen ser recaudados.

La auditoría en los siglos XVIII y XIV .se origina con la llegada de la actividad comercial, la naturaleza de las transacciones empezó a cambiar en la medida que los comerciantes individuales ingresaron en empresas conjuntas y decidieron formar sociedades. Estas nuevas relaciones originaron la necesidad de tener mejores controles financieros.

La auditoría en los siglos XV y XVI. en 1581 se crea el colegio de contadores, de Venecia. En diversos países muchos eran también las asociaciones profesionales que se encargaran de ejecutar funciones de auditoria. A partir del siglo XVI las auditorias en Inglaterra se concentran en un análisis riguroso de los registros escritos y las pruebas de evidencia de apoyo.

Se puede concluir que en la primera mitad del siglo XX se pasó de una auditoria dedicada solo a descubrir fraudes, aun objetivo de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hacen que cada día avancen más las industrias y se socializar más, por lo que la auditoria pasa a dictaminar los “Estados Financieros”, es decir conocer si la empresa está dando una imagen corporativa de fiabilidad de sus situaciones financieras, de los resultados de sus operaciones y de los cambios de la saturación

financiera. De esta manera la auditoria da respuesta a las necesidades de inversionistas, de los proveedores, de las instituciones financieras y del gobierno.

2.2.2. Definición de cuentas por cobrar.

De acuerdo con Pere (2017), desde el punto de vista etimológico la palabra crédito, viene del latín concretamente del término «creditum» que significa deuda, aunque también se deriva del verbo latino «credere» -credo, creditum- que quiere decir tener confianza en la promesa de alguien al entregarle determinada cosa. Sus orígenes a pesar que tuvo su mayor expansión en el siglo XX, el crédito comercial no fue un invento moderno, puesto que es un concepto que ya existía hace muchos siglos, incluso antes de la Revolución Industrial. Las transacciones a crédito ya aparecieron en los inicios de la historia de la humanidad con los primeros intercambios comerciales basados en el trueque. El concepto de crédito comercial nació en la Edad Media como una necesidad para que los primeros mercaderes pudieran comercializar sus productos. Consecuentemente el aplazamiento del pago en el comercio es una práctica muy antigua, seguramente tan vieja como el *propio* comercio.

Por consiguiente, Pere (2017) define a las cuentas por cobrar como “la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios *sin* pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro”.

De otro lado, la IMCP (2017) acerca de las cuentas por cobras, afirmó “estas representan los exigibles derechos, que muchos de esto se originan por servicios, ventas, prestamos o alguna otra definición análoga” (pág. 25). Asimismo, Calvo (2013) “La palabra cuenta por cobrar, significa representar el derecho exigible que es originado por las ventas, derivándose del ingreso acumulable, considerado crédito. El depósito efectuado se considera cuenta por cobrar” (p. 50)

Por su parte, Morales & Morales (2014), una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual

puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores.

Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas. (p. 144),

Así lo menciona Guajardo (2016), las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, recursos económicos que son propiedad de una organización, los cuales generarán un beneficio en el futuro; forman parte de la clasificación de activo circulante, y entre sus principales cuentas figuran las siguientes:

- Clientes: son las cuentas pendientes de pago que se derivan de la actividad normal de la empresa, ya sea la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- Documentos por cobrar: esta partida está integrada por los documentos pendientes de pago que surgen por la venta de mercancías o la prestación de servicios a crédito.
- funcionarios y empleados: son las cuentas o documentos que se originan por préstamos otorgados a los empleados, funcionarios o accionistas de la empresa.
- Deudores diversos: son los documentos o cuentas que se originan por transacciones distintas a la actividad normal de la empresa. Pág. (268)

2.2.2.1. Medidas frente a los impagos.

De acuerdo a lo asegurado por Pere (2017), las medidas para aminorar los impagos están en tres grandes bloques bien diferenciados (p. 118)

- El primero recoge aquellos procedimientos de prevención y gestión de riesgos que la empresa debe implantar internamente, en particular filtrar los posibles clientes, estudiar la solvencia de todo futuro cliente, limitar el riesgo para cada deudor.
- El segundo está formado por aquellas condiciones y garantías que en

proveedor puede imponer en el momento de acordar la operación.

- El tercero comprende aquellos métodos para asegurar el cobro transfiriendo el riesgo a una aseguradora o mediante la utilización de terceras compañías que prestan algún servicio financiero que garantiza el cobro al acreedor.

2.2.2.2. Informes de otras Instituciones.

Al respecto, Pere (2017) señaló que indudablemente, “la obtención de referencias comerciales directas de proveedores antiguos es la mejor manera de conocer el perfil pagador de un nuevo cliente. El concepto que otra Institución tenga sobre un cliente es una información muy valiosa y el departamento de cuentas por cobrar deberá siempre intentar obtenerla antes d calificar a un nuevo cliente” (p. 132)

2.2.2.3. Gestión pro – activa en el cobro.

La empresa debe establecer mecanismos que permitan una gestión proactiva de los impagados. La pro– actividad consiste en adelantarse a los acontecimientos y evitar así los problemas mediante una acción adecuada. El área de Cuentas Por Cobrar debe comprobar de las facturas – sobre todo a partir de determinados importes – son correctas antes del vencimiento de pago con el objetivo de poder solventar el error a tiempo. (Pere Brachfield, 2017, p. 155)

2.2.2.4. La obligación de pago.

A partir de la entrega de los productos o prestación del servicio, sino existe disconformidad expresa del cliente, el deudor está obligado al pago en función a las condiciones pactadas a la Ley. (Pere Brachfield, 2017, p. 159).

2.2.2.5. Gestión de cobro.

Uno de los circuitos más importante de la actividad de la empresa es mixto: el circuito de ventas o prestación de servicios y cobros. Ambas funciones están estrechamente interrelacionadas y funcionan de forma simbiótica. El circuito de ventas o servicios y cobros es el único que permite a las empresas

producir beneficios. Por un lado, las ventas o servicios son la actividad esencial de cualquier negocio y por el otro el flujo de cobros es el verdadero sistema circulatorio de una empresa. (Pere Brachfield, 2017, p. 335).

2.2.2.6. Descuentos por pronto pago.

Para la mejor implementación del descuento por pronto pago, en primer lugar, se debe usar el descuento por pronto pago solo para adelantar cobros y reducir riesgos operacionales y evitar su uso indiscriminado como una bonificación comercial más que se ofrece a todos los clientes. (Pere Brachfield, 2017, p. 339).

2.2.2.7. Cómputo de fecha de vencimiento.

Todos estos factores influyen en la fecha de vencimiento de la factura, por lo que el proveedor debe revisar cada uno de ellos e intentar conseguir las condiciones más favorables. Asimismo, en el momento de acordar las condiciones de pago es necesario determinar con claridad la fijación de plazo de pago concedido al cliente. (Pere Brachfield, 2017, p. 346).

2.2.2.8. Transferencias bancarias.

Las transferencias bancarias tienen las siguientes ventajas, puede que no represente ningún coste para la empresa si las comisiones las paga el cliente.

Es un medio seguro ya que al ir de banco a banco no puede ser interceptado por terceros ni se puede extraviar. Se trata de un medio ágil y rápido ya que una vez dada la orden el dinero llega muy rápido al beneficiario. Con la banca electrónica es un canal de pago cómodo. (Pere Brachfield, 2017, p. 363).

2.2.2.9. Recuperación del impagado.

Antes de negociar con un moroso es conveniente que el acreedor haya recabado una serie de informaciones y hecho un estudio para averiguar las expectativas de cobro y la viabilidad de un acuerdo con el deudor. (Pere Brachfield, 2017, p. 395).

2.2.2.10. Visita personal al deudor.

Pere (2017) afirmó al respecto, que la visita personal “es sin duda el mejor método para cobrar una deuda, puesto que se está cara a cara con el deudor, lo que supone la mejor manera de negociar ya que por un lado además del lenguaje verbal, el gestor de cobros puede ver las expresiones faciales y el lenguaje no verbal del interlocutor. Y por otro lado el gestor de cobros tiene la oportunidad de conocer la situación real del deudor, al penetrar en su entorno y ver las instalaciones. (p. 409)

2.2.2.11. Llamadas telefónicas.

Las llamadas telefónicas son el mejor método de recuperar lo impagado bajo el prisma coste/eficacia. El teléfono es un medio rápido, que da la oportunidad de tener una comunicación interactiva con el cliente y escuchar de su propia voz los motivos del impago y las posibles soluciones. (Pere Brachfield, 2017, p. 409).

2.2.2.12. La correspondencia.

La correspondencia es el sistema menos efectivo para cobrar, pero es el más económico, y además permite el tratamiento masivo. Dentro del apartado de correspondencia entre todo tipo de comunicación epistolar, en soporte físico, a través de fax, emails y mensajes a través del móvil. (Pere Brachfield, 2017, p. 410)

2.3. Definición de términos básicos

Activo. Son recursos en efectivo, derechos, elementos, bienes tangibles e intangibles controlados por la empresa como resultado de eventos anteriores, de los cuales se esperan beneficios futuros; estos se medirán cuantitativamente empleando las siguientes bases de medición.

Bach, Tebé & Cabré (2010) "Es el grupo de bienes, que le pertenecen a una persona" (p. 20)

Pasivo. Es una obligación presente en la entidad, que proviene de un evento pasado, cuya liquidación se espera que resulte en la salida de recursos de la

entidad que involucran beneficios económicos.

Alcarria (2009) "El pasivo, es la obligación, deuda heredada, que la organización ha incurrido durante el ejercicio de sus actividades. Derivadas de varias transacciones que generan deuda" (p. 25)

Ingresos. Incremento del beneficio económico.

Galvez (2015) "Es el incremento del patrimonio de una organización, esto puede ser mediante entradas, el cambio de pasivos, que disminuyen y el aporte societario" (p. 300)

Costos. También conocido como coste, es el desembolso económico que implica la oferta de un servicio o la elaboración de un producto.

Kroeger (1999) "Es el valor que se le da al recurso utilizado" (p. 38)

Gastos. Es un egreso o en términos coloquiales una salida de dinero que una empresa o persona paga por la compra de un producto, un bien o un servicio.

Juez & Martín (2007) "Podemos definir al gasto como la disminución en el recurso de cada persona" (p. 558)

Cobranza. Es el proceso que hace efectiva mediante un pago de compra.

Jurídica (2003) "Es la remesa que va como pagare, usado para la obtención del pago de dinero" (p. 159)

Empresa. Pareja (2014) "La empresa es la propiedad del que aporta su capital" (p. 22)

Crédito. Sánchez (2018) "Es un instrumento que se usa en el pago en un banco crediticio" (p. 32)

Clientes. Aquella persona que solicita un bien o servicio a cambio de un pago. Esto quiere decir, que los clientes de una empresa son aquellos que contratan de forma ocasional o frecuente los servicios o productos que esta ofrece.

Sánchez & Jiménez (2020) "Cliente, es la persona con necesidades de algún producto, que una organización puede satisfacer" (p. 37)

Gestión. Es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más

específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto.

Del Castillo (2004) "Se entiende como el concepto que busca cubrir las demandas del consumidor" (p. 53)

Riesgos. (Artunduaga Salas, 2012) "Es la incertidumbre ante la amenaza" (p. 15)

Control. (Lybrand, 1997) "Lo definimos como los procesos que se realizan a una organización, buscando un objetivo" (p. 15)

Auditoría. Vizcarra (2013) "Es una de las actividades de más alto nivel que le exige al profesional alimentarse de las fuentes éticas fundamentales". (p. 30)

Eficiencia. Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando el criterio de cantidad, oportunidad, costo y lugar. Enríquez (2006) "Eficiencia es la relación entre el flujo y la potencia" (p. 102)

Deficiencia. Un defecto del Control Interno percibido, para proporcionar una mayor probabilidad de que los objetivos de la entidad son conseguidos.

Norma Internacional de auditoría. Se deberán aplicar en forma obligatoria en la auditoría de los estados financieros y deben aplicarse la adaptación necesaria.

Capital. Pérez (2011) lo define como "la diferencia del activo corriente menos el pasivo corriente. La información que proporciona es el monto del activo corriente que quedaría después de cumplir con los pagos de las deudas a corto plazo" (p. 173).

Liquidez. García (2011) La liquidez, es una cualidad del activo para ser convertido en efectivo, sin disminuir su valor. Podemos definir, el efectivo es el activo con liquidez (p.124).

Durán (2011); "Mide la facilidad de conversión del activo en un medio de pago" (p.13).

Detracciones. Alva (2016); "Es un mecanismo administrativo que se encarga de recaudar tributos y consiste en el descuento que efectúa el comprador de un bien o servicio para que pueda ser depositado en el banco" (p. 207).

Activos líquidos. Duran (2011); “Elementos del balance de una empresa o agente económico constituido por el efectivo. Se trata de una parte del activo caracterizado por su inmediata disponibilidad y facilidad de conversión en efectivo” (p.14).

Cuenta corriente. Pérez (2011); “Es la contratación que se hace entre la entidad bancaria y el cliente que da su compromiso de cumplir la orden de pago pactada en el acuerdo” (p. 34).

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG. Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1. Existe relación significativa entre el control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

HE 2. Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

HE 3. Existe relación significativa entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

3.2. Variables de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Control Interno

Según Rodríguez (2019) “El sistema de control interno está conformado por los subsistemas de control administrativo y el financiero juzgados y estimados, de tal manera que sus objetivos produzcan resultados previamente establecidos. El control administrativo representa el grado de efectividad en cuanto se refiere a las funciones que desempeñan los sistemas y procedimientos administrativos”.

Cuentas por Cobrar

Según Pere (2017) define a las cuentas por cobrar como “la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios *sin* pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro” (p. 28).

3.2.2. Definición operacional

Control Interno:

La variable de Control Interno está considerada con tres dimensiones que indican las bases teóricas de esta investigación, las cuales son: Sistema de Control Interno, Control Administrativo y El Control y la Auditoria.

Cuentas por Cobrar:

La variable de Cuentas por Cobrar fue medida con tres dimensiones que están establecidas en el marco teórico de esta investigación, y son los siguientes: Medidas frente a los impagos, Gestión de cobro y Recuperación del impagado.

En la página siguiente se presenta la tabla correspondiente a la operacionalización de variables:

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CONTROL INTERNO	D1: Sistema de Control Interno	Control Interno como Sistema.	1. ¿¿La empresa define actividades de control interno que contribuyen a mitigar los riesgos en el área de tesorería? 2. ¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre tecnologías?	Politómicas 1. Siempre. 2. Casi siempre. 3. Algunas veces. 4. Muy pocas veces. 5. Nunca.
		Fines del Control Interno	3. ¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre los procesos de gestión de la seguridad tecnológica? 4. ¿Las responsabilidades están definidas respecto a las actividades de control en la ejecución de las políticas y procedimientos?	
		Elementos de Control Interno.	5. ¿La empresa desarrolla actividades de control en el área de cuentas por cobrar sobre tecnologías modernas? 6. ¿Existe un departamento que efectúe la evaluación de riesgos en la empresa? 7. ¿Cumple el personal del departamento de cuentas por cobrar, con los objetivos propuestos?	
	D2: Control administrativo.	Control Gerencial.	8. ¿Está capacitado el personal del departamento de cuentas por cobrar, para realizar eficientemente cualquier tarea que se asigne? 9. ¿¿Se evalúa al personal de cuentas por cobrar en el desempeño de las actividades asignadas? 10. ¿La empresa prioriza su atención en los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar?	
		Áreas Básicas de Control.	11. ¿Se capacita al personal del departamento de cuentas por cobrar? 12. ¿¿El personal del departamento de cobranza cuenta con las herramientas necesarias para la detección de riesgos?	
		Importancia del Control.	13. ¿Se comunican las políticas y procedimientos al personal del departamento de cobranza para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios? 14. ¿Los trabajadores son motivados para lograr un mejor desempeño en sus actividades?	
	D3: Control y Auditoria.	La Esencia del Control.	15. ¿El control es una función administrativa necesaria, para el proceso administrativo de la empresa? 16. ¿El control como acción es un elemento importante en la empresa?	
		Interrelación del Control en otras Funciones.	17. ¿El personal responsable lleva a cabo las actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar?	

			18. ¿La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar la relevancia y actualizar las mismas cuando se considere necesario?
		Origen y Desarrollo de la Auditoría.	19. ¿Se controlan las actividades realizadas por los asistentes de cobranza en función de dar cumplimiento a los objetivos? 20. ¿Recogen datos relevantes en el área de tesorería para llegar a conclusiones válidas sobre su funcionamiento?
CUENTAS POR COBRAR	D4: Medidas frente a los impagos	Informe de otras Instituciones.	21. ¿Realizan evaluaciones de mejora continua para implementar acciones de mejora en el área de tesorería? 22. ¿Existe un proceso de establecimiento de los objetivos dentro del departamento de contabilidad de la empresa?
		Gestión Pro-Activa en el Cobro.	23. ¿Se hacen evaluaciones crediticias a los clientes para evaluar los riesgos de incobrabilidad? 24. ¿La empresa identifica los riesgos de cobro en el departamento de cuentas por cobrar para la consecución de sus objetivos?
		La Obligación de Pagos.	25. ¿Respecto a la concesión de cuentas por cobrar ¿Se estudian los antecedentes de los clientes? 26. ¿El departamento de cuentas por cobrar evalúa los riesgos tecnológicos sobre la disponibilidad y uso de datos? 27. ¿El departamento de cuentas por cobrar tiene en cuenta el riesgo residual?
	D5: Gestión de cobro.	Descuento por Pronto Pago.	28. ¿Existen medios de comunicación para fortalecer la relación comercial con los clientes y sus pagos? 29. ¿La información con la que contamos sobre nuestros clientes es utilizada para la toma de decisiones?
		Cómputo de Fecha de Vencimiento.	30. ¿La entidad realiza análisis situacional de sus clientes, para evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar? 31. ¿El departamento de cuentas por cobrar lleva a cabo evaluaciones separadas periódicamente sobre los tiempos?
		Transferencia Bancaria.	32. ¿Son efectivos los medios de comunicación con que cuenta la empresa? 33. ¿La alta dirección realiza seguimiento para detectar las deficiencias en el departamento de cuentas por cobrar?

	D6: Recuperación del impagado.	Visita Personal al Deudor.	34. ¿El diseño de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar? 35. ¿Las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar se integran en los procesos del negocio?	
		Llamadas Telefónicas.	36. ¿¿La claridad de la información es importante para garantizar que los mensajes se reciban como se ha pretendido? 37. ¿El sistema de información está diseñado para cubrir las necesidades telefónicas en el departamento de cuentas por cobrar? 38. ¿las llamadas telefónicas cumplen con el objetivo en el departamento de cuentas por cobrar?	
		Correspondencia.	39. ¿La información obtenida del departamento de cuentas por cobrar es confiable para entregar la correspondencia? 40. ¿Los canales de comunicación están establecidos adecuadamente para suministrar la información sobre la correspondencia?	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo

La investigación de acuerdo con su propósito es aplicada, correlacional y descriptivo, por lo que (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014) nos dice que las investigaciones correlacionales “Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93)

Según Sabino (1986).

La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Para la investigación descriptiva, su preocupación primordial radica en descubrir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento. De esta forma se pueden obtener las notas que caracterizan a la realidad estudiada. (p. 51).

3.3.2. Nivel

Hernández, Fernandez y Baptista (2014) afirmaron que:

Los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

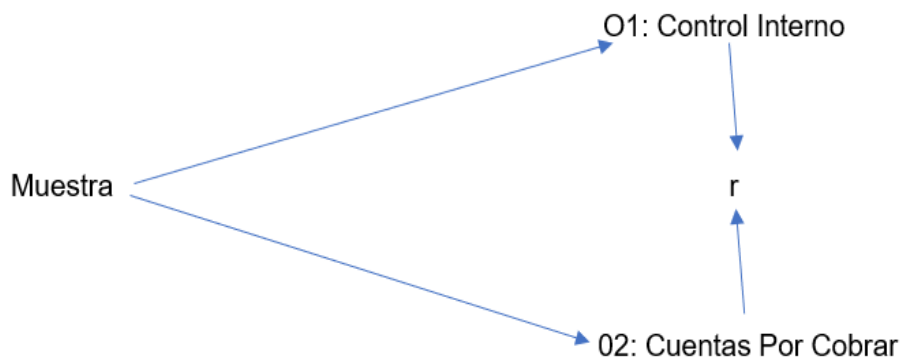
Por lo tanto, nuestra investigación es correlacional - descriptivo, por que relaciona las dos variables de estudio. Según Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar Hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (p. 4)

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental Transversal, por lo que de acuerdo con lo expuesto por (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014) define: “como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152)

Pues se observan los hechos tal y como se presentan en su estado real y en un tiempo determinado, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa la que existen.

Se demuestra a continuación.



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de V1

O2 = Observación de V2

R = Correlación entre las variables.

Fuente: Elaboración Propia

Figura 1. Diseño de la investigación

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Hernández et al. (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174)

Por lo que, la población de la presente investigación estuvo compuesta por los 40 trabajadores la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

3.5.2. Muestra

Hernández et al. (2014) definieron que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. Entonces, la muestra es aquella parte de la población a ser estudiada, para la presente investigación la muestra fue seleccionada a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, por lo cual se eligió a 31 trabajadores de la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Para la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, esta es una técnica de recoger información por medio de preguntas escritas organizadas en un cuestionario impreso. Arias (2012), define la encuesta como una “técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Arias (2012), afirma que “Un instrumento de recolección de datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información” (p. 68). Para esta investigación el instrumento es el cuestionario, organizado en dos instrumentos: El primero para la variable control interno en sus tres dimensiones con 20 preguntas o ítems de tal manera que se relacionan con las Cuentas por cobrar. El segundo instrumento para

la variable Cuentas por Cobrar en sus tres dimensiones, instrumento que tiene de 20 ítems. Para cada ítem se utilizó la escala politómica, en el cual cada trabajador selecciono la valoración entre el 1 y el 5, según fue su opinión.

Por otro lado, el instrumento fue sometido a un análisis de confiabilidad en su consistencia interna para cada dimensión y en su totalidad. Preliminarmente, se realizó una encuesta piloto con el propósito de detectar ciertas deficiencias en la comprensión de los ítems por parte de los entrevistados y así se realizaron ciertos ajustes en la redacción y comprensión.

3.7. Métodos de análisis de datos.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta que son “Recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p. 233).

Para el procesamiento de los datos se empleó un análisis estadístico correlacional –descriptivo, con lo que se determinará la relación del control interno y las cuentas por cobrar, se utilizó para el análisis correlación el coeficiente de correlación de Pearson siempre y cuando cumpla con el supuesto de normalidad en los datos; y la elaboración de tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales. Para el procesamiento de datos se usó del software estadístico SPSS.

3.8. Aspectos éticos

En la presente investigación relacionada al Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC. Lima, ha sido elaborado por el suscrito dentro de los estándares existentes y permitidos en el campo de la investigación científica.

La fuerte presencia social de la ciencia sobre los trabajos de Investigación en nuestros días ha dependido grandemente de una combinación de sus características, los principios éticos para el presente trabajo de investigación son los siguientes:

Confidencialidad. Garantizamos que la información personal fue protegida para

que no sea divulgada sin consentimiento de la persona.

Objetividad. El análisis encontrado de manera muy puntual se basó en criterios de imparcialidad.

Originalidad. El presente trabajo de investigación cuenta con citas bibliográficas, donde se muestra información relevante, a fin de demostrar la inexistencia de plagio intelectual.

Credibilidad. Porque la información que se encuentra es fielmente creíble, a fin de satisfacer las necesidades correspondientes.

Veracidad. La información en el presente trabajo de investigación, es un componente moral, en cuanto que es la predisposición para decir la verdad y defenderla en un sentido amplio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable Independiente: Control Interno

Tabla 1.
Control Interno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	19	61,3
	MEDIO	8	25,8
	ALTO	4	12,9
	Total	31	100,0

Fuente: Procesamiento de datos por el SPSS v.24

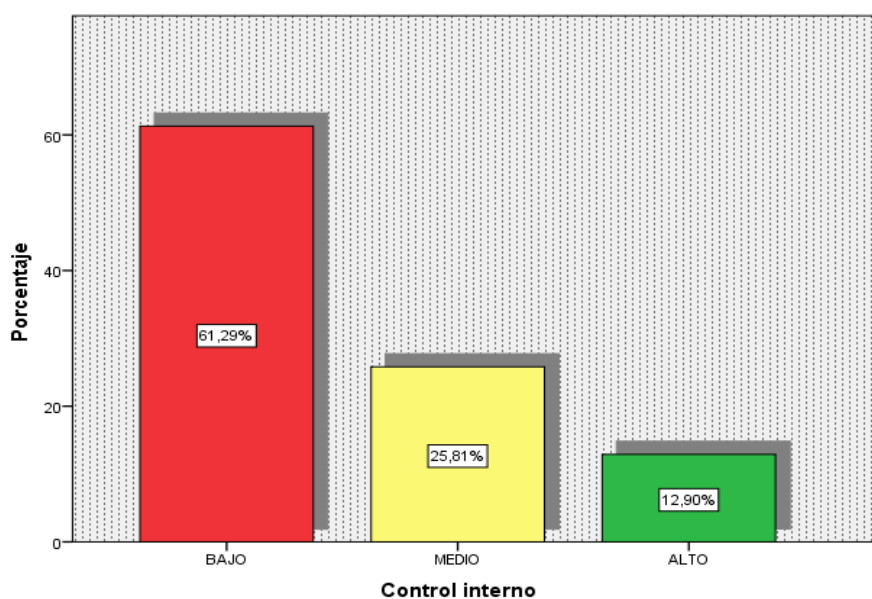


Figura 2. Control Interno

En la tabla 1 y figura 2 se observa, que, de los 31 trabajadores, 19 trabajadores manifiestan, percibir bajos niveles (61,29%) del control Interno en la empresa, 8 indican percibir un nivel medio (25,81%) y 4 de ellos (12,90%) manifiestan percibir un nivel alto de control Interno en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

Variable dependiente: cuentas por cobrar

Tabla 2.

Cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	16	51,6
	MEDIO	10	32,3
	ALTO	5	16,1
	Total	31	100,0

Fuente: Procesamiento de datos por el SPSS v.24

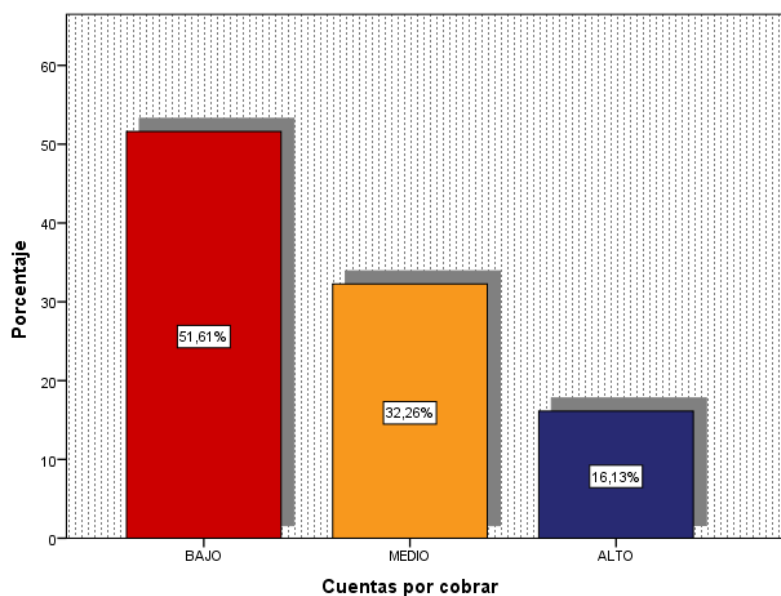


Figura 3. Cuentas por cobrar

En la tabla 3 y figura 3 se observa, que, de los 31 trabajadores, 16 manifiestan percibir niveles bajos (51,61%) de Cuentas por Cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC, 10 indican un nivel medio (32,26%) y 5 de ellos (16,13%) manifiestan un nivel alto con respecto a las Cuentas por Cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

Tabla 3.
Medidas frente a los impagos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	14	45,2
	MEDIO	8	25,8
	ALTO	9	29,0
	Total	31	100,0

Fuente: Procesamiento de datos por el SPSS v.24

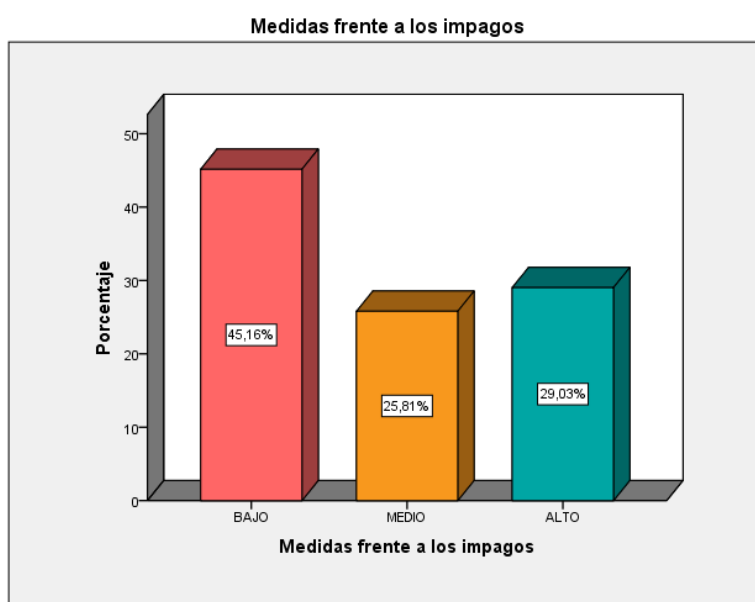


Figura 4. Medidas Frente a los Impagos

En la tabla 3 y la figura 4 se observa, que, de los 31 trabajadores, 14 manifiestan percibir niveles bajos (45,16%) de Medidas Frente a los Impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC, 8 indican un nivel medio (25,81%) y 9 de ellos (29,03%) manifiestan un nivel alto con respecto a las Medidas Frente a los Impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

Dimensión Gestión de Cobro

Tabla 4.

Gestión de cobro

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	21	67,7
	MEDIO	4	12,9
	ALTO	6	19,4
	Total	31	100,0

Fuente: Procesamiento de datos por el SPSS v.24

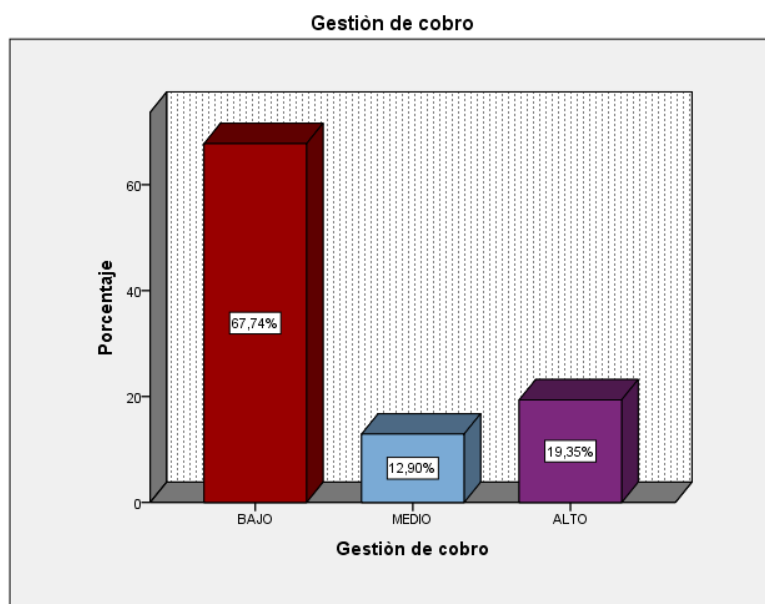


Figura 5. Gestión de Cobro

En la tabla 4 y la figura 5 se observa, que, de los 31 trabajadores, 21 manifiestan percibir niveles bajos (67,74%) de Gestión de Cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC, 4 indican un nivel medio (12,90%) y 6 de ellos (19,35%) manifiestan un nivel alto con respecto a la Gestión de Cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

Dimensión Recuperación del Impago

Tabla 5.
Recuperación del impago

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	18	58,1
	MEDIO	7	22,6
	ALTO	6	19,4
	Total	31	100,0

Fuente: Procesamiento de datos por el SPSS v.24

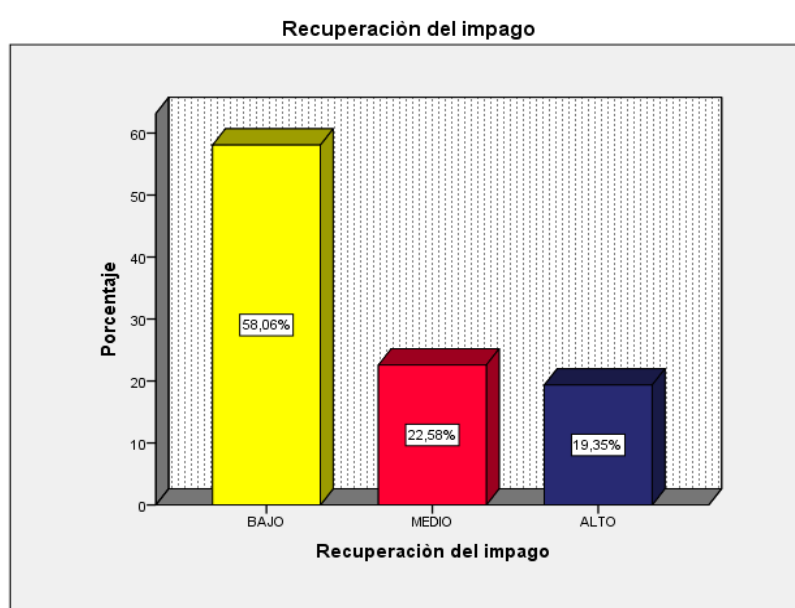


Figura 6. Recuperación del Impagado

En la tabla 5 y la figura 6 se observa, que, de los 31 trabajadores, 18 manifiestan percibir niveles bajos (58,06%) de Recuperación del impago en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC, 7 indican un nivel medio (22,58%) y 6 de ellos (19,35%) manifiestan un nivel alto con respecto a Recuperación del Impago en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.

4.2. Validación de Instrumento por el Alpha de Cronbach

Tabla 6.

Nivel de confiabilidad de la Variable Control Interno

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

Fuente: Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

alfa de Cronbach	N de elementos
,886	20

Fuente: Alfa de Cronbach.

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Control Interno fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizado a 30 trabajadores, obteniendo 0,886 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

Tabla 7.

Nivel de confiabilidad de la Variable Cuentas por Cobrar

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	31	100,0

Fuente: Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	20

Fuente: Alfa de Cronbach.

La herramienta que se utilizó para determinar la confiabilidad de la escala para la variable Cuentas por Cobrar fue Alpha de Cronbach. Con una prueba realizado a 30 trabajadores, obteniendo 0,861 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

4.3. Prueba de hipótesis:

4.3.1. Prueba de Hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

H1: Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

Tabla 8.

Nivel de correlación significación de Control Interno y cuentas por cobrar. Correlaciones

			Control interno	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 8, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.723$, lo cual significa que existe una correlación fuerte entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

4.3.2. Prueba de hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1:

- H0: No existe relación significativa entre el control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.
- H1: Existe relación significativa entre el control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

Tabla 9.

Nivel de correlación y significación de control interno y medidas frente a los impagos.

Correlaciones

			Control interno	Medidas frente a los impagos
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,692
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	31	31
	Medidas frente a los impagos	Coeficiente de correlación	,692	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	31	31

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 9, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.692$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

Hipótesis específica 2:

H0: No existe relación significativa entre el control interno y la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

H1: Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

Tabla 10.

Nivel de correlación y significación de Control Interno y la gestión de cobro.

Correlaciones

			Control interno	Gestión de cobro
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,651
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	31	31
Gestión de cobro	Control interno	Coeficiente de correlación	,651	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	31	31

. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.651$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el control interno y la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

H1: Existe relación significativa entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019

Tabla 11.

Nivel correlación de control interno y recuperación del impago.

Correlaciones

			Control interno	Recuperación del impago
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	31	31
	Recuperación del impago	Coeficiente de correlación	,607**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	31	31

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 11, se observa la relación entre las variables determinada por el Rho de Spearman $\rho = 0.607$, lo cual significa que existe una correlación moderada entre las variables, frente al $p = 0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados.

Como resultado de la evaluación del componente de actividad del “Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C.-2019”, se obtuvieron altos niveles de aceptación, ya que, en esta investigación, más aún cuando esta información ha cumplido todos los criterios de confiabilidad como son:

La utilización de instrumentos validados, con adecuada confiabilidad y con un historial de uso en las diversas investigaciones. Las encuestas se han aplicado previo conocimiento, con libertad y sinceridad. Finalmente, se ha seguido los adecuados tratamientos estadísticos previo análisis de la prueba de normalidad.

A nivel de la Hipótesis general, se observa que la significancia obtenida en esta relación (Sig.= .000) es menor al valor teórico esperado $p < 0.05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma que existe correlación entre Control Interno y Cuentas por Cobrar. Se obtuvo una correlación r : de (0,723), siendo esta relación de tipo positiva y de grado alto.

Lo que permite hacer un aporte al estudio de la variable Control Interno, sus tres dimensiones 1, llamado Sistema de Control Interno; su dimensión 2, llamado Control Administrativo, su dimensión 3, llamado Control y Auditoria. La segunda variable Cuentas por Cobrar con su dimensión 1, llamado Medidas Frente a los Impagos; su dimensión 2, llamado Gestión de Cobro; y su dimensión 3, llamado Recuperación del Impagado. Las cuales fueron objeto de estudio 40 trabajadores, de la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C, que ocupan cargos entre Docentes y administrativos en la empresa.

La cual nos ha permitido hallar resultados altos de correlación entre la variable control interno y las variables cuentas por cobrar. Los resultados obtenidos son similares con la investigación de Ancco (2016) que, en sus tesis “*Control interno de inventarios y utilidad en la empresa inversiones Litzzy SAC, Lima – 2016*” Concluye que hay una relación significativa y moderada entre variables, demostrando estadísticamente, mediante Spearman (sig. Bilateral = .000 < 0.05;

Rho = .554**).

Así mismo estamos de acuerdo con Martínez (2017) quien en su tesis “Control interno y las cuentas por cobrar en la Organización Frioval EIRL., Los Olivos, 2017”. Concluye, que, la correlación (Rho de Spearman) es 0,921 representándose como excelente correlación entre variables y $p = 0,000$, estando significativo alto, por lo consiguiente, aceptamos la vinculación positivamente entre las cuentas por cobrar y el control interno de la organización FRIOVAL EIRL., Los Olivos, durante el 2017.

Con el trabajo de investigación realizada se comprueba que el Control Interno es un indicativo en las entidades empresariales para darle mayor énfasis al área de control y recibir mayores capacitaciones.

También, Fuentes (2016), en su tesis “Diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado S.A.” (Tesis de Pregrado). Universidad de Guayaquil – Guayaquil, Ecuador. Concluye que, para reducir el índice moroso en las carteras de cuentas por cobrar de la organización Automercado S.A, de Guayaquil durante el período del 2015. El estudio, se desarrolla por medio del método de estudio de campo, al recolectar información directa del área objeto de estudio mediante la entrevista y encuestas del personal realizada en la organización Automercado S.A.

Por lo tanto, consideramos que las Cuentas por Cobrar resulta fundamental en la actualidad. Esto nos permitirá incrementar nuestra liquidez.

VI. CONCLUSIONES

- Primera. Objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ($r = 0.723^*$) siendo una correlación positiva entre control Interno y Cuentas por Cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Segunda. Objetivo específico 1 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r = 0.692^*$) siendo una correlación positiva entre control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Tercera. Objetivo específico 2 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r = 0.651^*$) siendo una correlación positiva entre el control interno y la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019, con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.
- Cuarta. Objetivo específico 3 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ($r = 0.607^*$) siendo una correlación positiva entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. – 2019., con un nivel de significancia de 0.01 y $p=0.000 < 0.05$.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. A los responsables de la empresa; según el análisis, se recomienda darle la importancia del caso; así como priorizar el control Interno, ya que este ayuda a disminuir y prevenir considerablemente los errores que se cometen en todos los procesos administrativos, así como mejorar el performance de éste.
- Segunda. A los directivos de la empresa se recomienda capacitar al personal en temas de cuentas por cobrar, especialmente a lo relacionado en desarrollar el trabajo en equipo que ayude a los trabajadores a complementarse entre sí, así como perseguir un mismo objetivo para lograr cumplir con las metas de la empresa.
- Tercera. Posicionar en la mente de los trabajadores de la empresa, tengan como ideal el contribuir en busca de la excelencia empresarial, mediante el trabajo en equipo y cumplir con los estándares, así como los controles administrativos que se implemente en la empresa.
- Cuarta. Así mismo se recomienda realizar auditorías administrativas de manera periódica por empresas independientes y que no tengan ningún vínculo con los trabajadores evaluados o relación con la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre. (1997). *Contabilidad de Costos*.
- Alcarria , J. (2009). *"Contabilidad financiera I"*. España: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Alva, M. (2016). *"Tratamiento tributario de las empresas constructoras e inmobiliarias"*. Lima: Instituto Pacífico.
- Ancco (2019). *"Control interno de inventarios y utilidad en la empresa inversiones Litzy SAC, Lima – 2016"* . Lima: Universidad César Vallejo.
- Arias, F. G. (2012). *Proyecto de Investigación*. Caracas-Venezuela: Episteme, C.A.
- Armijo Naupa, L. M. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa CHEMICAL MINING S.A. Lima – 2015*. Chimbote.
- Artunduaga Salas, I. (2012). *"Nanociencia y Biotecnología. Análisis de Riesgo Ambiental"*. Colombia: U. Externado de Colombia.
- Asunción Sánchez, E. S. (2018). *El control interno de efectivo y su incidencia en la Situación Financiera del Centro de Educación Técnico Productiva Superatec, Año 2017*. Trujillo, Perú.
- Auqui. (2016). *"Control Interno de Inventario Y Aprovisionamientos En Las Mypes de Confecciones, Galería Guizado - La Victoria, durante el periodo 2016."*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Bach Martorell,, C., Tebé Soriano, C., & Cabré Castellví, M. T. (2010). *"Literalidad y dinamicidad en el discurso económico"*. Barcelona, España: Documenta Universitaria. Ediciones Peticio SL.
- Bandera, B. C. (2017). *La Cobranza*.
- Bowen Macías, C. A., & Plúas Guevara, J. N. (2016). "Evaluación operativa del área de crédito y cobranza empresa ERICORLA S.A. 2015". Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Calvo. (2013). *"Tratado del Impuesto sobre la Renta"*. México: Editorial Themis.
- Chica Torres , W. M., & Vargas Caicedo , S. L. (2013). *Implementación de procesos de control en el área de Crédito y Cobranza para*. GUAYAQUIL.

- Chuan Duran, M. A. (2018). *Propuesta de un Sistema de Control Interno en el departamento de Logística de la Empresa Inversiones CH&M SAC, Surco 2018*. Lima, Perú.
- Cobián Salazar, K. S. (2016). *Gestión de créditos y cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro EIRL. Trujillo, 2015*. Trujillo, Perú.
- Coronado. (2019). *"Propuesta de Control Interno para Mejorar la Gestión de Existencias en el Almacén de la Empresa Grupo Agrobien SAC, Jaén"*. Chiclayo: Universidad César Vallejo.
- Coronado Zarate, D. (2019). *Propuesta de Control Interno para Mejorar la Gestión de Existencias en el Almacén de la Empresa Grupo Agrobien SAC, Jaén*. Chiclayo, Perú.
- Del Castillo Puente, Á. M. (2004). *"Gestión por Categorías.: Una Integración Eficiente entre Fabricantes y Distribuidores"*. España: Netbiblo.
- Del Valle, E. E. (2012). *Crédito y Cobranza*. México: Universidad Autónoma de México.
- Durán, J. (2011). *"Diccionario de Finanzas"*. Volumen 4. Ecobook.
- Enríquez Harper, G. (2006). *"El ABC Del Alumbrado"*. México: Editorial Limusa.
- Estupiñan, R. (2011). *Control Interno y Fraudes*. Bogota: ECOE Ediciones.
- Fuentes Piguave, B. S. (2016). *"Diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado S.A."*. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Galvez, A. (2015). *"MF1782_3"*. España: Editorial Elearning, S.L.
- García, A. (2011). *"Administración Financiera I"*. México: Libros y Manuales: Finanzas, Contaduría y Administración.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc GRAW Hill.
- IMCP, C. (2017). *"Normas de Información Financiera (NIF) 2017"*. México: IMCP.
- IMCP, C. d. (2017). *"Normas de Información Financiera (NIF) 2017"*. México: IMCP.
- Jiménez, C., & Fernández, Y. (2017). *"Diseño de los procedimientos de control interno para la gestión de inventarios de la comercializadora J&F"*. Santiago de Cali, Colombia.

- Juez Martel, P., & Martín Molina, P. (2007). *"Manual de contabilidad para juristas"*. Madrid: La Ley.
- Jurídica, A. C. (2003). *"Medios de pago"*. España: FC Editorial.
- Kroeger , A. (1999). *"Economía de la salud"*. México DF, México: Editorial Pax México.
- Lopez Sanchez, P. C. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de créditos y cobranzas de la empresa GPS SAC. en la ciudad de Chiclayo, 2014*. Chiclayo, Perú.
- Lozano Tucunango, G., & Luna Maldonado, I. (2017). *Diseño manual políticas de créditos y cobranzas para mejorar liquidez química S.A. 2017*. Guayaquil, Ecuador.
- Lybrand, C. &. (1997). *"Los Nuevos Conceptos del Control Interno: Informe COSO"*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoria del control interno*. Bogota: Cuarta Edición.
- Martínez. (2017). *"Control interno y las cuentas por cobrar en la Empresa Frioval EIRL., Los Olivos, 2017"*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Meigs, W., & Larsen. (1994). *Control Interno*.
- Meléndez, T. J. (2016). *"Control Interno"*. Chimbote, Ancash – Perú: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Melo, P. A., & Uribe, M. C. (2017). *"Propuesta de procedimientos de control interno contable para la empresa SAJOMA S.A.S"*. Santiago de Cali, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana Cali.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Patria.
- Natalí, V. P., & Ramírez Muñoz, R. C. (2014). *El Sistema de Control*.
- Pareja López, M. (2014). *"Temas de empresa, Volumen 1"*. Madrid: Editorial Edinumen.
- Perdomo, A. (2009). *Control Interno*.
- Pere Brachfield, A. (2017). *"La gestión del credito y cobro"*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Pérez, H. (2011). *"Formulación y análisis de estados financieros"*. Lima: Fondo Editorial UIGV.

- Rodríguez, J. (2019). *"Control Interno"*. México: Trillas.
- Sánchez Cañizares, L. (2018). *"El crédito documentario y el mensaje SWIFT"*. Barcelona: MARGE BOOKS.
- Sánchez Fernández, R., & Jiménez Castillo, D. (2020). *"Manual de gestión de la relación con los clientes"*. España: Universidad Almería.
- Soberón. (2017). *"Control Interno de los Activos Fijos y su Relación con los Estados Financieros en las Universidades Privadas del Cono Norte, Año 2017"*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Valencia, J. (2019). *Control Interno*. México: Trillas.
- Vizcarra Moscoso, J. (2013). *"Manual de normas internacionales de auditoría y control de calidad"*. Lima: Pacífico editores S.A.C.
- Yaguargos Pilco, M. F. (2015). "El control interno en el proceso de comercialización y Su incidencia en la rentabilidad de la empresa Supermarcas de la ciudad de Ambato en el año 2014". Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

“CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA CORPORACIÓN EDUCATIVA VIRGEN DE LA PUERTA S.A.C.-2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿Cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar, en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?	Determinar la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar, en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	Control Interno	Control Interno como Sistema. Fines del Control Interno Elementos de Control Interno	Tipo y nivel de la investigación Aplicada
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES		Método de la investigación
1 ¿Cuál es la relación entre el control interno y las medidas frente a los impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?	1. Determinar la relación entre el control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	1. Existe relación significativa entre el control interno y las medidas para minimizar impagos en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de Control Interno Control administrativo. 	Control Gerencial Áreas Básicas de Control Importancia del Control	Metodológico Cuantitativo
2 ¿Cuál es la relación entre el control interno y la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?	1. Determinar la relación entre el control interno y mejorar la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019	2. Existe relación significativa el control interno y mejorar la gestión de cobro en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	<ul style="list-style-type: none"> Control y Auditoria. 	La Esencia del Control Interrelación del Control en otras Funciones Origen y Desarrollo de la Auditoria	Diseño de la investigación No experimental
			VARIABLE DEPENDIENTE		Población y muestra de estudio
			Cuentas por Cobrar	Informe de otras Instituciones Gestión Pro-Activa en el Cobro La Obligación de Pagos	Población 40 trabajadores de Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.
			DIMENSIONES		Muestra 31 trabajadores de Corporación Educativa Virgen de la Puerta SAC.
3 ¿Cuál es la relación entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019?	2. Determinar la relación entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	3. Existe relación significativa entre el control interno y la recuperación del impagado en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C. - 2019.	<ul style="list-style-type: none"> Medidas frente a los impagos. Gestión de cobro. Recuperación del impagado. 	Descuento por Pronto Pago Cómputo de Fecha de Vencimiento Transferencia Bancaria Visita Personal al Deudor Llamadas Telefónicas Correspondencia	Técnicas e Instrumentos de recolección de datos Técnicas de recolección de datos La encuesta

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
	OPERACIONAL				
CONTROL INTERNO	1) Control Interno: La variable de Control Interno está considerada con tres dimensiones que indican las bases teóricas de esta investigación, las cuales son: Sistema de Control Interno, Control Administrativo y El Control y la Auditoría.	D1: Sistema de Control Interno	Control Interno como Sistema.	1. ¿La empresa define actividades de control interno que contribuyen a mitigar los riesgos en el área de tesorería? 2. ¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre tecnologías?	POLITÓMICAS 1. Siempre. 2. Casi Siempre. 3. Algunas Veces. 4. Muy Pocas veces. 5. Nunca.
			Fines del Control Interno	3. ¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre los procesos de gestión de la seguridad tecnológica? 4. ¿Las responsabilidades están definidas respecto a las actividades de control en la ejecución de las políticas y procedimientos?	
			Elementos de Control Interno.	5. ¿La empresa desarrolla actividades de control en el área de cuentas por cobrar sobre tecnologías modernas? 6. ¿Existe un departamento que efectúe la evaluación de riesgos en la empresa? 7. ¿Cumple el personal del departamento de cuentas por cobrar, con los objetivos propuestos?	
		D2: Control administrativo.	Control Gerencial.	8. ¿Está capacitado el personal del departamento de cuentas por cobrar, para realizar eficientemente cualquier tarea que se asigne? 9. ¿Se evalúa al personal de cuentas por cobrar en el desempeño de las actividades asignadas? 10. ¿La empresa prioriza su atención en los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar?	
			Áreas Básicas de Control.	11. ¿Se capacita al personal del departamento de cuentas por cobrar? 12. ¿El personal del departamento de cobranza cuenta con las herramientas necesarias para la detección de riesgos?	
			Importancia del Control.	13. ¿Se comunican las políticas y procedimientos al personal del departamento de cobranza para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios? 14. ¿Los trabajadores son motivados para lograr un mejor desempeño en sus actividades?	

			La Esencia del Control.	15. ¿El control es una función administrativa necesaria, para el proceso administrativo de la empresa? 16. ¿El control como acción es un elemento importante en la empresa?	
		D3: Control y Auditoria.	Interrelación del Control en otras Funciones.	17. ¿El personal responsable lleva a cabo las actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar? 18. ¿La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar la relevancia y actualizar las mismas cuando se considere necesario?	
			Origen y Desarrollo de la Auditoria.	19. ¿Se controlan las actividades realizadas por los asistentes de cobranza en función de dar cumplimiento a los objetivos? 20. ¿Recogen datos relevantes en el área de tesorería para llegar a conclusiones válidas sobre su funcionamiento?	
Cuentas por Cobrar	2) Cuentas por Cobrar: La variable de Cuentas por Cobrar será medida con tres dimensiones que están establecidas en el Marco teórico de esta investigación, y son los siguientes: Medidas frente a los impagos, Gestión de cobro y Recuperación del impagado. En la página siguiente se	D4: Medidas frente a los impagos	Informe de otras Instituciones.	21. ¿Realizan evaluaciones de mejora continua para implementar acciones de mejora en el área de tesorería? 22. ¿Existe un proceso de establecimiento de los objetivos dentro del departamento de contabilidad de la empresa?	
			Gestión Pro-Activa en el Cobro.	23. ¿Se hacen evaluaciones crediticias a los clientes para evaluar los riesgos de incobrabilidad? 24. ¿La empresa identifica los riesgos de cobro en el departamento de cuentas por cobrar para la consecución de sus objetivos?	
			La Obligación de Pagos.	25. ¿Respecto a la concesión de cuentas por cobrar ¿Se estudian los antecedentes de los clientes? 26. ¿El departamento de cuentas por cobrar evalúa los riesgos tecnológicos sobre la disponibilidad y uso de datos? 27. ¿El departamento de cuentas por cobrar tiene en cuenta el riesgo residual?	
		D5: Gestión de cobro.	Descuento por Pronto Pago.	28. ¿Existen medios de comunicación para fortalecer la relación comercial con los clientes y sus pagos? 29. ¿La información con la que contamos sobre nuestros clientes es utilizada para la toma de decisiones?	
			Cómputo de Fecha de Vencimiento.	30. ¿La entidad realiza análisis situacional de sus clientes, para evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?	

Fuente: <i>Elaboración propia</i>	presenta la tabla correspondiente a la operacionalización de variables:		31. ¿El departamento de cuentas por cobrar lleva a cabo evaluaciones separadas periódicamente sobre los tiempos?
		Transferencia Bancaria.	32. ¿Son efectivos los medios de comunicación con que cuenta la empresa? 33. ¿La alta dirección realiza seguimiento para detectar las deficiencias en el departamento de cuentas por cobrar?
	D6: Recuperación del impagado.	Visita Personal al Deudor.	34. ¿El diseño de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar? 35. ¿Las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar se integran en los procesos del negocio?
		Llamadas Telefónicas.	36. ¿La claridad de la información es importante para garantizar que los mensajes se reciban como se ha pretendido? 37. ¿El sistema de información está diseñado para cubrir las necesidades telefónicas en el departamento de cuentas por cobrar? 38. ¿Las llamadas telefónicas cumplen con el objetivo en el departamento de cuentas por cobrar?
		Correspondencia.	39. ¿La información obtenida del departamento de cuentas por cobrar es confiable para entregar la correspondencia? 40. ¿Los canales de comunicación están establecidos adecuadamente para suministrar la información sobre la correspondencia?

Anexo 3. Instrumentos.

CUESTIONARIO

“Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en la Corporación Educativa Virgen de la Puerta S.A.C.-2019”

Por favor responder con la mayor honestidad posible. No hay respuesta buena ni mala. Marca con una (x) las respuestas que consideras correcta, valorando de acuerdo con la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Muy Pocas Veces	Nunca

CONTROL INTERNO	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa define actividades de control interno que contribuyen a mitigar los riesgos en el área de tesorería?					
2. ¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre tecnologías?					
3. ¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre los procesos de gestión de la seguridad tecnológica?					
4. ¿Las responsabilidades están definidas respecto a las actividades de control en la ejecución de las políticas y procedimientos?					
5. ¿La empresa desarrolla actividades de control en el área de cuentas por cobrar sobre tecnologías modernas?					
6. ¿Existe un departamento que efectúe la evaluación de riesgos en la empresa?					
7. ¿Cumple el personal del departamento de cuentas por cobrar, con los objetivos propuestos?					
8. ¿Está capacitado el personal del departamento de cuentas por cobrar, para realizar eficientemente cualquier tarea que se asigne?					
9. ¿Se evalúa al personal de cuentas por cobrar en el desempeño de las actividades asignadas?					

10. ¿La empresa prioriza su atención en los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar?					
11. ¿Se capacita al personal del departamento de cuentas por cobrar?					
12. ¿¿El personal del departamento de cobranza cuenta con las herramientas necesarias para la detección de riesgos?					
13. ¿Se comunican las políticas y procedimientos al personal del departamento de cobranza para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios?					
14. ¿Los trabajadores son motivados para lograr un mejor desempeño en sus actividades?					
15. ¿El control es una función administrativa necesaria, para el proceso administrativo de la empresa?					
16. ¿El control como acción es un elemento importante en la empresa?					
17. ¿El personal responsable lleva a cabo las actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar?					
18. ¿La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar la relevancia y actualizar las mismas cuando se considere necesario?					
19. ¿Se controlan las actividades realizadas por los asistentes de cobranza en función de dar cumplimiento a los objetivos?					
20. ¿Recogen datos relevantes en el área de tesorería para llegar a conclusiones válidas sobre su funcionamiento?					
21. ¿Realizan evaluaciones de mejora continua para implementar acciones de mejora en el área de tesorería?					
22. ¿Existe un proceso de establecimiento de los objetivos dentro del departamento de contabilidad de la empresa?					
23. ¿Se hacen evaluaciones crediticias a los clientes para evaluar los riesgos de incobrabilidad?					

CUENTAS POR COBRAR	1	2	3	4	5
24. ¿La empresa identifica los riesgos de cobro en el departamento de cuentas por cobrar para la consecución de sus objetivos?					
25. ¿Respecto a la concesión de cuentas por cobrar ¿Se estudian los antecedentes de los clientes?					
26. ¿El departamento de cuentas por cobrar evalúa los riesgos tecnológicos sobre la disponibilidad y uso de datos?					
27. ¿El departamento de cuentas por cobrar tiene en cuenta el riesgo residual?					
28. ¿Existen medios de comunicación para fortalecer la relación comercial con los clientes y sus pagos?					
29. ¿La información con la que contamos sobre nuestros clientes es utilizada para la toma de decisiones?					
30. ¿La entidad realiza análisis situacional de sus clientes, para evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?					
31. ¿El departamento de cuentas por cobrar lleva a cabo evaluaciones separadas periódicamente sobre los tiempos?					
32. ¿Son efectivos los medios de comunicación con que cuenta la empresa?					
33. ¿La alta dirección realiza seguimiento para detectar las deficiencias en el departamento de cuentas por cobrar?					
34. ¿El diseño de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?					
35. ¿Las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar se integran en los procesos del negocio?					
36. ¿¿La claridad de la información es importante para garantizar que los mensajes se reciban como se ha pretendido?					
37. ¿El sistema de información está diseñado para cubrir las necesidades telefónicas en el departamento de cuentas por cobrar?					
38. ¿las llamadas telefónicas cumplen con el objetivo en el departamento de cuentas por cobrar?					

39. ¿La información obtenida del departamento de cuentas por cobrar es confiable para entregar la correspondencia?					
40. ¿Los canales de comunicación están establecidos adecuadamente para suministrar la información sobre la correspondencia?					

Anexo 4. Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Control Interno								
Sistema de Control Interno								
1	¿La empresa define actividades de control interno que contribuyen a mitigar los riesgos en el área de tesorería?	✓		/		/		
2	¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre tecnologías?	✓		/		/		
3	¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre los procesos de gestión de la seguridad tecnológica?	✓		/		/		
4	¿Las responsabilidades están definidas respecto a las actividades de control en la ejecución de las políticas y procedimientos?	✓		/		/		
5	¿La empresa desarrolla actividades de control en el área de cuentas por cobrar sobre tecnologías modernas?	✓		/		/		
6	¿Existe un departamento que efectúe la evaluación de riesgos en la empresa?	✓		/		/		
7	¿Cumple el personal del departamento de cuentas por cobrar, con los objetivos propuestos?	✓		/		/		
Control administrativo								
8	¿Está capacitado el personal del departamento de cuentas por cobrar, para realizar eficientemente cualquier tarea que se asigne?	✓		/		/		
9	¿Se evalúa al personal de cuentas por cobrar en el desempeño de las actividades asignadas?	✓		/		/		
10	¿La empresa prioriza su atención en los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar?	✓		/		/		
11	¿Se capacita al personal del departamento de cuentas por cobrar?	✓		/		/		
12	¿El personal del departamento de cobranza cuenta con las herramientas necesarias para la detección de riesgos?	✓		/		/		
13	¿Se comunican las políticas y procedimientos al personal del departamento de cobranza para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios?	✓		/		/		
14	¿Se motiva a los asistentes para lograr un mejor desempeño en sus actividades?	✓		/		✓		
Control y Auditoría								
15	¿La naturaleza básica de control son funciones administrativas necesarias para el proceso de administración de la empresa?	✓		/		/		

16	¿La acción de controlar existe como un elemento dependiente en el proceso de administración de la empresa?	/	/	/		
17	¿El personal responsable lleva a cabo las actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar?	/	/	/		
18	¿La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar la relevancia y actualizar las mismas cuando se considere necesario?	/	/	/		
19	¿Se controlan las actividades realizadas por los asistentes de cobranza en función de dar cumplimiento a los objetivos?	/	/	/		
20	¿Recogen datos relevantes en el área de tesorería para llegar a conclusiones válidas sobre su funcionamiento?	/	/	/		
Variable: Cuentas por Cobrar						
Medidas frente a los impagos						
21	¿Realizan evaluaciones de mejora continua para implementar acciones de mejora en el área de tesorería?	/	/	/		
22	¿Existe un proceso de establecimiento de los objetivos dentro del departamento de contabilidad de la empresa?	/	/	/		
23	¿Se hacen evaluaciones crediticias a los clientes para evaluar los riesgos de incobrabilidad?	/	/	/		
24	¿La empresa identifica los riesgos de cobro en el departamento de cuentas por cobrar para la consecución de sus objetivos?	/	/	/		
25	Respecto a la concesión de cuentas por cobrar ¿Se estudian los antecedentes de los clientes?	/	/	/		
26	¿El departamento de cuentas por cobrar evalúa los riesgos tecnológicos sobre la disponibilidad y uso de datos?	/	/	/		
27	¿El departamento de cuentas por cobrar tiene en cuenta el riesgo residual?	/	/	/		
Gestión de cobro						
28	¿Existen medios de comunicación para fortalecer la relación comercial con los clientes y sus pagos?	/	/	/		
29	¿La información con la que contamos sobre nuestros clientes es utilizada para la toma de decisiones?	/	/	/		
30	¿La entidad realiza análisis situacional de sus clientes, para evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?	/	/	/		
31	¿El departamento de cuentas por cobrar lleva a cabo evaluaciones separadas periódicamente sobre los tiempos?	/	/	/		
32	¿Son efectivos los medios de comunicación con que cuenta la empresa?	/	/	/		
33	¿La alta dirección realiza seguimiento para detectar las deficiencias en el departamento de cuentas por cobrar?	/	/	/		
Recuperación del impagado						

34	¿El diseño de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?	/		/		/			
35	¿Las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar se integran en los procesos del negocio?	/		/		/			
36	¿La claridad de la información es importante para garantizar que los mensajes se reciban como se ha pretendido?	/		/		/			
37	¿El sistema de información está diseñado para cubrir las necesidades telefónicas en el departamento de cuentas por cobrar?	/		/		/			
38	¿Las llamadas telefónicas cumplen con el objetivo en el departamento de cuentas por cobrar?	/		/		/			
39	¿La información obtenida del departamento de cuentas por cobrar es confiable para entregar la correspondencia?	/		/		/			
40	¿Los canales de comunicación están establecidos adecuadamente para suministrar la información sobre correspondencias?	/		/		/			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez validador. Dr./Mg:

C. HIRINOS CASTELU, TERESA GIOVANNE

DNI: 07571242

Especialidad del validador:

Metodologo



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable: Control Interno								
Sistema de Control Interno								
1	¿La empresa define actividades de control interno que contribuyen a mitigar los riesgos en el área de tesorería?	X		X		X		
2	¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre tecnologías?	X		X		X		
3	¿La empresa establece actividades de control en Tesorería sobre los procesos de gestión de la seguridad tecnológica?	X		X		X		
4	¿Las responsabilidades están definidas respecto a las actividades de control en la ejecución de las políticas y procedimientos?	X		X		X		
5	¿La empresa desarrolla actividades de control en el área de cuentas por cobrar sobre tecnologías modernas?	X		X		X		
6	¿Existe un departamento que efectúe la evaluación de riesgos en la empresa?	X		X		X		
7	¿Cumple el personal del departamento de cuentas por cobrar, con los objetivos propuestos?	X		X		X		
Control administrativo								
8	¿Está capacitado el personal del departamento de cuentas por cobrar, para realizar eficientemente cualquier tarea que se asigne?	X		X		X		
9	¿Se evalúa al personal de cuentas por cobrar en el desempeño de las actividades asignadas?	X		X		X		
10	¿La empresa prioriza su atención en los riesgos en el departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X		
11	¿Se capacita al personal del departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X		
12	¿El personal del departamento de cobranza cuenta con las herramientas necesarias para la detección de riesgos?	X		X		X		
13	¿Se comunican las políticas y procedimientos al personal del departamento de cobranza para el logro de la mejora continua en la prestación de servicios?	X		X		X		
14	¿Los trabajadores son motivados para lograr un mejor desempeño en sus actividades?	X		X		X		

Control y Auditoria							
15	¿El control es una función administrativa necesaria, para el proceso administrativo de la empresa?	X		X		X	
16	¿El control como acción es un elemento importante en la empresa?	X		X		X	
17	¿El personal responsable lleva a cabo las actividades de control oportunamente según lo definido en las políticas y procedimientos del departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X	
18	¿La dirección revisa periódicamente las actividades de control para determinar la relevancia y actualizar las mismas cuando se considere necesario?	X		X		X	
19	¿Se controlan las actividades realizadas por los asistentes de cobranza en función de dar cumplimiento a los objetivos?	X		X		X	
20	¿Recogen datos relevantes en el área de tesorería para llegar a conclusiones válidas sobre su funcionamiento?	X		X		X	
Variable: Cuentas por Cobrar							
Medidas frente a los impagos							
21	¿Realizan evaluaciones de mejora continua para implementar acciones de mejora en el área de tesorería?	X		X		X	
22	¿Existe un proceso de establecimiento de los objetivos dentro del departamento de contabilidad de la empresa?	X		X		X	
23	¿Se hacen evaluaciones crediticias a los clientes para evaluar los riesgos de incobrabilidad?	X		X		X	
24	¿La empresa identifica los riesgos de cobro en el departamento de cuentas por cobrar para la consecución de sus objetivos?	X		X		X	
25	¿Respecto a la concesión de cuentas por cobrar ¿Se estudian los antecedentes de los clientes?	X		X		X	
26	¿El departamento de cuentas por cobrar evalúa los riesgos tecnológicos sobre la disponibilidad y uso de datos?	X		X		X	
27	¿El departamento de cuentas por cobrar tiene en cuenta el riesgo residual?	X		X		X	

Gestión de cobro							
28	¿Existen medios de comunicación para fortalecer la relación comercial con los clientes y sus pagos?	X		X		X	
29	¿La información con la que contamos sobre nuestros clientes es utilizada para la toma de decisiones?	X		X		X	
30	¿La entidad realiza análisis situacional de sus clientes, para evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X	
31	¿El departamento de cuentas por cobrar lleva a cabo evaluaciones separadas periódicamente sobre los tiempos?	X		X		X	
32	¿Son efectivos los medios de comunicación con que cuenta la empresa?	X		X		X	
33	¿La alta dirección realiza seguimiento para detectar las deficiencias en el departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X	
Recuperación del impagado							
34	¿El diseño de un sistema de control interno se utilizan como referencia para las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X	
35	¿Las evaluaciones continuas en el departamento de cuentas por cobrar se integran en los procesos del negocio?	X		X		X	
36	¿La claridad de la información es importante para garantizar que los mensajes se reciban como se ha pretendido?	X		X		X	
37	¿El sistema de información está diseñado para cubrir las necesidades telefónicas en el departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X	
38	¿Las llamadas telefónicas cumplen con el objetivo en el departamento de cuentas por cobrar?	X		X		X	
39	¿La información obtenida del departamento de cuentas por cobrar es confiable para entregar la correspondencia?	X		X		X	
40	¿Los canales de comunicación están establecidos adecuadamente para suministrar la información sobre la correspondencia?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

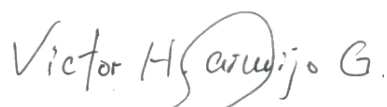
Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Dr. ARMIJO GARCÍA, VÍCTOR HUGO

DNI: 15725558

Especialidad del evaluador:

Contador público colegiado, Maestro en Auditoría contable y financiera, Doctor en Educación



Dr. ARMIJO GARCÍA, VÍCTOR HUGO

Anexo 5. Matriz de datos

	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20
Trabajador 1	2	2	1	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Trabajador 2	1	5	1	1	5	1	1	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 3	4	4	2	1	4	4	1	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
Trabajador 4	1	1	1	1	1	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 5	4	4	1	4	4	4	2	5	2	2	3	3	2	3	1	4	3	3	3	3
Trabajador 6	3	2	3	2	2	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	2
Trabajador 7	1	3	3	1	3	1	1	2	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	2
Trabajador 8	1	2	2	3	2	1	1	2	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3
Trabajador 9	2	3	3	2	3	2	3	1	4	4	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4
Trabajador 10	3	3	2	1	3	3	2	1	2	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
Trabajador 11	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	3	2	4	3	5	5	2	2	3	4
Trabajador 12	1	5	4	1	5	1	1	4	1	2	4	3	2	4	3	3	1	3	2	3
Trabajador 13	2	5	1	4	5	2	3	2	3	5	2	1	2	2	3	1	4	5	5	3
Trabajador 14	1	4	1	4	4	1	4	1	2	2	2	3	2	2	1	2	3	4	4	3
Trabajador 15	1	1	1	1	1	1	1	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Trabajador 16	4	4	4	1	4	4	2	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Trabajador 17	4	4	4	1	4	4	1	5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Trabajador 18	1	5	1	4	5	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 19	5	2	4	1	2	5	2	3	2	2	1	3	3	1	4	5	4	5	3	2
Trabajador 20	5	3	4	1	3	5	2	3	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4
Trabajador 21	5	4	1	1	4	5	5	1	4	2	5	5	1	5	3	5	1	5	3	2
Trabajador 22	1	1	1	4	1	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Trabajador 23	1	2	2	2	2	1	1	1	4	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3
Trabajador 24	1	4	1	1	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Trabajador 25	4	2	4	2	2	4	1	2	2	2	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
Trabajador 26	5	3	1	1	3	5	2	4	4	2	4	3	4	4	2	2	3	4	5	1
Trabajador 27	2	1	2	1	1	2	1	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	4	4
Trabajador 28	1	2	2	2	2	1	3	1	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4
Trabajador 29	2	4	1	2	4	2	3	4	5	1	4	2	4	4	1	2	2	3	3	4
Trabajador 30	1	2	2	4	2	1	3	2	3	5	2	3	4	2	5	5	4	3	5	4
Trabajador 31	1	1	2	3	1	1	1	2	5	5	3	4	2	3	2	5	1	4	1	3

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20
Trabajador 1	1	1	1	2	1	1	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
Trabajador 2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
Trabajador 3	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
Trabajador 4	1	1	4	1	1	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 5	1	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4
Trabajador 6	1	2	1	2	1	1	3	2	4	4	3	3	3	3	3	1	3	1	3	4
Trabajador 7	3	1	1	1	4	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2
Trabajador 8	3	2	2	3	2	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
Trabajador 9	2	3	3	3	2	3	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
Trabajador 10	2	3	2	3	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
Trabajador 11	2	1	3	5	1	2	4	5	1	2	4	2	4	4	2	3	2	4	4	5
Trabajador 12	2	1	3	1	2	2	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	4	3	2
Trabajador 13	5	1	4	2	5	1	2	1	4	3	1	3	3	1	4	3	5	4	2	2
Trabajador 14	2	1	2	2	5	1	3	2	4	4	2	3	3	2	2	1	3	4	3	1
Trabajador 15	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 16	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 17	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 18	1	1	4	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
Trabajador 19	1	4	2	5	3	5	2	2	4	5	1	4	2	1	3	5	2	5	2	3
Trabajador 20	4	4	4	1	1	3	2	3	4	3	5	1	4	5	3	5	3	1	2	3
Trabajador 21	3	2	5	2	3	1	3	3	5	1	4	1	4	4	5	4	5	1	3	5
Trabajador 22	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
Trabajador 23	2	1	1	1	2	2	4	1	3	4	4	4	2	4	3	3	4	2	4	1
Trabajador 24	1	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Trabajador 25	1	1	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	3
Trabajador 26	5	5	4	1	2	3	3	3	2	5	4	2	2	4	4	5	5	2	3	3
Trabajador 27	3	3	1	2	2	2	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3
Trabajador 28	2	3	2	2	2	2	4	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Trabajador 29	4	3	4	2	3	1	1	3	2	1	4	2	4	4	3	2	4	5	1	5
Trabajador 30	1	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5
Trabajador 31	4	2	3	3	3	2	5	1	4	2	4	2	3	4	4	4	5	2	5	4

Anexo 6. Propuesta de valor

El presente trabajo de investigación tuvo como finalidad encontrar la relación de control interno y cuentas por cobrar en la Corporación educativa Virgen de la Puerta S.A.C., Lima, empresa dedicada a prestación de servicios educativos en los niveles inicial, primaria y secundaria. Los resultados obtenidos permitieron concluir en que existe una relación directa, fuerte y significativa entre el control interno con las cuentas por cobrar en la Corporación educativa Virgen de la Puerta S.A.C. Pachacámac, 2019.

La propuesta de valor de la presente investigación reside en la importancia que las empresas corporativas dedicadas a la educación escolarizada tengan presente que ante el nuevo escenario que se ha presentado desde hace casi un año por la pandemia del Covid- 19 a nivel mundial, la dinámica económica ha sido fuertemente golpeada y muchos colegios han tenido que cerrar. Casi ninguna empresa del rubro educativo estuvo preparada para afrontar los nuevos desafíos. Los ingresos cada vez son menores. Frente a esta condición, las empresas educativas deberán observar con mucha atención el fenómeno económico para aplicar nuevas estrategias y salvar de la bancarrota. Específicamente, como propuesta de valor se presenta la importancia del control interno que debe ser retomado con mayor interés y mayor rigor. La relación directa que guarda con las cuentas por cobrar es sumamente relevante, dado que marchan de forma paralela, es decir el descuido de una de estas variables, automáticamente arrastra a la otra. Las cuentas por cobrar no deben ser desatendidas, bajo ningún motivo y flexibilizar los tiempos de cobranza, quizás sea un riesgo mayor. Esto ya depende del tamaño de la empresa y del perfil del cliente.