



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS
CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA
RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Cumpa Bello, Magaly del Rocío

Asesor:

Mg. Portella Vejarano, Huber Arnaldo

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento.

**Pimentel – Perú
2019**

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017**

Aprobación de la Tesis

Mg. Portella Vejarano, Huber Arnaldo
Asesor

Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando
Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Coello Carrillo Gustavo
Secretario del Jurado de Tesis

Mg. Tepe Sánchez Max Alejandro
Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA

A Dios omnipotente por darme la sabiduría y fortaleza en todo momento.

A mi hijo Paúl Smith Chiroque Cumpa; que ha sido la fuente de inspiración para culminar mi carrera y ser el estímulo para el cumplimiento de mis metas.

A todas las personas que me brindaron su apoyo absoluto y permitieron finalizar una etapa importante en mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A DIOS en primer lugar por ser mi padre todopoderoso y guiarme en todo este proceso, para lograr uno de mis objetivos.

A todos mis maestros de la Universidad Señor de Sipán filial Chiclayo, que me brindaron siempre su orientación con profesionalismo ético.

LA AUTORA.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal el determinar la incidencia que tiene el control interno sobre las cuentas por cobrar en la empresa RODSON MUSIC de la ciudad de Chiclayo. El estudio se caracteriza por aplicarse de un nivel correlacional causal, puesto que se buscará la relación existente entre ambas variables, también por tener un diseño de tipo no experimental. La metodología aplicada para la construcción del instrumento de recopilación de información fue a través de las dimensiones establecidas en el informe COSO y el estudio documental que permitió determinar el estado financiero de la entidad en cuanto a las cuentas por cobrar. El instrumento desarrollado fue aplicado a una muestra constituida por 05 trabajadores de la empresa, los cuales fueron seleccionados por conveniencia.

La investigación concluyó que la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar tuvo una correlación positiva fuerte pero moderada obteniéndose un valor de 0.635, lo cual muestra que conforme se incrementa el riesgo en el mal control interno en los procesos de negocio, las cuentas por cobrar tienden a aumentar.

Palabras clave. Cuentas por cobrar, control interno, rentabilidad.

ABSTRACT

The main objective of this investigation was to determine the incidence of internal control over accounts receivable in the RODSON MUSIC company in the city of Chiclayo. The study is characterized by the existence of a causal correlational level, since the relationship between the two variables will be sought, also by having a non-experimental design. The methodology applied for the construction of the information collection instrument was through the dimensions established in the COSO report and the documentary study that determined the entity's financial status in terms of accounts receivable. The developed instrument was applied a sample constituted by 05 workers of the company, which were selected for convenience.

The investigation concluded that the relationship between internal control and accounts receivable had a strong but moderate positive correlation obtaining a value of 0.635, which shows the result that increases the risk in internal control in business processes, accounts receivable affected to increase.

Keywords. Accounts receivable, internal control, profitability.

INDICE

Aprobación de la Tesis	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	13
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.4. Formulación del problema.....	43
1.5. Justificación e importancia de estudio.....	43
1.6. Hipótesis	44
1.7. Objetivos.....	44
1.7.1. Objetivo General.....	44
1.7.2. Objetivos Específicos	45
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	46
2.1. Tipo y diseño de investigación.	46
2.2. Población y Muestra.	46
2.3. Variables, operacionalización.....	47
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ...	51
2.5. Procedimientos de análisis de datos.	52
2.6. Aspectos éticos	53
2.7. Criterios de Rigor científico.	53
III. RESULTADOS	54
3.1. Tablas y Figuras	54
3.2. Discusión de resultados	99
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
V. REFERENCIAS	103
VI. ANEXOS.....	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población.....	47
Tabla 2 Operacionalización.....	48
Tabla 3 Estado financiero de los activos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2016.....	54
Tabla 4 Estado financiero de los pasivos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2016.....	55
Tabla 5 Estado de ganancia y pérdidas hasta el 31 de diciembre del 2016.....	56
Tabla 6 Estado financiero de los activos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2017.....	57
Tabla 7 Estado financiero de los pasivos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2017.....	58
Tabla 8 Estado de ganancia y pérdidas hasta el 31 de diciembre del 2017.....	59
Tabla 9 ¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?	63
Tabla 10 ¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?	64
Tabla 11 ¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?.....	65
Tabla 12 ¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?	66
Tabla 13 ¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las áreas (s) relacionadas con el proceso de venta (aprobación de crédito, despacho, facturación, entrega y cobranza)?.....	67
Tabla 14 ¿La empresa cuenta con sistemas informáticos diseñados para el buen registro no redundante de datos?	68
Tabla 15 ¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos?.....	69
Tabla 16 ¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?	70
Tabla 17 ¿El departamento de contabilidad controla los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?.....	71
Tabla 18 ¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor (letra, cheques, pagares, etc.)?	72
Tabla 19 ¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?.....	73
Tabla 20 ¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos?	74
Tabla 21 ¿Cuentan con un sistema contable para el mejor control y seguimiento de crédito?	75

Tabla 22 ¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?.....	76
Tabla 23 ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?.....	77
Tabla 24 ¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechados a favor de la compañía son aprobadas por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?.....	78
Tabla 25 ¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?.....	79
Tabla 26 ¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?.....	80
Tabla 27 ¿Se comunican los reportes generados por las áreas competentes?.....	81
Tabla 28 ¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?.....	82
Tabla 29 ¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?.....	83
Tabla 30 ¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?.....	84
Tabla 31 ¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?.....	85
Tabla 32 ¿Se realiza seguimiento de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?.....	86
Tabla 33 ¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?.....	87
Tabla 34 ¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?.....	88
Tabla 35 ¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music?.....	89
Tabla 36 ¿Considera que, si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente?.....	90
Tabla 37 ¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?.....	91
Tabla 38 ¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus ventas?.....	92
Tabla 39 ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?.....	93
Tabla 40 ¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado?.....	94
Tabla 41 ¿Percibe usted que el control interno genera las ventas deseadas para la empresa Rodson Music?.....	95
Tabla 42 Matriz de correlaciones entre las puntuaciones de las dimensiones de control interno y la cuenta por cobrar.....	96
Tabla 43 Relación entre el Control Interno y las cuentas por cobrar.....	97
Tabla 44 Prueba de Chi cuadrado de independencia.....	97
Tabla 45 Incidencia del control interno sobre las cuentas por cobrar.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El control interno y sus objetivos.....	28
Figura 2. Comparación de la rotación de cuentas entre los años 2016 y el 2017.....	60
Figura 3. Comparación del plazo promedio de cobranza entre los años 2016 y el 2017	61
Figura 4. Comparación de la rentabilidad obtenida entre los años 2016 y el 2017.....	62
Figura 5. Normas internas establecidas para actividades	63
Figura 6. Valores institucionales de la empresa Rodson Music.....	64
Figura 7. Políticas de ventas establecidas para las áreas de la empresa Rodson Music	65
Figura 8. Independencia del departamento de cuentas por cobrar	66
Figura 9. Funciones definidas para el proceso de venta.....	67
Figura 10. Sistemas informáticos con que cuenta la empresa	68
Figura 11. Evaluación para el otorgamiento de crédito en la empresa Rodson Music .	69
Figura 12. Capacidad de pago de la empresa Rodson Music	70
Figura 13. Control de registros de deudas por cobrar y cuentas por pagar	71
Figura 14. Garantía para el otorgamiento de crédito.....	72
Figura 15. Manejo de un plan de recuperación	73
Figura 16. Control documentario en las áreas de la empresa.....	74
Figura 17. Sistema contable para de mejor control y seguimiento de crédito.....	75
Figura 18. Acciones regulatorias en presencia de error contable.....	76
Figura 19. Depósitos realizados por la empresa.....	77
Figura 20. Aprobación de prórrogas en la empresa.....	78
Figura 21. Comunicación oportuna para resolución de problemas	79
Figura 22. Comunicación entre el área de crédito y cobranza	80
Figura 23. Comunicación de reportes en la empresa.....	81
Figura 24. Resúmenes de información por área	82
Figura 25. Envío periódico de estado de cuenta a clientes.....	83
Figura 26. Fiscalización en el proceso de despacho de mercadería	84
Figura 27. Cumplimiento de estándares para el otorgamiento de crédito	85
Figura 28. Seguimiento de clientes con retraso en sus pagos.....	86
Figura 29. Confirmación de saldos de los clientes	87
Figura 30. Decisiones financieras y comerciales de la empresa.	88

Figura 31. Índice de rotación de las cuentas por cobrar	89
Figura 32. Incremento del índice de rotación	90
Figura 33. Tiempo de recuperación de cuentas por cobrar	91
Figura 34. Eficiencia en relación a la cobranza de ventas.....	92
Figura 35. Políticas de crédito y cobranza de la empresa.....	93
Figura 36. Incremento de ventas para la empresa	94
Figura 37. Percepción del control interno	95
Figura 38. Distribución de Chi – cuadrado	98

I. INTRODUCCIÓN

El estudio titulado: “Control interno y su incidencia en las Cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017”, tuvo como principal objetivo determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017; ello a raíz de la deficiente gestión de elementos claves en el desarrollo de las operaciones de la entidad como lo son el ambiente de control, evaluación del riesgo, actividades del control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento; lo cual generó consecuencia sobre las cuentas por cobrar en la entidad en investigación, donde éstas en su mayoría presentaron un bajo nivel de rotación, es decir, la empresa tardaba mucho para efectuar los cobros, perjudicando también el nivel de liquidez.

La investigación estuvo compuesta con 6 capítulos, detallados a continuación:

Capítulo I, se realiza la contextualización de la problemática abordada, desde la perspectiva internacional, nacional y evidentemente local, además se presentaron una serie de estudios previos realizados por investigadores tanto del ámbito internacional, nacional y local, quienes han efectuado el tratamiento de las variables en estudio, o al menos de una de ellas. Posterior a ello se expone las teorías relacionadas al tema, es decir, tratamiento del control interno y las cuentas por cobrar; sumado a la formulación de problema, justificación, hipótesis y objetivos.

Capítulo II, consiste en la presentación del tipo y diseño del estudio, población y muestra; además de la medición de las variables en estudio a través de la operacionalización de las mismas, sumados a estos las técnicas e instrumentos utilizados y los procedimientos de análisis.

Capítulo III, en este apartado se presentan los resultados que responden a cada uno de los objetivos planteados, mediante la presentación de tablas, figuras y sus respectivas interpretaciones, así mismo se expone la discusión de los resultados obtenidos.

Capítulo IV, se presentan las conclusiones y se muestran las recomendaciones respectivamente. Seguido por las referencias y anexos que dan muestra del material empleado para el desarrollo de la investigación.

1.1. Realidad Problemática

En la actualidad el control interno esta presentado una creciente implicancia a nivel mundial debido a que está trascendiendo en diversas situaciones de entidades tanto privadas como públicas, transformándose como instrumentos de gestión a través de sus elementos bien estructurados en uno de los más empleados. En Latinoamérica instrumento más empleado y conocido es el Sistema COSO; cuenta con cinco elementos: evaluación de riesgos, ambiente control, actividades de control, supervisión, información y comunicación y monitoreo, (Ramos, 2016).

Ante ello distintos estudios establecen la validez del control interno en diversas organizaciones, un estudio acreditado y realizado por (Arce, 2015), en Bolivia miden la validez del control interno por medio del método COSO en un banco mercantil, estableciendo un instrumento de cumplimiento empresarial, además está orientada al ámbito contable (área de cajas) como el operativo determinando la eficiencia en procesos, cobros, pagos entre otras fases.

Las cuentas por cobrar son fundamentales para las empresas o entidades, como se conoce en la actualidad las ventas son los principales indicadores que generan el aumento de las cuentas por cobrar ya que, al otorgamiento de créditos avalándose sólo con facturas, sin contar con un título valor para asegurar su cancelación, las cifras arrojadas en la revista Semana Económica (2017) nos muestra que la empresa de telefonía más grande a nivel nacional, registra pérdidas que ascienden a más de los seis millones de soles, generado por la disminución de ingresos y por el aumento en los costos ventas y administrativos, nos detalla que sus ventas han disminuido en un 8% en comparación al trimestre del año anterior, además según el Reporte de Gerencia de Telefonía publicado en la Superintendencia de Mercado y Valores (SMV) un factor de gran influencia en la disminución de ventas fueron los desastres naturales surgidos en el trimestre del 2017; otro elemento que influyó fue el incremento de los gastos operativos (16.4%), que corresponden a los gastos de interconexión (33.6%), amortización y depreciación (44.3%) y por último la estimación de cobranza dudosa (36.9%), con esos datos evidenciamos que esta empresa posee deficiencia en su gestión pues se está demostrando pérdidas, por otro lado con respecto a su liquidez la empresa cuenta

con un índice 0.44, demostrándose que no ha podido cubrir sus gastos, ha procedido a adquirir préstamos, incrementando su deuda financiera en un 29% interanual.

La problemática de las cuentas por cobrar, afecta a distintas empresas según (Willstatter, 2017), la cartera de atrasos de pago alcanza los 2,032 millones en el año 2016 que en comparación al año anterior aumentó en un 12%, por otro lado, en cuanto a los créditos que realizan el pago en forma puntual sólo ha aumentado en 1% en el año 2016, mientras la tasa de morosidad aumentó en un 2.95%.

Ante ello que es necesario contar con un control interno efectivo, ya que la administración realiza en la organización actividades que garanticen un entorno de control apropiado, que admita la determinación de riesgos y acciones de vigilancia que permita afrontar riesgos reales, para ello es necesario tener un adecuado sistema de comunicación, asociado de actividades de control constante que indiquen si se está ejecutando o no con lo pactado (Cámara, 2016).

Salazar (2015), mencionó la importancia de la administración de cuentas por cobrar en Bolivia, el cual tras su aplicación presenta beneficios para la empresa, ya que dicha cuenta representa un valor vital para la entidad y es la misma quien debe realizar un adecuado control y monitoreo, debido a que de lo mencionado depende que la empresa asuma sus obligaciones, permitiendo tener un nivel de liquidez óptimo para dicha empresa. Por ello los cobros deben cumplir con estándares temporales que permitan cobrar adecuadamente las deudas planteadas.

Asimismo, Forbes (2018), menciona de la importancia del ambiente de control y sistema de monitoreo componentes que toda empresa debería dar cumplimiento ya que constituye piezas fundamentales, elaborado para conocer los acontecimientos que generalmente quizá perjudiquen a la empresa y para administrar los riesgos, incentivar seguridad para la gestión y para la junta gerencial de la empresa dirigida al cumplimiento de las metas empresariales.

Matos (2017), argumenta que la falta de políticas de cobranza en el ámbito de las cuentas por cobrar genera problemas en la organización, si estas no son supervisadas en su momento. La organización debe registrar de una forma correcta

todos los cambios en cuanto a estas cuentas, ya que conforman parte de su activo, además debe de controlar que no pierda la formalidad para convertirse en dinero. Es ahí donde se inicia la importancia de auditar y controlar de las cuentas por cobrar.

A nivel nacional el ámbito es semejante porque distintas organizaciones de distintos sectores se interesan por establecer la forma de poder controlar de manera eficaz sus cuentas por cobrar y pagar, es decir, permite calcular si verdaderamente afecta de forma positiva en la mejoría de las finanzas de la organización, sin embargo, se tuvieron resultados muy eficaces, específicamente en las entidades que realizan inversiones. (Burgos y Suarez, 2016).

Teniendo en cuenta a lo mencionado por (Frías, 2017), quien sostuvo que es relevante implementar un apropiado control interno en las empresas públicas o privadas con el fin de protegerse y salvaguardar sus intereses, para evitar todo tipo de corrupción. En la actualidad se requiere que las empresas den cumplimiento a los elementos que integra el control interno con la finalidad de conseguir sus objetivos y evitar fraudes.

Desde la posición de (Villalobos, 2017), da a conocer que en nuestro país no se aplica el control interno en todos sus ámbitos, puesto que la mira esta puesta en las grandes obras que se ejecutan, indica que el 91% de las municipalidades no cuentan con oficinas de control que les permita mitigar riesgos y alertar a tiempo.

Anticona y Santisteban (2018), plantea que es necesario implementar el sistema control interno dentro del área de ventas, con la finalidad de que exista una mejora de la transparencia y eficiencia en la administración comercial, esto permitirá lograr sus objetivos en el área de cobranzas y créditos, de esta forma poder tener los datos necesaria para una adecuada y oportuna toma de decisiones.

De acuerdo con Armijo (2016), manifiesta lo fundamental del control interno en las entidades para realizar los procedimientos correctos como otorgamientos de créditos a clientes, se les debe realizar el seguimiento de estas cuentas para que el cliente las cancele oportunamente permitiéndole a la empresa

disponibilidad de efectivo y reducir inconsistencias en los reportes de los estados financieros.

Teniendo en cuenta a Lezama (2016), sugiere que la empresa implemente un sistema de control interno en el rubro de las cuentas por cobrar, permitiendo a la organización mejorar en el proceso de ventas e ingresos y reduciendo posibles fraudes. En nuestro país la negligencia ha generado que la gran parte de las organizaciones no cuenten con un sistema de control que le acceda tomar buenas decisiones.

Ante ello gran parte de estudios se han interesado por establecer propuestas de control interno para poder corregir los inconvenientes más preocupantes en las municipalidades provinciales, es decir, el control interno aparece como un instrumento para poder preservarla entidad. (Shack, 2018)

A nivel local de acuerdo con Morales y Ocupa (2016); revela que la situación es casi la misma para la entidad Automotores Inka S.A.C., presenta una serie de debilidades por falta de implementación de un sistema de control interno en el departamento de tesorería. Además, no existe el buen manejo de dinero respecto a las facturas por cobrar generando déficit por parte de los clientes.

Campos (2015), concluye que la investigación ha establecido la existencia de inconvenientes en el control interno en cuanto a los procedimientos de las labores en el área de tesorería, como: falta de acuerdos bancarios, y falta de segregar las funciones, autorización verbal del jefe, trabajadores no calificado, aumento de efectivo en caja chica, faltantes de efectivo. Retrasos en la liquidación del efectivo, cancelación doble de las facturas con los proveedores, incumplimiento de los pagos mensuales; las que perjudican la supervisión y gestión del manejo del efectivo (p.113).

Chasquez y López (2017), menciona que el sistema de control interno permite llevar una adecuada relación de la organización hacia sus consumidores, asimismo mejorar el trato de dirigentes y subordinados; dicha función que se implementa a todos los departamentos de gestión de los negocios,

de ello se basará para llevar una buena gestión para provecho de la empresa. (p.40)

Coronado y Medina (2016), menciona sobre la caída que la rentabilidad de la organización, el cual se vio en el Flujo de caja una pérdida de S/. 48,020.00, ya que el inadecuado control interno está afectado todo el crecimiento y procedimientos en la empresa y por ende las ventas, dio como conclusión que no se implementaban en las diferentes áreas de la entidad EARTHCOM EIRL, un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Organización y Funciones, normas, políticas y un Plan de Trabajo, lo cual genera a que los trabajadores no estén correctamente informados de sus responsabilidades y obligaciones. (p. 96)

López (2015), señala existen procedimientos y políticas para la administración de cobro que no están adecuadamente elaboradas no permiten optimizar el otorgamiento de ventas al crédito ni en la recuperación de las mismas, es decir que direcciona a una adecuada gestión en dicho proceso, lo cual genera los retrasos y una mínima recuperación de las cuentas por cobrar, porque, un sistema de control interno pertenece al grupo de procesos, políticas financieras y contables, además de normas direccionadas a la gestión maximizada de las cuentas por cobrar y pagar vinculadas en la entidad. (p. 98)

En la empresa Rodson Music cuyo ruc es el 20445761550, el cual cuenta con varias sucursales siendo la principal en Chimbote. Por otro lado una de sus tiendas distribuidoras de sus productos importados, respecto a tecnología en sonido e instrumentos musicales, se encuentra en la ciudad de Chiclayo, teniendo como principal problema un elevado índice de endeudamiento por parte de los clientes, ello debido a que la empresa otorga créditos, mismos a los que no se llega a generar adecuado control sobre el cumplimiento de pagos, lo que puede repercutir en problemas en las cuentas por cobrar de la entidad, generando un impacto económico negativo, teniendo énfasis en su liquidez y rentabilidad. Asimismo, se percata de la falta de una adecuada administración de cobranza, por lo que los clientes simplemente no cancelan la deuda que tienen pendiente con la empresa. De acuerdo

a lo mencionado se ha creído conveniente estudiar el nivel de incidencia del control interno en la sucursal Chiclayo y las cuentas por cobrar de la misma, generando un documento que permita tomar en cuenta el control interno dentro de la entidad, ya que a partir de este se puede llegar a mejorar las condiciones dentro de la empresa.

1.2. Trabajos previos

Internacional

Carrera (2017), en su investigación titulada “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, (Tesis de pregrado), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador. Sostiene como objetivo estudiar la gestión de cobro de la entidad, con la aplicación del método COSO I. El estudio es de enfoque cuantitativo con tipo de investigación de nivel descriptivo, corte transversal con diseño no experimental puesto que no se manipuló a las variables de estudio. Para la toma del dato se empleó el cuestionario a una muestra de tamaño 7, correspondientes a personal del departamento administrativa. La conclusión obtenida de la investigación es que la gestión de cobro no es efectiva, debido a la falta de un manual de monitoreo para la verificación de la cobranza, falta de un sistema contable que contribuya a lograr la información actualizada en la gestión de la contabilidad y finalmente la evaluación del control interno no son aplicados con frecuencia en los procesos de cobros.

Arena (2016) en su investigación titulada “Análisis del Rubro Cuentas por Cobrar, desde el punto de vista Contable, Auditoria Interna y Auditoria Externa en el contexto de las Normas Internacionales. Su aplicación en PyMEs”. (Tesis de Especialidad), Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba, Argentina. El objetivo principal es estudiar el rubro de cuentas por cobrar, considerando aspectos contables de la empresa, auditoria externa e interna, bajo el contexto de normas internacionales. El estudio fue bibliográfico exploratorio sobre las cuentas a cobrar, reconociendo sus diversos componentes. La investigación concluyó que las cuentas por cobrar es un aspecto sobresaliente dentro de los estados financieros, puesto que está relacionado a la rentabilidad de la entidad. Por tal motivo es fundamental que

todos los movimientos documentarios sean registrados de forma adecuada y asegurar que no pierdan su formalidad para luego transformarse en dinero.

Gómez y Gómez (2016), en su tesis titulada “Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montesori”. Tesis pregrado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. El objetivo fue diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar para la unidad Montesori. El estudio contó con un diseño descriptivo con propuesta, cuyas técnicas empleadas fueron el análisis documental y la entrevista, direccionado al trabajador del departamento financiero y contable. Se llegó a la conclusión de que la empresa no tiene políticas direccionadas a las cobranzas y créditos, se observa un error en la gerencia por no presentar con un plan estratégico para que no se genere la mora en la empresa; por ello las estrategias se han elaborado para evitar las carencias. El estudio apoya con datos para la propuesta, además de que la metodología que tienen semejantes particularidades al constructo.

Urbina (2015), en su investigación titulada “Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2013-2014”. Tesis pregrado. Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua, Nicaragua. El objetivo principal fue evaluar las cuentas por cobrar y presentar una propuesta que contribuya a la recuperación de la cartera, con la finalidad de que la universidad cuente con mayores recursos para posteriores inversiones. El estudio presentó un diseño descriptivo, por medio del método deductivo, sintético y analítico, por medio del cual se utilizaron como fuentes primarias de datos la técnica del cuestionario, observaciones directas y análisis documental, las fuentes secundarias fueron documentos contables. Finalmente, se concluye que el personal realiza sus labores contables de forma práctica debido a que no cuentan con un sistema de manejo y control de las cuentas por cobrar, ante ello se plantea un manual de procesos para subsanar la ineficiencia, además no existen un proceso adecuado para el cobro a los consumidores, además de falta de políticas y controles que puedan favorecer la labor entre la administración y el área contable. El estudio refuerza el constructo debido a que para la evaluación se usó el informe COSO.

Llerena (2015) en su investigación “La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos Municipales del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Mocha.”, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. La investigación tiene como objetivo general el estudio de las cuentas por cobrar y la incidencia que tiene en los ingresos municipales. La investigación tiene un enfoque cuantitativo con tipo de investigación descriptiva, con un diseño no experimental. La muestra fueron los 10 colaboradores directos del departamento financiero. Se utilizó como técnica de recolección de información el análisis documental y encuesta; y su herramienta fue el cuestionario, el cual consistió en 5 dimensiones del control interno, aplicado a los trabajadores con el fin de determinar la situación de la organización. El estudio concluyó que el Gobierno Municipal no implementa medidas de control para la mejor administración de las cuentas por cobrar, es decir no cumple con los esquemas de indicadores financieros, lo cual limita a la institución en generar ejecución de obras al servicio a la comunidad.

Durán (2015) en su tesis titulada “El control interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CIA”, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. El objetivo fue establecer un control interno en las cuentas por cobrar y aplicarlas al proceso económico contable de la organización. La investigación fue de tipo cuantitativa, con diseño no experimental y nivel descriptivo. La muestra fueron 34 contadores. Finalmente, se concluyó que la entidad no cuenta con un control interno de las cuentas por cobrar, sus falencias son la falta de políticas contables en el área de crédito, inconvenientes en la gestión administrativa, el personal poco capacitado y clientes inseguros de sus estados de cuenta.

Villacis (2015) en su investigación titulada “La gestión de cuentas por cobrar y su relación con el endeudamiento a largo plazo de la Empresa ClimaCenter”, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. El objetivo fue determinar la relación de la gestión de cuentas por cobrar con el endeudamiento de la empresa Climacenter. La investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con diseño no experimental, dado que no se realizó manipulación de las variables en estudio. La muestra de la investigación es de

tamaño 6, los cuales son conformados por el propietario, el contador, auxiliar contable, jefe de personal y el jefe del departamento de proyectos, los cuales fueron elegidos por criterio de conveniencia. Los resultados finales determinaron que la empresa no cuenta con una correcta gestión de sus cuentas por cobrar, puesto que no tienen el proceso adecuado para realizarlas, también se determinó que la empresa no cuenta con un área encargada de la gestión de cuentas ni profesionales capacitados para esa actividad y además se halló que la empresa tiene un endeudamiento de un 121% aproximadamente por las razones ya mencionadas.

Nacional

Acosta, Ccahuana y Villanueva (2017), en su tesis titulada “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa GMV TRADING S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016” Tesis pregrado. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. El objetivo fue restablecer el sistema de control interno con la implementación de procedimientos, normas y políticas, que permitirá incrementar el nivel de cobranza, de acuerdo a las fechas de los créditos otorgados y la verificación de la cartera de clientes que permitirá cumplir con los objetivos; con el fin de estimar las cuentas por cobrar comerciales fijando las responsabilidades convenientes de los créditos otorgados a los clientes y poder establecer y mejorar políticas y procedimientos de cobranzas, para todo ello el responsable de dicha área planteará alternativas que mejore directamente dicho departamento. La propuesta mejorará el sistema de control de las cuentas por cobrar comerciales, entender acerca del uso de las cobranzas de la empresa en estudio, lo que nos permitirá comprender la carencia de un monitoreo eficaz y constante que pudiera acceder lograr favorablemente los objetivos.

Chuquizuta y Oncoy (2017), en su investigación titulada “Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla SAC. Ubicada en el distrito de los olivos, año 2013”. Tesis pregrado. Universidad de Ciencias y Humanidades. Lima, Perú. El objetivo fue, identificar la incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla SAC. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, por medio del cual se aplicó el análisis documental. Finalmente, el autor concluye

que por medio un sistema de control interno direccionado al departamento de créditos, se puede tener información precisa, documentada y analizada con el fin de tener una adecuada gestión de cobranzas para la entidad, el análisis de las variables de estudio permitió elaborar una propuesta sobre el control interno.

Jaramillo (2017), en su investigación titulada “Control Interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC, 2017”. Tesis pregrado. Universidad privada Norbert Wiener. El objetivo fue proponer un plan de implementación de control interno para poder mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC. La investigación tuvo un diseño no experimental o ex post facto, por medio del cual se utilizó las técnicas del cuestionario aplicado a 20 trabajadores de la empresa, La conclusión fue que una falta de control interno en las cuentas por cobrar y pagar afecta a los procesos de cobro y a los objetivos empresariales. Lo cual permitió establecer un sistema de control interno que mejore la efectividad de las cuentas por cobrar y el cumplimiento de sus obligaciones. El estudio permite generar futuras discusiones y acoplar elementos a la propuesta.

León (2016) en su investigación titulada “El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la Empresa Fundo los Paltos S.A.C. de Chimbote”, (Tesis de posgrado), Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo Su objetivo fue determinar la deficiencia del sistema de control interno que afectan en las cuentas por cobrar de la entidad Fundo los Paltos. El tipo de investigación presentado es de nivel descriptivo con diseño no experimental de corte transversal puesto que se aplicó entrevista y cuestionario a 15 colaboradores del área administrativa; así, mismo se aplicaron el análisis económico y financiero. Los resultados de la investigación se encontraron que existe riesgo tributario tras los pagos de obligaciones tributarias, los cuales se asocian con el control interno de las cuentas por cobrar al exterior. Los principales factores que intervienen fueron el pago extemporáneo de tributos y los depósitos inadecuados de las detracciones del impuesto general a las ventas.

Pérez y Ramos (2016), en sus tesis “Implementación de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la

Empresa Bagservis SAC, 2016” Trujillo, Perú. (Tesis de pre-grado). Universidad Privada del Norte. Presenta este estudio con el objetivo de analizar la incidencia de la implementación del sistema de control interno en la liquidez de las empresas, se contó con la participación de los trabajadores del área contable, donde se aplicó un tipo de metodología de investigación experimental y las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta, entrevista y el análisis documental. Además, menciona que la implementación de un sistema de control interno en el área de cobranzas influye directamente en la liquidez de las empresas, ya que les permite recuperar las carteras vencidas, los cobros oportunos a los clientes deudores, incrementando así los saldos en caja y bancos. Además, un buen sistema de control interno permite mantener al personal en constante capacitación para que estos puedan afrontar de manera eficiente las diferentes responsabilidades, con el fin de alcanzar los objetivos y metas de la empresa.

Samamé (2016) en su investigación titulada “Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de Servicio del Perú: Caso SERMAV SAC Trujillo 2016.”, (Tesis de pregrado), Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Trujillo, Perú. El objetivo principal fue determinar y describir los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar. El nivel de la investigación es descriptivo y su diseño es no experimental, de corte transversal, puesto que la toma de los datos fue en un instante del tiempo, en el cual se aplicó el cuestionario a una muestra correspondiente a los trabajadores de la empresa SERMAV; así mismo se utilizó el análisis documental que tuvo como finalidad diagnosticar el estado financiero actual de la empresa. La investigación concluyó con la presencia de deficiencias en los procedimientos de control interno de la empresa por tal motivo se propuso la implementación de mejoras en los procedimientos en el departamento de cuentas por cobrar, a fin de ayudar a la entidad al cumplimiento de sus objetivos.

Gallardo, Vidal y Vera (2015) en su investigación titulada “Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C.”, (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Tuvo como objetivo realizar un análisis de los problemas internos, con el fin de establecer una estructura de control interno en el departamento de cuentas por cobrar. De acuerdo a la

naturaleza de la investigación, se consideró cuantitativa con nivel descriptivo y de diseño no experimental. Como técnicas de recopilación de datos se usó a la encuesta y análisis documental. El cuestionario estuvo estructurado en base a los cinco componentes del control interno según el informe COSO, y el cual fue aplicado a una muestra de tamaño 12, por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La investigación determinó que la empresa no cuenta con un adecuado sistema de control interno adecuado, puesto que los depósitos en efectivo no son efectuados en su determinado momento, no cuentan con un registro actualizado de las cuentas por cobrar y no se realizan las supervisiones constantes, no respetando las políticas establecidas.

Locales

Huamán y Rodas (2018) en su estudio “Control interno en el flujo de pasajes en la empresa de transporte el Cumbe S.A.C. Chiclayo 2017” (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, expuso como objetivo describir la influencia del control interno en el flujo de pasajes, obteniendo la existencia de deficiencias dentro de los procedimientos vinculados principalmente a la atención del cliente y las rutas, donde estas últimas no se encontraron claramente identificadas y organizadas, significando pérdidas para la empresa, puesto que en ocasiones se incurre en gastos no previstos por la carencia de un pleno conocimiento de dichas rutas; por lo que es necesario que se reforme los procesos de control interno dentro del flujo de pasajes, con el fin de poder garantizar la sostenibilidad económica de la empresa en el largo plazo.

Suarez y Becerra (2017) en su investigación titulada “Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015”, (Tesis de pregrado), Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Tuvo como objetivo principal determinar el efecto de las estrategias de cobranza en la liquidez de la empresa AVICOLA. La investigación presentó un enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra fueron siete trabajadores de la empresa que a su vez conformaron la población total, los cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia puesto que la población fue menor de 30 trabajadores. La investigación concluyó la existencia

de efecto significativo en la relación entre las estrategias de cobranza y la liquidez de la empresa. Además, se determinó un índice alto de morosidad por tal motivo se planteó una propuesta para mejorar los aspectos para un mejor control.

Dominguez (2017) en su estudio “Control de inventarios y su incidencia en la gestión de almacén de la Empresa Comercial Consul S.A.C., Chiclayo 2016” (Tesis de pregrado), presentó como objetivo determinar la relación entre el control de inventario y la gestión de almacén, a lo que concluyó en la existencia de una asociación significativa entre ambas variables, explicado porque al contar con una control deficiente respecto al tratamiento de los recursos humanos, materiales y de gestión dentro de la empresa, repercute indudablemente en una de áreas principales de las actividades de la misma, como lo es el almacén.

Espinoza y Villalobos (2017) en investigación “Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa "Comercial TAMI S.R.L." de la provincia de Chiclayo”, donde el objetivo fue elaborar un sistema de control interno en inventarios. Concluyó en que la empresa presenta deficiencias en las actividades de almacén, donde el tratamiento de las mercaderías es inadecuado, lo cual genera mayores gastos para la empresa; motivo por el cual se formuló una propuesta conformada por 5 etapas, donde cada una representó cambios a incorporar dentro de la empresa mediante la elaboración de estructuras, codificaciones, clasificaciones, y formatos, respecto al manejo de los inventarios.

Alvarado (2016) en su estudio “Propuesta de control interno en el inventario de mercadería, para mejorrar las ventas en la empresa Inversiones Ferreteras & Negocios Xiomara S.A.C. Chiclayo – 2016” (Tesis de pregrado), expuso como objetivo diseñar una propuesta que permtra mejorar el nivel de ventas, partiendo de mejorar el control interno de inventario. Para ello la propuesta estuvo compuesta por la determinación de los procesos, áreas encragadas de los procesos, y toda la documentación requerida para efectuar dicho proceso; de esta forma se organizaron cada una de las actividades vinculadas al tratamiento del inventario.

Cueva y Nuñez (2016), en su tesis “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones ante la superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria de la empresa PROTECTO ONE SAC, Chiclayo – 2015”, el objetivo fue evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa con la finalidad de mejorar la gestión y eficiencia en el departamento o área. Los resultados fueron que es necesario controles internos en el departamento de cuentas por cobrar, mediante la aplicación de métodos de evaluación, controles preventivos, políticas de créditos que permitan hacer más efectiva la recuperación de los créditos permitiendo además evitar pérdidas que afecten la liquidez de la entidad. La conclusión fue que los controles no se llevan a cabo eficientemente, ya que no existe una adecuada supervisión, además existe informalidad en los procedimientos, todo ello afecta de manera negativa en la empresa. Las actividades de control son pocas, se realizan de forma deficiente, esto como consecuencia de que los trabajadores no se encuentran capacitados y esto se refleja en la deficiente evaluación crediticia realizada a los clientes.

Alcántara (2015) en su investigación “Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de crédito y cobranzas de la empresa GPS SAC en la ciudad de Chiclayo, 2014” (Tesis de pregrado). El objetivo fue elaborar un tentativo sistema de control interno en mejora de las ventas que efectúa la empresa, puesto que éste se evidenció en un grado de madurez deficiente; por lo que se establecieron políticas, flujograma y acciones de mejora, direccionados a la recuperación de ventas dentro del departamento de créditos y cobranzas.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Control Interno.

Mantilla, (2013) define al control interno es una serie de normas, procesos, principios, fundamento, mecanismos, técnicas, acciones y herramientas de control, adaptados por la administración de una entidad para apoyar al logro de los objetivos planificados, con la finalidad de salvaguardar los bienes y recursos económicos, tecnológicos, financieros por medio del uso eficiente de las normas vigentes.

Además, menciona que los controles internos se realizan e implementan con la finalidad de hallar en un plazo determinado, cualquier cambio que se pueda encontrar en los objetivos, de tal forma que no deje que estos objetivos sean logrados. (p. 25)

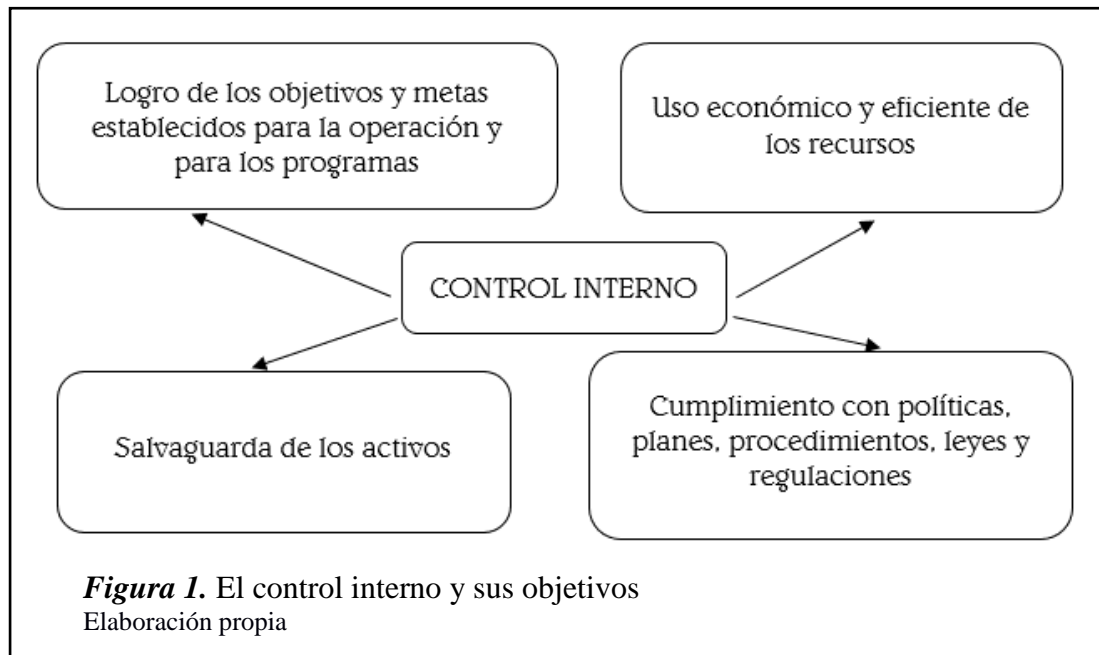
También el control interno es considerado como un procedimiento integrador, y no se encuentra asociado a los mecanismos burocráticos, por lo que el control interno es realizado por el consejo de la administración, la dirección y con la influencia del resto de trabajadores de una determinada institución con la finalidad de reducir riesgos en las pérdidas de valor de los activos, ayudando así a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el acatamiento de las normas y leyes vigentes, brindando la seguridad en cuanto a la búsqueda del cumplimiento de objetivos. (p. 10)

Estupiñán (2015), menciona que el control interno es una serie de acciones tomadas por la administración donde su principal función es organizar, y dirigir el desempeño de acciones, además se asocia con actividades de seguimiento, vigilancia y orden en la realización de actividades, estando inmersos en la organización donde se aplican como instrumentos y mecanismos inherentes que garanticen la eficacia, eficiencia, calidad y excelencia de las actividades en la empresa, permitiendo con ello que exista claridad, validez y confiabilidad, integrado a un grado de certeza razonable. (p. 50).

1.3.1.1.Importancia del control interno.

Estupiñán (2015), indica que el control interno es fundamental debido a que, por medio de los procedimientos del control para entidades estatales como para privadas, podrán utilizar eficientemente los recursos que posee. (p. 34)

Mantilla (2013), el control interno es importante porque se muestra en los siguientes objetivos conforme indica la figura:



1.3.1.2. Objetivos del Control Interno:

Sánchez (2014), mencionó que el control interno presenta diferentes objetivos donde se establece, que consiente a las entidades centrarse en diversos atributos del control interno.

- Adquisición de la información financiera oportuna confiable y suficiente como instrumento de utilidad para el control y la administración.
- Incentivar la adquisición de los datos técnicos e información no financiera para emplearla como instrumento útil para el control y la administración.
- Intentar implementar medidas para la protección, en cuanto a la conservación y uso de los recursos materiales, financieros, técnicos y otros de propiedad de la empresa.
- Incentivar la eficiencia empresarial para el cumplimiento de su misión y objetivos trazados.
- Garantizar que las actividades empresariales se realicen dentro de las normas legales, reglamentarias y constitucionales.

Mantilla (2013), además menciona que según sus objetivos el control interno se divide en:

Control interno administrativo u operacional: estos controles de administración conforman el plan organizacional, los métodos y procesos vinculados con eficiencias en las operaciones regidas a políticas de la entidad, este control no presenta una relación directa con los registros financieros, pero sí presenta énfasis en el consentimiento de las transacciones de la administración. Tales autorizaciones es una función administrativa relacionada de manera directa con el cumplimiento de los objetivos de rendimiento financiero y operacional de la empresa, presentándose como punto de partida para la determinación del control contable de las transacciones. Este control interno administrativo permite:

- Informarse sobre la situación de la entidad
- Realizar coordinaciones de sus funciones
- Tener la certeza del cumplimiento de los objetivos alcanzados.
- Tener una ejecución adecuada.
- Establecer si la entidad está cumpliendo las políticas establecidas.

Control interno contable: este control contable presenta énfasis en el plan organizacional, todos los métodos y procedimientos relacionados de manera directa a salvaguardar los activos de la entidad y a la confiabilidad de los registros financieros, además hace referencia a las informaciones financieras y no financieras tanto internas como externas, donde abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, donde toma en cuenta controles como el sistema de autorización y aprobación de registros y informes contables de las operaciones y custodia de activos y auditoría interna. Este control interno contable permite:

- Registrar las actividades: rápidamente, por el importe preciso; en las cuentas adecuadas, y, en el tiempo contable establecido, con el objetivo preparar los estados financieros y tener control contable de los activos.
- Contabilizar todas las existencias.
- Que las operaciones estén conforme a autorizaciones generales y particularidades de la gestión.
- Que el ingreso de los activos sea por autorización administrativa.

1.3.1.3. Componentes del control interno.

Estupiñán (2015), indica que el control interno lo conforman cinco elementos que permiten conocer la manera como la gestión maneja el ente.

Ambiente de Control

Es la presentación de un entorno que estimule la actividad de los trabajadores en cuanto al control de sus labores. Dichos ambientes de control toman en cuenta los valores éticos, integridad y capacidad de los trabajadores de la empresa. por lo que se precisa que este control es la base principal para el desarrollo de los demás componentes ya que brinda o provee estructura y disciplina para el control e incide como:

- Se estructuran las acciones de la empresa
- Se asigna la responsabilidad y autoridad
- Se desarrolla y organiza a las personas
- Se comunican y comparten los creencias y valores
- El personal es conciente de la trascendencia del control.

Evaluación de Riesgos

Los riesgos de control interno son los riesgos que afectan la efectividad y la eficiencia de los controles internos y, por lo tanto, perjudican al cumplimiento de los objetivos. Son parte del riesgo de operación y el riesgo de cumplimiento. El riesgo de operación se refiere a la falla inesperada en las operaciones diarias de la organización, que podría ser causada por personal y / o procesos. El riesgo de cumplimiento es el riesgo de no cumplir con las leyes o regulaciones. Por ejemplo, si el proceso de Cuentas por pagar en una organización se rompe, el riesgo de proveedores fraudulentos y pagos no autorizados sería mayor. Si una organización no tiene controles internos efectivos sobre los informes financieros, la organización enfrenta un grave riesgo de cumplimiento.

Un sistema de control interno adecuado puede prevenir los peligros que pueden afectar al cumplimiento de los objetivos. Los riesgos comunes de control interno en los negocios incluyen la falta de un entorno de control interno

sólido, procesos comerciales mal diseñados, riesgo de seguridad de TI, integridad y riesgo ético, errores humanos y riesgo de fraude, entre otros.

La prevención de riesgos a su vez permite el análisis e identificación de riesgos notables para el alcance de los objetivos y la base para establecer la manera en que los riesgos deben ser renovados. Así mismo, son los mecanismos para la identificación de los riesgos relacionados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la empresa como en su interior, para ello las entidades deben abordar y conocer los riesgos a los que se enfrentan determinando mecanismos que les permita tratar y analizar esos riesgos con el fin de mejorarlos o solucionarlos a tiempo.

Además, la empresa debe tomar conciencia de los peligros y enfrentarlos. Debe indicar objetivos, finanzas, mercadeo, integrados con producción, ventas, mercadeo y otras actividades. De tal forma que opere ordenadamente. También debe determinar elementos para analizar y administrar los riesgos vinculados.

La evaluación adecuada del riesgo puede ayudar a una organización a gestionar riesgos y tomar decisiones. La evaluación de riesgos es el análisis de los riesgos para el cumplimiento de los objetivos, formando una base para establecer cómo se deben gestionar los riesgos. Recuerde que la administración de riesgos y los controles internos no son objetivos en sí mismos. Siempre deben tenerse en cuenta al establecer y alcanzar los objetivos de la organización.

En la evaluación de riesgos implica un análisis de los riesgos de manera interna con una reunión de la gerencia, y sin duda este enfoque identificará algunos riesgos y es mejor que ninguna evaluación de riesgos. Sin embargo, para ser más exhaustivo, se cuenta con las Matrices de control de riesgos (RCM) para la estimación de riesgos de control interno, la cual a su vez permite elaborar planes de recuperación. Los siguientes son procedimientos para realizar una evaluación de riesgos utilizando el RCM.

Consultas de administración y otros dentro de una organización.

Observación e inspección.

Revisión del informe de auditoría de años anteriores, cartas de gestión y minutas de la junta.

Mapeo e identificación de procesos comerciales.

El RCM es una herramienta de evaluación de riesgos para ayudar a una organización a identificar directamente los riesgos entre los objetivos y los controles. Por ejemplo, cuando una organización tiene un objetivo, por ejemplo, que los nuevos proveedores deben estar autorizados antes de realizar una compra, pero la organización no cuenta con un control interno para garantizar el logro del objetivo, usted sabe inmediatamente que la empresa incurre en el riesgo de utilizar proveedores fraudulentos. El siguiente paso podría ser remediar el riesgo en consecuencia.

Componentes clave en el RCM

Para obtener una mejor comprensión de la RCM, hay algunos componentes clave que deben saberse.

Objetivos: El propósito de la evaluación de riesgos es identificar y administrar los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos, por lo que los objetivos son componentes críticos en el MCR. Teniendo en cuenta el cumplimiento de COSO como ejemplo, la administración de una organización debe determinar el objetivo apropiado de COSO: operaciones, informes financieros o cumplimiento. Si el objetivo principal de una organización es la confiabilidad de los informes financieros, todos los sub objetivos de cada actividad de control deben cumplir con el objetivo principal.

Actividades de control: las actividades de control se refieren a los controles internos. Son acciones tomadas para el logro de los objetivos predefinidos. Por ejemplo, si el objetivo es que "los estados financieros incluyen todas las revelaciones requeridas", y las actividades de control son que el "Controlador complete la lista de verificación SEC trimestralmente para asegurar que todas las revelaciones necesarias estén incluidas en los informes financieros" y "el CFO revise las divulgaciones a verificar la integridad, "las actividades de control ayudan a lograr el objetivo.

Riesgos: los riesgos son bastante simples. Si no hay actividades de control que ayuden a cumplir los objetivos, existe el riesgo de no alcanzar los objetivos. Por ejemplo, si ningún control interno garantiza que todas las revelaciones requeridas se incluyan en los estados financieros, existe el riesgo de divulgaciones incompletas y no se logra el objetivo de que los estados financieros incluyan todas las revelaciones requeridas. Si no se logra el objetivo secundario, no se puede lograr el objetivo principal de la información financiera confiable.

Propietarios del proceso: el propietario del proceso es un componente crítico en el RCM porque esto establece la responsabilidad. Cada actividad de control debe responsabilizar a alguien porque la responsabilidad es la expectativa de que los propietarios del proceso son responsables de la integridad, la calidad y la puntualidad de las actividades de control. El propietario del proceso podría ser el nombre de una persona o un título de posición. Por experiencia, recomendamos escribir el nombre de una persona como dueño del proceso, donde si es posible, lo que puede hacer que el RCM sea un poco más pesado de mantenimiento, pero las personas simplemente prestan más atención cuando ven sus nombres.

Afirmaciones de los estados financieros: para cada control interno, la gerencia debe identificar las afirmaciones relevantes de los informes financieros, incluida la exhaustividad, existencia y ocurrencia, obligaciones y derechos, valoración o asignación, y/o presentación y divulgación. La identificación proporciona evidencia de que los controles internos están vigentes para todas las afirmaciones de informes financieros relevantes para todas las cuentas y revelaciones significativas. Si hay brechas significativas, una organización las remediaría en consecuencia. Proporcionaremos un archivo de descarga para explicar las afirmaciones de los estados financieros.

Preventivo o Detective: este componente identifica si un control es un control preventivo o un control de detective. Los controles detective están diseñados para detectar errores o irregularidades que puedan haber ocurrido. Los controles preventivos, por otro lado, están diseñados para evitar errores o irregularidades en primer lugar. Por ejemplo, es un control preventivo que bloquea el dinero en efectivo en un cajón cerrado. Es un control de detective que el

Controlador revise y apruebe la conciliación mensual de caja chica. Claramente, preventivo es mejor que el detective.

Clave o no clave: este componente muestra la determinación de la administración si un control es un control de clave o no clave. El objetivo tiene un impacto directo en la determinación de controles clave o no clave. Si el objetivo es la confiabilidad de los informes financieros y una actividad de control reduce de manera más efectiva y eficiente la probabilidad de que se reporte una declaración equivocada material en los estados financieros, el control se identifica como un control clave, o viceversa.

El RCM ayuda a identificar directamente los riesgos entre los objetivos y los controles. Mientras tanto, el MCR también ayuda a identificar lagunas en los controles. Las lagunas existen cuando un objetivo declarado no se corresponde con una actividad de control efectiva. Por ejemplo, después de realizar una evaluación de riesgos utilizando el RCM, puede encontrar que la administración no tiene objetivos relevantes predefinidos, o que algunos objetivos son incompatibles con objetivos más amplios o principales.

Actividades de Control

Son actividades que efectúa la administración con la participación de los trabajadores de la organización para el cumplimiento diario con las acciones asignadas. Estas acciones están basadas en los sistemas, políticas y procedimientos. Además, estas acciones se determinan mediante la autorización, la aprobación, la verificación, la inspección, la conciliación, la revisión de indicadores de rendimiento, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados, ya que se realizan en todos los niveles de la entidad y en cada etapa de la gestión, iniciando del diseño de un mapa de riesgos, conociendo los riesgos, que permitan disponer de controles destinados a minimizarlos o evitarlos.

Información y Comunicación

Estos sistemas de comunicación e información presentan una interrelación significativa, ya que ayudan a los trabajadores de la empresa a intercambiar la información pertinente para administrar, conducir y controlar sus operaciones, además los datos pertinente debe ser identificados, capturados y comunicados al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, con el fin de permitirle cumplir con sus responsabilidades, en consecuente toda empresa de presentar de una información y comunicación relevante en las diferentes áreas para así contribuir a que las empresas comprendan lo que sucede dentro de la organización.

La información es fundamental para que la empresa realice las responsabilidades de control interno para ayudar al cumplimiento de sus objetivos. La gerencia genera y utiliza información de calidad de fuentes internas y externas para fundamentar el funcionamiento de otros elementos del control interno. La comunicación es el proceso constante de compartir, proporcionar y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el recurso por el cual la información se disemina a través de la organización, fluyendo hacia arriba, hacia abajo y por medio de la entidad. Permite que los trabajadores reciban un mensaje claro de la alta gerencia de que las responsabilidades de control deben ser tomadas con seriedad. La comunicación externa es doble:

El componente de información del Marco de trabajo respalda la función de todos los elementos del control interno. En combinación con los otros elementos, las comunicaciones respaldan el cumplimiento de los objetivos de la entidad, incluidos los objetivos relevantes para los informes internos y externos. Los controles dentro de comunicación respaldan la capacidad de la empresa para emplear la información adecuada dentro del sistema de control interno y para realizar las responsabilidades de control interno.

La información es la información se resume según la importancia de los requisitos de información. Los requisitos de información están establecidos por el funcionamiento constante de los otros elemetos de control interno, teniendo en

consideración las expectativas de todos los clientes internos y externos. Los sistemas de información respaldan la toma de decisiones informada y el funcionamiento de los otros elementos del control interno al procesar información relevante y oportuna de fuentes internas y externas.

La comunicación permite a la empresa compartir datos de calidad interna y externa. La gerencia comunica de manera interna para permitir a los trabajadores comprender los objetivos de la entidad y la relevancia de sus responsabilidades de control. La comunicación interna permite que el funcionamiento de otros elementos de control interno al brindar información hacia arriba, hacia abajo y a través de la empresa. La comunicación externa permite a la administración tener y brindar información entre la empresa y las partes externas sobre satisfacción del cliente, de los riesgos, cambios en las circunstancias, asuntos regulatorios y otra información necesaria para el funcionamiento de los elementos del control interno.

Un sistema de información es una serie de acciones que conforman procesos, personas, datos y / o tecnología, que permiten a la empresa obtener, usar generar y comunicar transacciones e informar para mantener la responsabilidad y medir el desempeño de la empresa hacia el cumplimiento de objetivos.

El Marco distingue este elemento de la categoría de objetivos de informes internos. La comunicación es solo un elemento del Marco. Los controles dentro de este elemento proporcionan información sobresaliente y de calidad para respaldar todos los elementos del control interno. Por otro lado, una empresa que busca una seguridad sobre un objetivo específico de informes se logra por medio de los cinco elementos del control interno presentes y en funcionamiento, y que funcionan en conjunto.

La comunicación se relaciona con el intercambio de información empleada en el diseño, conducción del control interno, o en la evaluación de su efectividad. La comunicación puede parecer amplia generalmente (por ejemplo, información comunicada sobre tendencias o eventos externos), pero cuando se usa

en el contexto del Marco, esta comunicación puede permitir que un usuario lleve a cabo controles dentro de la Evaluación de riesgos.

Supervisión y monitoreo

Este componente da énfasis en el sistema de control ya que se menciona como un procedimiento que realiza una comparación de lo ejecutado con lo programado, con la finalidad de determinar si hay desviaciones y adoptar las medidas necesarias que mantengan la acción dentro de los límites establecidos, para así tomar acciones correctivas que aseguren el cumplimiento de los objetivos empresariales, por lo que el nivel de supervisión y gerencia juegan un papel importante debido a que estos son los que concluyen si el sistema de control es adecuado o a dejado de serlo, optando por actividades de mejoramiento y corrección según a las circunstancias en las que se encuentra.

El monitoreo incluye una amplia gama de actividades rutinariamente realizadas por los gerentes en el funcionamiento de sus departamentos que pueden proporcionar retroalimentación sobre la función de otros elementos del sistema de control interno. La administración de organizaciones más pequeñas realiza regularmente tales procedimientos, pero no siempre se atribuyen el mérito de su contribución a la efectividad del control interno.

Se puede lograr un monitoreo efectivo cuando se basa en tres elementos amplios, que incluyen (a) un tono de apoyo en la parte superior; (b) una estructura empresarial efectiva que asigna roles de monitoreo a personas con capacidades, objetividad y autoridad apropiadas; y (c) un punto de partida o "línea de base" de control interno efectivo conocido a partir del cual se pueden establecer un monitoreo continuo y evaluaciones separadas.

Las organizaciones pueden seleccionar entre una amplia variedad de procedimientos de supervisión, que incluyen, pero no se limitan a:

-Evaluación periódica y prueba de controles por parte del personal interno,

- Programas de monitoreo continuo, integrados en sistemas de información (computadora),
- Análisis y seguimiento apropiado de los informes operativos o métricas que puedan identificar anomalías indicativas de una falla de control,
- Exámenes de supervisión de los controles, como las revisiones de reconciliación como parte normal del proceso,
- Autoevaluaciones de los consejos y la gerencia con respecto al tono que establecen en la organización y la efectividad de sus funciones de supervisión, y las investigaciones del comité de auditoría del personal interno y los auditores externos.

La gerencia puede comenzar el proceso de monitoreo alentando a las personas con responsabilidad del sistema de control a buscar recursos adicionales y capacitación para que puedan considerar adecuadamente la mejor manera de implementar un monitoreo efectivo o determinar si ya se ha incorporado a ciertas áreas. Uno de estos recursos es la Guía de monitoreo de COSO. Además, el personal con habilidades, autoridad y recursos apropiados debería considerar:

- Si los riesgos significativos para los objetivos han sido identificados correctamente
- Qué controles son los "controles clave" que mejor respaldan una conclusión con respecto a la efectividad del control interno en esas áreas de riesgo
- Qué información será más útil para determinar si los controles continúan operando de manera efectiva, y
- Si actualmente se está llevando a cabo un monitoreo efectivo que no se usa bien en la evaluación de los controles internos, lo que resulta en pruebas adicionales innecesarias y costosas.

La gerencia y la junta directiva deben entender los conceptos de monitoreo efectivo y cómo sirven sus respectivos intereses. A medida que la junta aprenda más sobre el monitoreo, desarrollará el conocimiento necesario para realizar una exploración de gestión y preguntas relevantes en relación con cualquier área de riesgo significativo. Con el tiempo, el monitoreo efectivo puede conducir a eficiencias organizativas y costos reducidos asociados con los informes financieros,

incluidos los costos de auditoría, porque los problemas se identifican y abordan de manera proactiva, en lugar de reactiva.

1.3.1.4. Cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar poseen crédito a beneficio, debido a que se encuentran en una cuenta corriente o documento, estas son iniciadas por ventas de mercancías o por ofrecer un servicio, también resultan de ciertos préstamos ofrecidos al personal o de diversos deudores, al igual que los anticipos que se realicen a proveedores entre otros, los casos de las cuentas por cobrar a los clientes, es tomada como una de las cuentas con más movimiento por ello la sobresaliente ha tomado las ventas realizadas al crédito, donde su saldo representa el derecho de poder recabar efectivo.

El principal objetivo de las cuentas por cobrar es dar a conocer las deudas pendientes de los clientes, trabajadores de la entidad o terceros, a partir de otorgar un servicio o la venta de bienes aparece las cuentas por cobrar ya que en muchos casos estas son otorgadas al crédito, por ello son fiscalizadas, desde el momento de emitirse una factura de venta creando un historial para cada cliente, por tal motivo la relevancia de esta cuenta en que se debe registrar las ventas realizadas a los clientes pendientes de cobro.

1.3.1.5. Principios de Cobranza.

La principal función de toda entidad es vender como parte de la rotación del capital, es decir es invertir y su recuperar el dinero, si todos los clientes compraran en efectivo no existirían cuentas por cobrar debido a que no habría la necesidad de cobrar, sin embargo eso no sucede así, además diversos clientes no tienen voluntad de pagar por diversas causas, ante ello es fundamental tener una gestión adecuada para la recuperación de la cartera mediante el otorgamiento de créditos de manera adecuada y evitar la cobranza (Blumenfeld, 2009).

1.3.1.6. Políticas de Cobranza

Las políticas de cobranza tienen distintos cambios de acuerdo a la situación política de un país, los resultados de las entidades, el entorno empresarial, entre otros. Asimismo, no se puede indicar que las políticas sean cambiantes, sino que estas deben estar de acuerdo a lo establecido y conforme a la situación de la entidad. (Van Horne y Wachowicz, 2010).

1.3.2. Análisis de estados financieros.

García (2015) define al análisis de estados financieros como el procedimiento donde se evalúan las partidas de acuerdo a ejercicios matemáticos en períodos determinados, así como los cambios de cada año en porcentajes, a través de razones económicas, pudiéndose realizar de diferentes formas:

1.3.2.1. Análisis Vertical.

Este método se utiliza para analizar de forma detallada cada cuenta de los estados financieros relacionándola con el total, observando cuanto representa en comparación del todo en un período.

1.3.2.2. Análisis Horizontal.

Se utiliza mayormente en los denominados estados financieros comparativos, de los cuales los principales son: Estados de Situación Financiera y Estados de resultados, este método se utiliza para medir las variaciones sufridas en la entidad en el transcurso del tiempo, sirviendo como un comparativo período a período, observándose los principales cambios que ha sufrido.

1.3.2.3. Liquidez.

De acuerdo con lo mencionado por Rodríguez (2012), la liquidez no es más que la habilidad que posee una entidad de cumplir con los pendientes de pago con la cantidad y el tiempo determinado.

1.3.2.4. Índices de Liquidez.

Análisis de Liquidez, “de la entidad con el fin de probar su adecuación para conservar un desarrollo constante de la misma” (Rodríguez, 2012).

Para un análisis de la rentabilidad se debe de tomar en cuenta la liquidez de la entidad por medio de las siguientes ratios:

- Análisis de Razón Corriente: es el resultado de dividir el activo corriente y el pasivo corriente.
- Análisis de Prueba Ácida: es el resultado de dividir la diferencia del activo corriente menos los inventarios entre el pasivo corriente.

1.3.2.5. Índices de endeudamiento.

Es el análisis de la solvencia, comprendida como la capacidad de la entidad para cumplir sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), efectos del endeudamiento, a su vencimiento (Rodríguez, 2012).

Para el análisis del endeudamiento se emplea las siguientes ratios:

- Endeudamiento patrimonial: Resulta de dividir el pasivo total entre el patrimonio.
- Cobertura de activos fijos: es el resultado de dividir la utilidad bruta entre los gastos fijos de la empresa.
- Cobertura del interés: es el resultado de dividir la utilidad antes de interés entre los gastos financieros.

1.3.2.6. Índices de Gestión.

Según Flores (2013), Estos índices permiten evaluar el grado que representan las acciones que efectúan la entidad, en cuánto a la rotación proporcionada por el Estado de Situación Financiera, o la forma en cómo se realizan los gastos, las inversiones, pagos, cobranzas, la administración de las

ventas y el nivel de rentabilidad que representan para la entidad. Dentro de las cuáles encontramos los siguientes indicadores:

Rotación de cuentas por cobrar comerciales: Este ratio tiene como finalidad determinar la velocidad de recuperación de los créditos, por ende refleja las políticas de cobranza y crédito que tiene la entidad. Su fórmula es:

$$RCPC = \frac{VentasNetas}{CuentasporcobrarComerciales} veces$$

Plazo Promedio de cobranza: Este ratio tiene como finalidad determinar la cantidad de días transcurridos, entre la fecha que se realiza la venta y el día que se efectúa el pago.

$$PPC = \frac{Cuentasporcobrarcomerciales * 360dias}{Ventasnetas} dias$$

1.3.2.7. Índices de Rentabilidad.

Según Flores (2013), Estos índices permiten evaluar la eficacia en el control interno de almacén que no viene a ser más que la parte de la gestión de la entidad, así como la administración de los recursos económicos y financieros de la entidad empresarial. Rentabilidad es considerada como un principio, donde se obtiene utilidad, ganancia o beneficio con fines de lucro, implicando que se genera después de un largo plazo.

- Rentabilidad neta sobre ventas: Se considera la medición más exacta de la rentabilidad neta sobre las ventas, debido a que toma en cuenta los gastos financieros y operacionales de la empresa. Siendo su fórmula:

$$Rentabilidadsobrelasventas = \frac{GananciaNeta}{Ventasnetas}$$

- Rentabilidad sobre el patrimonio: Según Flores (2013), La rentabilidad sobre el patrimonio permite establecer la rentabilidad que

se les brinda a los accionistas, socio o dueños el capital invertido en el negocio sin tomar a los gastos financieros, así como los impuestos y la participación del personal.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Rentabilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

- Rentabilidad sobre los Activos: El índice de retorno sobre activos (ROA) mide la rentabilidad de una entidad con respecto a los activos con los que cuenta. (Rodríguez, 2012), menciona que El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una entidad en el uso de sus activos para generar utilidades, La fórmula del ROA es:

$$ROA = \frac{\text{Utilidades antes de los impuestos}}{\text{Activos}} * 100$$

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017?

1.5. Justificación e importancia de estudio

El control interno es aquel plan que permite a la organización planificar, y mediante métodos acertados y eficientes ejecutar dichos planes, los cuales con uso de la tecnología y la comunicación entre todos los departamentos se logre el objetivo general, además de contemplar una constante supervisión y monitoreo de dichas actividades, previniendo errores y minimizando perdidas en la empresa, habiéndose realizado el preámbulo antes expuesto se puede decir que la presente investigación tiene como propósito diagnosticar el control interno dentro de la empresa para así relacionarlo con la situación que atraviesan las cuentas por cobrar de la entidad.

Por otro lado, la investigación permitirá solucionar una problemática característica de toda empresa que otorga créditos, analizando la problemática de la empresa Rodson Music, para que este sirva como antecedente para futuras investigaciones, además el estudio se realiza bajo un proceso metodológico

Los autores Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez, (2014) nos comenta que la justificación, es la sustentación de los diferentes puntos permitiendo definir el propósito de la elaboración del presente proyecto, abarcando diferentes enfoques como son:

El presente trabajo de investigación hará uso del método científico para su desarrollo y planteamiento; se sustenta en la recopilación y análisis de la información cuya técnica fue la encuesta con su instrumento el cuestionario.

Las cuentas por cobrar es fundamental en toda entidad por lo tanto es de vital importancia; reflejarse en la liquidez con que cuente la entidad en un determinado tiempo; este trabajo de estudio va a beneficiar a que la entidad mejore su sistema de cobro de manera oportuna, puesto que la demora afecta a la liquidez y por lo tanto sus resultados, así mismo mejorar las políticas de crédito y cobranza, y la evaluación a cada solicitante de crédito en particular; contribuyendo al incremento de sus resultados financieros.

1.6. Hipótesis

H_i: El control interno inciden significativamente en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, - Chiclayo, 2017.

H_o: El control interno no inciden significativamente en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, - Chiclayo, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.

1.7.2. Objetivos Específicos

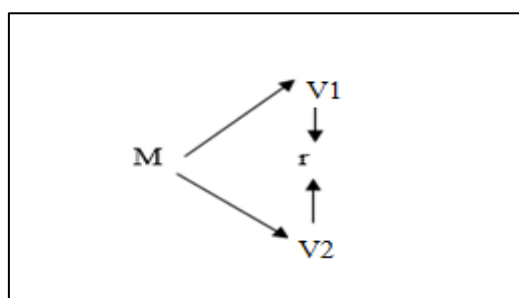
- Identificar la situación financiera de la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.
- Diagnosticar la situación actual del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.
- Determinar el grado de relación entre el control interno y las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

Según lo revisado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), el diseño de investigación fue no experimental debido a que es analizado en el ambiente en donde se efectúan los hechos, sin la alteración de alguna de las variables. Por otro lado, el tipo del diseño de investigación presentada es descriptivo debido que se analizaron y describieron las variables en su escenario natural, y correlacional causal porque se estableció una relación de causa y efecto entre las variables.

El esquema del tipo de diseño descriptivo correlacional causal es el siguiente:



Dónde:

M: Los trabajadores de la empresa Rodson Music.

V₁: Control Interno.

V₂: Cuentas por cobrar.

r: Relación entre las variables.

2.2. Población y Muestra

2.2.1. Población

La población estuvo conformada por un total de 5 trabajadores entre auxiliares, trabajadores administrativos y gerencia, quienes tienen conocimiento sobre la situación de la empresa, quienes a su vez pertenecen a las áreas de contabilidad, administrativa y gerencia. A continuación, se detalla:

Tabla 1
Distribución de la población

Cargos	Cantidad
Área de gerencia	
Gerente	1
Área contable	
Auxiliares contables	2
Área administrativa	
Administradores	2
TOTAL	5

Elaboración: propia

2.2.2. Muestra

El tamaño de muestra fue de 5 trabajadores correspondientes a la totalidad de la población, puesto que es una población pequeña. La selección de cada trabajador o unidad de análisis fue por medio de un muestreo no probabilístico por conveniencia, dado que se tomó a toda la población sin la aplicación de ningún criterio de selección.

2.3. Variables, operacionalización.

Variable Independiente: Control Interno.

Variable Dependiente: Cuentas por cobrar.

Tabla 2
Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
Independiente: Control Interno	Ambiente de control	Políticas de trabajo	1. ¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Escala: nominal
		Áreas o departamentos de actividades en la empresa	2. ¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?	
			3. ¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?	
		Funciones del empleado	4. ¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?	
		Sistema de control	5. ¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las área (s) relacionadas con el proceso de venta?	
		Evaluación del riesgo	Evaluación de riesgo	
	7. ¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos?			
	Prevención de riesgo		8. ¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?	
			9. ¿El departamento de contabilidad verifica y lleva el control los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?	
	Plan de recuperación		10. ¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor?	
			11. ¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?	
	Actividades del control	Control documentario y de registros	12. ¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos?	

		13. ¿Cuentan con software contable diseñado para un mejor control y seguimiento de crédito?
	Control en actividades	14. ¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?
	Responsabilidad de personal autorizado	15. ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?
	Comunicación oportuna	16. ¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechaados a favor de la compañía son aprobados por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?
		17. ¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?
	Manejo de reportes	18. ¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?
Información y comunicación	Manejo de Consolidados	19. ¿Se comunican los reportes de cobros generados por el área contable?
	Envío de estado de cuenta	20. ¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?
	Fiscalización del proceso de despacho	21. ¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?
	Verificación del cumplimiento de estándares	22. ¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?
Supervisión y monitoreo	Monitoreo de clientes deudores	23. ¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?
		24. ¿Se realiza un monitoreo de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?
	Medidas correctivas	25. ¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?
		26. ¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?

**Dependiente:
Cuentas por
cobrar.**

Rotación de cuentas por cobrar	Ventas Netas / cuentas por cobrar comerciales	27. ¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music? 28. ¿Considera que si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente? 29. ¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?	Técnica: Análisis documental Instrumento: Guía de análisis documental
Plazo promedio de Cobranza	Cuentas por cobrar comerciales x 360 días / Ventas netas	30. ¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos? 31. ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?	Escala: nominal
Rendimiento sobre ventas	Ganancias netas / ventas netas.	32. ¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado? 33. ¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la empresa Rodson Music?	

Elaboración: Propia
Fuente:

Marco

teórico

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Las técnicas utilizadas en la investigación como fuente primaria fue la encuesta y el análisis documental por medio del cual se pudo establecer el diagnóstico de control interno y el estado de cuentas por cobrar, mismo que permitieron determinar la relación existente entre las variables.

2.4.1. Técnicas

a) Encuesta

La encuesta es una serie sistemática de interrogantes escritas, que se relacionan a la hipótesis del trabajo, por lo tanto, están relacionadas a los indicadores de las variables (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014). La encuesta estuvo dirigida al personal del área administrativa de la empresa Rodson Music. Chiclayo.

b) Análisis Documental

El análisis documental es el proceso de indagación mediante la revisión de diversos documentos fuentes de información de un determinado tema objeto de estudio, estos pueden ser, diarios, archivos institucionales, etc. (Bernal, 2016). Para el presente trabajo el análisis documental hace referencia a las cuentas por cobrar proporcionadas por la misma empresa.

2.4.2. Instrumentos

a) Cuestionario

El cuestionario es un conjunto de preguntas que fueron formuladas para generar datos necesarios para el desarrollo de la investigación, es decir, se trata de una estructura formal que tiene por finalidad recabar la información de la unidad objeto de estudio (Bernal, 2016). Es por ello que para la investigación se utilizó un cuestionario de escala dicotómica (0 = No; 1 = Sí) y estructurada según lo analizado en el marco teórico, este instrumento estaría compuesto por un total de 33 ítems que hacen referencia a los 5 componentes del control interno, y también otro

cuestionario de 7 preguntas referidas al proceso de cobranza. También se utilizó la guía de análisis documental que permitió un análisis de los estados financieros de la empresa y estuvo dirigida al gerente y al personal del área Administrativa de la Empresa Rodson Music, Chiclayo.

c) Guía de análisis documental

La guía de análisis documental es la estructura que el investigador debe seguir para el análisis de los documentos objeto de estudio (Fernández, Hernández y Baptista, 2014). Para la presente investigación se utilizó la guía de análisis documental, para evaluar la documentación referida a las cuentas por cobrar y otros proporcionados por la misma empresa.

2.5. Procedimientos de análisis de datos.

Para el análisis estadístico de los datos se hizo uso de la denominada estadística inferencial puesto que se realizó un análisis mediante la valoración de las variables en estudio, para luego ingresar los cálculos en el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, con lo cual se pudo determinar el nivel de incidencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Rodson Music. Vale mencionar que antes de la valoración de las variables, se prosiguió a elaborar los instrumentos, como lo fueron los dos cuestionarios, uno para la variable independiente y otra para la dependiente; además de una guía de análisis documental que permitió reforzar la información con el propósito de dar respuesta a los objetivos trazados. Así mismo se empleó programas como el procesador de textos (Microsoft Word), y tabulación de datos (Microsoft Excel).

Para el análisis de confiabilidad fue necesario el uso de la prueba de Kurder Richardson el cual se empleó con una muestra piloto de 20 personas, donde el valor obtenido es de 0.833, el cual se acerca a la unidad, siendo el valor aceptable a partir del 0.5, demostrando coherencia en el instrumento. Asimismo, fue necesario el uso del método Delphi el cual fue basado bajo el rigor de tres expertos los cuales determinaron que el instrumento presentado permitió responder a los objetivos planteados.

2.6. Aspectos éticos

La investigación con el propósito de elaborar un estudio valedero y confiable, tomó en cuenta, poniendo en práctica, los criterios éticos, ceñidos a lo expuesto por Noreña, Moreno y Rebolledo (2012), y que se detalla a continuación:

Consentimiento informado. La investigación contó con la participación de individuos, quienes respondieron a los instrumentos formulados. En ese sentido los participantes fueron informados de todas las condiciones a las que se sujetaban al aceptar de forma voluntaria formar parte del estudio.

Observación participante. Durante el desarrollo de la investigación, la autora de la misma estuvo pendiente de cada una de las conductas de los participantes, con el fin de poder garantizar que los resultados obtenidos son veraces y fiables.

Originalidad. La presente investigación es producto de la creación intelectual de la autora, no existiendo usurpación de otros estudios, plagio o copia.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Se tuvo en cuenta los siguientes criterios; para el desarrollo de este trabajo:

Confiabilidad: se ha realizado cuestionarios y se ha obtenido cálculos que han sido graficados en diagramas circulares agrupadas con el porcentaje de los encuestados por parte del personal de la empresa Rodson Music, - Chiclayo, 2017, con el propósito de diagnosticar el control interno dentro de la empresa para así relacionarlo con la situación que atraviesan las cuentas por cobrar de la empresa, bajo en enfoque COSO.

Validación: Una vez adquirido los resultados de las encuestas del personal de la empresa Rodson Music, - Chiclayo, 2017, y haber observados la manera de trabajo en los procesos en dicha área se ha podido constatar que en dicha área es necesario tener un documento que permita mejorar la toma de decisiones en la empresa, permitiendo enmendar de la mejor manera los problemas suscritos dentro de la empresa.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Identificar la situación financiera de la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

Tabla 3

Estado financiero de los activos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2016.

ACTIVO			
ACTIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equiv. de Efectivo	-	S/.	38,536.00
Caja	38,536.00		
Cuentas por Cobrar		S/.	265,101.00
Cuentas por Cobrar	265,101.00		
Mercaderías		S/.	732,833.00
Mercaderías	732,833.00		
Activo diferido		S/.	-
Impuesto a la Renta			
Otros activos diferidos			29,637.00
Otros activos Corrientes			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		S/.	1,066,107.00
ACTIVO NO CORRIENTE			
Percepción de igv			80,262.00
Inmueble Maquinaria y Equipos		S/.	250,726.00
Depreci. del inmue. maq y equipo			(13,736.00)
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		S/.	317,252.00
TOTAL ACTIVO	-	S/.	1,383,359.00

En la tabla 3 el Estado de Situación Financiera de la empresa RODSON MUSIC para el año 2016, se observó que para este año el activo corriente asciende a S/ 1,066,107.00, mientras que el activo no corriente es de S/ 317,252.00, y el total de los activos de la empresa fue de S/1,383,359.00.

Tabla 4*Estado financiero de los pasivos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2016.*

PASIVO			
<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
Tributos Por Pagar	-	S/.	11,167.00
I.R Diciembre	1,520.00		
Essalud	612.00		
Sis. Pensionarios (AFP-ONP,5ta)	785.00		
I.R. Balance	8,250.00		
Cuentas por pagar		S/.	259,425.20
Proveedores	259,425.20		
TOTAL PASIVO CORRIENTE		S/.	<u>270,592.20</u>
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>			
Obligaciones Financieras	-		157,110.80
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		S/.	<u>157,110.80</u>
TOTAL PASIVO	-	S/.	<u>427,703.00</u>
PATRIMONIO			
Capital		S/.	582,493.00
Resultados Acumulados		S/.	265,812.00
Resultado del Ejercicio		S/.	107,351.00
TOTAL PATRIMONIO	-	S/.	<u>955,656.00</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	-	S/.	<u>1,383,359.00</u>

En la tabla 4 el Estado de Situación Financiera de la empresa RODSON MUSIC para el año 2016, se observó que para este año el pasivo corriente asciende a S/ 370,595.00, mientras que el pasivo no corriente es de S/ 57,110.80, el pasivo total para la empresa fue de S/ 427,703.00, el patrimonio fue de S/ 955,656.00 y finalmente el total de pasivo y patrimonio fue de S/ 1,383,359.00.

Tabla 5*Estado de ganancia y pérdidas hasta el 31 de diciembre del 2016.*

Estado de Ganancia y Pérdidas		
Ventas Netas	S./	<u>1,418,213.00</u>
Costos de Ventas		<u>1,126,273.00</u>
UTILIDAD BRUTA		<u>291,940.00</u>
Gastos de Operación		117,356.34
Gastos de Administración	44,663.00	
Gastos de Ventas	72,693.34	
UTILIDAD DE OPERACIÓN		<u>174,583.66</u>
Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio		25,485.00
Gastos diversos	9,726.00	
Gastos Financieros	15,759.00	
Otros ingresos	0.00	0.00
Ingresos Financieros	0.00	0.00
UTILIDAD ANTES I.R		<u>149,098.66</u>
I.R		<u>41,747.62</u>
UTILIDAD NETA		<u>107,351.04</u>

En la tabla 5 se muestra que para el año 2016, la empresa RODSON MUSIC tuvo una venta neta de S./ 1,418,213.00 una utilidad bruta de S/ 291,940.00, las utilidades de operación fueron de S/ 174,583.66 y finalmente la utilidad neta obtenida por la empresa en el año 2016 fue de S/ 107,351.04.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017

Tabla 6

Estado financiero de los activos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2017.

ACTIVO			
<u>ACTIVO CORRIENTE</u>			
Efectivo y Equiv. de Efectivo	-	S/.	16,072.00
Caja	16,072.00		
Cuentas por Cobrar		S/.	648,798.00
Cuentas por Cobrar	648,798.00		
Mercaderías		S/.	368,737.47
Mercaderías	368,737.47		
Activo diferido		S/.	-
Impuesto a la Renta			
Otros activos diferidos			16,456.00
Otros activos Corrientes			
<u>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</u>		S/.	<u>1,050,063.47</u>
<u>ACTIVO NO CORRIENTE</u>			
Percepción de igr			85,362.00
Inmueble Maquinaria y Equipos		S/.	250,726.00
Depreci. del inmue. maq y equipo			(14,762.00)
<u>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</u>		S/.	<u>321,326.00</u>
-	-		
TOTAL ACTIVO		S/.	<u>1,371,389.47</u>

En la tabla 6 el Estado de Situación Financiera de la empresa RODSON MUSIC para el año 2017, se observó que para este año el activo corriente asciende a S/ 1,050,063.47, mientras que el activo no corriente es de S/ 321,326.00, y el total de los activos de la empresa fue de S/ 1,371,389.47.

Tabla 7*Estado financiero de los pasivos de la empresa hasta el 31 de diciembre del 2017.*

PASIVO			
<u>PASIVO CORRIENTE</u>			
Tributos Por Pagar	-	S/.	14,867.00
I.R Diciembre	2,263.00		
Essalud	1,155.00		
Sis. Pensionarios (AFP-ONP,5ta)	1,177.00		
I.R. Balance	10,272.00		
Cuentas por pagar		S/.	312,466.15
Proveedores	312,466.15		
<u>TOTAL PASIVO CORRIENTE</u>		S/.	<u>327,333.15</u>
<u>PASIVO NO CORRIENTE</u>			
Obligaciones Financieras			27,144.85
<u>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</u>		S/.	<u>27,144.85</u>
TOTAL PASIVO	-	S/.	<u>354,478.00</u>
<u>PATRIMONIO</u>			
Capital		S/.	582,493.00
Resultados Acumulados		S/.	384,744.25
Resultado del Ejercicio		S/.	49,674.22
<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	-	S/.	<u>1,016,911.47</u>
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	-	S/.	<u>1,371,389.47</u>

En la tabla 7 el Estado de Situación Financiera de la empresa RODSON MUSIC para el año 2017, se observó que para este año el pasivo corriente asciende a S/327,333.15, mientras que el pasivo no corriente es de S/ 27,144.85, el pasivo total para la empresa fue de S/ 354,478.00, el capital social fue de S/ 582,493.00 y finalmente el total de pasivo y patrimonio fue de S/ 1,371,389.47.

Tabla 8*Estado de ganancia y pérdidas hasta el 31 de diciembre del 2017.*

Estado de ganancia y pérdida		
Ventas Netas	S./	<u>2,560,611.00</u>
Costos de Ventas		<u>2,327,335.00</u>
UTILIDAD BRUTA		<u>233,276.00</u>
Gastos de Operación		132,579.00
Gastos de Administración	50,162.00	
Gastos de Ventas	<u>82,417.00</u>	
UTILIDAD DE OPERACIÓN		<u>100,697.00</u>
Otras Cargas e Ingresos del Ejercicio		30,613.00
Gastos diversos	16,352.00	
Gastos Financieros	<u>14,261.00</u>	
Otros ingresos	0.00	0.00
Ingresos Financieros	0.00	0.00
UTILIDAD ANTES I.R		<u>70,084.00</u>
I.R		<u>20,674.78</u>
UTILIDAD NETA		<u>49,409.22</u>

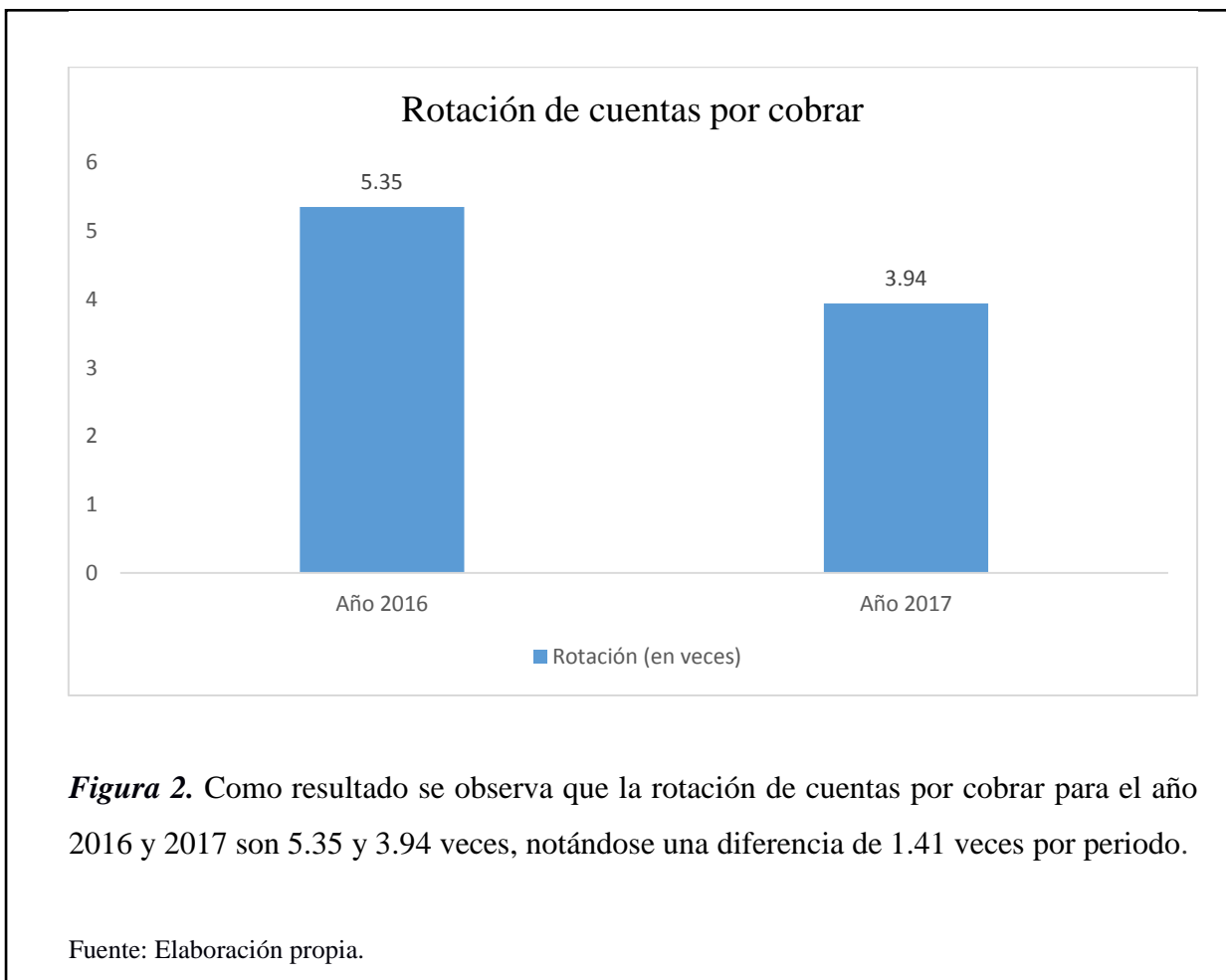
En la tabla 8 se muestra que para el año 2017, la empresa RODSON MUSIC tuvo una venta neta de S./ 2,560,611.00 una utilidad bruta de S/ 233,276.00, las utilidades de operación fueron de S/ 100,697.00 y finalmente la utilidad neta obtenida por la empresa en el año 2017 fue de S/ 49,409.22.

Ratios financieros al 31 de diciembre del 2016 y 2017

Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Ventas netas}_{2016}}{\text{Cuentas por cobrar}_{2016}} = \frac{1,418,213}{265,101} = 5.35 \text{ veces}$$

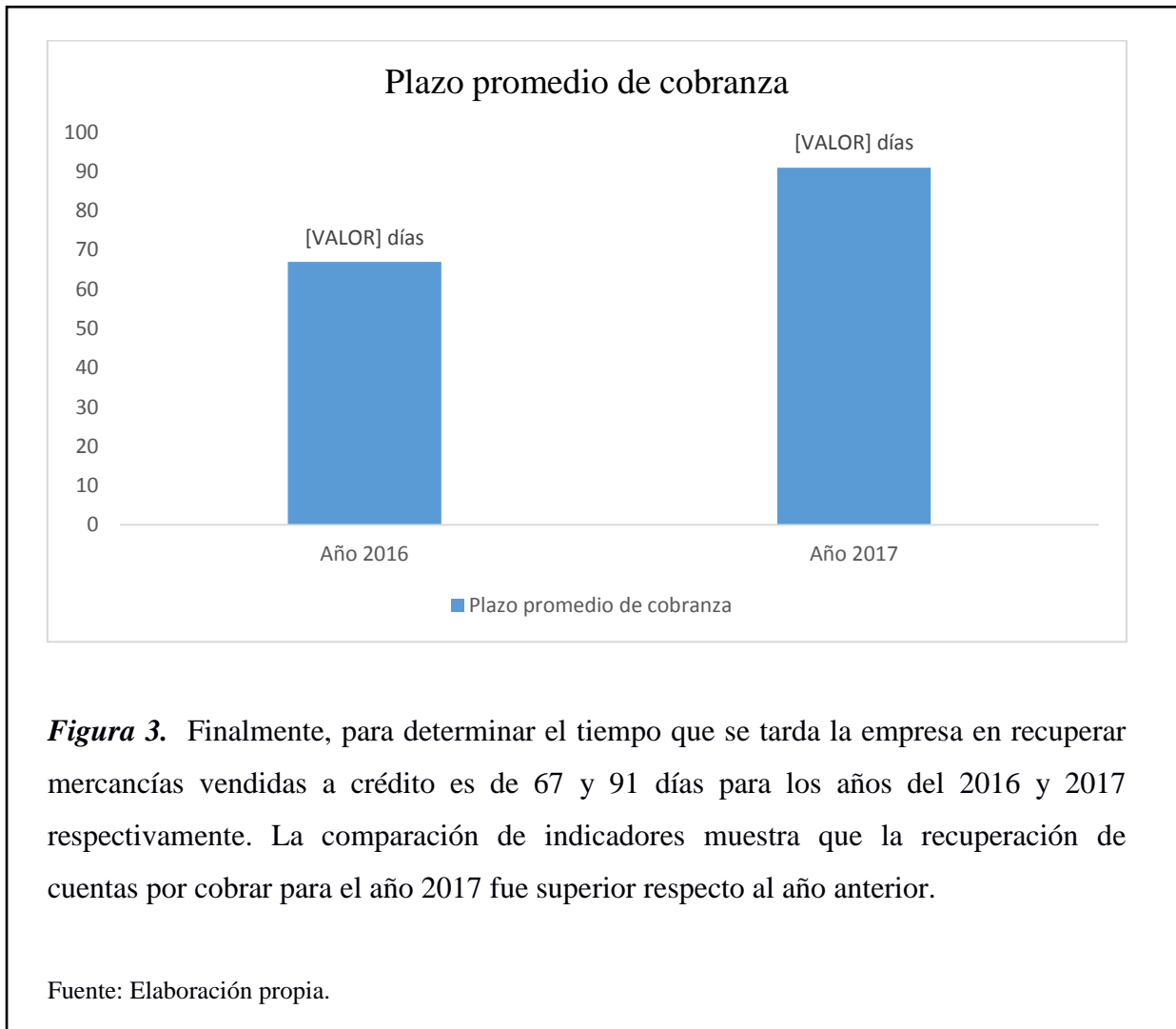
$$\frac{\text{Ventas netas}_{2017}}{\text{Cuentas por cobrar}_{2017}} = \frac{2,560,611}{648,798} = 3.94 \text{ veces}$$



Plazo promedio de cobranza

$$\frac{Cuentas\ por\ cobrar_{2016}}{Ventas\ netas_{2016}} = \frac{265,101 * 360\text{días}}{1,418,213} = 67.29\ \text{días} \cong 67\ \text{días}$$

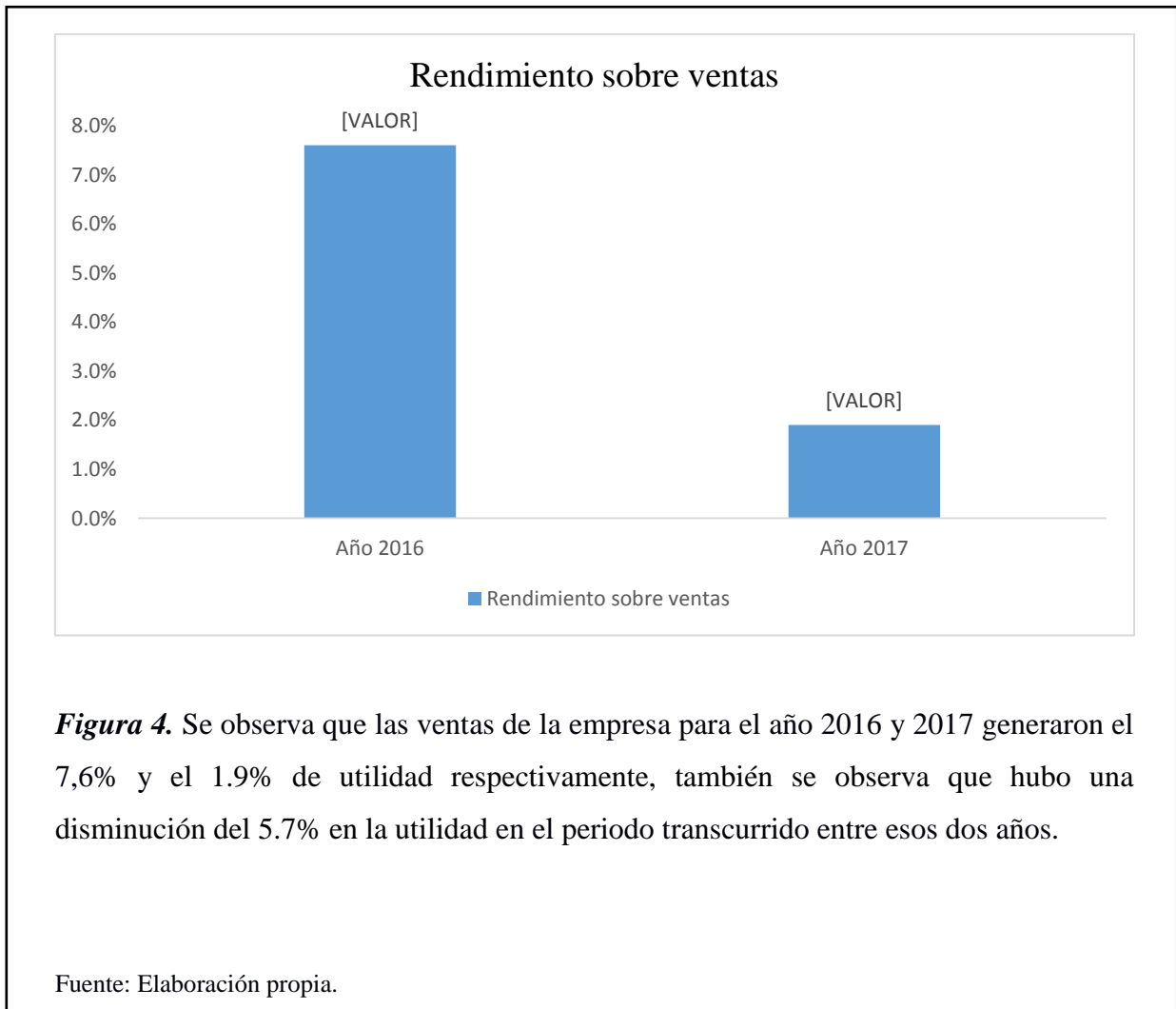
$$\frac{Cuentas\ por\ cobrar_{2017}}{Ventas\ netas_{2017}} = \frac{648,798 * 360\text{días}}{2,560,611} = 91.21\ \text{días} \cong 91\ \text{días}$$



Rendimiento sobre ventas

$$\frac{Ganancias\ netas_{2016}}{Ventas\ netas_{2016}} = \frac{107,351.04}{1,418,213} * 100 = 7.6\%$$

$$\frac{Ganancias\ netas_{2017}}{Ventas\ netas_{2017}} = \frac{49,409.22}{2,560,611} * 100 = 1.9\%$$



3.1.2. Diagnosticar la situación actual del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.

Tabla 9

¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

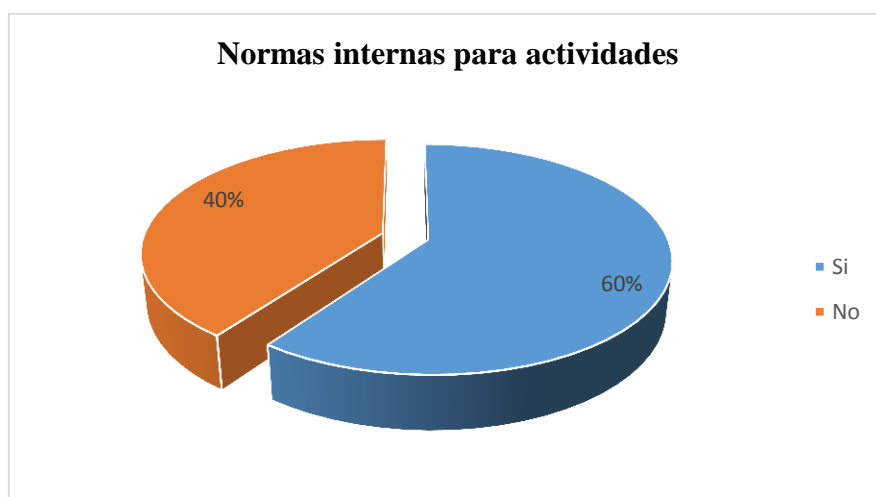


Figura 5. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de que si la empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de actividades; se determinó que el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que la empresa si cuenta con normas internas, mientras que el 40% restante respondieron que la empresa no cuenta con normas internas para el buen desempeño de las actividades. El no contar normas internas, funge como punto de partida para la poca eficiencia del control interno, pues no se cuentan con políticas para desarrollar cada proceso contable ni contar con responsables dentro del manejo de las cuentas por cobrar de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 10

¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.



Figura 6. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de que si la empresa cultiva sus propios valores institucionales; se determinó que el 60% de los trabajadores encuestados respondieron estar de acuerdo con lo mencionado, mientras que el 40% restante manifestaron que la empresa no cultiva sus propios valores institucionales. Dicho problema está sujeto a la falta de un plan estratégico que dirija a la empresa y a sus colaboradores al cumplimiento de los objetivos, además la falta de valores en una institución trae consigo la situación que los colaboradores no se sentirán identificados con la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 11

¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

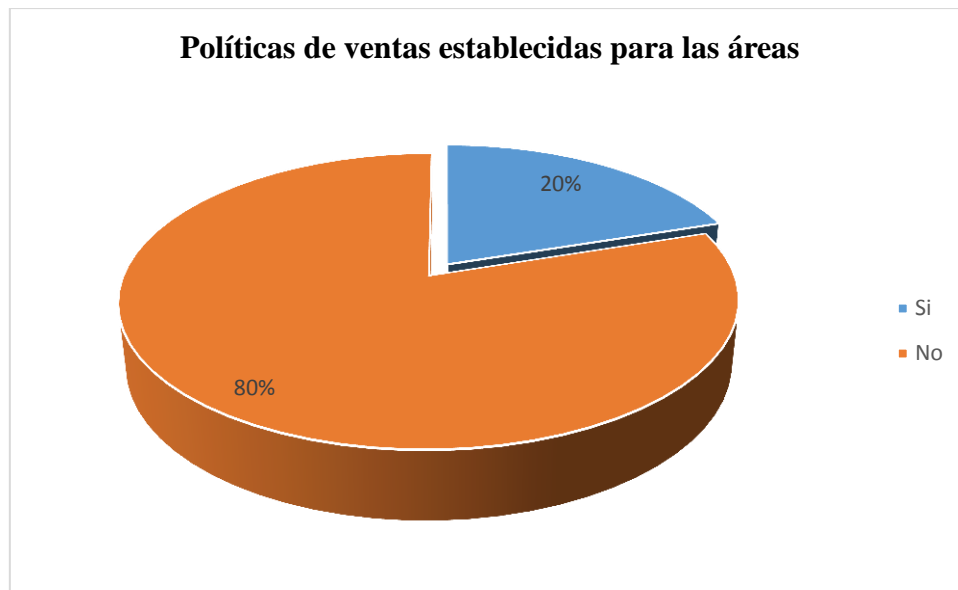


Figura 7. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de las políticas de ventas que estable la empresa para las distintas áreas relacionadas que la conforman; se determinó que el 80% de los trabajadores encuestados respondieron que no cuentan con políticas concretas respecto al proceso establecido para las ventas, mientras que el 20% de encuestados respondieron que si existen políticas establecidas para el proceso de ventas en la empresa Rondson Music. Una empresa que no tiene establecidos sus políticas institucionales, no estará en la capacidad de ser competitivo en el mercado y no podrá ser representativo en el público consumidor.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 12

¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

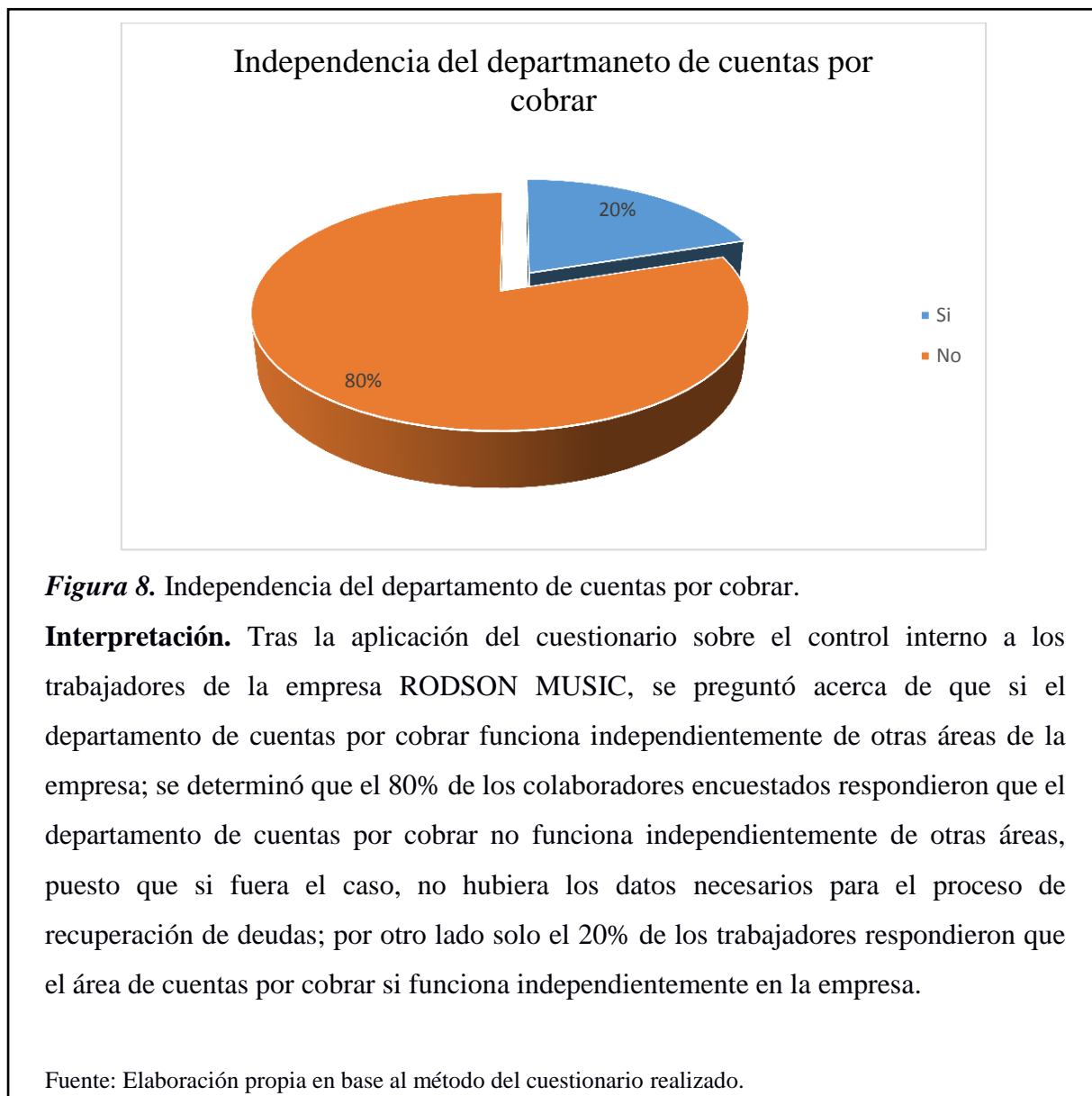


Figura 8. Independencia del departamento de cuentas por cobrar.

Interpretación. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de que si el departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas de la empresa; se determinó que el 80% de los colaboradores encuestados respondieron que el departamento de cuentas por cobrar no funciona independientemente de otras áreas, puesto que si fuera el caso, no hubiera los datos necesarios para el proceso de recuperación de deudas; por otro lado solo el 20% de los trabajadores respondieron que el área de cuentas por cobrar si funciona independientemente en la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 13

¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las áreas (s) relacionadas con el proceso de venta (aprobación de crédito, despacho, facturación, entrega y cobranza)?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

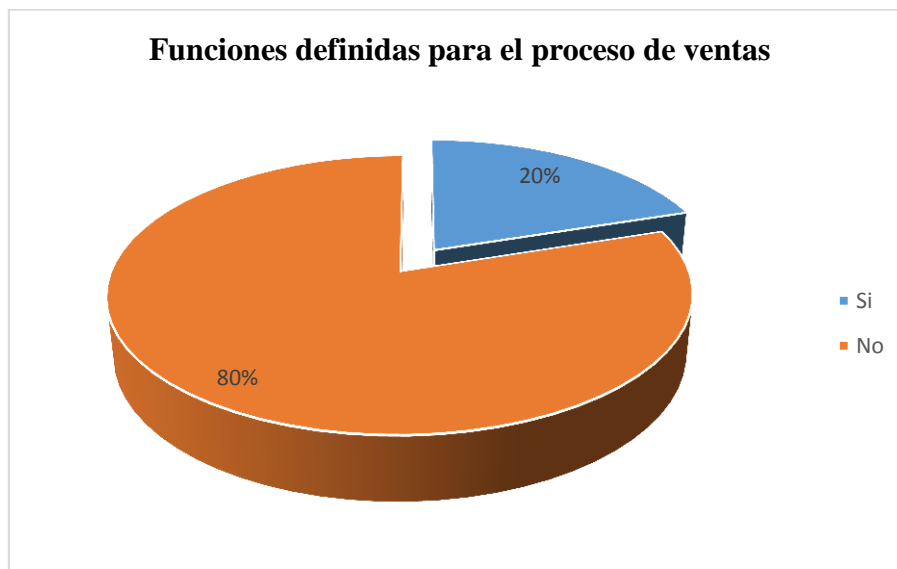


Figura 9. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de las funciones que establece la empresa para las distintas áreas para el inicio del proceso de venta; se determinó que el 80% de los colaboradores encuestados respondieron que la empresa no define claramente las actividades concernientes al proceso de ventas, mientras que el 20% restantes respondieron que si existen funciones establecidas para iniciar dicho proceso. No contar con un plan que detalla las responsabilidades y accionares ante cualquier evento riesgoso, es un posible causante para el mal desempeño de las actividades de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 14

¿La empresa cuenta con sistemas informáticos diseñados para el buen registro no redundante de datos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

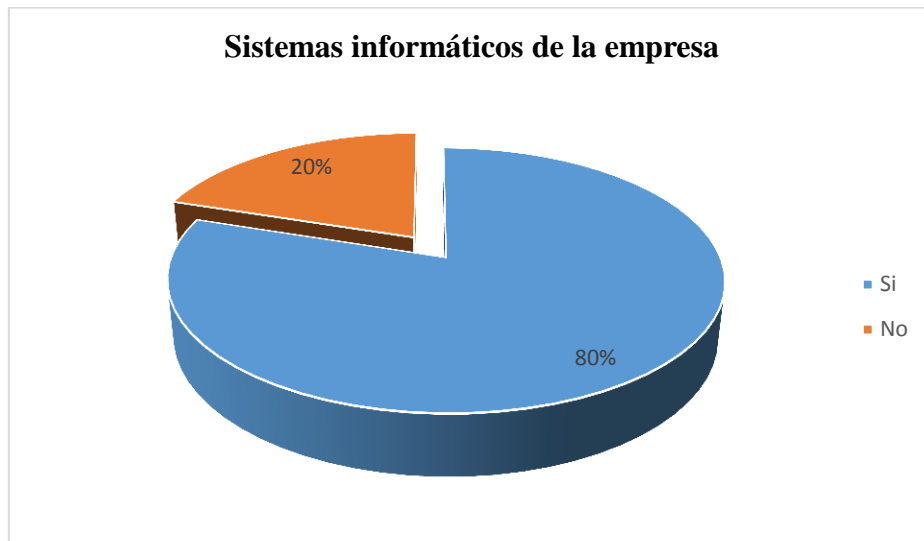


Figura 10. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de los sistemas informáticos con las que cuenta la empresa para el buen registro y administración de los datos de sus clientes; tras las respuestas brindadas por los encuestados se determinó que el 80% de los colaboradores respondieron que la empresa si cuenta con el equipo necesario para la buena administración de información, mientras que el 20% respondieron que la empresa no cuenta con sistemas que ayuden al buen registro de datos obtenidos en el proceso del negocio.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 15

¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

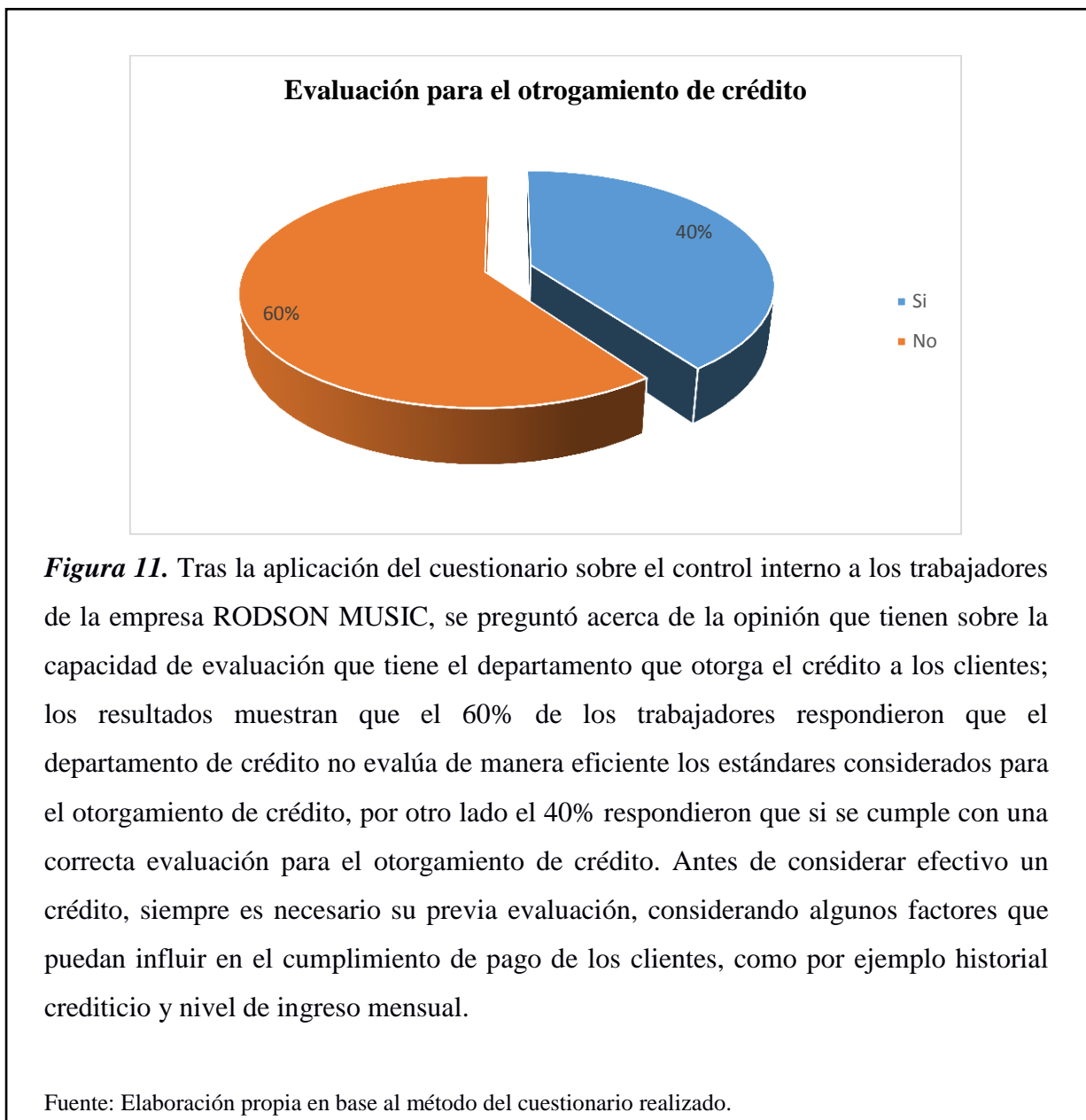


Figura 11. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre la capacidad de evaluación que tiene el departamento que otorga el crédito a los clientes; los resultados muestran que el 60% de los trabajadores respondieron que el departamento de crédito no evalúa de manera eficiente los estándares considerados para el otorgamiento de crédito, por otro lado el 40% respondieron que si se cumple con una correcta evaluación para el otorgamiento de crédito. Antes de considerar efectivo un crédito, siempre es necesario su previa evaluación, considerando algunos factores que puedan influir en el cumplimiento de pago de los clientes, como por ejemplo historial crediticio y nivel de ingreso mensual.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 16

¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

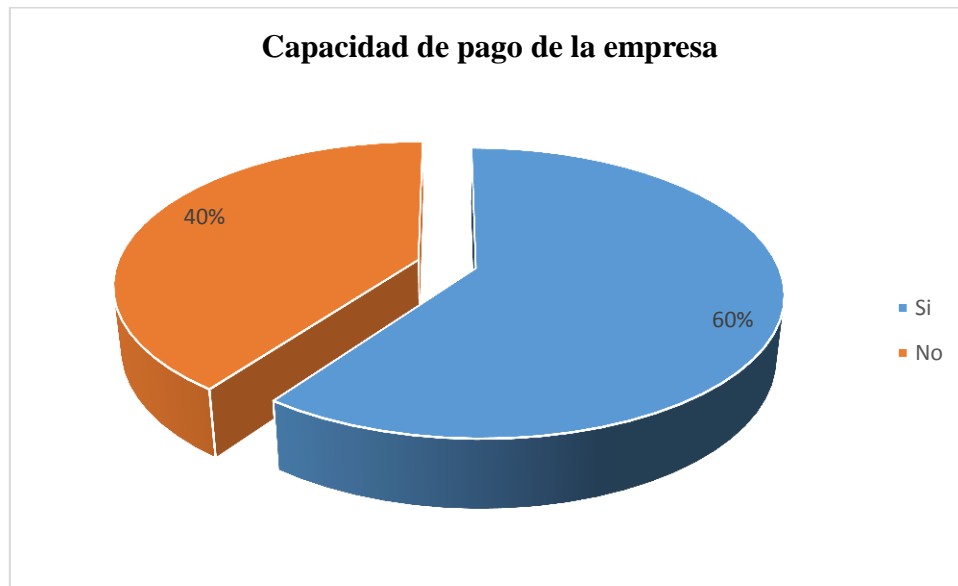


Figura 12. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre el análisis minucioso sobre la capacidad de pago que tiene la empresa para afrontar una posible deuda; gracias a los datos se pudo determinar que el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que la empresa si evalúa la capacidad de pago ante cualquier evento de deuda, por otro lado el 40% restante tienen una opinión contraria con respecto a la capacidad de pago de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 17

¿El departamento de contabilidad controla los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

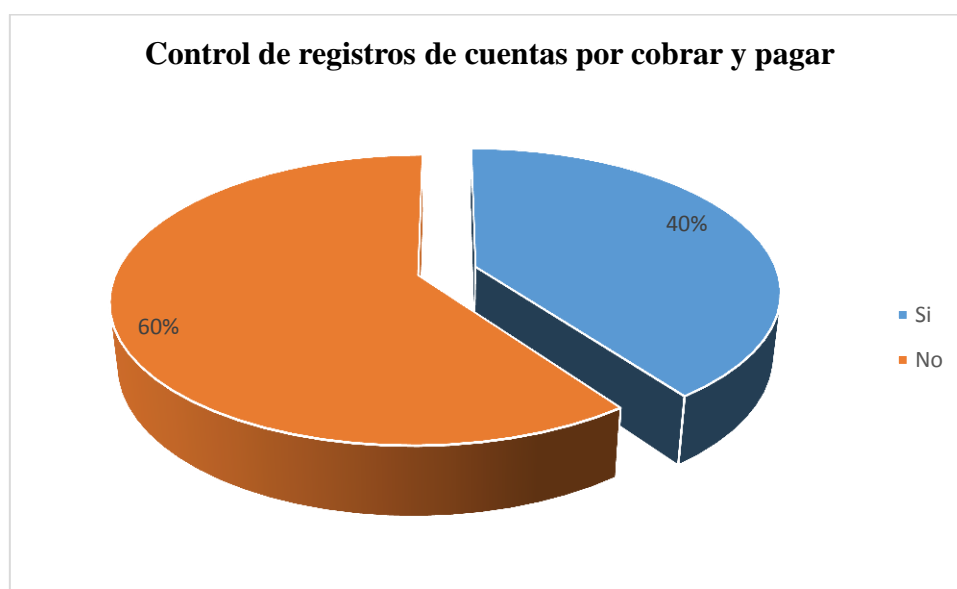


Figura 13. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre la eficiencia del departamento de contabilidad para el control de registros de las deudas por cobrar y para pagar; se determinó que el 60% respondió que el departamento no tiene un control adecuado de las cuentas por cobrar y sobre las deudas para pagar, mientras que el 40% restantes respondió que si hay un buen control sobre las deudas. Este resultado puede haber surgido por la falta de una buena implementación de un sistema informático y por la falta de capacitación en cuanto a la administración de datos y su registro.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 18

¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor (letra, cheques, pagares, etc.)?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

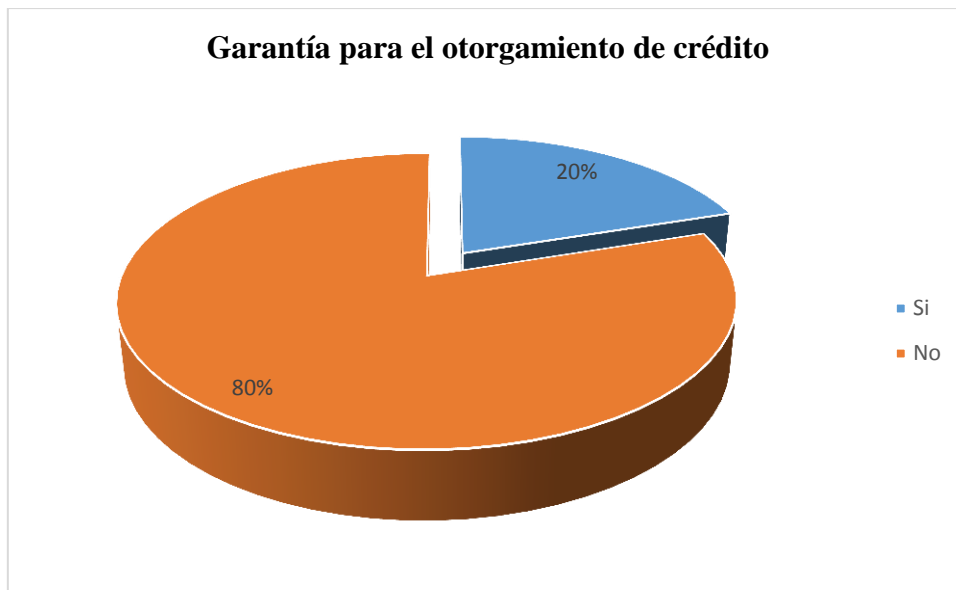


Figura 14. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de que si la empresa solicita alguna garantía antes de un otorgamiento de crédito; los resultados obtenidos muestran que el 80% de los trabajadores encuestados opinaron que la empresa no solicita alguna garantía antes de otorgar un crédito, por otro lado, solo el 20% respondió que si se solicita. Esta situación es por una falta en cuanto a políticas internas que dirigen el proceso del negocio, y eso en consecuencia podría generar incumplimiento de pago en los clientes, puesto que no entregaron algo al momento de adquirir un crédito.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 19

¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

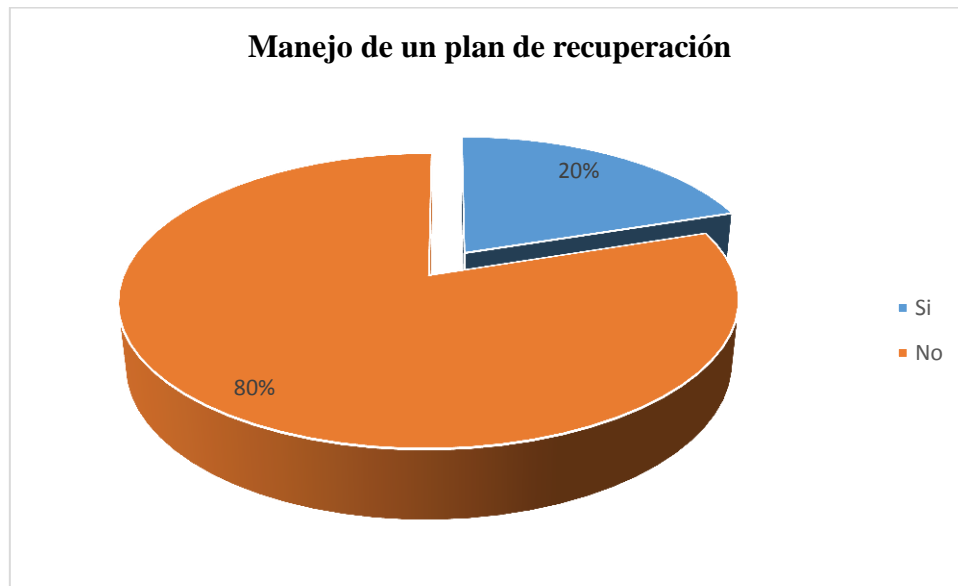


Figura 15. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de que si la empresa maneja algún plan de recuperación en caso de la presencia de factores extremos que afecten el cumplimiento del crédito; se determinó que el 80% de los trabajadores encuestados respondieron que la empresa no cuenta con algún plan con políticas claras que ayude en la recuperación de las cuentas por cobrar y por otro lado el 20% restante opinaron que si se maneja un plan para afrontar los factores que intervienen en el cumplimiento del crédito. La falta de planificación en una organización, da paso a posibles eventos riesgosos que interfieren con el cumplimiento de objetivos.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 20

¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

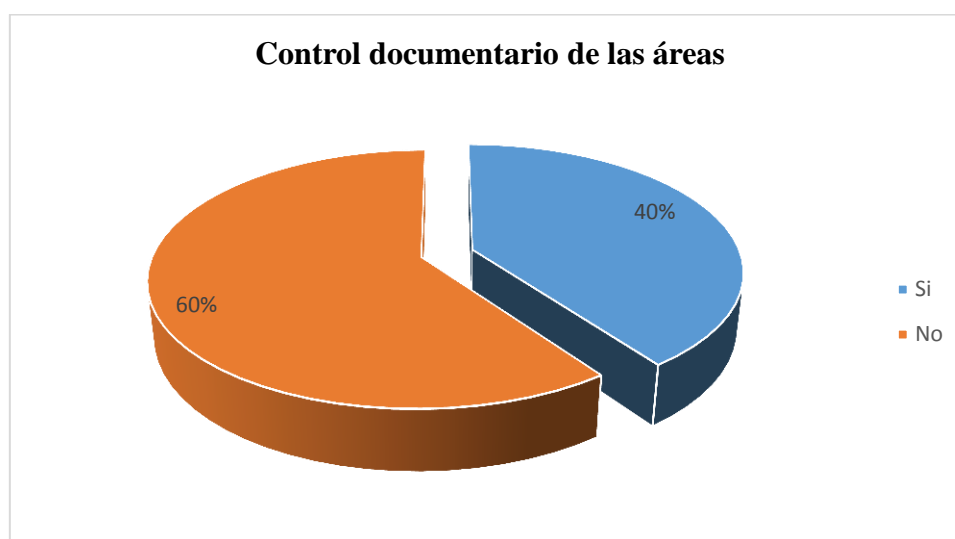


Figura 16. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre si la empresa realiza un control documentario en el área de contabilidad, administración, ventas y cobranzas, antes de realiza un despacho; de los datos se encontró que el 60% de los trabajadores respondieron que no se realiza un control documentario antes de realizar un despacho de la mercadería a crédito, mientras que el 40% respondieron que sí. La falta de realización de este procedimiento se debe a que no existen los procedimientos establecidos en su política interna, o posiblemente porque no se rigen en las normas establecidas.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 21

¿Cuentan con un sistema contable para el mejor control y seguimiento de crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

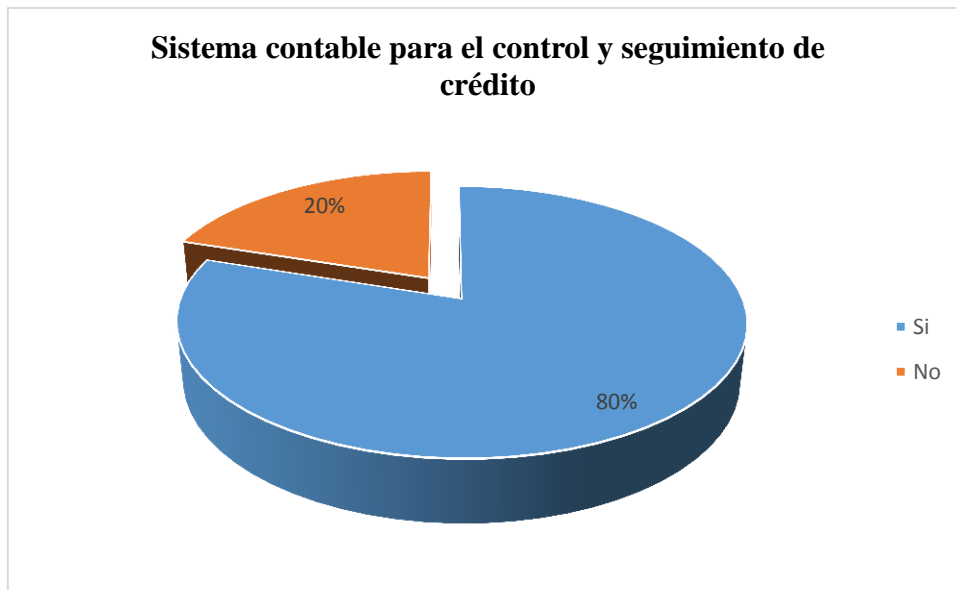


Figura 17. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca si la empresa cuenta con un sistema contable para un buen control y seguimiento de los créditos otorgados a sus clientes; con respecto a la pregunta se determinó que el 80% de los trabajadores respondieron afirmando que la empresa si cuenta con un sistema contable, mientras que el 20% restante respondió que no existe un sistema contable. Los resultados muestran que existe una respuesta casi estándar con respecto a un sistema que ayude al registro y mayor administración de los datos para un buen control y seguimiento de los créditos otorgados.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 22

¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

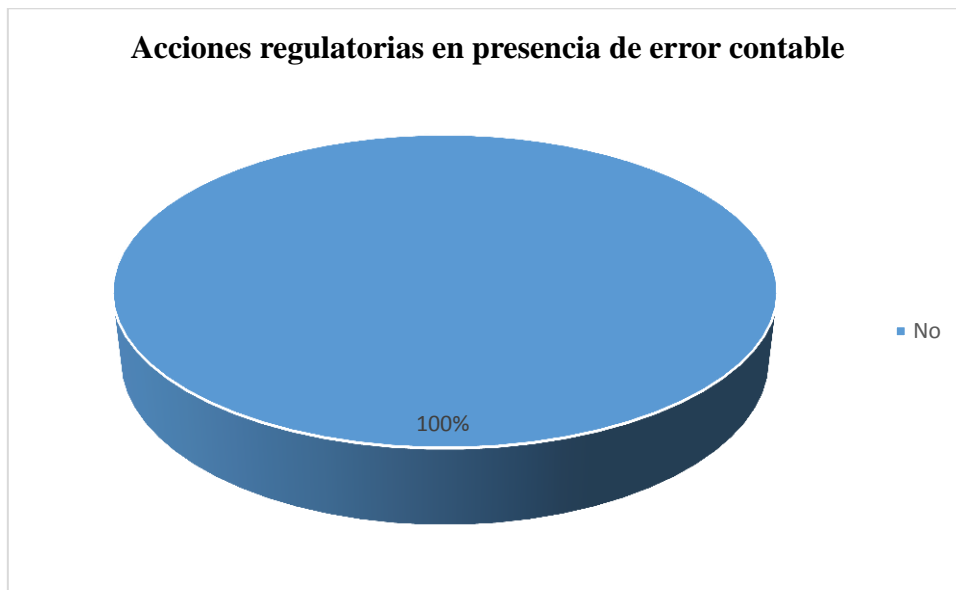


Figura 18. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen en cuanto a las acciones regulatorias que se toman ante algún error contable; ante esta pregunta se determinó que la totalidad de encuestados respondieron que no se emiten constantes acciones regulatorias tras eventos erróneos en un procedimiento contable.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 23

¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

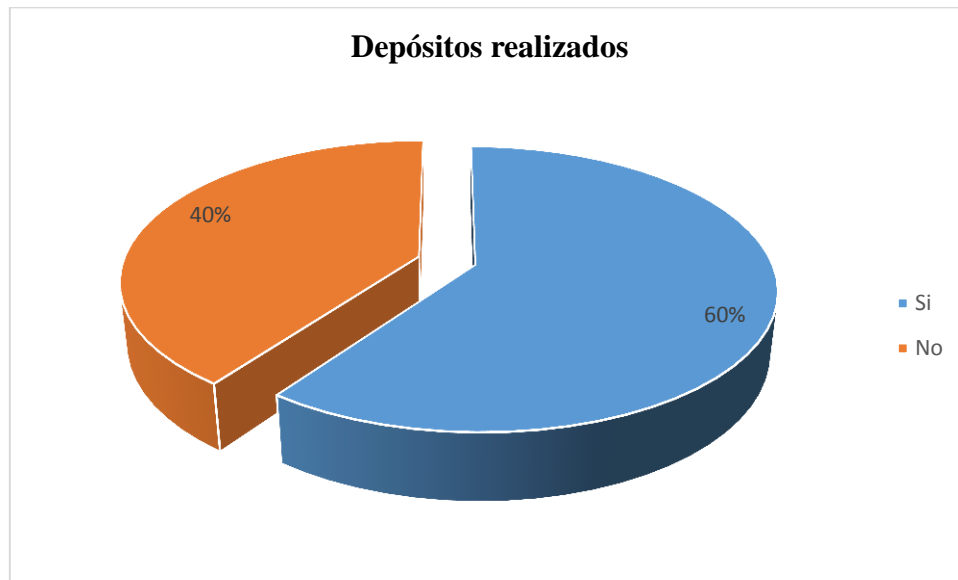


Figura 19. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre el procedimiento que toman en cuanto a la recepción de cheques o efectivo, si el depósito se realiza en el mismo día o al día siguiente; de las respuestas obtenidas se determinó que el 60% de los encuestados opinaron que los cheque o efectivo recibidos se depositan en el mismo día o día siguiente, mientras que el 40% de los trabajadores respondieron que no se cumple ese procedimiento. Ello demuestra que en una gran parte de los procedimientos sobre los depósitos de cheques se realizan raudamente, sin embargo, ésta debería ser más frecuente.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 24

¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechaados a favor de la compañía son aprobadas por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

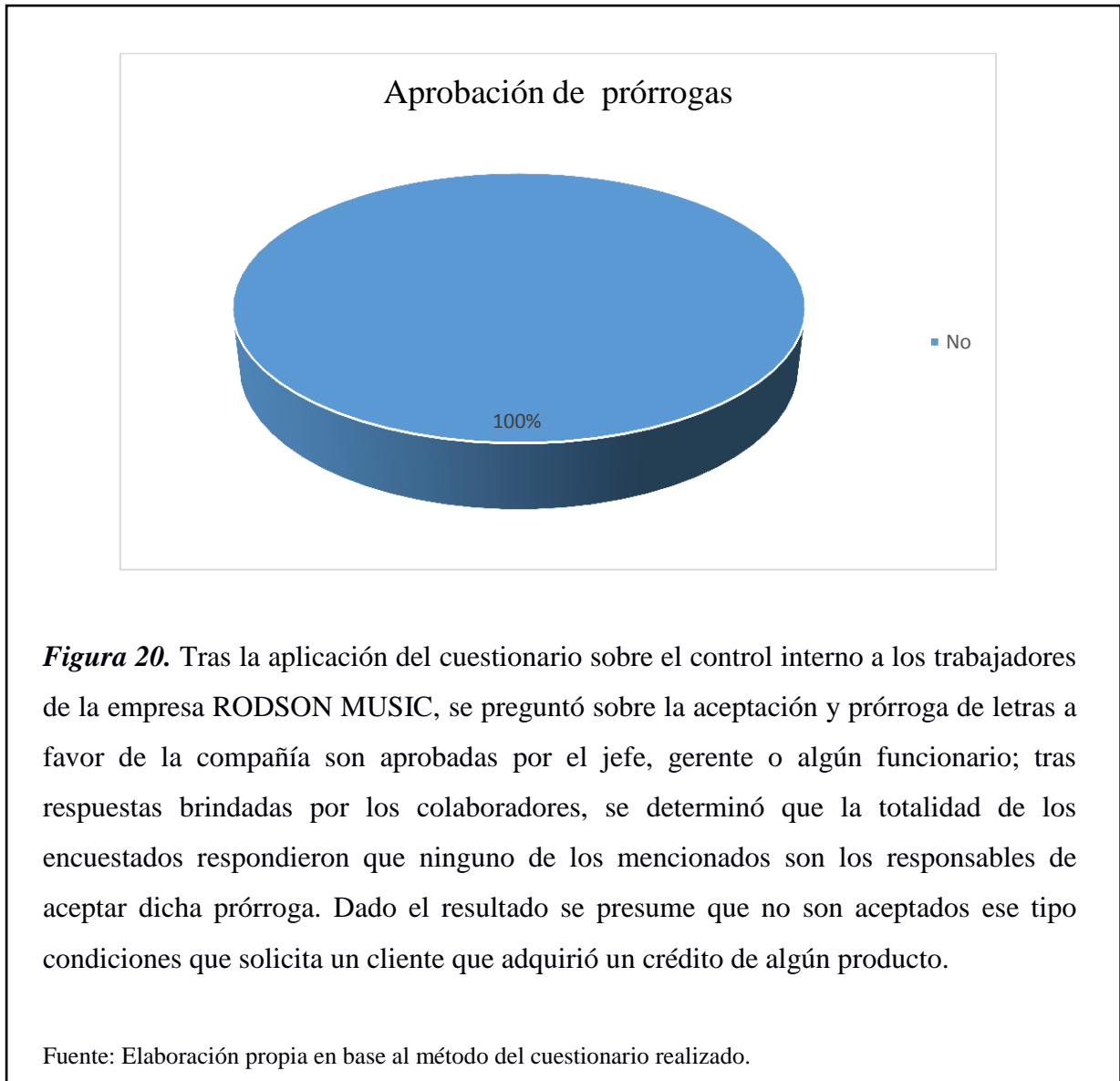


Tabla 25

¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

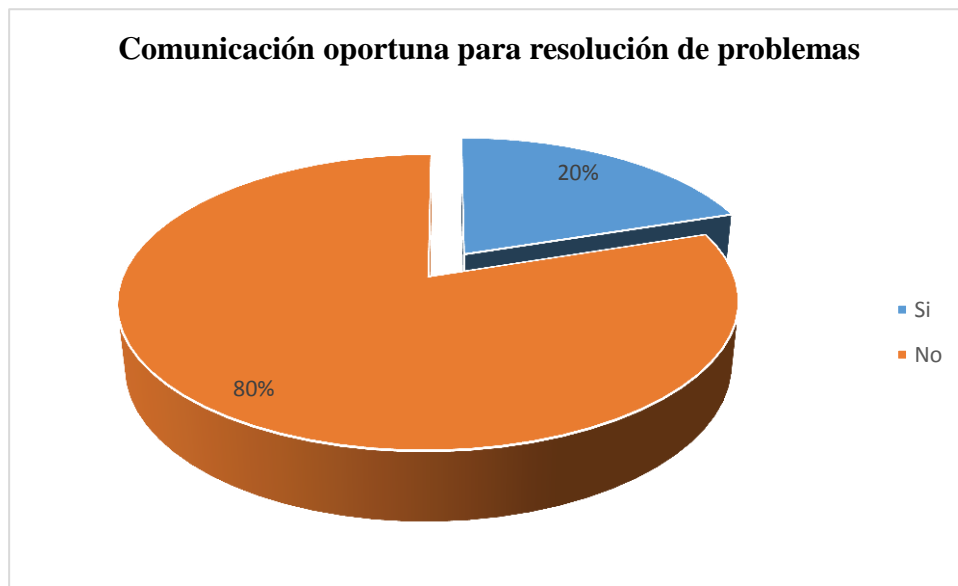


Figura 21. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre si existe una comunicación oportuna entre las áreas para poder resolver determinados eventos problemáticos; de los resultados se determinó que el 80% de los trabajadores encuestados opinaron que no hay una comunicación oportuna, por otro lado, el 20% respondieron afirmativamente a la pregunta. Ello demuestra un problema latente en cuanto a un factor clave en toda compañía como es el caso de la comunicación dentro del mismo, por lo que surge una necesidad de mejora de una comunicación en todos sus niveles.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 26

¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

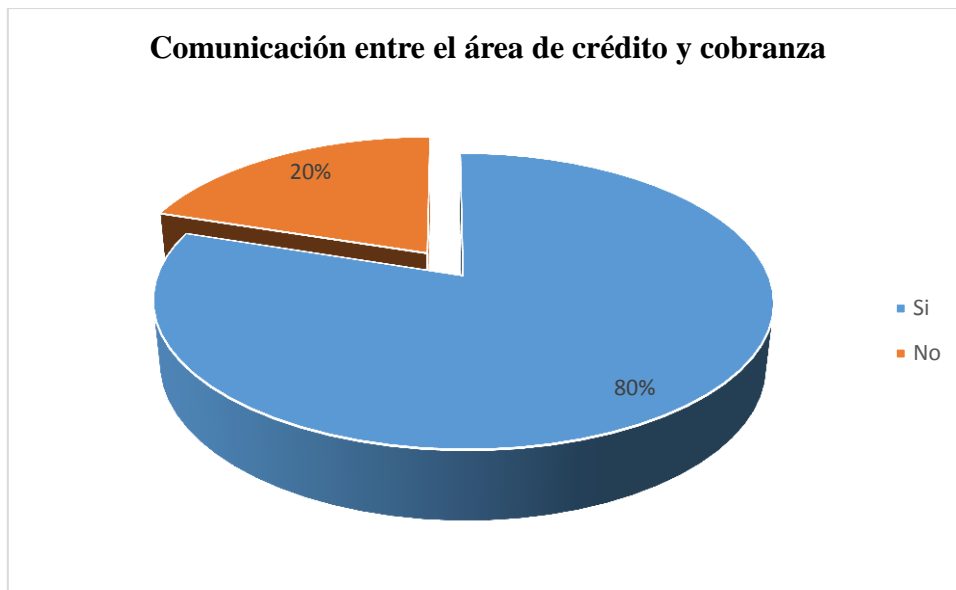


Figura 22. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la comunicación constante y existente entre el área encargada del otorgamiento de crédito y el área encargada de la cobranza; se determinó que el 80% de los trabajadores respondieron que, si hay esa comunicación, por otro lado, solo el 20% respondió que no hay tal constante comunicación. Los resultados encontrados muestran la necesidad que tiene la empresa de recuperar los créditos atrasados, puesto que esto generaría un problema en cuanto a la rentabilidad de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 27

¿Se comunican los reportes generados por las áreas competentes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

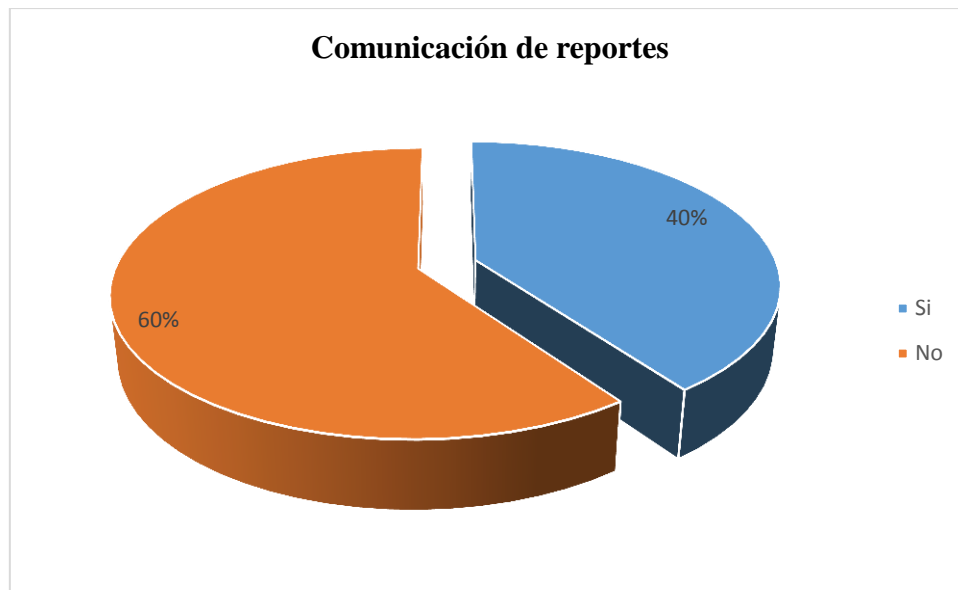


Figura 23. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre la comunicación mediante reportes que son generados por las distintas áreas competentes; se determinó que el 60% de los trabajadores respondieron que no se comunican algunos reportes, mientras que el 40% respondieron afirmativamente sobre la comunicación de reportes emitidas por otras áreas, respecto al proceso y situación actual del negocio y sobre las cuentas por cobrar.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 28

¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

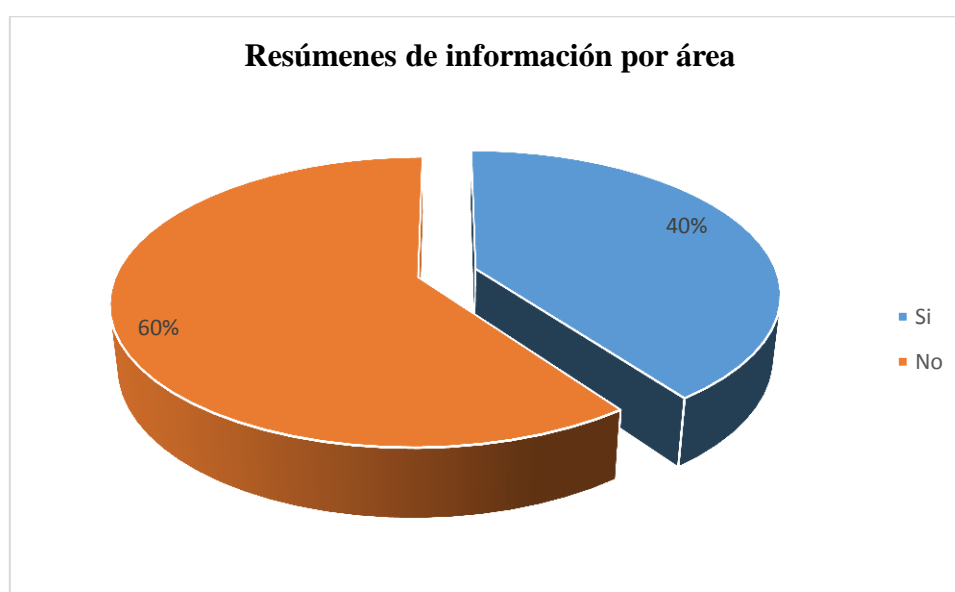


Figura 24. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre la elaboración de consolidados o resúmenes de las facturas y totales que se pasan al departamento de contabilidad; los resultados encontrados muestran que el 60% de los trabajadores respondieron de forma negativa a la pregunta planteada, mientras que el 40% restante respondieron que si se efectúa dicho procedimiento puesto que les ayuda a tener información necesaria con el fin de ayudar con el control.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 29

¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

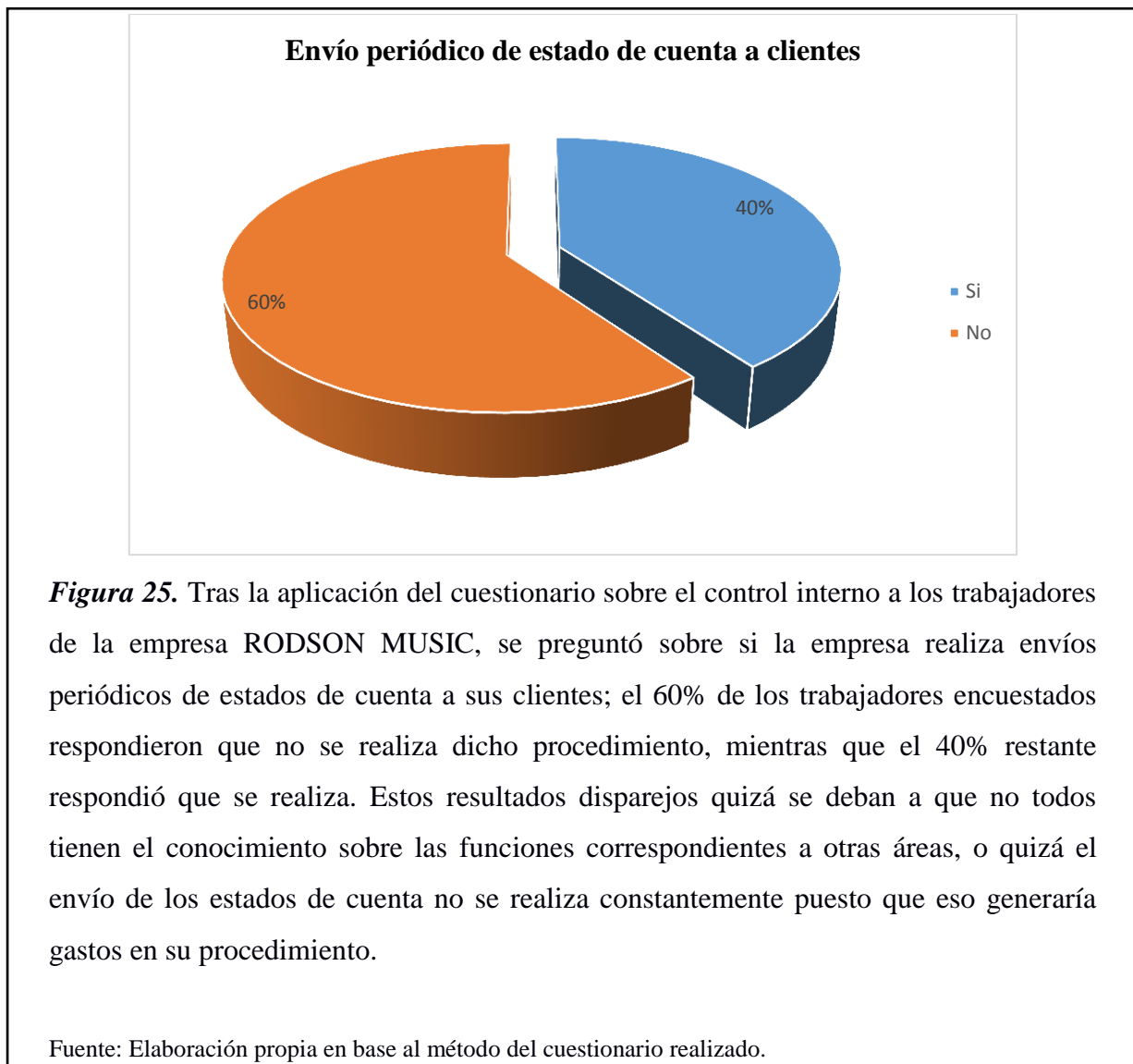


Tabla 30

¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

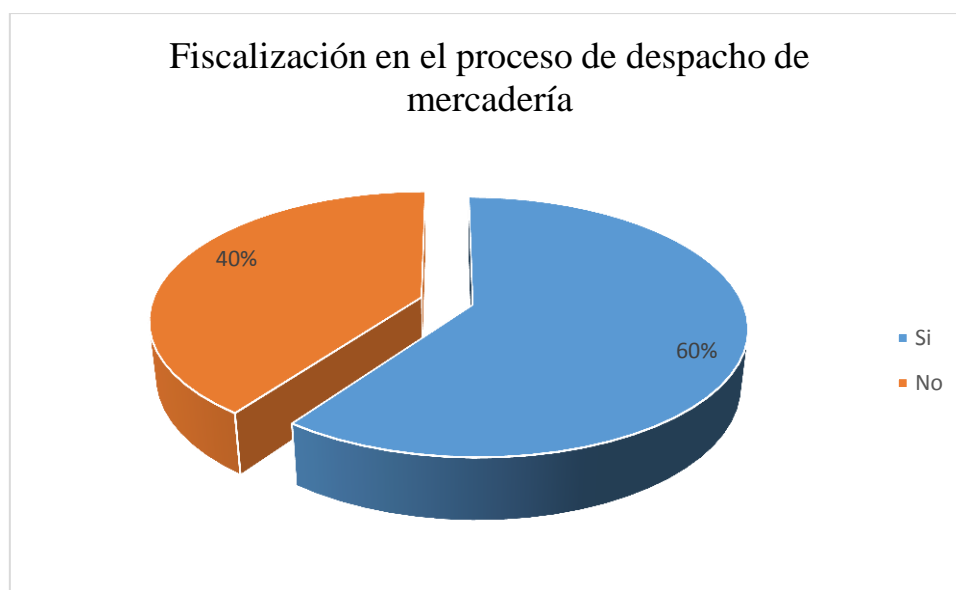


Figura 26. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre si existe una adecuada fiscalización en el proceso de despacho de las mercaderías a créditos; el 60% de los trabajadores respondieron estar de acuerdo sobre que la empresa realiza una adecuada fiscalización en el proceso de despacho, mientras que el 40% de los trabajadores respondieron que no existe un adecuado proceso de fiscalización en el despacho de mercadería a crédito. Los resultados muestran una presunta fiscalización positiva sin embargo existe una brecha que debería complementarse con la finalidad de poder incrementar la efectividad de dicha fiscalización.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 31

¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

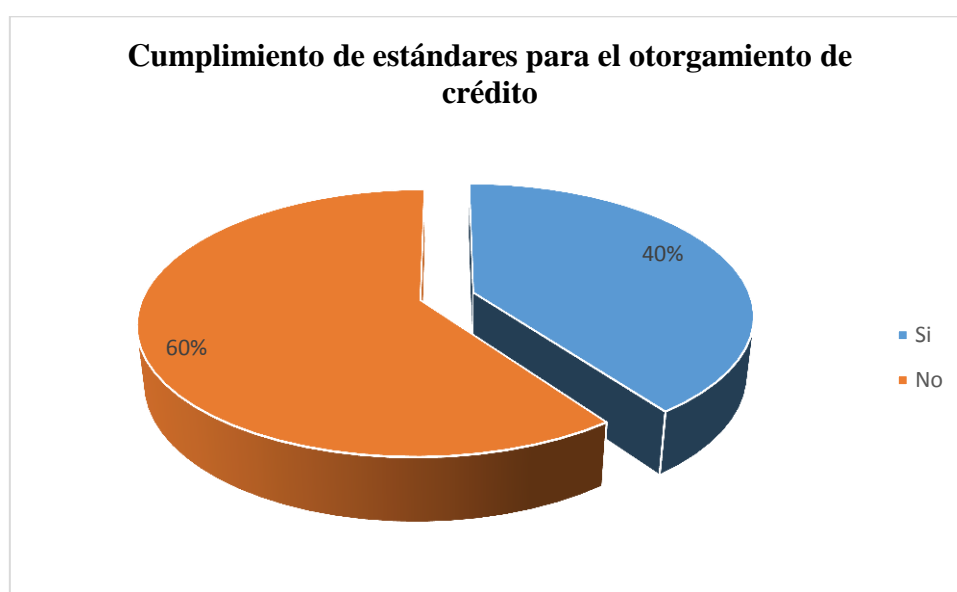


Figura 27. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de que si la empresa realiza un constante monitoreo del cumplimiento en los estándares de créditos y pagos en los requerimientos; de las respuestas obtenidas se determinó que el 60% de los trabajadores encuestados consideran que el monitoreo en el cumplimiento de los estándares de crédito no es muy constante, por otro lado el 40% respondieron que si hay un constante monitoreo. Este proceso es indispensable puesto que ayuda a reducir la proporción de posibles clientes que quedarían en mora por el incumplimiento de su pago.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 32

¿Se realiza seguimiento de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

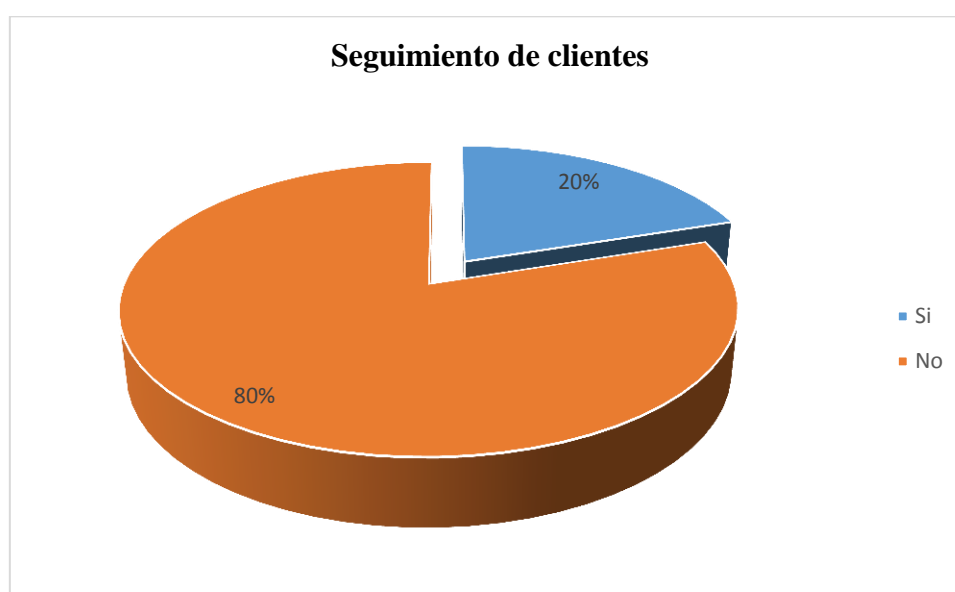


Figura 28. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre el procedimiento en el seguimiento de los clientes que se retrasan en el pago de sus cuotas, con la finalidad de incentivar a su cumplimiento; los resultados determinaron que el 80% de los trabajadores considera que no se realizan el seguimiento de los clientes, o no cumple de forma efectiva el seguimiento de su recuperación, mientras que el 20% respondió que si se realiza un adecuado seguimiento de los clientes que cayeron en mora.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 33

¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

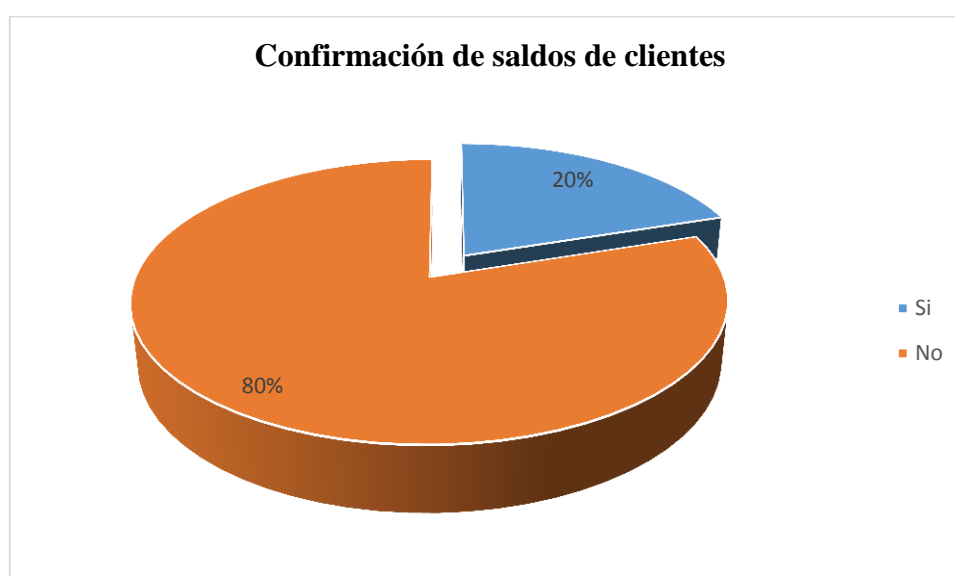


Figura 29. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre si se realizan una confirmación periódica de los saldos de los clientes, realizados por distintos trabajadores que realizan la cobranza; se determinó que el 80% de los encuestados respondieron que no a la pregunta planteada, mientras que el 20% restante respondieron que la confirmación de los saldos de los clientes lo realiza un trabajador diferente al que realiza la cobranza. Se considera necesario que el manejo de esta información sea responsabilidad conjunta puesto que así habrá mayor comunicación entre los colaboradores y conocimiento del estado de recuperación de la empresa.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 34

¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

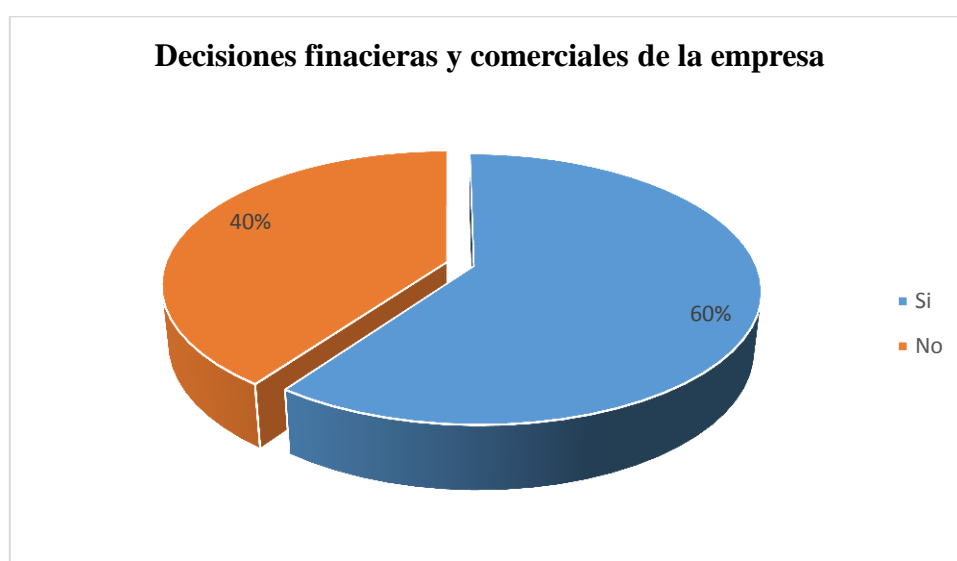


Figura 30. Tras la aplicación del cuestionario sobre el control interno a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre si la empresa toma en cuenta los balances e informes sobre las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar para la toma de decisiones financieras y comerciales; se puede observar que el 60% de los trabajadores afirma sobre esta consideración puesto que es algo relevante para el desarrollo de la empresa y para verificar el cumplimiento de objetivos institucionales, mientras que un 40% restante opinaron que no, esto se debe quizá a desconocimiento de las funciones y a las decisiones de las áreas competentes.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 35

¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

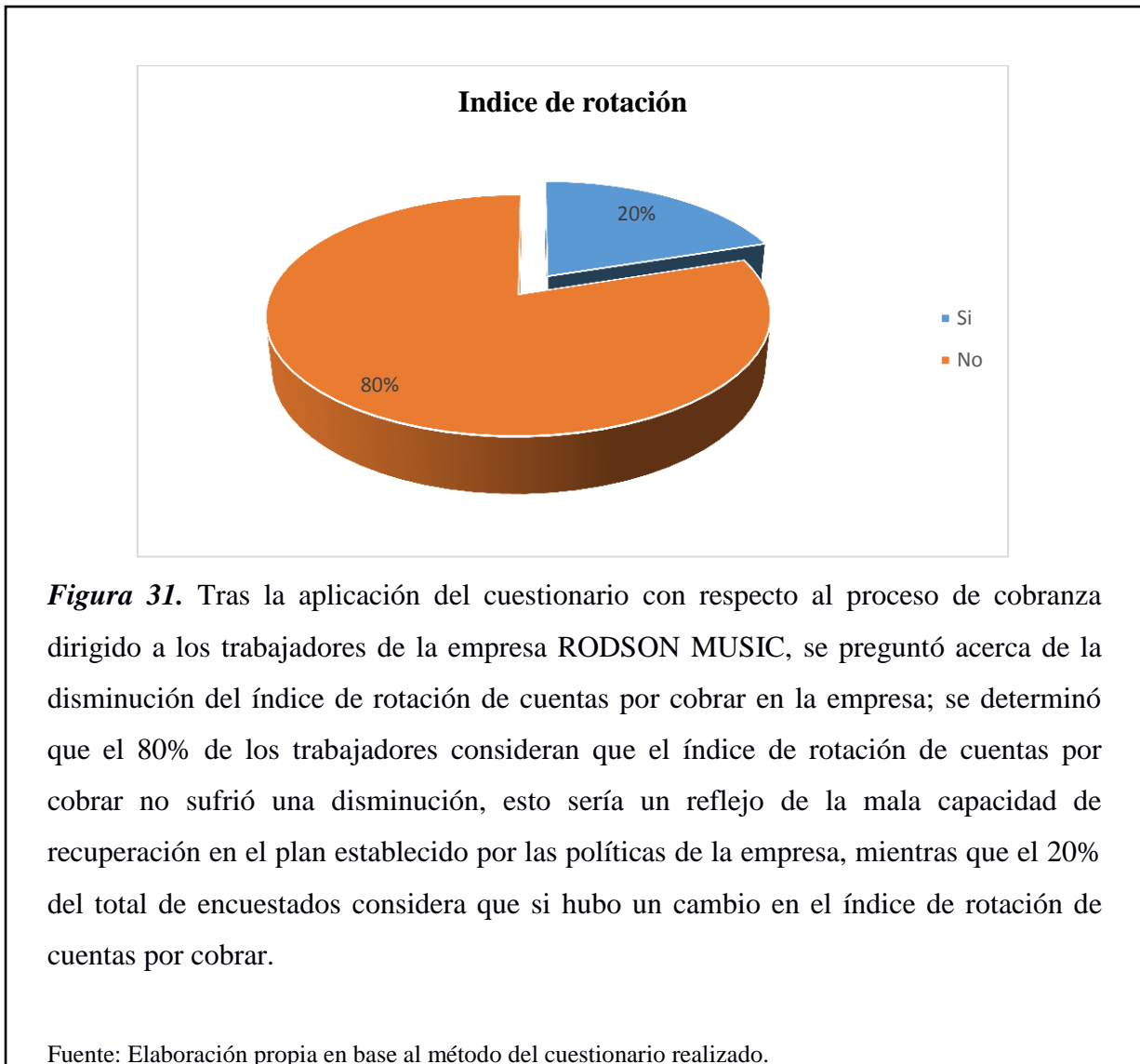


Tabla 36

¿Considera que, si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

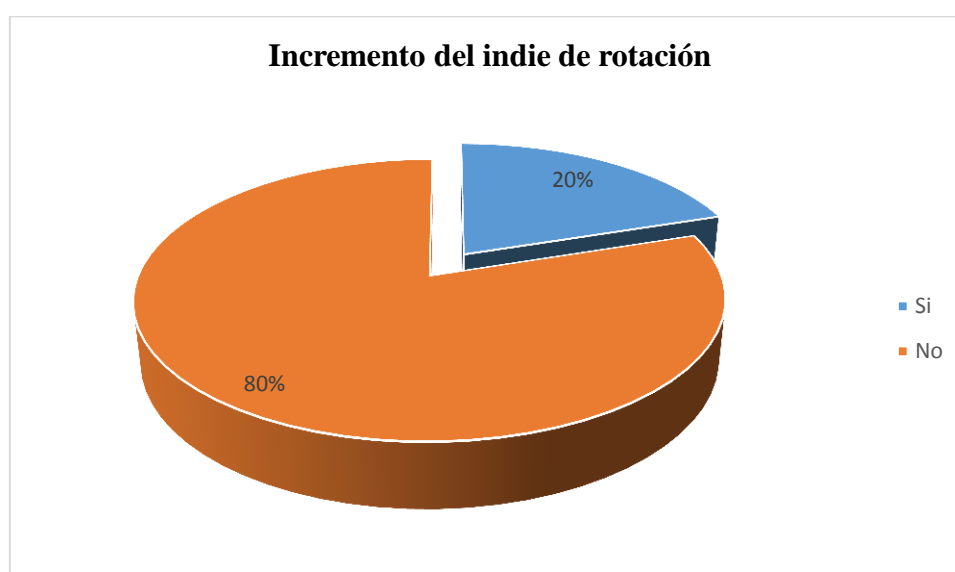


Figura 32. Tras la aplicación del cuestionario con respecto al proceso de cobranza dirigido a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre si el índice de rotación incrementa, es debido a la mejora en la eficiencia de la empresa en cuanto a la recuperación de cuentas por cobrar; se determinó que el 80% de los encuestados considera que el incremento del índice de rotación no demuestra que la empresa opere de manera más eficiente, por otro lado el 20% del total de encuestados considera que a medida que el índice de rotación incrementa se debe a que la empresa opera de forma muy eficiente en cuanto a la recuperación de los créditos otorgados.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 37

¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Encuesta realizada.

Elaboración propia.

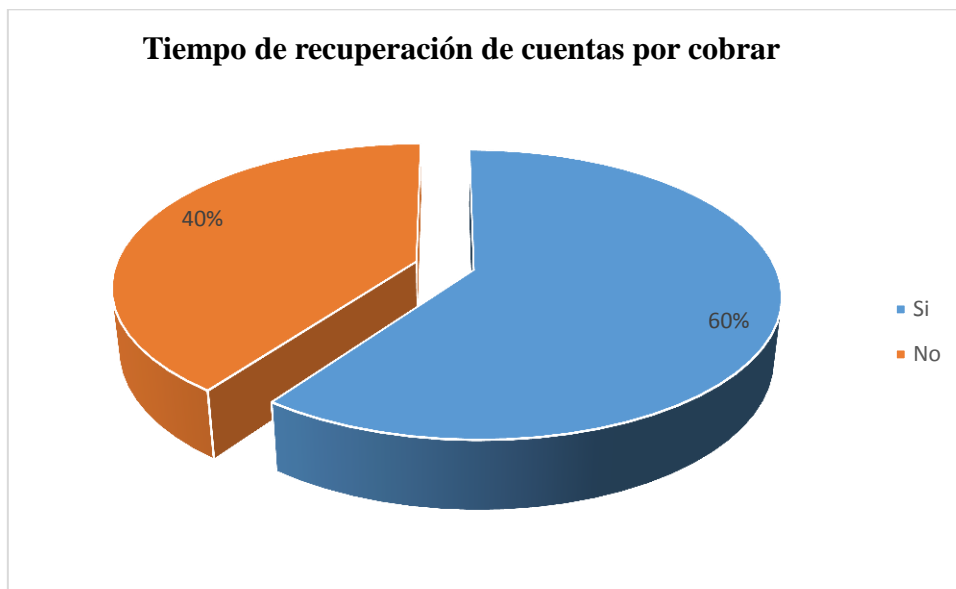


Figura 33. Tras la aplicación del cuestionario con respecto al proceso de cobranza dirigido a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó sobre el tiempo que tardan las cuentas por cobrar para convertirse en efectivo para beneficio de la empresa; el 60% de los trabajadores consideran que efectivamente toma mucho tiempo para que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo, esto se debe al bajo rendimiento de los encargados de la cobranza o quizá por el incumplimiento de sus obligaciones, por otro lado el 40% respondió que todo lo contrario.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 38

¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus ventas?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

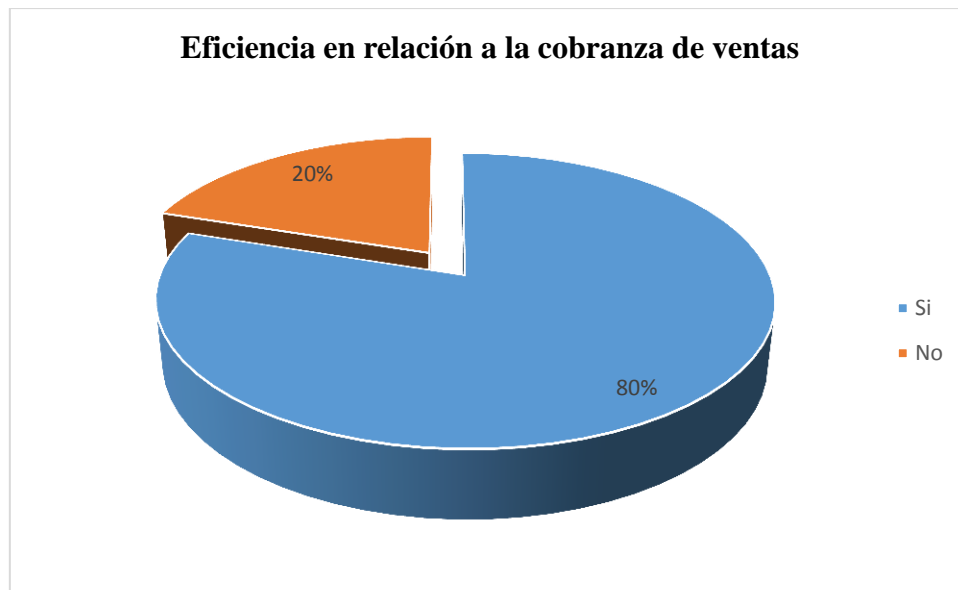


Figura 34. Tras la aplicación del cuestionario con respecto al proceso de cobranza dirigido a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se determinó que el 80% de los trabajadores encuestados considera que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus deudas a los clientes que cayeron en mora, mientras que el 20% respondieron no estar de acuerdo con la pregunta planteada. Los resultados obtenidos pudieran estar sesgados por la falta de objetividad de los colaboradores en cuanto al rendimiento de la empresa y la discreción de la situación actual en el proceso del negocio.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 39

¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

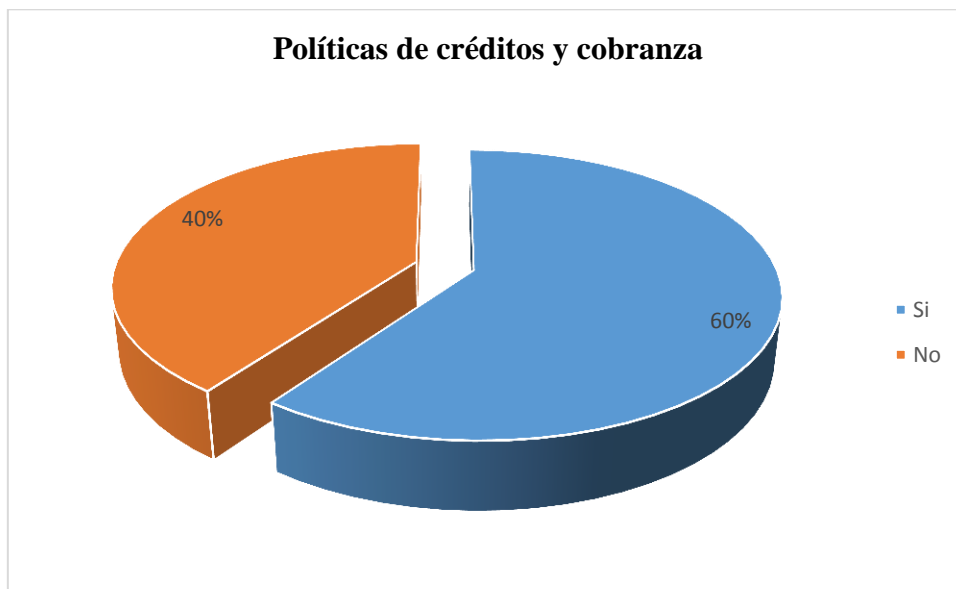


Figura 35. Tras la aplicación del cuestionario con respecto al proceso de cobranza dirigido a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre las actuales políticas de créditos y cobranza en relación al tiempo promedio que se usa para realizar una cobranza; se determinó que el 60% de los trabajadores encuestados respondieron que las actuales políticas son adecuadas, mientras que el 40% restante considera que las políticas establecidas por la empresa no son adecuadas en cuanto a los procedimientos de recuperación de cuentas.

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 40

¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
No	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

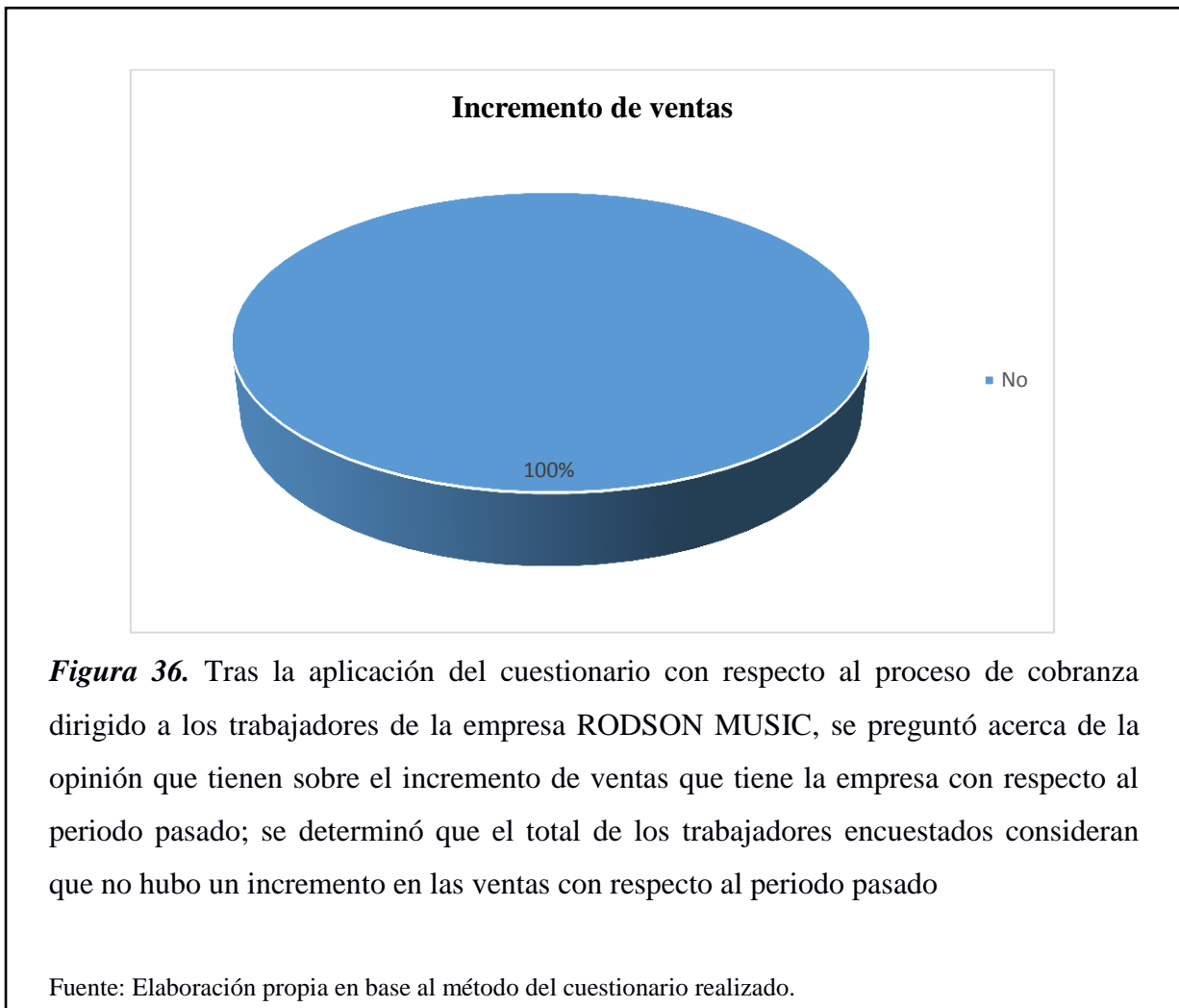


Figura 36. Tras la aplicación del cuestionario con respecto al proceso de cobranza dirigido a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de la opinión que tienen sobre el incremento de ventas que tiene la empresa con respecto al periodo pasado; se determinó que el total de los trabajadores encuestados consideran que no hubo un incremento en las ventas con respecto al periodo pasado

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

Tabla 41

¿Percibe usted que el control interno genera las ventas deseadas para la empresa Rodson Music?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
Total	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

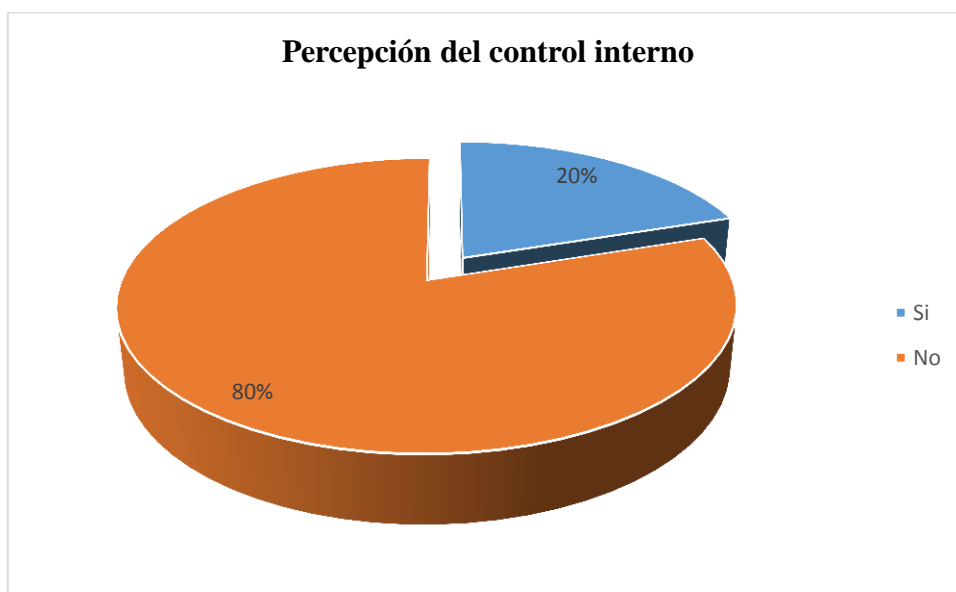


Figura 37. Tras la aplicación del cuestionario con respecto al proceso de cobranza dirigido a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, se preguntó acerca de cómo perciben el control interno y como ello genera en las ventas deseadas para la empresa; se determinó que el 80% de los trabajadores consideran que el control interno actual que tiene la empresa no genera las ventas deseadas para el cumplimiento de objetivos, mientras que el 20% de los trabajadores restantes si considera que el control interno genera las ventas

Fuente: Elaboración propia en base al método del cuestionario realizado.

3.1.3. Determinar el grado de relación entre el control interno y las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.

Tabla 42

Matriz de correlaciones entre las puntuaciones de las dimensiones de control interno y la cuenta por cobrar.

	AC	ER	AcC	IC	SC	CC	CI
AC	1.000						
ER	0.327	1.000					
AcC	-0.408	0.535	1.000				
IC	-0.327	0.071	0.134	1.000			
SC	-0.645	-0.423	0.000	0.845	1.000		
CC	0.612	0.535	-0.250	0.468	0.000	1.000	
CI	-0.055	0.607	0.468	0.821	0.423	0.635	1.000

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada

De la tabla 42 se muestra las correlaciones entre las puntuaciones obtenidas entre cada par de dimensiones del control interno relacionadas con la puntuación de rentabilidad y la puntuación total del Control Interno. Se observa que la correlación entre la puntuación obtenida del AC y la ER es de 0.327, la correlación entre la dimensión de AC y AcC es de -0.408, de AC y IC es de -0.327, AC y SC es de -0.645, entre ER y AcC es de 0.535, entre ER y IC es de 0.071, entre ER y SC es de -0.423, entre IC y SC es de 0.845. Se puede observar que las correlaciones entre cada dimensión del control interno son entre moderadas y fuertes; incluso algunas de ellas tienen una relación negativa, lo que implica que a medida que una dimensión incrementa la otra disminuye; un ejemplo de esto es entre la correlación de ambiente de control y la supervisión y control, quienes obtuvieron una correlación inversa de -0.645. También se determinó que la correlación entre el control interno y las cuentas por cobrar es del 0.635 siendo este directo y con una magnitud fuerte pero moderada, lo que significa que a mayor riesgo de control interno mayor será el riesgo en las cuentas por cobrar.

Dónde:

AC: Ambiente de control.

ER: Evaluación de riesgo.

AcC: Actividades de control.

IC: Información y comunicación

SC: Supervisión y Control

CC: Cuentas por cobrar

CI: Control interno

Tabla 43

Relación entre el Control Interno y las cuentas por cobrar.

Nivel de rentabilidad	Nivel de control interno				Frecuencia total	Porcentaje total
	Alto		Medio			
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Alto	2	40%	1	20%	3	60%
Medio	0	0%	2	40%	2	40%
Total	2	40%	3	60%	5	100%

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

3.1.4. Determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.

Tabla 44

Prueba de Chi cuadrado de independencia

Chi-cuadrado	Df	Sig
0.3125	1	0.5762

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

Distribución de Chi – cuadrado.

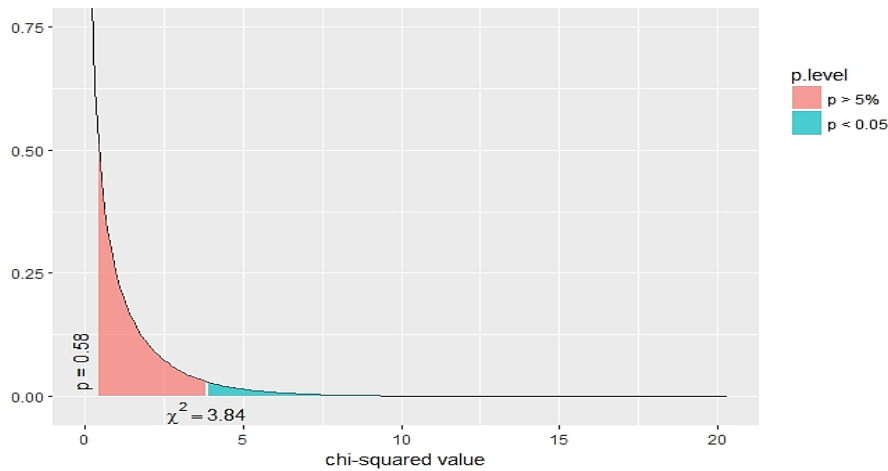


Figura 38. Para verificar la dependencia existente entre la clasificación de los niveles del Control Interno y la Cuenta por cobrar de la empresa RODSON MUSIC, se encontró que ambas variables son independientes, dado la probabilidad obtenida en la tabla 44 siendo su Sig igual a 0.5762. El resultado muestra que los niveles de clasificación entre el control interno son eventos estadísticamente independientes con respecto a las cuentas por cobrar.

Tabla 45

Incidencia del control interno sobre las cuentas por cobrar

Modelo	Sig	R ²
1	0.635	0.4032

Elaboración propia.

Fuente: Encuesta realizada.

Conforme al análisis tanto de la prueba de chi cuadrado, como las correlaciones entre las dimensiones, se pudo obtener que la incidencia entre el control interno sobre las cuentas por cobrar es de 0.4032 (40.32%), es decir, que las modificaciones o cambios que se realicen en el control interno repercutirán en el 40.32% de las cuentas por cobrar de la empresa.

3.2. Discusión de resultados

Con la finalidad de poder responder al objetivo principal establecido en la presente investigación, en cuanto a determinar el grado de relación entre el control interno y las cuentas por cobrar que tiene la empresa Rodson Music; los resultados obtenidos muestran una relación moderada entre ambas variables, donde se terminó que la correlación entre ambas es de 0.635; donde este valor muestra una baja dispersión de los datos, el cual origina una buena relación entre ambas. Este resultado fue categorizado y empleado para el cálculo de la prueba de independencia de Chi cuadrado; el resultado obtenido muestra la no dependencia entre los niveles de las variables del control interno y las cuentas por cobrar. Al igual que Carrera (2017), autor quien aplicó el método COSO I, para la evaluación de las dimensiones del Control Interno, metodología que permitió conseguir dicho resultado en base al análisis empírico y estadístico, llegando a la misma conclusión donde que la empresa no tiene una gestión efectiva de sus cuentas por cobrar y que esta a su vez afectó a la rentabilidad de la empresa.

En cuanto a la determinación de la situación financiera de la empresa, se procedió a la comparación de los estados financieros correspondientes a los años 2016 y 2017, en el cual se determinó que la rentabilidad obtenida por la empresa en el año 2016 fue de 7.6% y en el 2017 fue de 1.9%; cabe resaltar que la rentabilidad de la empresa tuvo una caída del 5.7% en el transcurso de ambos años. Dicho resultado refleja el mal manejo interno en cuanto a las políticas de cobranza. Urbina (2015) en su investigación sobre la Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2013-2014, también realizó una comparación de indicadores de ambos periodos, en el cual concluyó que los trabajadores realizan sus labores contables de manera práctica ya que no cuentan con un sistema de procedimientos para el manejo y el control de las cuentas por cobrar, por ello se sugiere un manual de procedimientos para poder enmendar dicha ineficiencia.

También se determinó que los resultados obtenidos tras las respuestas brindadas por el personal encuestado, se concluye que el control interno en las cuentas por cobrar que aplica la empresa Rodson Music, se clasificó como un nivel alto de riesgo representado por un 60% de trabajadores en desacuerdo. Así mismo se identificó que el

60% de los encuestados consideraron que los accionares en cuanto a la recuperación de cuentas de la empresa es un riesgo alto, dado que el control interno no es el adecuado y por ende el proceso de recuperación no será efectivo. Al igual que Gómez y Gómez (2016), la investigación determinó la falta de eficiencia en controles de políticas de cobranza.

Finalmente se encontró que la relación existente entre el control interno y las cuentas por cobrar, tuvo una correlación positiva y fuerte pero moderada con un valor igual a 0.635 entre ambas variables. Dicho resultado demuestra el efecto negativo que tiene un mal control interno que realiza la empresa, generando que las cuentas por cobrar no muestran un buen resultado, debido a la poca planeación, coordinación para toma de decisiones y seguimiento por parte del personal responsable, puesto que a medida que aumenta el factor de riesgo por un mal control interno, eso influirá en el aumento de las cuentas por cobrar. Chuquizuta y Oncoy (2017), mencionan que un sistema de control interno dirigido al área de créditos, se puede mantener información precisa, analizada y documentada con la finalidad de poder tener una buena gestión de cobranzas para la empresa, dicha afirmación debería ser aplicado para poder mejorar el estado financiero de la empresa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a) Conclusiones.

En cuanto a la situación financiera de la empresa, se determinó que la rentabilidad obtenida para el año 2017, fue del 1.9%, siendo este valor menor con respecto a la rentabilidad obtenida en el 2016 con un índice de 7.6%. Estos resultados muestran una relación conforme a lo obtenido sobre el control interno aplicado por la empresa.

También se determinó que la empresa no cuenta con un manejo de su control interno, esa falla genera posibles eventos de riesgo que afectan las funciones de su personal, la comunicación necesaria para la toma de decisiones, la pro actividad del personal para un mejor desempeño de actividades de control y supervisión, los cuales son factores causantes de una baja rentabilidad en el negocio. Además, se pudo determinar que el 60% de los encuestados calificaron al control interno como un alto riesgo.

Dado a los datos obtenidos, la investigación concluyó que la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar de la empresa Rodson Music tiene una correlación positiva fuerte pero moderada obteniéndose un valor de 0.635, lo cual muestra que a medida que aumenta el riesgo en el mal control interno en los procesos de negocio, las cuentas por cobrar tienden a aumentar.

Se determinó que la influencia o incidencia entre las variables del control interno y las cuentas por cobrar de la empresa Rodson Music es igual al 40.32%.

Por último, se concluye que las dimensiones e indicadores del control interno obtenido de manera clara en el informe COSO, permiten analizar de manera profunda la empresa, por lo que son las más adecuadas y empleadas tanto en el ámbito gubernamental como en el privado.

b) Recomendaciones

Se recomienda, primero que nada, estructurar correctamente las políticas internas para el otorgamiento de crédito a los clientes, y así mismo respetar lo que se establece en las políticas establecidas. Para el caso de control en cuanto al otorgamiento de crédito a un cliente, es preciso evaluar su historial crediticio para que en el futuro no haya riesgo en el incumplimiento de pago.

Con respecto al desempeño de la liquidez de la empresa, se recomienda que tengan una constante evaluación de los índices financieros, la planificación de la recuperación de las cuentas por cobrar; ya sea estableciendo periodos estándares para iniciar con la cobranza y los accionares pertinentes en caso de incumplimiento, además la comunicación constante en cuestiones de redacción de informes que ayuden a determinar la situación de la recuperación de cuentas.

Se recomienda establecer parámetros de cobranza predeterminados que controlen el accionar desde que la venta al crédito se ha efectuado, asimismo se deben establecer indicadores con los cuales evaluar de manera recurrente su desempeño.

Es recomendable que la empresa realice reuniones frecuentes con el fin de aclarar las políticas de cobranza y acciones que realice la empresa, ya que ésta posee una muy elevada rotación.

Se recomienda a la empresa realizar este tipo de estudios con frecuencia para poder analizar la evolución de sus cuentas con el fin de poder mitigar los problemas suscitados en dicho lugar.

V. REFERENCIAS

- Acosta, L., Ccahuana, D. y Villanueva, J. (2017). *El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la Empresa GMV TRADING S.A.C, san juan de lurigancho, 2016*. Lima, Perú. Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/132/EL%20CONTR OL%20INTERNO%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20LAS%20CUE NTAS%20POR%20COBRAR%20COMERCIALES%20DE%20LA%20EMPR ESA%20GMV%20TRADIN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alcántara, A. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de crédito y cobranzas de la empresa GPS SAC en la ciudad de Chiclayo, 2014*. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10185/lopez_sp.pdf?sequen ce=1&isAllowed=y
- Alvarado, J. (2016). *Propuesta de control interno en el inventario de mercadería, para mejorrar las ventas en la empresa Inversiones Ferreteras & Negocios Xiomara S.A.C. Chiclayo - 2016*. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10175/alvarado_sj.pdf?sequ ence=1&isAllowed=y
- Anticona, A. y Santisteban, K. (2018). *Incidencia de un sistema de control interno financiero en la gestión de las cuentas por cobrar del centro educativo de aplicación "JUAN PABLO II", Trujillo, 2017*. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4937/1/RE_CONT_ANA.ANT ICONA_KEIKO.SANTISTEBAN_CONTROL.INTERNO.pdf
- Arce, S. (2015). *Manual de auditoría para evaluar el control interno relacionado con el área de cajas en el banco mercantil santa cruz S.A. La Paz - Bolivia*. Universidad Mayor de San Andres. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/5673/PG-451.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Arena, S. (2016). *Análisis del Rubro Cuentas por Cobrar, desde el punto de vista Contable, Auditoria Interna y Auditoria Externa en el contexto de las Normas Internacionales. Su aplicación en PyMEs*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional de Cordoba. Obtenido de <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/4709/Arena%2C%20Silvana%20Gisele.%20Análisis%20del%20rubro%20cuentas%20por%20cobrar...%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Armijo, L. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la Empresa Chemical Mining S.A. Lima – 2015*. Chimbote, Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1103>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4ta ed.). Colombia: Pearson.
- Blumenfeld, M. (2009). *Los Principios de cobranza*. Obtenido de <https://cobranzas.wordpress.com/2009/05/25/principios-basicos-de-la-cobranza/>
- Burgos, C. y Suarez, R. (2016). *El sistema de control interno contable y su influencia en la gestion financiera de la empresa Inversiones Christh.Al S.A.C., Distrito De Trujillo, Año 2015*. Trujillo - Perú. Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2354/1/RE_CONT_CLAUDIA.BURGOS_RUTH.SUAREZ_EL.SISTEMA.DE.CONTROL.INTERNO.CONTABLE_DATOS.PDF
- Cámara, L. (26 de Julio de 2016). *"El Control interno en las Cuentas por Cobrar"*. Obtenido de El empresario.mx: <http://elempresario.com.mx/control-interno-cuentas-cobrar>
- Campos, S. (2015). *Propuesta de diseño de control interno para mejorar el área de tesorería en la empresa constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*. Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/214/1/TL_Campos_Gonzales_StephanyAsuncion.pdf
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>

- Chasquez, M. y López, M. (2017). *Propuesta de implementación de sistema control interno para la correcta administracion de la empresa kar&ma s.a.c. chiclayo - 2017*. Chiclayo, Perú: Universidad privada Señor de Sipán . Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/4295/Chasquez%20Turpo%20-%20Lopez%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chuquizuta, K. y Oncoy, M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla SAC. ubicada en el distrito de los olivos, año 2013*. Lima, Perú: Universidad de Ciencias y Humanidades. Obtenido de http://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/uch/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coronado, R. y Medina, S. (2016). *Sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la empresa earthcom eirl, chiclayo – 2016*. Chiclayo, Perú: Universidad privada Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/4276>
- Cueva, D. y Nuñez, J. (2016). *"El Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en el cumplimiento de obligaciones ante la superintendencia nacional de aduanas y administración tributaria de la empresa protecto one SAC, Chiclayo - 2015."*. Pimentel. Universidad Señor De Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4521/Cueva%20Centuri%20b3n%20-%20N%20ba%20Rea%20b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dominguez, S. (2017). *Control de inventarios y su incidencia en la gestión de almacén de la Empresa Comercial Consul S.A.C., Chiclayo 2016*. Pimentel, Lambayeque: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/4319/Dominguez%20Aguirre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa El Mundo Berrezueta Carmona y CIA*. Machala, Ecuador: Universidad Técnica de Machala. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Espinoza, L., & Villalobos, Y. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno en los inventarios para mejorar la gestión de las existencias en la empresa*

- "Comercial TAMI S.R.L." de la provincia de Chiclayo. Chiclayo, Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Obtenido de <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/1295/BC-TES-TMP-128.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estupiñán, R. (2015). *Cotrol interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Flores, J. (2013). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. Lima , Perú: Centro de especialización en contabilidad y finanzas. Obtenido de <http://especializada.unsaac.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-search.pl?q=au:%22Flores%20Soria,%20Jaime%22>
- Forbes, S. (2018). *Televisa detecta debilidades en control interno de su información financiera*. Forbes. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/televisa-detecta-debilidades-en-control-interno-de-su-informacion-financiera/>
- Frías, I. (2017). *Fraude y control interno en las empresas*. Perú: mercadosyregiones. Obtenido de <http://mercadosyregiones.com/2017/06/fraude-y-control-interno-en-las-empresas/>
- Gallardo, A.; Vidal,G. y Vera, C. (2015). *Sistema de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa GCA S.A.C*. Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/110018>
- García, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México DF, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Gómez, M. y Gómez, K. (2016). *Diseño de control interno en cuentas por cobrar para la unidad Montesori*. Guayaquil, Ecuador.: Universidad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10610/1/TESIS%20%20MJ.pdf>
- Hernández , R. Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Huamán, F., & Rodas, C. (2018). *Control interno en el flujo de pasajes en la empresa de transporte el Cumbe S.A.C. Chiclayo 2017*. Pimentel, Lambayeque: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de

- <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/uss/4284/Huaman%20Human%20-%20Rodas%20Portilla.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, L. (2017). *Control Interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF holding SAC, 2017*. Lima, Perú: Universidad privada Norbert Wiener. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1
- León, M. (2016). *El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la Empresa Fundo los Paltos S.A.C. de Chimbote*. Trujillo: Universidad de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4610/TESIS%20MAESTR%C3%8DA%20-%20MAYRA%20ELIZABETH%20LE%20C3%93N%20%20IPARRAGUIRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lezama, R. (2016). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el desarrollo de la gestión de la Empresa Agroindustrial Molino El Comanche S.R.L, en el distrito de San José*. Trujillo - Perú. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8011/lezamagarcia_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Llerena, D. (2015). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos Municipales del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Mocha*. Ambato-Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/16577/1/T2853i.pdf>
- Lopez, P. (2015). *Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de la recuperación de las ventas aplicado al área de Créditos y Cobranzas de la Empresa GPS SAC, Chiclayo 2014*. Chiclayo, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10185/lopez_sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno* (3° ed.). Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rMS4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwim2uTw1sHYAhUsYt8KHSQ6DmAQ6AEIMjAC#v=onepage&q=control%20interno&f=false
- Matos, D. (2017). *ASG acumula millones en cuentas por cobrar Puerto Rico*. *Endi El Nuevo Día*. com. Obtenido de <https://www.elnuevodia.com/noticias/locales/nota/asgacumulamillonesencuentasporcobrar-2307187/>
- Morales, M. y Ocupa, F. (2016). *Sistema de Control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa Automotores INKA SAC., Chiclayo, 2015*. Universidad privada Señor de Sipán , Chiclayo, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3009/1/Morales%20-%20Ocupa%20-%20TESIS%20FINAL%20SUSTENTACION.pdf>
- Noreña, A.; Alcaraz, N.; Rojas, J. y Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de de los criterios de rigor y éticos en la investigación. *Aquichan*, 12(3), 263-274. Obtenido de <http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/viewFile/1824/2877>
- Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia |: De la U.
- Perez, T. y Ramos, M. (2016). *Implementacion de un Sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Epresa Bagservis SAC*. Trujillo,Lima. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10098/P%C3%A9rez%20Guevara%20Tatiana%20-%20Ramos%20Garrido%20Marilyn.pdf?sequence=1>
- Ramos, Y. (2016). *Evaluación sobre Herramientas de control interno, Para la implemmentación de procesos de control en empresas del sector privado como instrumentos de mejoramiento en gestión empresarial*. Bogotá, Colombia: Universidad Militar de Nueva Granada. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/15943/3/RAMOS%20VARGAS%20YOLANDA%202017.pdf>
- Rodríguez, L. (2012). *Análisis de los estados Financieros*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://issuu.com/fernandoruizher/docs/analisis_de_estados_financieros
- Salazar, C. (2015). *“El sistema de control interno en el ciclo de cuentas por cobrar”*. La Paz - Bolivia. Universidad Mayor de san Andres. Obtenido de

- <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/7912/TD-1393.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Samamé, D. (2016). *Procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar de las empresas de Servicio del Perú: Caso SERMAV SAC Trujillo 2016*. Trujillo, Perú: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1132/CONTROL_INTERNO_SAMAME_GALLO_DORALIZA_ASTRID.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, J. (2014). . *Teoría y práctica de la auditoría I: concepto y metodología* (5° ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Semana Económica. (21 de abril de 2017). Telefónica del Perú registró pérdidas por S/.6.4 millones en primer trimestre. *Semana Económica*. Obtenido de <http://semanaeconomica.com/article/sectores-y-empresas/telecomunicaciones/224674-telefonica-del-peru-registro-perdidas-por-s-6-4-millones-en-el-primer-trimestre/>
- Shack, N. (13 de agosto de 2018). "El 93% de municipios provinciales ya cuenta con Órgano de Control de la Contraloría". *Diario Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/peru/politica/93-municipios-provinciales-cuenta-organo-control-contraloria-241365-noticia/?ref=gesr>
- Suarez, I. y Becerra, M. (2017). *Cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la Empresa Avícola Elita EIRL, Trujillo 2015*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipan. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/3022/1/Tesis.pdf>
- Urbina, J. (2015). *Evaluación del control interno de cuentas por cobrar de la facultad de ciencias económicas, en el periodo 2013-2014*. Managua, Nicaragua: Universidad Autónoma de Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2748/1/16960.pdf>
- Van, J. y Wachowicz, J. . (2010). *Fundamentos de la administración financiera* . México : Pearson . Obtenido de <https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>
- Villacis, D. (2015). *La gestión de cuentas por cobrar y su relación con el endeudamiento a largo plazo de la Empresa ClimaCenter*. Ambato, Ecuador:

- Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17562/1/T3283ig.pdf>
- Villalobos, M. (2017). *Contralor Shack: “El modelo de control tiene que cambiar.* Perú: El Comercio. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/contralor-shack-modelo-control-cambiar-noticia-460886>
- Villalobos, R. . (25 de septiembre de 2017). Contralor Shack: “El modelo de control tiene que cambiar”. *El Comercio*. Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/peru/contralor-shack-modelo-control-cambiar-noticia-460886>
- Willstatter, P. (22 de febrero de 2017). Calificación crediticia de personas: ¿En que casos se deteriora? *Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/calificacion-crediticia-que-casos-se-deteriora-2182878>

VI. ANEXOS

ANEXO 01: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, periodo 2017

Buen día/ tarde la presente encuesta tiene por objetivo determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017. Por lo que se le solicita ser lo más objetivo posible con sus respuestas, aclararle del mismo modo que la presente investigación es de carácter anónimo, por lo que posee la total libertad de responder a las premisas planteadas.

Tener en cuenta la siguiente escala antes de marcar					
0=NO y 1=SI			Escalas		
			0	1	
N°	Ambiente de control				
1	¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?				
2	¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?				
3	¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?				
4	¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?				
5	¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las área (s) relacionadas con el proceso de venta (aprobación de crédito, despacho, facturación, entrega y cobranza)?				
6	¿La empresa cuenta con sistemas informáticos diseñados para el buen registro no redundante de datos?				
Evaluación del riesgo					
7	¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos? (Capacidad de pagos, nivel de riesgo, etc.)?				
8	¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?				
9	¿El departamento de contabilidad verifica y lleva el control los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?				
10	¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor (letra, cheques, pagares, etc.)?				
11	¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?				
Actividades del control					

12	¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos?		
13	¿Cuentan con software contable diseñado para un mejor control y seguimiento de crédito?		
14	¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?		
15	¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?		
16	¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechaos a favor de la compañía, son aprobadas por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?		
Información y comunicación			
17	¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?		
18	¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?		
19	¿Se comunican los reportes de cobros generados por el área contable?		
20	¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?		
21	¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?		
Supervisión y seguimiento			
22	¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?		
23	¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?		
24	¿Se realiza un monitoreo de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?		
25	¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?		
26	¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?		

ANEXO 02: Encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa RODSON MUSIC, periodo 2017

Buen día/ tarde la presente encuesta tiene por objetivo determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017. Por lo que se le solicita ser lo más objetivo posible con sus respuestas, aclararle del mismo modo que la presente investigación es de carácter anónimo, por lo que posee la total libertad de responder a las premisas planteadas.

Tener en cuenta la siguiente escala antes de marcar			
N°	0=NO y 1=SI	Escala	
		0	1
27	¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music?		
28	¿Considera que si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente?		
29	¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?		
30	¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos?		
31	¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?		
32	¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado?		
33	¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados para la empresa Rodson Music?		

ANEXO 03: Guía de análisis documental

CLASE	FÓRMULA	PORCENTAJE	2016	2017	INTERPRETACIÓN
RATIO DE %	Rotación de cuentas por cobrar comerciales				
	Ventas Netas / cuentas por cobrar comerciales	%			
	Plazo promedio de Cobranza				
	Cuentas por cobrar comerciales x 360 días / Ventas netas	días			
	Rendimiento sobre ventas				
	Ganancia neta / ventas netas	%			

ANEXO 04: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 12 de setiembre del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

CUMPA BELLO MAGALY DEL ROCIO con DNI 43692620

En mí calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado:

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CUMPA BELLO MAGALY DEL ROCIO	43692620	

ANEXO 05: Acta de Originalidad



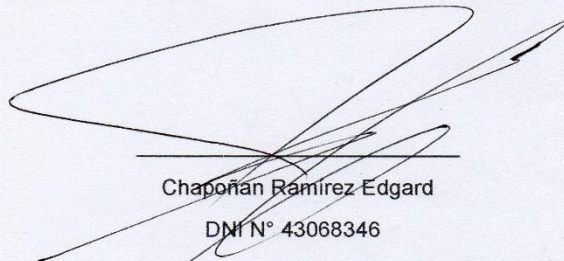
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, docente de la Asignatura de Investigación II de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0115-FACEM-USS-2018, presentada por la estudiante Cumpa Bello Magaly Del Rocio, titulada Control Interno y su incidencia en las Cuentas por Cobrar en la Empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 12 de Setiembre del 2019

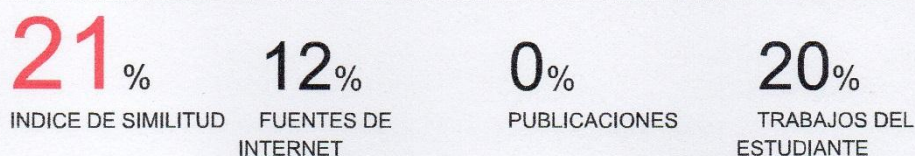


Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 43068346

ANEXO 06: Reporte de Turnitin

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad de Lima Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	1%

ANEXO 07: Constancia de Autorización de la Empresa



24 de noviembre del 2017

Srta. Cumpa Bello, Magaly Del Rocío

Asunto: Autorización de la información de Empresa Rodson Music, para realizar el proyecto de investigación

De mi especial saludo.

Por medio del presente, autorizo a la Srta. Cumpa Bello Magaly Del Rocío, identificada con DNI N° 43692620, con código 2161803410, alumna de la Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad. Autorizo brindar información referente a la empresa, manteniendo la ética profesional de la información requerida para el desarrollo de la tesis denominada "Control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la Empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017".

Atentamente,

Cristóbal Colón
Administrador General

Dirección: Jr. 7 de enero #1277 - Chiclayo
Telf.: 074-231473

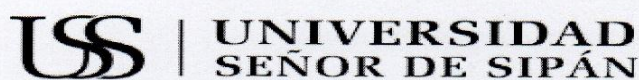
ANEXO 08: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	SISTEMA DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>¿De qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017?</p>	<p>OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la situación actual del control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017. 2. Identificar la situación financiera de la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017. 3. Determinar el grado de relación entre el control interno y las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017. 	<p>H_i: El control interno inciden significativamente en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, - Chiclayo, 2017.</p> <p>H_o: El control interno no inciden significativamente en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, - Chiclayo, 2017.</p>	<p>VARIABLE INDEPEDIENTE: <i>CONTROL INTERNO</i></p> <p>DIMENSIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ambiente de control • Políticas de trabajo • Áreas o departamentos de actividades en la empresa • Funciones del empleado • Sistema de control <p>DIMENSIÓN: Evaluación del riesgo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de riesgo • Prevención de riesgo • Plan de recuperación <p>DIMENSIÓN: Actividades del control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Control documentario y de registros • Control en actividades • Responsabilidad de personal autorizado <p>DIMENSIÓN: Información y comunicación</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Tipo: Descriptivo Correlacional Causal.</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental.</p> <p>Diseño Técnico Recolección de Datos: Encuesta Análisis Documental.</p> <p>Población: La población está conformada por un total de 5 trabajadores entre auxiliares, trabajadores administrativos y gerencia, quienes tienen conocimiento sobre la situación de la empresa, quienes a su vez pertenecen a las áreas de contabilidad, administrativa y gerencia.</p> <p>Muestra: El tamaño de muestra será de 5 trabajadores correspondientes a la totalidad de la población, puesto que es una población pequeña.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> . Comunicación oportuna . Manejo de reportes . Manejo de Consolidados . Envío de estado de cuenta <p>DIMENSIÓN: Supervisión y monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> . Fiscalización del proceso de despacho . Verificación del cumplimiento de estándares . Monitoreo de clientes deudores . Medidas correctivas <p>VARIABLE DEPENDIENTE <i>CUENTAS POR COBRAR</i></p> <p>DIMENSIÓN: Rotación de cuentas por cobrar</p> <ul style="list-style-type: none"> . Ventas Netas / cuentas por cobrar comerciales <p>DIMENSIÓN: Plazo promedio de Cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cuentas por cobrar comerciales x 360 días / Ventas netas <p>DIMENSIÓN: Rendimiento sobre ventas</p> <ul style="list-style-type: none"> . Ganancias netas / ventas netas. 	
--	--	--	--

ANEXO 09: Validación de Instrumento



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	GLADYS ELIZABETH BECERRA L.
2. ESPECIALIDAD	CONTADOR PÚBLICO - AUDITORÍA
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	DOCTORA
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	30 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD 'SEÑOR DE SIPÁN'
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017.	
A. NOMBRE DEL TESISTA	Cumpa Bello, Magaly Del Rocío.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 33 preguntas y ha sido estructurada según lo analizado en el marco teórico, se evaluará mediante una escala dicotómica de 0 a 1, donde 0 = No y 1 = Si. Luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, la confiabilidad se realizará mediante KR (21), que mediante la misma escala de fiabilidad del Alfa de Cronbach se puede determinar que el instrumento es fiable y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI

DNI: 43692620

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

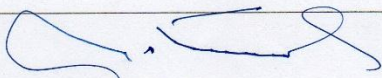
1. ¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las área (s) relacionadas con el proceso de venta (aprobación de crédito, despacho, facturación, entrega y cobranza)?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La empresa cuenta con sistemas informáticos diseñados para el buen registro no redundante de datos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>7. ¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos. (Capacidad de pagos, nivel de riesgo, etc.)?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>8. ¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>9. ¿El departamento de contabilidad verifica y lleva el control de los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>10. ¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor (letra, cheques, pagares, etc.)?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>11. ¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>12. ¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos. ?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>13. ¿Cuentan con un software contable diseñado para un mejor control y seguimiento de crédito?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>
<p>14. ¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <hr/>

<p>15. ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechaos a favor de la compañía, son aprobadas por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Se comunican los reportes de cobros generados por el área contable?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>22. ¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Se realiza seguimiento de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera que si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>30. ¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>33. ¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados por la empresa Rodson Music?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>33</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	


 Dra. OPCC Gladys Elizabeth Becerra López

 JUEZ - EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	MARIA VIRGINIA DELGADO FRIAS
2. ESPECIALIDAD	CONTADOR PÚBLICO-AUDITORÍA
3. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	30 AÑOS
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	I.E.S.T "REPÚBLICA FEDERAL DE ALEMANIA"
6. CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Cumpa Bello, Magaly Del Rocio.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 33 preguntas y ha sido estructurada según lo analizado en el marco teórico, se evaluara mediante una escala dicotómica de 0 a 1, donde 0 = No y 1 = Si. Luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, la confiabilidad se realizara mediante KR (21), que mediante la misma escala de fiabilidad del Alfa de Cronbach se puede determinar que el instrumento es fiable y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI	
DNI: 43692620	
8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las área (s) relacionadas con el proceso de venta (aprobación de crédito, despacho, facturación, entrega y cobranza)?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La empresa cuenta con sistemas informáticos diseñados para el buen registro no redundante de datos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>7. ¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos. (Capacidad de pagos, nivel de riesgo, etc.)?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El departamento de contabilidad verifica y lleva el control de los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor (letra, cheques, pagares, etc.)?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos. ?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Cuentan con un software contable diseñado para un mejor control y seguimiento de crédito?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechaos a favor de la compañía, son aprobadas por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Se comunican los reportes de cobros generados por el área contable?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>22. ¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Se realiza seguimiento de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera que si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>30. ¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>33. ¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados por la empresa Rodson Music?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>33</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	


VIRGINIA DELGADO FRIAS
 Contador Pública Colegiada
 Mat 1406

JUEZ - EXPERTO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Cachay Sánchez Jope del Carmen
2. ESPECIALIDAD	Auditoría y Finanzas.
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Maestría
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	20 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	U.S.S
6. CARGO	DTC.
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA RODSON MUSIC. CHICLAYO, 2017.	
A. NOMBRE DEL TESISISTA	Cumpa Bello, Magaly Del Rocio.
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario.
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	El objeto del instrumento es determinar el nivel de incidencia que tiene el control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music, Chiclayo, 2017.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 33 preguntas y ha sido estructurada según lo analizado en el marco teórico, se evaluara mediante una escala dicotómica de 0 a 1, donde 0 = No y 1 = Si. Luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido, la confiabilidad se realizara mediante KR (21), que mediante la misma escala de fiabilidad del Alfa de Cronbach se puede determinar que el instrumento es fiable y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.


7. FIRMA Y DNI	
DNI: 43692620	
8. INSTRUCCIONES	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿La empresa cuenta con normas internas establecidas para el desempeño de las actividades?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿La empresa cultiva sus propios valores institucionales?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existen políticas establecidas para las áreas relacionadas con el proceso de venta?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿El departamento de cuentas por cobrar funciona independientemente de otras áreas?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa tiene definida claramente las funciones de las área (s) relacionadas con el proceso de venta (aprobación de crédito, despacho, facturación, entrega y cobranza)?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____
6. ¿La empresa cuenta con sistemas informáticos diseñados para el buen registro no redundante de datos?	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: _____ _____

<p>7. ¿El departamento encargado de otorgar créditos evalúa de manera minuciosa el cumplimiento efectivo de los estándares de créditos. (Capacidad de pagos, nivel de riesgo, etc.)?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Se analiza minuciosamente la capacidad de pagos que presenta la empresa frente a una posible deuda?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿El departamento de contabilidad verifica y lleva el control de los registros de cuentas por cobrar y cuentas por pagar debidamente, así como los distintos estados financieros de la empresa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Para la otorgación de un crédito piden como garantía un título valor (letra, cheques, pagares, etc.)?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿En caso de factores externos que afecten el cumplimiento del crédito, manejan un plan de recuperación?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Se realiza el control de todos los documentos existentes de las áreas de contabilidad, administración, ventas y cobranza, antes de realizar un despacho de mercadería a créditos. ?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Cuentan con un software contable diseñado para un mejor control y seguimiento de crédito?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿La empresa emite acciones regulatorias en caso de presencia de un error contable?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>15. ¿Los cheques y el efectivo recibidos se depositan intactos y el mismo día o el siguiente día hábil?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿La aceptación y prórroga de letras, pagarés y cheques post-fechaos a favor de la compañía, son aprobadas por el jefe o gerente de crédito u otro funcionario autorizado?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Existe comunicación oportuna entre las áreas para solucionar determinado problema?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿El área encargada de otorgar el crédito está en constante comunicación con el encargado de cobranza?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Se comunican los reportes de cobros generados por el área contable?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Se hacen resúmenes de las facturas y los totales que se pasan al departamento de contabilidad, independientemente de los otros departamentos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>21. ¿Se envían periódicamente extractos de cuenta a los clientes?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>22. ¿Existe una adecuada fiscalización del proceso de despacho de mercaderías a créditos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23. ¿Constantemente se monitorean el cumplimiento de los estándares de créditos y pagos, en los requerimientos y/o solicitudes?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>24. ¿Se realiza seguimiento de los clientes que se retrasan en sus pagos, para incentivar su cumplimiento?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿Se confirman periódicamente los saldos de clientes por parte de algún trabajador diferente al que realiza las cobranzas?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Los balances y/o informes de cuentas por cobrar y pagar son tomados en cuenta en las decisiones financieras y comerciales de la empresa?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Considera usted que el índice la rotación de cuentas por cobrar ha disminuido en la empresa Rodson Music?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>28. ¿Considera que si el índice de rotación de cuentas por cobrar se incrementa, la empresa operaría de forma más eficiente?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Considera que toma mucho tiempo en que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>30. ¿Considera usted que la empresa es eficiente en relación a la cobranza de sus créditos?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>31. ¿Considera que las políticas de crédito y cobranza son adecuadas en relación al tiempo promedio de cobro?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>32. ¿Considera usted que las ventas se han visto incrementadas en relación al periodo pasado?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>33. ¿Percibe usted que el control interno de las cuentas por cobrar genera los ingresos deseados por la empresa Rodson Music?</p>	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u> 33 </u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p>	



 JEFES EXPERTO
 16680288

Panel Fotográfico.



APLICANDO ENCUESTA A LA ADMINISTRADORA DE LA EMPRESA



APLICANDO TECNICA DE ANALISIS DOCUMENTAL.