



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

DEDICATORIA

A mis padres, en especial a mi madre, por brindarme su confianza y apoyo incondicional, demostrándome su amor corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a mi madre, por apoyarme durante todo el proceso de investigación.

A los profesores de la Universidad Privada del Norte por sus enseñanzas y formación.

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

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

Una gran cantidad de empresas en el mundo tienen dificultades para identificar los errores e irregularidades producidas dentro de ellas mismas, es por ello que para lograr que sus informes contables y financieros sean veraces, confiables y razonables deben hacer uso de un adecuado control interno, ya que de no contar con él, sus operaciones tendrán desviaciones o la toma de decisiones no será la adecuada, lo que podría provocar una crisis operativa que perjudique sus resultados y no cumplan con sus objetivos planteados.

La finalidad del control es medir, evaluar y corregir las operaciones de un determinado proceso para orientar a los administradores a que logren cumplir los objetivos de la empresa.

De acuerdo con Chacón (2002) el control interno es de vital importancia para las organizaciones, ya que es ahí donde se apoyan sus actividades y operaciones de producción, distribución, administración y financiamiento; debido a que se considera al control interno como un instrumento de eficiencia (como se citó en Galarza, 2018).

Los beneficios del control interno son la mejora en la eficiencia, reducción del riesgo de tener pérdidas y ayuda a la fiabilidad de los estados financieros, así como al cumplimiento de las normas vigentes.

En el Perú, que exista un control interno dentro de la empresa y especialmente en el área de cuentas por cobrar, es de suma importancia, ya que dicha área es quien autoriza las concesiones de créditos y se encarga de que el negocio crezca económicamente; por esta razón se debe calificar al cliente desde un inicio para asegurar la eficiente recuperación de la cuenta (Carrasco & Farro, 2014).

El sistema contable de una empresa depende de la correcta aplicación del control interno, ya que éste proporcionará información acerca de la situación real de las operaciones y de esta manera, se comprobará el cumplimiento de los controles para el beneficio de la gestión de los recursos de la empresa.

Para identificar el problema de la investigación, se buscó saber cómo las empresas textiles de Balconcillo aplicaban el control interno en sus cuentas por cobrar, por lo que en la presente investigación se describe el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas del sector textil de Balconcillo, La Victoria en el año 2019.

Antecedentes Nacionales

De acuerdo a la problemática a nivel nacional, podemos observar algunas tesis:

Conforme a Domínguez (2018) en su tesis: 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, de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, tuvo como objetivo determinar y describir las características del control interno en el área de las cuentas por cobrar de la empresa en mención, teniendo como resultado que la empresa Torres FL Perú S.A.C. necesita implementar el control interno, ya que el personal no está capacitado para enfrentar responsabilidades de forma eficiente. Llegando así a la conclusión que dentro de la empresa no existe control interno en el área de las cuentas por cobrar. Por otro lado, Jara (2018) en su tesis: Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017 de la Universidad Norbert Wiener, tuvo como objetivo determinar el nivel de liquidez de la empresa y se observó que las empresas aceptan un riesgo muy elevado de no poder cobrar el total de sus ventas, que son en gran volumen, debido a que no se cuentan con procedimientos claros y establecidos, ya que los trabajadores otorgan los créditos basándose en la confianza que pueden tener con los clientes

y no realizan una revisión de su historial crediticio. Como resultado se obtuvo que las cuentas por cobrar tuvieron un crecimiento relevante del 19%, así como la disminución del ratio de liquidez de 1.41 a 1.23. Y se llegó a la conclusión de que la empresa no está respetando las fechas establecidas para exigir y recuperar la totalidad de las cuentas por cobrar. Así mismo, Burga (2017) con su tesis: Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017, de la Universidad César Vallejo tuvo como objetivo determinar la manera en la que se relaciona el control interno con las cuentas por cobrar de las empresas textiles del distrito de Santa Anita, donde a través de un cuestionario se obtuvo como resultados que existía una relación estadística entre el control interno y las cuentas por cobrar, por lo que concluyó que existía una relación positiva alta. Por otro lado, Galarza (2018) en su tesis: 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 de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, tuvo como objetivo determinar y explicar las particularidades del control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú y de la empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C, obteniendo como resultado que gran parte de las empresas, incluyendo la Constructora, carecían de un área de control interno eficiente, por lo que obstaculizaba el desarrollo de las actividades; llegando así a la conclusión de la necesidad de implementar el control interno, con sus políticas y procedimientos, para el área de las cuentas por cobrar y pagar, y generar cultura entre su personal que sensibilice a los directivos de la empresa. Así mismo, Conforme a Jaramillo (2017) en su tesis: Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017 de la Universidad Privada Norbert Wiener, tuvo como objetivo plantear la implementación del control interno para aumentar la efectividad de las cuentas por cobrar de la empresa GCF Holdings SAC, donde obtuvo como resultado de su investigación la carencia de un control interno sólido que impedía a la empresa

manejar adecuadamente las cobranzas y, consecuentemente, el cumplimiento oportuno de sus obligaciones a corto plazo, por lo que llegó a la conclusión que era necesario implementar un control interno estructurado que optimice la recuperación de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de las obligaciones. De igual manera, Munive (2019) en su tesis: Mecanismos de control interno en el área de tesorería del hospital Docente Belén, Lambayeque-2018 de la Universidad Señor de Sipán, tuvo como objetivo determinar el nivel del control interno en el área de tesorería del Hospital Docente Belén de Lambayeque, donde a través de un análisis documental obtuvo como resultado que la organización tenía un sistema de control interno deficiente que no le permitía administrar los recursos de manera adecuada, llegando a la conclusión que no existe un adecuado ambiente de control dentro del área de tesorería a pesar de los avances tecnológicos. Por otro lado, Carrasco y Farro (2014) en su tesis: 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 de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, tuvo como objetivo evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y, posteriormente, determinar de qué manera influyen sobre esta área de la empresa Vanina E.I.R.L., a través de un análisis documental descriptivo obtuvo como resultado una inexistente supervisión en el área investigada, ya que no contaban con procedimientos eficientes, llegando a la conclusión de proponer mejoras en las políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.

Antecedentes Internacionales

En la revisión de tesis internacionales, se puede describir lo siguiente:

Conforme a Muñiz y Mora (2017) en su tesis: Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters de la Universidad de Guayaquil, tuvo como objetivo diseñar

un sistema de control interno en las cuentas por cobrar a través de la designación de funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que permitan disminuir la cartera vencida. Como resultado se obtiene la creación de un manual de crédito y cobranza que permita ampliar la solvencia y rentabilidad, llegando a la conclusión de que el área de venta requiere de estrategia de crédito a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos referencia que permita el buen manejo de los clientes. Por otro lado, Cárdenas y Campos (2016) en su tesis: 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 de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como objetivo analizar el sistema de control interno de la empresa El Buen Vestir S.A. para mejorar el manejo y control de las cuentas por cobrar. Como resultado se obtuvo que existía una interrelación entre los componentes del control interno y el estilo de dirección de la empresa, ya que se observaba un incremento en el porcentaje de las cuentas incobrables. Por lo que llegaron a la conclusión que la empresa debe implementar un sistema de control interno actualizado, específicamente en el área de cuentas por cobrar. Así mismo, Conforme a Muñoz (2016) en su tesis: Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo en el año 2015 de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, tuvo como objetivo diseñar un manual de control interno de cuentas por cobrar, a través de un enfoque cuantitativo y cualitativo que le permitió obtener como resultado la detección de la falta de un manual de control interno dirigido a las cuentas por cobrar. Por tal motivo, llegó a la conclusión de proponer un manual de control interno donde se detallan los procedimientos que deben seguirse en el área de cuentas por cobrar. Por otro lado, Conforme a Granera (2019) en su tesis: Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado como

2013 para el periodo 2018 de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, tuvo como objetivo evaluar el control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense y obtuvo como resultado que la gestión de las cuentas por cobrar era un problema clave debido a la falta de control interno en el área administrativa del hospital; llegando así a la conclusión que el régimen de cobranza, dentro de la organización, no era efectivo debido a la inexistencia de políticas de cobro, y por lo tanto, era necesario revertir la situación a través del monitoreo adecuado de las cuentas por cobrar. Así mismo, Conforme a Chiguano (2016) en su tesis: Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa Industrial Isecom S.A. de la Universidad Central del Ecuador, tuvo como objetivo proponer políticas que minimicen el riesgo de tener cuentas incobrables ya que al analizar la empresa, obtuvo como resultado la falta de manuales con los procedimientos para realizar las cobranzas, llegando a la conclusión, que la empresa, debe garantizar un control interno sobre el área de cuentas por cobrar ya que su correcta aplicación produciría un aumento en las ventas.

Teorías que sustentan la variable de Control Interno

Existen diversas teorías sobre el control interno, entre las que destacan las propuestas por los siguientes autores:

Teoría del control interno Conforme a Holmes (1987)

Conforme a Holmes (como se citó en Ayasta 2015) indica que el control interno es una labor de la gerencia que tiene como objetivo salvaguardar los bienes de la empresa, evitar gastos indebidos y promover seguridad de los recursos. Adicionalmente, asegurar que los informes contables sean de calidad para que la gerencia tome las mejores decisiones.

Teoría del control interno Conforme a Koontz y O'Donnell

Para Koontz y O'Donnell (como se citó en Munive 2019), el control interno es de vital importancia ya que permite corregir las actividades para lograr los objetivos establecidos, identificando y analizando las causas que originen una desviación para de esta manera evitar que se produzcan en un futuro.

Teoría de contingencia

Esta teoría (citada en Ayasta, 2015) busca identificar procedimientos de acuerdo a las características de una situación en específico y destaca la influencia del medio ambiente en la estructura y dirección de la organización.

Teoría de control interno de organización funcional

Esta teoría propuesta por Frederick Winslow Taylor (como se citó en Munive, 2019), se enfoca en la maximización del trabajo humano, a través de la eficiencia de los recursos buscando la máxima prosperidad de la organización. Afirmando que la prosperidad de la empresa se puede ver reflejada en la prosperidad del empleado, ya que al ser próspera la empresa, ésta puede utilizar diferentes métodos para incentivar a su personal y de esta manera aumentar su productividad.

El Control Interno

Conforme a COSO (2013), el control interno es un proceso ejecutado por el consejo administrativo, la dirección y el personal de una entidad con el objetivo de brindar un grado de seguridad razonable relacionado con las operaciones, la información y el cumplimiento de los objetivos; coincidiendo con Mantilla (2018) donde afirma que el control interno es un proceso ejecutado por la junta de directores, administradores y otro personal de la entidad, diseñado para ofrecer una razonable confianza en que los siguientes objetivos se estén cumpliendo: eficacia y

eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de normas y obligaciones, y salvaguarda de activos.

Así mismo, Paz (2012) asegura que un sistema de control interno es un medio eficaz para la toma de decisiones, permitiendo la evaluación de los métodos y procesos administrativos con el objetivo de comprobar que la información financiera obtenida sea segura (como se citó en Ayasta, 2015). Por otro lado, Gámez (2010) afirma que el control interno involucra el cumplimiento de objetivos y metas, a través de políticas y procedimientos específicos que optimicen los recursos y promuevan la eficiencia y productividad en el desarrollo de las funciones de cada departamento (como se citó en Ayasta, 2015).

También el control interno es un plan organizativo de la contabilidad, que deben adaptar todas las organizaciones, ya sea pública, privada o mixta, con el objetivo de poseer información fiable y promover la eficiencia de sus operaciones (Perdomo, 2004).

De acuerdo con Coopers y Lybrand (1997), para que una organización alcance sus objetivos de rentabilidad, y por consiguiente logre la prevención de pérdidas en los recursos y de esta manera pueda obtener información financiera y contable oportunamente, es necesario aplicar el control interno. Por otro lado, Perdomo (2004), menciona que el control interno es fundamental, debido a que todas las entidades deben poseer un buen sistema que permita confiar en los conceptos, cifras y reportes de los estados financieros.

De acuerdo con COSO (citado en AEC, 2019) el control interno son las medidas empleadas por una entidad en busca de proporcionar seguridad para el cumplimiento de objetivos; y se basa en 5 componentes, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.

Ambiente de control

El ambiente de control está conformado por normas, procesos y estructuras que se utilizan para ejecutar un control interno adecuado dentro de la entidad, iniciando por los empleados del nivel más alto de la organización que deben difundir lo importante que es la correcta aplicación del control interno incluyendo las normas de conducta que se espera (Contraloría General, 2006). Así mismo, Mantilla (citado en Santa Cruz, 2014) afirma que los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración organiza y desarrolla a su gente.

Evaluación de riesgos

De acuerdo con Rubio (2004), los métodos de evaluación de riesgos se vienen utilizando desde varias décadas atrás, por motivos técnicos, con el objetivo de ayudar a los responsables de la seguridad en la toma de decisiones. Así mismo, García y Salazar (2005), afirman que la evaluación de riesgos integra una continua y repetitiva interacción de acciones que se desarrollan en la entidad, permitiéndole entender el grado en el que los riesgos puedan afectar al logro de sus objetivos.

Lo mencionado anteriormente, guarda relación con lo que la Contraloría General (2006) afirma: "la evaluación de riesgos es el proceso de identificación y análisis de los riesgos a los que está expuesta la entidad y requiere una respuesta apropiada a los mismos" (p. 8).

Actividades de control

Las actividades de control se establecen para asegurar la puesta en práctica de las reglas para enfrentar cualquier tipo de riesgo, ya que de esta manera, brinda una seguridad razonable en los

objetivos de la empresa (Obispo Chumpitaz & Gonzales Renteria, 2015). Por otro lado, COSO (2013) define a las actividades de control como las políticas y procedimientos que permiten gestionar los riesgos en favor de las operaciones y cumplimiento de objetivos. Pueden ser preventivas o de detección y comprende actividades manuales o automatizadas.

Información y Comunicación

Conforme a Deloitte (2015), la organización utiliza información relevante y de calidad que apoya al control interno; así mismo, comunica información de manera interna detallando objetivos y responsabilidades, además de comunicarse externamente sobre situaciones que alteren el funcionamiento del control interno (p.27).

Actividades de supervisión

De acuerdo con Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018), las actividades de supervisión se refieren a las evaluaciones continuas o periódicas para comprobar si el control interno funciona de acuerdo a lo planeado o si requiere de algún cambio.

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar se producen por las ventas realizadas al crédito y por préstamos otorgados a los empleados; y son debitadas cuando se realiza el cobro respectivo (Granados, Latorre, & Ramírez, 1998). Para Meza (1996) las cuentas por cobrar son las deudas que tienen terceras personas con la organización y existen dos tipos de cuentas por cobrar, pueden ser derivadas de las operaciones de la empresa o deudas que no correspondan al giro del negocio. Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) opinan que las cuentas por cobrar manifiestan la extensión de un crédito a sus clientes en cuenta abierta, con el objetivo de conservarlos y atraer a nuevos.

Adicionalmente, los autores Pinillos y Tejada (2014) afirman que las cuentas por cobrar se pueden clasificar, de acuerdo a su origen, de la siguiente manera, cuentas por cobrar comerciales que se clasifican en la cuenta de clientes originadas por el proceso normal de una venta de un producto o servicio; y cuentas por cobrar diversas, cuyo origen son transacciones que no van de acuerdo con las actividades del negocio, como los préstamos para ayudar a empleados o accionistas.

1.2 Formulación de Problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo se aplica el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?

1.2.2 Problemas específicos

a) ¿Cómo es el ambiente de control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?

b) ¿Cómo es la evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?

c) ¿Cuáles son las actividades de control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?

d) ¿Cómo es la información y comunicación de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?

e) ¿Cuáles son las actividades de supervisión de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Explicar el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Describir el ambiente de control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.
- b) Describir la evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.
- c) Identificar las actividades de control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.
- d) Describir la información y comunicación de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.
- e) Conocer las actividades de supervisión de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.

Justificación

Se refiere a la argumentación y descripción de la relevancia social que puedan tener las ideas expuestas en el presente trabajo de investigación. Se entenderá y evaluará el impacto de los conocimientos obtenidos en el proceso de investigación acerca de una determinada realidad problemática.

Justificación Teórica

La presente investigación podrá ser utilizada para complementar el actual marco teórico referente al control interno; así mismo, busca reflejar el nivel de aplicación del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles de la urbanización Balconcillo en La Victoria – Lima en el año 2019, la cual tiene como finalidad, describir los métodos y procedimientos que las empresas textiles de Balconcillo utilizan dentro del control interno de sus cuentas por cobrar.

Justificación Práctica

La presente investigación servirá para concientizar a los directivos de la organización acerca de la responsabilidad que tienen sobre la aplicación del control interno, ya que al aplicarlo, los objetivos financieros estarán alineados y cumplirán con las normas y seguridad en las operaciones.

Justificación Valorativa

La presente investigación será de utilidad para todas las personas que deseen conocer la forma en la que las empresas textiles de la urbanización Balconcillo en La Victoria aplican el control interno de sus cuentas por cobrar.

Justificación Académica

El presente trabajo de investigación podrá ser utilizado como material de consulta por estudiantes interesados en conocer los componentes del control interno de las cuentas por cobrar.

Delimitación de la Investigación

Delimitación Espacial

Se refiere al área geográfica en dónde se desarrollará la investigación. En el caso de la presente investigación, se desarrollará en la urbanización Balconcillo del distrito de La Victoria - Lima.

Delimitación Temporal

Se refiere al periodo seleccionado para realizar la investigación. En el caso de la presente investigación, es el año 2019.

Delimitación Social

El objeto de estudio de la presente investigación, serán las empresas textiles de la urbanización Balconcillo en el distrito de La Victoria-Lima.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es aplicado, ya que se emplea una metodología aplicada, debido a que la investigación tuvo como propósito averiguar la aplicación de los conocimientos adquiridos relacionados con el control interno.

Lozada (2014) afirma que la investigación aplicada tiene como objetivo generar conocimiento con aplicación directa y a mediano plazo en la sociedad; además de que posee un valor agregado porque utiliza el conocimiento adquirido de la investigación básica; y genera riqueza en el sector productivo ya que impacta indirectamente en el aumento del nivel de vida de la población.

De acuerdo al diseño de investigación es descriptiva, no experimental y de corte transversal, de enfoque cualitativo. La presente investigación se considera de tipo descriptiva, debido al enfoque que tuvo de explicar las características más relevantes e importantes de la problemática en estudio en base a las dimensiones e indicadores de la variable.

La investigación descriptiva hace referencia a la etapa de preparación del trabajo científico, en donde se ordenan los resultados de las observaciones de las conductas, características, factores y procedimientos de los fenómenos y hechos investigados (Castillo, 2012).

Asimismo, el actual trabajo de investigación se desarrolló bajo el diseño no experimental, ya que en ningún momento de la misma se manipuló o alteró la variable de estudio. Coincidiendo con los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014) que afirman que: “La investigación no experimental son los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 59).

Por otro lado, el presente trabajo de investigación es considerado de corte transversal, pues la recopilación de datos e información se realizaron sobre una población predeterminada y en un momento único. Los autores Liu (2008) y Tucker (2004) afirman que las investigaciones transversales recolectan datos en un solo momento y en un tiempo único con el propósito de describir variables y analizar su incidencia en un momento dado (como se citó en Hernández *et al.* 2014).

Finalmente, el presente trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo, ya que la recopilación de datos buscaba estudiar la realidad de las empresas textiles en su contexto natural utilizando las técnicas de la estadística descriptiva. Blasco y Pérez (2007), citados en Ruiz (2011) afirman que el enfoque cualitativo emplea diversos instrumentos para recolectar información, como encuestas, entrevistas, observaciones, entre otras, donde se describen las rutinas diarias y las situaciones problemáticas que afectan a la muestra del estudio.

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por 57 empleados de 32 empresas textiles de la urbanización Balconcillo en el distrito de La Victoria en Lima, durante el año 2019. López (2004) define la población como “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación”.

Tabla 1

Empleados totales – Población

Tamaño de empresa	Personal Evaluado	Población	Población Total	Tasa
Microempresa	2	13	26	46%
Pequeña Empresa	2	12	24	42%
Mediana Empresa	1	7	7	12%
Total	5	32	57	100%

Fuente: Elaboración propia

2.2.2 Muestra

Por el tipo de investigación que se realiza, a través de la fórmula de la varianza poblacional, se fijó la muestra estadística, quedando conformada por 50 empleados de 32 empresas textiles de la urbanización Balconcillo en el distrito de La Victoria en Lima, durante el año 2019.

La muestra “es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004).

Considerando cada uno de los elementos, la muestra de estudio será el resultado de la siguiente fórmula de la varianza poblacional:

$$n = \frac{57 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (57 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 50$$

La operación nos da como resultado 50, lo que indica que nuestra muestra debe tener una cantidad de 50 empleados a los cuales debemos consultar para obtener la información requerida.

Tabla 2

Empleados encuestados – Muestra

Tamaño de empresa	Población Total	Muestra	Tasa
Microempresa	26	23	46%
Pequeña Empresa	24	21	42%
Mediana Empresa	7	6	12%
Total	57	50	100%

Fuente: Elaboración propia

2.2.3 Muestreo

De acuerdo con MATA *et al.* (1997) el muestreo es el método utilizado para seleccionar a los integrantes de la muestra del total de la población y se basa en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios a través de los cuales se escoge a un conjunto de miembros de una población (como se citó en López, 2004).

De acuerdo con lo enunciado en el párrafo previo, el actual estudio realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia representado por el 50% o 25 empleados seleccionados aleatoriamente, los cuáles servirán para la elaboración de la prueba piloto.

El muestreo por conveniencia consiste en elegir de manera no aleatoria una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo y es determinada por el investigador de manera subjetiva (Enric Mateu, 2003).

Tabla 3

Empleados encuestados –Muestreo de prueba piloto

Tamaño de empresa	Población Total	Muestra	Tasa	Muestreo prueba piloto al 50%	Porcentaje
Microempresa	26	23	46%	12	46%
Pequeña Empresa	24	21	42%	11	42%
Mediana Empresa	7	6	12%	3	12%
Total	57	50	100%	25	100%

Fuente: Elaboración propia

2.2.4 Confiabilidad y Validez

Cervantes (2005) menciona: “El coeficiente Alfa fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones” (p.17).

De acuerdo con De la Fuente (como se citó en Mateus y Céspedes, 2016) la confiabilidad es el grado en el que un instrumento mide la correlación de los ítems de una escala.

Tabla 4

Escala de Alfa de Cronbach

Criterio	Rango
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,40 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad de la variable “Control Interno” (prueba piloto)

Para la realización de la prueba piloto, se tomó a 25 empleados del área de cuentas por cobrar de las empresas textiles, a los cuales se le aplicó la encuesta, y el resultado fue utilizado como base

de datos en el software estadístico SPSS (versión 26), donde se comprobó que el instrumento de investigación es fiable, considerando que el Alfa de Cronbach es >0.80 .

Tabla 5

Resumen de procesamiento de datos – Prueba Piloto

		N	%
Casos	Válido	25	100%
	Excluido	0	0%
	Total	25	100%

Fuente: SPSS IBM STATICS Versión 26.0

Tabla 6

Estadísticas de fiabilidad – Prueba Piloto

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.883	23

Fuente: SPSS IBM STATICS Versión 26.0

Análisis e Interpretación: Conforme a los resultados obtenidos referente a la variable “Control Interno”, el coeficiente de confiabilidad de los 23 ítems pertenecientes a la prueba piloto es del 0.883; en consecuencia, se validó el instrumento por ser de confiabilidad muy alta.

Validez

Con respecto a la validez, Sánchez y Echeverry (2004) indican que la validez hacen referencia al grado en que un instrumento desea cuantificar efectivamente la variable que procura medir (como se citó en González, 2008).

Tabla 7

Juicio de expertos

Expertos	Condición
Dr. Frias Guevara Roberth	Aplicable
Mg. Rodriguez Reynoso María	Aplicable
Dra. Vejarano García Victoria	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Operacionalización de la variable Control Interno

Tabla 8

Variable Control Interno

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Control Interno	Conforme a COSO (citado en AEC, 2019) el control interno son las medidas empleadas por una entidad en busca de proporcionar seguridad para el cumplimiento de objetivos; y se basa en 5 componentes, los cuales son: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión.	Ambiente de control	1. Integridad del personal de la entidad 2. Valores éticos del personal de la entidad 3. Competencias del personal de la entidad 4.- Estilo de operación de la administración 5.- Organización del recurso humano 6.- Desarrollo del recurso humano
		Evaluación de riesgos	7. Identificación de riesgos 8. Análisis de riesgos 9. Respuesta al riesgo 10. Políticas de gestión de riesgos 11. Procedimientos de gestión de riesgos
		Actividades de control	12. Cumplimiento de objetivos 13. Actividades preventivas 14. Actividades correctivas 15. Actividades Manuales 16. Actividades Automatizadas
		Información y Comunicación	17. Información relevante que apoya al control interno 18. Información de calidad que apoya al control interno 19. Información Interna detallando objetivos 20. Información interna detallando responsabilidades
		Actividades de supervisión	21. Comunicar externamente situaciones que alteren el funcionamiento del control interno 22. Evaluaciones continuas que comprueben el funcionamiento del control interno 23. Evaluaciones periódicas para comprobar si el control interno requiere de algún cambio

Fuente: Elaboración propia

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

La técnica es un procedimiento para obtener y transformar información útil para solucionar problemas (Rojas Crotte, 2011).

Para la recopilación de información y datos, se destinó como instrumento de investigación, el cuestionario mediante la técnica de la encuesta.

Empleándose las siguientes técnicas:

Observación: La observación es un elemento importante dentro de la investigación; mediante esta técnica nos apoyaremos para obtener el mayor número de datos.

Análisis de documentos: La documentación está basada en registros del área de cuentas por cobrar de las empresas textiles de Balconcillo en La Victoria, Lima.

Encuesta: se hará uso de esta técnica para recolectar información específica a través de un cuestionario elaborado.

Instrumentos: De acuerdo con Mejía (2005) los instrumentos son utilizados para recopilar, medir u observar información que se relacione con la variable.

En la presente investigación se usará la guía de observación, la lista de cotejo y el cuestionario de encuesta como instrumento, el cual constará de 23 ítems. De la misma manera, mediante la escala de Likert, se mostrarán opciones de respuestas completadas con anterioridad para medir las opiniones de los encuestados.

Tabla 9

Técnicas e Instrumentos de recolección

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía de observación
Análisis de documentos	Lista de cotejo
Encuesta	Cuestionario de encuesta

Fuente: Elaboración propia

2.4 Procedimiento

En el proceso de recolección de datos, se consideró el total de la población, 57 empleados de las 32 empresas textiles, se estableció una muestra estadística de 50 sujetos para la investigación, la cual surge como resultado de aplicarse la fórmula de la varianza poblacional. Por otro lado, se realizó un muestreo por conveniencia al 50% para aplicar la prueba piloto, la cual fue representada por 25 empleados seleccionados aleatoriamente. Seguidamente, para recopilar la información y recoger los datos, se aplicó el cuestionario Likert virtual, el cual se realizó mediante la plataforma Microsoft Forms y enviado a los 25 empleados que integraban la prueba piloto; el resultado sirvió como material en la base de datos del software estadístico SPSS (versión 26), donde se pudo comprobar que el instrumento de investigación es fiable en un 0.883, (Confiabilidad muy alta) conforme al estadístico Alfa de Cronbach. Finalmente, se hizo uso del mismo cuestionario virtual y se les aplicó a los 50 empleados que formaron parte de la muestra; los resultados fueron ordenados y clasificados mediante tablas de Excel.

En el tratamiento y análisis de los datos, se aplicó la estadística descriptiva a los resultados obtenidos en la encuesta de la investigación, se usó la herramienta SPSS versión 26.0, con el objetivo de procesar la información recolectada, en tablas y gráficos que luego fue necesario analizar e interpretar cada uno de los resultados obtenidos que satisfacen a la variable.

Aspectos Éticos

La presente investigación fue realizada acatando los valores éticos, respetando la confidencialidad del encuestado y la autenticidad al citar las fuentes bibliográficas, empleando las normas APA (American Psychological Association) 6ta edición, evidenciando que no existe plagio ni falsificaciones.

El presente trabajo de investigación se realizó con fines académicos.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 Presentación de los Resultados

El objetivo general de la presente investigación es explicar el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019 y la pregunta general es ¿Cómo se aplica el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?, para explicar el objetivo y dar respuesta a esta interrogante fue necesario aplicar el coeficiente Alfa de Cronbach a los resultados de la muestra de investigación, con la finalidad de medir la consistencia, homogeneidad y solidez interna del instrumento de los ítems de cada una de las dimensiones relacionados a la variable objeto de estudio.

Tabla 10

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	50	100%
	Excluido	0	0
	Total	50	100%

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad - Muestra

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.884	23

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e Interpretación: Conforme a los resultados extraídos de la variable “Control Interno”, el coeficiente de confiabilidad de los 23 ítems correspondientes al cuestionario es del 0.884; dando como resultado la validación del instrumento por ser de alta confiabilidad.

Cuando se realizó la investigación, la muestra de este estudio presentó las siguientes características: i) Ambiente de control (representado por 6 figuras), ii) Evaluación de riesgos (representado por 3 figuras), iii) Ambiente de control (representado por 7 figuras), iv) Información y comunicación (representado por 5 figuras) y v) Actividades de supervisión (representado por 2 figuras), expresados en los siguientes estadígrafos:

Tablas de frecuencia y figuras de la dimensión: Ambiente de control

Tabla 12

Se considera íntegro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.

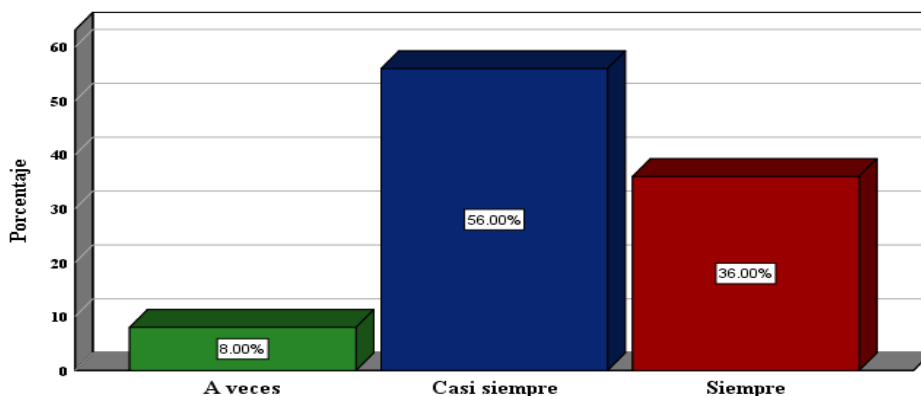
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8.0	8.0	8.0
Casi siempre	28	56.0	56.0	64.0
Siempre	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 1

Representación gráfica de los resultados del ítem 1

Se considera íntegro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 12 y en la Figura 1, se puede entender que el 8.0% afirmaron que a veces, mientras que el 56.0% consideraron que casi siempre y el 36.0% afirmaron siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (92.0%) de los encuestados se consideran íntegros al cumplir con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.

Tabla 13

Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.

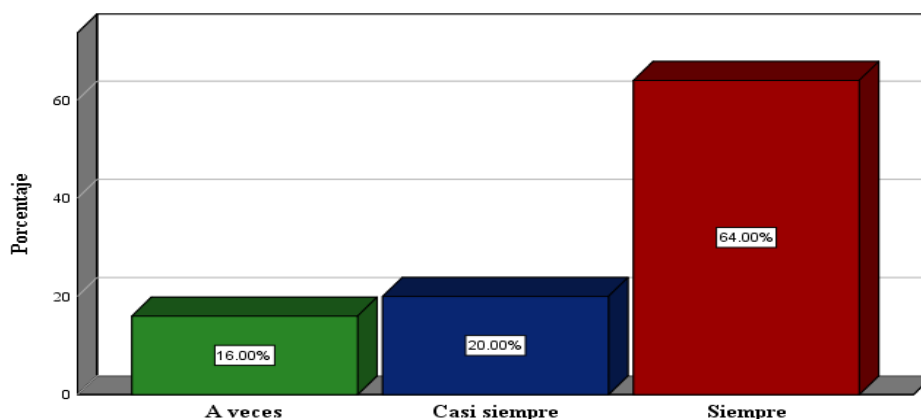
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	16.0	16.0	16.0
Casi siempre	10	20.0	20.0	36.0
Siempre	32	64.0	64.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 2

Representación gráfica de los resultados del ítem 2

Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 13 y en la Figura 2, se puede entender que el 16.0% afirmaron que a veces, mientras que el 20.0% opinaron casi siempre y el 64.0% afirmaron siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (84.0%) de los encuestados consideran que los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.

Tabla 14

Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.

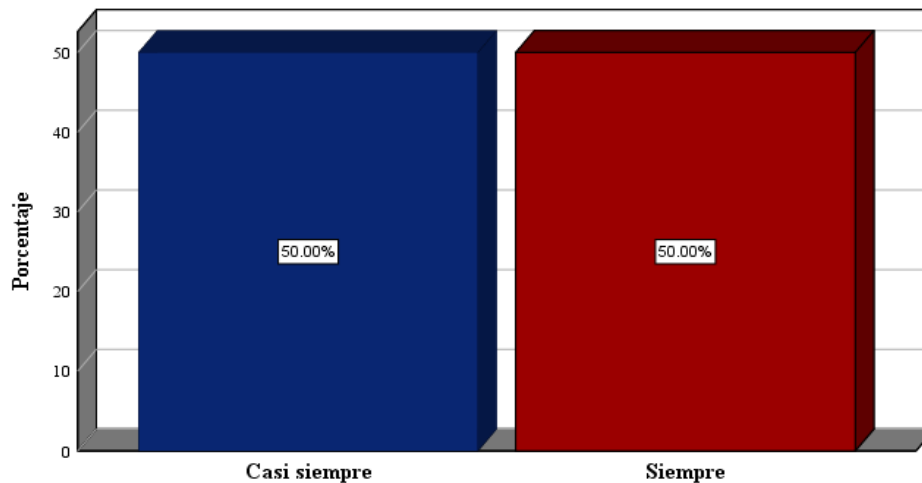
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	25	50.0	50.0	50.0
Siempre	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 3

Representación gráfica de los resultados del ítem 3

Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 14 y su respectiva Figura 3, se puede entender que el 50.0% afirmó que casi siempre y que el otro 50.0% opinó siempre. Por lo tanto, se concluye que la totalidad (100.0%) de los encuestados consideran que los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.

Tabla 15

Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.

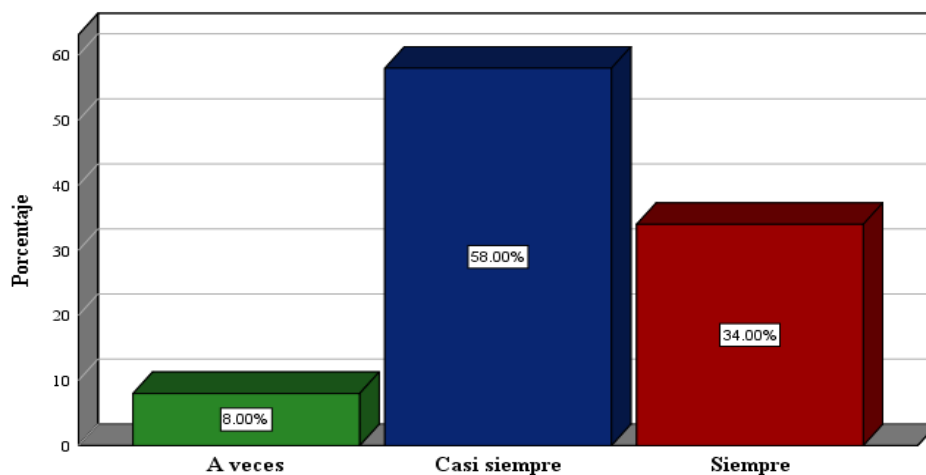
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8.0	8.0	8.0
Casi siempre	29	58.0	58.0	66.0
Siempre	17	34.0	34.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 4

Representación gráfica de los resultados del ítem 4

Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 15 y su respectiva Figura 4, se puede entender que el 8.0% afirmó a veces, mientras que el 58.0% opinó casi siempre y el 34.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (92.0%) de los encuestados consideran que las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.

Tabla 16

Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.

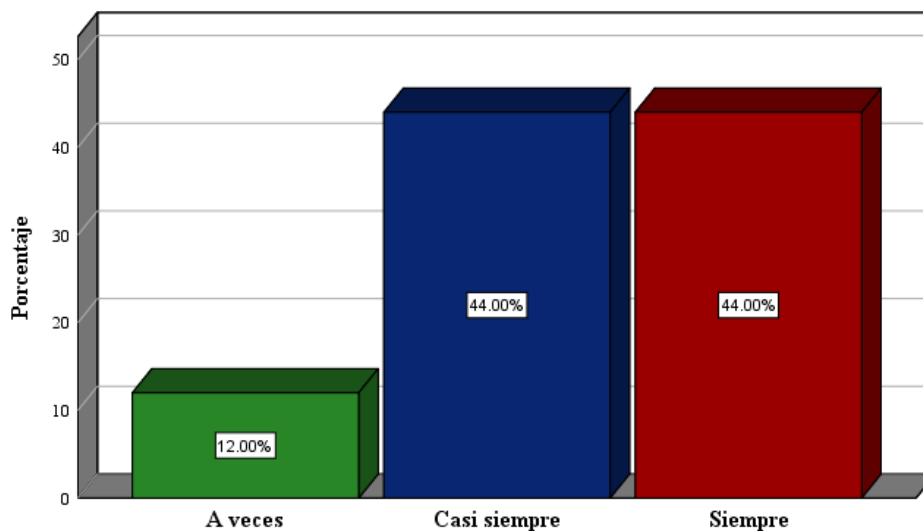
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	12.0	12.0	12.0
Casi siempre	22	44.0	44.0	56.0
Siempre	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 5

Representación gráfica de los resultados del ítem 5

Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 16 y su respectiva Figura 5, se puede entender que el 12.0% opinó a veces, mientras que el 44% afirmó casi siempre, y el 44.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (88.0%) de los encuestados consideran que las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.

Tabla 17

Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.

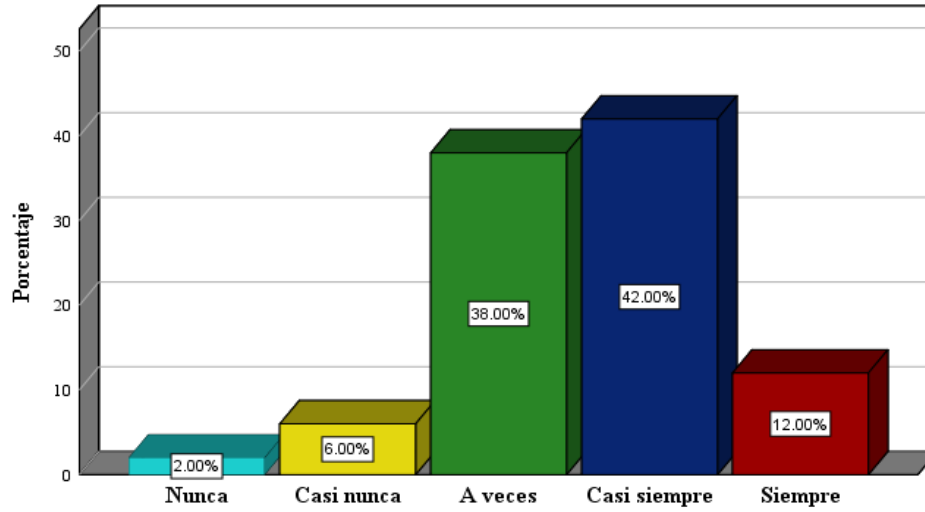
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2.0	2.0	2.0
Casi nunca	3	6.0	6.0	8.0
A veces	19	38.0	38.0	46.0
Casi siempre	21	42.0	42.0	88.0
Siempre	6	12.0	12.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 6

Representación gráfica de los resultados del ítem 6

Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 17 y su respectiva Figura 6, se puede entender que el 2.0% consideró nunca, el 6.0% afirmó casi nunca, el 38.0% opinó a veces, el 42.0% afirmó casi siempre y el 12.0% consideró que siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría de los encuestados (54.0%) considera que recibe recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.

De acuerdo a los ítems analizados en base a la dimensión ambiente de control, se puede inferir que el total de los encuestados consideran que sus habilidades, conocimientos y conductas les permiten ser competitivos en sus tareas, de igual manera, el 92% de los encuestados se consideran íntegros y consideran que las operaciones administrativas cumplen los objetivos del directorio, así mismo, entre el 84% y el 88% de los encuestados poseen valores éticos y consideran que sus tareas asignadas son las adecuadas, por otro lado, solo el 54% se considera recompensado por su desempeño en la entidad.

Tablas de frecuencia y figuras de la dimensión: Evaluación de riesgos

Tabla 18

Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.

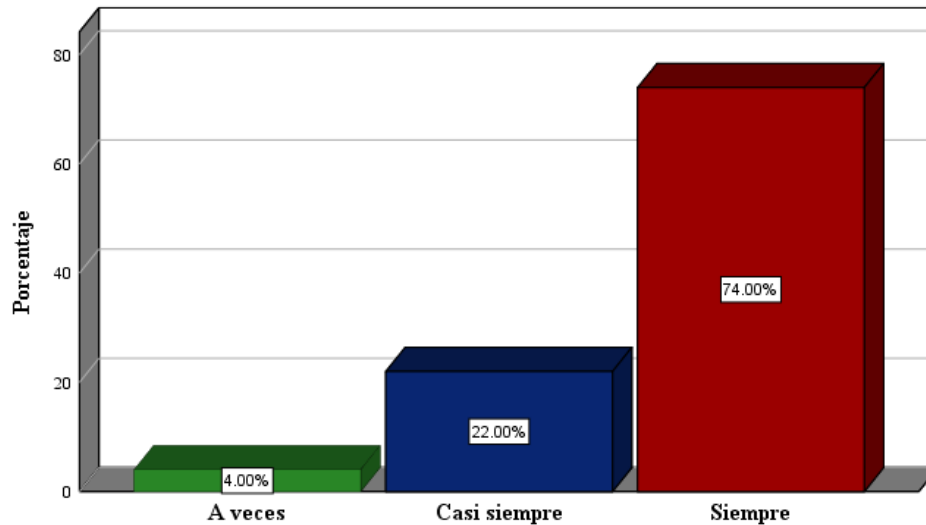
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	4.0	4.0	4.0
Casi siempre	11	22.0	22.0	26.0
Siempre	37	74.0	74.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 7

Representación gráfica de los resultados del ítem 7

Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 18 y su respectiva Figura 7, se puede entender que el 4.0% opinó a veces, el 22.0% afirmó casi siempre y el 74.0% consideró siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (96.0%) de los encuestados consideran que es importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.

Tabla 19

Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.

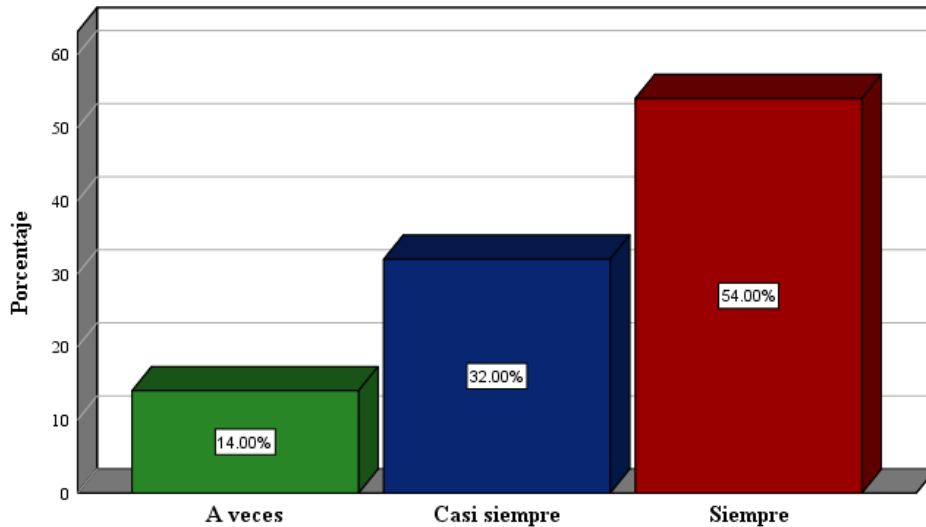
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	7	14.0	14.0	14.0
Casi siempre	16	32.0	32.0	46.0
Siempre	27	54.0	54.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 8

Representación gráfica de los resultados del ítem 8

Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 19 y su respectiva Figura 8, se puede entender que el 14.0% afirmó a veces, mientras que el 32.0% opinó casi siempre y el 54.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (86.0%) de los encuestados consideran que analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.

Tabla 20

Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.

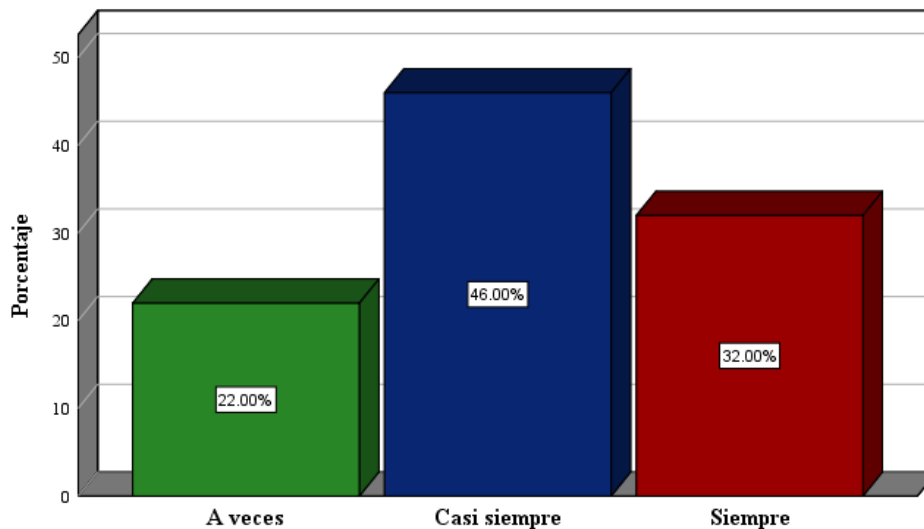
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	22.0	22.0	22.0
Casi siempre	23	46.0	46.0	68.0
Siempre	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 9

Representación gráfica de los resultados del ítem 9

Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 20 y su respectiva Figura 9, se puede entender que el 22.0% afirmó a veces, mientras que el 46% opinó casi siempre y el 32.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (78.0%) de los encuestados

consideran que evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.

De acuerdo a los ítems analizados en base a la dimensión evaluación de riesgos, se puede inferir que entre el 86% y el 96% de los encuestados consideran importante identificar y analizar los posibles riesgos que puedan perjudicar a la empresa, así mismo el 78% de los encuestados están de acuerdo con la forma de responder de la empresa frente a los riesgos.

Tablas de frecuencia y figuras de la dimensión: Actividades de control

Tabla 21

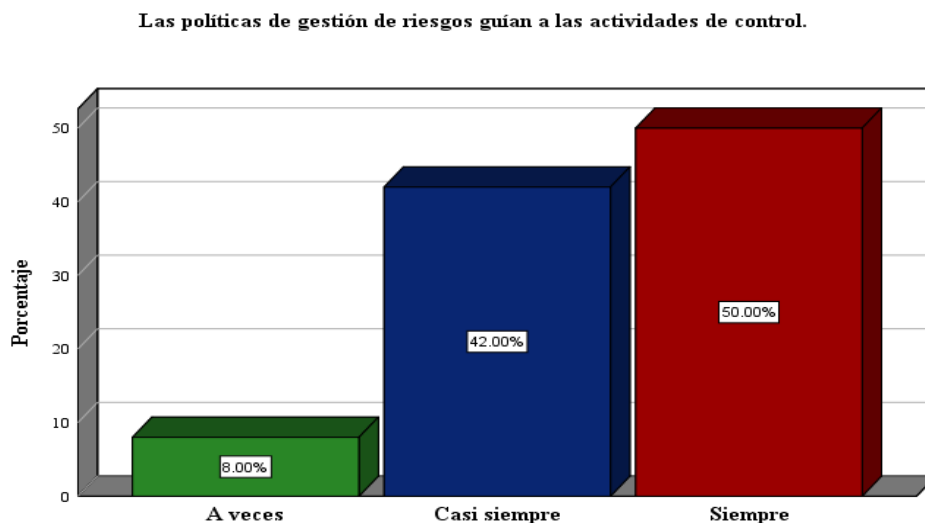
Las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8.0	8.0	8.0
Casi siempre	21	42.0	42.0	50.0
Siempre	25	50.0	50.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 10

Representación gráfica de los resultados del ítem 10



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 21 y su respectiva Figura 10, se puede entender que el 8.0% opinó a veces, mientras que el 42.0% afirmó casi siempre y el 50.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (92.0%) de los encuestados consideran que las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.

Tabla 22

Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.

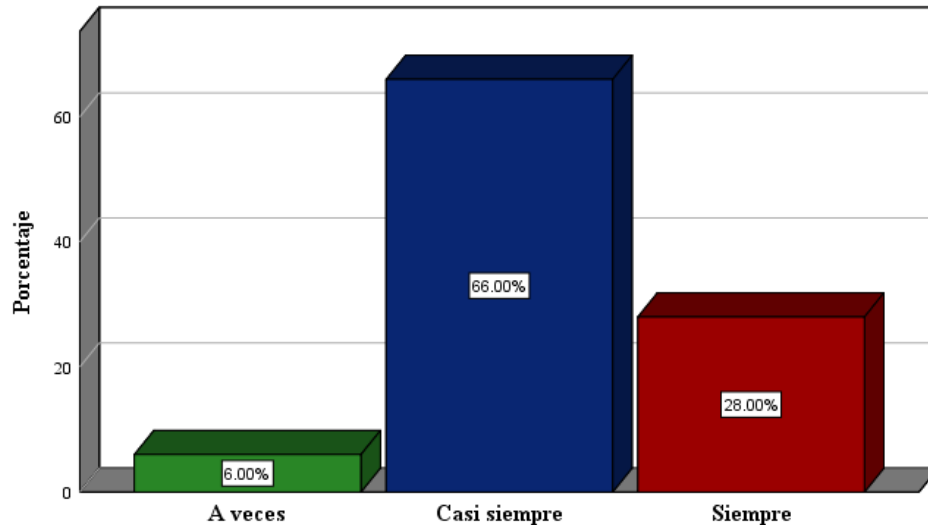
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	6.0	6.0	6.0
Casi siempre	33	66.0	66.0	72.0
Siempre	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 11

Representación gráfica de los resultados del ítem 11

Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 22 y su respectiva Figura 11, se puede entender que el 6.0% afirmó a veces, mientras que el 66.0% opinó casi siempre y el 28.0% afirmó. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (94.0%) de los encuestados consideran que los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.

Tabla 23

Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.

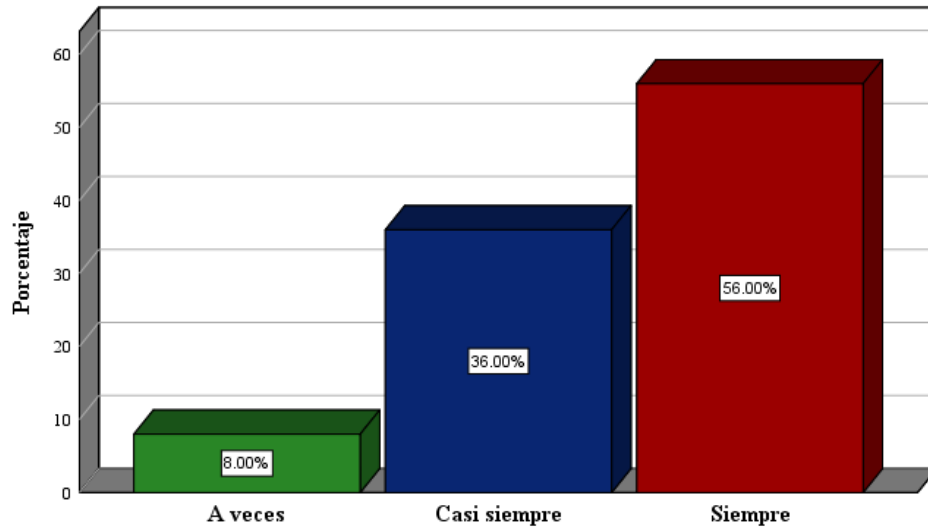
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8.0	8.0	8.0
Casi siempre	18	36.0	36.0	44.0
Siempre	28	56.0	56.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 12

Representación gráfica de los resultados del ítem 12

Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 23 y su respectiva Figura 12, se puede entender que el 8.0% afirmó a veces, mientras que el 36.0% opinó casi siempre y el 56.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (92.0%) de los encuestados consideran que las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.

Tabla 24

Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	22.0	22.0	22.0
Casi siempre	11	22.0	22.0	44.0
Siempre	28	56.0	56.0	100.0

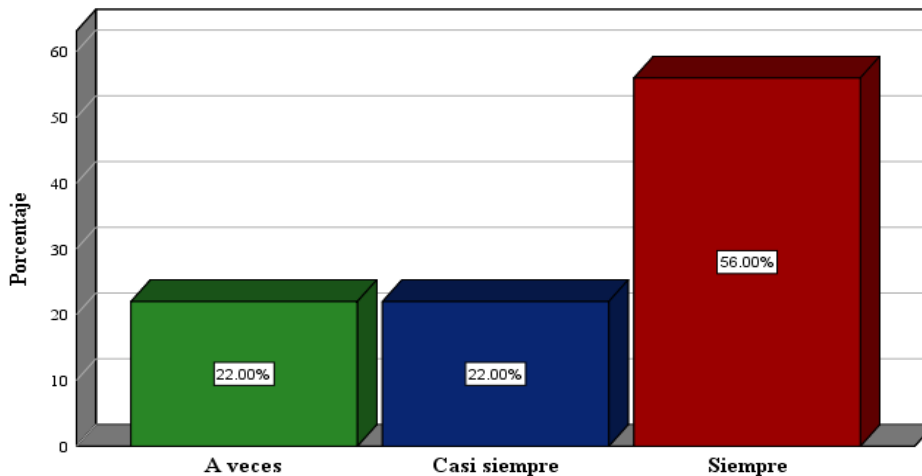
Total 50 100.0 100.0

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 13

Representación gráfica de los resultados del ítem 13

Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 24 y su respectiva Figura 13, se puede entender que el 22.0% afirmó a veces, mientras que el 22.0% opinó casi siempre y el 56.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (78.0%) de los encuestados consideran que eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.

Tabla 25

Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	11	22.0	22.0	22.0
Casi siempre	24	48.0	48.0	70.0

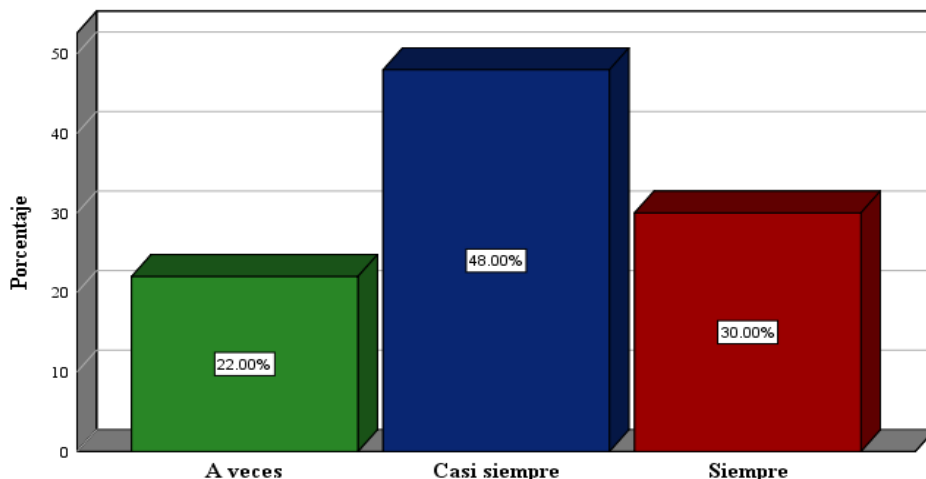
Siempre	15	30.0	30.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 14

Representación gráfica de los resultados del ítem 14

Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 25 y su respectiva Figura 14, se puede entender que el 22.0% afirmó a veces, mientras que el 48.0% opinó casi siempre y el 30.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (78.0%) de los encuestados consideran que las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.

Tabla 26

El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8.0	8.0	8.0
Casi siempre	25	50.0	50.0	58.0

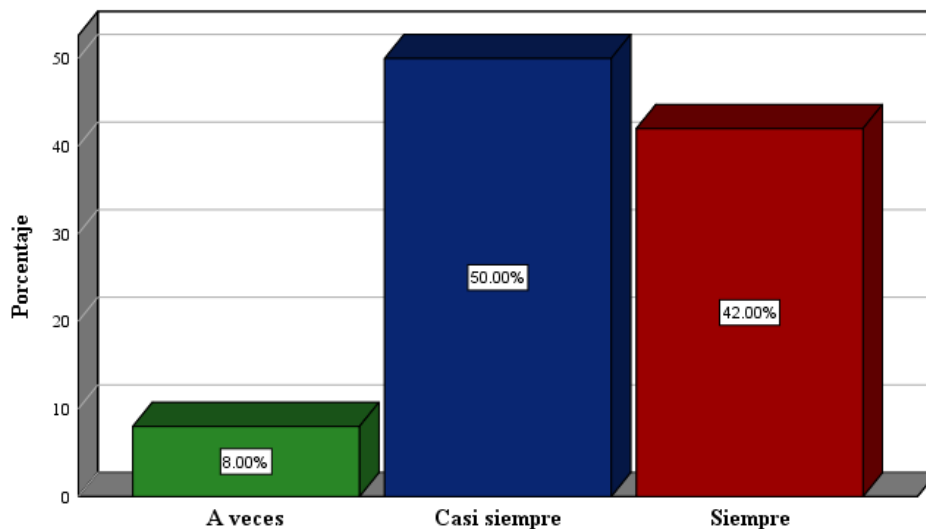
Siempre	21	42.0	42.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 15

Representación gráfica de los resultados del ítem 15

El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 26 y su respectiva Figura 15, se puede entender que el 8.0% afirmó a veces, mientras que el 50.0% opinó casi siempre y el 42.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (92.0%) de los encuestados consideran que el manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.

Tabla 27

La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	4	8.0	8.0	8.0

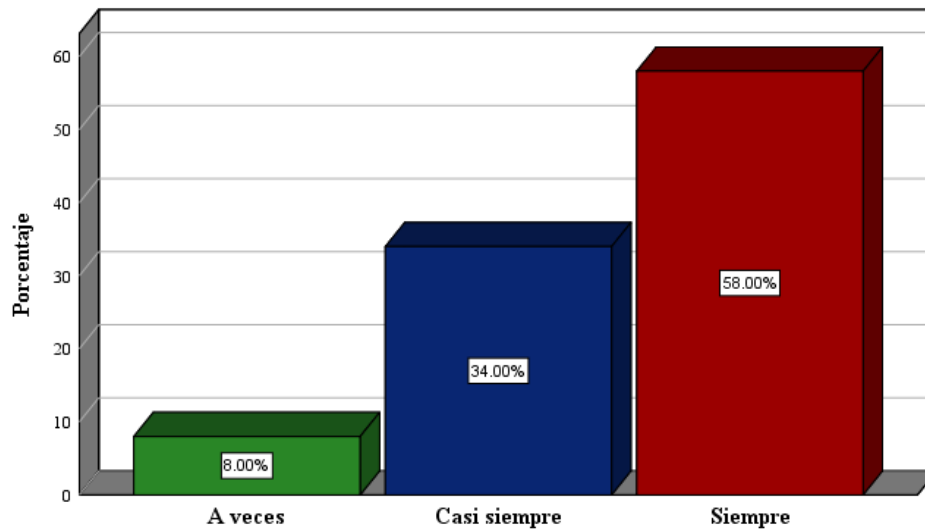
Casi siempre	17	34.0	34.0	42.0
Siempre	29	58.0	58.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 16

Representación gráfica de los resultados del ítem 16

La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 27 y su respectiva Figura 16, se puede entender que el 8.0% afirmó a veces, mientras que el 34.0% opinó casi siempre y el 58.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (92.0%) de los encuestados consideran que la utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.

De acuerdo a los ítems analizados en base a la dimensión actividades de control, se puede inferir que el 94% de los encuestados consideran que las empresas tienen un correcto procedimiento en la gestión de riesgos, así mismo el 92% de los encuestados consideran que las políticas guían a

las actividades de control ya que ayudan a cumplir con los objetivos a través del manual de organización y funciones y la utilización de herramientas informáticas, por otro lado el 78% considera que las actividades correctivas minimizan los riesgos y ayudan a eliminar los problemas identificados.

Tablas de frecuencia y figuras de la dimensión: Información y comunicación

Tabla 28

La información relevante es comunicada a tiempo.

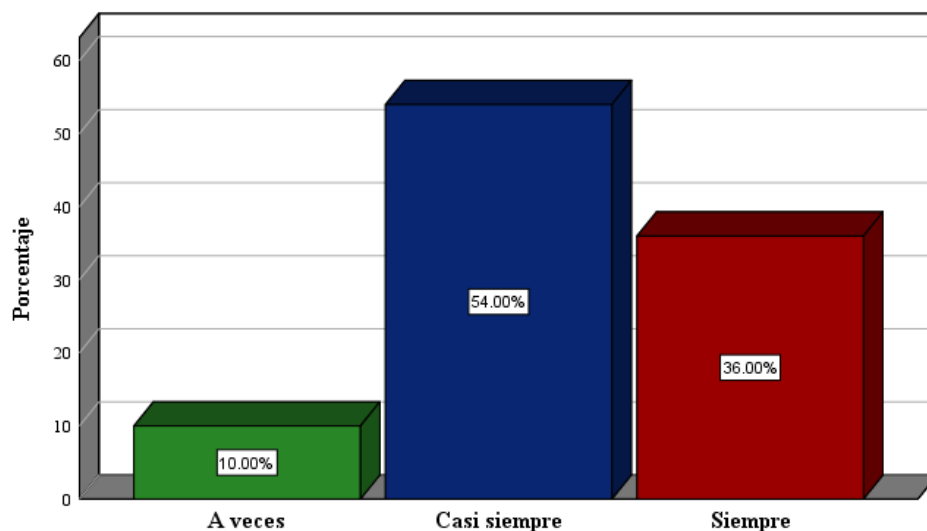
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	10.0	10.0	10.0
Casi siempre	27	54.0	54.0	64.0
Siempre	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 17

Representación gráfica de los resultados del ítem 17

La información relevante es comunicada a tiempo.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 28 y su respectiva Figura 17, se puede entender que el 10.0% afirmó a veces, mientras que el 54.0% opinó casi siempre y el 36.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (90.0%) de los encuestados consideran que la información relevante es comunicada a tiempo.

Tabla 29

La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.

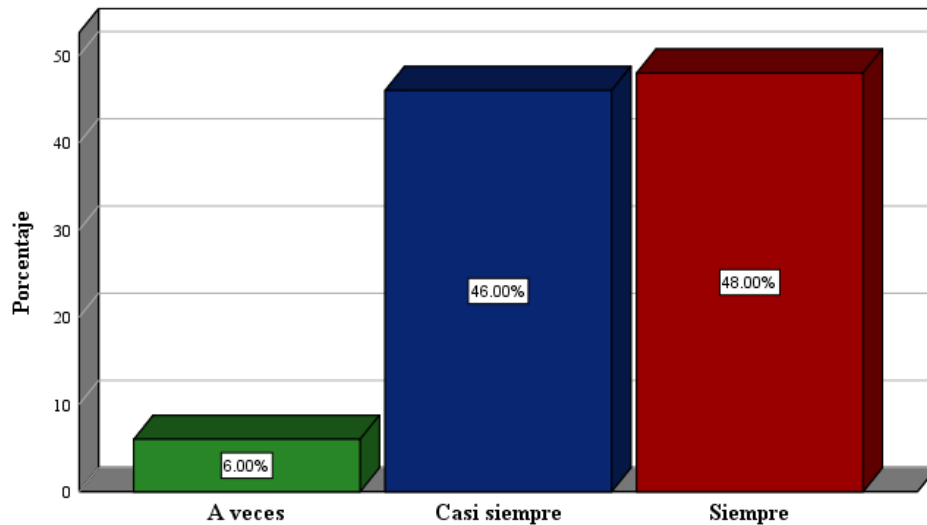
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	3	6.0	6.0	6.0
Casi siempre	23	46.0	46.0	52.0
Siempre	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 18

Representación gráfica de los resultados del ítem 18

La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 29 y su respectiva Figura 18, se puede entender que el 6.0% afirmó a veces, mientras que el 46.0% opinó casi siempre y el 48.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (94.0%) de los encuestados consideran que la disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.

Tabla 30

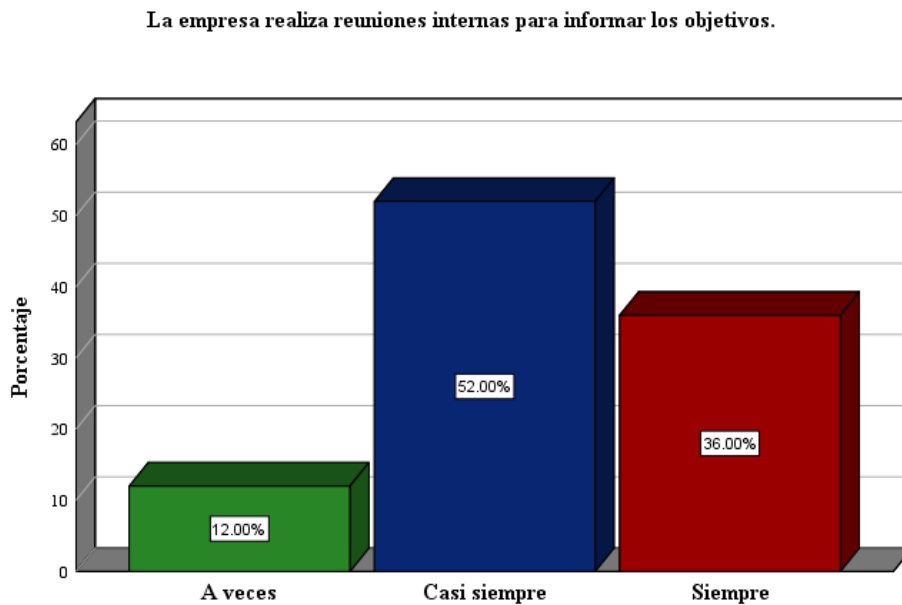
La empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	6	12.0	12.0	12.0
Casi siempre	26	52.0	52.0	64.0
Siempre	18	36.0	36.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 19

Representación gráfica de los resultados del ítem 19



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 30 y su respectiva Figura 19, se puede entender que el 12.0% afirmó a veces, mientras que el 52.0% opinó casi siempre y el 36.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (88.0%) de los encuestados consideran que la empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.

Tabla 31

La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.

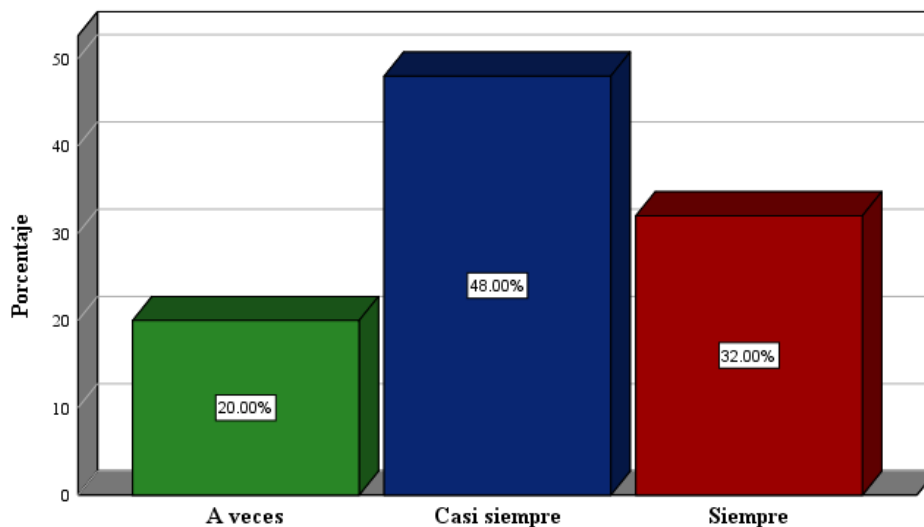
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	10	20.0	20.0	20.0
Casi siempre	24	48.0	48.0	68.0
Siempre	16	32.0	32.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 20

Representación gráfica de los resultados del ítem 20

La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alieneada con los objetivos.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 31 y su respectiva Figura 20, se puede entender que el 20.0% afirmó a veces, mientras que el 48.0% opinó casi siempre y el 32.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (80.0%) de los encuestados consideran que la responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.

Tabla 32

La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno

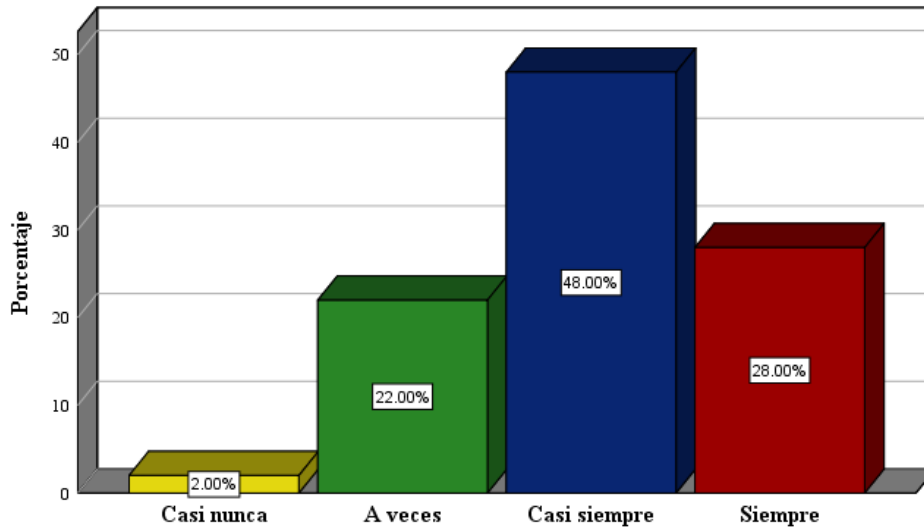
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	1	2.0	2.0	2.0
A veces	11	22.0	22.0	24.0
Casi siempre	24	48.0	48.0	72.0
Siempre	14	28.0	28.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 21

Representación gráfica de los resultados del ítem 21

La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 32 y su respectiva Figura 21, se puede entender que el 2.0% afirmó casi nunca, mientras que el 22.0% opinó a veces, así como el 48.0% afirmó casi siempre y el 28.0% opinó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (76.0%) de los encuestados consideran que la comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno.

De acuerdo a los ítems analizados en base a la dimensión información y comunicación, se puede inferir que entre el 80% y el 94% de los encuestados consideran que la forma de comunicar la información relevante es la adecuada ya que se realizan reuniones internas donde se detallan las responsabilidades y objetivos para que estén disponibles, por otro lado solo el 76% considera que la comunicación externa a terceros expone datos importantes.

Tablas de frecuencia y figuras de la dimensión: Actividades de supervisión

Tabla 33

Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.

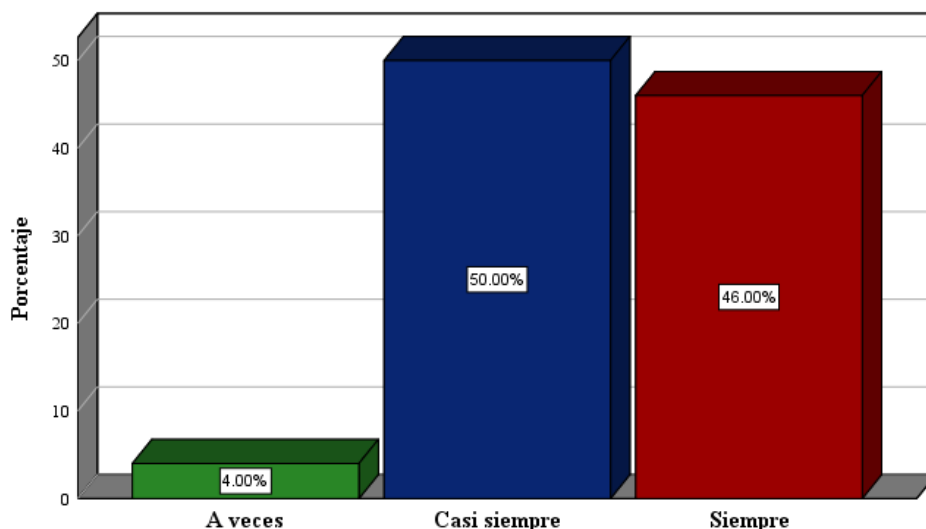
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	2	4.0	4.0	4.0
Casi siempre	25	50.0	50.0	54.0
Siempre	23	46.0	46.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 22

Representación gráfica de los resultados del ítem 22

Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 33 y su respectiva Figura 22, se puede entender que el 4.0% afirmó a veces, mientras que el 54.0% opinó casi siempre y el 46.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (96.0%) de los encuestados

consideran que evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.

Tabla 34

Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.

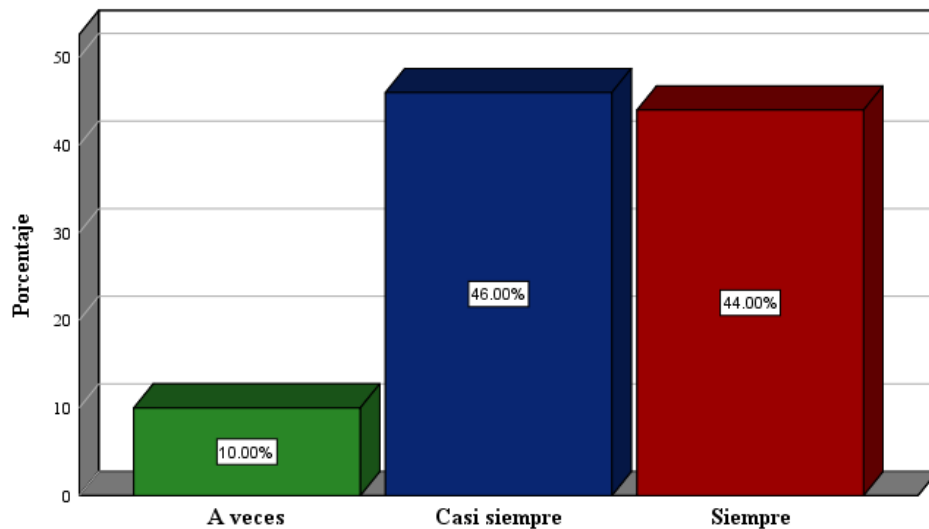
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	5	10.0	10.0	10.0
Casi siempre	23	46.0	46.0	56.0
Siempre	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Figura 23

Representación gráfica de los resultados del ítem 23

Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.



Fuente: SPSS IBM STATICS Version 26.0

Análisis e interpretación:

Conforme a los resultados extraídos del ítem, representados en la Tabla 34 y su respectiva Figura 23, se puede entender que el 10.0% afirmó a veces, mientras que el 46.0% opinó casi siempre y el 44.0% afirmó siempre. Por lo tanto, se concluye que la mayoría (80.0%) de los encuestados

consideran que periódicamente se realizan auditorías externas con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio.

De acuerdo a los ítems analizados en base a la dimensión actividades de supervisión, se puede inferir que el 96% de los encuestados consideran que se realizan evaluaciones continuas para confirmar los procedimientos empleados y el 80% considera que se realizan auditorías externas de manera periódica para identificar si se requiere algún cambio en el control interno.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En la presente investigación, se tuvo como objetivo general explicar el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019; donde se obtuvo como resultado que la mayoría de empresas aplican el control interno a sus cuentas por cobrar teniendo como base las políticas y procedimientos establecidos por el directorio, guardando similitud con los resultados obtenidos por algunos autores nacionales e internacionales revisados en la base teórica, así mismo de acuerdo a las características se pretendía buscar lo siguiente:

Dimensión 1: Ambiente de control, en relación a la dimensión Ambiente de control, la cual consta de 6 indicadores que son: integridad del personal de la entidad, valores éticos del personal de la entidad, competencias del personal de la entidad, estilo de operación de la administración, organización del recurso humano y desarrollo del recurso humano y de acuerdo a la **implicancia metodológica** se determinó que la mayoría de los empleados encuestados consideraron que sus empresas tienen un ambiente de control favorable que ayuda al cumplimiento de objetivos, ya que la asignación de tareas está distribuida de acuerdo a sus habilidades y conocimientos, permitiéndoles desarrollarse dentro de la empresa potenciando sus valores y creencias. De acuerdo a la **implicancia teórica**, se determinó que el presente resultado difiere al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Jaramillo (2017) en su tesis denominada “Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”, en la que señala que su empresa en estudio no contaba con un eficiente proceso de cobranza debido a que la distribución de las funciones en el área de

cuentas por cobrar no eran las adecuadas, lo que hace referencia al estilo de operación de la administración y a la organización que ésta tiene sobre su recurso humano, por lo que propone la implementación de un sistema de control interno estructurado basado en el Sistema COSO. Así mismo, el presente resultado es diferente, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Munive (2019) quien en su tesis denominada “Mecanismos de control interno en el área de tesorería del hospital Docente Belén, Lambayeque-2018”, en la que señala que su organización en estudio no cuenta con un ambiente de control adecuado ya que no logran ejecutar en su totalidad los objetivos planteados por falta de personal capacitado. Finalmente de acuerdo a la **implicancia práctica** se puede concluir que el total de los encuestados consideran que sus habilidades, conocimientos y conductas les permiten ser competitivos en sus tareas, de igual manera, el 92% de los encuestados se consideran íntegros y consideran que las operaciones administrativas cumplen los objetivos del directorio, así mismo, entre el 84% y el 88% de los encuestados poseen valores éticos y consideran que sus tareas asignadas son las adecuadas, por otro lado, solo el 54% se considera recompensado por su desempeño en la entidad.

Una de las **limitaciones** presentadas, fue la desconfianza de los empresarios para participar de la investigación, ya que el estudio no provenía de una organización del Estado, sin embargo se les informó que era una investigación anónima y con fines educativos.

Dimensión 2: Evaluación de riesgos, en relación a la dimensión Evaluación de riesgos, la cual consta de 3 indicadores que son: identificación de riesgos, análisis de riesgos y respuesta al riesgo; de acuerdo a la **implicancia metodológica** se determinó que la mayoría de los empleados encuestados consideraron que las empresas en las que laboran poseen una estructura y un procedimiento para prevenir los posibles riesgos que impidan cumplir con sus objetivos. De acuerdo a la **implicancia teórica**, se determinó que el presente resultado es similar en

procedimientos al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por las autoras Muñiz y Mora (2017) en su tesis denominada “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters”, en la que señala que su empresa en estudio evalúa la cantidad de crédito que le puede otorgar a sus clientes antes de finalizar el trato por el servicio. Así mismo, el presente resultado es muy similar al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por el autor Granera (2019) en su tesis denominada “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”, en la que señala que su organización en estudio posee un sistema de identificación de clientes (buenos y malos) en base al cumplimiento de sus pagos, lo que le permite reducir los riesgos de tener cuentas incobrables. Por otro lado, el resultado difiere al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Muñoz (2016) en su tesis denominada “Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del Comercial Rocío de la Ciudad de Babahoyo en el año 2015”, en la que señala que su empresa investigada no analiza la situación económica de sus clientes originándoles problemas al otorgar los créditos. De acuerdo con la **implicancia práctica**, se puede inferir que entre el 86% y el 96% de los encuestados consideran importante identificar y analizar los posibles riesgos que puedan perjudicar a la empresa, así mismo el 78% de los encuestados están de acuerdo con la forma de responder de la empresa frente a los riesgos.

En cuanto a las **limitaciones**, debido a la pandemia causada por la covid-19, la encuesta fue realizada de manera virtual ocasionando que las respuestas demoren, más de lo esperado, en llegar para ser analizadas.

Dimensión 3: Actividades de control, en relación a la dimensión actividades de control, la cual consta de 7 indicadores que son: políticas de gestión de riesgos, procedimientos de gestión de riesgos, cumplimiento de objetivos, actividades preventivas, actividades correctivas, actividades manuales y actividades automatizadas; de acuerdo a la **implicancia metodológica** se determinó que la mayoría de los empleados encuestados consideraron que las empresas en las que laboran tienen políticas y procedimientos que ayudan a las actividades de control, ya que poseen un manual de organización y funciones que les permite cumplir con los objetivos de la empresa, también aplican actividades correctivas cuando se identifica algún problema y hacen uso de herramientas informáticas. De acuerdo a la **implicancia teórica**, se determinó que el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Jara (2018) en su tesis denominada “Cuentas por cobrar de una empresa comercializadora de productos textiles, Lima 2016-2017”, en la que señala que en su empresa investigada no tiene lineamientos ni procedimientos en sus actividades de control en el área de cuentas por cobrar, lo que genera una baja liquidez. Así mismo, el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Burga (2017) en su tesis denominada “Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las Empresas Textiles del Distrito de Santa Anita, Año 2017”, en la que señala que sus empresas investigadas no cuentan con actividades de control, ya que no poseen un manual de operaciones ni procedimientos para el otorgamiento de créditos, dificultando así la labor de cobranza. De igual manera, el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por los autores Cárdenas y Campos (2016) en su tesis denominada “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”, en

la que señala que su empresa investigada no contaba con las herramientas informáticas adecuadas dentro del área de facturación, lo que impedía que los procesos sean rápidos y confiables, y por lo tanto no contribuyan a las actividades de control. Por otro lado, el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Chiguano (2016) en su tesis denominada “Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa Industrial Isecom S.A.”, en la que señala que en su empresa investigada no se contaba con políticas ni procedimientos que ayudaran a minimizar los riesgos de cuentas incobrables, por lo que no se aplicaban unas actividades de control adecuadas. De acuerdo con la **implicancia práctica**, se puede inferir que el 94% de los encuestados consideran que las empresas tienen un correcto procedimiento en la gestión de riesgos, así mismo el 92% de los encuestados consideran que las políticas guían a las actividades de control ya que ayudan a cumplir con los objetivos a través del manual de organización y funciones y la utilización de herramientas informáticas, por otro lado el 78% considera que las actividades correctivas minimizan los riesgos y ayudan a eliminar los problemas identificados.

En cuanto a las **limitaciones**, debido a que no se tenía un contacto directo con el encuestado, éste demostraba poco interés en responder el cuestionario, por lo que se le tuvo que insistir en repetidas ocasiones.

Dimensión 4: Información y Comunicación, en relación a la dimensión información y comunicación, la cual consta de 5 indicadores que son: información relevante que apoya al control interno, información de calidad que apoya al control interno, información interna detallando objetivos, información interna detallando responsabilidades y comunicar externamente situaciones que alteren el funcionamiento del control interno; y de acuerdo a la **implicancia metodológica** se determinó que la mayoría de los empleados encuestados

consideraron que las empresas en las que laboran realizan reuniones internas en las que se comunica información relevante detallando las responsabilidades y objetivos, por otro lado, también indican que comunican de manera externa datos importantes. De acuerdo a la **implicancia teórica**, se determinó que el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Domínguez (2018) en su tesis denominada “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” en la que señala que su empresa investigada no posee un control interno, ya que su personal no se encuentra capacitado para el proceso de cobranza y no existe comunicación entre las áreas que aplican las políticas de crédito y cobranzas. Así mismo, el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por la autora Jaramillo (2017) en su tesis denominada “Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”, en la que señala que su empresa investigada no contaba con un sistema de control interno y por lo tanto no tenía una seguridad razonable para la información presentada en los estados financieros, lo que impactaba de manera negativa sobre la toma de decisiones. Por otro lado, el presente resultado es diferente al obtenido, aun cuando se encuentra en otra dimensión espacial y temporal, por el autor Granera (2019) en su tesis denominada “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”, en la que señala que su organización investigada tiene un deficiente sistema de control interno que no le permite tener la información relevante de los clientes, además de no tener una comunicación interna con sus empleados donde se detallen los objetivos que quieren alcanzar. De acuerdo con la **implicancia práctica**, se puede inferir que entre el 80% y el 94% de

los encuestados consideran que la forma de comunicar la información relevante es la adecuada ya que se realizan reuniones internas donde se detallan las responsabilidades y objetivos para que estén disponibles, por otro lado solo el 76% considera que la comunicación externa a terceros expone datos importantes.

Dimensión 5: Actividades de supervisión, en relación a la dimensión actividades de supervisión, la cual consta de 2 indicadores que son: evaluaciones continuas que comprueben el funcionamiento del control interno y evaluaciones periódicas para comprobar si el control interno requiere de algún cambio; de acuerdo a la **implicancia metodológica** se determinó que la mayoría de los empleados encuestados consideraron que las empresas en las que laboran tienen dos maneras de aplicar las actividades de supervisión, siendo, una de ellas, la evaluación continua que se realiza de manera integrada dentro del curso normal de las operaciones, y la evaluación periódica realizada por personal externo con el fin de evaluar los procedimientos aplicados y, de ser necesario, realizar algún cambio. De acuerdo a la **implicancia teórica**, se determinó que el presente resultado es diferente al obtenido por el autor Galarza (2018) en su tesis denominada “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”, en la que señala que su empresa investigada no posee un control interno adecuado, ya que realizan procedimientos informales, y por lo tanto necesitan aplicar evaluaciones continuas que supervisen el área para un buen desarrollo de las funciones establecidas. Así mismo, el presente resultado es diferente al obtenido por el autor Granera (2019) en su tesis denominada “Evaluación del control interno de las cuentas por cobrar a clientes del comisariato del hospital Alemán Nicaragüense en base al marco integrado caso 2013 para el periodo 2018”, en la que señala que su organización investigada debe realizar evaluaciones periódicas sobre sus cuentas

por cobrar y aplicar cambios en la clasificación crediticia de sus clientes. De acuerdo con la **implicancia práctica**, se puede inferir que el 96% de los encuestados consideran que se realizan evaluaciones continuas para confirmar los procedimientos empleados y el 80% considera que se realizan auditorías externas de manera periódica para identificar si se requiere algún cambio en el control interno.

Finalmente, debido a la **limitación** presentada para obtener información de una sola empresa, se decidió ampliar el universo de estudio abarcando las 32 empresas textiles de la urbanización Balconcillo en el distrito de La Victoria.

4.2 Conclusiones

De acuerdo al objetivo general de la investigación, el cual fue “Explicar el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019”, se puede concluir que los resultados obtenidos en el estudio, indican lo relevante que es implementar un sistema de control interno a las cuentas por cobrar que garantice el correcto funcionamiento de las políticas y procedimientos establecidos por el directorio para el cumplimiento de objetivos.

- a. En relación a la dimensión “Ambiente de control”, cuyo objetivo específico 1 fue “Describir el Ambiente de Control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019” se puede concluir que es importante que las empresas tengan siempre en cuenta las habilidades, conocimientos y conductas de sus empleados, ya que estos les permiten ser competitivos en sus tareas previamente asignadas y potenciar su integridad y valores éticos para cumplir con los objetivos propuestos por el directorio, de igual manera se debe tener en cuenta incentivar con recompensas a los empleados por su labor que realizan.
- b. En relación a la dimensión “Evaluación de riesgos”, cuyo objetivo específico 2, fue “Describir la Evaluación de Riesgos de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en

Balconcillo, La Victoria-Lima 2019”, se puede concluir que es importante realizar una evaluación de riesgo hacia los clientes, ya que de esta manera se podrá identificar el nivel de riesgo que representa el cliente para la empresa, y se podrá encontrar una respuesta que se adecue a la organización y no interfiera con sus objetivos.

- c. En relación a la dimensión “Actividades de control”, cuyo objetivo específico 3, fue “Identificar las Actividades de Control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019”, se concluye que las empresas que tengan políticas y procedimientos adecuados que ayuden a las actividades de control a gestionar los riesgos, podrán cumplir con sus objetivos, así mismo, es importante apoyarse en los manuales de organización y funciones, y en las herramientas informáticas para minimizar los riesgos y eliminar los problemas que se puedan presentar.
- d. En relación a la dimensión “Información y comunicación”, cuyo objetivo específico 4, fue “Describir la Información y comunicación de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019”, se concluye que es importante que las empresas comuniquen la información relevante a sus empleados a través de reuniones internas donde se expongan responsabilidades y objetivos, así mismo, es importante comunicar de manera externa información precisa sobre la situación de la empresa.
- e. En relación a la dimensión “Actividades de supervisión”, cuyo objetivo específico 5, fue “Conocer las Actividades de Supervisión de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019”, se puede concluir que las empresas deben realizar actividades de supervisión de manera continua y periódica, ya sean realizadas por el mismo personal de la organización o por un personal externo que analice los procedimientos que se llevan a cabo con el objetivo de alcanzar sus metas.

4.3 Recomendaciones

- a. Se recomienda al área de recursos humanos, de las empresas textiles de Balconcillo, trabajar conjuntamente con la dirección para proyectar y transmitir a sus empleados los valores éticos que poseen y para posteriormente aplicarlos en las operaciones diarias, y a su vez, demostrar la integridad que poseen para cumplir con los objetivos; de igual manera, se debe evaluar previamente a los empleados para determinar si las habilidades y competencias que poseen, son las más adecuadas para desempeñar las tareas que se les asignará. Por otro lado, se recomienda a los empresarios, recompensar periódicamente a sus empleados por el buen desempeño que realizan en sus tareas, ya que el 46% de los encuestados considera que no reciben recompensas.
- b. Se recomienda a las empresas textiles de Balconcillo, utilizar técnicas de identificación de riesgos (inventario de eventos, talleres de trabajo y seguimiento de eventos con pérdidas) con los que se busque prevenir los riesgos con información del pasado y estimando el posible futuro, así mismo, para analizar y evaluar los riesgos, la empresa, debe usar técnicas cualitativas y cuantitativas, como un mapa de riesgos, para establecer la probabilidad e impacto que puedan ocasionar. Por otro lado, se recomienda a las empresas buscar un equilibrio entre los beneficios y los costos que puedan generar la mejor respuesta (evadir, mitigar, transferir o aceptar) ante el riesgo, ya que el 22% de los encuestados consideran que a veces la respuesta frente a los riesgos es la adecuada, y esto se debe a que la dirección determina si el riesgo aceptado se encuentra alineado con el perfil y los objetivos de la organización.
- c. Se recomienda a los empresarios del sector textil de Balconcillo, emplear actividades de control que les permita una adecuada gestión de los riesgos y, a su vez, facilite el

cumplimiento de sus objetivos; se pueden apoyar aplicando actividades preventivas, correctivas, manuales o automatizadas, ya que el 22% de los encuestados consideran que las actividades correctivas no ayudan a minimizar los riesgos ni a eliminarlos.

d. Se recomienda a las empresas textiles de Balconcillo utilizar sistemas de información que la recopilen, procesen, almacenen y distribuyan en un cuadro de mando, donde se asegure que la información comunicada sea relevante y de calidad; así mismo, se recomienda usar diversos canales de comunicación como murales, carteles y boletines, que sean expuestos dentro de las reuniones internas y se les detalle los objetivos a los empleados. De la misma manera, se recomienda emplear instrumentos de comunicación para informar a los terceros (clientes y proveedores) datos importantes, entre ellos están los correos electrónicos, páginas de internet, letreros, entre otros; ya que el 24% de los encuestados consideran que la comunicación externa no expone datos importantes.

e. Se recomienda a los empresarios del sector textil de la urbanización Balconcillo reforzar el área de auditoría interna, con el objetivo de supervisar y evaluar los procesos de las operaciones de manera continua, también se recomienda que se realicen exámenes, con periodicidad anual, a los sistemas de control interno y que sean realizados por auditores externos que, de manera objetiva, sugieran mejoras en caso de encontrar algún problema que impida el logro de objetivos, ya que el 20% de los encuestados consideran que las auditorías externas realizadas de manera periódica no identifican cambios que requiera aplicarse sobre el control interno.

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](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_b
asadas_en_el_contenido/links/54cfa5910cf29ca810ffb20b/La-consulta-a-expertos-como-
estrateg](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](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>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Ambiente de Control	Integridad del personal de la entidad	Tipo de Investigación La investigación es aplicada de tipo descriptiva, bajo el diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cualitativo.
¿Cómo se aplica el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?	Explicar el control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.		Valores éticos del personal de la entidad	
			Competencias del personal de la entidad	
			Estilo de operación de la administración	
			Organización del recurso humano	
			Desarrollo del recurso humano	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Evaluación de Riesgos	Identificación de riesgos	
¿Cómo es el Ambiente de Control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?	Describir el Ambiente de Control de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.		Análisis de riesgos	
			Respuesta al riesgo	
¿Cómo es la Evaluación de Riesgos de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?	Describir la Evaluación de Riesgos de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.	Actividades de Control	Políticas de gestión de riesgos	Técnicas e Instrumento
			Procedimientos de gestión de riesgos	
			Cumplimiento de objetivos	Cuestionario
			Actividades preventivas	Encuesta
¿Cuáles son las Actividades de Control de las cuentas por	Identificar las Actividades de Control de las cuentas por		Actividades correctivas	

cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?	cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.		Actividades manuales	
¿Cómo es la Información y comunicación de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?	Describir la Información y comunicación de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.	Información y Comunicación	Actividades automatizadas	
¿Cuáles son las Actividades de Supervisión de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019?	Identificar las Actividades de Supervisión de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, La Victoria-Lima 2019.	Actividades de Supervisión	Información relevante que apoya al control interno	
			Información de calidad que apoya al control interno	
			Información interna detallando objetivos	
			Información interna detallando responsabilidades	
			Comunicar externamente situaciones que alteren el funcionamiento del control interno	
			Evaluaciones continuas que comprueben el funcionamiento del control interno	
			Evaluaciones periódicas para comprobar si el control interno requiere de algún cambio	

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 2. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control

Interno (1)

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL							
	Indicador: Integridad del personal de la entidad							
1	Se considera íntegro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.	X		X		X		
	Indicador: Valores éticos del personal de la entidad							
2	Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
	Indicador : Competencias del personal de la entidad							
3	Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.	X		X		X		
	Indicador : Estilo de operación de la administración							
4	Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.	X		X		X		
	Indicador : Organización del recurso humano							
5	Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.	X		X		X		
	Indicador: Desarrollo del recurso humano							
6	Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS							
	Indicador: Identificación de riesgos							
7	Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.	X		X		X		
	Indicador: Análisis de riesgos							
8	Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.	X		X		X		
	Indicador : Respuesta al riesgo							
9	Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
	Indicador : Políticas de gestión de riesgos							
10	Las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.	X		X		X		

	Indicador : Procedimientos de gestión de riesgos						
11	Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.	X		X		X	
	Indicador : Cumplimiento de objetivos						
12	Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.	X		X		X	
	Indicador : Actividades preventivas						
13	Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.	X		X		X	
	Indicador : Actividades correctivas						
14	Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.	X		X		X	
	Indicador : Actividades Manuales						
15	El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.	X		X		X	
	Indicador : Actividades Automatizadas						
16	La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
	Indicador : Información relevante que apoya al control interno						
17	La información relevante es comunicada a tiempo.	X		X		X	
	Indicador : Información de calidad que apoya al control interno						
18	La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.	X		X		X	
	Indicador : Información Interna detallando objetivos						
19	La empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.	X		X		X	
	Indicador : Información interna detallando responsabilidades						
20	La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.	X		X		X	
	Indicador : Comunicar externamente situaciones que alteren el funcionamiento del control interno						
21	La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
	Indicador : Evaluaciones continuas que comprueben el funcionamiento del control interno						

22	Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.	X		X		X	
	Indicador : Evaluaciones periódicas para comprobar si el control interno requiere de algún cambio						
23	Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.	X		X		X	

Observaciones: HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Roberth Frias Guevara

DNI: 08312356

Especialidad del validador. Contador Publico, Dr. en Administración

11 de Mayo del 2021

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

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 suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 3. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control

Interno (2)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL							
	Indicador: Integridad del personal de la entidad							
1	Se considera íntegro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.	X		X		X		
	Indicador: Valores éticos del personal de la entidad							
2	Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.	X		X		X		
	Indicador : Competencias del personal de la entidad							
3	Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.	X		X		X		
	Indicador : Estilo de operación de la administración							
4	Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.	X		X		X		
	Indicador : Organización del recurso humano							
5	Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.	X		X		X		
	Indicador: Desarrollo del recurso humano							
6	Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS							
	Indicador: Identificación de riesgos							
7	Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.	X		X		X		
	Indicador: Análisis de riesgos							
8	Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.	X		X		X		
	Indicador : Respuesta al riesgo							
9	Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
	Indicador : Políticas de gestión de riesgos							
10	Las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.	X		X		X		

	Indicador : Procedimientos de gestión de riesgos						
11	Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.	X		X		X	
	Indicador : Cumplimiento de objetivos						
12	Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.	X		X		X	
	Indicador : Actividades preventivas						
13	Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.	X		X		X	
	Indicador : Actividades correctivas						
14	Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.	X		X		X	
	Indicador : Actividades Manuales						
15	El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.	X		X		X	
	Indicador : Actividades Automatizadas						
16	La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
	Indicador : Información relevante que apoya al control interno						
17	La información relevante es comunicada a tiempo.	X		X		X	
	Indicador : Información de calidad que apoya al control interno						
18	La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.	X		X		X	
	Indicador : Información Interna detallando objetivos						
19	La empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.	X		X		X	
	Indicador : Información interna detallando responsabilidades						
20	La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.	X		X		X	
	Indicador : Comunicar externamente situaciones que alteren el funcionamiento del control interno						
21	La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
	Indicador : Evaluaciones continuas que comprueben el funcionamiento del control interno						

22	Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.	X		X		X	
	Indicador : Evaluaciones periódicas para comprobar si el control interno requiere de algún cambio						
23	Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: RODRIGUEZ REYNOSO MARIA BETSABE **DNI:** 07184463

Especialidad del validador. CONTABILIDAD

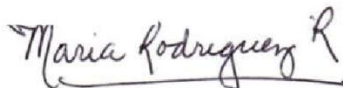
12 de Mayo del 2021

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

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 suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 4. Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Control

Interno (3)

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1: AMBIENTE DE CONTROL							
	Indicador: Integridad del personal de la entidad							
1	Se considera íntegro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.	x		x		x		
	Indicador: Valores éticos del personal de la entidad							
2	Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.	☐		☐		☐		
	Indicador : Competencias del personal de la entidad							
3	Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.	☐		☐		☐		
	Indicador : Estilo de operación de la administración							
4	Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.	☐		☐		☐		
	Indicador : Organización del recurso humano							
5	Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.	☐		☐		☐		
	Indicador: Desarrollo del recurso humano							
6	Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.	☐		☐		☐		
	DIMENSIÓN 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS							
	Indicador: Identificación de riesgos							
7	Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.	☐		☐		☐		
	Indicador: Análisis de riesgos							
8	Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.	☐		☐		☐		
	Indicador : Respuesta al riesgo							
9	Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.	☐		☐		☐		
	DIMENSIÓN 3: ACTIVIDADES DE CONTROL							
	Indicador : Políticas de gestión de riesgos							
10	Las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.	☐		☐		☐		

	Indicador : Procedimientos de gestión de riesgos						
11	Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.	4	4	4			
	Indicador : Cumplimiento de objetivos						
12	Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.	4	4	4			
	Indicador : Actividades preventivas						
13	Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.	4	4	4			
	Indicador : Actividades correctivas						
14	Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.	4	4	4			
	Indicador : Actividades Manuales						
15	El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.	4	4	4			
	Indicador : Actividades Automatizadas						
16	La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.	4	4	4			
	DIMENSIÓN 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
	Indicador : Información relevante que apoya al control interno						
17	La información relevante es comunicada a tiempo.	4	4	4			
	Indicador : Información de calidad que apoya al control interno						
18	La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.	4	4	4			
	Indicador : Información Interna detallando objetivos						
19	La empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.	4	4	4			
	Indicador : Información interna detallando responsabilidades						
20	La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.	4	4	4			
	Indicador : Comunicar externamente situaciones que alteren el funcionamiento del control interno						
21	La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno	4	4	4			
	DIMENSIÓN 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN						
	Indicador : Evaluaciones continuas que comprueben el funcionamiento del control interno						

22	Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.	1		1		1	
	Indicador : Evaluaciones periódicas para comprobar si el control interno requiere de algún cambio						
23	Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.	1		1		1	

Observaciones:

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

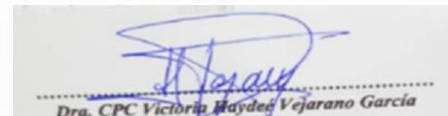
Apellidos y nombres del juez validador: Dra. CPC Victoria Haydeé Vejarano García **DNI:** 17860294

Especialidad del validador. Contadora Pública
Auditor Independiente y Gubernamental

29 de Mayo del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
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 suficientes para medir la dimensión



Dra. CPC Victoria Haydeé Vejarano García

Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 5. Cuestionario

CUESTIONARIO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Edad: _____ Sexo: _____

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará preguntas sobre el control interno de las cuentas por cobrar en las empresas textiles de Balconcillo, La Victoria - Lima, 2019. Lea cada una con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor lo describa con una **X** según corresponda. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todas las preguntas con la verdad **OPCIONES DE RESPUESTA:**

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

N° item	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1	Se considera integro cuando cumple con rectitud los deberes de su cargo o posición en la empresa.					
2	Los valores éticos son las creencias establecidas en la empresa y en su gente para cumplir con los objetivos.					
3	Los conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas de una persona permiten el desempeño de las tareas de su puesto de trabajo.					
4	Las operaciones administrativas, obedecen a los procedimientos determinados por el directorio de la organización.					
5	Las tareas asignadas a los miembros de la organización son las adecuadas.					
6	Recibe usted recompensas en base a sus habilidades y a su desempeño dentro de la entidad.					
7	Considera importante identificar los riesgos a los que está expuesta la empresa.					
8	Analizar los riesgos es importante para prevenir el impacto que puedan tener dentro de la organización.					
9	Evadir, mitigar, transferir o aceptar; es la forma de responder de la administración frente a los riesgos.					
10	Las políticas de gestión de riesgos guían a las actividades de control.					
11	Los procedimientos empleados en la gestión de riesgos ejecutan las políticas de las actividades de control.					
12	Las actividades de control planteadas por la empresa ayudan a cumplir los objetivos trazados.					
13	Eliminar, controlar o reducir los riesgos, minimizan la probabilidad de que se produzcan daños en la empresa.					
14	Las actividades correctivas propuestas por la empresa logran eliminar los problemas identificados.					
15	El manual de organización y funciones está alineado con los objetivos de la empresa.					
16	La utilización de herramientas informáticas, permite agilizar las actividades de control.					
17	La información relevante es comunicada a tiempo.					
18	La disponibilidad de información es la adecuada, y está en el momento y lugar apropiado.					
19	La empresa realiza reuniones internas para informar los objetivos.					

20	La responsabilidad de los empleados se comunica de manera interna y está alineada con los objetivos.					
21	La comunicación externa expone, a terceros, datos importantes sobre el funcionamiento del control interno.					
22	Evaluar continuamente las cuentas por cobrar confirman que los procedimientos utilizados son los adecuados.					
23	Con el objetivo de identificar si el control interno requiere algún cambio, periódicamente, se realizan auditorías externas.					

Gracias por completar el cuestionario

ANEXO 6. Matriz de Datos de la muestra – SPSS

Variable	CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO																						
Nº / Ítem	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Número	Ambiente de control						Evaluación de riesgos			Actividades de control							Información y comunicación				Supervisión		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	2	4	4
4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
6	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3
8	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5
10	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
11	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5
12	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
13	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
15	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5
16	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
17	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
18	4	5	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3
19	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
20	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4
21	4	5	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
22	4	3	5	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4
23	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3
24	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
25	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
26	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
27	5	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	3	3	5	5
28	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5
29	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5
30	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
31	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
33	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5
34	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
36	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4
38	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
39	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4
40	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	5	3	3	4	3	3
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

43	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
44	5	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	4
45	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4
46	4	3	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4
47	4	3	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	3
48	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5
49	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5
50	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4