



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

TESIS

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES Y EL MANEJO DE LA RENTABILIDAD
EN LA EMPRESA GLOVE S.A. CHORRILLOS 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

Bach. QUIÑONEZ CAHUACHIA, LUZ MARINA

Bach. CHIPANA ANCACHI, CESAR

LIMA-PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

Dr. Mg. JUAN CARLOS RAMÍREZ VICENTE

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
Presidente

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
Secretario

Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ
Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a Dios por darnos, la gracia, la sabiduría y la valentía para llevar a cabo esta investigación que hoy culmina.

También la dedicamos a nuestros padres, quienes con su amor y apoyo nos alentaron a no rendirnos y seguir adelante, y además familiares, compañeros y amigos que han estado desde el inicio de este sueño.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios Todopoderoso, por darnos la gracia, la sabiduría y el conocimiento para desarrollar esta investigación que marca un nuevo comienzo en nuestras vidas.

A nuestros padres por darnos la vida, educación, valores, enseñanzas y consejos para ser mejores personas cada día mostrando su amor incondicional.

Agradecer a cada uno de los docentes que han sido piezas fundamentales en nuestros logros académicos y desarrollo profesional, especialmente a nuestro asesor: Mg. Juan Ramírez Vicente por su apoyo incondicional, consejos y herramientas para el desarrollo de esta investigación.

RESUMEN

La investigación titulada Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad en la empresa Glove S.A Chorrillos 2020, tiene como objetivo general; analizar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

El presente trabajo de investigación, es de diseño experimental no observacional, con un nivel de investigación descriptivo-correlacional con un enfoque cualitativo y un tipo de investigación aplicada. La población estuvo conformada por 15 trabajadores, 12 trabajadores del área contable y 03 empleados del área de ventas. Se utilizó como técnica; la investigación de campo, mediante un cuestionario de preguntas bajo el método de análisis Rho de Spearman, dicha herramienta fue validada a juicio de los expertos y procesados por el software de datos SPSSv25.

Mediante el coeficiente de Rho Spearman se validó la hipótesis general, estableciendo que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, y el manejo de la rentabilidad tienen una elevada correlación, donde $p=0,000$ es menor que 0.05, siendo está altamente significativo, concluyendo que existe relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Palabras clave: financiamiento, rentabilidad, efectividad, control, gestión, gerencia.

ABSTRAC

The research entitled INTERNAL CONTROL OF COMMERCIAL ACCOUNTS RECEIVABLE AND PROFITABILITY MANAGEMENT IN THE COMPANY GLOVE S.A CHORRILLOS 2020, has the general objective. Analyze the relationship between the internal control of trade receivables and the profitability management of the company Glove S.A Chorrillos, 2020.

The present research work is of non-observational experimental design, with a descriptive-correlational research level with a qualitative approach and a type of applied research. The population consisted of 15 workers, 12 workers from the accounting area and 03 employees from the sales area. It was used as a technique; The field research, using a questionnaire of questions under the Spearman Rho analysis method, said tool was validated in the opinion of the experts and processed by the SPSSv25 data software.

Using the Rho Spearman coefficient, the general hypothesis was validated, establishing that the internal control of trade receivables and profitability management have a high correlation, and $p = 0.000$ less than 0.05 being highly significant, concluding that there is a relationship between the internal control of trade accounts receivable and the management of the profitability of the company Glove SA Chorrillos, 2020.

Keywords: Financing, profitability, effectiveness, control, management, management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	18
1.1. Planteamiento del problema.....	18
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema general	20
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Justificación de la investigación	21
1.3.1. Justificación teórica	21
1.3.2. Justificación práctica.....	22
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo general.....	22
1.4.2. Objetivos específicos.....	22
II. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	25
2.2. Bases teóricas	27
2.2.1. Control Interno de las cuentas por cobrar comerciales.....	27
2.2.2. Manejo de rentabilidad	34
2.3. Definición de términos básicos	39
III. MÉTODOS Y MATERIALES	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	43
3.3. Tipo y nivel de la investigación	45
3.3.1. Tipo de investigación.....	45
3.3.2. Nivel de investigación	45
3.4. Diseño de la investigación	46
3.5. Población y muestra de estudio.....	46
3.5.1. Población	46
3.5.2. Muestra.....	47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	47
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	47
3.7. Métodos de análisis de datos	50
3.8. Aspectos éticos	50
IV. RESULTADOS	52
4.1. Resultados de la estadística descriptiva.....	52
4.2. Prueba de Normalidad.....	94
4.3. Contrastación de hipótesis	95
V. DISCUSIÓN	106
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	106
VI. CONCLUSIONES	111
VII. RECOMENDACIONES.....	112
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	113
ANEXOS	118
Anexo 1: Matriz de consistencia	119
Anexo 2: Matriz de operacionalización	121
Anexo 3: Instrumentos	122
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	126
Anexo 5: Matriz de datos	144

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Instrumento de investigación	48
Tabla 2.	Escala Likert	48
Tabla 3.	Validación de instrumento de Juicio de expertos	49
Tabla 4.	Rangos del nivel de confiabilidad	49
Tabla 5.	Grado de relación según coeficiente de correlación.....	50
Tabla 6.	Niveles del Control interno de las cuentas por cobrar comerciales en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos	52
Tabla 7.	Niveles del Manejo de la rentabilidad en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos	53
Tabla 8.	La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa	54
Tabla 9.	La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea....	55
Tabla 10.	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	56
Tabla 11.	El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta.....	57
Tabla 12.	Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada.....	58
Tabla 13.	La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito	59
Tabla 14.	La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente	60
Tabla 15.	Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.	61
Tabla 16.	Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa.....	62
Tabla 17.	El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda	63
Tabla 18.	Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas	

por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada	64
Tabla 19. Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta.....	65
Tabla 20. Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada	66
Tabla 21. La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza	67
Tabla 22. Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas	68
Tabla 23. Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso.....	69
Tabla 24. Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago.....	70
Tabla 25. Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos	71
Tabla 26. Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos.....	72
Tabla 27. La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar .	73
Tabla 28. Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa	74
Tabla 29. La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico.....	75
Tabla 30. El retorno de las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa.	76
Tabla 31. Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020	77
Tabla 32. Opina usted que la empresa se preocupa por establecer un control de sus activos totales	78
Tabla 33. Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos.....	79
Tabla 34. Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones.....	80
Tabla 35. Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos	81
Tabla 36. La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan.....	82

Tabla 37. Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa	83
Tabla 38. Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía	84
Tabla 39. La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa	85
Tabla 40. Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía	86
Tabla 41. Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas	87
Tabla 42. Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas.....	88
Tabla 43. Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	89
Tabla 44. Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	90
Tabla 45. Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos.....	91
Tabla 46. Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	92
Tabla 47. Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	93
Tabla 48. Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones..	94
Tabla 49. Grado de correlación y nivel de significación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.....	96
Tabla 50. Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de crédito y los ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	97
Tabla 51. Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020. ...	99
Tabla 52. Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de cobranzas y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	100

Tabla 53. Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	102
Tabla 54. Grado de correlación y nivel de significación entre la Morosidad y los ratios financieros de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	103
Tabla 55. Grado de correlación y nivel de significación entre la Morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	105

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles del Control interno de las cuentas por cobrar comerciales en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos	52
Figura 2. Niveles del Manejo de la rentabilidad en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos	53
Figura 3. La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa	54
Figura 4. La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea....	55
Figura 5. Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	56
Figura 6. El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta.....	57
Figura 7. Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada.....	58
Figura 8. La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito.	59
Figura 9. La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente	60
Figura 10. Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.	61
Figura 11. Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa.....	62
Figura 12. El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda	63
Figura 13. Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada	64
Figura 14. Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta.....	65
Figura 15. Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada	66

Figura 16. La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza	67
Figura 17. Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas	68
Figura 18. Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso.....	69
Figura 19. Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago	70
Figura 20. Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos	71
Figura 21. Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos.....	72
Figura 22. La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar .	73
Figura 23. Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa	74
Figura 24. La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico.....	75
Figura 25. El retorno de las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa.	76
Figura 26. Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad economía en el periodo 2020.	77
Figura 27. Opina usted que la empresa ocupa por establecer un control de sus activos totales.....	78
Figura 28. Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos.	79
Figura 29. Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones.....	80
Figura 30. Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos	81
Figura 31. La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan	82
Figura 32. Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa	83
Figura 33. Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía.	84
Figura 34. La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas	

es apropiada para la empresa	85
Figura 35. Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía	86
Figura 36. Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas	87
Figura 37. Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas.....	88
Figura 38. Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	89
Figura 39. Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	90
Figura 40. Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos que están de acuerdo con La filosofía de la dirección, en	91
Figura 41. Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	92
Figura 42. Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	93
Figura 43. Diagrama de dispersión entre la Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el Manejo de la rentabilidad de la empresa	96
Figura 44. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y los ratios financieros de la empresa.	98
Figura 45. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y la toma de decisiones de la empresa.....	99
Figura 46. Diagrama de dispersión entre la Política de Cobranza y los ratios financieras de la empresa	101
Figura 47. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y el Manejo de la rentabilidad de la empresa	102
Figura 48. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y el Manejo de la rentabilidad de la empresa	104
Figura 49. Diagrama de dispersión entre la Morosidad y la toma de decisiones de la empresa.....	105

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objeto: analizar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020. Actualmente, a nivel mundial las empresas optan por realizar sus ventas a crédito debido a la gran cantidad de competencia que existe por las nuevas empresas, esto conlleva a que se debe tener un buen control interno para que a futuro no existan problemas que afecten la liquidez de la compañía.

La tesis se estructura de 07 capítulos, conformados de la siguiente manera:

Capítulo I. En este capítulo se toca el problema de la investigación, formulación del problema general y específico, la justificación práctica, teórica y metodológica; finalmente presenta los objetivos que conforman la investigación.

Capítulo II. Se desarrolla el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales referentes al tema objeto de estudio, además se presentan las bases teóricas de las variables; por último, las definiciones de términos básicos.

Capítulo III. Se desarrolla el marco metodológico, el cual está conformado por las variables de la investigación, también se detalla el tipo de investigación, diseño, la muestra, la población, técnicas de recolección de datos, instrumentos de validez y métodos de análisis.

Capítulo IV. Se presentan los resultados obtenidos en la recolección de datos, la prueba de las variables, sus dimensiones, y la prueba de confiabilidad.

Capítulo V. Se realiza la discusión de los resultados de esta investigación en acuerdo con otros estudios que han sido considerados como antecedentes, para la realización de la presente investigación.

Capítulo VI. Se exponen las conclusiones, objeto de los resultados de la investigación.

Capítulo VII. Se realizan las recomendaciones en las que se detallan las sugerencias para mejorar el caso en estudio.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Hoy en día a nivel mundial, las empresas optan por realizar sus ventas a crédito debido a la gran cantidad de competencia que existe por las nuevas empresas, esto conlleva a que se debe tener un buen control interno para que a futuro no existan problemas que afecten la liquidez de la compañía.

De esta manera, de acuerdo a (Forero et al., 2008), las actividades económicas de las naciones, pueden verse perjudicados por diferentes tipos de crisis, sean económicas, políticas o sociales, y esto, suele tener un impacto sobre la rentabilidad de las empresas. Actualmente, con el contexto mundial que estamos viviendo, el mundo no solo se ha visto afectado a nivel sanitario, sino también a nivel económico debido al Covid-19, el cual ha ocasionado una crisis global peor a la ocurrida en el 2007-2008.

Es por esto, que a escala mundial, a pesar de que la venta a crédito es una buena manera de fomentar las ventas dentro de una compañía, esto se ha convertido en un gran inconveniente para las empresas, ya que, en muchas de ellas, la falta de control interno sobre las cuentas por cobrar, en vez de ayudar a la organización, termina perjudicándolas, tal como indica el Barómetro de Prácticas de Pago difundido por Crédito y Caución (2014), en donde se entrevistaron alrededor de 3.000 empresas de 14 países europeos, donde se puede señalar que “el 38% de las ventas a crédito a empresas de Europa Occidental resultará incobrable en la fecha de vencimiento de la factura. El 4,9% de las facturas acumulará retrasos superiores a los 90 días y el 1,7% no podrá ser cobrado: es decir, el 35% de las cuentas por cobrar que permanecen en mora más de 90 días será dada de baja en los libros, un síntoma de la importancia que alcanza la gestión de las cuentas por cobrar.” Entre las compañías más afectadas se encuentran las de Turquía, España, Gran Bretaña e Italia.

Asimismo, de acuerdo a Crédito y Caución (2020), en el 2020 se estimó una pérdida del 4,3% del PIB mundial, debido a que se prevé que las insolvencias de las empresas serán mayores por las cuarentanas aplicadas en los distintos países a nivel global, lo que aumentará las cuentas incobrables, la falta y retraso de los

pagos por parte de los clientes a las compañías, lo que ocasionará reducciones de rentabilidad en las empresas afectas por el covid 19. Asimismo, Crédito y Caución (2020) indican que la mayoría de las empresas encuestadas se encuentran con grandes problemas de liquidez y morosidad.

De esta misma manera, este problema también sucede en Asia, donde según los datos publicados por Atradius (2021), se muestra que el 50% de las ventas a crédito B2B, que se generan en el continente asiático, se ven perjudicadas por la morosidad.

Igualmente, Atradius (2018), señala que las ventas a créditos disminuyeron considerablemente en América Latina, debido a que según las empresas encuestadas indican que esto sucede debido al pago deficiente y a los altos riesgos de divisas. De esta forma, el 90.3% de las compañías, señalaron que los clientes que poseen, se retrasan en sus pagos, lo que ha ocasionado un aumento de facturas vencidas (50%), en comparación al año 2017 (48.8%), lo que también ha ocasionado la disminución de la rentabilidad.

En el Perú esta situación en relación a las cuentas por cobrar no es diferente, ya que según Galarza (2018), la irresponsabilidad en los pagos, por parte de los clientes, dan a conocer, que no se está efectuando un control interno de las cuentas por cobrar de manera apropiada, lo que, a su vez, incide sobre la rentabilidad de las empresas peruanas. Asimismo, como consecuencia a esto, las empresas suelen pedir muchos créditos bancarios para seguir funcionando con normalidad, sin embargo, al no tener el capital necesario por la falta de control interno, suele ocurrir la morosidad de las empresas hacia las entidades bancarias, las cajas municipales, grupos empresariales, entre otros.

Lo mencionado anteriormente indica, que el control interno de las cuentas por cobrar no está siendo implementado por las empresas lo cual hace que no sea efectivo ni eficiente. Esto también afecta la rentabilidad de las empresas, porque no se cuenta con la liquidez necesaria para realizar los pagos obligatorios que le conciernen.

En la empresa Glove S.A Chorrillos, se pueden observar los inconvenientes relacionados con las cuentas por cobrar y la rentabilidad de las organizaciones que

fueron mencionados con anterioridad, no solo en Perú sino también en el continente americano, europeo y asiático. Por ello a través de este estudio se necesita comprender y analizar la relación que existe en las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la institución Glove S.A Chorrillos, con la finalidad de que se pueda efectuar un cambio positivo en el control interno de las cuentas por cobrar como en la rentabilidad de la empresa, a través de la toma de decisiones efectiva en relación a las dos variables, es necesario que la empresa cuente con un sistema contable confiable que le permita llevar un buen control de los registros contables que se realizan a diario en la compañía.

Asimismo, se debe mencionar que la principal causa de los problemas que ocurren dentro de la empresa Glove S.A Chorrillos, es que no existe un adecuado control interno de las cuentas por cobrar, lo que ocasiona que algunas veces se incumpla con las obligaciones adquiridas, tengan un alta de morosidad, demora en los pagos, acumulación de deudas, vencimiento de facturas por pagar y pérdida de capital, activos y patrimonios, lo que genera que la rentabilidad de la empresa se vea afectada.

Es debido a todo lo plasmado, que se planteó la elaboración de este trabajo de investigación, el cual se centrará en la empresa Glove S.A Chorrillos, quien posee más de 32 años de experiencia en el mercado de plástico, y se será nuestro objeto de estudio con la intención de poder analizar y demostrar como el control de las cuentas por cobrar se relacionan e inciden en el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿En qué medida el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con el manejo de rentabilidad de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- PE 1 ¿En qué medida se relaciona las políticas de créditos con los ratios financieras de la empresa Glove SA. Chorrillos 2020?
- PE 2 ¿En qué medida se relacionan las políticas de crédito con la toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020?
- PE 3 ¿En qué medida la política de cobranza se relaciona con los ratios financieros de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020?
- PE 4 ¿En qué medida la política de cobranza se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Glove S.A. Chorrillos?
- PE 5 ¿En qué medida se relaciona la morosidad con los ratios financieros de la empresa Glove S.A. Chorrillos?
- PE 6 ¿En qué medida se relaciona la morosidad con la toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos?

1.3. Justificación de la investigación

Esta investigación se realiza con la intención de dar a conocer la relación que tienen las cuentas por cobrar comerciales con el manejo de la rentabilidad, y la importancia de estos dos elementos, no solo dentro de la empresa Glove S.A Chorrillos, si no también. dentro de otras compañías u organizaciones que se puedan beneficiar de este trabajo de investigación, comprendiendo que se debe tener una buena gestión interna con respecto a estas dos variables, para que las instituciones no se vean afectadas por falta de rentabilidad, liquidez, morosidad, retraso y deudas en el pago de obligaciones, etc. Asimismo, esta investigación también es importante para ayudar a fundamentar futuros estudios relacionados con estos aspectos.

1.3.1. Justificación teórica

El presente trabajo de investigación tiene la intención de proporcionar la información teórica necesaria para comprender el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad, así como las dimensiones e indicadores relacionados a estas dos variables. Estos aspectos teóricos también permitirán que la empresa Glove S.A Chorrillos, entienda de una manera más

sencilla, la importancia de optimizar el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad. Igualmente, las bases teóricas de este estudio podrán fundamentar otros proyectos de investigación.

1.3.2. Justificación práctica

Los resultados obtenidos, permitirán el desarrollo de diferentes y variadas estrategias y actividades que ayuden a optimizar el control interno de las cuentas por cobrar y el manejo de la rentabilidad, no solo para la empresa Gloves S.A Chorrillos, sino también para diferentes compañías que presenten los mismos inconvenientes, y se encuentren en una situación similar. Los resultados de este estudio, serán de gran importancia para los accionistas e inversionistas de la empresa Gloves S.A Chorrillos.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Determinar como la política de crédito se relaciona con ratios financieras de la empresa Glove SA. Chorrillos 2020.

OE 2 Determinar cómo la política de crédito se relaciona con la toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020.

OE 3 Determinar en qué medida la política de cobranza se relaciona con ratios financieras de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020

OE 4 Determinar en qué medida la política de cobranza se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Glove S.A Chorrillos.

OE 5 Determinar en qué medida la morosidad se relacionan con ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos.

OE 6 Determinar en qué medida la morosidad se relaciona con la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Layza, N, (2020), en su estudio titulado “Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019”, cuyo objetivo general fue determinar la influencia del financiamiento en la rentabilidad de las microempresas. Esta investigación fue de tipo cuantitativo-transversal—descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta. La población fue de 120 microempresarios, y la muestra fue de 91 microempresarios. Las conclusiones obtenidas en este estudio señalan que existe una relación significativamente positiva entre las variables de financiamiento y rentabilidad ($Rho=0.313$ y $p<0.05$), indicando que el financiamiento es primordial para la rentabilidad de las microempresas.

Mantilla, J., y Huanca, B, (2020), en su investigación titulada “Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios” tuvieron como objetivo, analizar la relación existente entre las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C. El estudio implementó la metodología retrospectiva con enfoque cuantitativo. La muestra fueron los estados económicos de la empresa durante tres años. En las conclusiones obtenidas se puede evidenciar que existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para el cumplimiento pertinente de sus obligaciones con otras compañías a corto plazo, y esto no perjudica sus objetivos económicos y financieros.

Conde, M, (2019), en su trabajo de investigación titulado “ Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems S.A.C, 2018”, tuvo como objetivo analizar las cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems. El proyecto tuvo un enfoque cualitativo con método inductivo. La recolección de datos se realizó a través de entrevistas realizadas al contador y personal de cobranzas de la compañía y al servicio al cliente. Las conclusiones de este estudio, señalaron que en la empresa existe una mala gestión al ejecutar las cobranzas a los clientes, esto

ocasiona que la compañía no cuente con la liquidez necesaria para poder cumplir con las obligaciones mensuales. Asimismo, se manifiesta que no existe un área de crédito que pueda analizar y evaluar el historial de crédito de los clientes, lo que tiene como consecuencia que se aprueben créditos a todas las empresas aun sin saber si están aptas o no para cancelar el crédito ofrecido. Además, se indica que la compañía no cuenta con estrategias para la recuperación de las cobranzas dudosas.

Flores, L, (2018), en su tesis titulada “Rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA S.A.C. años 2015-2017”, tuvo como objetivo principal describir la rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA S.A.C. La investigación tuvo un diseño descriptivo con un enfoque cuantitativo de tipo no experimental. La recopilación de datos se realizó mediante la guía de análisis de documentos. La muestra fueron los estados financieros de la compañía. Este estudio llegó a la conclusión de que la rentabilidad de la empresa es positiva, ya que se evidenciaron ventas positivas, y un margen de utilidad adecuado. Asimismo, en las conclusiones se indica que el capital de la compañía ha ido en aumento con respecto a los años analizados, además, la empresa posee un buen rendimiento en su rubro. También se concluyó que con respecto a los ratios de gestión, existe una gran evolución.

Flores, M., y Naval, Y, (2016), en su estudio “Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014”, tuvieron como objetivo general identificar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. Este trabajo fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal. Las conclusiones obtenidas en este proyecto señalan que existe correlación entre los indicadores de gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en BVL 2010 al 2014. También se expresa que los indicadores que surgieron cuando se realizó el análisis R de Pearson se relacionan de manera favorable con la rentabilidad económica.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Rivera, K. (2020), en su trabajo de investigación titulado "Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S", el cual tuvo como objetivo principal, Formular una propuesta que responda a los riesgos y deficiencias del sistema de control interno respecto a las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, mediante un seguimiento al modelo COSO, para la gestión eficiente de la gestión financiera. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva con un enfoque hermenéutico. Las técnicas de recolección de datos, fueron la entrevista y la encuesta. La muestra y la población estuvieron conformada por 5 trabajadores de la empresa. Las conclusiones de este estudio arrojan que la empresa no cumple con las políticas y normas establecidas en los manuales. Además, no tienen un buen proceso de las cuentas por cobrar, lo que genera que se acumulen facturas vencidas. Asimismo, señalan que el mal manejo de las cuentas por cobrar han afectado negativamente a la fluidez, liquidez y rentabilidad de la compañía.

Lozada, A, (2018), en su tesis titulada "Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso "Hércules Infantil", tuvo como objetivo general analizar la situación de las cuentas por cobrar de la empresa de calzado "Hércules Infantil". Este trabajo de investigación fue de tipo campo, descriptiva y bibliográfica con enfoque critico-propositivo. Las técnicas de recolección de datos implementadas fueron la encuesta y las entrevistas. La población estuvo conformada por pequeñas empresas de calzados de la ciudad de Ambato, y la muestra estuvo constituida por 4 pequeñas empresas de calzados. Las conclusiones obtenidas en este estudio indican que los niveles de cartera vencida con los que trabaja la empresa son visiblemente altos, lo que genera la disminución de liquidez, y esto a su vez, provoca que no se puedan afrontar las obligaciones contraídas con proveedores, empleados, socios e instituciones financieras. Igualmente, la empresa "Hércules Infantil", posee políticas de créditos, sin embargo, estas solo se indican de manera verbal y no de manera escrita, esto ha ocasionado inconvenientes al momento de asignar crédito por ventas, generando así falencias en el sistema de cobro, pérdidas significativas de clientes y falta de liquidez en la empresa.

Avelino, M, (2017) en su estudio denominado "las cuentas por cobrar y su

incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.”, tuvo como finalidad Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Este estudio fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la observación y la entrevista. La población y la muestra estuvieron conformadas por 20 empleados de la empresa. Las conclusiones obtenidas en este estudio manifiestan que distintos indicadores financieros indican que la inadecuada administración de las Cuentas por Cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Por otra parte, cabe señalar que al implementar las ratios financieras se pudo observar que la empresa posee una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces, obteniendo la liquidez necesaria para poder afrontar las obligaciones tanto internas como externas. Además, el nivel de endeudamiento que tiene la empresa es del 29% de los activos totales, los cuales son financiados por los acreedores, y de liquidarse estos activos totales al precio en libros, quedaría un saldo de 71% de su valor, luego del pago de las obligaciones actuales.

Macías, P, (2017), en su estudio denominado “control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A.” tuvo como principal objetivo evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A. Esta investigación fue de tipo descriptiva-documental, con enfoque cualitativo. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron el análisis, la entrevista y la encuesta. La población y muestra estuvo conformada por 10 empleados de la empresa. Como conclusiones obtenidas señalan que la empresa no posee una proyección a largo plazo de los flujos, lo que indica que se puede financiar de manera sana, si coloca sus flujos en inversión a corto plazo, y que cuyo vencimiento sea la fecha de pago de sus obligaciones, y de esta manera, no generar gastos financieros para pedir préstamos y sobregiros. Sin embargo, manifiesta que la empresa debe medir monetariamente para poder contar con los flujos correctos y así, ejecutar las cancelaciones de las obligaciones, de manera que esto, no perjudique su liquidez por una mala gestión en la actividad de cobranza.

Carpio, J., y Diaz, Y. (2016) en su tesis titulada “, Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A” cuyo objetivo general fue realizar una

propuesta para la reducción de costos que mejore la rentabilidad de la Empresa Corpevin S.A. Este estudio tiene una investigación de campo de tipo descriptiva y bibliográfica. La recopilación de datos se realizó mediante las técnicas de observación, encuesta y cuestionario. La población fue de 20 empleados de la empresa y 120 clientes, y la muestra estuvo conformada por 20 empleados y 20 clientes. Las conclusiones obtenidas en este trabajo de investigación indican que el problema en los costos ha sufrido en materiales importados con relación al aumento de las salvaguardias, siendo reemplazados por materiales nacionales, lo que ha ayudado a aumentar la rentabilidad de la matriz productiva en el Ecuador, asimismo, ha reducido el costo de las viviendas y ha generado una mejora en la rentabilidad de la empresa CorpevinS.A.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Control Interno de las cuentas por cobrar comerciales

Según Gómez (2002), las cuentas por cobrar son los créditos que otorga la compañía a sus clientes mediante una cuenta abierta. Estas son consideradas activos circulantes. Para poder controlar las cuentas por cobrar, existen políticas de crédito y de cobro. Las de crédito se pueden definir cómo el análisis y los requisitos que debe cumplir el cliente para establecer si se le otorga el crédito o no, y el monto de este. Por otro lado, las de cobro por su parte, son los procedimientos establecidos por la empresa para realizar el cobro de sus cuentas y así cobrar en el momento de su vencimiento.

De acuerdo a Mantilla, (2005), el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, administradores y otro personal de la compañía, el cual es elaborado para suministrar confianza en que los objetivos de la empresa se están cumpliendo. Mantilla (2005) indica que los objetivos que se monitorean en el control interno son:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones: esto hace referencia a los objetivos básicos que posee una empresa.
- Fiabilidad de la información financiera: esto se asocia para que la ejecución de los estados financieros en la compañía sea correcto y fiable.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables: esto se relaciona con

el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones en las que se encuentra sujeta la organización.

Asimismo, Perdomo (2004), indica que el control interno es un plan de organización aplicado a la contabilidad de la empresa, las funciones que deben cumplir los trabajadores y los procedimientos coordinados que deben ejecutar todas las empresas, sean públicas, privadas o mixtas, con la finalidad de contar con información confiable, proteger sus bienes y motivar la eficiencia en las actividades que se realicen dentro de la compañía.

Por otra parte, Lalangui (2020), indica que las cuentas por cobrar comerciales se refieren a las cuentas que tiene por cobrar una organización por la venta de un bien o la prestación de un servicio. Dicha compañía no tiene relación directa con la empresa a quien le concede la venta del bien o servicio, producto de sus operaciones comerciales.

Con lo explicado con anterioridad, se puede decir que, el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, es el monitoreo constante de los créditos que ha otorgado la empresa a otras compañías, con la finalidad de que los clientes paguen a tiempo, y esto no afecte negativamente a la empresa.

2.2.1.1. Dimensiones del control interno de las cuentas por cobrar

Según Gómez (2002), para obtener un óptimo funcionamiento del control interno de las cuentas por cobrar se deben dividir de la siguiente manera:

2.2.1.1.1. Política de crédito

De acuerdo a Gómez (2002), las políticas de crédito de una compañía son las que determinan si debe otorgarse el crédito a un cliente y cuál será el monto de este crédito.

Cabe destacar que Fernández (2009) indica las políticas de crédito establecen las condiciones de si se puede ofrecer el crédito a un cliente y el tiempo en que se deba realizar el pago de la deuda. Igualmente, las empresas establecen las condiciones de créditos que mejor les convenga, ya sea estipulando un día máximo de pago, ofreciendo descuento por pronto pago, o determinando otro tipo

de condiciones favorables para la empresa.

De igual manera, según Gómez (2002), todas las empresas tienen que desarrollar métodos y procedimientos para recolectar la información necesaria para el análisis del crédito, ya que todos los aspectos dentro de la política de crédito son primordiales para una buena administración de las cuentas por cobrar comerciales de la compañía.

A. Obtención de la información de crédito

Gómez (2002), infiere que normalmente si un cliente desea obtener un crédito, debe acercarse a la sede de la empresa, al área de crédito, y debe iniciar el proceso de evaluación del crédito, donde se le tiene que pedir al solicitante rellenar distintos formularios, en donde debe indicar su información financiera y crediticia, así como sus referencias de crédito. De esta manera, la empresa tiene cierta información vital para poder saber si debe o no otorgar el crédito al solicitante. Igualmente, la empresa debe obtener más información y datos a través de otras fuentes, con la finalidad de que la evaluación sea sólida y fiable en lo posible.

Al respecto, si la empresa le ha otorgado un crédito al cliente, posee el historial sobre los esquemas de pago del solicitante. Las principales fuentes sobre la información crediticia de manera exterior, es brindada por las bolsas de información crediticia, los estados financieros, referencias comerciales, la comprobación bancaria y la consulta de otros proveedores.

B. Evaluación de crédito

Según Gómez (2002), la evaluación de crédito se refiere a los estándares mínimos que la empresa posee para poder otorgar un crédito a algún cliente. Aquí se analizan las referencias, el tiempo promedio de pago, índices financieros, entre otros.

Por ello, al efectuar el análisis de la evaluación de crédito, debe tomarse en cuenta distintas variables primordiales, como lo son los gastos de oficina, la inversión que se realiza en las cuentas por cobrar, el pronóstico de las cuentas incobrables y la cantidad de ventas que realiza la empresa.

De igual manera, Chagolla (2010), señala que para evaluar si el crédito debe

concederse o no, los administradores tienen que considerarlos siguientes elementos:

- La solvencia moral del acreditado
- La capacidad financiera de pago
- Las garantías específicas
- Las condiciones generales de la economía
- La consistencia del cliente
- La cobertura

C. Condiciones de crédito

Las condiciones de crédito de una empresa, de acuerdo a Chagolla (2010), son las especificaciones que se tiene sobre los términos de pagos implementados para todos los clientes que poseen créditos.

Las condiciones del crédito usualmente abarcan tres aspectos: descuento sobre pronto pago, período del crédito, y período de descuento sobre pronto pago. Se debe tener en cuenta que cualquier modificación que se le realice a estas condiciones puede afectar la rentabilidad total de la empresa.

Igualmente, Chagolla (2010), señala que los administradores que determinan las condiciones del crédito, son parte esencial del éxito de la empresa, ya que evalúan a potenciales clientes y a su vez, efectúan la función de cobranza.

Asimismo, cuando ya se encuentran establecidas las condiciones del crédito, la dirección de finanzas, mediante el departamento de crédito y cobranza, es la que se hace responsable de administrar y cumplir las políticas, ya que, si un potencial cliente no cumple con las condiciones fijadas, su solicitud tiene que ser rechazada.

Además, Chagolla (2010), indica que los encargados de monitorear a los clientes, siempre tienen que estar al tanto de los aspectos externos que pueden perjudicar los negocios de los clientes, así como también de mantenerse en contacto de manera continua con los clientes que tienen las cuentas por cobrar más importantes.

De igual forma, debe tomarse en consideración si las ventas son

estacionales, de ser así, se tienen que fijar condiciones especiales según las características de cada negocio.

También Chagolla (2010), indica que es importante destacar que, si se realiza algún crédito en moneda extranjera, debe tenerse toda la información necesaria, con la finalidad de que el pago se realice a la tasa correspondiente, y a su vez, que las cuentas puedan ser monitoreadas y manejadas adecuadamente.

2.2.1.1.2. Política de cobranza

Por consiguiente, Gómez (2002), las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta ejecuta para cobrar sus cuentas por cobrar cuando se efectúa su vencimiento. La efectividad de estas políticas, se pueden evaluar de manera parcial analizando el promedio de las cuentas incobrables.

Para Gómez (2002), indica que la empresa tiene que tener cuidado a la hora de realizar sus cobranzas, ya que, si es muy agresivo, esto puede causar molestias entre los clientes y en vez de favorecer a la empresa, se pueden perder ventas. Por eso es recomendable que, si los pagos no se reciben en el periodo de su vencimiento, se debe esperar un tiempo considerable antes de iniciar los procesos de cobranza.

A. Procedimiento de cobro

Según, Contpaqi (2020) los aspectos primordiales para poder lograr manejar las cuentas por cobrar de una manera eficaz y sustentable son los siguientes:

- Se debe mantener una base de datos con la información actualizada sobre los clientes que tienen una deuda por saldar, cuánto es la deuda y cómo es el procedimiento de pago.
- Se tiene que tener una planificación financiera sobre si es factible seguir concediendo créditos.
- Se debe considerar emplear financiamientos para que la empresa pueda seguir operando, en caso de que las deudas de clientes no sean canceladas a tiempo.
- Automatizar el proceso de cobranza, para que de esta manera sea más fácil poder hacer seguimiento de las deudas de los clientes y a su vez se puedan

realizar recordatorios de los vencimientos de las fechas de pago de los créditos.

- Mantener un seguimiento continuo a las cuentas para poder contactar a los clientes y resolver el pago vencido lo más pronto posible.

Por su parte, Contpaqi (2020), señala que para prevenir que se acumulen las cuentas por cobrar, es necesario aplicar medidas preventivas que puedan aumentar los pagos a tiempo, entre ellas se pueden aplicar las siguientes recomendaciones:

- Brindar descuentos si se efectúa el pago antes de tiempo.
- Aplicar un sistema de cobranza preventiva o de recordatorio de pagos.

De igual manera, si existen muchas cuentas vencidas, también es necesario implementar sanciones, para que de esta manera otros clientes no incurran en el impago de la deuda. Por esto se puede penalizar a los clientes que no efectúen su pago a tiempo, cobrar intereses moratorios, entre otros.

B. Modalidades de procedimiento de cobro

De acuerdo con Gómez (2002), a la hora de realizar el cobro usualmente se aplican variadas modalidades. Mientras que las cuentas por cobrar se hacen más viejas, la gestión de cobro debe hacerse más estricta. Es por eso que existen distintos niveles de cobranza, entre ellos se encuentran:

- **Cartas.** Luego de que las cuentas por cobrar se vencen, el primer paso que realiza la empresa para que el cliente cancele su deuda, es enviar una carta cordial donde se le recuerda al cliente que debe cancelar su deuda. Si la deuda no es cancelada en una cantidad de tiempo establecido, se efectúa el envío de una segunda carta más estricta.

- **Llamadas telefónicas.** Si las cartas no funcionan, el gerente de créditos de la empresa, debe llamar al cliente y exigir que se realice la cancelación de la deuda de manera inmediata. Si el cliente explica los motivos de su retraso y es algo razonable, se puede llegar a un acuerdo para ampliar el tiempo de pago.
- **Utilización de agencias de cobros.** Si las cartas y las llamadas son inútiles, la empresa puede contratar un servicio de cobranza o en su defecto a un abogado para que pueda realizar presión sobre el cliente y demandar su pago. Sin embargo, se espera no llegar a estos términos, ya que los honorarios de este tipo, suelen ser muy altos y a veces es menor que el porcentaje que se recibirá.
- **Procedimiento legal.** Este es el último paso que se toma a la hora de realizar la cobranza, y es una alternativa aplicada por las agencias de cobro. El procedimiento legal no solo es sumamente costoso, sino que puede obligar al cliente que posee la deuda a declararse en bancarrota, lo que puede ocasionar que no se produzca ningún otro negocio a futuro con el cliente y además de que no se garantiza el cumplimiento de las obligaciones.

2.2.1.1.3. Morosidad

Igualmente, Fernández (2009), si cumple el periodo del crédito fijado, las cuentas no cobradas son consideradas morosas y la empresa deberá incurrir en costos extras. Esto quiere decir que, los costos de morosidad son gastos relacionados con las ventas que se encuentran todavía sin cobrarse luego del tiempo de crédito.

Pedrosa (2016), indica que la morosidad se refiere al incumplimiento de una obligación luego de su vencimiento.

Para ser considerado moroso, es necesario que de por medio exista un documento contractual, ya sea un contrato, factura, entre otros, donde se encuentran establecidas las condiciones y fechas de pago y cobro por las partes involucradas. Por esto, no es posible considerar moroso a cualquier persona sea natural o jurídica que no cumpla con sus obligaciones.

Pedrosa (2016), indica que la morosidad mide el grado de demora en los pagos, y por esto, suele ser un índice financiero de interés, dentro de las finanzas y transacciones comerciales.

Finalmente, Pedrosa (2016), señala que esta tasa moratoria se calcula dividiendo la cuantía de créditos morosos, es decir, que ya han excedido la fecha de vencimiento, entre la cuantía total de crédito que posea una empresa.

Tasa de morosidad y tipos de riesgo

De acuerdo a Saenz (2018), la tasa de morosidad se encuentra firmemente relacionada con los riesgos financieros, es por esto que señala que existen cuatro situaciones asociadas a las operaciones financieras, entre las que se encuentran:

- **Riesgo normal:** hace referencia a las operaciones financieras de las que se tiene una gran probabilidad de que la cantidad prestada será devuelta en los períodos de tiempo establecidos.
- **Riesgo dudoso:** hace referencia a las operaciones que ya poseen más de 90 días con el pago atrasado.
- **Riesgo fallido:** se refiere a las operaciones que se considera dudoso o incierto la posible recuperación de la inversión, por eso se realiza la baja del activo.
- **Riesgo subestándar:** esto hace referencia a las operaciones donde la inversión se considera una pérdida total.

2.2.2. Manejo de rentabilidad

El autor Gitman (1997) afirma que “la gestión de rentabilidad es la encargada de monitorear la relación que existe entre los ingresos y los costos producidos por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas.”

La rentabilidad de acuerdo a Miniguano (2008), se define como el beneficio que se obtiene durante un periodo de tiempo y que se genera por las inversiones y los capitales empleados. Esto quiere decir que, una empresa es rentable si los ingresos que posee son mayores que los egresos que realiza.

2.2.2.1. Dimensiones del manejo de la rentabilidad

2.2.2.1.1. Ratios financieros

De acuerdo con Gitman (1997), las medidas de rentabilidad simplifican y facilitan el análisis y la evaluación de las utilidades y beneficios de la compañía en relación al nivel dado de ventas, nivel de algunos activos o de la inversión de los accionistas.

De igual forma, Gitman (1997), determina distintas mediciones de la rentabilidad las cuales son las siguientes:

A. Rentabilidad financiera

La rentabilidad financiera son los beneficios económicos conseguidos mediante los recursos propios y las inversiones efectuadas. La rentabilidad financiera también se conoce por sus siglas en inglés ROE, donde se analizan los beneficios obtenidos netos en una operación específica de inversión con los recursos necesarios para adquirirla.

La rentabilidad financiera se calcula dividiendo el beneficio neto de una compañía entre los recursos propios.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

B. Rentabilidad económica

La rentabilidad económica es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos (beneficio bruto) y el activo total.

Igualmente, mientras las actividades y operaciones de la empresa vayan mejorando, la rentabilidad económica conseguida será mayor. Las maneras de aumentar esta rentabilidad son mediante el incremento de número de ventas y el aumento del margen de los beneficios de cada venta.

La manera de calcular la rentabilidad económica es:

$$\text{ROA} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activos}}$$

C. Rentabilidad de las ventas

Esta rentabilidad mide la relación que existe entre el importe de las ventas y el coste de elaboración del servicio o producto que se vende.

La rentabilidad de las ventas se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad de las ventas} = \frac{\text{Beneficio bruto}}{\text{Ventas}}$$

D. Rentabilidad sobre activos

La rentabilidad de los activos de la compañía, se calcula en relación a los beneficios netos y los activos totales.

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Activo total}}$$

E. Rentabilidad por dividendo

La rentabilidad por dividendo se encarga de medir el porcentaje del precio de compra de una acción que supone el dividendo dividido a los inversionistas de la compañía.

$$\text{Rentabilidad por dividendo} = \frac{\text{Dividendo}}{\text{Acción}}$$

F. Rentabilidad del capital

La rentabilidad del capital es el encargado de medir la rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas, ya sea el contribuido por ellos, como los producidos por la empresa.

$$\text{Rentabilidad del capital} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Fondos propios}} = \frac{\text{Beneficio} - \text{impuestos}}{\text{Fondos propios}}$$

2.2.2.1.2. Toma de decisiones

Para Gitman (1997), la toma de decisiones es muy importante dentro de cualquier compañía, ya que, se busca asegurar que se efectúen aquellas que favorezcan positivamente al valor y crecimiento de la empresa. Esto se realiza

mediante distintas técnicas y herramientas que ayudan a los directivos a evaluar y analizar las mejores decisiones para la organización.

Según Sanchís (2016), la toma de decisiones es algo que sucede diariamente, no solo en las personas, sino también en las empresas, las decisiones suelen ser tomadas de manera seguida, con la intención de poder elegir entre diversas opciones, la más adecuada y conveniente. Estas decisiones pueden ser importantes en menor o mayor medida, pueden ser tomadas de manera sencilla o por el contrario, puede ser muy difícil elegir la opción adecuada, sin embargo, siempre es importante seleccionarlas tomando en cuenta las consecuencias sean negativas o positivas que se pueda generar de ellas.

A. Tipos de decisiones

De acuerdo con Sanchís (2016), existen 3 tipos de decisiones, las cuales son:

- **Decisiones estratégicas.** Son las que afectan a largo plazo a la compañía, y se encuentran todos los elementos relacionados a la competencia que existe actualmente en cualquier sector comercial, la innovación en el mercado, etc., en otras palabras, las decisiones estratégicas son las que permiten que la empresa exista en un futuro.
- **Decisiones tácticas.** Estas decisiones generalmente son ejecutadas por la dirección intermedia de la empresa, y tiene la finalidad de implementar de manera eficiente los recursos que se encuentran disponibles, para poder lograr los objetivos establecidos a nivel estratégico. Las consecuencias de estas decisiones suelen generarse a mediano plazo y usualmente pueden ser reversibles.
- **Decisiones operativas.** Son aquellas asociadas a las actividades, operaciones y procedimientos cotidianos de la compañía, es decir, son las decisiones que son tomadas de manera constante y repetitiva dentro de la empresa. Los errores que puedan ocurrir dentro de estas decisiones pueden resolverse de manera rápida, ya que suelen afectar es en un periodo corto de tiempo.

B. Etapas en el proceso de toma de decisiones

Según Sanchís (2016), la toma de decisiones como todos las entendemos es algo muy simplista, porque considera que es un proceso complejo, más que una forma de elegir entre distintas opciones. De esta manera, Sanchís (2016), indica que el proceso para la toma de decisiones en la empresa es la siguiente:

Paso 1. Identificar el problema. El proceso de toma de decisiones inicia por un problema, debido a que existe una disconformidad entre el estado actual y el estado que se quiere alcanzar.

Paso 2. Criterios para la toma de decisiones. Luego de que se identifica el problema, es fundamental elegir los criterios que serán utilizados para tomar la decisión más adecuada para resolver el problema. Este paso es importante, debido a que nos ayuda a saber cuáles son los criterios que debemos tener en consideración.

Paso 3. Importancia de los criterios. Los criterios elegidos en el segundo paso, no poseen toda la misma importancia, por eso es esencial clasificar el nivel de importancia que tienen cada uno de los criterios tomados en consideración, para saber cuáles son los que se deben priorizar, para que de esta forma sean tomados en cuenta correctamente para la toma de decisión.

Paso 4. Desarrollar alternativas. Este paso se realiza con la intención de poder obtener y considerar todas las alternativas posibles que puedan ser exitosas a la hora de resolver el problema.

Paso 5. Analizar las alternativas. Esto se refiere a que se deben evaluar todas las alternativas consideradas y deben ser comparadas con los criterios seleccionados, con la finalidad de que la decisión que se tome sea la más objetiva y adecuada posible.

Paso 6. Seleccionar una alternativa. Este paso se refiere a elegir la mejor alternativa de todas las que fueron consideradas y evaluadas.

Paso 7. Implementación de la alternativa. En este paso se busca ejecutar la decisión que fue tomada, y abarca el dar a conocer la decisión a las personas que se verán afectadas, y a su vez que puedan comprenderla y comprometerse a

cumplirla. Además, es importante destacar, que, si las personas que deben realizar la decisión tomada, participan en el proceso, esto hace más sencillo que lo apoyen.

Paso 8. Analizar la efectividad de la decisión. Este es paso final que se realiza, y consiste en evaluar y analizar el proceso y el resultado de la decisión tomada, para corroborar si ha solucionado el problema que fue identificado en el primer paso. Si el resultado de este análisis considera que el problema sigue existiendo, se debe elaborar un estudio para entender que fue lo que se hizo mal.

2.3. Definición de términos básicos

Capital: (Arana, 2018), lo define como el total de recursos físicos y financieros que posee una empresa, y los cuales son adquiridos a través aportaciones de los inversionistas, para producir ganancias.

Activos: (González, 2015), indica que es el conjunto de bienes, derechos y otros recursos, que le pertenecen a una empresa, como lo son equipos electrónicos, de oficina, mobiliaria, etc. En los activos también se incluyen ciertos elementos sobre los que se espera tener algún beneficio a futuro.

Patrimonio: (González, 2017), indica que es un conjunto de bienes, derechos y obligaciones de una compañía. El patrimonio puede estar compuesto por elementos materiales e inmateriales, como lo pueden ser el dinero de caja, softwares de información, entre otros.

Recursos propios:(Burguillo, 2015) indica que son los aportes que realizan los accionista que respaldan el capital de una organización, más las reservas que existen para afrontar situaciones imprevistas y los beneficios producidos que no se hayan repartido en manera de dividendos entre sus inversionistas.

Créditos:(Pérez y Gardey, 2009), lo definen como una cantidad determinada de dinero que se le debe cancelar a alguna institución o a una persona específica en un plazo establecido

Liquidez:(Gitman, 2000), señala que la liquidez puede definirse como la capacidad que posee una compañía para poder enfrentar las obligaciones que tiene que cancelar a corto plazo a medida que se van venciendo.

Procedimientos: (Biegler, 1980), menciona que los procedimientos representan la manera de organizar la realización de las labores y trabajos dentro de la parte administrativa de una empresa, con la finalidad de optimizar las funciones internas de la institución.

Facturas vencidas: Cisternas (2020), indica que las facturas vencidas son aquellas que llegan a la fecha límite que se tiene para cancelarlas. Esto se utiliza para poder indicarles a los clientes hasta cuando tienen tiempo de cancelar el bien o servicio prestado.

Utilidad: (Sánchez, 2016), indica que es la manera de poder satisfacer a un individuo o entidad mediante la valoración de bienes o servicios determinados, es decir, el interés o provecho que se obtiene por un bien o servicio específico.

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 Existe relación significativa entre la política de crédito y ratios financieras de la empresa Glove SA. Chorrillos 2020.

HE 2 No Existe relación significativa entre la política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos.

HE 3 Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos.

HE 4 Existe relación significativa entre las políticas de cobranza y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos.

HE 5 Existe la relación significativa entre la morosidad y ratios financieras de la empresa Glove S.A. Chorrillos.

HE 6 No Existe la relación significativa entre la morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos.

3.2. Variables de estudio.

3.2.1. Definición conceptual

Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales.

Las cuentas por cobrar son los créditos que otorga la compañía a sus clientes mediante una cuenta abierta. Estas son consideradas activos circulantes. Asimismo, para poder controlar las cuentas por cobrar, existen políticas de crédito y de cobro. Las políticas de crédito se pueden definir cómo el análisis y los

requisitos que debe cumplir el cliente para establecer si se le otorga el crédito o no, y el monto de este. Las políticas de cobro por su parte, son los procedimientos establecidos por la empresa para realizar el cobro de sus cuentas por cobrar en el momento de su vencimiento. (Gómez, 2002).

Variable dependiente: Manejo de la rentabilidad

La gestión de rentabilidad es la encargada de monitorear la relación que existe entre los ingresos y los costos producidos por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas.(Gitman,1997)

3.2.2. Definición operacional

Variables	Definición de Variable	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Control interno de las cuentas por cobrar comerciales	Las cuentas por cobrar son los créditos que otorga la compañía a sus clientes mediante una cuenta abierta. Estas son consideradas activos circulantes. Asimismo, para poder controlar las cuentas por cobrar, existen políticas de crédito y de cobro. Las políticas de crédito se pueden definir cómo el análisis y los requisitos que debe cumplir el cliente para establecer si se le otorga el crédito o no, y el monto de este. Las políticas de cobro por su parte, son los procedimientos establecidos por la empresa para realizar el cobro de sus cuentas por cobrar en el momento de su vencimiento. (Gómez, 2002).	El control interno de las cuentas por cobrar es empleado como una herramienta de mercadotecnia para estimular y promover las ventas y ganar clientes a través del ofrecimiento de facilidades de pago mediante los créditos, con la finalidad de favorecer a los clientes y seguir en competencia con las demás empresas del mercado.	Política de crédito	Obtención de la información de crédito	Ordinal
				Evaluación de crédito	Ordinal
				Condiciones de crédito	Ordinal
			Política de cobranza	Procedimiento de cobro	Ordinal
				Modalidades de procedimiento de cobro	Ordinal
			Morosidad	Tasa de morosidad y tipos de riesgo	Ordinal

Variables	Definición de Variable	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Manejo de la rentabilidad	La gestión de rentabilidad es la encargada de monitorear la relación que existe entre los ingresos y los costos producidos por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. (Gitman, 1997)	La gestión de la rentabilidad, busca contribuir con elementos objetivos y cuantitativos a los análisis de marketing y en la toma de decisiones comerciales, para que estas sean efectivas y eficientes, y de esta manera poder maximizar el beneficio e ingreso de cualquier organización.	Ratios financieras	Rentabilidad financiera	Ordinal
				Rentabilidad económica	Ordinal
				Rentabilidad del capital	Ordinal
				Rentabilidad de las ventas	Ordinal
				Rentabilidad sobre activos	Ordinal
				Rentabilidad por dividendo	Ordinal
				Beneficio neto sobre recursos propios	Ordinal
				Beneficio neto sobre ventas	Ordinal
			Beneficio por acción	Ordinal	
			Toma de decisiones	Decisiones estratégicas	Ordinal
				Decisiones tácticas	Ordinal
Decisiones operativas	Ordinal				

3.3. Tipo y nivel de la investigación

3.3.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación es aplicada, según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) sostiene que:

Se llaman aplicadas por qué solucionan problemas prácticos, formulando hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad. Este tipo de investigación surge de la necesidad de mejorar, perfeccionar y optimizar el funcionamiento de los sistemas, procedimientos y normas a la luz de los avances de la ciencia y tecnología. (p. 71)

El enfoque de la presente investigación será cualitativo, al respecto Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), afirman que la investigación cualitativa es un modo de investigar, es un enfoque, un estilo que adopta el investigador en razón del objeto de estudio, de sus objetivos, de los problemas concretos que selecciona en su área profesional. En el estudio cualitativo el investigador es el instrumento mismo, de manera que la validez se encuentra en la forma en que éste, practica su destreza, habilidad y competencia en su trabajo profesional.

3.3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo correlacional, es descriptivo por que busca describir las características de las variables de estudio. Es correlacional por que busca determinar la relación entre Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), del tipo de investigación correlacional es aquel que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos conceptos, categorías o variables de un contexto particular. A partir de esto, el tipo de investigación para el presente estudio, fue correlacional.

El enfoque de investigación es cualitativo, de acuerdo con Taylor y Bogdan (1986), esta investigación se define como "aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable".

El esquema del tipo de investigación descriptivo correlacional es:

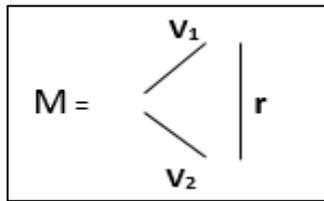


Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Dónde:

M : Muestra

v_1 : Control interno de las cuentas por cobrar comerciales

v_2 : Manejo de la rentabilidad

r : Relación de las variables de estudio.

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental (observacional) porque observamos las variables de estudio sin intervenir, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014), el diseño no experimental es:

Aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables de estudio. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar el fenómeno tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. (p.45).

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

Según Ñaupás, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), la población es el conjunto de individuos, personas o instituciones que son motivos de la investigación.

Para Levin y Rubin (1996), es un conjunto formado por todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones. Para nuestro estudio la población fue censal y estuvo constituida por 15 trabajadores de la empresa GLOVE S.A Chorrillos 2020, 12 trabajadores del área contable y 3 del área de ventas.

3.5.2. Muestra

La muestra es el subconjunto, parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad de la población. Es decir, una muestra es representativa si reúne las características de los individuos de la población.

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2016), “se refiere al grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. Sobre el cual se habrán de recolectar datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia”.

De esta manera, en esta investigación la muestra del estudio fue censal, y estuvo conformada por 15 trabajadores de la empresa GLOVE S.A Chorrillos 2020, de los cuales 12 trabajadores fueron del área contable, y 3 del área de ventas.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), indican que:

Las técnicas e instrumentos para de investigación se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para contrastar nuestras hipótesis de investigación. (p.125).

La técnica para el presente estudio fue la encuesta y su instrumento fue el cuestionario, para medir las variables control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad en los trabajadores de la empresa GLOVE S.A Chorrillos 2020.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los instrumentos son: “los medios naturales, a través de los cuales se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación (p. 246).

Para la medición las variables control interno de las cuentas por cobrar

comerciales y el manejo de la rentabilidad en los trabajadores de la empresa GLOVE S.A Chorrillos 2020, se utilizó el siguiente instrumento:

Tabla 1.
Instrumento de investigación

Instrumento	Nro. ítems	Escala
Control interno de las cuentas por cobrar comerciales	20	Ordinal
Manejo de la rentabilidad	20	Ordinal

Escala Likert

Según Hernández (2014), es un método empleado para medir y evaluar una manifestación del encuestado, es decir son un conjunto de opciones de respuestas, asignando un determinado valor numérico a los ítems, con el objetivo que sean medibles al tener una puntuación. (p. 245)

Para el diseño del tipo de escala Likert de nuestro cuestionario fue por frecuencia de realización de acciones, hecho s u ocurrencias, para las variables Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y Manejo de la rentabilidad, según la siguiente tabla.

Tabla 2.
Escala Likert

Alternativas	Puntuaciones
Totalmente de acuerdo (TA)	5
De acuerdo (DA)	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	3
En desacuerdo (ED)	2
Totalmente en desacuerdo (TD)	1

Validez

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), indican que: “la validez se refiere al grado que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 201). La validez de los instrumentos se realizó mediante la validación de contenido.

Al respecto Osuna (1996), sostiene que: “la validez de contenido se determina antes de la aplicación del instrumento, sometiendo el mismo al juicio de expertos que son profesionales relacionados a la temática que se investiga, se requiere como mínimo tres expertos”. (p.51)

Para el cuestionario de atención de pedidos su validación se realizó mediante el juicio de expertos.

Tabla 3.
Validación de instrumento de Juicio de expertos

Experto	Validador	Nivel de aplicación
Mg. Michel Jaime Méndez Escobar	Temático	Aplicable
Mg. Juan Carlos Ramírez Vicente	Metodólogo	Aplicable
Dr. Anaximandro Odilo Perales Sánchez	Metodólogo	Aplicable

Elaboración propia

Confiabilidad

De acuerdo con Osuna (1996) sostiene que: La confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. (p. 50)

Para los cuestionarios sobre las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad su confiabilidad se realizó mediante el Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Donde

α = Alfa de Cronbach

K= Numero de ítems

Vi= Varianza de cada ítem

Vt= Varianza del total

Análisis de Fiabilidad

Tabla 4.
Rangos del nivel de confiabilidad

Rango (α)	Nivel de validez
0.9 a 1	Alta confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.5 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
-1 a 0	No es confiable

Fuente: Naupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014.

3.7. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleó el software estadístico SPSS versión 20, con el cual se obtendrán: cuadros estadísticos, figuras y tablas de contingencia, de las variables de estudios y sus respectivas dimensiones.

Asimismo, para determinar la relación entre las variables Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad se aplica la prueba de correlación Rho de Spearman.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman
 d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)
 n = Número de datos

El coeficiente de correlación de Spearman varía entre -1.0 a +1.0 y se interpreta así:

Tabla 5.

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO			RELACIÓN
-0.91	A	-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76	A	-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51	A	-0.75	Correlación negativa considerable
-0.11	A	-0.50	Correlación negativa media
-0.01	A	-0.10	Correlación negativa débil
	0		No existe correlación
+0.01	A	+0.10	Correlación positiva débil
+0.11	A	+0.50	Correlación positiva media
+0.51	A	+0.75	Correlación positiva considerable
+0.76	A	+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91	A	+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración propia basado en Hernández, 2014

3.8. Aspectos éticos

La investigación cumplió con los principios básicos de equidad de raza, género y credo, puesto que no se realizaron discriminaciones en base a estos criterios.

Asimismo, se respetó la confidencialidad de los trabajadores. Finalmente, la investigación respeta todos los derechos de autor ya que se realizaron citas correspondientes a todos los autores a los que se recurrió para el desarrollo del marco teórico, además de listar de manera correcta las fuentes de información que respaldan la presente investigación.

Al respecto, Helsinki (1964), afirmo que: “las investigaciones médicas y no medicas deben estar sujetas a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales (p.16). Por lo cual el bienestar de las personas debe prevalecer siempre sobre los intereses de la ciencia o de la sociedad.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la estadística descriptiva.

Variable N°. 01 control Interno de las Cuentas Por cobrar comerciales.

Tabla 6.

Niveles del Control interno de las cuentas por cobrar comerciales en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	9	60,0	60,0	80,0
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

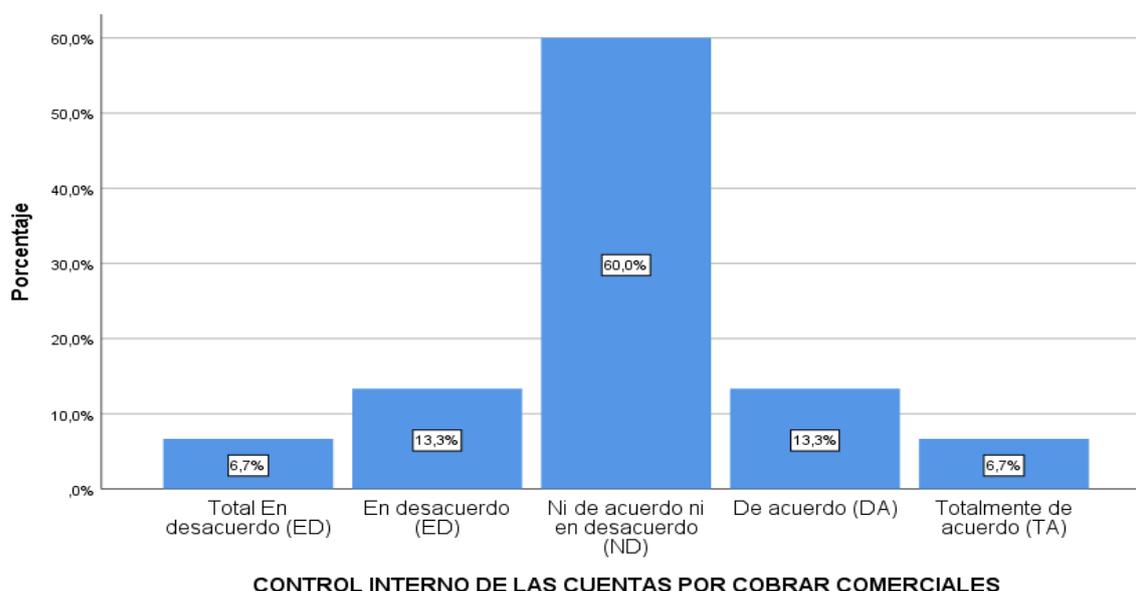


Figura 1. Niveles del Control interno de las cuentas por cobrar comerciales en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos

En la tabla 6 y figura 1, se observa que el 6.7%(1) trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos afirman el Control interno de las cuentas por cobrar comerciales están total en desacuerdo, el 60.0%(9) afirman que ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6.7%(1) afirman es totalmente de acuerdo.

Tabla 7.

Niveles del Manejo de la rentabilidad en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Total En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	10	66,7	66,7	80,0
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

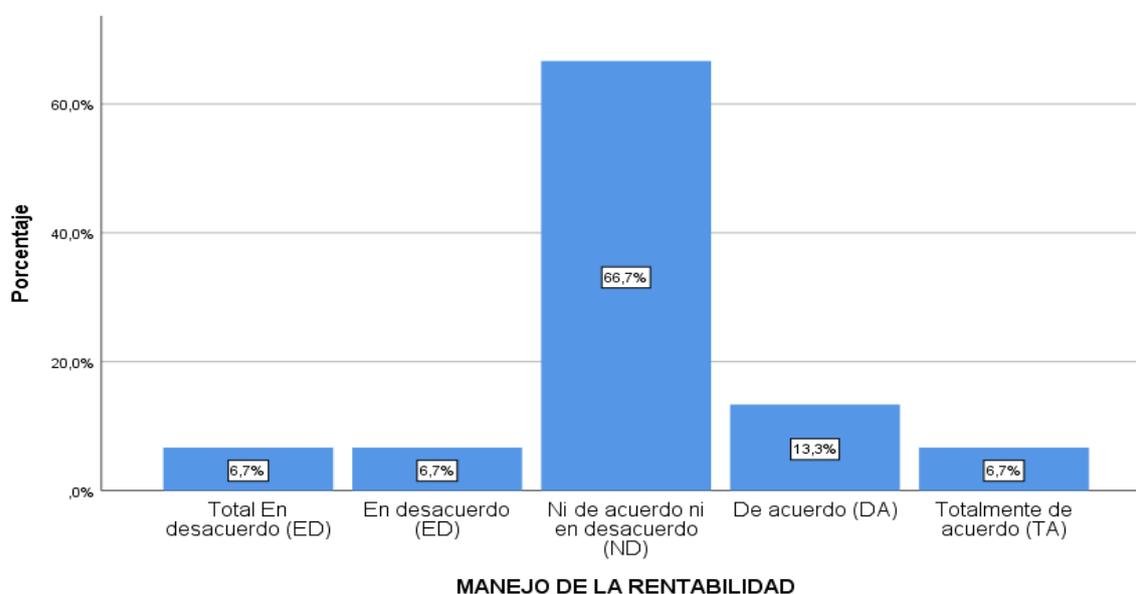


Figura 2. Niveles del Manejo de la rentabilidad en los trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos

En la tabla 7 y figura 2, se observa que el 6.7%(1) trabajadores de la empresa Glove S.A de Chorrillos afirman que el manejo de la rentabilidad está en total desacuerdo, el 66.7%(10) afirman que ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6.7%(1) afirman es totalmente de acuerdo.

Tabla 8.

La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	5	33,3	33,3	46,7
De acuerdo (DA)	7	46,7	46,7	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

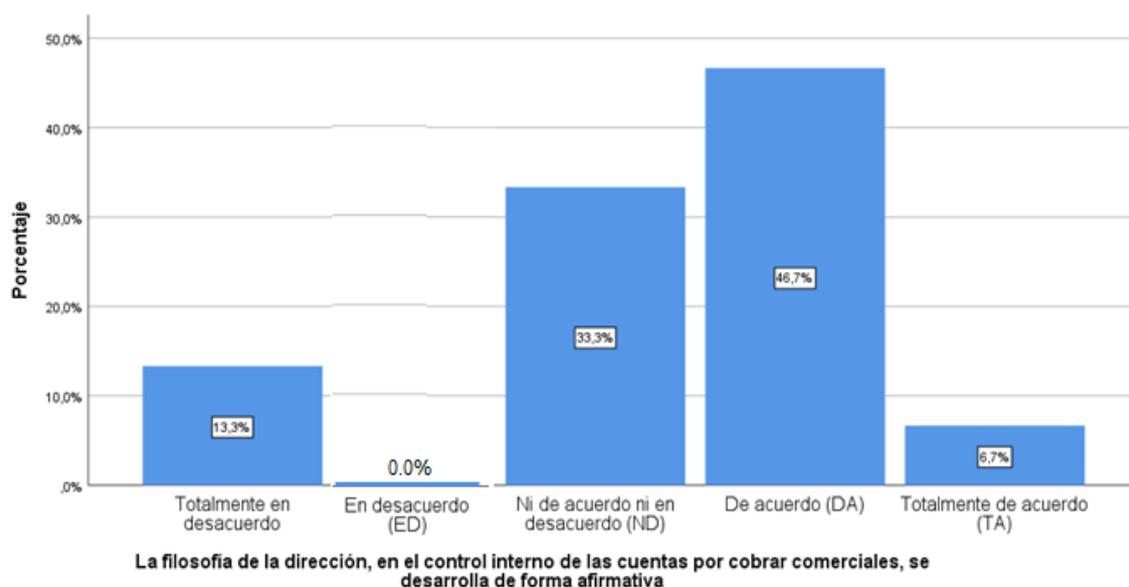


Figura 3. La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa

En la tabla 8 y figura 3, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa, el 33.3% Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) y solo el 6.7% está Totalmente de acuerdo (TA).

Tabla 9.

La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	3	20,0	20,0	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	60,0
De acuerdo (DA)	4	26,7	26,7	86,7
Totalmente de acuerdo (TA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

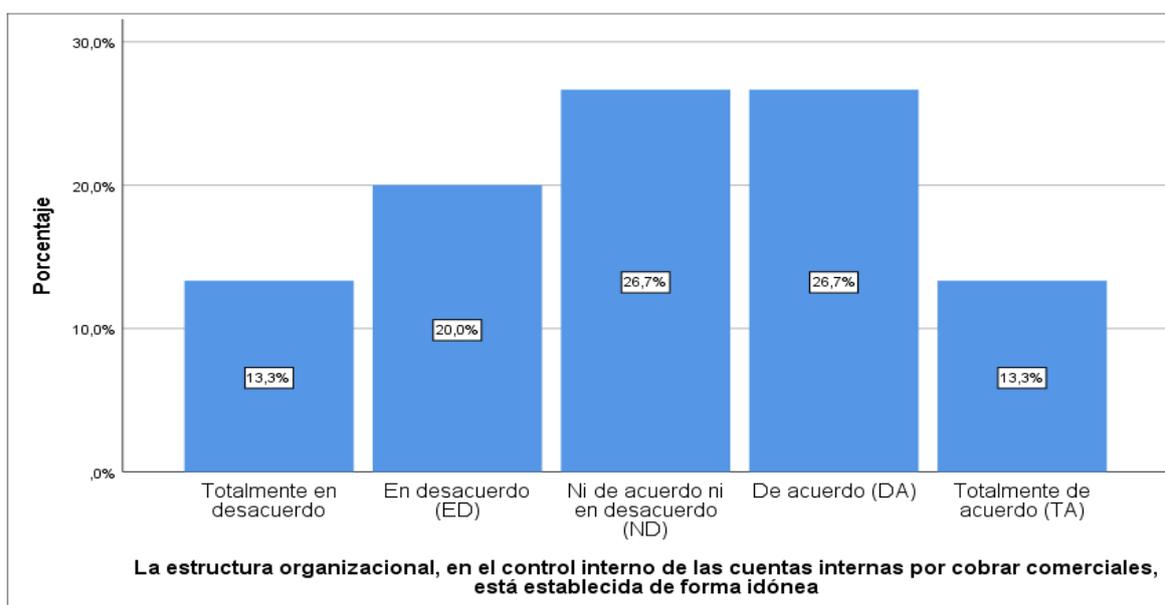


Figura 4. La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea.

En la tabla 9 y figura 4, se observa que el 26.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea, el 20.0% están en desacuerdo y solo el 13.3% está Totalmente de acuerdo.

Tabla 10.

Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	73,3
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	86,7
Totalmente de acuerdo (TA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

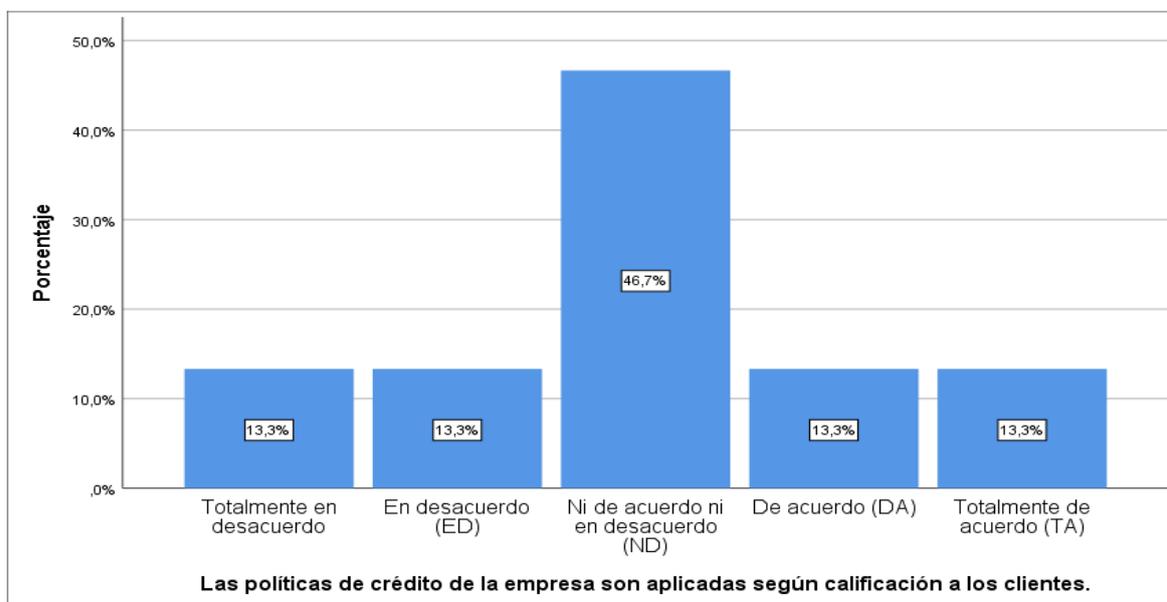


Figura 5. Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.

En la tabla 10 y figura 5, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están ni de acuerdo ni en desacuerdo en las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes, el 13.3% están totalmente en desacuerdo, y otro 13.3% están totalmente de acuerdo.

Tabla 11.

El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	60,0
De acuerdo (DA)	5	33,3	33,3	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3

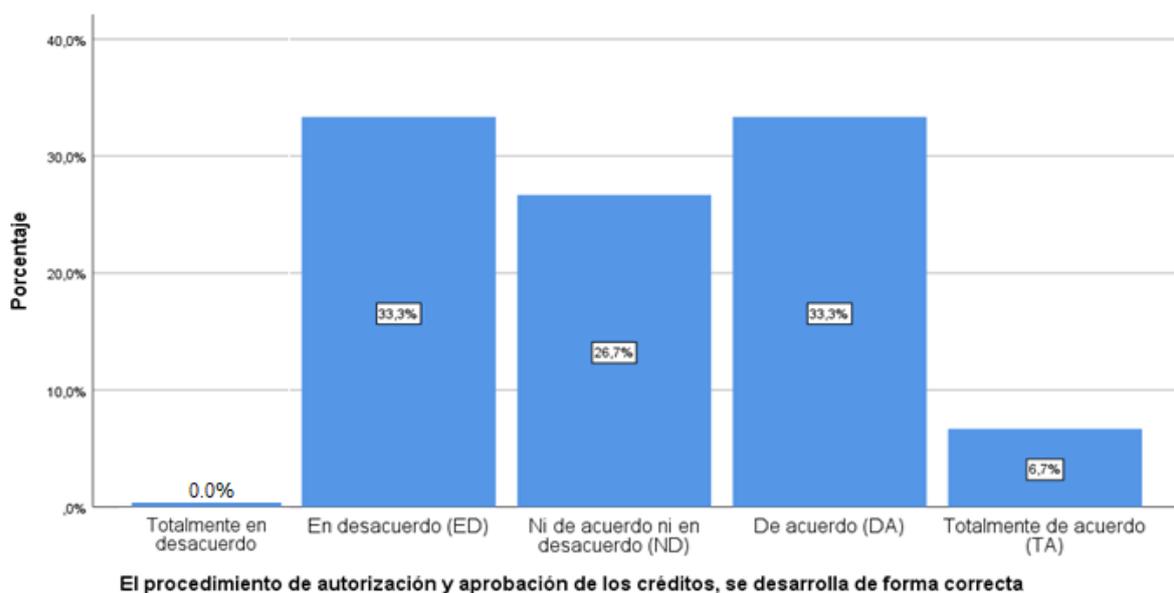


Figura 6. El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta

En la tabla 11 y figura 6, se observa que el 33.3% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están en desacuerdo en el procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta, el 26.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y 6.7% están totalmente de acuerdo.

Tabla 12.

Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	9	60,0	60,0	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	93,3
De acuerdo (DA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

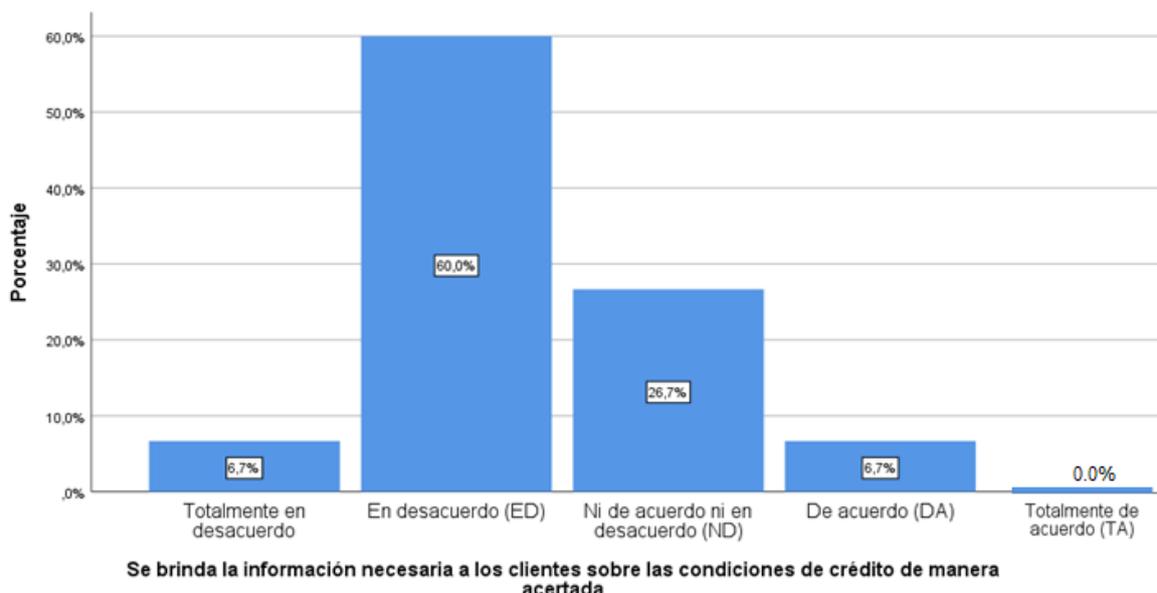


Figura 7. Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada.

En la tabla 12 y figura 7, se observa que el 60.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están en desacuerdo en *brindar la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada*, el 26.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.7% están de acuerdo.

Tabla 13.

La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	60,0
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

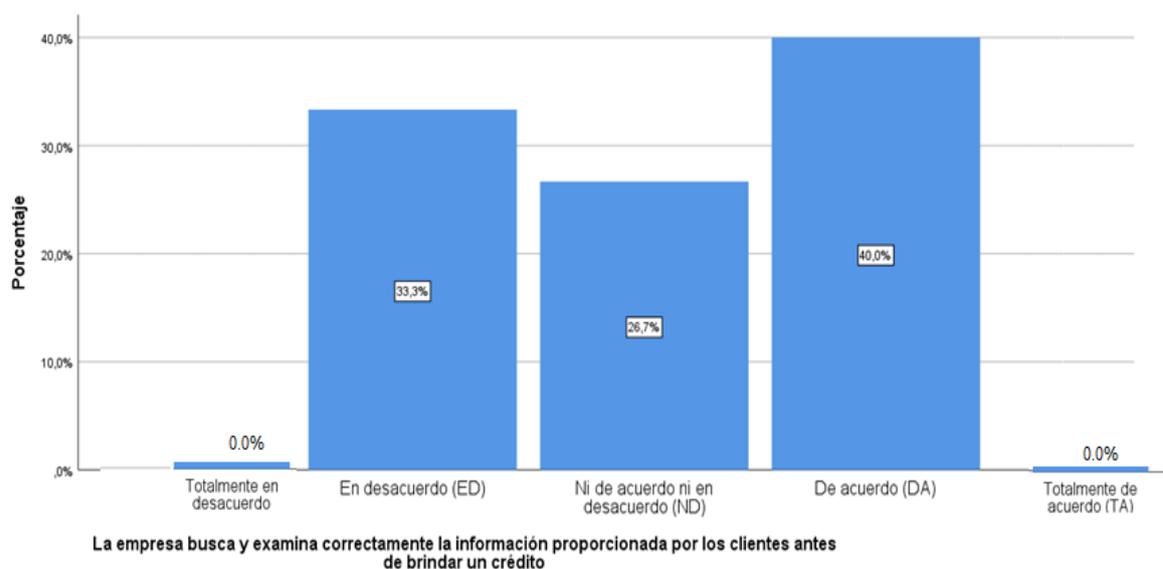
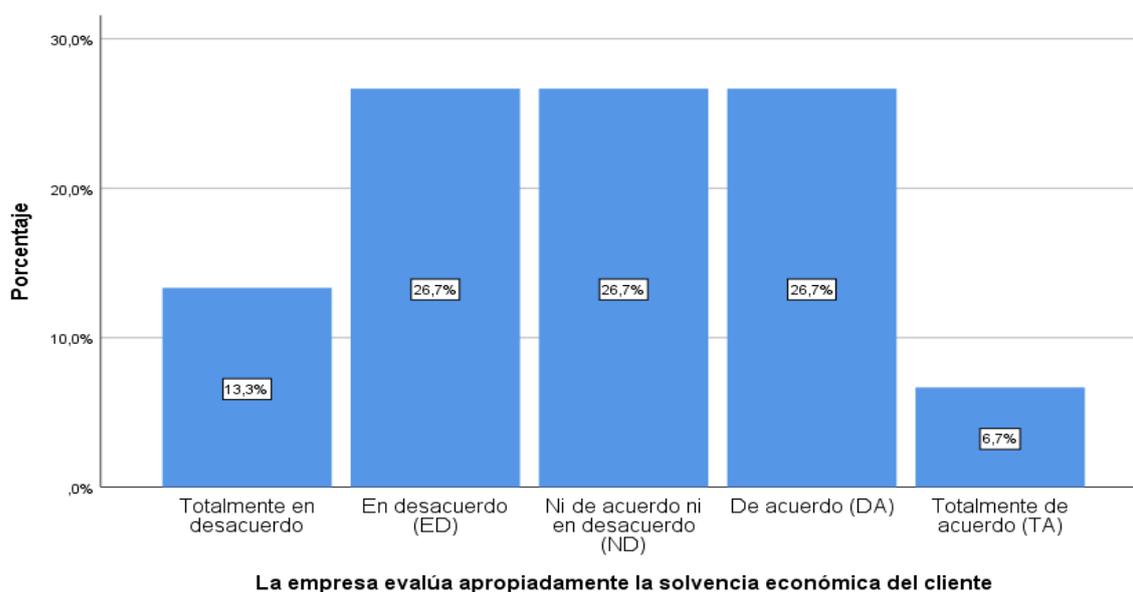


Figura 8. La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito.

En la tabla 13 y figura 8, se observa que el 40.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo en que la empresa busque y examine correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito, el 33.3% están en desacuerdo, y el 26.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 14.*La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	4	26,7	26,7	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	66,7
De acuerdo (DA)	4	26,7	26,7	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

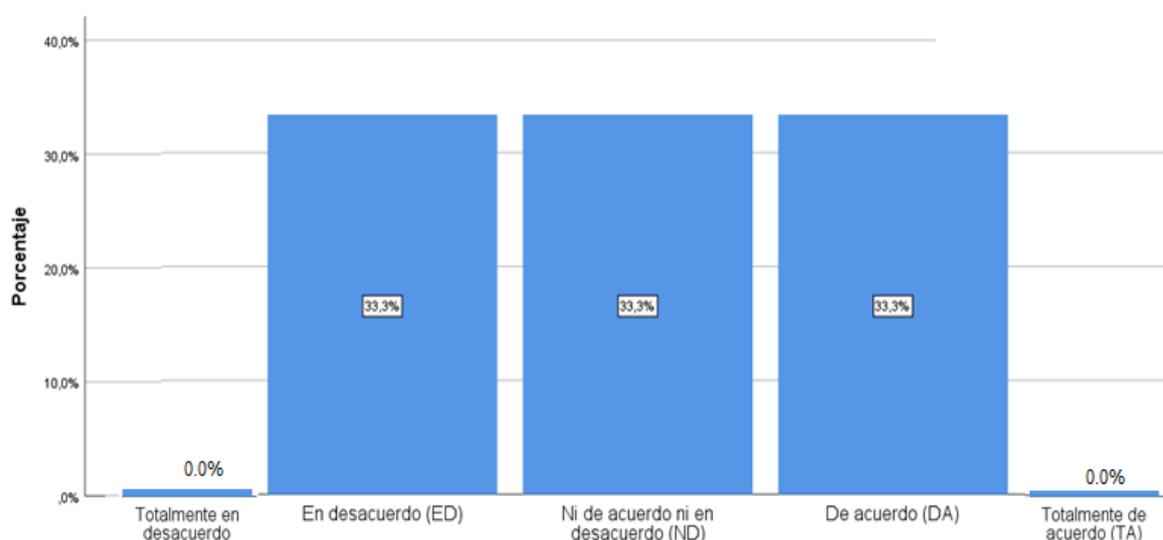
**Figura 9.** La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente

En la tabla 14 y figura 9, se observa que el 26.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están en desacuerdo en que *la empresa evalúe apropiadamente la solvencia económica del cliente*, el 13.3% están totalmente en desacuerdo, y el 6.7% están totalmente acuerdo.

Tabla 15.

Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	5	33,3	33,3	66,7
De acuerdo (DA)	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.

Figura 10. Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.

En la tabla 15 y figura 10, se observa que el 33.3% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están en desacuerdo en que, al momento de brindar créditos, se consideren los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc., el 33.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 33.3% están de acuerdo.

Tabla 16.

Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	60,0
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

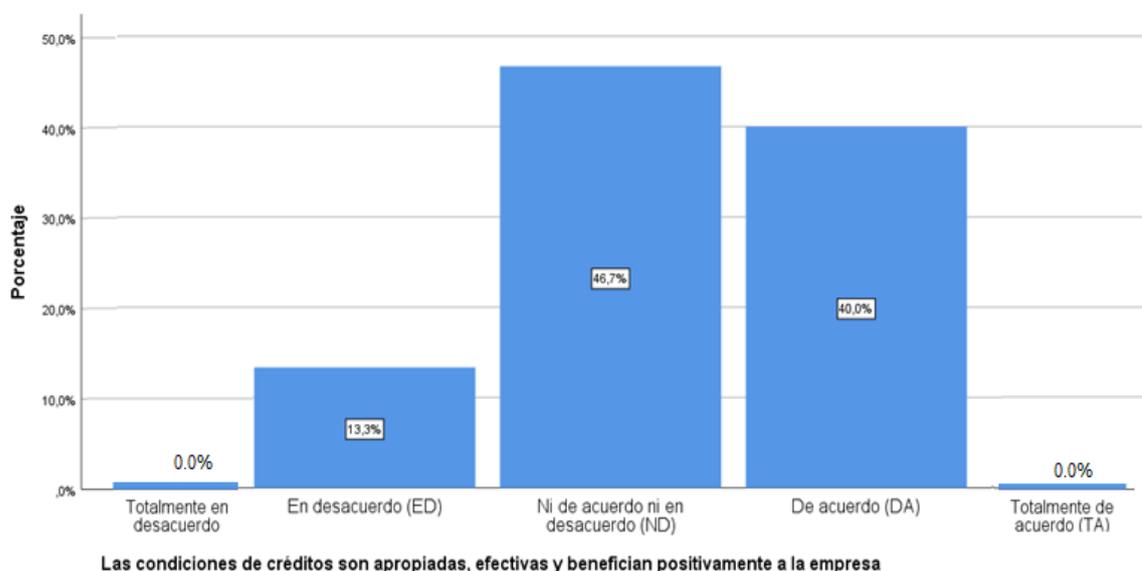


Figura 11. Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa

En la tabla 16 y figura 11, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa, el 40.0% están de acuerdo, y el 13.3% están en desacuerdo.

Tabla 17.

El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	86,7
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

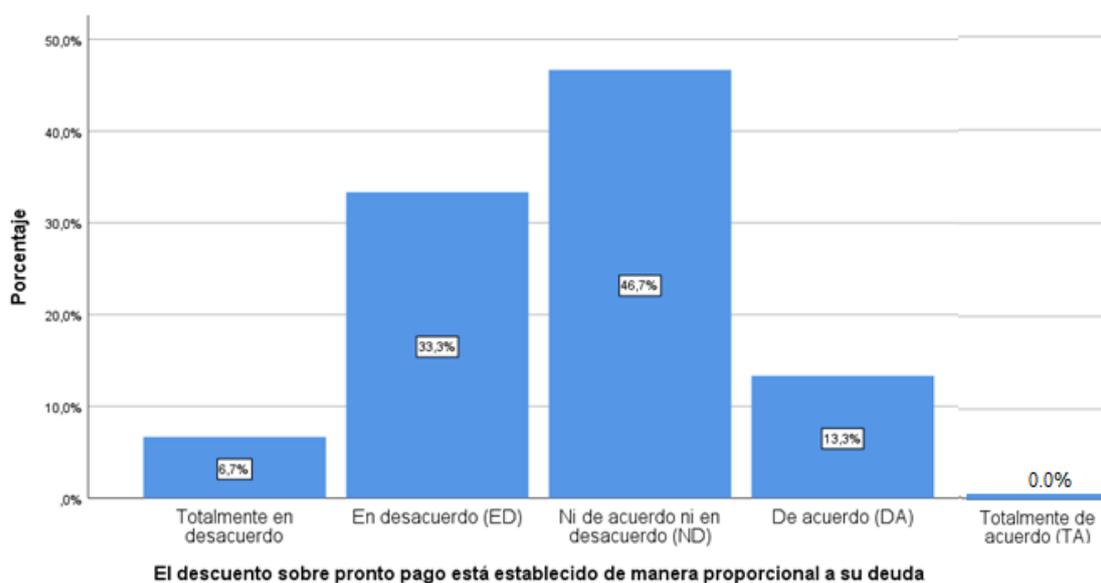


Figura 12. El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda

En la tabla 17 y figura 12, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el descuento sobre pronto pago este establecido de manera proporcional a su deuda, el 33.3% están en desacuerdo, y el 13.3% están acuerdo.

Tabla 18.

Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	1	6,7	6,7	33,3
De acuerdo (DA)	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

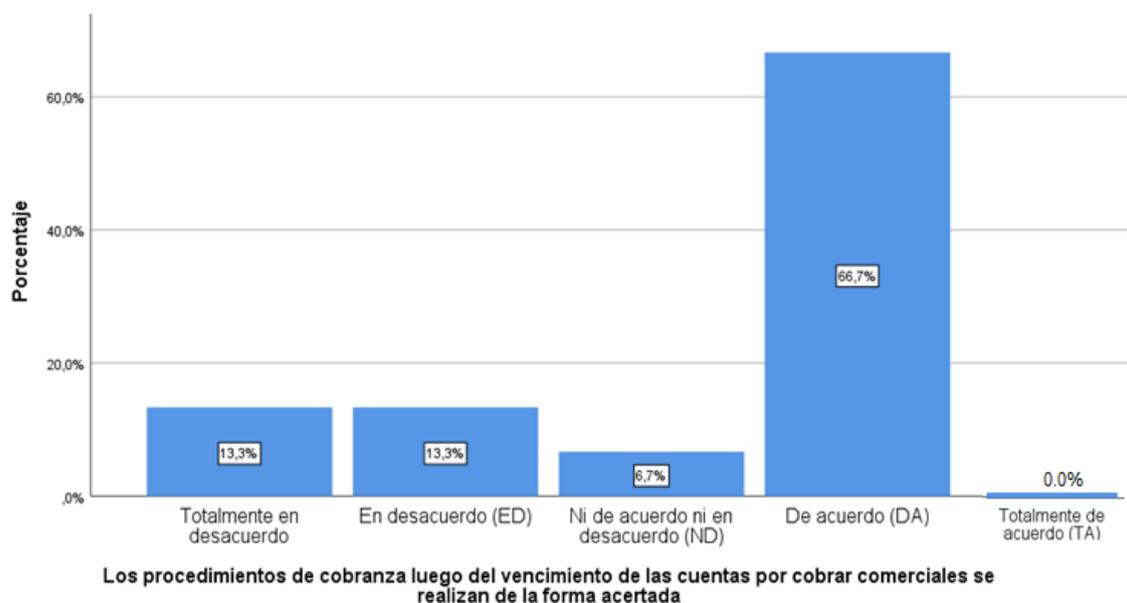


Figura 13. Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada

En la tabla 18 y figura 13, se observa que el 66.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están acuerdo en los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada, el 13.3% están en desacuerdo, y el 6.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 19.

Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	1	6,7	6,7	33,3
De acuerdo (DA)	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

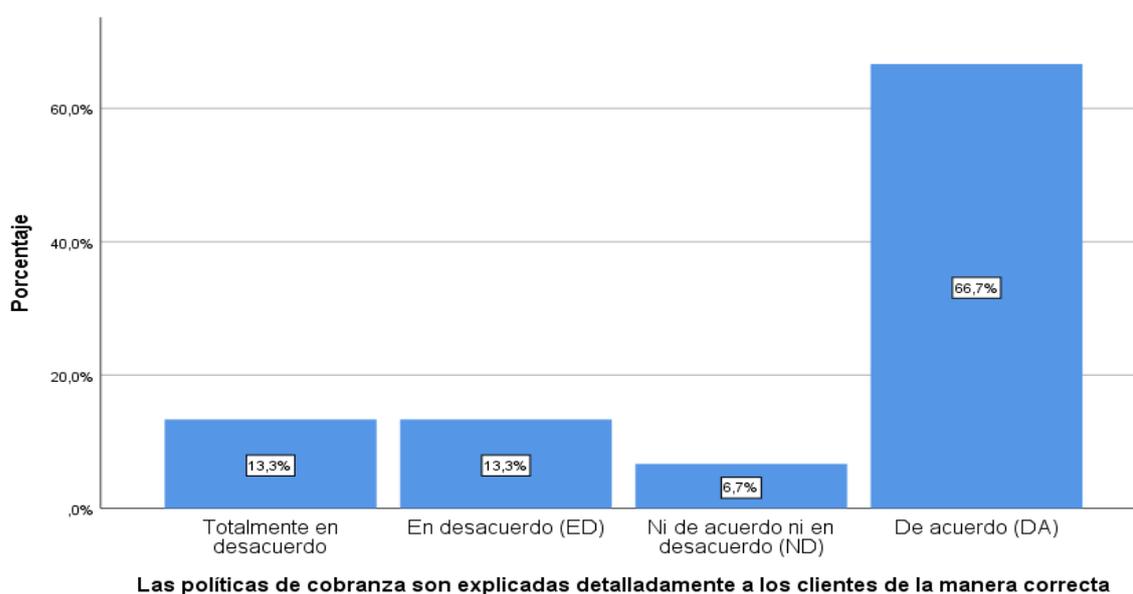


Figura 14. Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta

En la tabla 19 y figura 14, se observa que el 66.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están acuerdo en que las políticas de cobranza sean explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta, el 13.3% están en desacuerdo, y el 6.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20.

Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	3	20,0	20,0	33,3
De acuerdo (DA)	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

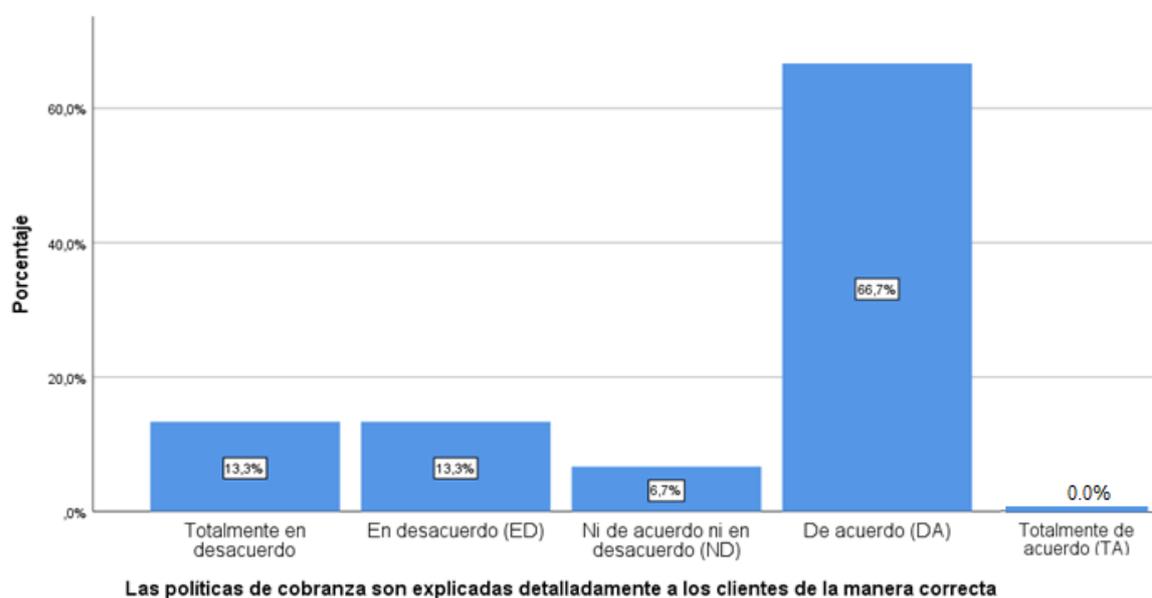


Figura 15. Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada

En la tabla 20 y figura 15, se observa que el 66.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están acuerdo en que se mantenga información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada, el 20.0% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.7% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 21.

La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	40,0
De acuerdo (DA)	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

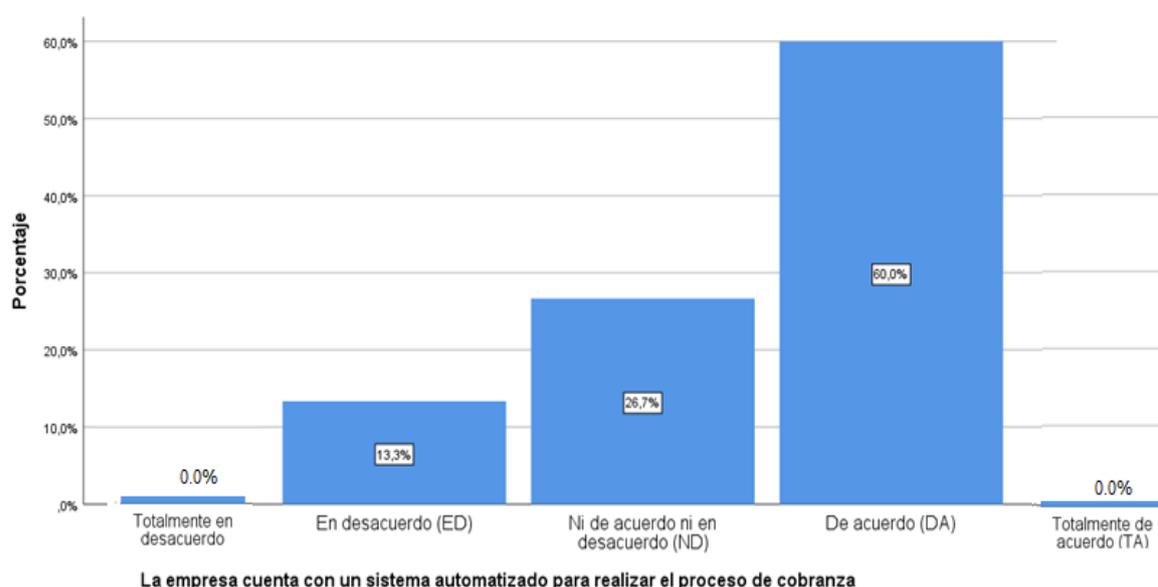


Figura 16. La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza

En la tabla 21 y figura 16, se observa que el 60.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están acuerdo en que la empresa cuente con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza, el 26.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 13.3% están en desacuerdo.

desarrolla de forma afirmativa, el 33.3% Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) y solo el

Tabla 22.

Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	40,0
De acuerdo (DA)	7	46,7	46,7	86,7
Totalmente de acuerdo (TA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

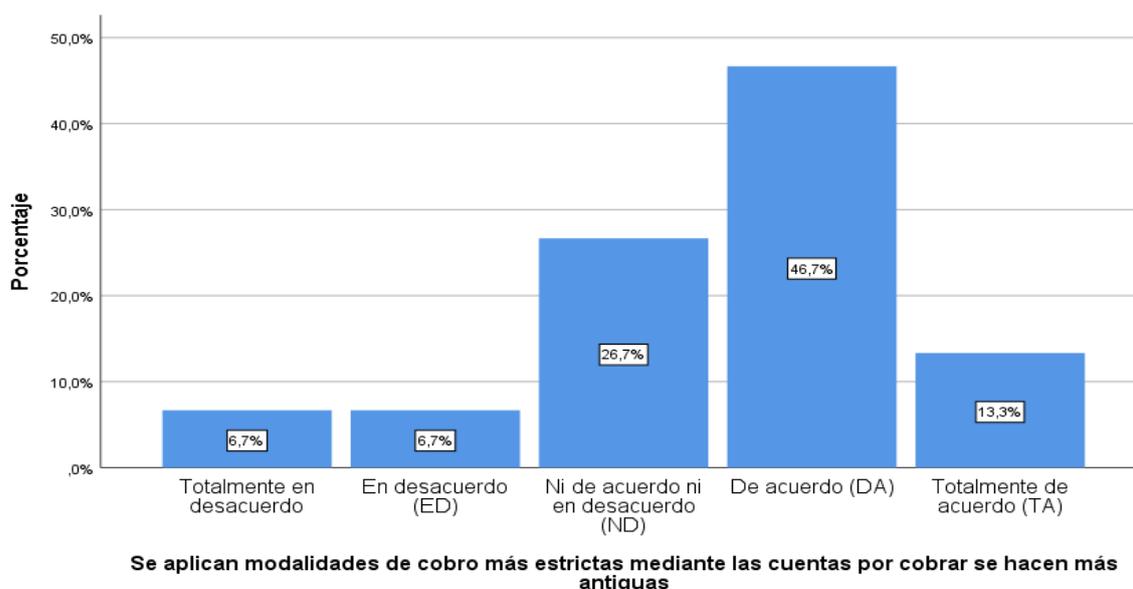


Figura 17. Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas

En la tabla 22 y figura 17, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo en que se apliquen modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas, el 26.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 13.3% están totalmente de acuerdo.

Tabla 23.

Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	53,3
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

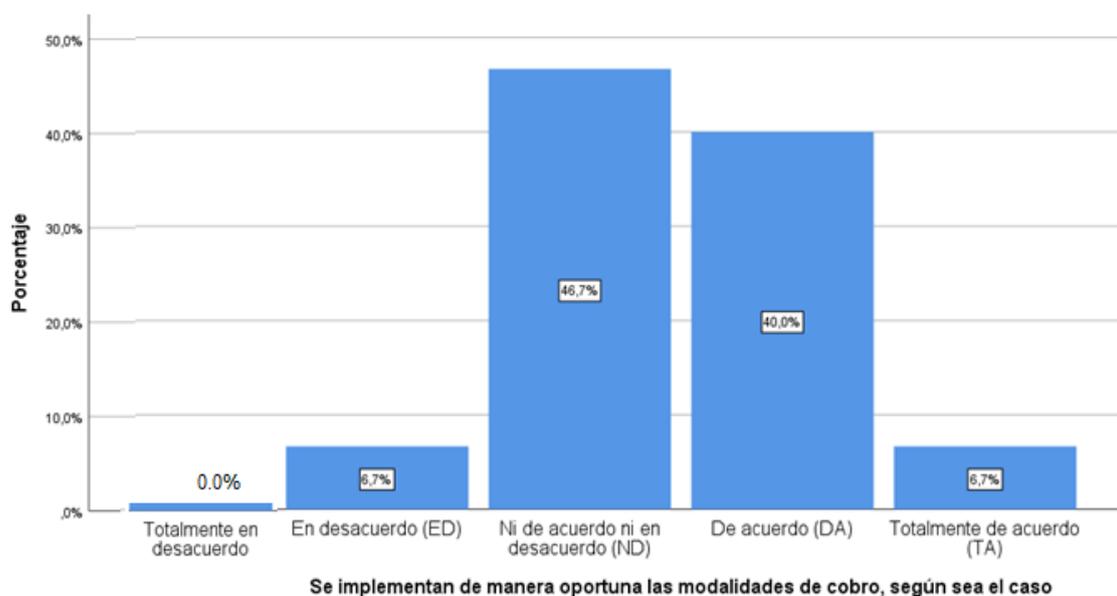


Figura 18. Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso

En la tabla 23 y figura 18, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se implementen de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso, el 40.0% están de acuerdo, y el 6.7% están desacuerdo.

Tabla 24.

Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	2	13,3	13,3	53,3
De acuerdo (DA)	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

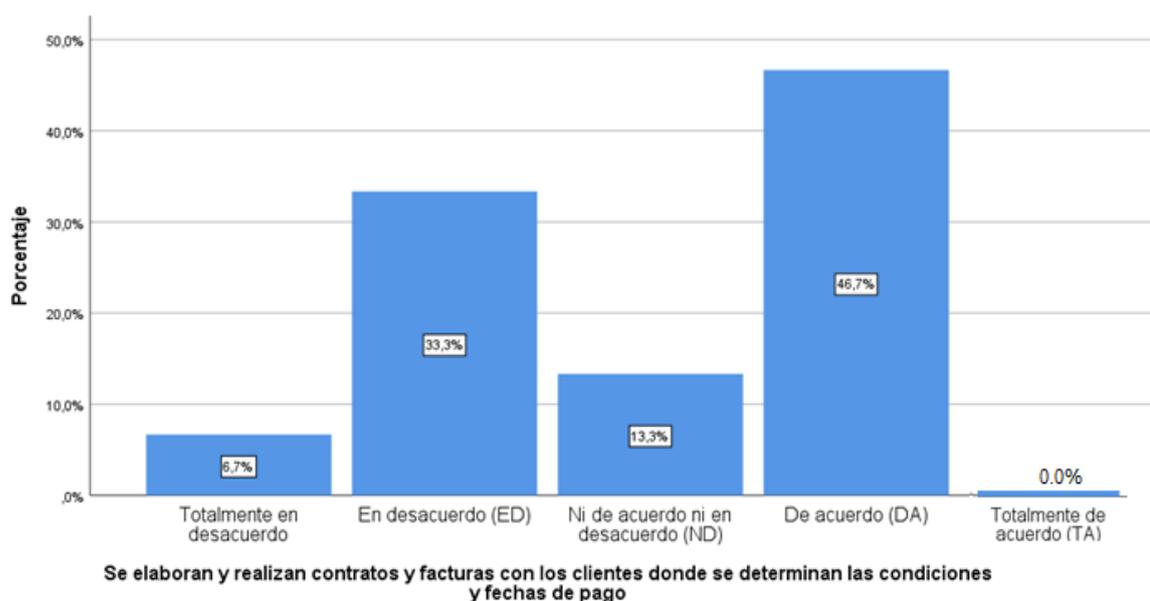
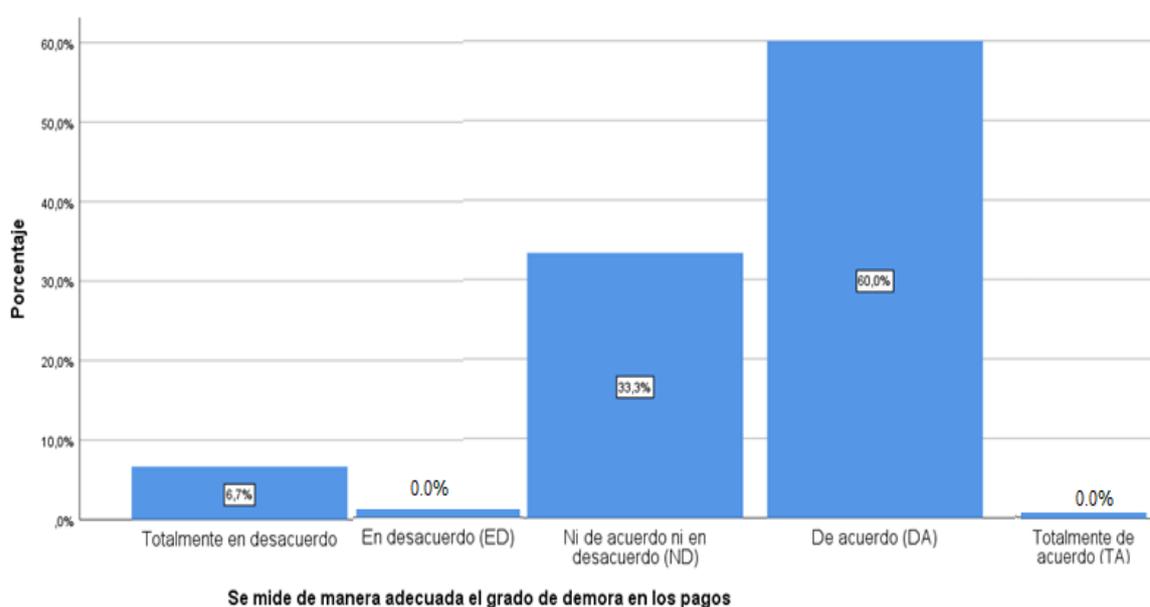


Figura 19. Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago

En la tabla 24 y figura 19, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo en que se elaboren y realicen contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago, el 33.3% están en desacuerdo, y el 13.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 25.*Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	5	33,3	33,3	40,0
De acuerdo (DA)	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Figura 20.** Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos

En la tabla 25 y figura 20, se observa que el 60.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo en que se midan de manera adecuada el grado de demora en los pagos, el 33.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.7% están totalmente en desacuerdo.

Tabla 26.

Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	1	6,7	6,7	40,0
De acuerdo (DA)	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

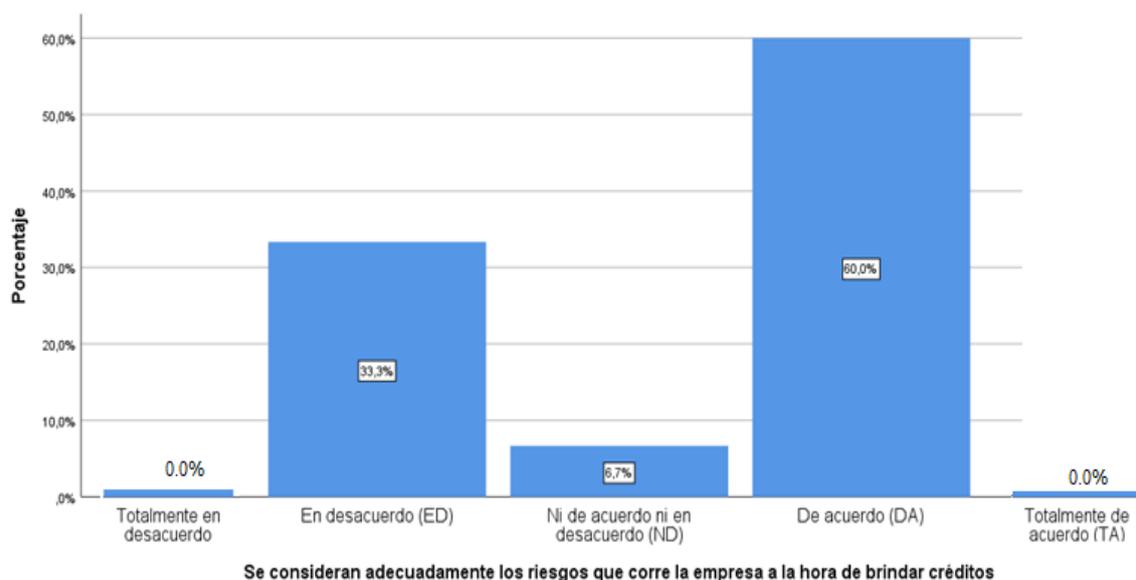
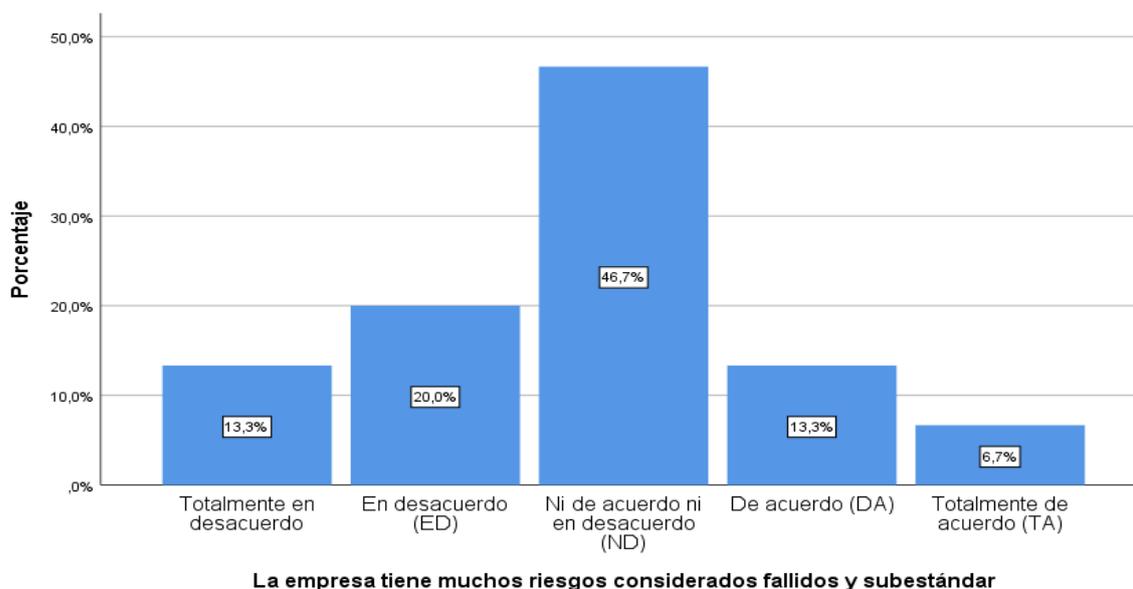


Figura 21. Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos

En la tabla 26 y figura 21, se observa que el 60.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo en que se consideren adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos, el 33.3% está en desacuerdo, y el 6.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 27.*La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	3	20,0	20,0	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	80,0
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Figura 22.** La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar

En la tabla 22 y figura 22, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la empresa tenga muchos riesgos considerados fallidos y subestándar, el 20.0% está en desacuerdo, y el 13.3% están de acuerdo.

Tabla 28.

Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	5	33,3	33,3	46,7
De acuerdo (DA)	7	46,7	46,7	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

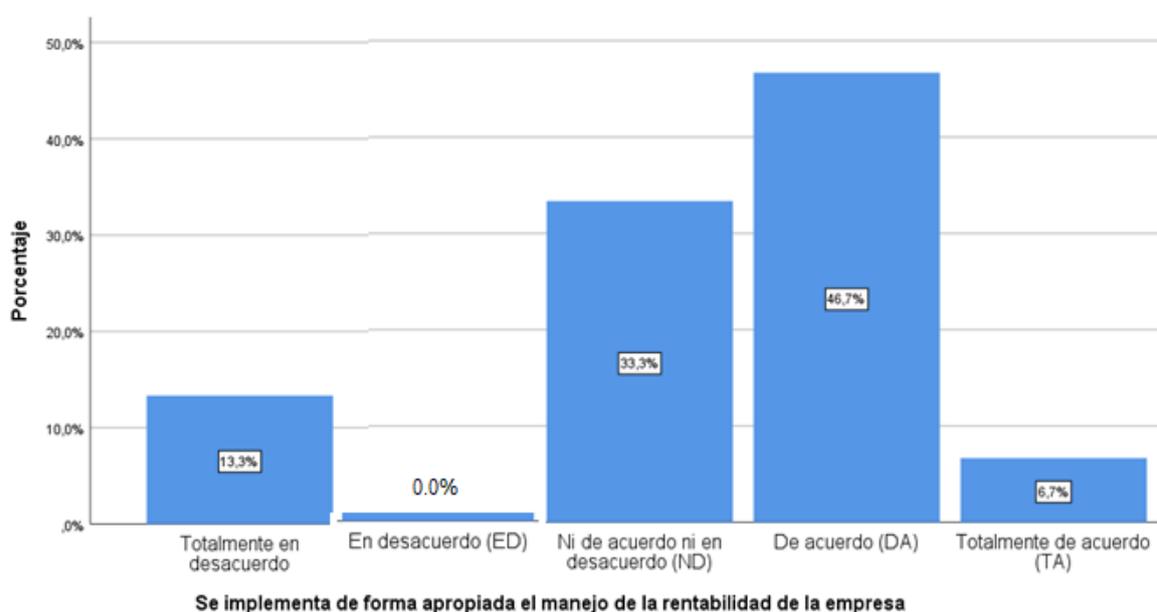
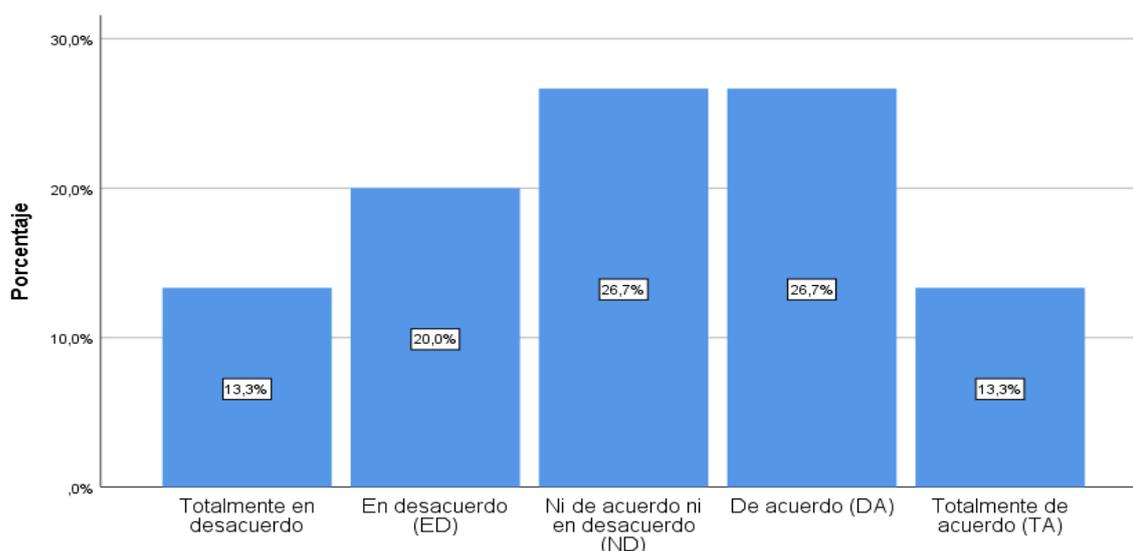


Figura 23. Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa

En la tabla 23 y figura 23, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con se implemente de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa, el 33.3% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 13.3% está Totalmente de desacuerdo.

Tabla 29.*La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico*

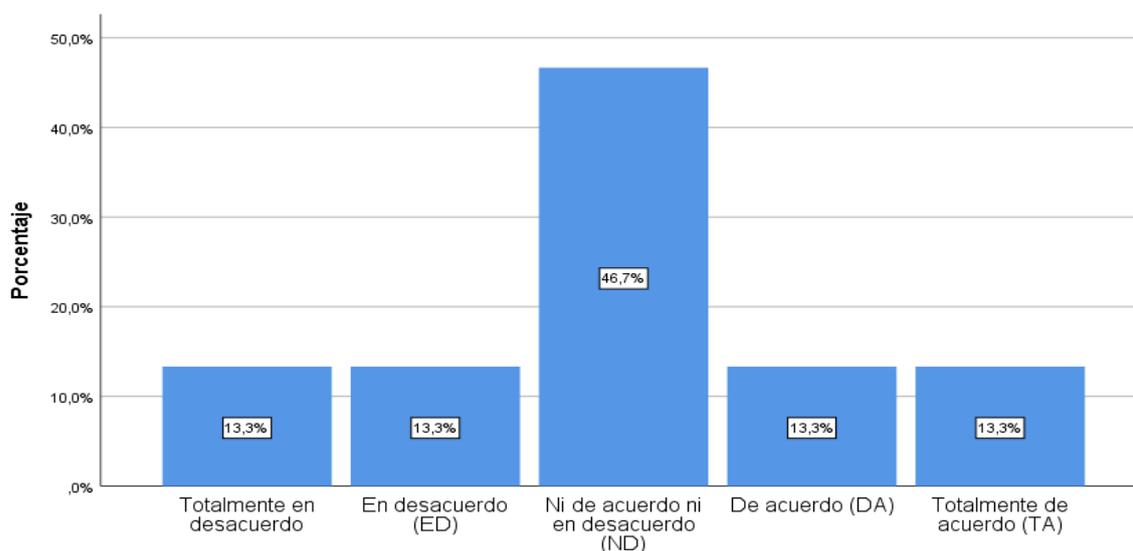
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	3	20,0	20,0	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	60,0
De acuerdo (DA)	4	26,7	26,7	86,7
Totalmente de acuerdo (TA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico****Figura 24.** La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico.

En la tabla 24 y figura 24, se observa que el 26.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la empresa posea una rentabilidad esperada según el plan estratégico, el 20.0% está en desacuerdo, y el 13.3% está Totalmente de desacuerdo.

Tabla 30.*El retorno de las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	73,3
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	86,7
Totalmente de acuerdo (TA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**el retorno de Las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa****Figura 25.** El retorno de las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa.

En la tabla 25 y figura 25, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con el retorno de las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa., el 13.3% está de acuerdo, y otro 13.3% está Totalmente en desacuerdo.

Tabla 31.

Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	60,0
De acuerdo (DA)	5	33,3	33,3	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

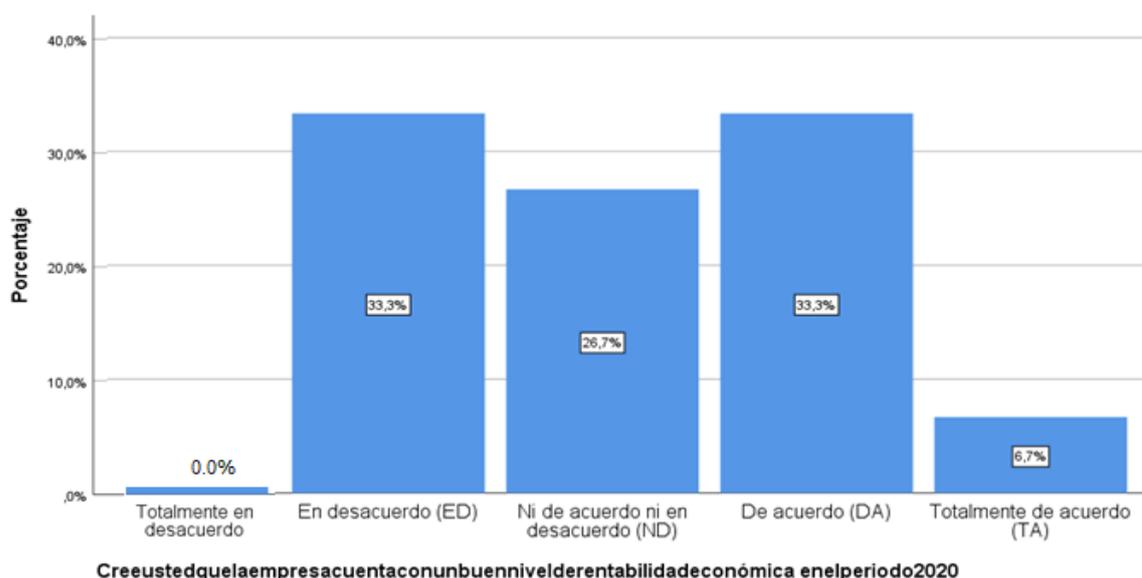


Figura 26. Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020.

En la tabla 26 y figura 26, se observa que el 33.3% de trabajadores de la empresa Glove afirman están en desacuerdo con que cree que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020, el 26.7% no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 6.7% está Totalmente de acuerdo.

Tabla 32.

Opina usted que la empresa se preocupa por establecer un control de sus activos totales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	9	60,0	60,0	66,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	93,3
De acuerdo (DA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

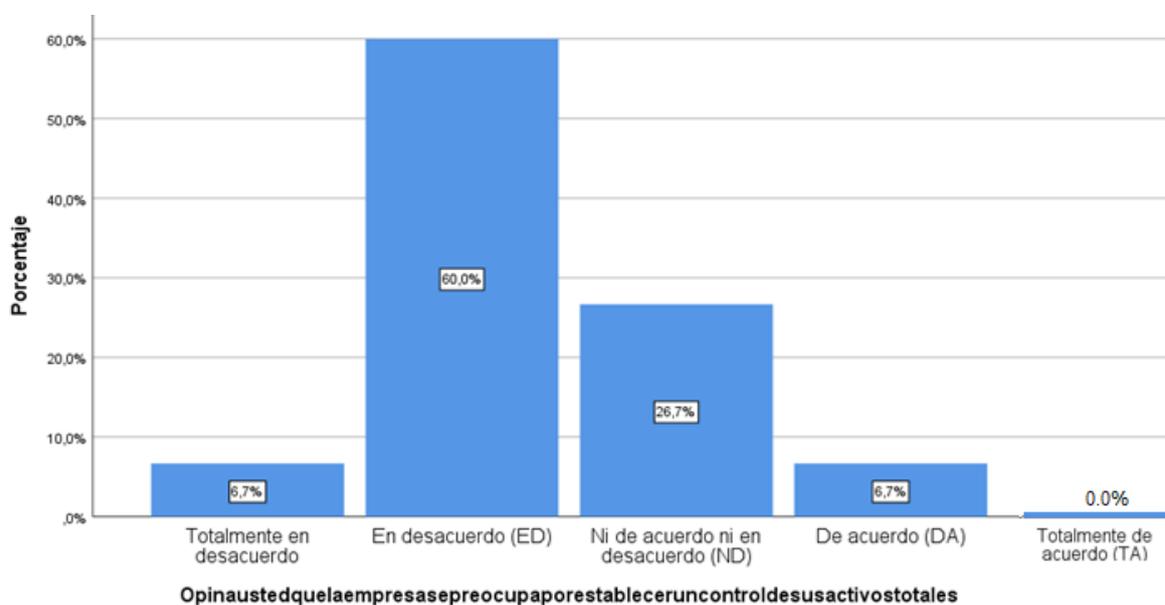


Figura 27. Opina usted que la empresa ocupa por establecer un control de sus activos totales.

En la tabla 27 y figura 27, se observa que el 60.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman están en desacuerdo con la opinión sobre que la empresa se debe preocupa por establecer un control de sus activos totales, el 26.7% no están ni de cuerdo ni en desacuerdo, y el 6.7% está Totalmente en desacuerdo.

Tabla 33.

Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	60,0
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

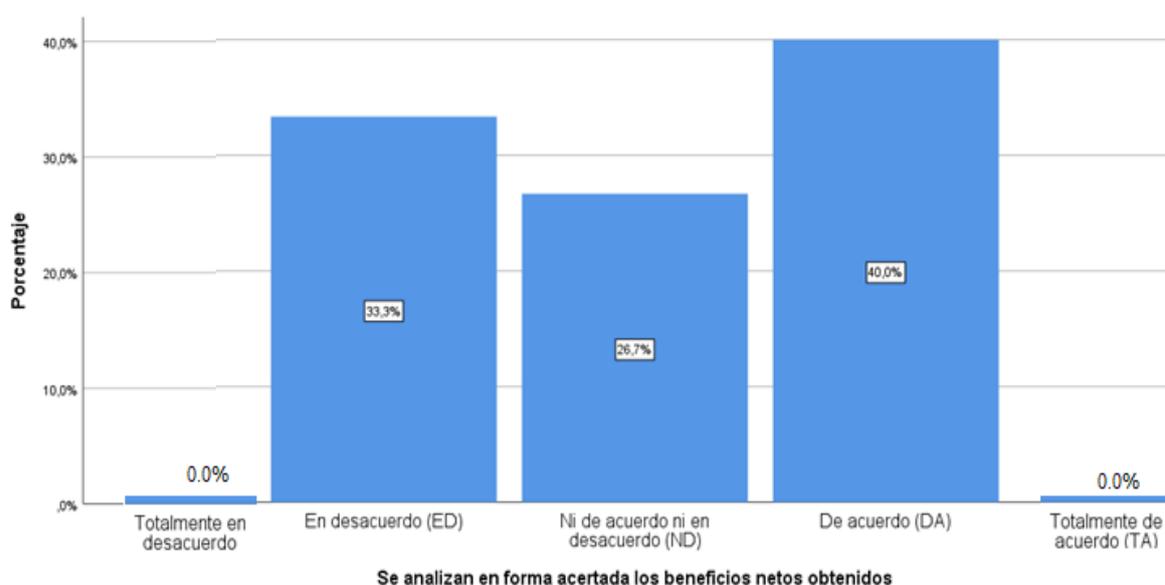


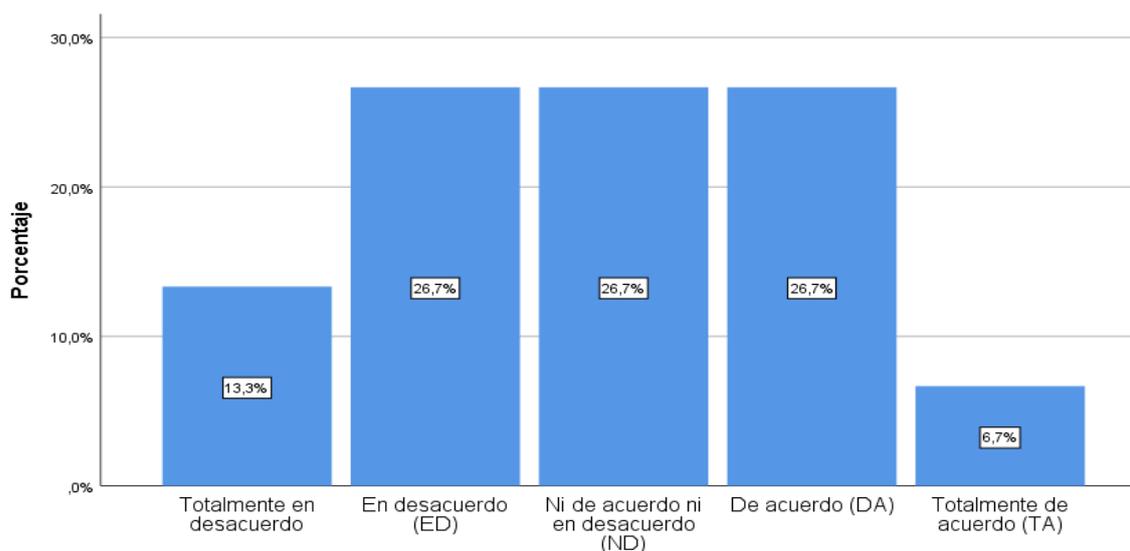
Figura 28. Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos.

En la tabla 28 y figura 28, se observa que el 40.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman están de acuerdo con que se analicen en forma acertada los beneficios netos obtenidos, el 33.3% están en desacuerdo, y el 26.7% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 34.

Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	4	26,7	26,7	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	66,7
De acuerdo (DA)	4	26,7	26,7	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones

Figura 29. Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones

En la tabla 29 y figura 29, se observa que el 26.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con la forma en que se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones, el 26.7% están en desacuerdo, y el 26.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 35.

Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	33,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	5	33,3	33,3	66,7
De acuerdo (DA)	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

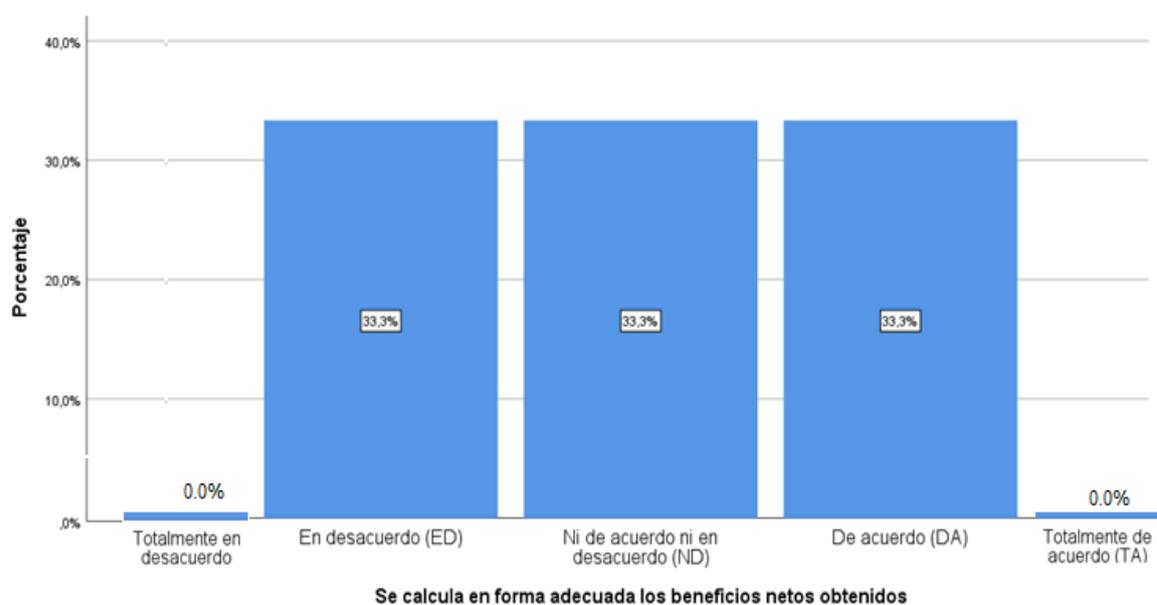


Figura 30. Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos

En la tabla 30 y figura 30, se observa que el 33.3% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con la forma en que se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones, el 33.3% están en desacuerdo, y el 33.3 % no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 36.

La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	60,0
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

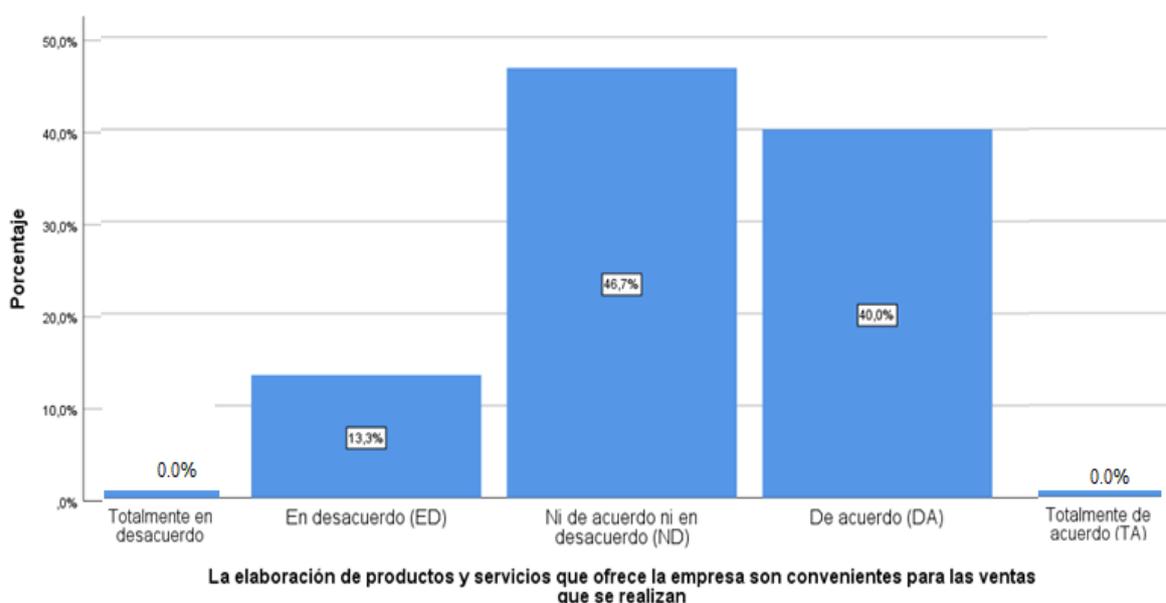
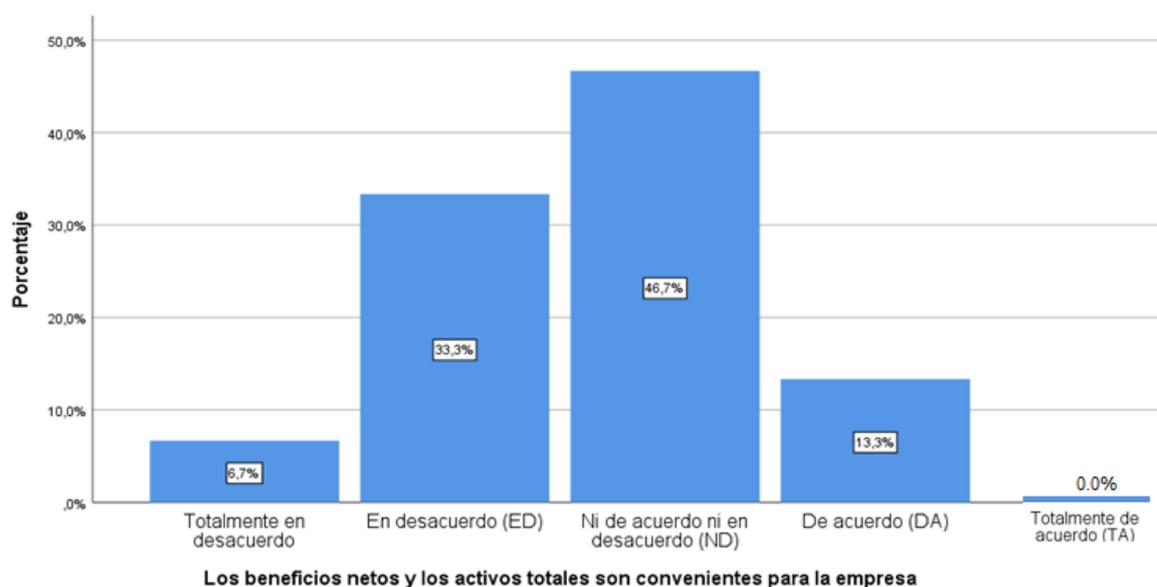


Figura 31. La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan

En la tabla 36 y figura 31, se observa que el 40.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con la elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan, el 13.3% están en desacuerdo, y el 46.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 37.*Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	86,7
De acuerdo (DA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

**Figura 32.** Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa

En la tabla 37 y figura 32, se observa que el 13.3% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa, el 6.7% están en desacuerdo, y el 46.7% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 38.

Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	1	6,7	6,7	33,3
De acuerdo (DA)	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

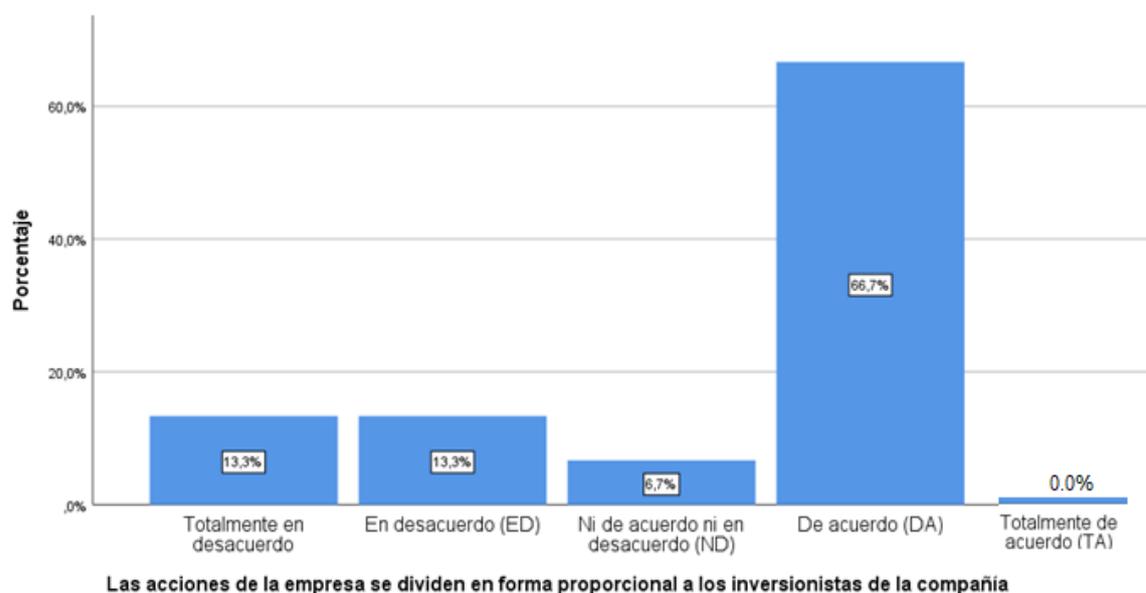


Figura 33. Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía.

En la tabla 38 y figura 33, se observa que el 66.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía, el 13.3% están en desacuerdo, y el 6.7% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 39.

La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	3	20,0	20,0	33,3
De acuerdo (DA)	10	66,7	66,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

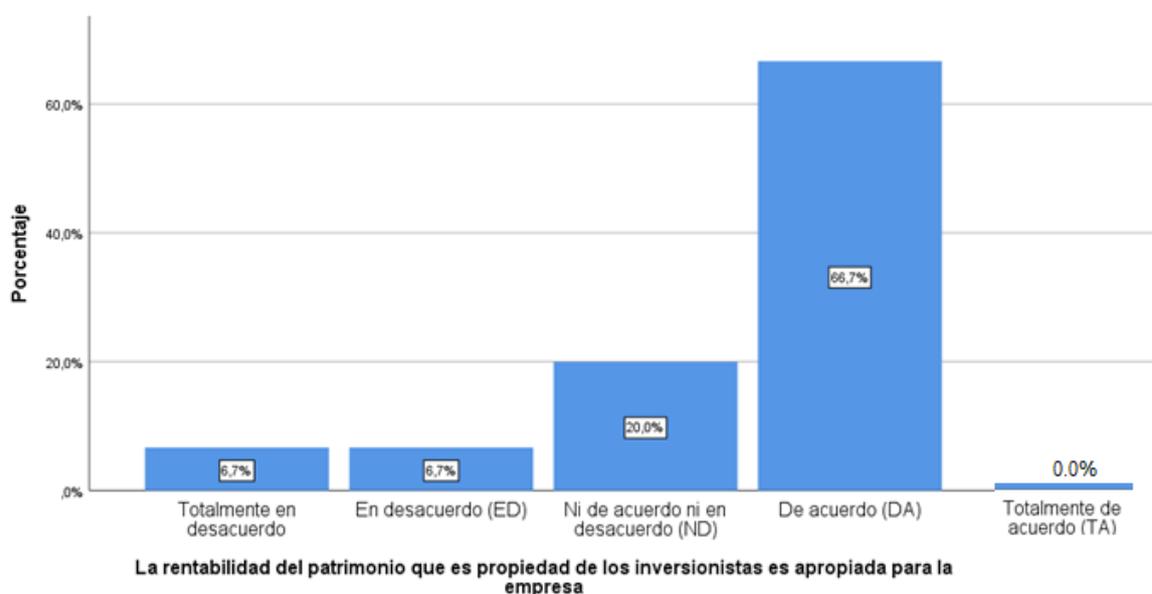


Figura 34. La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa

En la tabla 39 y figura 34, se observa que el 60.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con la rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa., el 6.7% están en desacuerdo, y el 20.0% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) y solo el 6.7% está Totalmente de acuerdo (TA).

Tabla 40.

Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	40,0
De acuerdo (DA)	9	60,0	60,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

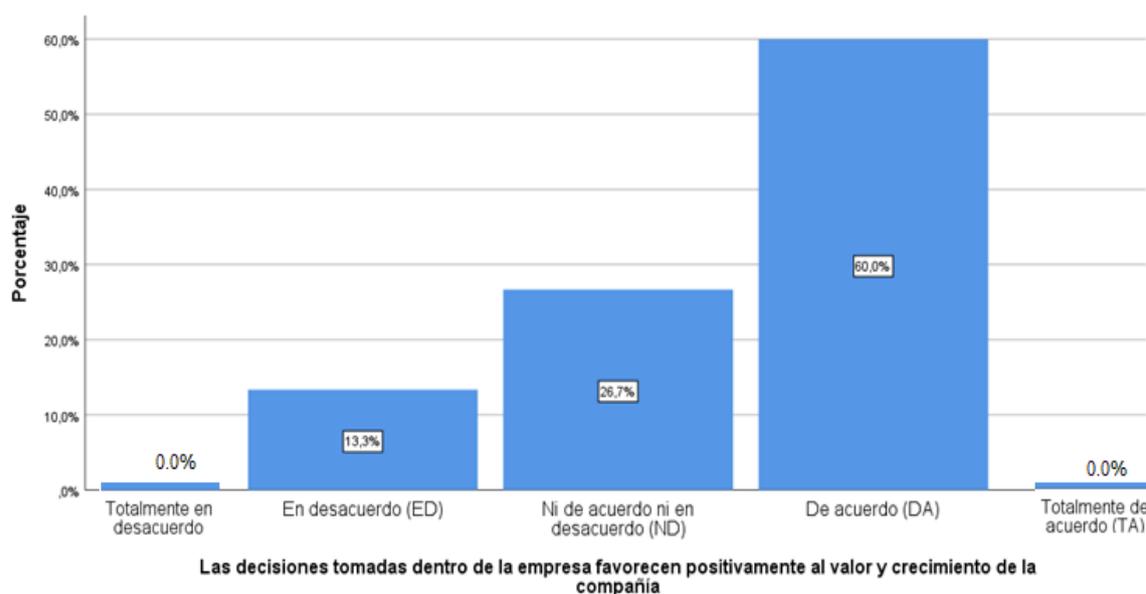


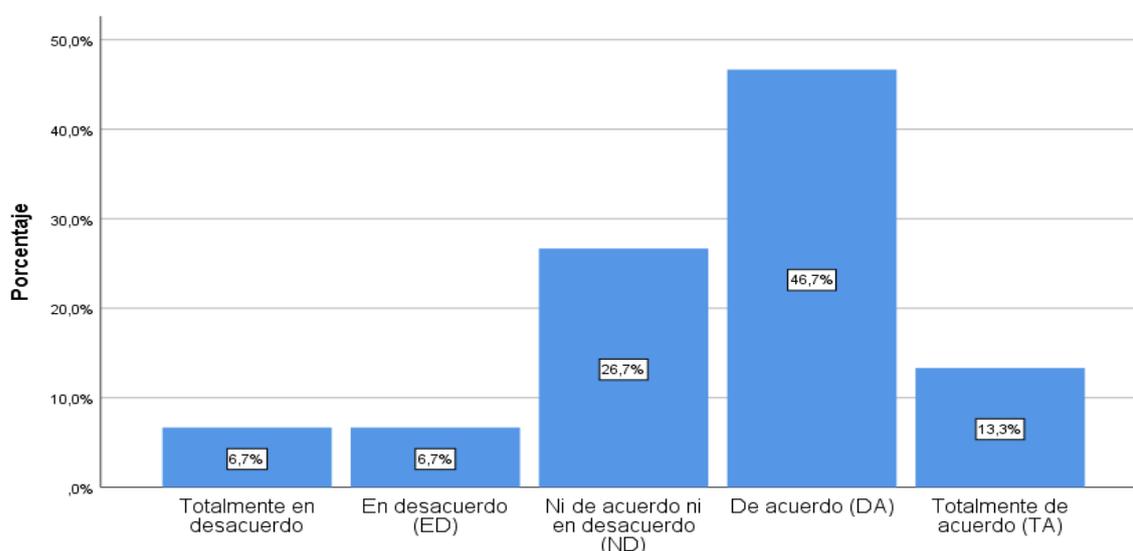
Figura 35. Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía

En la tabla 40 y figura 35, se observa que el 66.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía, el 13.3% están en desacuerdo, y el 26.7% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 41.

Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	4	26,7	26,7	40,0
De acuerdo (DA)	7	46,7	46,7	86,7
Totalmente de acuerdo (TA)	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	



Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas

Figura 36. Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas

s En la tabla 41 y figura 36, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas, el 6.7% están en desacuerdo, y el 26.7% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 42.

Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo (ED)	1	6,7	6,7	6,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	7	46,7	46,7	53,3
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

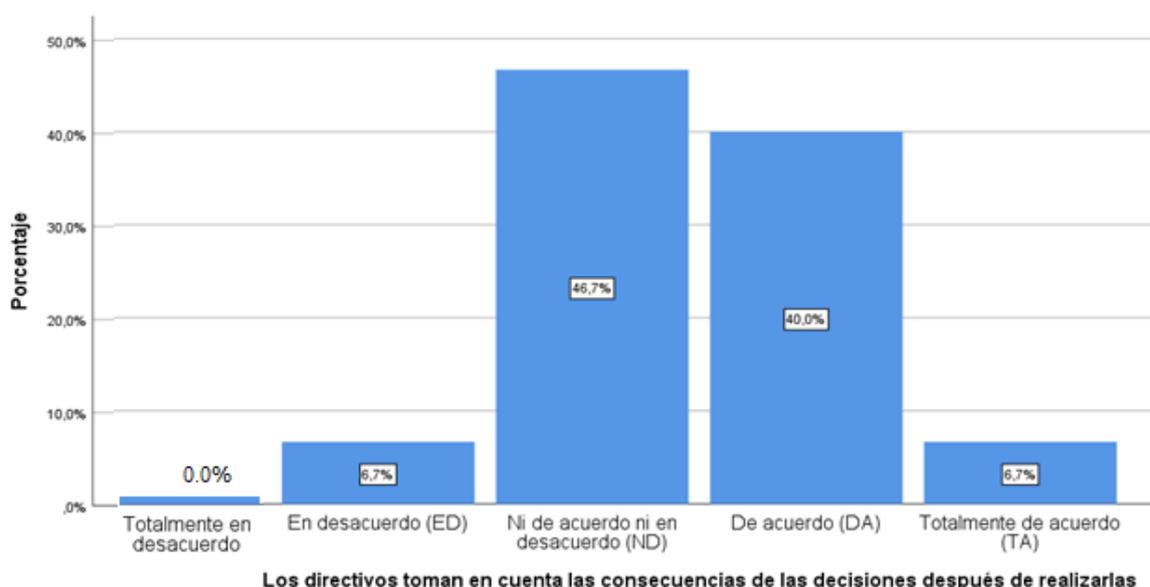


Figura 37. Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas

En la tabla 42 y figura 37, se observa que el 40.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas, el 6.7% están en desacuerdo, y el 46.7% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 43.

Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	5	33,3	33,3	40,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	2	13,3	13,3	53,3
De acuerdo (DA)	7	46,7	46,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

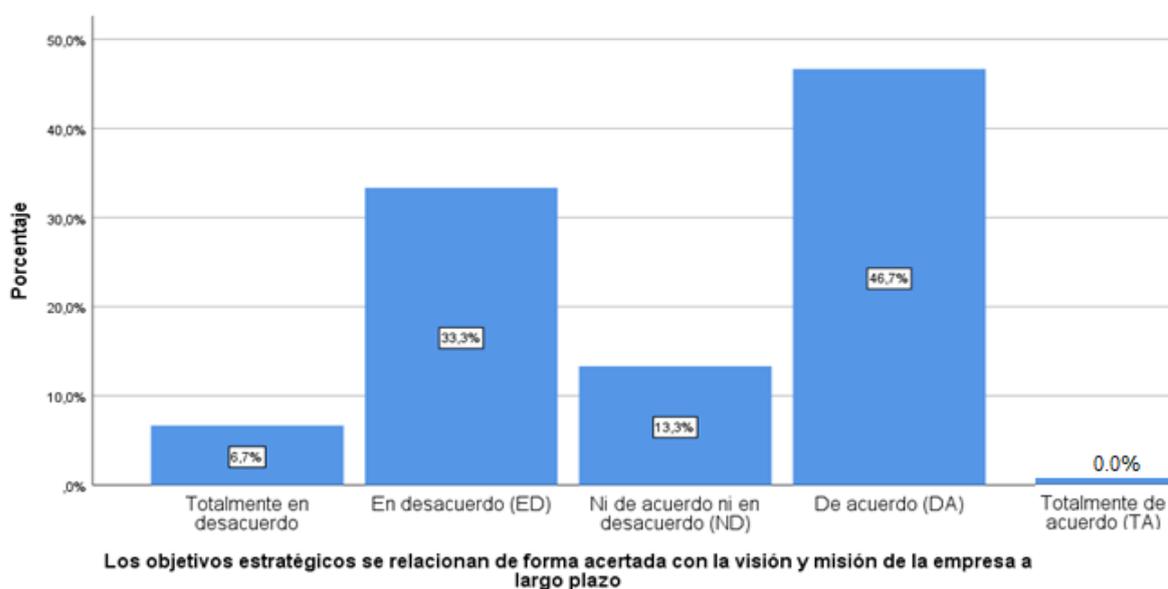


Figura 38. Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo

En la tabla 43 y figura 38, se observa que el 46.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo, el 33.3% están en desacuerdo, y el 13.3% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 44.

Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	6	40,0	40,0	60,0
De acuerdo (DA)	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

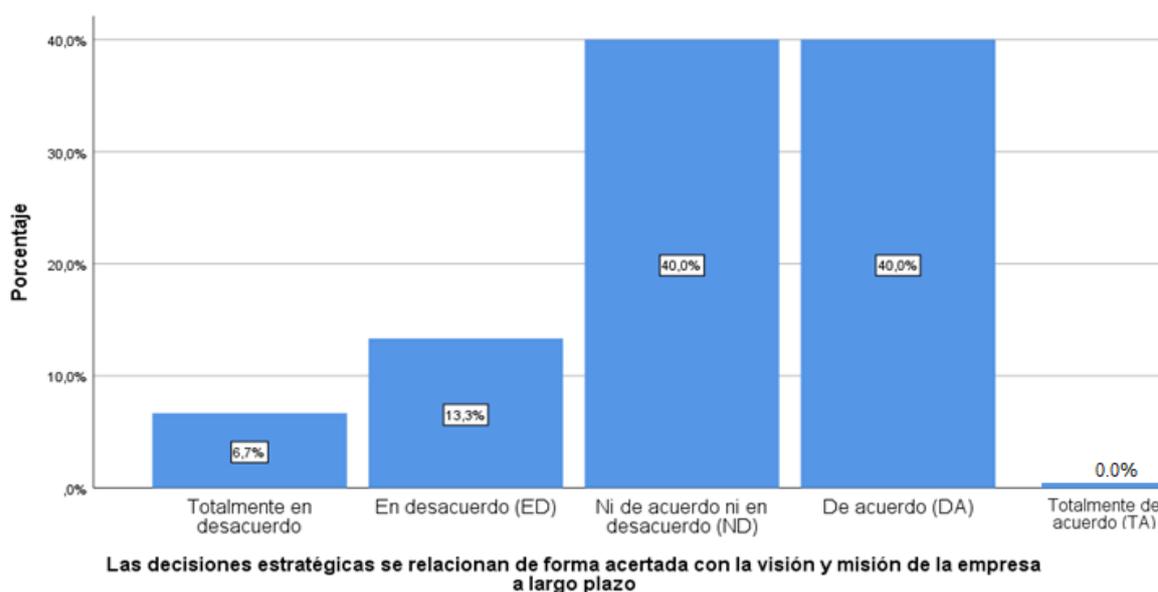


Figura 39. Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo

En la tabla 44 y figura 39, se observa que el 40.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo, el 13.3% están en desacuerdo, y el 40.0% no está ni de cuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 45.

Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	3	20,0	20,0	26,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	6	40,0	40,0	66,7
De acuerdo (DA)	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

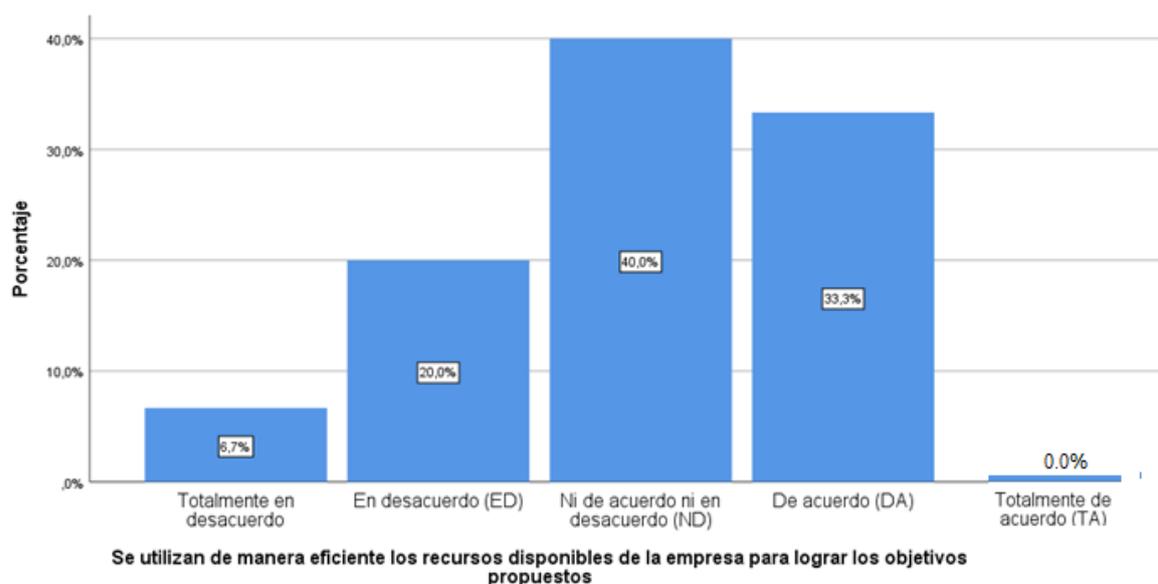


Figura 40. Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos que están de acuerdo con La filosofía de la *dirección*, en

En la tabla 45 y figura 40, se observa que el 33.3% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con utilizar de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos, el 40.0% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 33.3% está Totalmente de acuerdo. (TA).

Tabla 46.

Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo (ED)	2	13,3	13,3	20,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	8	53,3	53,3	73,3
De acuerdo (DA)	3	20,0	20,0	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

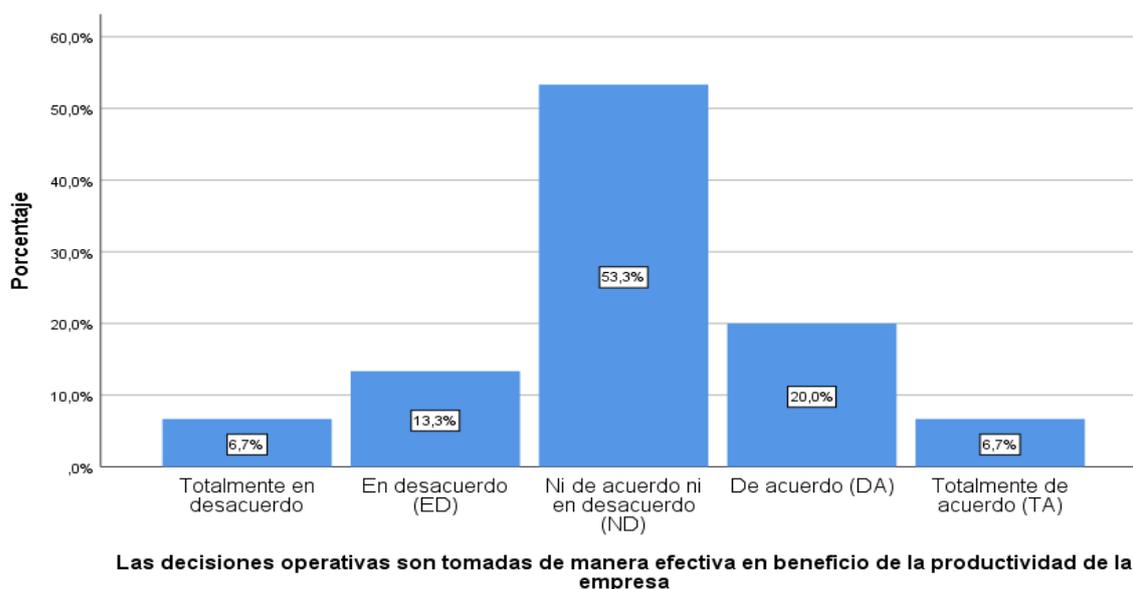


Figura 41. Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa

En la tabla 46 y figura 41, se observa que el 20.0% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con las decisiones operativas que son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa, el 53.3% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6.7% está Totalmente de acuerdo.

Tabla 47.

Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND)	2	13,3	13,3	26,7
De acuerdo (DA)	10	66,7	66,7	93,3
Totalmente de acuerdo (TA)	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

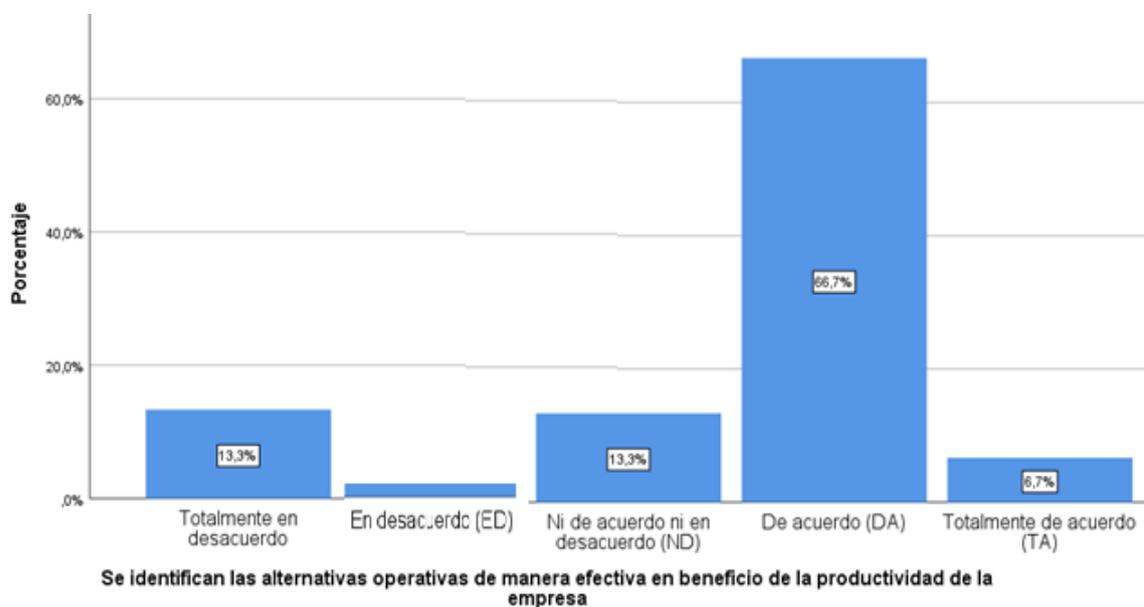


Figura 42. Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa

En la tabla 47 y figura 42, se observa que el 66.7% de trabajadores de la empresa Glove afirman que están de acuerdo con la identificación de las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa, el 13.3% esta Ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 6.7% está Totalmente de acuerdo.

4.2. Prueba de Normalidad

Para verificar si las variables provienen o no de una distribución normal, se realizó la prueba de Shapiro Wilk, esta prueba se aplica cuando el tamaño de la muestra es menor o igual a 50, el análisis se desarrolló variable por variable y también por dimensión.

Para la variable Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y Manejo de la rentabilidad sus dimensiones se plantearon las siguientes hipótesis para demostrar su normalidad:

H₀: La variable tiene distribución normal.

H₁: La variable no tiene distribución normal.

Consideramos la regla de decisión:

Si $p < 0.05$, se rechaza la H₀.

Si $p > 0.05$, no se rechaza la H₀.

Se procedió con el tratamiento en el software SPSS, el cual nos indicó los siguientes valores:

Tabla 48.

Prueba de normalidad de las variables de estudios y sus dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Política de crédito	,970	15	,862
Política de cobranza	,761	15	,001
Morosidad	,915	15	,160
Control interno de las cuentas por cobrar comerciales	,923	15	,216
Manejo de la rentabilidad	,924	15	,225

De acuerdo a los resultados obtenidos en la prueba de Shapiro Wilk, se observa en la tabla 9, que la dimensión Política de cobranza tiene un p-valor (0,001) menor a 0.05, lo cual indica que esta dimensión no tiene distribución normal, en el caso de la variable manejo de la rentabilidad, control interno de las cuentas por cobrar comerciales y las dimensiones políticas de crédito y morosidad tienen un p-valor mayor a 0.05, lo que indica que estas variable y dimensiones tienen

distribución normal.

Por lo tanto, se afirma de las pruebas estadísticas que algunas variables y dimensiones tienen distribución normal y otros no.

De acuerdo a los resultados obtenidos y al planteamiento de las hipótesis de investigación y la normalidad de las variables, se aplicará pruebas no para métricas para poder medir la correlación de las variables.

Asimismo, la prueba estadística a utilizar es la Rho de Spearman o Correlación Rho de Spearman, el cual es un coeficiente de correlación lineal, que mide el grado de relación entre dos variables.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p < 0.05$

Tabla 49.

Grado de correlación y nivel de significación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

		Control Interno		
		De Las Cuentas	Manejo De	
		Por Cobrar	La	
		Comerciales	Rentabilidad	
Rho de	Control Interno	Coeficiente de correlación	1,000	,852**
Spearman	De Las Cuentas	Sig. (bilateral)	.	,000
	Por Cobrar	N	15	15
		Comerciales		
	Manejo De La	Coeficiente de correlación	,852**	1,000
	Rentabilidad	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

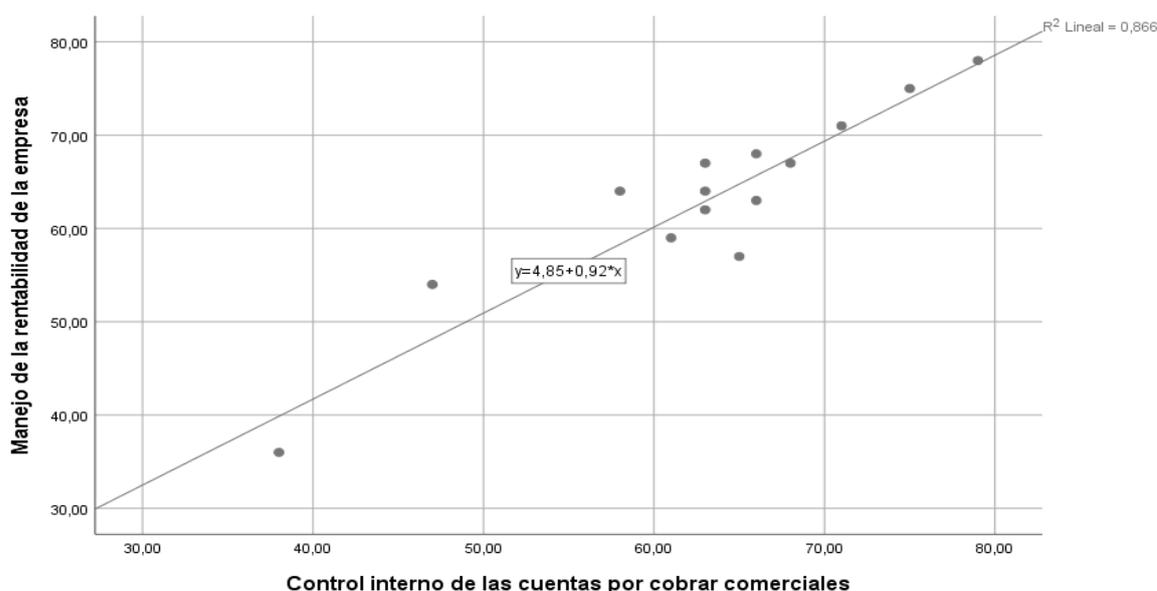


Figura 43. Diagrama de dispersión entre la Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el Manejo de la rentabilidad de la empresa

Interpretación

Se observa en la tabla 49, el grado de correlación y nivel de significación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,852 representando ésta una alta correlación de las variables, y $p=0,000$ menor que 0.05 siendo está altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alternativa, se concluye que, existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación significativa entre la Política de crédito y las ratios financieras en la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la Política de crédito y las ratios financieras en la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p < 0.05$

Tabla 50.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de crédito y los ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

			Política de crédito	Ratios financieros
Rho de Spearman	Política de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,973**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Ratios financieros	Coeficiente de correlación	,973**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

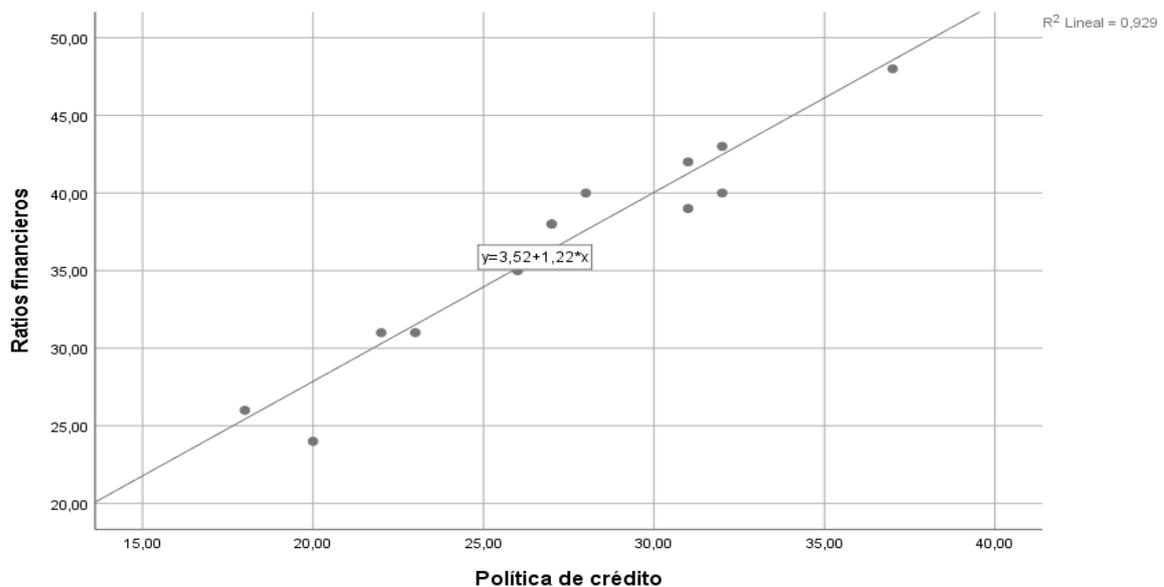


Figura 44. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y los ratios financieros de la empresa.

Interpretación

Se observa en la tabla 50, el grado de correlación y nivel de significación entre la política de crédito y las ratios financieras, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,973 representando ésta una fuerte correlación de las variables, y $p=0,000$ menor al nivel de significancia (0.05) siendo altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula, por lo que existe relación significativa entre la Política de crédito y las ratios financieras en la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación significativa entre la Política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la Política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p > 0.05$

Tabla 51.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

			Política de crédito	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Política de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,251
		Sig. (bilateral)	.	,366
		N	15	15
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,251	1,000
		Sig. (bilateral)	,366	.
		N	15	15

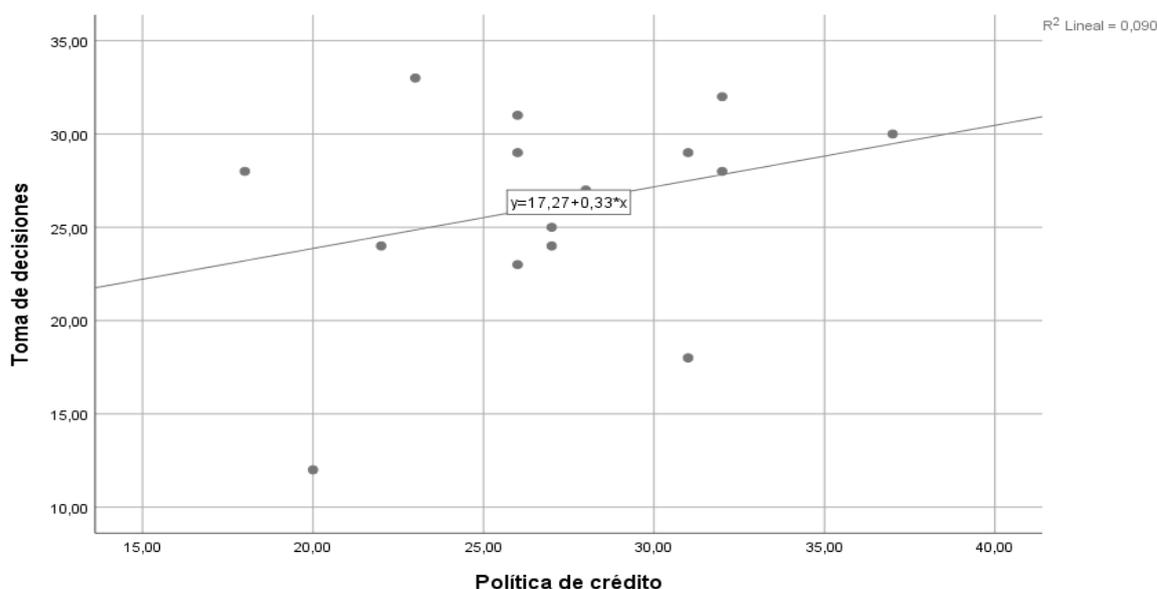


Figura 45. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y la toma de decisiones de la empresa.

Interpretación

Se observa en la tabla 12, el grado de correlación y nivel de significación entre la política de crédito y la toma de decisiones, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,251 representando ésta una baja correlación de las variables, y $p=0,366$ mayor que 0.05 siendo no significativo, no se rechaza la hipótesis nula, se concluye que no existe relación significativa entre la Política de

crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación significativa entre la Política de cobranzas y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la Política de cobranzas y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p < 0.05$

Tabla 52.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de cobranzas y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

			Política de cobranza	Ratios financieros
Rho de Spearman	Política de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,709**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	15	15
	Ratios financieros	Coeficiente de correlación	,709**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	15	15

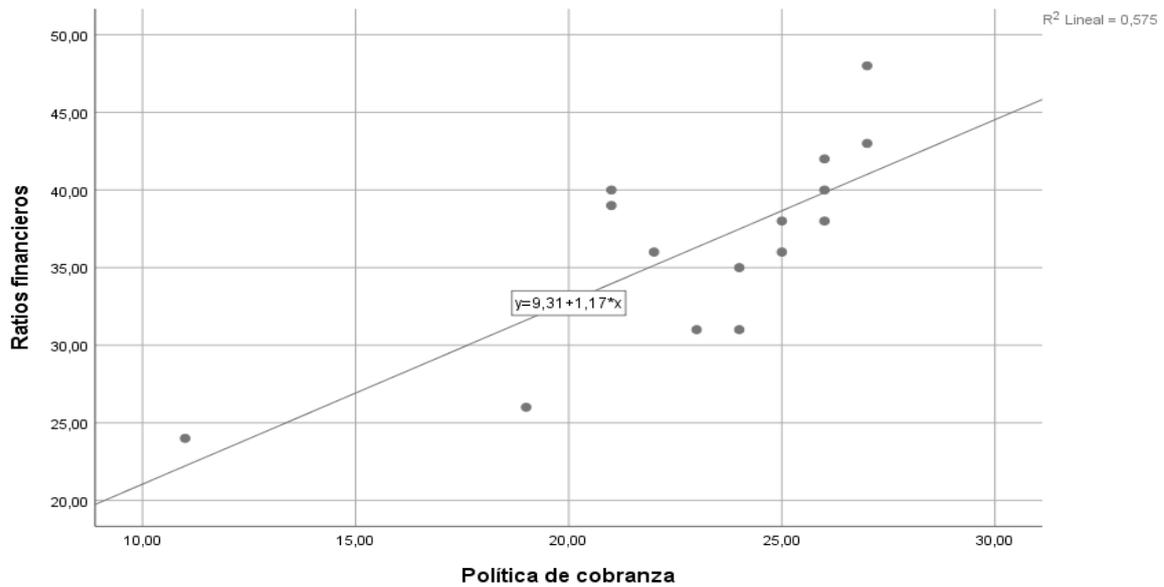


Figura 46. Diagrama de dispersión entre la Política de Cobranza y los ratios financieros de la empresa

Interpretación

Se observa en la tabla 13, el grado de correlación y nivel de significación entre la política de cobranza y los ratios financieros, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,709 representando ésta una alta correlación de las variables, y $p=0,003$ menor que 0.05 siendo está altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye que existe relación significativa entre la Política de cobranzas y los ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación significativa entre la Política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la Política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p < 0.05$

Tabla 53.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

			Política de cobranza	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Política de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,496
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	15	15
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,496	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	15	15

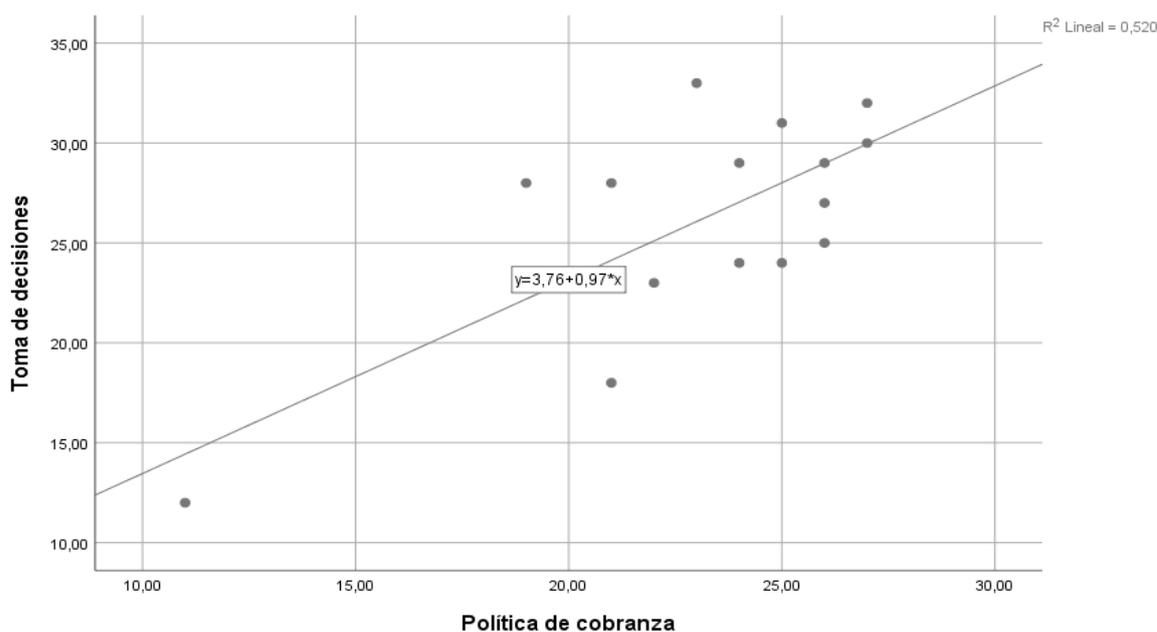


Figura 47. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y el Manejo de la rentabilidad de la empresa

Interpretación

Se observa en la tabla 47, el grado de correlación y nivel de significación entre la política de cobranza y la toma de decisiones, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,496 representando ésta una moderada correlación

de las variables, y $p=0,040$ menor que 0.05 siendo está altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye que, existe relación significativa entre la Política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Hipótesis específica 5.

Ho: No existe relación significativa entre la Morosidad y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la Morosidad y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p < 0.05$

Tabla 54.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Morosidad y los ratios financieros de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

			Morosidad	Ratios financieros
Rho de Spearman	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000	,872**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Ratios financieros	Coeficiente de correlación	,872**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

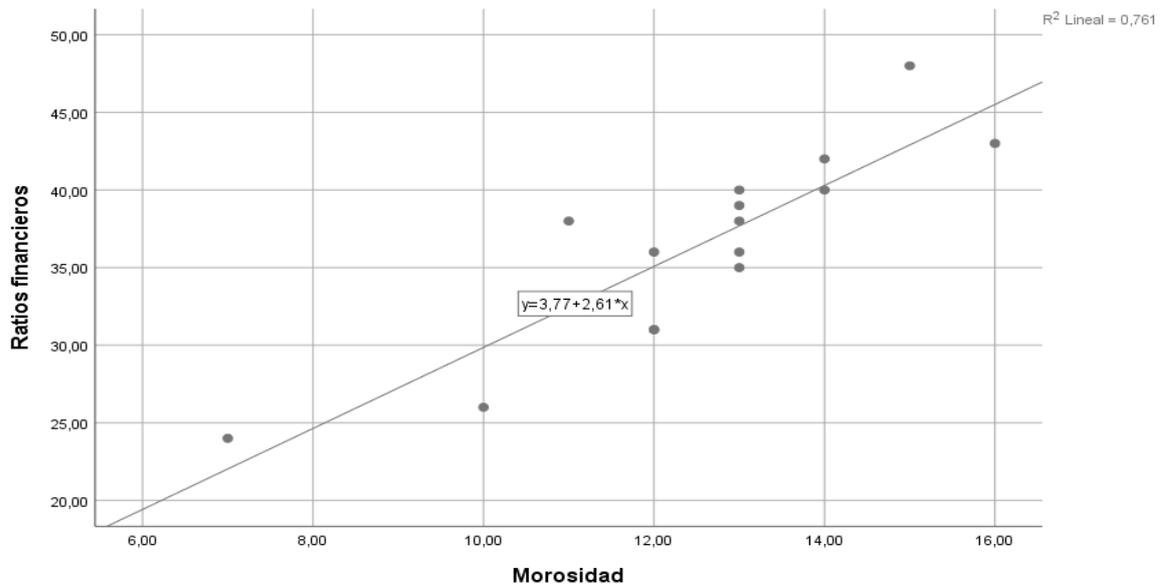


Figura 48. Diagrama de dispersión entre la Política de Crédito y el Manejo de la rentabilidad de la empresa

Interpretación

Se observa en la tabla 48, el grado de correlación y nivel de significación entre la Morosidad y las ratios financieras, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,872 representando ésta una alta correlación de las variables, y $p=0,000$ menor que 0.05 siendo está altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, se concluye que, existe relación significativa entre la Morosidad y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Hipótesis específica 6.

Ho: No existe relación significativa entre la morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

H1: Existe relación significativa entre la morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Nivel de error tipo I

El nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y su nivel de confianza es del 95%

Regla de decisión

Rechazar si $p < 0.05$

Aceptar si $p < 0.05$

Tabla 55.

Grado de correlación y nivel de significación entre la Morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

		Morosidad	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Morosidad	1,000	,369
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,176
	N	15	15
Toma de decisiones		,369	1,000
Coeficiente de correlación			
Sig. (bilateral)		,176	.
N		15	15

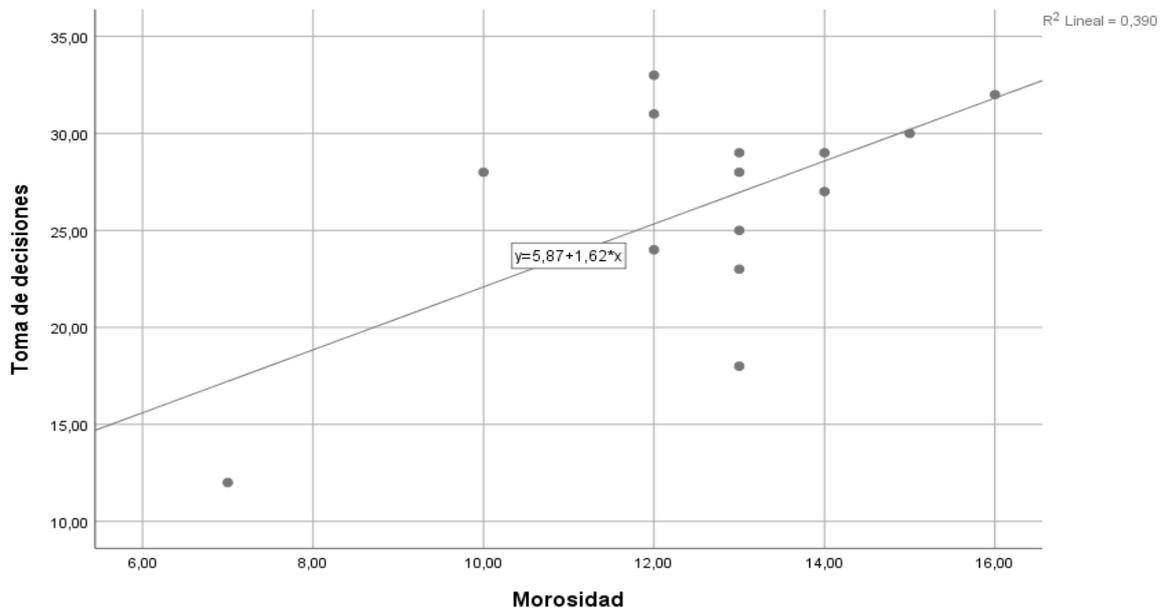


Figura 49. Diagrama de dispersión entre la Morosidad y la toma de decisiones de la empresa

Interpretación

Se observa en la tabla 49, el grado de correlación y nivel de significación entre la Morosidad y la toma de decisiones, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,369 representando ésta una moderada correlación de las variables, y $p=0,176$ mayor que 0.05 siendo no significativo, no se rechaza la hipótesis nula, se concluye que, no existe relación significativa entre la morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

El propósito principal del presente trabajo de investigación se enfoca en determinar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020. El desarrollo de esta investigación fue por intermediación de la empresa Glove S.A accedimos a realizar la encuesta a 15 trabajadores.

En base a los resultados hallados, se acepta la hipótesis general, estableciéndose que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad tienen una alta correlación, y $p=0,000$ menor que 0.05 siendo está altamente significativo, se rechaza la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, concluyéndose que existe relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020

Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Mantilla y Huanca (2020), en su trabajo de investigación titulado "Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios", tuvieron como principal objetivo analizar la relación existente entre las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C. Este estudio implementó la metodología retrospectiva con enfoque cuantitativo. La muestra fueron los estados económicos de la empresa durante tres años.

En las conclusiones obtenidas se evidencian que existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para el cumplimiento pertinente de sus obligaciones con otras compañías a corto plazo, y esto no perjudica sus objetivos económicos y financieros, también coinciden con los resultados obtenidos por Flores y Naval (2016), en su estudio titulado "Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014" tuvieron como objetivo general identificar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. Este trabajo fue de diseño no

experimental, de tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal. Las conclusiones obtenidas en este proyecto señalan que existe correlación entre los indicadores de gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en BVL 2010 al 2014. Cabe destacar que, los indicadores que surgieron cuando se realizó el análisis R de Pearson se relacionan de manera favorable con la rentabilidad económica.

En base a los resultados hallados, se acepta la primera hipótesis alterna, Se estableció que el grado de correlación y nivel de significación entre la política de crédito y los ratios financieros, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,973 fue fuerte, y $p=0,000$ menor que 0.05 siendo está altamente significativo, se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que existe relación entre la política de crédito y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Esto resultados coinciden con los resultados de Mantilla, J., y Huanca, B, (2020), en su trabajo de investigación titulado “Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios” tuvieron como principal objetivo analizar la relación existente entre las cuentas por cobrar comerciales y la liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C. Este estudio implementó la metodología retrospectiva con enfoque cuantitativo. La muestra fueron los estados económicos de la empresa durante tres años. En las conclusiones obtenidas se señala que existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para el cumplimiento pertinente de sus obligaciones con otras compañías a corto plazo, y esto no perjudica sus objetivos económicos y financieros.

En base a los resultados hallados, se acepta la segunda hipótesis alterna, se estableció que el grado de correlación y nivel de significación entre la política de créditos y la toma de decisiones, según el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,251 representando ésta una baja correlación, y $p=0,366$ mayor que 0.05 siendo está no significativo, no se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que no existe relación entre la política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Estos resultados coinciden con los resultados de Avelino, M, (2017) en su

estudio denominado “las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar cía. Ltda.”, tuvo como finalidad Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda. Este estudio fue de tipo descriptivo con un enfoque cualitativo. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la observación y la entrevista. La población y la muestra estuvieron conformadas por 20 empleados de la empresa. Las conclusiones obtenidas en esta investigación manifiestan que distintos indicadores financieros indican que la inadecuada administración de las Cuentas por Cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.

Es importante señalar, que al implementar las ratios financieras se pudo observar que la empresa posee una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces, obteniendo la liquidez necesaria para poder afrontar las obligaciones tanto internas como externas. Además, el nivel de endeudamiento que tiene la empresa es del 29% de los activos totales, lo cuales son financiado por los acreedores, y de liquidarse estos activos totales al precio en libros quedaría un saldo de 71% de su valor, luego del pago de las obligaciones actuales.

En base a los resultados hallados, se acepta la tercera hipótesis alterna, se estableció que el grado de correlación y nivel de significación entre la política de cobranzas y los ratios financieros, según el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,709 representando ésta una fuerte correlación, y $p=0,003$ menor a 0.05 siendo está significativo, se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la política de cobranzas y las ratios financieras en la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Estos resultados coinciden con los resultados de Layza, N, (2020), en su estudio titulado “Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019”, tuvo como objetivo general determinar la influencia del financiamiento en la rentabilidad de las microempresas. Esta investigación fue de tipo cuantitativo-transversal—descriptivo. La recolección de datos se realizó mediante una encuesta. La población fue de 120 microempresarios, y la muestra fue de 91 microempresarios. Las conclusiones obtenidas en este estudio señalan que existe una relación significativamente positiva entre las variables de

financiamiento y rentabilidad ($Rho=0.313$ y $p<0.05$). Asimismo, indica que el financiamiento es primordial para la rentabilidad de las microempresas.

En base a los resultados hallados, se acepta la cuarta hipótesis alterna, se estableció que el grado de correlación y nivel de significación entre la política de cobranzas y la toma de decisiones, según el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,496 representando ésta una moderada correlación, y $p=0,040$ menor que 0.05 siendo está significativo, se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Estos resultados coinciden con los resultados de Flores, M., y Naval, Y, (2016), en su estudio titulado “Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014” tuvieron como objetivo general identificar la relación entre gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. Este trabajo fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo – correlacional, de corte transversal. En las conclusiones obtenidas en este proyecto se señala que existe correlación entre los indicadores de gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad económica de las empresas del sector industrial que cotizan en BVL 2010 al 2014. Asimismo, se manifiesta que los indicadores que surgieron cuando se realizó el análisis R de Pearson se relacionan de manera favorable con la rentabilidad económica.

En base a los resultados hallados, se acepta la quinta hipótesis alterna, se estableció que el grado de correlación y nivel de significación entre la morosidad y las ratios financieras, según el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,872 representando ésta es una alta correlación, y $p=0,000$ menor que 0.05 siendo está significativo, se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que existe relación entre la morosidad y ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Estos resultados coinciden con los resultados de Flores, L, (2018), en su tesis titulada “Rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA S.A.C. años 2015-2017”, tuvo como objetivo principal describir la rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA

S.A.C. Este estudio tuvo un diseño descriptivo con un enfoque cuantitativo de tipo no experimental. La recopilación de datos se realizó mediante la guía de análisis de documentos. La muestra fueron los estados financieros de la compañía. Este estudio llegó a la conclusión de que la rentabilidad de la empresa es positiva, ya que se evidenciaron ventas positivas, y un margen de utilidad adecuado. Asimismo, en las conclusiones se indica que el capital de la compañía ha ido en aumento con respecto a los años analizados, además, la empresa posee un buen rendimiento en su rubro. También se concluyó que, con respecto a las ratios de gestión, existe una gran evolución.

En base a los resultados hallados, se acepta la sexta hipótesis alterna, se estableció que el grado de correlación y nivel de significación entre la morosidad y la toma de decisiones, según el coeficiente de correlación de Spearman fue 0,369 representando ésta una baja correlación, y $p=0,176$ mayor que 0.05 siendo ésta no significativo, no se rechazó la hipótesis nula, concluyéndose que no existe relación entre la morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

Estos resultados coinciden con los resultados de Macías, P, (2017), en su trabajo de investigación denominado "control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A." tuvo como principal objetivo evaluar el control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la empresa Globalolimp S.A. Esta investigación fue de tipo descriptiva-documental, con enfoque cualitativo. Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron el análisis, la entrevista y la encuesta. La población y muestra estuvo conformada por 10 empleados de la empresa. En las conclusiones obtenidas se señala que la empresa no posee una proyección a largo plazo de los flujos, lo que indica que se puede financiar de manera sana, si coloca sus flujos en inversión a corto plazo, y que cuyo vencimiento, ya sea la fecha de pago de sus obligaciones, y de esta manera, no generar gastos financieros para pedir préstamos y sobregiros. Asimismo, manifiesta que la empresa debe medir monetariamente y poder contar con los flujos correctos para ejecutar las cancelaciones de las obligaciones, y que esto no perjudique su liquidez por una mala gestión en la actividad de cobranza.

VI. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que existe relación fuerte, directa y significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,852 y su p-valor=0,000.
- 2) En el desarrollo del estudio se comprobó que existe relación fuerte, directa y significativa entre la política de crédito y ratios financieros en la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020 según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,973y su p=0,000.
- 3) En el estudio determinó que no existe relación directa y significativa entre la política de créditos y toma decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020 según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,251y su p-valor=0,366.
- 4) También se apreció que existe relación alta, directa y significativa entre la Política de cobranzas y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020 según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,709 y su p=0,003.
- 5) En esta tesis se identificó que existe relación moderada, directa y significativa entre la política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020 según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,496 y su p=0,040.
- 6) Por otra parte, se evidenció que existe relación alta, directa y significativa entre la Morosidad y las ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020 según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,872 y su p=0,000.
- 7) En el desarrollo del estudio, se determinó que no existe relación directa y significativa entre la Morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020 según el coeficiente de correlación de Spearman de 0,369 y su p=0.176.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Crear una política crediticia, que realice un buen estudio financiero de la empresa, incluyendo estándares, pero pensando en ambas partes, siempre resguardando el bienestar de la empresa, pero ofreciéndole al cliente la ayuda y bienestar que necesite.
- Segunda.** Se recomienda crear calendarios de pagos y mantener siempre las cuentas por cobrar como se viene realizando en la actualidad para poder mantener así, la rentabilidad, si bien es cierto que no afecta la toma decisiones de la empresa, se puede ver afectado la rentabilidad de la misma si no se mantiene un buen control interno por cronogramas de pagos.
- Tercera.** Las cobranzas deberán realizarse según previo el estudio de la empresa a quien se le brindara el crédito que concuerde siempre con los estudios previos realizados y los límites, siempre poniendo cláusulas de multas o giros por atraso, así no influirá tanto en las ratios de la empresa, ya que el cliente siempre buscara evitar mayores gastos, así como también ofrecer descuentos, si estos realizan el pago antes de lo acordado.
- Cuarta.** Capacitación de estudios de mercados al personal para que se encargue de elegir a los clientes con el fin de otorgar créditos, para así evitar que, las cuentas por cobrar sean muy altas, así como también siempre estar al día con las posibles pautas a seguir para mantener y aumentar los clientes y no afecte a la empresa.
- Quinta.** Crear límites de morosidad y de igual forma establecer giros por montos de morosidad mientras más tiempo pase, más alto serán los giros por retraso, siempre colocando esto en el contrato, así como también poder ejecutar un proceso de legal, que permita siempre salvaguardar la integridad de la empresa. De tal forma que, después de cierta cantidad de crédito, se exige un respaldo, bien sea un fiador o un bien.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arana, D. (2018). Capital. Recuperado de <https://konfio.mx/tips/diccionario-financiero/que-es-el-capital/>
- Atradius. (2021). La morosidad afecta al 50% de las ventas a crédito en Asia. Recuperado de <https://www.creditoycaucion.es/es/prensa/cycnews/analisis/detalle/0621-ppb-asia>
- Atradius (2018). América: aumento de las cuentas por cobrar empresariales vencidas en 2018. Recuperado de <file:///C:/Users/PC01/Downloads/Atradius-Payment-Practices-Barometer-Americas-2018-PPBAMESMX01.pdf>
- Biegler, J. (2001) Fundamentos de Administración Financiera. México D.F: Editorial Mc Graw Hill.
- Burguillo, R. (2015). Recursos propios. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/recursos-propios.html>
- Carpio, J., y Diaz, Y. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13947/1/TESIS%20Cpa%20088%20-%20Propuesta%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad%20en%20la%20Empresa%20Corpevin%20S.A..pdf>
- Chagolla, M (2010). Administración financiera de las cuentas por cobrar. Recuperado de <https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>
- Cisternas, F. (2020). ¿Qué es una factura vencida? Recuperado de <https://arrayanfactoring.cl/2020/08/17/que-es-una-factura-vencida/>
- Conde, M. (2019). *Análisis de cuentas por cobrar de la empresa Royal Systems S.A.C, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3083/TESIS%20Conde%20Marlenea.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Contpaqi. (2021). Cómo hacer un proceso efectivo de cuentas por cobrar. Recuperado de <https://blog.contpaqi.com/contabilidad/como-hacer-un-proceso-efectivo-de-cuentas-por-cobrar>
- Créditos y Caución. (2014). Barómetro. Recuperado de <https://www.puertasaautomaticasediciones.com/noticia.php?id=283>
- Créditos y Caución. (2020). ¿Amenaza la COVID-19 la rentabilidad de los negocios europeos en 2021? Recuperado de <https://atalayar.com/content/%C2%BFamenaza-la-covid-19-la-rentabilidad-de-los-negocios-europeos-en-2021>
- Fernández, J. (2009). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Flores, L. (2018). *Rentabilidad y el crecimiento financiero de la empresa Estación de Servicios RETA S.A.C. años 2015-2017* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25961/Flores_SLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, M., y Naval, Y. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.
- Forero, J., Bohórquez, L., y Lozano, A. (2008). Impacto de la Calidad en la Rentabilidad. *Ingeniería*, 13(1), 42–50. Recuperado de <https://doi.org/10.14483/23448393.2087>
- Galarza, J. (2018). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8947/CONTROL_CUENTAS_GALARZA_KASEN_JORGE_LUIS.pdf?sequence=3
- Gitman, L. (1997). *Fundamentos de administración financiera*. México: Editorial OUP Harla México, S.A.
- Gitman, J.(2000). *Fundamentos De Administración Financiera*. México: Editorial Prentice Hall.

- Gómez, G. (2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- González, P. (2015). ¿Qué es activo? Recuperado de <https://www.billin.net/glosario/definicion-activo/>
- González, P. (2017). ¿Qué es patrimonio? Recuperado de <https://www.billin.net/glosario/definicion-patrimonio/>
- Helsinki. (1964). Declaración de Helsinki de la AMM – Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos. *Asociación Médica Mundial*. Recuperado de <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Hernández, S.; Fernández, C.; y Baptista, L. (2014). *Metodología De La Investigación*. Mcgraw-Hill: México. Recuperado de <https://cutt.ly/RxVxd5x>
- Lalangui, D. (2020). Dinámica contable de la cuenta 12 cuentas por cobrar comerciales-terceros 2020. Recuperado de <https://www.emprendimientocontperu.com/dinamica-contable-de-la-cuenta-12-cuentas-por-cobrar-comerciales-terceros-2020/#%C2%BFQue-se-entiende-a-comerciales-terceros>
- Layza, N. (2020). *Financiamiento y su influencia en la rentabilidad de las micro empresas del sector terciario rubro transporte fluvial de los puertos de la ciudad de Pucallpa, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Recuperado de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3061/Nancy_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Levin yRubin. (1996). *Estadística para Administradores*. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Lozada, A. (2018). *Análisis de las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de calzado: caso “Hércules Infantil”* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2436/1/76713.pdf>
- Macías, P. (2017). *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp s.a. de la ciudad de*

- Guayaquil (Tesis de pregrados). Universidad Laica Vicente RocaFuerte de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1967/1/T-ULVR-1777.pdf>
- Mantilla, S. (2005). *Auditoría del control interno*. Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mantilla, J., y Huancana, B, (2020). *Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Recuperado de <file:///C:/Users/PC01/Downloads/3194-Texto%20del%20art%20C3%ADculo-11710-1-10-20201215.pdf>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4a ed). Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-la-investigacion-Naupas-Humberto.pdf>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México: Cengage.
- Pedrosa, S. (2016). Morosidad. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pedrosa, S. (2016). Rentabilidad Financiera (ROE). Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad-financiera-roe.html>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2009). Definición de crédito. Recuperado de <https://definicion.de/credito/>
- Rivera, K. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S (Tesis de pregrado). Universidad de La Salle. Recuperado de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica
- Saez, A. (2018). Tasa de morosidad, ¿qué es y qué hacer al respecto? Recuperado de <https://iciredimpagados.com/blog/tasa-de-morosidad/>
- Sánchez, J. (2016). Utilidad. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/utilidad.html>

Sanchís, J. (2016). *Creación y dirección de Pymes*. México: Interamericana Editores.

Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad en la empresa Glove S.A Chorrillos 2020.

ORIENTACIÓN	PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
ENFOQUE	GENERAL	GENERAL	GENERAL	CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES			DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
Cualitativo	¿En qué medida el control interno de las cuentas por cobrar comerciales se relaciona con el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020?	Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	Determinar la relación que existe entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.		<ul style="list-style-type: none"> Política de crédito Política de cobranza Morosidad 	Obtención de la información de crédito Evaluación de crédito Condiciones de crédito Procedimiento de cobro Modalidades de procedimiento de cobro Tasa de morosidad y tipos de riesgo	No experimental DATOS A RECOLECTAR Información sobre las cuentas por cobrar y manejo de la rentabilidad TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Encuesta INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS Cuestionarios
PARAGMA	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS				
Positivismo (Método hipotético-deductivo.)	¿En qué medida la política de crédito se relaciona con ratios financieras de la empresa Glove SA. Chorrillos2020? ¿En qué medida la política de credito se relaciona con toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos2020? ¿En qué medida la política de cobranza se relaciona con ratios financieras de la empresa GloveS.A.Chorrillos 2020?	Existe relación significativa entre la Política de crédito y los ratios financieras en la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020. No Existe relación significativa entre la Política de crédito y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020. Existe relación significativa entre la Política de cobranzas y los ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.	Determinar en qué medida la política de crédito se relaciona con ratios financieras de la empresa Glove SA. Chorrillos 2020. Determinar en qué medida la política de crédito se relaciona con toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020. Determinar en qué medida la política de cobranza se relaciona con ratios financieros de la empresa Glove S.A. Chorrillos 2020	MANEJO DE LA RENTABILIDAD	Ratios financieras	Rentabilidad financiera Rentabilidad económica Rentabilidad del capital Rentabilidad de las ventas Rentabilidad sobre activos Rentabilidad por dividendo Beneficio neto sobre recursos propios Beneficio neto sobre ventas	TIPO Aplicada ALCANCE O NIVEL Descriptiva –Correlacional POBLACIÓN La población está conformada por 15 trabajadores de la empresa GLOVE S.A Chorrillos 2020. MUESTRA Está conformada por los 15 trabajadores de la empresa GLOVE S.A Chorrillos 2020. TÉCNICA DE MUESTREO No habrá técnica de muestreo, investigación Censal. TÉCNICA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

	<p>¿En qué medida la política de cobranza se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Glove S.A. Chorrillos?</p> <p>¿En qué medida la morosidad se relaciona con ratios financieras de la empresa Glove S.A. Chorrillos?</p> <p>¿En qué medida la morosidad se relaciona con la toma de decisiones de la empresa Glove S.A. Chorrillos?</p>	<p>Existe relación significativa entre la Política de cobranzas y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.</p> <p>Existe relación significativa entre la Morosidad y los ratios financieras de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.</p> <p>No Existe relación significativa entre la morosidad y la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.</p>	<p>Determinar en qué medida la política de cobranza se relaciona con la toma de decisiones en la empresa Glove S.A Chorrillos.</p> <p>Determinar en qué medida la morosidad se relaciona con ratios financieros de la empresa Glove S.A Chorrillos.</p> <p>Determinar en qué medida la morosidad se relaciona con la toma de decisiones de la empresa Glove S.A Chorrillos.</p>		<p>Toma de decisiones</p>	<p>Beneficio por acción</p> <p>Decisiones estratégicas</p> <p>Decisiones tácticas</p> <p>Decisiones operativas</p>	<p>Mediante el Coeficiente de Rho de Spearman</p>
--	--	---	---	--	----------------------------------	--	---

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLE	DEFINICIONES OPERACIONALES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control interno de las cuentas por cobrar comerciales	Las cuentas por cobrar son los créditos que otorga la compañía a sus clientes mediante una cuenta abierta. Estas son consideradas activos circulantes. Asimismo, para poder controlar las cuentas por cobrar, existen políticas de crédito y de cobro. Las políticas de crédito se pueden definir cómo el análisis y los requisitos que debe cumplir el cliente para establecer si se le otorga el crédito o no, y el monto de este. Las políticas de cobro por su parte, son los procedimientos establecidos por la empresa para realizar el cobro de sus cuentas por cobrar en el momento de su vencimiento. (Gómez, 2002).	El control interno de las cuentas por cobrar es empleado como una herramienta de mercadotecnia para estimular y promover las ventas y ganar clientes a través del ofrecimiento de facilidades de pago mediante los créditos, con la finalidad de favorecer a los clientes y seguir en competencia con las demás empresas del mercado.	Política de crédito	Obtención de la información de crédito	Ordinal
				Evaluación de crédito	
				Condiciones de crédito	
			Política de cobranza	Procedimiento de cobro	
				Modalidades de procedimiento de cobro	
			Morosidad	Tasa de morosidad y tipos de riesgo	
Manejo de la rentabilidad	Manejo de la rentabilidad es la encargada de monitorear la relación que existe entre los ingresos y los costos producidos por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. (Gitman, 1997)	Manejo de la rentabilidad, busca contribuir con elementos objetivos y cuantitativos a los análisis de marketing y en la toma de decisiones comerciales, para que estas sean efectivas y eficientes, y de esta manera poder maximizar el beneficio e ingreso de cualquier organización.	Ratios financieros	Rentabilidad financiera	
				Rentabilidad económica	
				Rentabilidad del capital	
				Rentabilidad de las ventas	
				Rentabilidad sobre activos	
				Rentabilidad por dividendo	
				Beneficio neto sobre recursos propios	
				Beneficio neto sobre ventas	
				Beneficio por acción	
			Toma de decisiones	Decisiones estratégicas	
				Decisiones tácticas	
Decisiones operativas					

Anexo 3: Instrumentos

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

Objetivo: Analizar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

TESIS: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y EL MANEJO DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA GLOVE S.A CHORRILLOS 2020.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

VARIABLE: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES						
		1	2	3	4	5
	VARIABLE: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales					
1	La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa					
2	La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea					
	DIMENSIÓN: Política de crédito					
3	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.					
4	El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta					
	INDICADOR: Obtención de la información de crédito					
5	Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada					
6	La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito					
	INDICADOR: Evaluación de crédito					
7	La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente					

8	Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.					
	INDICADOR: Condiciones de crédito					
9	Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa					
10	El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda					
	DIMENSIÓN: Política de cobranza					
11	Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada					
12	Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta					
	INDICADOR: Procedimiento de cobro					
13	Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada					
14	La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza					
	INDICADOR: Modalidades de procedimiento de cobro					
15	Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas					
16	Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso					
	DIMENSIÓN: Morosidad					
17	Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago					
18	Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos					
	INDICADOR: Tasa de morosidad y tipo de riesgo					
19	Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos					
20	La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar					

CUESTIONARIO: MANEJO DE LA RENTABILIDAD

Objetivo: Analizar la relación entre el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y el manejo de la rentabilidad de la empresa Glove S.A Chorrillos, 2020.

TESIS: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y EL MANEJO DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA GLOVE S.A CHORRILLOS 2020.

Instrucciones: Marque con un (x) la respuesta que mejor se ciñe a su opinión, donde las alternativas son:

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Ni de acuerdo ni en desacuerdo (ND) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

VARIABLE: MANEJO DE LA RENTABILIDAD						
	VARIABLE: Manejo de rentabilidad	T	E	N	D	T
		D	D	D	A	A
1	Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa					
2	La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico					
3	el retorno de Las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa					
	DIMENSIÓN: Ratios financieros					
4	Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020					
5	Opina usted que la empresa se preocupare por establecer un control de sus activos totales					
	INDICADOR: Rentabilidad financiera					
6	Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos					
7	Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones					
8	Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos					
	INDICADOR: Rentabilidad de las ventas					
9	La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan					
	INDICADOR: Rentabilidad sobre activos					
10	Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa					
	INDICADOR: Rentabilidad por dividendo					

11	Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía					
	INDICADOR: Rentabilidad del capital					
12	La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa					
	DIMENSIÓN: Toma de decisiones					
13	Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía					
14	Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas					
15	Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas					
	INDICADOR: Decisiones estratégicas					
16	Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo					
17	Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo					
	INDICADOR: Decisiones tácticas					
18	Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos					
	INDICADOR: Decisiones operativas					
19	Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa					
20	Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa					

Anexo 4: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS VARIABLE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

VARIABLE: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales							
1	La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa	x		x		x		
2	La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Política de crédito	x		x		x		
3	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	x		x		x		
4	El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta	x		x		x		
	INDICADOR: Obtención de la información de crédito	x		x		x		
5	Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada	x		x		x		
6	La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito	x		x		x		
	INDICADOR: Evaluación de crédito	x		x		x		
7	La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente	x		x		x		
8	Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.	x		x		x		
	INDICADOR: Condiciones de crédito	x		x		x		

9	Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa	x		x		x		
10	El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Política de cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada	x		x		x		
12	Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta	x		x		x		
	INDICADOR: Procedimiento de cobro	x		x		x		
13	Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada	x		x		x		
14	La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza	x		x		x		
	INDICADOR: Modalidades de procedimiento de cobro	x		x		x		
15	Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas	x		x		x		
16	Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Morosidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago	x		x		x		
18	Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos	x		x		x		
	INDICADOR: Tasa de morosidad y tipo de riesgo	x		x		x		
19	Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos	x		x		x		
20	La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

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:

Mg. Juan Carlos Ramirez Vicente
.....

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

DNI: 41580721

15 de agosto del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son


.....
Mag. Juan C. Ramirez Vicente
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CPCC N° 3714

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE MANEJO DE LA RENTABILIDAD**

VARIABLE: MANEJO DE LA RENTABILIDAD								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Manejo de rentabilidad							
1	Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa	X		X		X		
2	La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico	X		X		X		
3	el retorno de Las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa	X		X		X		
	DIMENSIÓN: Ratios financieros	X		X		X		
4	Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020	X		X		X		
5	Opina usted que la empresa se preocupa por establecer un control de sus activos totales	X		X		X		
	INDICADOR: Rentabilidad financiera	X		X		X		
6	Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos	X		X		X		
7	Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones	X		X		X		
8	Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos	X		X		X		
	INDICADOR: Rentabilidad de las ventas	X		X		X		
9	La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan	X		X		X		
	INDICADOR: Rentabilidad sobre activos	X		X		X		
10	Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa	X		X		X		
	INDICADOR: Rentabilidad por dividendo	X		X		X		

11	Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad del capital	x		x		x		
12	La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía	x		x		x		
14	Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas	x		x		x		
15	Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones estratégicas	x		x		x		
16	Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	x		x		x		
17	Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones tácticas	x		x		x		
18	Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones operativas	x		x		x		
19	Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	x		x		x		
20	Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

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:

Mg. Juan Carlos Ramirez Vicente
.....

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

DNI: 41580721

15 de agosto del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son


Mag. Juan C. Ramirez Vicente
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
CPCC N° 3714

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

VARIABLE: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales							
1	La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa	x		x		x		
2	La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Política de crédito	x		x		x		
3	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	X		x		x		
4	El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta	x		x		x		
	INDICADOR: Obtención de la información de crédito	x		x		x		
5	Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada	x		x		x		
6	La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito	x		x		x		
	INDICADOR: Evaluación de crédito	x		x		x		
7	La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente	x		x		x		
8	Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.	X		x		x		
	INDICADOR: Condiciones de crédito	x		x		x		
9	Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa	x		x		x		
10	El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda	x		x		x		

	DIMENSIÓN: Política de cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada	x		x		x		
12	Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta	x		x		x		
	INDICADOR: Procedimiento de cobro	x		x		x		
13	Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada	x		x		x		
14	La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza	x		x		x		
	INDICADOR: Modalidades de procedimiento de cobro	x		x		x		
15	Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas	x		x		x		
16	Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Morosidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago	x		x		x		
18	Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos	x		x		x		
	INDICADOR: Tasa de morosidad y tipo de riesgo	x		x		x		
19	Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos	x		x		x		
20	La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

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:

Mg. Michel Jaime Méndez Escobar
.....

Especialidad del validador: MBA - Administración

DNI: 10797162

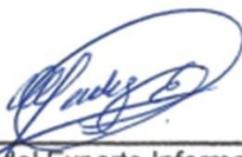
15 de agosto del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE MANEJO DE LA RENTABILIDAD**

VARIABLE: MANEJO DE LA RENTABILIDAD								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Manejo de rentabilidad							
1	Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa	x		x		x		
2	La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico	x		x		x		
3	el retorno de Las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Ratios financieros	x		x		x		
4	Creeustedquelaempresacuentaconunbuennivelderentabilidadeconómica en el periodo 2020	x		x		x		
5	Opinaustedquelaempresasepreocupaporestableceruncontroldesusactivostotales	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad financiera	x		x		x		
6	Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos	x		x		x		
7	Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones	x		x		x		
8	Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad de las ventas	x		x		x		
9	La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad sobre activos	x		x		x		
10	Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad por dividendo	x		x		x		

11	Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad del capital	x		x		x		
12	La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía	x		x		x		
14	Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas	x		x		x		
15	Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones estratégicas	x		x		x		
16	Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	x		x		x		
17	Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones tácticas	x		x		x		
18	Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones operativas	x		x		x		
19	Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	x		x		x		
20	Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

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:

Mg. Michel Jaime Méndez Escobar
.....

Especialidad del validador: MBA – Administración

DNI: 10707162

15 de agosto del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

VARIABLE: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales							
1	La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrolla de forma afirmativa	x		x		x		
2	La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, está establecida de forma idónea	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Política de crédito	x		x		x		
3	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	X		x		x		
4	El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta	x		x		x		
	INDICADOR: Obtención de la información de crédito	x		x		x		
5	Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acertada	x		x		x		
6	La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes de brindar un crédito	x		x		x		
	INDICADOR: Evaluación de crédito	x		x		x		
7	La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente	x		x		x		
8	Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los gastos de oficina, la cantidad de ventas que se realiza, etc.	X		x		x		
	INDICADOR: Condiciones de crédito	x		x		x		
9	Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa	x		x		x		
10	El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda	x		x		x		

	DIMENSIÓN: Política de cobranza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se realizan de la forma acertada	x		x		x		
12	Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta	x		x		x		
	INDICADOR: Procedimiento de cobro	x		x		x		
13	Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma apropiada	x		x		x		
14	La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza	x		x		x		
	INDICADOR: Modalidades de procedimiento de cobro	x		x		x		
15	Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más antiguas	x		x		x		
16	Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Morosidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones y fechas de pago	x		x		x		
18	Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos	x		x		x		
	INDICADOR: Tasa de morosidad y tipo de riesgo	x		x		x		
19	Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos	x		x		x		
20	La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

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:

Dr. Perales Sánchez Anaximandro Odilo
.....

Especialidad del validador: MBA - Administración

DNI: 10357529

15 de agosto del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Dr. ANAXIMANDRO ODILO PERALES SANCHEZ.
JEFE DE GRADOS Y TÍTULOS UP-TELESUP

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
VARIABLE MANEJO DE LA RENTABILIDAD**

VARIABLE: MANEJO DE LA RENTABILIDAD								
		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE: Manejo de rentabilidad							
1	Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa	x		x		x		
2	La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico	x		x		x		
3	el retorno de Las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Ratios financieros	x		x		x		
4	Creeustedquelaempresacuentaconunbuennivelderentabilidadeconómica en el periodo 2020	x		x		x		
5	Opinaustedquelaempresasepreocupaporestableceruncontroldesusactivostotales	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad financiera	x		x		x		
6	Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos	x		x		x		
7	Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones	x		x		x		
8	Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad de las ventas	x		x		x		
9	La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas que se realizan	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad sobre activos	x		x		x		
10	Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad por dividendo	x		x		x		

11	Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía	x		x		x		
	INDICADOR: Rentabilidad del capital	x		x		x		
12	La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa	x		x		x		
	DIMENSIÓN: Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la compañía	x		x		x		
14	Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas	x		x		x		
15	Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones estratégicas	x		x		x		
16	Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	x		x		x		
17	Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a largo plazo	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones tácticas	x		x		x		
18	Se utilizan de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los objetivos propuestos	x		x		x		
	INDICADOR: Decisiones operativas	x		x		x		
19	Las decisiones operativas son tomadas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	x		x		x		
20	Se identifican las alternativas operativas de manera efectiva en beneficio de la productividad de la empresa	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Dr. Perales Sánchez Anaximandro Odilo

.....

Especialidad del validador: MBA – Administración

DNI: 10357529

15 de agosto del 2021

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

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

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



**Dr. ANAXIMANDRO ODILO PERALES SANCHEZ.
JEFE DE GRADOS Y TÍTULOS UP-TELESUP**

Anexo 5: Matriz de datos

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20
1	2.00	5.00	2.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	3.00	5.00	2.00	3.00	2.00
2	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
4	5.00	3.00	2.00	5.00	4.00	1.00	2.00	3.00	1.00	4.00	3.00	5.00	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	2.00	3.00	1.00
5	2.00	5.00	4.00	5.00	1.00	1.00	5.00	1.00	4.00	5.00	1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	1.00	2.00	3.00
6	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
7	2.00	3.00	5.00	1.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	1.00	4.00	5.00	3.00	2.00
8	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	1.00	1.00	3.00	5.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00
9	2.00	5.00	2.00	4.00	5.00	3.00	1.00	1.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00
10	1.00	4.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	1.00	3.00	2.00	1.00
11	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00
13	4.00	5.00	2.00	4.00	5.00	2.00	1.00	4.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
14	2.00	1.00	5.00	4.00	5.00	2.00	5.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
15	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	5.00	1.00	1.00	2.00	2.00	2.00	5.00	4.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
16	3.00	1.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00
17	1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	1.00	2.00	5.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	4.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00
18	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00
19	1.00	2.00	1.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00
20	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	5.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00
21	1.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	4.00	2.00	5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	1.00
22	3.00	3.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	2.00	2.00
23	5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	4.00	1.00	1.00
24	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
25	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	5.00	3.00	1.00	1.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00

MANEJO DE LA RENTABILIDAD

	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40
1	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	4.00	1.00	3.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	2.00
2	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3	5.00	5.00	3.00	4.00	5.00	1.00	3.00	3.00	3.00	5.00	4.00	4.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	2.00
4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5	2.00	5.00	4.00	5.00	1.00	1.00	5.00	1.00	4.00	5.00	1.00	3.00	4.00	5.00	5.00	4.00	4.00	1.00	2.00	3.00
6	2.00	3.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	3.00	4.00	3.00	5.00	4.00	5.00	5.00	3.00	2.00	4.00	3.00	1.00
7	2.00	3.00	5.00	1.00	4.00	5.00	3.00	3.00	4.00	1.00	3.00	2.00	3.00	5.00	5.00	1.00	4.00	5.00	3.00	2.00
8	1.00	1.00	5.00	2.00	3.00	4.00	1.00	1.00	3.00	5.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	2.00	3.00	3.00	4.00	4.00
9	2.00	5.00	2.00	4.00	5.00	3.00	1.00	1.00	4.00	5.00	4.00	3.00	2.00	1.00	5.00	4.00	2.00	3.00	2.00	4.00
10	1.00	4.00	1.00	2.00	3.00	1.00	1.00	1.00	3.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	5.00	1.00	3.00	2.00	1.00
11	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	5.00	2.00	1.00	5.00	1.00	2.00	3.00	2.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	2.00	5.00
12	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00	1.00	2.00	2.00
13	4.00	5.00	2.00	4.00	5.00	2.00	1.00	4.00	1.00	3.00	2.00	1.00	1.00	1.00	2.00	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
14	2.00	1.00	5.00	4.00	5.00	2.00	5.00	3.00	1.00	2.00	3.00	1.00	3.00	2.00	5.00	4.00	3.00	5.00	1.00	5.00
15	3.00	4.00	5.00	2.00	3.00	5.00	1.00	1.00	2.00	2.00	5.00	4.00	4.00	1.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
16	3.00	1.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	5.00	3.00	3.00	5.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	3.00	4.00	1.00
17	1.00	2.00	5.00	4.00	5.00	1.00	2.00	5.00	2.00	1.00	2.00	1.00	5.00	4.00	2.00	3.00	1.00	1.00	5.00	3.00
18	4.00	2.00	4.00	2.00	4.00	4.00	2.00	3.00	4.00	1.00	5.00	2.00	5.00	5.00	3.00	1.00	2.00	3.00	4.00	1.00
19	1.00	2.00	1.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	3.00	5.00	1.00	4.00	5.00	3.00	4.00	3.00	2.00	2.00	1.00	1.00
20	2.00	3.00	3.00	3.00	5.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	1.00	2.00	5.00	2.00	1.00	3.00	4.00	4.00	2.00	4.00
21	1.00	5.00	5.00	5.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	4.00	2.00	5.00	1.00	4.00	3.00	2.00	1.00
22	3.00	3.00	5.00	4.00	2.00	2.00	2.00	5.00	1.00	3.00	1.00	4.00	3.00	4.00	2.00	1.00	4.00	3.00	2.00	2.00
23	5.00	4.00	1.00	4.00	5.00	1.00	2.00	2.00	4.00	4.00	3.00	2.00	3.00	5.00	3.00	2.00	5.00	4.00	1.00	1.00
24	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	3.00	3.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
25	3.00	3.00	4.00	5.00	2.00	5.00	2.00	3.00	2.00	2.00	3.00	5.00	3.00	1.00	1.00	5.00	4.00	4.00	3.00	3.00

Vista de Variables

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
p1	Númérico	8	2	La filosofía de la dirección, en el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, se desarrol...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p2	Númérico	8	2	La estructura organizacional, en el control interno de las cuentas internas por cobrar comerciales, ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p3	Númérico	8	2	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
p3	Númérico	8	2	Las políticas de crédito de la empresa son aplicadas según calificación a los clientes.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p4	Númérico	8	2	El procedimiento de autorización y aprobación de los créditos, se desarrolla de forma correcta	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p5	Númérico	8	2	Se brinda la información necesaria a los clientes sobre las condiciones de crédito de manera acert...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p6	Númérico	8	2	¿La empresa busca y examina correctamente la información proporcionada por los clientes antes d...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p7	Númérico	8	2	¿La empresa evalúa apropiadamente la solvencia económica del cliente?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p8	Númérico	8	2	¿Al momento de brindar créditos, se consideran los pronósticos de las cuentas incobrables, los ga...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p9	Númérico	8	2	¿Las condiciones de créditos son apropiadas, efectivas y benefician positivamente a la empresa?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p10	Númérico	8	2	El descuento sobre pronto pago está establecido de manera proporcional a su deuda	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p11	Númérico	8	2	¿Los procedimientos de cobranza luego del vencimiento de las cuentas por cobrar comerciales se ...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p12	Númérico	8	2	¿Las políticas de cobranza son explicadas detalladamente a los clientes de la manera correcta?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p13	Númérico	8	2	¿Se mantiene información actualizada de los clientes que poseen deudas con la empresa de forma...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p14	Númérico	8	2	¿La empresa cuenta con un sistema automatizado para realizar el proceso de cobranza?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p15	Númérico	8	2	¿Se aplican modalidades de cobro más estrictas mediante las cuentas por cobrar se hacen más a...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p16	Númérico	8	2	¿Se implementan de manera oportuna las modalidades de cobro, según sea el caso?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p17	Númérico	8	2	¿Se elaboran y realizan contratos y facturas con los clientes donde se determinan las condiciones...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p18	Númérico	8	2	¿Se mide de manera adecuada el grado de demora en los pagos?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p19	Númérico	8	2	¿Se consideran adecuadamente los riesgos que corre la empresa a la hora de brindar créditos?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p20	Númérico	8	2	¿La empresa tiene muchos riesgos considerados fallidos y subestándar?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p21	Númérico	8	2	¿Se implementa de forma apropiada el manejo de la rentabilidad de la empresa?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p22	Númérico	8	2	La empresa posee una rentabilidad esperada según el plan estratégico	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p23	Númérico	8	2	el retorno de Las inversiones realizadas genera beneficio para la empresa	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p24	Númérico	8	2	¿Cree usted que la empresa cuenta con un buen nivel de rentabilidad económica en el periodo 2020?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p25	Númérico	8	2	¿Opina usted que la empresa se preocupa por establecer un control de sus activos totales?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p26	Númérico	8	2	¿Se analizan en forma acertada los beneficios netos obtenidos?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p27	Númérico	8	2	¿Se implementan de manera oportuna los fondos propios a la hora de realizar inversiones?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p28	Númérico	8	2	¿Se calcula en forma adecuada los beneficios netos obtenidos?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p29	Númérico	8	2	¿La elaboración de productos y servicios que ofrece la empresa son convenientes para las ventas q...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p30	Númérico	8	2	¿Los beneficios netos y los activos totales son convenientes para la empresa?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p31	Númérico	8	2	¿Las acciones de la empresa se dividen en forma proporcional a los inversionistas de la compañía?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p32	Númérico	8	2	¿La rentabilidad del patrimonio que es propiedad de los inversionistas es apropiada para la empresa?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p33	Númérico	8	2	¿Las decisiones tomadas dentro de la empresa favorecen positivamente al valor y crecimiento de la...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p34	Númérico	8	2	¿Los directivos analizan detalladamente las consecuencias de las decisiones antes de tomarlas?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p35	Númérico	8	2	¿Los directivos toman en cuenta las consecuencias de las decisiones después de realizarlas?	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p36	Númérico	8	2	¿Los objetivos estratégicos se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa a...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p37	Númérico	8	2	¿Las decisiones estratégicas se relacionan de forma acertada con la visión y misión de la empresa...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p38	Númérico	8	2	¿Se utilizan y aplican de manera eficiente los recursos disponibles de la empresa para lograr los o...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p39	Númérico	8	2	¿Las decisiones operativas son tomadas de manera apropiada y efectiva en beneficio de la producti...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
p40	Númérico	8	2	¿Se identifican las alternativas operativas de manera apropiada y efectiva en beneficio de la producti...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Datos Alfa de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	40

GLOVE S.A.C					
ESTADO SEPARADO DE SITUACION FINANCIERA					
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020					
Cuentas por cobrar a entidades relacionadas	156,125.00	141,783.00	Cuentas por pagar a entidades relacionadas	75,231	68,923.00
Porción corriente de otras cuentas por cobrar	59,672.00	55,933.00	Otras cuentas por pagar	310,960	291,986.00
Inventarios, neto	799,649.00	700,691.00	Pasivos por derecho de uso	7,301	
Gastos pagados por anticipado	17,035.00	6,753.00	Total pasivos corrientes	967,142	1,003,833.00
ACTIVOS CORRIENTES	1,373,590	1,300,524	PASIVOS CORRIENTES		
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	39,583.00	46,977.00	Porción corriente de obligaciones financieras	256,057	248,557.00
Efectivo y equivalente de efectivo	39,583.00	46,977.00	PASIVOS NO CORRIENTES	317,593	394,367.00
Cuentas por cobrar comerciales, neto:	301,526.00	338,387.00	Cuentas por pagar a largo plazo	733,104	625,604.00
			Obligaciones financieras a largo plazo	733,104	625,604.00
			Pasivos por derecho de uso	19,636	-
			Pasivos por impuesto a las ganancias diferido, neto	95,855	95,461.00
			Total pasivos no corrientes	848,595	721,065.00
ACTIVOS NO CORRIENTES			TOTAL PASIVOS	1,815,737	1,724,898.00
Cuentas por cobrar a relacionadas	175,290.00	59,665.00			
Porción no corriente de otras cuentas por cobrar	101.00	439.00	PATRIMONIO		
Inversiones en subsidiarias y asociadas	113,279.00	174,775.00	Capital emitido	382,502	382,502.00
Propiedades de inversión	199,220.00	200,038.00	Acciones de inversión	39,020	39,020.00
Propiedades, planta y equipo, neto	1,497,661.00	1,520,088.00	Otras reservas de capital	76,500	76,500.00
Activos por derecho de uso, neto	27,214.00	-	Resultados acumulados	1,090,430	1,050,964.00
Activos intangibles, neto	17,834.00	18,355.00	TOTAL PATRIMONIO	1,588,452	1,548,986.00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	2,030,599.00	1,973,360.00	TOTAL		
				3,404,189	3,273,884.00
TOTAL	3,404,189.00	3,273,884.00			


JORGE RODRIGUEZ GAONA
 Contador Público Colegiado
 Matricula 14196

GLOEVE S.A
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
POR LOS PERIODOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

	2020	2019
Ingresos de actividades ordinarias	789,167.00	741,798.00
Costo de ventas	(641,237)	(588,201)
Ganancia bruta	147,930.00	153,597.00
Gastos de operación:		
Gastos de venta y distribución	(56,502)	(58,005)
Gastos de administración	(29,611)	(34,851)
Otros ingresos operativos	6,426.00	5,609.00
Ganancia por actividades de operación	68,243.00	66,350.00
Otros ingresos (gastos):		
Ingresos financieros	1,717.00	1,595.00
Gastos financieros	(12,088)	(11,389)
Diferencia de cambio, neta	34.00	181.00
	(10,337)	(9,613)
Resultado antes de impuesto a las ganancias	57,906	56,737.00
Gasto por impuesto a las ganancias	(18,440)	(19,099)
Ganancia neta del periodo	39,466	37,638.00
Ganancia básica y diluida por acción común y de inversión	0.094	0.089


JORGE RODRIGUEZ GAONA
 Contador Público Colegiado
 Matricula 14196

GLOVE S.A

**ESTADO SEPARADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR LOS PERIODOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE 2020
POR LOS PERIODOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020**

	CAPITAL EMITIDO	ACCIONES DE INVERSIONES	OTRAS RESERVAS DE	RESULTADOS ACUMULADOS	TOTAL
SADOS AL 1 DE ENERO DE 2018	382,502.00	39,070.00	76,500.00	1,155,538.00	1,653,610.00
Adquisición de acciones de inversión, nota 16(b)		(21)		(106)	(127)
Utilidad neta				37,638.00	37,638.00
Saldos al 31 de marzo de 2018	382,502.00	39,049.00	76,500.00	1,193,070.00	1,691,121.00
SADOS AL 1 DE ENERO DE 2019	382,502	39,020	76,500	1,050,964	1,548,986
UTILIDAD NETA				39,466	39,466
SALDOS AL 31 DE DICIEMBRE de 2019	382,502	39,020	76,500	1,090,430	1,588,452


JORGE RODRIGUEZ GAONA
Contador Público Colegiado
Matricula 14196

GLOVE S.A

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO
POR LOS PERIODOS TERMINADOS AL 31 de DICIEMBRE 2020

	2020	2019
Actividades de operación		
Cobranzas a clientes	960,094.00	841,758.00
Otros cobros de efectivo relativos a la actividad	9,343.00	6,872.00
Pago a proveedores de bienes y servicios	(903,919)	(847,585)
Pago de remuneraciones y beneficios sociales	(26,622)	(72,831)
Pagos de tributos	(14,839)	(22,125)
Impuesto a las ganancias	(23,637)	(24,503)
Intereses pagados	(1,063)	(215)
Efectivo y equivalente de efectivo neto utilizado en las actividades de operación	(643)	(118,629)
Actividades de inversión		
Cobro por venta de propiedades, planta y equipo	72.00	148.00
Cobro por venta de otros activos	-	402.00
Intereses cobrados a entidades relacionadas	1,628.00	1,232.00
Cobro de préstamos otorgados a entidades relacionadas	2,731.00	71,284.00
Préstamos otorgados a entidades relacionadas	(106,654)	(77,653)
Pagos por compra de propiedades, planta y equipo	(1,887)	(17,773)
Pagos por compra de activos intangibles	(155)	(186)
Efectivo y equivalente de efectivo neto utilizado en las actividades de inversión	(104,265)	(22,546)
Actividades de financiamiento		
Con terceros		
Obtención de obligaciones financieras	690,000	400,000
Amortizaciones de obligaciones financieras	(575,000)	(220,000)
Intereses pagados	(17,486)	(16,277)
Efectivo y equivalente de efectivo neto proveniente de las actividades de financiamiento	97,514	163,723
(Disminución neta) aumento neto de efectivo y equivalente de efectivo	(7,394)	22,548.00
Saldo de efectivo y equivalente de efectivo al inicio del año	46,977	76,613.00
Saldo de efectivo y equivalente de efectivo al final del periodo	39,583	99,161.00


JORGE RODRIGUEZ GAONA
 Contador Público Colegiado
 Matrícula 14196