



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS
EMPRESAS TEXTILES EN BALCONCILLO, LA VICTORIA - LIMA
2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Carlos Manuel Valdivia Chiroque

Asesor:

Dr. Roberth Frias Guevara

Lima - Perú

2021

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad Problemática	14
Antecedentes Nacionales	15
Antecedentes Internacionales.....	17
Teorías que sustentan la variable de Control Interno.....	19
El Control Interno	20
Ambiente de control.....	22
Evaluación de riesgos	22
Actividades de control	22
Información y Comunicación	23
Actividades de supervisión	23
Cuentas por cobrar	23
1.2 Formulación de Problema	24
1.2.1 Problema General.....	24
1.2.2 Problemas específicos.....	24
1.3 Objetivos	25
1.3.1 Objetivo general.....	25
1.3.2 Objetivos específicos	25
Justificación.....	25
Justificación Teórica	26
Justificación Práctica	26

Justificación Valorativa	26
Justificación Académica	26
Delimitación de la Investigación	27
Delimitación Espacial	27
Delimitación Temporal	27
Delimitación Social.....	27
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	28
2.1 Tipo de investigación	28
2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	29
2.2.1 Población.....	29
2.2.2 Muestra	30
2.2.3 Muestreo	31
2.2.4 Confiabilidad y Validez	32
Operacionalización de la variable Control Interno	35
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	36
2.4 Procedimiento.....	37
Aspectos Éticos	37
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	38
3.1 Presentación de los Resultados	38
Dimensión: Ambiente de control	39
Dimensión: Evaluación de riesgos.....	46
Dimensión: Actividades de control.....	50
Dimensión: Información y comunicación.....	58
Dimensión: Actividades de supervisión.....	64
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	68
4.1 Discusión	68
4.2 Conclusiones	75
4.3 Recomendaciones	77
REFERENCIAS.....	79
ANEXOS.....	91

Anexo 1. Matriz de consistencia	91
ANEXO 2. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control Interno (1)	93
ANEXO 3. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control Interno (2)	96
ANEXO 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control Interno (3)	99
ANEXO 5. Cuestionario	102
ANEXO 6. Matriz de Datos de la muestra – SPSS	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	30
Empleados totales – Población	30
Tabla 2.....	31
Empleados encuestados – Muestra de la Población.....	31
Tabla 3.....	32
Empleados encuestados – Muestra y Muestreo de prueba piloto	32
Tabla 4.....	32
Escala de Alfa de Cronbach.....	32
Tabla 5.....	33
Resumen de procesamiento de datos – Prueba Piloto.....	33
Tabla 6.....	33
Estadísticas de fiabilidad – Prueba Piloto.....	33
Tabla 7.....	34
Juicio de expertos.....	34
Tabla 8.....	35
Variable Control Interno	35
Tabla 9.....	36
Técnicas e Instrumentos de recolección	36
Tabla 10.....	38
Resumen de procesamiento de datos	38
Tabla 11.....	38
Estadísticas de fiabilidad.....	38
Tabla 12.....	39
Se considera íntegro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.	39
Tabla 13.....	40
Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.	40
Tabla 14.....	41

Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.	41
Tabla 15	42
Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.	42
Tabla 16	43
Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.....	43
Tabla 17	44
Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.	44
Tabla 18	46
Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.	46
Tabla 19	47
Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.....	47
Tabla 20	49
Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.	49
Tabla 21	50
Las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.....	50
Tabla 22	51
Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.	51
Tabla 23	52
Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.	52
Tabla 24	53
Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.....	53
Tabla 25	54
Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.....	54

Tabla 26.....	55
El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.	55
Tabla 27.....	56
La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.	56
Tabla 28.....	58
La información relevante es comunicada a tiempo.....	58
Tabla 29.....	59
La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado....	59
Tabla 30.....	60
La empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.....	60
Tabla 31.....	61
La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.....	61
Tabla 32.....	62
La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno.....	62
Tabla 33.....	64
Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.	64
Tabla 34.....	66
Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	39
Representación gráfica de los resultados del ítem 1	39
Figura 2	40
Representación gráfica de los resultados del ítem 2	40
Figura 3	41
Representación gráfica de los resultados del ítem 3	41
Figura 4	42
Representación gráfica de los resultados del ítem 4	42
Figura 5	43
Representación gráfica de los resultados del ítem 5	43
Figura 6	45
Representación gráfica de los resultados del ítem 6	45
Figura 7	47
Representación gráfica de los resultados del ítem 7	47
Figura 8	48
Representación gráfica de los resultados del ítem 8	48
Figura 9	49
Representación gráfica de los resultados del ítem 9	49
Figura 10	50
Representación gráfica de los resultados del ítem 10	50
Figura 11	52
Representación gráfica de los resultados del ítem 11	52
Figura 12	53
Representación gráfica de los resultados del ítem 12	53
Figura 13	54

Representación gráfica de los resultados del ítem 13	54
Figura 14	55
Representación gráfica de los resultados del ítem 14	55
Figura 15	56
Representación gráfica de los resultados del ítem 15	56
Figura 16	57
Representación gráfica de los resultados del ítem 16	57
Figura 17	58
Representación gráfica de los resultados del ítem 17	58
Figura 18	59
Representación gráfica de los resultados del ítem 18	59
Figura 19	60
Representación gráfica de los resultados del ítem 19	60
Figura 20	61
Representación gráfica de los resultados del ítem 20	61
Figura 21	63
Representación gráfica de los resultados del ítem 21	63
Figura 22	64
Representación gráfica de los resultados del ítem 22	64
Figura 23	66
Representación gráfica de los resultados del ítem 23	66

RESUMEN

La presente investigación denominada “Control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria - Lima 2019”; tuvo como objetivo explicar el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019. La metodología de la investigación es de tipo descriptiva, no experimental y de corte transversal, de enfoque cualitativo. La población estuvo conformada por 57 empleados de 32 empresas textiles, a quienes se les aplicó como instrumento de investigación, el cuestionario, mediante la técnica de la encuesta, obteniendo como resultado que la mayoría de los encuestados afirmaron que las empresas en las que laboran aplican los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de supervisión, del control interno; lo que permitió discutir con los resultados de diversos autores, llegando así a concluir, lo importante que es implementar un sistema de control interno a la cuentas por cobrar que garantice el correcto funcionamiento de las políticas y procedimientos establecidos por el directorio para el cumplimiento de objetivos.

Palabras clave: Control interno, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, actividades de supervisión

ABSTRACT

The present research called "Internal control of accounts receivable of textile companies in Balconcillo, La Victoria - Lima 2019"; had the objective of explaining the internal control of accounts receivable of textile companies in Balconcillo, La Victoria-Lima 2019. The research methodology is descriptive, non-experimental and cross-sectional, with a qualitative approach. The population consisted of 57 employees of 32 textile companies, to whom the questionnaire was applied as a research instrument, through the survey technique, obtaining as a result that most of the respondents stated that the companies in which they work apply the components control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and supervision activities, of internal control; This allowed to discuss with the results of various authors, thus concluding how important it is to implement an internal control system to the accounts receivable to ensure the proper functioning of the policies and procedures established by the board of directors for the fulfillment of objectives.

Keywords: Internal control, control environment, risk assessment, control activities, information and communication, supervisory activities

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Asociación Española para la Calidad (AEC). (2019). *COSO*. Obtenido de Conocimiento AEC:
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso#:~:text=Seg%C3%BAAn%20COSO%20el%20Control%20Interno,y%20eficiencia%20de%20las%20operaciones>
- Ayasta Durand, J. (2015). *El sistema de control interno en los almacenes de las empresas de servicios en el Perú. Caso: Hotel Los Portales de Piura, año 2015*. Tesis profesional, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias Contables Financieras y Administrativas, Piura. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1999>
- Barraza, A. (2007). *La consulta a expertos como estrategia para la recolección de evidencias de validez basadas en el contenido*. Universidad Pedagógica de Durango, Investigación. Durango: INED. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Arturo_Barraza_Macias/publication/28175055_La_consulta_a_expertos_como_estrategia_para_la_recoleccion_de_evidencias_de_validez_basadas_en_el_contenido/links/54cfa5910cf29ca810ffb20b/La-consulta-a-expertos-como-estrateg
- Bertani, E., Polesello , M., Sanchez Mendoza, M., & Troila, J. (2014). *COSO I y COSO II Una propuesta integrada*. Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Mendoza. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf

- Burga Paredes, D. (2017). *Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017*. Tesis, Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13047/Burga_PD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas Varela, J., & Campos Urtecho, Y. (2016). *Control Interno : Análisis del sistema de control interno, para un mejor manejo y control de las cuentas por cobrar en las empresas El Buen Vestir,S.A. durante el año 2015*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Ciencias Económicas, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/7839/3/18362.pdf>
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012*. Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/205>
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2002). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *INVESTIGACIÓN*, 143-162. Obtenido de <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
- Castillo, E. (2012). *Metodología de la investigación. Guía didáctica n° 1: El proceso de investigación*. UNEFA. Venezuela: UNEFA. Obtenido de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/51849250/Metodologia-Guia->

Didactica-1-El-Proceso-de-Investigacion.pdf?response-content-
disposition=inline%3B%20filename%3DMETODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION
_GUIA_DID.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-C

Cervantes, V. (2005). Interpretaciones del Coeficiente Alpha de Cronbach. *Avances en Medición*, 3, 17.

Chiguano Sacancela, A. (2016). *Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa Industrial Isecom S.A.* Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Administrativas, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/9870>

Contraloría General. (2006). *RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 320-2006-CG*. Resolución, Lima. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/RC_320_2006_CG.pdf

Coopers, & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno: Informe COSO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. Resumen Ejecutivo. Obtenido de https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf

Deloitte. (2015). *COSO: Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

Dicuru, V., Linares, H., & Villegas, Z. (2015). *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa NATURALFLOR, C.A.* Tesis,

Universidad de Carabobo, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Bárbula.

Obtenido de <http://hdl.handle.net/123456789/3389>

Domínguez, M. (2018). *Caracterización del control interno en el área de las cuentas por cobrar de las empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa textil Torres FL Perú S.A.C. -Lima, 2018*. Tesis, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Escuela profesional de contabilidad, Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8577/CONTROL_INTERNO_CUENTAS_COBRAR_DOMINGUEZ_LOPEZ_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Enric Mateu, J. (2003). Tipos de muestreo. *Revista Epidemiológica de Medicina Preventiva*, 1(1), 3-7. Obtenido de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/55524032/TiposMuestreo1-with-cover-page.pdf?Expires=1620454388&Signature=AGBvIlKTZQiB32n6RI7mrnofqbthQH8Oohurt1Fndtr6kTbOfh-aE0gDt-tfSSzdOGKbR-Jgmx5wMbP78VnOjZdIJhvZ1uA9VWWmDc0SF8uZHSSWeWnaOM0BDx3GF5PmW1gRGOL6IQaPvrYP>

Escobar, J., & Cuervo, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*(6), 27-36. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jazmine_Escobar-Perez/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion/links/59a8daecaca27202ed5f593a/Validez-de-contenido-y-juicio-de-expertos-Una-aproximacion-a-su-uti

- Estándar Australiano. (1999). Administración de Riesgos. Obtenido de https://ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-01/Unidad2/lecturas/standard__adm_risk_as_nzs_4360_1999.pdf
- Estupiñan, R. (2016). *Control interno y fraudes: Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Feldman, G. (setiembre de 2018). Herramientas cualitativas de evaluación y análisis de riesgos. *Jornadas Nacionales de Administración Financiera*. Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/sadaf/xxxviii_jornadas/38-j-feldman-herramientas-cualitativas-administracion-de-riesgo.pdf
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de control interno para organizaciones: guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno* (Primera ed.). Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=plsiU8xoQ9EC&oi=fnd&pg=PP1&dq=nivel+de+conocimiento+control+interno&ots=IMvzJGe6n1&sig=XHA7TdzcYsoICJT2EZ9yBtk7E0#v=onepage&q=nivel%20de%20conocimiento%20control%20interno&f=false>
- Galarza Kasen, 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, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Escuela Profesional de Contabilidad, Trujillo. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/8947>
- Gamboa, M. (2017). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(2), 1-32. Obtenido de https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/_files/200003703-

3888f38ad3/18.1.5%20Estad%C3%ADstica%20aplicada%20a%20la%20investigaci%C3%
%B3n%20educativa..pdf

García Hanson, J., & Salazar Escobar, P. (2005). *Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos*. Tesis profesional, Universidad de Chile, Facultad de Economía y Negocios, Primavera. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108333/garcia_j2.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera* (12 ed.). México: Pearson Education. Obtenido de <https://educativopracticas.files.wordpress.com/2014/05/principios-de-administracion-financiera.pdf>

Gómez, G. (1 de Diciembre de 2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

González Maura, V. (2002). ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. *Revista Cubana de Educación Superior*, 22(1), 45-53. Obtenido de <https://rieoei.org/historico/deloslectores/Maura.PDF>

González Ortega, Y. (octubre de 2008). Instrumento cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad. *Aquichan*, 8(2), 170-180. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/741/74180205.pdf>

Granados, I., Latorre, L., & Ramírez, E. (1998). *Contabilidad Gerencial: Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad*. Bogotá, Colombia: GRANADOS ISMAEL.

Obtenido de

https://books.google.com.pe/books?id=ZFYsRjK_xOgC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Granera Martínez, M. (2019). *Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado coso 2013 para el periodo 2018*. Tesis, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Facultad de Ciencias Económicas, Managua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10970/>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

ISOTools Excellence. (17 de enero de 2016). *Algunos ejemplos de acciones correctivas en Gestión de Calidad*. Obtenido de Blog Calidad y Excelencia: <https://www.isotools.org/2016/01/17>

Jara, E. (2018). *Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017*. Tesis, Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios, Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2558/TESIS%20Jara%20Elena.PDF?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo Castillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. Tesis, Universidad Privada

- Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios, Lima. Obtenido de
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/753>
- Jimeno Bernal, J. (23 de Agosto de 2013). *PDCAHOME*. Obtenido de Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar): El círculo de Deming de mejora continua:
<https://www.pdcahome.com/5202/ciclo-pdca/>
- López, P. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74. Obtenido de
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=s1815-02762004000100012&script=sci_arttext
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *CienciAmérica*, 3(1), 47-50. Obtenido de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría del control interno* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Mateus Galeano, E., & Céspedes Cuevas, V. (2016). Validez y confiabilidad del instrumento “Medición de la autoeficacia percibida en apnea del sueño”. *SEMSA. Versión en español*, 16(1), 67-82. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v16n1/v16n1a08.pdf>
- Mejía Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima, Perú: Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM.
- Meza, C. (1996). *Contabilidad: Análisis de cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=FdcD5qOwcMcC&pg=PR3&lpg=PR3&dq=Contabilidad.+An%C3%A1lisis+de+cuentas+Meza&source=bl&ots=jv_YONRwRP&sig=ACfU3U1ox0i9s4ndQc2epcjtWCWX80qztw&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwjR7KmwmfPIAhUJvFkKHxQGBAIQ6AEwAXoECAkQA
Q#v=onepage&q=

Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditoría del Ciclo Formativo Superior de Administración y Finanzas*. Alicante, España: Creative Commons. Obtenido de <http://www.it-docs.net/ddata/25.pdf>

Miranda Cairo, M., Valdés Puga, O., Pérez Mallea, I., Portelles Cobas, R., & Sánchez Zequeira, R. (2013). Metodología para la Implementación de la Gestión Automatizada de Controles de Seguridad Informática. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(10), 14-26. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v10n2/rcci02216.pdf>

Munive Guerra, K. (2019). *Mecanismos de control interno en el área de tesorería del hospital Docente Belén, Lambayeque-2018*. Trabajo de investigación, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5569>

Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS*. Tesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/23007>

Muñoz Ponce, J. (2016). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo en el año 2015*. Tesis, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Facultad de Sistemas Mercantiles, Babahoyo. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5107>

Mutua Universal. (2017). *Prevención de riesgos laborales para PYME*.

- Obispo Chumpitaz, D., & Gonzales Renteria, Y. (2015). Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013. *In Crescendo*, 6(1), 64-73. Obtenido de <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815/482>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México, México: International Thomson Editores.
- Pérez Mayo, A., Vázquez García, Á., & Levin Krosberg, S. (2015). El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques. *Universidad & Empresa*, 17(29), 13-33. Obtenido de <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4559/3248>
- Pinillos, G., & Tejada, J. (2014). *Diseño e Implementación de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales de la clínica Santa Clara S.A. del distrito Trujillo - año 2013*. Tesis, Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1476/1/Pinillos_Pi%C3%B1a_dise%C3%B1o_Control_Interno.pdf
- Quinaluisa Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., & Pérez Salazar, J. A. (junio de 2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Reichardt, C., & Cook, T. (1986). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativa* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Morata. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/42343500/Cook_Reichardt.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DCook_Reichardt.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-

Credential=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A%2F20191208%2Fus-east-1%2Fs3%2Faws4_re

Rodríguez Córdoba, M., Castaño Vélez, C., Osorio Gómez, V., Zuluaga Arcilla, H., & Duque Uribe, V. (2006). La auditoría ética: herramienta para fortalecer la integridad del carácter organizacional. *Innovar*, 16(27), 25-46. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802703.pdf>

Rojas Crotte, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de educar*, 12(24), 277-297.

Romero, G. (octubre de 2006). Principios y valores éticos en las organizaciones bancarias respecto a la calidad del servicio y atención al cliente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 11(36). Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842006000400008

Rubio Romero, J. C. (2004). *Métodos de evaluación de riesgos laborales*. Madrid: Ediciones Díaz de Santo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=RmCXvUEqNh0C&oi=fnd&pg=PA1&dq=evaluaci%C3%B3n+de+riesgos&ots=LULa73V_6t&sig=sRn2vspSCmMFybmWkF0iaMv0pE&redir_esc=y#v=onepage&q=evaluaci%C3%B3n%20de%20riesgos&f=false

Ruiz Medina, M. I. (2011). *Políticas públicas en salud y su impacto en el seguro popular en Culiacán, Sinaloa, México*. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Sinaloa, Facultad de Contaduría y Administración, Culiacán.

- Santa Cruz Marín, M. (2014). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista de Investigación Valor Contable*, 1(1), 37-43. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- Viloria, N. (2005). Factores que inciden en el sistema de control interno de una organización. *Actualidad Contable Faces*, 8(10), 87-92. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25701111.pdf>
- Vivanco Vergara, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Universidad y Sociedad*, IX(3), 247-252. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>