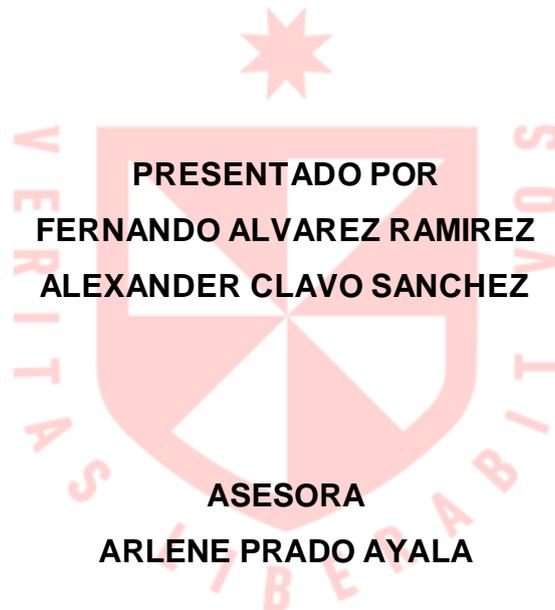


**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS  
CUENTAS POR COBRAR DE LAS PEQUEÑAS  
EMPRESAS DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE  
EDIFICIOS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES AÑO 2022**

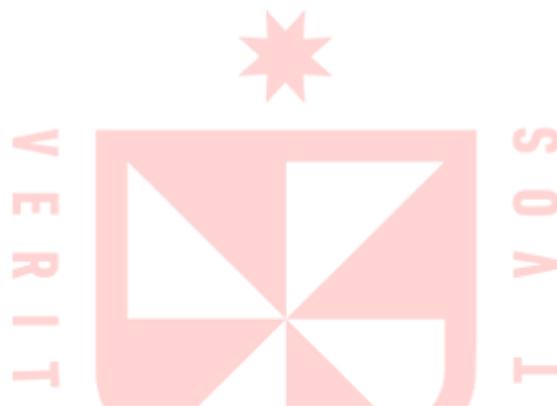


**PRESENTADO POR  
FERNANDO ALVAREZ RAMIREZ  
ALEXANDER CLAVO SANCHEZ**

**ASESORA  
ARLENE PRADO AYALA**

**TESIS  
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ  
2024**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR  
COBRAR DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE  
ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES  
AÑO 2022**

**PARA OPTAR**

**EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:**

**FERNANDO ALVAREZ RAMIREZ**

**ALEXANDER CLAVO SANCHEZ**

**ASESOR:**

**MTR. ARLENE PRADO ALAYA**

**LIMA-PERÚ**

**2024**

**EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS  
PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS DEL  
DISTRITO DE MIRAFLORES AÑO 2022**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

MTR. ARLENE PRADO ALAYA

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

#### **PRESIDENTE:**

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

#### **SECRETARIO:**

DRA. MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ GIL

#### **MIEMBRO DEL JURADO:**

DR. SABINO TALLA RAMOS

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres, quienes fueron testigos de nuestro esfuerzo y dedicación al presente trabajo de investigación.

A Dios, por mantenernos motivados y no dejar rendirnos a pesar de los inconvenientes que se hayan podido presentar en nuestra vida personal y profesional.

A nosotros, los integrantes de esta tesis, por el apoyo mutuo, compañerismo y comprensión para alcanzar nuestros objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos principalmente a Dios quien nos dio fuerza y salud para continuar con nuestros estudios y cerrar esta etapa universitaria satisfactoriamente.

Queremos dar las gracias a nuestros asesores de tesis quienes aportaron significativamente a la elaboración del presente trabajo de investigación.

Y por último a nuestros maestros y colegas, quienes compartieron sus conocimientos a lo largo de la carrera con nosotros y esperando mantener contacto permanente con ellos.

## PAPER NAME

TESIS\_ALVAREZ RAMIREZ FERNANDO Y  
CLAVO SANCHEZ ALEXANDER.docx

## AUTHOR

FERNANDO ALVAREZ RAMIREZ

## WORD COUNT

19919 Words

## CHARACTER COUNT

109486 Characters

## PAGE COUNT

116 Pages

## FILE SIZE

2.1MB

## SUBMISSION DATE

Aug 27, 2023 2:30 PM GMT-5

## REPORT DATE

Aug 27, 2023 2:46 PM GMT-5

### ● 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 2% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 12% Submitted Works database

### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

## ÍNDICE

PORTADA .....	i
TITULO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xviii
<b>CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática.....</b>	<b>1</b>
Delimitaciones de la investigación.....	3
Delimitación espacial .....	3
Delimitación temporal .....	3
Delimitación social .....	3
Delimitación conceptual .....	4
Control interno: .....	4
Cuentas por cobrar: .....	4
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>4</b>
1.2.1. Problema principal .....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
<b>1.3. Objetivos de la investigación.....</b>	<b>5</b>
1.3.1. Objetivo principal .....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
<b>1.4. Justificación.....</b>	<b>5</b>
1.4.1. Importancia.....	6

1.4.2. Viabilidad de la investigación.....	6
1.5. Limitaciones.....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes nacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	10
2.2. Bases Teóricas .....	12
2.2.1. Control Interno .....	12
2.2.2. Cuentas por cobrar .....	19
2.3. Definición de términos.....	25
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>	<b>27</b>
3.1. Hipótesis principal.....	27
3.2. Hipótesis específicas .....	27
3.3. Operacionalización de variables.....	27
3.3.1. Variable Independiente: Control interno.....	28
3.3.2. Variable Dependiente: Cuentas por cobrar .....	29
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....</b>	<b>30</b>
4.1. Diseño Metodológico.....	30
4.1.1. Tipo de investigación.....	30
4.1.2. Nivel de investigación.....	30
4.1.3. Método .....	30
4.1.4. Diseño .....	30
4.2. Población y Muestra .....	31
4.2.1. Población .....	31
4.2.2. Muestra .....	33
4.3. Técnica de recolección de datos .....	34
4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos .....	34

4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.....	34
4.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	38
4.5. Aspectos éticos .....	38
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS.....</b>	<b>41</b>
5.1. Presentación .....	41
5.2. Interpretación de resultados .....	41
5.3. Contrastación de la hipótesis .....	56
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>75</b>
6.1. Discusión .....	75
6.2. Conclusiones: .....	77
6.3. Recomendaciones:.....	78
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>87</b>
<b>ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....</b>	<b>88</b>
<b>ANEXO N°02: ENCUESTAS .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO N°03: TABLA CHI-CUADRADO .....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO N°04: PRUEBA PILOTO DE CRONBACH .....</b>	<b>99</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de la variable independiente: Control interno .....	28
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable dependiente: Cuentas por cobrar .....	29
<b>Tabla 3.</b> Población considerada especializada para encuestas .....	32
<b>Tabla 4.</b> Tabla de validez.....	35
<b>Tabla 5.</b> Resumen procesamiento de datos.....	37
<b>Tabla 6.</b> Prueba piloto SPSS V.29.....	37
<b>Tabla 7.</b> Rangos de Nivel de Confiabilidad .....	38
<b>Tabla 8.</b> Recomendaciones del Control interno. ....	42
<b>Tabla 9.</b> Recomendaciones del Análisis de Solvencia. ....	43
<b>Tabla 10.</b> Recomendaciones del Análisis en las centrales de Riesgos .....	44
<b>Tabla 11.</b> Recomendaciones del Historial crediticio.....	45
<b>Tabla 12.</b> Recomendaciones de la Implementación de cláusulas de cumplimiento de pago. .....	46
<b>Tabla 13.</b> Recomendaciones del Tasas de interés moratorio.....	47
<b>Tabla 14.</b> Recomendaciones de la comunicación constante del estado de deudas. ....	48
<b>Tabla 15.</b> Recomendaciones del Cuentas por cobrar .....	49
<b>Tabla 16.</b> Recomendaciones de Facilidades de pago.....	50
<b>Tabla 17.</b> Recomendaciones del Factoring.....	51
<b>Tabla 18.</b> Recomendaciones de Capacidades de pago. ....	52
<b>Tabla 19.</b> Recomendaciones del Existencia de Aval.....	53
<b>Tabla 20.</b> Recomendaciones del Nivel de morosidad .....	54
<b>Tabla 21.</b> Recomendaciones de la Ausencia de compromiso de pago .....	55
<b>Tabla 22.</b> Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Secundaria (a).....	57
<b>Tabla 23.</b> Tabla cruzada Evaluación de los riesgos * Reducción de las cuentas por cobrar	58
<b>Tabla 24.</b> Pruebas de chi-cuadrado – Hipótesis Secundaria (a) .....	58
<b>Tabla 25.</b> Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Secundaria (b).....	61

<b>Tabla 26.</b> Tabla cruzada Control previo a una nueva contratación *El otorgamiento de créditos .....	62
<b>Tabla 27.</b> Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Secundaria (b) .....	63
<b>Tabla 28.</b> Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Secundaria (c) .....	66
<b>Tabla 29.</b> Tabla cruzada Implementación de políticas de cobranza * La morosidad de los cobros.....	66
<b>Tabla 30.</b> Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Secundaria (c) .....	67
<b>Tabla 31.</b> El control interno - Las cuentas por cobrar.....	70
<b>Tabla 32.</b> El control interno - Las cuentas por cobrar.....	71
<b>Tabla 33.</b> Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Principal.....	72
<b>Tabla 34.</b> Tabla cruzada Control Interno * Cuentas por cobrar .....	73
<b>Tabla 35.</b> Pruebas de chi-cuadrado – Hipótesis General.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Promedio de % de Cuentas por cobrar entre morosidad acumulada 2022 .....	2
<b>Figura 2.</b> Relación entre objetivos y componentes .....	13
<b>Figura 3.</b> Recomendaciones del Control interno.....	42
<b>Figura 4.</b> Recomendaciones del Análisis de Solvencia.....	43
<b>Figura 5.</b> Recomendaciones del Análisis en las centrales de Riesgos .....	44
<b>Figura 6.</b> Recomendaciones del Historial crediticio .....	45
<b>Figura 7.</b> Recomendaciones de la Implementación de cláusulas de cumplimiento de pago. .....	46
<b>Figura 8.</b> Recomendaciones del Tasas de interés moratorio .....	47
<b>Figura 9.</b> Recomendaciones de la comunicación constante del estado de deudas .....	48
<b>Figura 10.</b> Recomendaciones del Cuentas por cobrar.....	49
<b>Figura 11.</b> Recomendaciones de Facilidades de pago .....	50
<b>Figura 12.</b> Recomendaciones del Factoring .....	51
<b>Figura 13.</b> Recomendaciones de Capacidades de pago. ....	52
<b>Figura 14.</b> Recomendaciones del Existencia de Aval .....	53
<b>Figura 15.</b> Recomendaciones del Nivel de morosidad.....	54
<b>Figura 16.</b> Recomendaciones de la Ausencia de compromiso de pago.....	55
<b>Figura 17.</b> Distribución chi cuadrado de Hipótesis Secundaria (a).....	59
<b>Figura 18.</b> La evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. ....	60
<b>Figura 19.</b> Distribución chi cuadrado de Hipótesis Secundaria (b).....	63
<b>Figura 20.</b> El control previo a una nueva contratación influye en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. ....	64
<b>Figura 21.</b> Distribución chi cuadrado de Hipótesis Secundaria (c).....	67
<b>Figura 22.</b> La implementación de políticas de cobranza, si incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.....	68

<b>Figura 23.</b> Distribución chi cuadrado de Hipótesis General .....	72
<b>Figura 24.</b> El control interno, incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.....	74

## RESUMEN

Durante el proceso de nuestro trabajo “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios del distrito de Miraflores, año 2022”, fue desarrollada con el objetivo principal de demostrar la importancia de implementar el control interno en las cuentas por cobrar de las empresas de servicio de administración de edificios, los resultados adquiridos del trabajo de investigación se utilizó para desarrollar la formulación de problemas, los objetivos principales y los específicos. Además de la elaboración de la hipótesis principal y específicas, las cuales fueron sustentadas con el desarrollo minucioso de los capítulos del presente trabajo. Asimismo, para lograr los objetivos planteados, demostraremos un enfoque probado que cumpla con los requisitos y estándares establecidos por la autoridad encargada de los grados y títulos en nuestra facultad y universidad. Para finalizar, se procedió a analizar y demostrar los resultados obtenidos con los cuales se crearon las conclusiones y recomendaciones propuestas.

Nuestro trabajo de investigación tiene como propósito determinar los efectos que puede tener el uso del control interno en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, y cómo puede afectar que no se utilice de manera correcta, además existen muchos trabajadores que no aplican los procedimientos para tener un control interno eficiente en las empresas, lo que conlleva a que sus cuentas por cobrar estén mal administradas.

La investigación es aplicada y de nivel descriptivo – explicativo, correlacional y un diseño no experimental, respaldado por estándares, métodos de investigación y recopilación de datos. El grupo de estudio estaba compuesto por 539 trabajadores de pequeñas empresas en el rubro de servicio de administración de edificios, de las cuales se seleccionaron 40 profesionales del área de cobranzas.

Los resultados del análisis obtenido de la investigación mostraron que uso correcto del control interno si tiene efectos positivos en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas en el rubro de servicio de administración de edificios, esta afirmación se refleja gracias a las respuestas obtenidas por parte de los trabajadores profesionales del área de cobranzas, los cuales están de acuerdo en los procedimientos y métodos que realiza el control interno y sus beneficios que trae utilizarlos en las cuentas por cobrar. Y finalmente, con dicha información, desarrollamos procedimientos importantes que necesitan emplear las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios para el uso correcto del control interno en sus cuentas por cobrar.

**Palabras Clave:** Control interno, Cuentas por cobrar.

## **ABSTRACT**

During the process of our work "Internal control and its impact on accounts receivable of small building management service companies in the district of Miraflores year 2022", was developed with the main objective of demonstrating the importance of implementing internal control in accounts receivable of building management service companies, the results acquired from the research work was used to develop the formulation of problems, the main and specific objectives. In addition to the elaboration of the main and specific hypotheses, which were supported by the detailed development of the chapters of this work. Likewise, to achieve the stated objectives, we will demonstrate a proven approach that meets the requirements and standards established by the authority in charge of degrees and titles in our faculty and university. Finally, we proceeded to analyze and demonstrate the results obtained with which the proposed conclusions and recommendations were created.

Our research work has the purpose of determining the effects that the use of internal control can have on the accounts receivable of small building management service companies, and how it can affect that it is not used correctly, in addition there are many workers who do not apply the procedures to have an efficient internal control in the companies, which leads to the fact that their accounts receivable is poorly managed.

The research is applied and descriptive-explanatory, correlational and non-experimental design, supported by standards, research methods and data collection. The study group was composed of 539 workers of small companies in the building management service industry, from which 40 professionals in collections were selected.

The results of the analysis obtained from the research showed that the correct use of internal control does have positive effects on the accounts receivable of small companies in the building management service industry, this statement is reflected thanks to the answers obtained from the professional workers in collections, who agree on the procedures and methods of internal control and the benefits of using them in the accounts receivable. And

finally, with this information, we developed important procedures that small building management service companies need to employ for the proper use of internal control in their accounts receivable.

**Keywords:** Internal control, Accounts receivable.

## INTRODUCCIÓN

El título de la presente tesis **“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES AÑO 2022”** su propósito es conocer como el control interno se relaciona con las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios y cómo influye para que los trabajadores del área de cobranzas implementen métodos que optimicen su labor y mantenga a la empresa con liquidez.

Aunque el conocimiento de cuentas por cobrar sea limitado debido a que los trabajadores no son siempre especialistas en el área, las deudas deben mantenerse actualizadas en la medida que sea posible para mantener equilibrada a la organización. Llevar un control interno en la empresa ayudará a evitar riesgos de liquidez por lo que es importante implementar diversas políticas, métodos y estrategias que ayuden recuperar el activo líquido que se otorgó a crédito.

Es por ello que, desde un panorama más extenso, podemos decir que el control interno establece y mejora el funcionamiento de la empresa y con los procedimientos correctos mantendrá las cuentas por cobrar más organizadas, con la capacitación y seguimiento del personal de cobranzas y las áreas involucradas (contabilidad, tesorería y facturación).

Esta investigación, se llevó a cabo mediante la evaluación de la percepción de los profesionales con conocimientos en contabilidad, auditoría, créditos y cobranzas. Para esto, se administraron encuestas a los colaboradores del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios a través de un cuestionario para determinar cómo el control interno incide en sus cuentas por cobrar.

El estudio investigativo está constituido por 6 capítulos.

En el primer capítulo contiene la definición del problema, explicación detallada de la cuestión, amplia definición de la investigación, mención puntual del problema principal, los objetivos específicos de la investigación, una justificación concreta, las limitaciones más importantes y evaluación de la viabilidad e importancia de la investigación.

En el segundo capítulo se redactan las bases teóricas, donde se muestran los antecedentes de la investigación tanto nivel nacional como internacional previos a la investigación y la definición de términos más importantes.

En el tercer capítulo se centra en la explicación de las hipótesis y las variables que serán evaluadas y la elaboración de la tabla que establece la forma en que se medirán estas variables a través de indicadores e índices.

En el cuarto capítulo se aprecia la descripción de la metodología, la población y la muestra de la investigación, las herramientas utilizadas para recopilar la información, las estrategias para procesar y analizar los datos y los aspectos éticos más relevantes para la investigación.

En el quinto capítulo se presentan los resultados obtenidos de las encuestas a través del sistema SPSS, además de interpretar dichos resultados, y de evaluar la validez de las hipótesis planteadas.

Finalmente, en el sexto capítulo, se verán las discusiones, conclusiones y recomendaciones obtenidas como resultado de la investigación realizada.

Por último, se agregaron las fuentes de información y los anexos.

## **CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

En la actualidad, las empresas de servicios de administración de edificios han apoyado mucho a los propietarios de edificios, agilizando sus procesos de mantenimiento, seguridad, atención y cobranza.

Dentro de las empresas de servicios de administración de edificios es importante llevar un control interno sobre las cuentas por cobrar con rigurosidad y de manera permanente. Las empresas dentro de este rubro de negocio tienen la importante misión de ofrecer la mejor calidad y experiencia en sus servicios debido que su círculo de atención está en uno de los distritos más sofisticados y exigentes, como lo es Miraflores.

Según Flores (2021):

En la actualidad el control interno no es tomado como algo importante en las compañías debido a que generan costos adicionales a las operaciones ordinarias, pero no se dan cuenta que si implementan este proceso estarían reduciendo posibles pérdidas y al final los gastos disminuirían, esto ocasiona un alza en la rentabilidad. (p.1).

Las cuentas por cobrar son una de las principales actividades que deben realizar estas empresas, ya que deben contar con los fondos suficientes para poder solventar sus gastos mensuales, como por ejemplo remuneración a sus colaboradores, servicios de luz y agua, mantenimiento de edificios, portería y jardinería dentro de sus principales actividades.

Es importante que los propietarios cumplan con sus pagos oportunos ya que permite a las empresas de gestión de edificios se provisionen para responder a corto plazo a sus obligaciones financieras, tanto con sus clientes como con su personal interno. Es por ello que deben emitir sus comprobantes de pago en las fechas de corte del servicio para reducir en

sus cuentas por cobrar. Antes de contratar con un condominio y otorgar créditos, es esencial realizar evaluaciones de riesgo y un control previo antes de realizar una nueva contratación, son acciones necesarias para conocer si son buenos pagadores y otorgar facilidades de pago como lo son los créditos tales como cheques diferidos o de gerencia, letras de cambio, etc.

Se presenta una muestra que comprende 14 edificios de la zona de Miraflores que administra la empresa XYZ que la estamos renombrando para la presente investigación, las cuales se promediaron las cuentas por cobrar sobre la tasa de morosidad acumulada del año 2022.

**Figura 1.** Promedio de % de Cuentas por cobrar entre morosidad acumulada 2022



Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar en el cuadro que existe un rango de morosidad es del 39% al 48% siendo los meses de mayo y junio que los propietarios tienen el porcentaje más alto de morosidad. Su promedio anual de morosidad es de 43%.

De manera recurrente, los propietarios de los edificios no pagan a tiempo sus cuentas por cobrar, lo cual provoca que la empresa no tenga liquidez de manera constante, pero este problema se debe a la carencia del control interno y la falta de implementación de procedimientos para capacitar al área de cobranzas para implementar políticas de cobranzas y mejorar el seguimiento y gestión en sus actividades. Van a haber casos en los que se va a necesitar liquidez inmediata y no podemos depender 100% de las cuentas por cobrar por lo que se vería la opción de tener convenios con entidades financieras que nos faciliten cobrar sus facturas a través de nuevas alternativas de financiamiento.

En la presente tesis, demostramos la importancia que es implementar el control interno en las empresas de servicio, específicamente a sus cuentas por cobrar, ya que, manteniendo a los propietarios al día con sus pagos, van a permitir que las empresas puedan brindar un mejor servicio de manera eficiente para su tranquilidad de los propietarios.

## **Delimitaciones de la investigación**

### **Delimitación espacial**

El estudio se desarrolló a través del personal del área de cobranzas de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios del distrito de Miraflores.

### **Delimitación temporal**

La investigación correspondiente se realizó durante el año 2022.

### **Delimitación social**

En cuanto a esta parte del trabajo se realizó basándose en la aplicación de encuestas al personal del área de cobranzas de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios del distrito de Miraflores.

## **Delimitación conceptual**

### **Control interno:**

Es un procedimiento donde una empresa establece procedimientos, principios y métodos que cuando se relacionan entre sí tienen el objetivo de optimizar los recursos de la empresa, adicional a ello busca prevenir y reconocer fraudes o errores dentro de los procedimientos desarrollados en la empresa, a medida que se cumplan los objetivos propuestos para un plazo establecido.

### **Cuentas por cobrar:**

Se refieren al dinero que se le debe a una persona o empresa por los bienes y/o servicios que ofrece. Es un reporte de la fecha en que se vende, a quién fue vendido, la cantidad y cuándo se realizará el pago. Los términos de cómo se concede el crédito podría cambiar en períodos de días, semanas, meses o incluso años.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

¿Cómo el control interno incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿En qué medida la evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios?
- b. ¿De qué manera el control previo a una nueva contratación incide en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios?

- c. ¿En qué medida la implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo principal**

Analizar si el control interno incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores año 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a. Determinar si la evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.
- b. Analizar si el control previo a una nueva contratación incide en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.
- c. Determinar si la implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

### **1.4. Justificación**

La presente investigación se llevó a cabo para dar a conocer la ausencia del control interno en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios y demostramos que cuentas por cobrar carecen de políticas de cobros y pagos, a su vez que las pequeñas empresas de este rubro no le dan la debida importancia para reducir la tasa de morosidad que afecta la liquidez para hacer frente a sus obligaciones.

#### **1.4.1. Importancia**

Esta investigación es importante porque dio a conocer la aplicación del control interno en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios y cómo benefician al mantener sus cuentas por cobrar organizadas para que estas empresas puedan estar solventadas permanentemente.

#### **1.4.2. Viabilidad de la investigación**

Vemos que esta investigación fue factible y viable teniendo en cuenta la justificación y el compromiso de los participantes al ser planteado el problema de dicha investigación y recolectar información confiable para que se vio reflejado en nuestro trabajo.

#### **1.5. Limitaciones**

Las limitaciones que se tuvieron en la tesis fue obtener la información por parte de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores, sin embargo, se dio la debida dedicación en buscar fuentes directamente relacionadas que aportaron positivamente al desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

El presente trabajo de investigación fue realizado consultando información de universidades de facultades de ciencia contable, económicas y financieras de universidades nacionales e internacionales, se determinó que el tema tratado tiene todas las condiciones para ser considerada como una investigación importante y novedosa.

#### 2.1.1. Antecedentes nacionales

**Méndez (2021)** “El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranza en la empresa de Centro de Carnes C & C Pozuzo EIRL 2019”. Tesis para alcanzar el Título Profesional de Contador Público. Universidad de Lima, Lima, Perú. Resumió su investigación de la siguiente manera:

La presente investigación tuvo por objetivo determinar la influencia del control interno según el modelo COSO (2013) en la gestión de crédito y cobranzas de la empresa ya antes mencionada donde los problemas identificados en esta investigación son que no cuentan con un personal adecuado para evaluar riesgos crediticios; como consecuencia de falta de liquidez, la empresa tiene dificultad para reembolsar dinero invertido, asimismo la empresa debe contar con un excelente equipo de cobranza para no tener riesgos de cuentas incobrables, esto trae graves consecuencias a la rentabilidad de las empresas en general. Además, las empresas no suelen implementar métodos de control interno y tampoco evalúan los riesgos que pueden traer el no llevar un correcto seguimiento a las cuentas por cobrar. Un modelo de control interno basado en el sistema COSO (2013) mejora significativamente la gestión de crédito y cobranzas.

Esta tesis es importante para nosotros ya que nos transmitió la manera cómo podemos mejorar el control interno en las cuentas por cobrar a través del modelo COSO (2013). Nos deja apreciar que a veces un personal no calificado puede retrasar las cobranzas, provocando que las deudas se aplacen más y perjudique de manera significativa a la empresa al no tener liquidez.

**Carmen (2021)** “Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Mar Carr EIRL Sullana, periodo 2017-2018”. Tesis para alcanzar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Nacional de Piura, Piura, Perú. Se resume su tesis de la siguiente manera:

El objetivo de la presente tesis es determinar que tan importante es un correcto análisis de las cuentas por cobrar, para así poder lograr un nivel de liquidez óptimo para la organización. Se identificaron que las políticas de cobranza y pago de la organización no están formalizadas. Asimismo, se logró observar que las cuentas por cobrar generan un aporte positivo al rendimiento del nivel general y que, además de contar con un capital de trabajo alto, este no es el adecuado al momento de responder a eventos imprevistos que aumenten el porcentaje de sus obligaciones a corto plazo. Hoy en día, las organizaciones con el fin de incrementar sus ventas y aumentar su cartera de clientes otorgan medios de pago como al contado y al crédito, como consecuencia a esto se deben implementar políticas de cobranzas y créditos para tener mejores resultados al momento que se genere ingresos a raíz de las ventas.

Es importante para nosotros esta tesis ya que nos permitió observar que tan importante es tener las cuentas por cobrar organizadas y de esta manera tener liquidez en la empresa, a su vez nos enseña a ser responsables de a quienes se otorgan créditos, no solo por cerrar ventas es un beneficio que se le deba dar a nuevos clientes.

**Ocas y Vásquez (2020)** “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de ILUTEC EIRL, Los Olivos, 2018” Tesis para alcanzar el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. Resumió su investigación de la siguiente manera:

La presente tesis tiene como objetivo evaluar los distintos conceptos para mejorar el control interno en las cuentas por cobrar y lo que es esencial reconocer, detallar y evaluar las actividades más relevantes de la gestión de las cuentas por cobrar de las empresas, también políticas, normas y procedimientos que aseguren su cumplimiento ya que, actualmente la mala administración del control interno en las empresas ha ascendido en 50% generando la bancarrota de algunas organizaciones, este motivo es que se busca evaluar los estudios empíricos y teóricos sobre el tema de investigación propuesto en relación a la empresa de ILUTEC EIRL; con el propósito de reducir la mala administración en el procedimiento de cobranzas lo que facilitará reducir la morosidad en los pagos de los clientes y de igual forma a la liquidez de la empresa.

Es por ello que consideramos importante para nosotros implementar mejoras en los procedimientos del control interno y como incide en las cuentas por cobrar, por ejemplo, la capacitación constante a los trabajadores, delegar correctamente las actividades de cada área, promoviendo a familiarizarse con el correcto manejo del control interno, para que la organización pueda reducir correctamente los niveles de morosidad y demás actividades relacionadas al cargo de cobranzas.

En conclusión, podemos decir que los investigadores de las tesis nacionales presentadas aportan significativamente a nuestro trabajo de investigación, permitiéndonos comprender la manera en que guarda relación con nuestro tema, observamos que las cuentas por cobrar son vitales para que una empresa tenga

liquidez y que, si existiera control interno en las demás organizaciones, podrían tener sus cuentas organizadas y al día

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

**Benítez (2020)** “Cuentas por cobrar y la liquidez de la empresa espacios y diseños Berriot S.A. provincia de Santa Elena, año 2018”. Trabajo de titulación de licenciada en contabilidad y auditoría. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. Resume su trabajo de investigación de la siguiente manera:

En la empresa Espacios y Diseños Berriot S.A. tiene procedimientos inadecuados de cuentas por cobrar debido a la falta de cobro de los préstamos a los clientes y lo que provoca que la liquidez de la empresa se vea expuesta de manera negativa y no pueda realizar sus actividades correctamente. Por lo tanto, el propósito de la tesis fue evaluar las cuentas por cobrar a través de procedimientos de los préstamos y razones financieras para mejorar la liquidez de la empresa Espacios y Diseños Berriot SA.

El presente trabajo de investigación nos ayuda para la investigación de nuestra tesis, ya que es parte vital que las empresas tengan una mejor administración en los procesos de las cuentas por cobrar, ya que al no realizar esta acción de manera correcta, puede desencadenar en problemas en la liquidez de la empresa, y sus limitaciones en realizar operaciones.

**Nardi (2020)** “La gestión de cuentas por cobrar y pagar en la empresa MAN - SER SRL”. Trabajo final para el título de Contador Público. Universidad Siglo 21. Córdoba, Argentina. Resume el trabajo de investigación de la siguiente manera:

El propósito de este trabajo fue analizar e interpretar los resultados anuales de la empresa MAN - SER S.R.L. ubicada en Córdoba, con el fin de determinar con validez su capacidad y situación financiera, con base en las principales áreas de compras y

pagos, ventas y cobranzas; para tener un mejor enfoque de su situación financiera y de las cuentas por cobrar.

En el estudio se analizó la solvencia de la empresa, la gestión financiera que tiene y la situación de las cuentas por cobrar, para que se puedan desarrollar procedimientos y capacitaciones financieras para asegurar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar. En esta investigación se desarrollaron detalladamente los ratios e indicadores que permiten el análisis de las cuentas anuales, por medio de sus estados contables, con el fin de evaluar la gestión financiera de la empresa.

Al tener conocimiento por parte del trabajo de investigación expuesto, podemos decir que es importante para nuestra tesis, evaluar las medidas que se deben tomar para que se realice un control interno eficiente, y para hacerlo, se necesita evaluar detalladamente la gestión financiera, la cual nos ayudarán a tener un análisis de las cuentas por cobrar.

**Vera (2020)** "Gestión de Las Cuentas Por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la Distribuidora Walter Caicedo S.C.C., Periodo 2017-2018". Proyecto de Investigación previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Ecuador. Resume su trabajo de investigación de la siguiente manera:

Este trabajo de investigación describe las inconsistencias encontradas en la gestión por cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Walter Caicedo SC. El propósito de este estudio fue analizar la gestión de cuentas por cobrar con base en los procedimientos financieros y contables utilizados por los gerentes para medir la liquidez de una empresa y encontrar opciones de solución de los problemas de control interno que tiene, para mejorar las operaciones que realiza. En este trabajo de investigación los resultados muestran que la empresa carece de regulaciones que

contengan políticas y procedimientos de crédito y cobranza, lo que conlleva a que la empresa presente una debilidad en los sistemas de control interno.

Es importante esta investigación para nosotros debido a que observamos que las Mypes que no tienen un correcto uso del control interno y esto produce que tengan problemas por no tener una supervisión minuciosa de las cuentas por cobrar, lo que puede llegar a provocar problemas hacia la empresa.

Si bien es cierto que los antecedentes internacionales son de diferentes rubro, la relación que guarda con el control interno y las cuentas por cobrar podemos concluir que sí es importante para nuestra investigación, ya que nos permite ver los diferentes escenarios en los que se presentan los problemas en las empresas, que no cuentan con un sistema de control interno adecuado, la liquidez mantiene estable a la empresa y además visualizamos nuevos indicadores de medición de las cuentas por cobrar.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Control Interno**

Según **González (2013)** El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway - COSO, indica que:

El control interno es un procedimiento que realizan los altos cargos de la empresa como gerentes, directores e incluso colaboradores de una empresa para brindar seguridad razonable y alcanzar objetivos operativos, de cumplimientos e informes. Este método es de fácil comprensión y se adapta a la empresa, a un área de la organización, o un procedimiento; sin embargo, no está direccionado a este último, sino a los involucrados y sus actitudes en todos los niveles de la organización. Existe una relación directa entre los objetivos de

la entidad, los componentes y la estructura organizacional que es representada en forma de cubo de la siguiente manera: (p.14-15).

**Figura 2.** Relación entre objetivos y componentes



Fuente: González - COSO (2013)

El control interno según el modelo COSO y la gráfica presentada, indican la fuerte relación que existe en los objetivos que las empresas intentan alcanzar (operaciones, informes y cumplimiento), los componentes que son necesarios para alcanzar estos objetivos (representada por las filas) y la estructura organizacional (representada por la parte paralela del gráfico). El sistema de control interno está subdividido en 5 elementos integrados que se adecuan con los objetivos de la organización tales como: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión que deben ser eficientes; todos estos componentes se transforman en grandes herramientas gerenciales. Con la aplicación del marco integrado del COSO se tiene por objetivo sustentar los componentes del control interno, adecuar el ambiente de la ejecución del control interno a diversas modificaciones de las organizaciones y campos de operaciones, e incrementar su

ejecución al incrementar los objetivos de operaciones y emitir informes de control interno. Este modelo integrado proporciona un mayor alcance de los riesgos a los que confrontan hoy en día las empresas.

**Causil et al. (2021)** afirman que:

El Sistema de control interno es una herramienta importante para alcanzar los objetivos planteados, donde todos los protagonistas de la organización tienen cierto nivel de intervención, el control interno indaga de alguna forma a brindar soporte a la gerencia para generar un mejor análisis, evaluación y gestión de los procesos y procedimientos, con el objetivo de poder tomar decisiones en tiempo real y/u oportuno, permitiendo mejorar el alcance de los objetivos empresariales establecidos y la evaluación y administración de los riesgos. (p.13-14).

El sistema de control interno nos permite una mejora continua en las empresas para mantenerse organizadas y con las estrategias correctas poder tomar mejor las decisiones que permitan alcanzar los objetivos propuestos por los altos cargos de la empresa, a su vez poder reducir riesgos siguiendo detenidamente los procesos del control interno. El control interno puede ayudar a que las empresas optimicen sus recursos, adicionalmente evitan que exista cualquier tipo de riesgo o fraude que perjudique a las organizaciones. En el caso de las cuentas por cobrar, guarda relación de cómo evaluar riesgos, tomar decisiones de otorgamiento de crédito, todo ello conlleva a controles previos, para evitar incidencias futuras.

Según **Calle et al. (2020)**:

Con el paso de los años, el control interno ha recibido diferentes connotaciones; en la actualidad, las discusiones sobre la definición del control interno, donde se puede revisar en las (NIA) Normas internacionales de Auditoría, reconocen a este como un proceso aplicado, redactado y

conservado por personas encargadas del gobierno, por la gerencia y por otros rangos de la empresa con el propósito de brindar un seguro razonable en relación al cumplimiento de los objetivos de una entidad a través de la credibilidad de la información financiera, la eficiencia y la eficacia de las operaciones y el cumplimiento de las leyes y regulaciones adaptables. Se puede aclarar el hecho de que este punto de vista del control interno gana esencia debido a que genera un área de interés para todos los usuarios internos de los estados financieros, así como para los usuarios externos. (p. 437).

El control interno ha tenido diversas connotaciones, las cuales son adoptadas por NIA y que están relacionadas con las altas jerarquías de la empresa. Con respecto al control interno mencionado, se relaciona con el enfoque de la información financiera, la misma que debe ser revisada siempre con rigurosidad y sin errores, ya que mediante el control interno se pretende reducir observaciones que pueden perjudicar a futuro a las empresas. Existe mucho personal involucrado para llevar a cabo un eficaz procedimiento de control interno y de esta manera evitar fraudes e irregularidades que afectan a nivel interno y externo de las organizaciones.

#### **2.2.1.1. Evaluación de los riesgos**

Según **Vanegas y Pardo (2014)**.

La correcta evaluación de los riesgos se ha transformado en un componente importante dentro de la gestión financiera, debido a que las empresas se desarrollan en un entorno cada vez más internacionalizado y distinguido, donde es fundamental adelantarse a situaciones desfavorables. La evaluación de los riesgos aporta a los altos cargos de la empresa a reconocer, analizar y gestionar, los riesgos con los que se pueden encontrar las organizaciones y el resultado son a través de estas acciones. De esta forma la evaluación de riesgo consiste en el reconocimiento y el análisis de diversos escenarios que

impidan llevar a cabo los objetivos de la empresa. Es esencial que la empresa esté comprendida por mecanismos que le permitan enfrentar estos posibles cambios. Es importante analizar los riesgos que atraviesa la empresa, dicho análisis puede transformarse en un método sistemático que permite el planeamiento, identificación, evaluación, tratamiento y monitoreo de los datos que se encuentran asociados a las actividades empresariales, este análisis le permite reducir sus riesgos y aumentar sus oportunidades. (p.36).

Hoy en día, las empresas están más globalizadas optando por nuevos métodos de control interno, evalúan riesgos con más detalle ante eventos de crisis. Los altos cargos de las organizaciones deben evaluar con cautela los riesgos que existe en su entorno que impidan el cumplimiento de sus objetivos. Evaluar los riesgos va permitir que las empresas diseñen nuevos procedimientos de control interno, más óptimos que permitan alcanzar las metas planteadas ante posibles cambios, como implementar análisis más sistemático para planificar, identificar, evaluar y monitorear información relacionadas a las actividades que realizará la empresa, de esta manera nos permitirá tener una evaluación de riesgos de manera continua y dinámica, que permitirá a las empresas protegerse de posibles pérdidas y mejorar sus capacidades ante situaciones imprevistas, y con ello, aprovechar nuevas oportunidades que se presenten.

#### **2.2.1.2. Control previo a una nueva contratación**

Para un correcto control previo antes de contratar con nuevos clientes es importante tener en cuenta a las centrales de riesgo que según **Trucharte (2005)**:

Al brindar información más precisa de la condición crediticia de cada acreditado y una adecuada revisión de esta por parte de cada organización, se percibe fomentar una mayor claridad y, en general, promover una mayor competencia entre las organizaciones, que así brindarán unos tipos de interés más adecuados al riesgo real en que se incide. Definitivamente, se accede de

manera más sencilla y clara al mercado de créditos, por lo que, desde un punto de vista macroeconómico, se supone que aporta tener un mayor equilibrio del sistema financiero en general, promoviendo la investigación y el análisis para obtener una adecuada evaluación del riesgo de crédito inherente en el mismo (p.64)

Las centrales de riesgo nos brindan datos específicos de la situación crediticia de los usuarios que solicitan créditos, la empresa es más competitiva y no permitirá que existan riesgos de esta naturaleza, sino por lo contrario, promueve a que todos los relacionados en el ámbito empresarial tengan conocimiento de quienes son los más potenciales clientes para el otorgamiento de crédito y equilibrar su inversión. Las centrales de riesgo son una herramienta muy efectiva que favorece a la realización de un control previo antes de una nueva contratación con el cliente, ya que, si las empresas desean otorgar créditos a sus clientes, evita que corran riesgos en su cobranza al otorgarles créditos a malos pagadores. Esto permite tener un mejor panorama del nivel de riesgo crediticio de los clientes consultados para considerar en el otorgamiento de créditos.

### **2.2.1.3. Implementación Políticas de Cobranzas**

Según **Del Valle (2018)** las políticas de cobranzas son:

Una organización correctamente ordenada determinará que personal asumirá la responsabilidad de cobranza, y procederá a establecer una concisa política general que cubra el trabajo de cobro. Esta política, de todas maneras, se encargará de análisis periódicos de acuerdo con las condiciones y necesidades de la empresa. Comúnmente, se reparte un resumen de dicha política a las diferentes áreas de la empresa que estén relacionadas directa o indirectamente con ella, por ejemplo: finanzas, contabilidad, ventas, personal, y a quienes realizan permanentemente el trabajo de cobranza. De forma tácita, pero claramente entendida, las políticas de cobranza nacen del personal con

mayor experiencia hacia los más recientes, con el objetivo de mantener las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida. Comprenden condiciones de ventas en la cual son programadas por la propia organización, en donde los encargados del área de cobranzas deben tener en cuenta todas las aplicaciones e interpretaciones que se deben de aplicar de acuerdo con lo que establece la organización. De tal forma que está relacionado con la cobranza, en la cual dentro de esta política es la aplicación de manera eficaz para el cobro a los usuarios (p. 61-62).

Las empresas formalizadas definen el personal responsable de las cobranzas y les presentarán sus políticas de cobranzas que permita realizar su labor de manera ordenada y eficiente. Son políticas que deben llevar un permanente seguimiento y que vaya acorde al cumplimiento de las necesidades de la empresa. Si bien todas las áreas relacionadas a la empresa deben conocerlo de manera resumida, es el área de cobranzas quienes se encargarán de ejecutar esas políticas con los clientes de manera estratégica y que perdure para los siguientes ingresantes en puestos similares. Las políticas de cobranzas son condiciones contempladas antes de concretar una venta, dichas políticas deben ser manejadas por el área de cobranza y asimismo deben emplearlos según las indicaciones de la empresa. Esto permite un mejor procedimiento de cobranza para evitar inconvenientes futuros. Además, ayudarán a establecer plazos para que los clientes paguen sus deudas ante las empresas, tener constante comunicación hacia los clientes sobre sus pagos por realizar, administrar los seguimientos proactivos de las cuentas por cobrar y tener un control en los procesos de cobranzas. Las pequeñas empresas están expuestas a fracasar si no implementan correctas políticas de cobranza, en muchos casos es posible que no existan dichas políticas y es importante que el área de créditos y cobranzas esté informada de los métodos para realizar el cobro a los clientes y aplicar políticas eficaces para obtener liquidez en la empresa a corto plazo.

### **2.2.2. Cuentas por cobrar**

Según **Morales y Carhuacho (2020)**:

En Lima, las empresas tienen personal encargado para el control financiero, pero no están capacitados ni tienen el compromiso profesional para hacerlo ya que no llevan de manera adecuada las cuentas por cobrar, una de sus principales razones para decir que no las gestionan de manera correcta es que los días de pago de los clientes, no coincide con los días de plazo establecido para cobrarles. Lo que conlleva a la deficiencia de las cuentas por cobrar, requiriendo estructurar las políticas y procedimientos de las cobranzas, para que las empresas puedan saber los procesos que se deben de tomar en cuenta al momento de realizar el cobro y permitir que se adquiera el efectivo de las cuentas por cobrar, pero para ello se deben de implementar métodos para que las empresas puedan realizar de manera efectiva y eficiente las cuentas por cobrar, uno de ellos sería la implementación de nuevas estrategias financieras para gestionar los cobros de manera correcta y eficiente. (p.21-22)

Las empresas deben de tener personal capacitado y comprometido para realizar un mejor manejo en su gestión de cobranza, ya que perjudica completamente a sus cuentas por cobrar al dejar pasar mucho tiempo las deudas de los clientes, lo que conlleva a repercusiones en la liquidez de la empresa; y para que esto no ocurra deben realizar una mejor administración en el área de cobranzas a fin de implementar nuevas funciones, con el propósito de mitigar los problemas generados por su deficiencia en la gestión de sus cuentas por cobrar. Las cuentas pendientes por cobrar con un alto nivel de morosidad perjudican la liquidez de las empresas; es importante llevar un adecuado seguimiento para no dejar que se aplacen al vencimiento al crédito otorgado. Es necesario implementar políticas que agilicen el proceso de cobranza para que las empresas no entren en crisis de liquidez.

**Peñaherrera et al. (2019)** afirman que:

La cobranza en varias ocasiones puede ser conflictiva, es por ello que se debe dar garantías de una mejor supervisión dentro de dicha área, entonces es necesario identificar información que facilite el control, como por ejemplo: el tiempo de relaciones comerciales con los clientes, el reporte diario de las cobranzas, entre otra información relacionada, se debe aclarar nuevamente que el control de las cuentas por cobrar, es de suma importancia en las empresas, ya que debido a ello se podrá deducir si existe una mejor disponibilidad de liquidez en la organización dependiendo de la administración de la misma. El encargado del área de cobranzas debe revisar permanentemente las facturas cobradas y compararlas con su registro en libros para determinar los montos pendientes, luego entregar el valor recaudado al área de tesorería; de igual forma se debe hacer un reporte con las facturas no cobradas, el cual se enviará al área de contabilidad, para que sigan revisando los saldos pendientes de cobro a los clientes que no han cancelado o pagado. (p. 13).

Es fundamental que las cuentas por cobrar estén actualizadas, ya que puede generar muchos inconvenientes si no es así, debe haber un previo análisis para identificar aspectos que agilicen el procedimiento de cobro, como registro de facturas y condiciones de pago, comunicación constante con áreas de tesorería y contabilidad, determinar montos pendientes de pago y próximos a vencer. Es vital tener personal con experiencia en el área de cobranzas a fin de garantizar resultados óptimos, evitando problemas para las empresas; es importante definir claramente las responsabilidades y autorizaciones del encargado de las cobranzas de cuentas por cobrar, con ello, establecer políticas claras sobre los procedimientos de cobranza, también debe de realizar un seguimiento constante de las cuentas por cobrar para detectar cualquier retraso o incumplimiento de pago por parte de los clientes, ya que es importante establecer un procedimiento para el seguimiento de las cuentas por cobrar y una política de cobro que permita la recuperación oportuna de las cuentas vencida. Además de los controles dentro del área de cobranzas, es importante el trato que se tiene con los clientes al momento

de realizar cobranzas, ya que algunos pueden incomodar el hecho de estar presionando con sus pagos, sobre todo a aquellos que son fidelizados y cumplidos en sus pagos. Los clientes frecuentes son aquellos que con sus pagos permiten que la empresa se mantenga correctamente equilibrada. Adicionalmente debe haber una correcta comunicación entre las áreas involucradas para que al momento de presentar informes a gerencia esté con la información correcta.

Según **Morilla (2018)**:

La gestión de cobranzas es un conjunto de estrategias y acciones que se llevan a cabo para administrar eficazmente las cuentas por cobrar de una empresa, con el objetivo principal de maximizar la recuperación de los pagos pendientes y minimizar los costos asociados con la gestión de estos. Las cobranzas, por medio de su misma gestión, tiene el objetivo de convertir las cuentas por cobrar en activos líquidos lo más pronto posible, para que las empresas adquieran de manera rápida dinero. Es por lo que la gestión de cobranzas se fundamenta en un proceso ordenado de pasos para mejorar la administración de las organizaciones. Además, la aplicación de la gestión de cobranzas tiene como ventajas la administración completa de las cobranzas, con lo cual, permite planificar nuevas estrategias para la administración de las cobranzas, y con ello, se podrá definir la situación de las cuentas por cobrar. (párr.1).

La gestión de cobranzas tiene como fin recuperar los pagos pendientes de los clientes y reducir costos relacionados con la cobranza, asimismo de las cuentas por cobrar se espera recuperar al máximo el activo líquido, esto es importante para que las empresas se mantengan estables y lleven un orden de sus cuentas por cobrar. Cabe mencionar, que gestionar de manera eficaz las cobranzas es importante para que las empresas de administración de servicios de edificios puedan mejorar su eficiencia en la gestión de sus cuentas por cobrar, además de prevenir cualquier tipo de situación que perjudique el área de

cobranzas, ya que ayudará a planificar estrategias y procedimientos para que se maximice la recuperación de los pagos pendientes y minimizar los costos asociados con la gestión de estos. Y si las empresas inmobiliarias utilizan una efectiva gestión de cobranzas podrán mejorar el flujo de caja, ya que, al recuperar los pagos pendientes, se aumenta el flujo de caja de la empresa, lo que ayuda a financiar las operaciones y proyectos de la empresa, y con ello la gestión de cobranzas que es parte fundamental para que la situación económica y financiera de las empresas se mantenga estable; lo que tendrá efectos positivos en la rentabilidad y liquidez.

#### **2.2.2.1. Reducción de Cuentas por cobrar**

Según **Izar y Ynzunza (2017)**:

Las empresas deben de ser capaces de asignar las obligaciones de sus respectivas áreas como son las encargadas de administrar el crédito y cobranzas de esta, con el propósito que puedan maximizar sus utilidades y mejorar la organización del flujo de efectivo de la respectiva organización. Dicho esto, las utilidades son de vital importancia para el impacto del crédito en el total de ventas, ya que los ingresos y egresos generados por parte de las empresas darán un resultado importante, con el propósito de saber los estados financieros; además para que el crédito pueda maximizar las utilidades, deben de aumentar el margen de contribución y el descuento por pronto pago. En otras palabras, se necesita seleccionar de manera apropiada a los clientes que se vaya a otorgar créditos, es muy importante elegir a los clientes que tengan un buen historial crediticio para que no exista riesgos con los pagos de las cuotas, también, dar un minucioso seguimiento a las cuentas por cobrar del cliente para que se garantice los pagos en los plazos establecidos. (p.47).

El área de créditos y cobranzas debe tener sus funciones organizadas, con el objetivo de que la empresa maximice sus utilidades y mejore el flujo de efectivo, las cuales son de suma

importancia al momento de observar cómo influye los niveles de crédito en las ventas, al final todos los resultados se podrán observar en los estados financieros. Es importante que las empresas de servicios de administración de edificios tengan una adecuada gestión en sus cuentas por cobrar y los créditos que pueda otorgar a sus clientes, deben tener identificados a los clientes potenciales que serán acreedores del crédito y ofrecerles facilidades de pago que garanticen pagar a la empresa en los plazos establecidos, ya que muchos no cumplen con sus respectivas obligaciones por diversos motivos, se les debe dar mayores alternativas para que ellos puedan pagar sus deudas con las empresas de gestión inmobiliarias, sin dejar de lado dar un correcto seguimiento en las cuentas por cobrar y reducirlas en la medida posible. Lo que conlleva a que realicen ciertos tipos de procedimientos para obtener una mejor solvencia financiera.

#### **2.2.2.2. El otorgamiento de créditos**

Según el **Azumendi (2023)**:

Los avales bancarios son contratos que se crean con el propósito de pagar las obligaciones financieras de una persona, o en este caso, obligaciones en el pago de alquileres de viviendas, para ello, la persona que necesita de un aval bancario debe presentarse a una de las entidades financieras que este a su disposición para que sea su prestamista y pueda solicitarlo, el cual será aprobado dependiendo de si el cliente cumple con los requisitos para tener un aval. Estos avales ayudan tanto a los clientes con obligaciones financieras y a las empresas que solicitan el pago de sus cuentas por cobrar. Sin embargo, el otorgamiento de dichos créditos por medio de un aval podría tener ciertas desventajas, pero solo para las personas que lo adquieren, ya que las entidades financieras cuando brindan los avales también estipulan los intereses que deberán pagar los clientes; existen medios alternativos para obtener créditos, pero el aval es el método más sencillo de realizar (p.1).

Los avales son una de las soluciones para el incumplimiento de las cuentas por cobrar a los clientes, ya que siempre existirán morosidad en los cobros debido a que las deudas no son pagadas oportunamente, situación que las empresas enfrentan en el ciclo de sus operaciones, además se puede ejecutar las cobranzas mediante otros medios para que dichos clientes puedan transferir sus obligaciones a entidades financieras para ejecutar el cobro a fin de obtener las ganancias de manera óptima; las empresas deben implementar la existencia de un aval a la suscripción de una nueva contratación con sus futuros clientes, que garantice a la empresa de administración de servicios de edificios el cobro a sus clientes.

### **2.2.2.3. Morosidad de los cobros**

**Alcívar y Bravo (2020)** afirman que:

El nivel de morosidad en los cobros es el porcentaje del total de los costos generados por el incumplimiento de los pagos de los deudores que afecta significativamente a la cartera de las empresas. Este también se define como el riesgo que es generado por consecuencia de falta de cobros hacia los clientes que no cumplen con las normas de pago. El tiempo de retraso va a generar intereses por mora, lo que conlleva a su incremento de manera constante, también conocido como el nivel de la morosidad, el cual es una señal que advierte una posible crisis financiera, por lo que debe estar estrictamente revisado por las personas encargadas del manejo de cobranzas y de la administración de las empresas con estos problemas en la morosidad, ya que un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez. (p.182).

El nivel de morosidad en los cobros es un problema preocupante para las empresas que dependen de los pagos oportunamente de sus clientes, es un riesgo que afecta a cada una de las organizaciones por falta de compromiso de pago de sus deudores; esto compromete mucho a la situación financiera de las empresas, siendo muy importante realizar la evaluación

de los procesos de cobros en las empresas prestadoras de servicios de administración de edificios, así evitar el riesgo de una crisis financiera, por ello es importante tener personal capacitado y comprometido con el monitoreo de las cobranzas y el cobro de las deudas de sus clientes, siendo más minuciosos con todas cuentas pendientes por cobrar, y que estas no se aplacen más de lo debido, todo ello con el fin de no tener un nivel de morosidad elevado que represente problemas de rentabilidad y liquidez en la empresa.

### 2.3. Definición de términos

- **Administración de edificios:** Aquellas empresas que brindan servicios de gestión integral a inmobiliarias, condominios y edificios, dentro de sus principales funciones es brindar seguridad, conserjería, jardinería, limpieza y mantenimiento general basado en procesos que permitan dar servicios de calidad.
- **Centrales de riesgo:** Es una base de datos que guarda información sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, cuyo objetivo es obtener información organizada y clasificada sobre los deudores de dichas empresas con el objetivo de promover la firmeza de los sistemas, evadiendo la morosidad y el sobreendeudamiento de sus usuarios.
- **Comprobantes de pago:** Es la evidencia de cualquier operación económica realizada, en la que se obtiene un beneficio económico a cambio de obtener un bien y/o servicio.
- **COSO 2013:** (Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission). Describe al control interno como un procedimiento que se lleva a cabo por el Consejo Administrativo, la alta Gerencia y otros colaboradores de la empresa, creado para brindar una garantía razonable sobre el

cumplimiento de objetivos que guarden relación con cumplimiento, operaciones y reporte

- **Créditos:** Un crédito es una forma de financiamiento flexible que admite acceder a la cantidad de dinero otorgada según las necesidades de cada evento.
- **Liquidez:** Capacidad que tiene un usuario, una organización o una institución bancaria para responder a sus obligaciones económicas y financieras.
- **Morosidad:** Es aquella acción en la que un deudor, sea persona natural o jurídica, no cumple con el pago en los plazos pactados de su deuda.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis principal**

El control interno incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.

### **3.2. Hipótesis específicas**

- a) La evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.
- b) El control previo a una nueva contratación influye en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.
- c) La implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

### **3.3. Operacionalización de variables**

### 3.3.1. Variable Independiente: Control interno

**Tabla 1.** Operacionalización de la variable independiente: Control interno

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Mejía (2006).</b> Describe al control interno como un procedimiento que se ejecuta por altos cargos de la junta, la administración general y otros colaboradores de una organización, proyectado para brindar mayor certeza razonable relacionado al cumplimiento de los objetivos de la empresa.	
	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<b>Definición Operacional</b>	X1: Evaluación de los riesgos.	X1.1. Análisis de solvencia.
		X1.2. Alerta en las centrales de riesgo.
	X2: Control previo a una nueva contratación.	X2.1. Historial crediticio.
		X.2.2. Implementación de cláusulas de pago.
	X3: Implementación de políticas de cobranza.	X3.1. Tasas de interés moratorio.
		X.3.2. Comunicación constante del estado de deudas.
<b>Escala Valorativa</b>	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2. Variable Dependiente: Cuentas por cobrar

**Tabla 2.** Operacionalización de la variable dependiente: Cuentas por cobrar

<b>Definición Conceptual</b>	<b>Moyer et al. (2007).</b> El concepto de las cuentas por cobrar se basa en el crédito que una empresa brinda a sus clientes por la venta de una actividad económica.	
	<b>Indicadores</b>	<b>Índices</b>
<b>Definición Operacional</b>	Y1: Reducción de las cuentas por cobrar.	Y1.1. Facilidades de pago.
		Y1.2. Factoring.
	Y2: El otorgamiento de créditos.	Y2.1. Capacidad de pago.
		Y2.2. Existencia de Aval.
	Y3: La morosidad de los cobros.	Y 3.1. Nivel de morosidad.
		Y3.2. Ausencia de compromiso de pago.
<b>Escala Valorativa</b>	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1. Diseño Metodológico

#### 4.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo con los problemas y objetivos planteados de la investigación, el presente trabajo va acorde a una “**Investigación Aplicada**”, porque ha buscado la solución a los problemas principales y secundarios que han sido planteados.

#### 4.1.2. Nivel de investigación

En lo que compete al trabajo, en cuanto a su nivel será Descriptivo-Explicativo; donde el estudio además de describir las ventajas de llevar el control interno en la empresa también explicó cómo incide en las cuentas por cobrar y como ayuda a mantener liquidez en la empresa, de igual manera nos muestra la relación que se guarda entre indicadores y variables

#### 4.1.3. Método

El estudio por la forma como está planteado utilizó entre otros el método analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis, entre otros.

#### 4.1.4. Diseño

El diseño que se utilizó en la presente tesis es el No Experimental, en base a ello se tomará un modelo o muestra en la que se cumple la siguiente relación.

$$M= O_x r O_y$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

x = Control Interno

y = Cuentas por cobrar

r = Relación de variables

## **4.2. Población y Muestra**

### **4.2.1. Población**

Las razones sociales de las empresas mencionadas han sido renombradas con la finalidad de mantener la confidencialidad de estas.

**Tabla 3.** Población considerada especializada para encuestas

<b>EMPRESAS</b>	<b>N° DE TRABAJADORES</b>	<b>ÁREA DE COBRANZAS</b>
D. COMPANY S.A.C.	66	4
LESC INB E.I.R.L.	52	5
GRUPO ENTS S.A.C.	35	3
INVERSIONES HXL S.A.C.	41	4
X & Y IMB E.I.R.L.	34	3
CONSTRUCTORA IMB APOLO S.R.L.	45	4
G.DEL NORTE S.A.C.	60	4
BETA PROYECTOS S.A.C.	45	3
JRE SOCIEDAD ANONIMA CERRADA	52	4
REGIONAL BTI E.I.R.L.	39	3
PROMO INB EDIFICACIONES LIMITADA	70	3
<b>TOTAL</b>	<b>539</b>	<b>40</b>

**Fuente:** SUNAT

**Elaboración:** Propia

#### 4.2.2. Muestra

Se utilizó el método de muestreo aleatorio simple con el fin de obtener una estimación de las proporciones correspondientes a una población conocida, permitiendo así determinar el tamaño adecuado de la muestra.

$$n = \frac{(p \cdot q) * Z^2 * N}{(E)^2(N - 1) + (p * q) Z^2}$$

**Donde:**

**n**= Muestra por halla

**N**= Tamaño de la población, conformado por 40 asistentes del área de cobranzas del distrito de Miraflores.

**p**= Probabilidad de éxito (0.5)

**q**= Probabilidad de fracaso (0.5)

**Z**= Valor de distribución normal estándar que está relacionado a un nivel de confianza. Para el estudio realizado se toma en consideración una probabilidad de error equivalente a un intervalo de confianza del 95%. Teniendo un valor  $Z = 1.96$ .

**E**= Margen de error 5%

Reemplazando se obtiene:

$$n = (0.5 * 0.5) * 1.96^2 * 40$$

---

$$(( [0.05] ^2 (40-1) + (0.5*0.5) [1.96] ^2)$$

**n**= 36 personas

Para la encuesta a los asistentes de cobranzas de las pequeñas empresas de administración de edificios del distrito de Miraflores, se ha determinado una muestra de 36 (treinta y seis) participantes, con este valor se consigue el factor de distribución muestral.

$$(f_{dm}) = n/N \quad n_i = n/N * N_i, \text{ donde } i=1,2,3\dots, K$$

k = número de estratos en la población

$$F_{dm} = 36/40$$

$$f_{dm} = 0.9$$

Verificación:

$40 * 0.90 = 36$ , aproximando a un número entero coincide con la muestra seleccionada en la fórmula de la sección 4.2.2.

### **4.3. Técnica de recolección de datos**

#### **4.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos**

Dentro de las técnicas más resaltantes para recopilar información, se utilizó la encuesta. Para ello, se empleó un cuestionario comprendido por 14 preguntas las cuales tienen 5 alternativas elaboradas que están relacionadas con las variables, los indicadores y los índices.

#### **4.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos**

## **Validez**

El fin del procedimiento de validación fue corroborar la eficiencia y efectividad de las técnicas de investigación empleadas. Para garantizar la validez del trabajo de investigación, se tuvo la apreciación de asesores expertos.

**Tabla 4.** Tabla de validez

Calificación de los instrumentos de la validez por juicio de experto

<b>N°</b>	<b>Expertos</b>	<b>Calificación</b>
1	MTR. Prado Ayala, Arlene	Aprobado
2	Dr. Huarca Ochoa, Javier Marcelo	Aprobado
3	Dr. Centeno Cardenas, Josue Giralda	Aprobado

Elaboración propia

Para corroborar este instrumento, se le compartió a los asesores expertos para su debida revisión y otorguen la aprobación de la validez.

## **Confiabilidad**

Se relaciona con la estabilidad y consistencia de la información recolectada a través de los instrumentos utilizados.

Para garantizar la confiabilidad de esta investigación, se elaboró una prueba piloto con una muestra del 10 por ciento de los asistentes en el área de influencia utilizando un cuestionario

como instrumento. Los resultados de los datos procedieron del SPSS para obtener un indicador de confiabilidad conocido como alfa de Cronbach.

### Rango de variación

$$0 \leq \alpha \leq 1$$

Si el índice de  $\alpha$  es igual o superior a 0.7, quiere decir que los resultados obtenidos de las encuestas son sólidos y seguros.

Para el cálculo en el estudio actual se utilizó el método de varianzas, y la fórmula para su cálculo se realizó mediante el uso del software estadístico SPSS.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Siendo:

K = Número de Items

Si<sup>2</sup>= Varianza del Nro de Items

St<sup>2</sup> = Varianza total de los valores observados.

Se utilizó la metodología de Alfa de Cronbach, aplicándolo al 10% de la muestra, el cual fueron 11 asistentes del área de cobranzas, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 5.** Resumen procesamiento de datos

		<b>casos</b>	
		N	%
Casos	Válido	6	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	6	100.0

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

Fuente: Resultados obtenidos de la encuesta

Elaboración: Propia

**Tabla 6.** Prueba Piloto SPSS V.29

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.718	14

Fuente: Programa SPSS versión 29

Elaboración: Propia

La prueba piloto calculada en el presente estudio muestra un resultado de 0.72, lo que indica un nivel excelente de confiabilidad, por esta razón se confirma con la tabla incluida en el Anexo N°03. Esta tabla ha sido elaborada con el software Excel y refleja la estadística de confiabilidad.

**Tabla 7.** Rangos de Nivel de Confiabilidad

<b>Intervalo al que pertenece el coeficiente Alfa de Cronbach</b>	<b>Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados</b>
[0; 0,5]	Inaceptable
[0,5; 0,6]	Pobre
[0,6; 0,7]	Débil
[0,7; 0,8]	Aceptable
[0,8; 0,9]	Bueno
[0,9; 1]	Excelente

Fuente: Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje.

#### **4.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

Para el procesamiento y análisis de la información se utilizó Microsoft Excel, un programa que funciona para elaborar gráficos y estadísticas. Adicionalmente, se evaluaron y verificaron las hipótesis de la tesis mediante el modelo estadístico Chi-Cuadrado, el cual se aplicó utilizando el Software SPSS versión 29.

#### **4.5. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo del estudio, se tomó en consideración lo promulgado por la Universidad de San Martín de Porres en su código de ética, es por ello que, la elaboración se realizó conforme a la información y recolección de datos de forma legal y confiable. Así mismo la

investigación cumple con los principios éticos de responsabilidad, integridad, confiabilidad, confidencialidad y objetividad.

Por consiguiente, se definen los valores más resaltantes según el Código de Ética Profesional del contador Público Peruano, aprobado mediante la Resolución Nro 013-2005-JDCCPP, en la ciudad de Arequipa el 4 de agosto del 2005:

- Integridad: El Contador Público Colegiado podrá en práctica sus principios y valores éticos y morales que lo guiarán a tomar las acciones correctas durante sus funciones, decisiones que no dañará su prestigio como profesional.

- Objetividad: No debe dejar influenciarse en la toma de decisiones como profesional, además de ser arbitrario y negarse las preferencias o conflictos de intereses, y siempre manteniendo el equilibrio entre las demás partes involucradas.

- Competencia Profesional y debido cuidado: El Contador Público Colegiado debe de ser capaz de realizar un excelente trabajo de acuerdo con sus conocimientos, a su vez, estar actualizado de las normas vigentes con la finalidad de que información apta y concisa para un mejor desempeño en su labor trabajo el cliente reciba información apta y concisa.

- Confidencialidad: La información que tenga bajo su control, de la empresa en la que trabaja el Contador Público Colegiado debe ser confidencial, y no se debe divulgar dicha información sin plena autorización, salvo que haya un requisito legal o ético en su profesión que lo obligue a realizarlo.

- Comportamiento Profesional: Todo Contador Público Colegiado debe ejecutar las leyes vigentes en su labor, para que no haya alguna desacreditación a su profesión, además de que el accionar del contador público influya en el desarrollo de la sociedad positivamente.

El presente trabajo de investigación se desarrolló cumpliendo los principios fundamentales del código de ética del Contador Público según lo expuesto.

Esta investigación se desarrolló protegiendo la propiedad intelectual de los autores, permitiendo brindar información confiable y de calidad que aporte educativamente a los lectores y sobre todo a aquellas pequeñas empresas de administración de edificios del distrito de Miraflores.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### **5.1. Presentación**

En este capítulo se visualiza el proceso que lleva a la demostración de cumplimiento de las hipótesis de la investigación “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios del distrito de Miraflores año 2022”

Comprende ejecutar el cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación:

- a. Se determinó si la evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.
- b. Se analizó si el control previo a una nueva contratación incide en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.
- c. Se determinó si la implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

### **5.2. Interpretación de resultados**

Se realizó una encuesta a 36 trabajadores del área de cobranzas en el distrito de Miraflores como parte del trabajo en el campo.

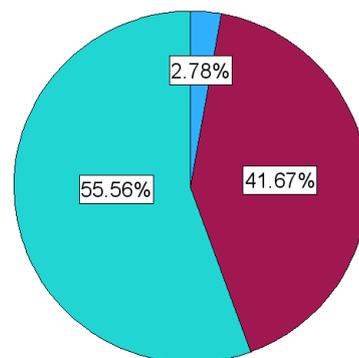
Después de recopilar las respuestas, se procedió a presentar, interpretar y analizar la información obtenida.

**5.2.1. La pregunta (X). ¿Está usted de acuerdo, que es importante implementar el control interno para reducir riesgos en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?**

**Tabla 8.** Recomendaciones del Control interno.

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	15	41.7%
Totalmente de acuerdo	20	55.6%
Total	36.00	100.00

**Figura 3**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

En relación con la primera interrogante, la tabla 8 y la figura 3 ilustran que el 55.56% de trabajadores del área de cobranza que respondieron a dicha encuesta concuerdan totalmente de acuerdo y el 41.7% de acuerdo en que es importante implementar el control interno para reducir riesgos en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, mientras que el 2.8% restante no tiene una idea clara en relación a la pregunta, las otras respuestas no fueron seleccionadas por los encuestados.

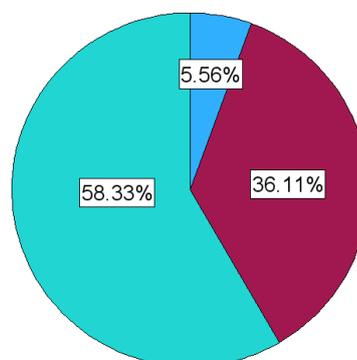
Los resultados de la encuesta revelan que mayormente los trabajadores del área de cobranza de las pequeñas empresas de administración de edificios coinciden en que es importante implementar el control interno para reducir riesgos, de esta manera las empresas se mantendrán organizadas y equilibradas.

**5.2.2. La pregunta (X.1.1). ¿Está usted de acuerdo, que el análisis de solvencia a los clientes es importante para la evaluación de riesgos financieros que se presenten en las pequeñas empresas de administración de edificios?**

**Tabla 9.** Recomendaciones del Análisis de Solvencia.

<b>Análisis de solvencia</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	5.6%
De acuerdo	13	36.1%
Totalmente de acuerdo	21	58.3%
Total	36	100.0%

**Figura 4**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

De acuerdo con la segunda pregunta, la tabla 9 y la figura 4 muestran que la mayoría de los trabajadores del área de cobranzas quienes formaron parte la encuesta opinan que el análisis de solvencia a los clientes es importante para la evaluación de riesgos financieros que se presenten en las pequeñas empresas de administración de edificios, por tanto, se refleja en el 53.33% está totalmente de acuerdo y el 36.11% de acuerdo. Sin embargo, un pequeño porcentaje de 5.6% de los encuestados es indiferente al respecto, las demás alternativas no fueron consideradas por los encuestados.

Es por ello que, podemos concluir que el análisis de solvencia a los clientes es importante para la evaluación de riesgos financieros que se presenten en las pequeñas empresas de administración de edificios, esto permitirá a las empresas contratistas seleccionar mejor a sus clientes y evitar inconvenientes futuros que ponga en riesgo su liquidez

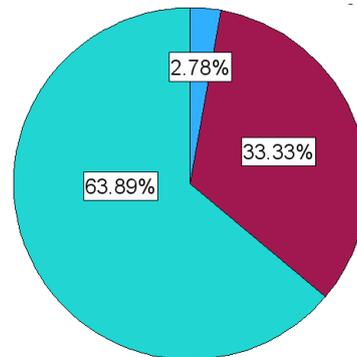
**5.2.3. La pregunta (X.1.2). ¿Está usted de acuerdo, que es necesario consultar a las centrales de riesgo sobre el estado crediticio de los clientes a fin de otorgarles créditos?**

**Tabla 10.** Recomendaciones del Análisis en las centrales de Riesgos

**Alerta en las centrales de riesgo**

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	12	33.3%
Totalmente de acuerdo	23	63.9%
Total	36.00	100.00

**Figura 5**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Según los resultados obtenidos de la tercera pregunta, la tabla 10 y la figura 5 reflejan que el 63.89% de los trabajadores del área de cobranzas que completaron la encuesta están totalmente de acuerdo y el 33.33% de acuerdo en que es necesario consultar a las centrales de riesgo sobre el estado crediticio de los clientes a fin de otorgarles créditos. Además, un mínimo porcentaje del 2.78% de los encuestados son indiferentes sobre el asunto, las demás alternativas no fueron seleccionadas por los encuestados.

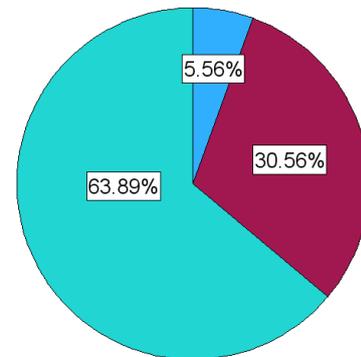
De acuerdo con los resultados obtenidos en esta pregunta, muestra que los trabajadores del área de cobranzas están de acuerdo en consultar a las centrales de riesgo sobre el estado crediticio de los clientes, ya que de esta manera se puede viralizar deudas pasadas de clientes y si es factible otorgarle créditos a futuro.

**5.2.4. La pregunta (X.2.1). ¿Está usted de acuerdo, que revisar el historial crediticio de los clientes favorece el control previo ante una nueva contratación?**

**Tabla 11.** Recomendaciones del Historial crediticio

<b>Historial crediticio</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	5.6%
De acuerdo	11	30.6%
Totalmente de acuerdo	23	63.9%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 6**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios

Al respecto con la cuarta pregunta, según la tabla 11 y figura 6, los resultados de la encuesta indican que un 63.89% de los participantes en la encuesta están totalmente de acuerdo y solo de acuerdo representa el 30.56%, en que revisar el historial crediticio de los clientes favorece el control previo ante una nueva contratación. Por otro lado, un 5.6% de los encuestados son indiferentes sobre la cuarta pregunta, las demás alternativas no fueron seleccionadas por los encuestados.

Los resultados de la pregunta indican que los trabajadores del área de cobranzas están generalmente de acuerdo en que revisar el historial crediticio de los clientes favorece el control previo ante una nueva contratación, permitiendo conocer a la empresa contratista del servicio si es que son buenos pagadores y darles facilidades de pago d ser el cas

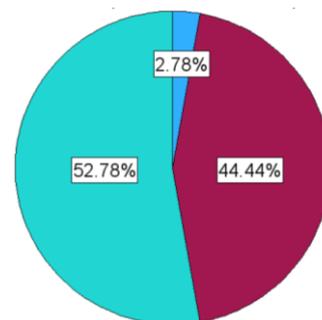
**5.2.5. La pregunta (X.2.2). ¿Está usted de acuerdo, que la implementación de cláusulas de cumplimiento de pago dará garantías para las cobranzas de las deudas de los clientes?**

**Tabla 12.** Recomendaciones de la Implementación de cláusulas de cumplimiento de pago.

**Implementacion de clausulas de cumplimiento de pago**

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	16	44.4%
Totalmente de acuerdo	19	52.8%
Total	36.00	100.00

**Figura 7**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios

Respecto a la quinta pregunta, los resultados obtenidos en la tabla 12 y la figura 7 indican que un 52.78% de los participantes en la encuesta están totalmente de acuerdo y el 44.44% de acuerdo en que la implementación de cláusulas de cumplimiento de pago dará garantías para las cobranzas de las deudas de los clientes. Asimismo, el 2.8% de los encuestados es indiferente sobre la quinta pregunta, las demás alternativas no fueron seleccionadas por los encuestados.

Los resultados de la pregunta muestran que los trabajadores del área de cobranzas están de acuerdo en que la implementación de cláusulas de cumplimiento de pago dará garantías para las cobranzas de las deudas de los clientes. De esta manera las empresas tendrán la seguridad de acogerse a pactos sustentados para realizar cobranzas de manera más eficiente.

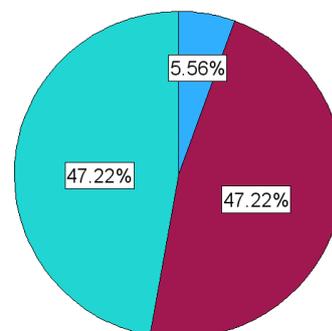
**5.2.6. La pregunta (X.3.1). ¿Está usted de acuerdo, que aplicar tasas de interés moratorio favorece el pago de las cuentas pendientes de los clientes como parte de la implementación de las políticas de cobranzas?**

**Tabla 13.** Recomendaciones del Tasas de interés moratorio

**Tasas de interes moratorio**

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	5.6%
De acuerdo	17	47.2%
Totalmente de acuerdo	17	47.2%
Total	36.00	100.00

**Figura 8**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

En cuanto a la sexta pregunta, los resultados que se muestran en la tabla 13 y figura 8 refleja que el 47.2% de los participantes en la encuesta están de acuerdo (ya sea totalmente de acuerdo o simplemente de acuerdo) en que aplicar tasas de interés moratorio favorece el pago de las cuentas pendientes de los clientes. Asimismo, el 5.6% de los encuestados es indiferente sobre la sexta pregunta, las demás alternativas no fueron seleccionadas por los encuestados.

Los resultados de la pregunta 6 revelan que los trabajadores del área de cobranza están de acuerdo en que, aplicar tasas de interés moratorio favorece el pago de las cuentas pendientes de los clientes como parte de la implementación de las políticas de cobranzas. Los intereses sobre las deudas pendientes servirán para agilizar el procedimiento de cobro, ya que prolongar el tiempo de pago de los clientes solo ocasionará que incremente su deuda.

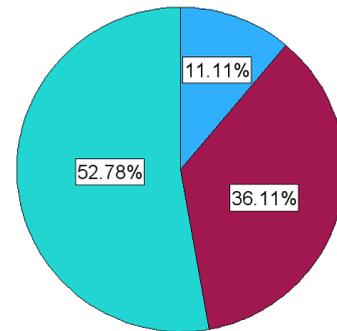
**5.2.7. La pregunta (X.3.2). ¿Está usted de acuerdo, que es una adecuada política de cobranzas, la comunicación constante a los clientes sobre el estado de su deuda para el pago oportuno?**

**Tabla 14.** Recomendaciones de la comunicación constante del estado de deudas.

**Comunicacion constante del estado de deudas**

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	4	11.1%
De acuerdo	13	36.1%
Totalmente de acuerdo	19	52.8%
Total	36.00	100.00

**Figura 9**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Respecto a la séptima pregunta, los resultados obtenidos en la tabla 14 y la figura 9 indican que un 52.78% de los participantes en la encuesta están totalmente de acuerdo y el 36.11% de acuerdo en que es una adecuada política de cobranzas, la comunicación constante a los clientes sobre el estado de su deuda para el pago oportuno. Asimismo, el 11.11% de los encuestados es indiferente sobre la séptima pregunta, las demás alternativas no fueron seleccionadas por los encuestados.

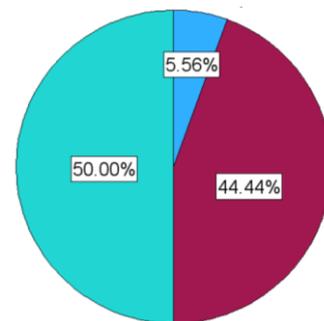
Los resultados de la pregunta muestran que los trabajadores del área de cobranzas están de acuerdo en que es una adecuada política de cobranzas, la comunicación constante a los clientes sobre el estado de su deuda para el pago oportuno. De esta manera los clientes se mantendrán informados sobre sus cuotas próximas a vencer y evitar morosidad en sus pagos.

**5.2.8. La pregunta (Y). ¿Está usted de acuerdo que las cuentas por cobrar deban estar actualizadas para una adecuada gestión de cobranza y favorezca a la liquidez para el cumplimiento de las obligaciones financieras de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?**

**Tabla 15.** Recomendaciones del Cuentas por cobrar

<b>Cuentas por cobrar</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	2	5.6%
De acuerdo	16	44.4%
Totalmente de acuerdo	18	50.0%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 10**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

De acuerdo a la octava pregunta, la tabla 15 y figura 10 se demuestra que el 50% de los trabajadores del área de cobranzas están totalmente de acuerdo que las cuentas por cobrar deben estar actualizadas para tener una adecuada gestión de cobranza y favorecer a la liquidez para el cumplimiento de las obligaciones financieras de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, además el 44.44% está solamente de acuerdo , sin embargo, el 5.56% tiene una opinión neutral al respecto.

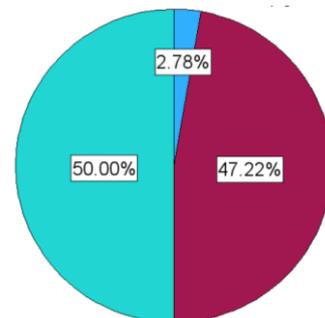
Con la ayuda de los resultados adquiridos, podemos confirmar que los trabajadores del área de cobranzas piensan que es importante que las cuentas por cobrar deban de estar actualizadas para el cumplimiento de las obligaciones financieras, esta afirmación se debe a que es importante tener un riguroso seguimiento de las cuentas por cobrar para que se obtenga un mejor control y supervisión en las obligaciones financieras de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios

**5.2.9. La pregunta (Y.1.1). ¿Está usted de acuerdo, que brindar facilidades de pago a los clientes sea favorable para reducir las cuentas por cobrar?**

**Tabla 16.** Recomendaciones de Facilidades de pago

<b>Facilidades de pago</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	17	47.2%
Totalmente de acuerdo	18	50.0%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 11**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Según los resultados de la novena pregunta, tabla 16 y figura 11, el 50% de los trabajadores del área de cobranzas están tanto totalmente de acuerdo que se debe de brindar facilidades de pago a los clientes para reducir las cuentas por cobrar, también cabe mencionar que existe un 47.22% que están de acuerdo, mientras que el 2.78%, no está ni de acuerdo ni desacuerdo con la pregunta.

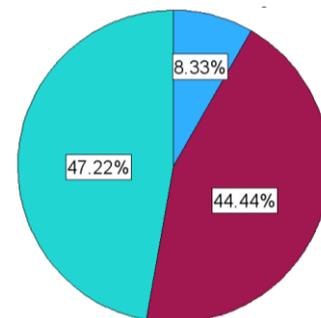
Podemos concluir que al brindar facilidades en los pagos a los clientes ayudará a reducir las cuentas por cobrar de las empresas de servicio de administración de edificios, esto se debe a que no todos los clientes pueden pagar a tiempo sus obligaciones, lo que presenta un problema para que las empresas puedan obtener ganancias; y por ello, las empresas deben de facilitar dichos pagos que deben de pagar los clientes para que ambos se beneficien mutuamente.

**5.2.10. La pregunta (Y.1.2). ¿Está usted de acuerdo, que es favorable utilizar el factoring como medio para reducir las cuentas por cobrar y tener liquidez de manera más inmediata?**

**Tabla 17.** Recomendaciones del Factoring

<b>Factoring</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	8.3%
De acuerdo	16	44.4%
Totalmente de acuerdo	17	47.2%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 12**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Con respecto a la décima pregunta, se demuestra que una gran parte de los trabajadores encuestados del área de cobranzas concuerda que es favorable utilizar el factoring como medio para reducir las cuentas por cobrar y tener liquidez de manera más inmediata, siendo un 91.66% (47.22% totalmente de acuerdo y 44.44% de acuerdo). No obstante, existe un pequeño porcentaje del 8.33% que no tiene una respuesta ni positiva ni negativa al respecto.

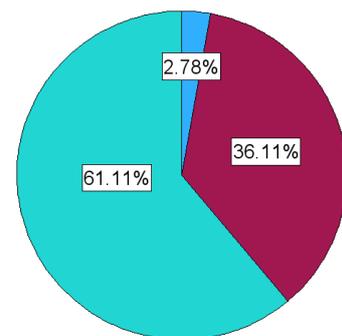
Los resultados de la pregunta muestran que el factoring es una respuesta para la reducción de las cuentas por cobrar y tener liquidez de manera más inmediata, ya que el factoring tiene grandes beneficios, tanto a los clientes como herramienta para pagar sus cuentas por pagar a las empresas de servicio de administración de edificios y a dichas empresas, reduciendo sus obligaciones financieras.

**5.2.11. La pregunta (Y.2.1). ¿Está usted de acuerdo, que es importante evaluar la capacidad de pago de los clientes al momento de otorgar un crédito?**

**Tabla 18.** Recomendaciones de Capacidades de pago.

**Figura 13**

<b>Capacidad de pago</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	13	36.1%
Totalmente de acuerdo	22	61.1%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Respecto a la undécima pregunta, tabla 18 y figura 13 indican que el 61.11% de los trabajadores entrevistados del área de cobranzas están totalmente de acuerdo que es importante evaluar la capacidad de pago de los clientes al momento de otorgar un crédito, además existe un 36.11% que está de acuerdo dicha evaluación, no obstante, existe un 2.78% que opina neutralmente.

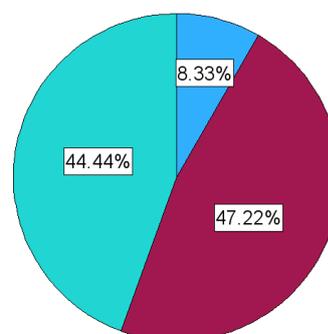
Siguiendo con los resultados, podemos concluir que es vital evaluar la capacidad de pago de los clientes al momento de que las empresas otorguen un crédito, porque es importante obtener información previa de los clientes al querer darles cualquier tipo de crédito, ya que así obtendremos una forma de asegurarnos que no tengan un historial crediticio negativo, y así, darle créditos a los clientes que tengan un historial positivo.

**5.2.12. La pregunta (Y.2.2). ¿Está usted de acuerdo, que deba ser obligatorio la existencia de un aval como garantía en la contratación para que los clientes respondan a sus cuentas pendientes por pagar?**

**Tabla 19.** Recomendaciones del Existencia de Aval

<b>Existencia de Aval</b>		
	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	3	8.3%
De acuerdo	17	47.2%
Totalmente de acuerdo	16	44.4%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 14**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

De acuerdo con la duodécima pregunta, tabla 19 y figura 14, los trabajadores del área de cobranzas, en su mayoría, concuerda en que deba de ser obligatorio la existencia de un aval como garantía en la contratación para que los clientes respondan a sus cuentas pendientes por pagar, siendo un 91.62%, tanto las personas que están totalmente de acuerdo (44.44%) y los que están de acuerdo (47.22%), sin embargo, existe un 8.3% que representa las personas que no están ni de acuerdo ni desacuerdo.

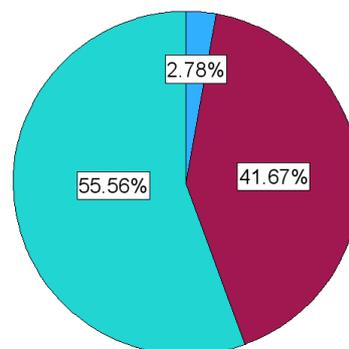
Con la ayuda de estos resultados podemos confirmar que tiene que ser obligatorio la existencia de un aval como garantía en la contratación para que los clientes respondan a sus cuentas pendientes por pagar, con este medio sería la forma de garantizar la reducción de las cuentas pendientes por pagar de los clientes hacia las empresas, adquiriendo un aval los clientes, las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios tendrían menores cuentas por cobrar y beneficiaría a las empresas.

**5.2.13. La pregunta (Y.3.1). ¿Está usted de acuerdo, que el nivel de morosidad afecta significativamente en la liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?**

**Tabla 20.** Recomendaciones del Nivel de morosidad

<b>Nivel de morosidad</b>		
	Frecuencia	Total
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	15	41.7%
Totalmente de acuerdo	20	55.6%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 15**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Según los resultados de la décimo tercera pregunta, tabla 20 y figura 15, el 55.66% de los trabajadores del área de cobranzas están totalmente de acuerdo que el nivel de morosidad afecta significativamente en la liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, además de un 41.67% que está de acuerdo con la pregunta, no obstante, un pequeño porcentaje del 2.8% no tiene una respuesta definida.

Gracias a los resultados adquiridos de la pregunta, podemos concluir que el nivel de morosidad afecta significativamente en la liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, esto se debe a que el incumplimiento del pago de las obligaciones financieras de los clientes hace que existan cuentas pendientes por cobrar de las empresas, lo que afectará de manera negativa a la liquidez de las empresas y no obtengan ganancias de manera eficiente.

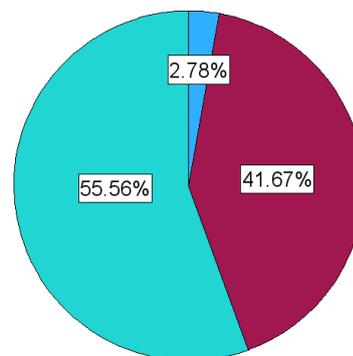
**5.2.14. La pregunta (Y.3.2). ¿Está usted de acuerdo, que la ausencia de compromiso de pago afecta a la liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?**

**Tabla 21.** Recomendaciones de la Ausencia de compromiso de pago

**Ausencia de compromiso de pago**

	Frecuencia	Porcentaje
Indiferente	1	2.8%
De acuerdo	15	41.7%
Totalmente de acuerdo	20	55.6%
<b>Total</b>	<b>36.00</b>	<b>100.00</b>

**Figura 16**



**FUENTE:** Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Por último, la décimo cuarta pregunta, tabla 21 y figura 16, dio como resultado que el 55.56% de los trabajadores entrevistados del área de cobranzas está totalmente de acuerdo que la ausencia de compromiso de pago afecta a la liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, seguido de un 41.7% que está de acuerdo con la pregunta, no obstante, hay un 2.8% de los entrevistados que no tiene una respuesta ni a favor ni en contra.

En conclusión, la ausencia de compromiso de pago afecta a la liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios, siempre habrá clientes que no pagarán sus deudas de manera indefinida por su falta de responsabilidad ante sus obligaciones por lo que existirán problemas financieros al momento de afectar negativamente a la liquidez de las empresas, es por ello que las empresas deben de implementar medidas para resolver sus cuentas por cobrar, y así, obtener una mejor liquidez.

### **5.3. Contrastación de la hipótesis**

Para contrastar las hipótesis planteadas en nuestra investigación “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios del distrito de Miraflores año 2022” se aplicó la distribución Chi cuadrado de Pearson, como se indicó en líneas superiores. La distribución chi cuadrado es una herramienta apropiada en este estudio debido a que las variables en tratamiento son cualitativas y tienen respuestas nominales, ordinales en orden de jerarquía, desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

Concretamente se siguió el procedimiento general de una hipótesis y la decisión se optó siguiendo el método tradicional, con verificación del uso del método de valor de la probabilidad  $p$  comparado con el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ .

#### **5.3.1. Hipótesis específica (a):**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

##### **Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)**

La evaluación de los riesgos no incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

##### **Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>)**

La evaluación de los riesgos, si incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

r = 3 número de filas

c = 3 número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $3 \times 3 = 9$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

El cálculo del estadístico de prueba se ha hecho con los datos recopilados a través de encuestas. Los resultados de estas encuestas se han organizado y analizado en el programa SPSS, donde se ha generado un resumen de procesamiento de datos y una tabla de análisis cruzado. Este análisis es el punto de partida para realizar la prueba de hipótesis.

**Tabla 22.** Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Secundaria (a)

	<b>Resumen de procesamiento de casos</b>					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Evaluación de los riesgos * Reducción de las cuentas por cobrar	36	100.0%	0	0.0%	36	100.0%

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

**Tabla 23.** Tabla cruzada Evaluación de los riesgos \* Reducción de las cuentas por cobrar

**Tabla cruzada Evaluación de los riesgos\*Reducción de las cuentas por cobrar**

			Reducción de las cuentas por cobrar			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Evaluación de los riesgos	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	.0	.3	.6	1.0
	De acuerdo	Recuento	0	5	3	8
		Recuento esperado	.2	2.7	5.1	8.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	7	20	27
		Recuento esperado	.8	9.0	17.3	27.0
Total	Recuento	1	12	23	36	
	Recuento esperado	1.0	12.0	23.0	36.0	

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

Sustituyendo en la fórmula del estadístico de prueba y efectuando las operaciones correspondientes, se obtiene:

$$\chi^2_{calculado} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(20-17.3)^2}{17.3} + \frac{(7-9.0)^2}{9.0} + \dots + \frac{(1-0.0)^2}{0.0} = 39.769$$

Comprobación de este resultado con el software SPSS.

**Tabla 24.** Pruebas de chi-cuadrado – Hipótesis Secundaria (a)

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39.769 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	12.655	4	.013
Asociación lineal por lineal	9.393	1	.002
N de casos válidos	36		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Procesamiento utilizando SPSS

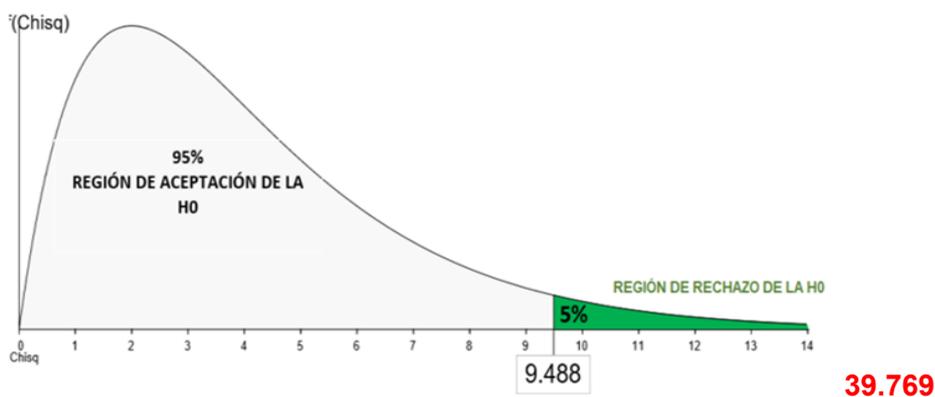
Fuente: SPSS

#### Paso 4: Decisión

Se observa que el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que el valor calculado. Por lo tanto, procedemos a aceptar la hipótesis alternativa.

Esto quiere decir que  $\chi^2_{(calculado)} = 39.769 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.488$ , entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. En consecuencia, la hipótesis nula es falsa.

**Figura 17.** Distribución chi cuadrado de hipótesis secundaria (a)

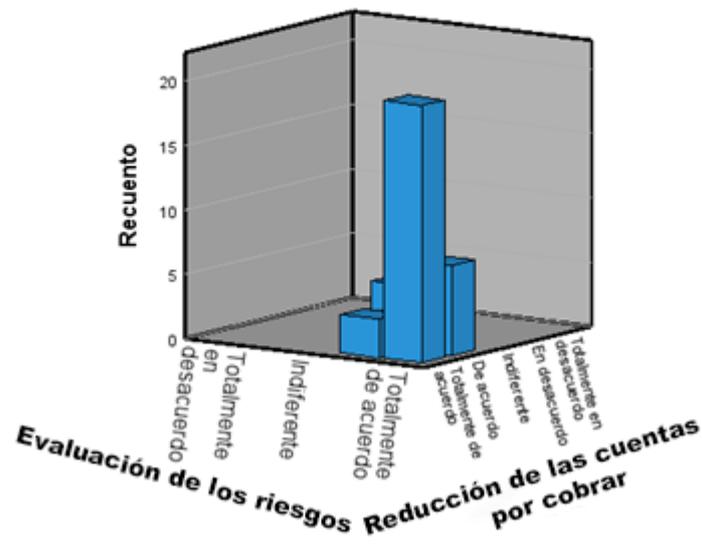


#### Paso 5: Conclusión e interpretación

La hipótesis nula es falsa, entonces la hipótesis alternativa es verdadera. Por lo tanto, existe evidencia que sustenta la evaluación de los riesgos, incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Figura 18.** La evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Barras 3D simples Recuento de Evaluación de los riesgos por Reducción de las cuentas por cobrar**



Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

### 5.3.2. Hipótesis específica (b):

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

#### Hipótesis nula (H<sub>0</sub>)

El control previo a una nueva contratación no influye en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

#### Hipótesis alternante (H<sub>1</sub>)

El control previo a una nueva contratación, si influye en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado:

Donde:

$$\chi^2_{(\text{calculado})} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

r = 3 número de filas

c = 3 número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $3 \times 3 = 9$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

La información recopilada a través de las encuestas es la base que respalda el cálculo del estadístico de prueba para llevar a cabo la prueba de hipótesis. Las respuestas a las encuestas se han organizado en forma de tablas mediante el uso del programa SPSS, lo cual nos permite obtener un resumen de procesamiento de datos y una tabla de análisis cruzado.

**Tabla 25.** Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Secundaria (b)

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Control previo a una nueva contratación * El otorgamiento de créditos	36	100.0%	0	0.0%	36	100.0%

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

**Tabla 26.** Tabla cruzada Control previo a una nueva contratación \*El otorgamiento de créditos

**Tabla cruzada Control previo a una nueva contratación\*El otorgamiento de créditos**

		El otorgamiento de créditos			Total	
		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
Control previo a una nueva contratación	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	.0	.3	.6	1.0
	De acuerdo	Recuento	0	5	5	10
		Recuento esperado	.3	3.3	6.4	10.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	7	18	25
		Recuento esperado	.7	8.3	16.0	25.0
Total	Recuento	1	12	23	36	
	Recuento esperado	1.0	12.0	23.0	36.0	

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

Sustituyendo en la fórmula del estadístico de prueba y efectuando las operaciones correspondientes, se obtiene:

$$\chi^2_{\text{calculado}} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(18-16)^2}{16} + \frac{(7-8.3)^2}{8.3} + \dots + \frac{(1-0.0)^2}{0} = 37.578$$

Comprobación de este resultado con el software SPSS.

**Tabla 27.** Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Secundaria (b)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37.578 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	10.632	4	.031
Asociación lineal por lineal	6.226	1	.013
N de casos válidos	36		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Procesamiento utilizando SPSS

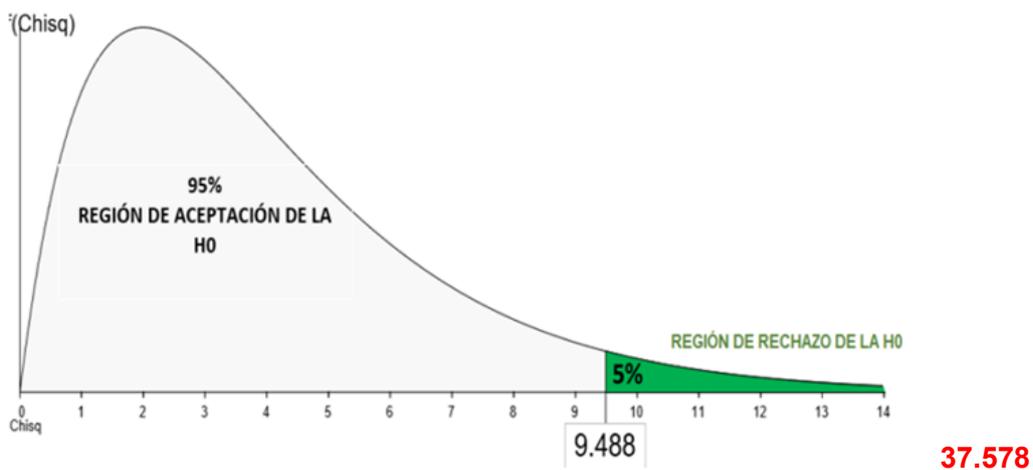
Fuente: SPSS

**Paso 4:** Decisión

Se observa que el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que el valor calculado. Por lo tanto, procedemos a aceptar la hipótesis alternativa.

Esto quiere decir que  $\chi^2_{(calculado)} = 37.578 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.488$ , entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. En consecuencia, la hipótesis nula es falsa.

**Figura 19.** Distribución chi cuadrado de Hipótesis Secundaria (b)

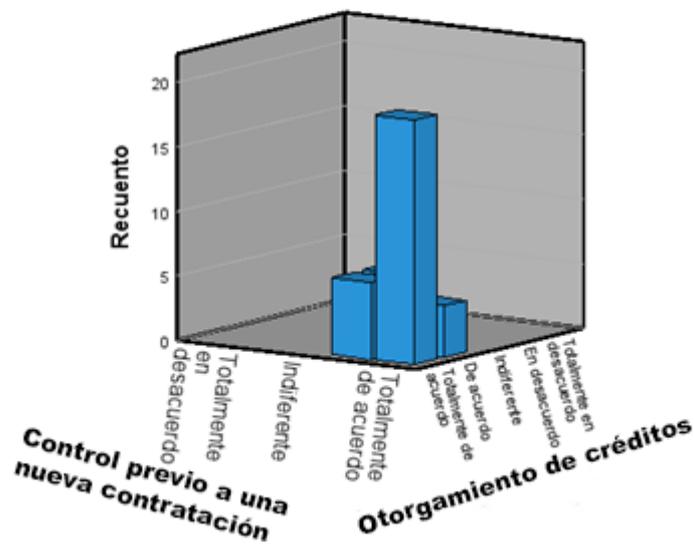


**Paso 5:** Conclusión e interpretación

La hipótesis nula es falsa, entonces la hipótesis alternativa es verdadera. Por lo tanto, existe evidencia que sustenta que el control previo a una nueva contratación influye en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Figura 20.** El control previo a una nueva contratación influye en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Barras 3D simples Control previo a una nueva contratación por otorgamiento de créditos**



Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

### **5.3.3. Hipótesis específica (c):**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

#### **Hipótesis nula (Ho)**

La implementación de políticas de cobranza no incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

#### **Hipótesis alternante (H1)**

La implementación de políticas de cobranza, si incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado:

Donde:

$r = 3$  número de filas

$c = 3$  número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $3 \times 2 = 6$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

La información recopilada a través de las encuestas es la base que respalda el cálculo del estadístico de prueba para llevar a cabo la prueba de hipótesis. Las respuestas a las encuestas se han organizado en forma de tablas mediante el uso del programa SPSS, lo que nos permite obtener un resumen de procesamiento de datos y una tabla de análisis cruzado.

**Tabla 28.** Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Secundaria (c)

**Resumen de procesamiento de casos**

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
implementación de políticas de cobranza * La morosidad de los cobros	36	100.0%	0	0.0%	36	100.0%

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

**Tabla 29.** Tabla cruzada Implementación de políticas de cobranza \* La morosidad de los cobros.

**Tabla cruzada implementación de políticas de cobranza\*La morosidad de los cobros**

		La morosidad de los cobros			Total	
		Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo		
implementación de políticas de cobranza	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	.0	.3	.7	1.0
	De acuerdo	Recuento	0	6	6	12
		Recuento esperado	.3	3.3	8.3	12.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	4	4	23
		Recuento esperado	.6	6.4	16.0	23.0
Total	Recuento	1	10	25	36	
	Recuento esperado	1.0	10.0	25.0	36.0	

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

Sustituyendo en la fórmula del estadístico de prueba y efectuando las operaciones correspondientes, se obtiene:

$$\chi^2_{\text{calculado}} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(1-16.0)^2}{16.0} + \frac{(4-6.4)^2}{6.4} + \dots + \frac{(1-0.0)^2}{0.0} = 40.226$$

Comprobación de este resultado con el software SPSS.

**Tabla 30.** Pruebas de chi-cuadrado - Hipótesis Secundaria (c)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.226 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	13.129	4	.011
Asociación lineal por lineal	9.432	1	.002
N de casos válidos	36		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Procesamiento utilizando SPSS

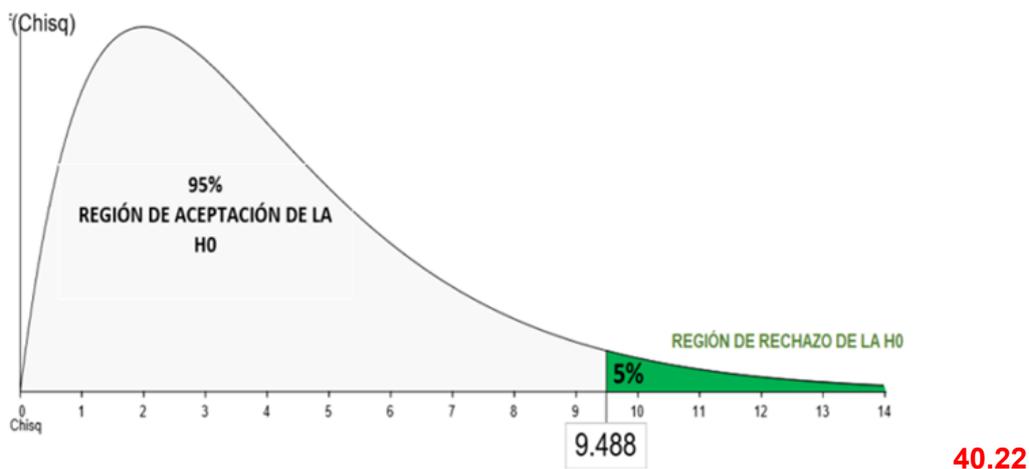
Fuente: SPSS

#### **Paso 4:** Decisión

Se observa que el valor teórico de la Chi cuadrado es menor que el valor calculado. Por lo tanto, procedemos a aceptar la hipótesis alternativa.

Esto quiere decir que  $\chi^2_{(\text{calculado})} = 40.226 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.488$ , entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. En consecuencia, la hipótesis nula es falsa.

**Figura 21.** Distribución chi cuadrado de Hipótesis Secundaria (c)

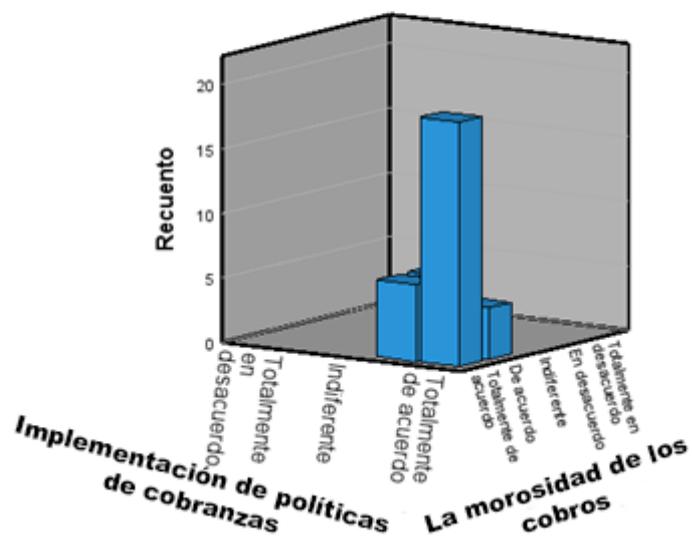


**Paso 5:** Conclusión e interpretación

La hipótesis nula es falsa entonces la hipótesis alternativa es verdadera. Por lo tanto, la implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Figura 22.** La implementación de políticas de cobranza, si incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.

**Barras 3D simples Recuento de implementación de políticas de cobranza por La morosidad de los cobros**



Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

### 5.3.4. Hipótesis general

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa

#### Hipótesis nula (Ho)

El control interno, no incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.

#### Hipótesis alternante (H1)

El control interno, si incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.

**Paso 2:** Seleccionamos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

Donde:

r = 3 número de filas

c = 3 número de columnas en la Tabla de contingencia, compuesta por las opciones de respuesta de dos variables, es de 3 por 3, lo cual equivale a un total de 9 celdas. Cada variable tiene 5 opciones de respuesta en la escala Likert.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

El fundamento detrás del cálculo estadístico utilizado en la prueba de hipótesis se basa en la información obtenida a través de encuestas, que se ha registrado en la Tabla 31.

**Tabla 31.** El control interno - Las cuentas por cobrar

Control interno (X)	Cuentas por cobrar (Y)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en	Total
Totalmente de acuerdo	18	4	0	0	0	22
De acuerdo	5	8	0	0	0	13
Indiferente	0	0	1	0	0	1
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Totalmente en	0	0	0	0	0	0
Total	23	12	1	0	0	36

Fuente: Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios.

Elaboración propia

En la tabla actual se puede ver que 22 trabajadores del área de cobranzas están totalmente de acuerdo en que el control interno, incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022. Además, 13 están de acuerdo y 1 está indeciso.

Es fundamental identificar una métrica que representa la intensidad de la relación, y con esto se calcula el valor del chi cuadrado de Pearson, el cual será utilizado para alcanzar una conclusión en la evaluación de hipótesis.

En la Tabla 31, se encuentran dos filas y dos columnas que tienen una categoría con cero respuestas. Por lo tanto, no se considera en los cálculos. Esto reduce la Tabla a una distribución Chi cuadrada con 4 grados de libertad, debido a que  $(3 - 1) \times (3 - 1) = 4$ . Para un nivel de significancia  $\alpha=0.05$ , se consulta la Tabla de la Chi cuadrado y se encuentra que su valor teórico es  $\chi^2_{(4,0.05)} = 9.488$ .

Luego se procede a realizar el cálculo de la  $\chi^2_{(calculado)}$  empleando las frecuencias de la Tabla 22 se construye la Tabla 32, en donde se muestran las frecuencias esperadas, por ejemplo,

$$e_{11} = \frac{22 \times 23}{36} = 14.06 \text{ y } e_{12} = \frac{22 \times 12}{36} = 7.33$$

**Tabla 32.** El control interno - Las cuentas por cobrar

Control interno (X)	Cuentas por cobrar (Y)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Total
Totalmente de acuerdo	14.06	7.33	0	0	0	22
De acuerdo	8.31	4.33	0	0	0	13
Indiferente	0	0	0.03	0	0	1
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	23	12	1	0	0	36

Fuente: Encuestados del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios

Elaboración propia

Por lo tanto, proseguimos a calcular el chi cuadrado utilizando la siguiente fórmula:

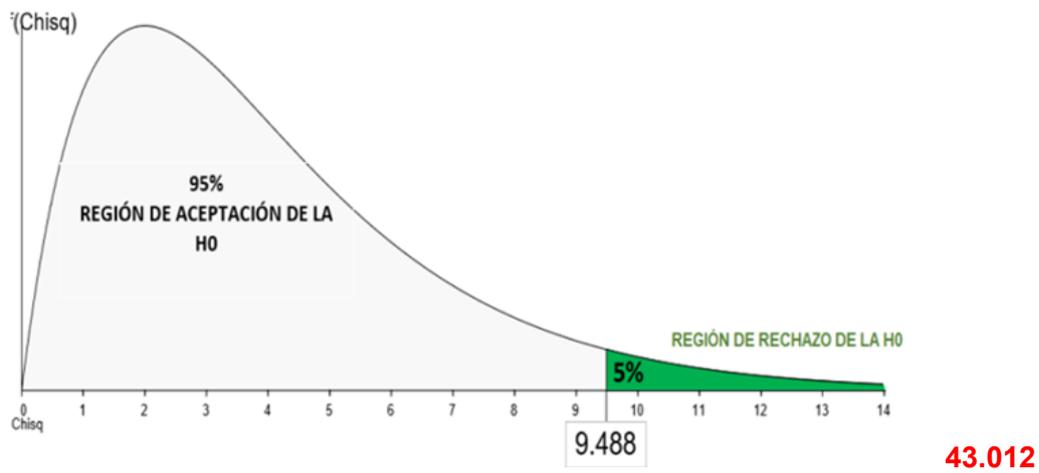
$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(18 - 14.06)^2}{14.06} + \frac{(4 - 7.33)^2}{7.33} + \dots + \frac{(1 - 0.03)^2}{0.03} = 43.012$$

#### Paso 4. Decisión

Se encuentra que el valor teórico del Chi cuadrado es menor que el valor obtenido. Como resultado, se acepta la hipótesis alternativa. Esto significa que  $\chi^2_{(calculado)} = 43.012 > \chi^2_{(4,0.05)} = 9.488$ , lo que implica que el valor calculado se encuentra en la región de rechazo.

En conclusión, la hipótesis nula es falsa.

**Figura 23.** Distribución chi cuadrado de Hipótesis General



Al simplificar los datos con el software SPSS versión 26, podemos agilizar el proceso y se obtuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 33.** Resumen de procesamiento de casos de la Hipótesis Principal

**Resumen de procesamiento de casos**

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Control interno * Cuentas por cobrar	36	100.0%	0	0.0%	36	100.0%

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

**Tabla 34.** Tabla cruzada Control Interno \* Cuentas por cobrar

**Tabla cruzada Control interno\*Cuentas por cobrar**

			Cuentas por cobrar			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Control interno	Indiferente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	.0	.3	.6	1.0
	De acuerdo	Recuento	0	8	5	13
		Recuento esperado	.4	4.3	8.3	13.0
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	4	18	22
		Recuento esperado	.6	7.3	14.1	22.0
Total	Recuento	1	12	23	36	
	Recuento esperado	1.0	12.0	23.0	36.0	

Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

**Tabla 35.** Pruebas de chi-cuadrado – Hipótesis General

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43.012 <sup>a</sup>	4	<.001
Razón de verosimilitud	15.958	4	.003
Asociación lineal por lineal	11.729	1	<.001
N de casos válidos	36		

a. 6 casillas (66.7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .03.

Procesamiento utilizando SPSS

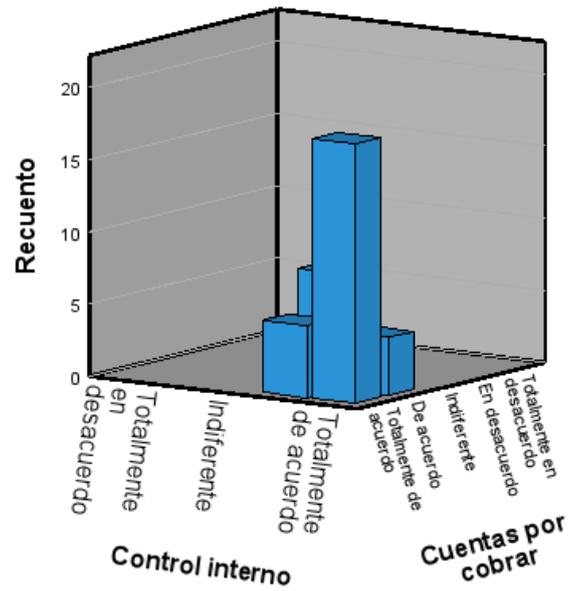
Fuente: SPSS

### Paso 5. Conclusión e interpretación

Debido a que la hipótesis nula es falsa, la hipótesis alternativa es verdadera, ello significa que hay evidencia que respalda la idea de que el control interno, incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.

**Figura 24.** El control interno, incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.

**Barras 3D simples Recuento de Control interno por Cuentas por cobrar**



Procesamiento utilizando SPSS

Fuente: SPSS

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Discusión

Luego de utilizar los instrumentos necesarios para la investigación: “El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios del distrito de Miraflores, año 2022, se identificaron los siguientes hallazgos:

- a) En base a la respuesta de los encuestados, más del 90% de trabajadores del área de cobranzas considera que el análisis de solvencia a los clientes es importante para la evaluación de riesgos financieros que se presenten en las pequeñas empresas de administración de edificios, de esta manera mantienen un control de aquellos clientes a quienes se les debe otorgar crédito, puesto que un distrito con alto poder adquisitivo como Miraflores no debería presentar inconvenientes en pagar por servicios el cual les brinda tranquilidad y mejora su comodidad de estilo de vida.
  
- b) Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, más del 90% concuerda que es importante implementar cláusulas de cumplimiento de pago para la cobranza de las deudas de los clientes, puesto que este control previo garantiza a futuro a no tener inconvenientes por retraso en pagos que no permita a la empresa el retorno oportuno de los recursos por los servicios prestados. Las empresas de servicio de administración de edificios dependen del pago de sus clientes para cumplir con sus obligaciones operativas y financieras, y eventualmente se presentarán casos en que deben lidiar con clientes morosos, por ese motivo los documentos firmados con cláusulas expresas en la contratación que condicione el pago oportuno de sus servicios y limitar al cliente moroso a cualquier reclamo injustificado que no se encuentre expresado en el consenso realizado.

- c) Más del 90% de la población encuestada apoyan la implementación de políticas de cobranzas, como lo son las tasas de interés moratorio, que sirve de estrategia para las empresas ya que agiliza el pago de sus clientes y a su vez, si se excede del tiempo límite de pago se incrementará la deuda, si bien perjudica el historial crediticio del cliente, este puede subsanar a corto plazo a medida que el cliente vaya saldando su deuda. Estos inconvenientes deben ser previstos antes y se debe de comunicar al cliente sobre el estado de sus deudas ya que la gestión de cobranzas el seguimiento es primordial y no esperar hasta el último momento a que el cliente pague.
- d) En base a los hallazgos obtenidos de las encuestas, más del 90% están de acuerdo con la existencia de un aval en caso los clientes no puedan responder a sus pagos oportunamente, garantizando de esta manera que sus cuentas sean canceladas para el beneficio de la empresa, además mencionar que previamente se realizó este acuerdo con el cliente antes de brindarles el servicio. El aval es una alternativa adicional para beneficio en la reducción de las cuentas por cobrar, ya que es un seguro para las contrataciones futuras de la empresa.
- e) Continuando con los resultados de las encuestas, más del 95% confirmó que el nivel de morosidad afecta significativamente a la liquidez en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios. Asimismo, según los resultados, estos guardan relación con lo que sostiene Ocas y Vásquez (2020) ya que la morosidad en los cobros es uno de los mayores problemas que afrontan las empresas, lo que dificulta obtener una mejor liquidez. Por ello las empresas necesitan mejorar sus métodos y procedimientos en el control interno de cobranzas para mitigar la morosidad.

## 6.2. Conclusiones:

- a) La evaluación de los riesgos incide favorablemente en la reducción de las cuentas por cobrar, por ello es importante optar por la consulta en centrales de riesgo con el fin de analizar el nivel de riesgo de un cliente y con esta acción ayuda a reducir las cuentas por cobrar, anticipando inconvenientes futuros teniendo una mayor certeza de los cobros oportunos por los servicios prestados y, con las referencias evaluadas, permitirá tomar la decisión de brindar facilidades de pago, si es que el caso lo amerita.
- b) El control previo a una nueva contratación con los clientes incide positivamente en el otorgamiento de créditos ya que, en muchas ocasiones con el fin de incrementar ingresos por servicios, las empresas no miden los riesgos a los que se exponen al brindar créditos, sin considerar pactos o consensos anticipados con sus clientes que garanticen a la empresa mantener su liquidez.
- c) La implementación de políticas de cobranza incide favorablemente en la reducción de la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. La aplicación de estrategias agiliza la gestión del área de cobranzas quienes, en muchos casos por falta de capacitación, no utilizan adecuadamente sus conocimientos de gestión de administración de edificios de manera óptima en la implementación de políticas que reduzcan los riesgos e índices de morosidad. Se ha demostrado en la presente investigación que es un problema común en las empresas de este rubro y muchas veces genera crisis dentro de la misma, viéndose perjudicados y reflejándose en la calidad de sus servicios que son consecuencia de no contar con los recursos necesarios para atender a las necesidades de los clientes.

Se concluye que el control interno incide favorablemente en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de administración de servicios, es muy importante para que se

mantengan equilibradas y con liquidez suficiente para responder ante sus obligaciones financieras a corto plazo. El control interno permitirá optimizar sus procesos con procedimientos adecuadas, lo que permitirá mejorar continuamente en su gestión. Las empresas dedicadas a este tipo de giro de negocio no tienen implementado un modelo de control interno aplicado a sus cuentas por cobrar por lo que presentan inconvenientes para realizar el cobro oportuno de las deudas por los servicios prestados.

### **6.3. Recomendaciones:**

a) Las empresas de servicios de administración de edificios deberían:

- Consultar en centrales de riesgo que permitan a las empresas conocer el estado de situación crediticia de los clientes, consultando a las más conocidas: Sentinel, Equifax, Datacredito y Xchange, muchos de ellos cuentan con versiones gratuitas e incluso simplemente se puede consultar con el reporte de deudas de la SBS, sin embargo para mayor información en la consulta se requiere de una inversión económica mensual, es necesario realizar estas acciones para minimizar los riesgos en las cobranzas.
- Con la finalidad de reducir las cuentas por cobrar, se recomienda optar por la modalidad de factoring, con previo consentimiento del cliente, el cual es un método factible para obtener liquidez, asimismo para asegurar el cobro de las dudas pendientes existe la opción de letras de cambio firmadas por parte del cliente; otro método es la aceptación de cheques diferidos a fin de hacer efectivo el cobro en los bancos en el plazo pactado. Las entidades financieras aceptan facturas negociables y pueden otorgar tasas con montos accesibles de comisión por montos mínimos de comprobantes. A fin de que las pequeñas empresas puedan optar para realizar estas operaciones, dejamos en detalle algunas entidades financieras

acreditadas mencionadas por el Banco Central de la Reserva del Perú en el siguiente enlace: <https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>

b) A las empresas de servicio de administración de edificios se les sugiere que:

- Exista un aval previamente acordado, para que, en casos de fuerza mayor, los clientes que tengan cuentas pendientes por pagar sean asumidas por estos avales y así asegurar las cobranzas sin generar retrasos.
- Implementen nuevas cláusulas de pago en los contratos para evitar el retraso de las cuentas por cobrar, en casos que los clientes no paguen sus obligaciones, se puede proceder a implementar cláusulas que exprese la reducción del nivel de servicios de agua y luz, este método es simple pero eficaz, si bien por contrato está prohibido quitarles dichos servicios, se puede utilizar como método de advertencia y de aviso para que realicen sus pagos; dicho método será controlado por el área de cobranzas en comunicación con el área de implementación u operaciones que se encargue de los mantenimientos del edificio, el cual tendrá como labor comunicarles las razones a los clientes por la disminución de sus servicios.

c) Las empresas de servicio de administración de edificios pueden:

- Implementar como estrategia de cumplimiento de pagos, un ranking de mejores pagadores para ofrecer incentivos a los clientes que paguen sus facturas a tiempo; los mismos que tendrán beneficios a diferencia de los morosos, por ejemplo, descuentos por pronto pago y/o premios a los buenos pagadores. El ranking de mejores pagadores y sus beneficios estará siendo informado de manera mensual a los clientes, esta

recomendación ayudará a reducir el nivel de morosidad y mantener el compromiso de sus pagos oportunamente.

- Mejorar la comunicación con los clientes mediante recordatorios constantes es importante para que los clientes estén informados de su situación moratoria con la empresa, a fin de negociar de manera más eficiente los plazos de sus cuentas por cobrar y evitar algún inconveniente en el pago de sus obligaciones.

Las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios suelen tener problemas con sus cuentas por cobrar al no realizar los procedimientos del control interno de manera adecuada. Es importante implementar el control interno para reducir las cuentas por cobrar, mejorando los procesos en la gestión de cobranzas, por lo que es necesario que los trabajadores de esta área deban estar completamente capacitados para las rigurosas tareas que exija el control interno, monitoreando las cuentas por cobrar, realizando evaluaciones de riesgos, manteniendo comunicación frecuente con los clientes a fin de revisar sus deudas y brindar los beneficios que pueda obtener por ser buen pagador. Estas recomendaciones beneficiarán a la empresa, volviéndola más organizada frente a los diversos inconvenientes que conllevan la falta de implementación de control interno en las cuentas por cobrar.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Moyer, C., MaGuigan, J. y Kretlow, W. (2007). Administración Financiera Contemporánea. México: Thomson.

## Referencias hemerográficas

- Alcivar, X. y Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. ACHASUN. Vol. 4, Núm. 7. (p. 182 - 198) <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90/189>
- Borja, E., Carbajal, A., Ricaurte, R. y Arias, B. (2019). Auditoría financiera en cuentas por cobrar: eventos que motivan la inconsistencia de saldos. Inclusiones. Vol. 6. (p. 34 - 55). <https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/2706/2688>
- Causil, C., Bravo, A. y Becerra, J. (2021). Diagnóstico del sistema de control interno en la fundación vida nueva y digna de la ciudad de Montería. Revista Científica Anfibios. Vol. 4, No. 2, (p. 13 - 14) <https://www.revistaanfibios.org/ojs/index.php/afb/article/view/90/106>
- Morales, K. y Carhuancho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. Espíritu Emprendedor TES. Vol 4, No. 2. (p. 21 - 40). <http://206.189.217.80/index.php/revista/article/view/195/257>
- Obaco, E., Delgado, K. y García, X. (2022). Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones Religiosas sin Fines de Lucro. South Florida Journal of Development. Vol. 3 No. 1. (p 540 - 557). <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/article/download/1081/917/2915>
- Peñaherrera, M., Menéndez, y Galeas, E. (2019). Administración, Contabilidad y Auditoría. Revista Inclusiones. Vol. 6 núm. Especial. (p. 99 - 114). <https://www.archivosrevistainclusiones.com/gallery/7%20vol%206%20numespbabahoyos%201%202019enemarnclu.pdf>
- Serrano, P., Señalín, L., Vega, F. y Herrera, J. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador). Espacios. Vol. 39, núm. 3. (p.30). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>

## Referencias electrónicas

- Aguilar, V. (2013) Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista CORPORACIÓN PETROLERA S.A.C. - año 2012. Universidad de San Martín de Porres. Perú.  
<https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/653/aguilavh.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Banco Santander (2023). ¿Qué diferencias hay entre un préstamo y un crédito?  
<https://www.bancosantander.es/faqs/particulares/prestamos/diferencias-prestamo-credito#:~:text=Un%20cr%C3%A9dito%20es%20una%20forma,ir%20disponiendo%20parcial%20o%20totalmente.>
- Calle, G., Narváez, C. y Erazo, J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Dominio de las Ciencias. Ltda. Vol. 6, núm. 1. (p. 429 - 465)  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7351791.pdf>
- Carmen, J. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa MAR\_CARR\_C E.I.R.L. Sullana, periodo 2017-2018. Universidad de Piura. Perú.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2820/CCFI-CAR-ENC-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway [COSO]. (2013). Control Interno. Marco Integrado. COSO.  
[https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Contraloría General de la República (2023). ¿Qué es el sistema de control interno?  
[https://doc.contraloria.gob.pe/PACK\\_anticorrupcion/documentos/3\\_CONTROL\\_INTE\\_RNO\\_2016.pdf](https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTE_RNO_2016.pdf)

- Cruz, J (2014). Consideraciones sobre el muestreo en auditoría: selección de evidencias e impacto en el riesgo de detección. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1514/1473>
- De Azumendi, L. (2023). ¿Qué es un aval bancario para alquiler de vivienda? BBVA Noticias. <https://www.bbva.com/es/lo-saber-los-avales-bancarios-alquilar-una-vivienda/>
- Del Valle, E. (2018). Crédito y Cobranza. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://vdocuments.mx/credito-y-cobranzas-c-p-c-l-a-y-me-eva-elizabeth-del-valle-cordova.html?page=2>
- Eleconomista.es (2006). Definición del factoring. España. <https://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/factoring>
- Flores, K. (2021). El Control Interno y su impacto en la Rentabilidad de la empresa Transportes Generales Condeso EIRL, El Agustino 2020. Universidad Peruana de las Américas. Perú <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1319/FLORES%20SILVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, R. (2013). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Izar, J. y Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Poliantea. Vol. XIII. (p. 47). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6160650.pdf>
- JDCCPP. (2005). Código de ética profesional del contador público peruano. [https://www.oas.org/en/sla/dlc/mesicic/docs/mesicic6\\_per\\_anex61.pdf](https://www.oas.org/en/sla/dlc/mesicic/docs/mesicic6_per_anex61.pdf)
- Mejía, G. (2006). Gerencia de procesos para el control interno. Bogotá, Colombia: Quinta edición, Editorial Ecoe. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Méndez, B. (2021). El control interno y su influencia en la gestión de crédito y cobranzas en la empresa centro de carnes C & C POZUZO E.I.R.L., 2019. Universidad

de

Lima.

Perú.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15305/Mendez-Control-interno-influencia-gesti%C3%B3n-credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Morilla, G. (10 de octubre de 2018). Optimizar la gestión de cobranza y hacerla efectiva. <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranza-debita/>
- Nardi, E. (2020). La gestión de cuentas por cobrar y pagar en la empresa MAN-SER SRL. 2020. Universidad Siglo 21. Córdoba. Argentina. <https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/20287/TFG%20-%20NARDI%20EMILIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ocas, R. y Vásquez, E. (2020). El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de ILUTEC E.I.R.L, Los Olivos, 2018. Universidad Privada del Norte. Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24685/Ocas%20Huaccha%2c%20Maria%20Rosalia%20-%20Vasquez%20Abanto%2c%20Elizabeth%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J., Murillo, O., Plascencia, R. y Arias, F. (2017). Comisión Normas de Información Financiera: C3 cuentas por cobrar. Mexico <https://ccpudg.org.mx/wp-content/uploads/011-Boletin-Comision-NIF-CCPUDG-CUENTAS-POR-COBRAR.pdf>
- Perú contable (2018). Definición de comprobantes de pago. <https://www.perucontable.com/tributaria/definicion-de-comprobante-de-pago/>
- Pirani (2019). Conoce COSO, una visión 360° para gestionar el riesgo. <https://www.piranirisk.com/es/academia/especiales/coso-una-vision-360-grados-para-gestionar-el-riesgo#:~:text=El%20documento%20COSO%20II%20>
- SHOPIFY (2023). ¿Qué son las Cuentas por Cobrar? <https://www.shopify.com/es/enciclopedia/cuentas-por-cobrar>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015). Central de riesgos de la SBS. <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77->

[54cc310518ec#:~:text=Es%20un%20registro%20que%20contiene,la%20morosidad%20de%20sus%20usuarios.](#)

- Trucharte, C. (2005). Las centrales de riesgos: una herramienta para Basilea II. Revista de temas financieros. Perú. (p. 64)  
[https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB\\_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf)
- Vanegas, G., y Pardo, C. (2014). Hacia un modelo para la gestión de riesgos de TI en Pymes: MOGRIT. Sistemas & Telemática, 12(30), 35-48. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/4115/411534000003.pdf>
- Vázquez, R. (2020). Economipedia: Definición de deuda. <https://economipedia.com/definiciones/deuda.html>
- Vera, E. (2020) Gestión de Las Cuentas Por Cobrar y su Impacto en la Liquidez de la Distribuidora Walter Caicedo S.C.C., Periodo 2017-2018. Quevedo. Ecuador. <https://repositorio.uteg.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b850b630-9d2c-4389-a86b-0b04bd3033c0/content>

# **ANEXOS**

**ANEXO N°01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS DEL DISTRITO DE MIRAFLORES AÑO 2022**

**AUTOR : ALVAREZ RAMIREZ FERNANDO Y CLAVO SANCHEZ ALEXANDER**

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	CLASIFICACIÓN DE VARIABLES OPERACIONAL	METODOLOGÍA
<b>Problema Principal</b>	<b>Objetivo Principal</b>	<b>Hipótesis Principal</b>	<b>Variable Independiente</b>	<b>Tipo:</b> Aplicada. <b>Nivel:</b> Descriptivo-Explicativo <b>Método:</b> Analítico, estadístico, descriptivo y de síntesis. <b>Diseño:</b> No experimental. <b>Población:</b> A nivel de asistentes del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios. <b>Muestra:</b> 36 trabajadores del área de cobranzas de pequeñas empresas de administración de edificios. <b>Muestreo:</b> aleatorio simple, como fuente del muestreo probabilístico. <b>Técnica e Instrumento</b> Encuesta.
¿De qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022?	Analizar si el control interno incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores año 2022.	El control interno incide en las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios del distrito de Miraflores del año 2022.	<b>X. Control interno</b> X1: Evaluación de los riesgos. X2: Control previo a una nueva contratación. X3: implementación de políticas de cobranza.	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Variable Dependiente</b> <b>Y: Cuentas por cobrar</b> Y1: Reducción de las cuentas por cobrar. Y2: El otorgamiento de créditos Y3: La morosidad de los cobros	
a) ¿En qué medida la evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios? b) ¿De qué manera el control previo a una nueva contratación incide en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios? c) ¿En qué medida la implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios?	a) Determinar si la evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. b) Analizar si el control previo a una nueva contratación incide en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. c) Determinar si la implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.	a) La evaluación de los riesgos incide en la reducción de las cuentas por cobrar de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. b) El control previo a una nueva contratación incide en el otorgamiento de créditos de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios. c) La implementación de políticas de cobranza incide en la morosidad de los cobros de las pequeñas empresas de servicios de administración de edificios.		

## ANEXO N°02: ENCUESTAS

La presente encuesta tiene como objetivo recoger la información sobre la investigación titulada: "EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE EDIFICIOS EN EL DISTRITO DE MIRAFLORES 2022", la cual está conformada por 14 preguntas. Agradecemos su colaboración al servirse a responder las preguntas presentadas, marcando con un aspa (X) la alternativa correcta según su consideración.

### X CONTROL INTERNO

¿Está usted de acuerdo, que es importante implementar el control interno para reducir riesgos en las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?

1.

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

X.1.1 Análisis de solvencia

¿Está usted de acuerdo, que el análisis de solvencia a los clientes es importante para la evaluación de riesgos financieros que se presenten en las pequeñas empresas de administración de edificios?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )
- d) En desacuerdo ( )
- e) Totalmente en Desacuerdo ( )

X.1.2 Alerta en las centrales de riesgo

¿Está usted de acuerdo, que es necesario consultar a las centrales de riesgo sobre el estado crediticio de los clientes a fin de otorgarles créditos?

- a) Totalmente de acuerdo ( )
- b) De acuerdo ( )
- c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

#### X.2.1 Historial Crediticio

4. ¿Está usted de acuerdo, que revisar el historial crediticio de los clientes favorece el control previo ante una nueva contratación?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

#### X.2.2 Implementación de cláusulas de cumplimiento de pago

5. ¿Está usted de acuerdo, que la implementación de cláusulas de cumplimiento de pago dará garantías para las cobranzas de las deudas de los clientes?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

#### X.3.1 Tasas de interés moratorio

¿Está usted de acuerdo, que aplicar tasas de interés moratorio favorece el pago de las cuentas pendientes de los clientes como parte de la implementación de las políticas de cobranzas?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

#### X.3.2 Comunicación constante del estado de deudas

¿Está usted de acuerdo, que es una adecuada política de cobranzas, la comunicación constante a los clientes sobre el estado de su deuda para el pago oportuno?

7.

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

Y CUENTAS POR COBRAR

¿Está usted de acuerdo que las cuentas por cobrar deban estar actualizadas para una adecuada gestión de cobranza y favorezca a la liquidez para el cumplimiento de las obligaciones financieras de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?

8.

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

Y.1.1 Facilidades de pago

¿Está usted de acuerdo, que brindar facilidades de pago a los clientes sea favorable

9. para reducir las cuentas por cobrar?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

Y.1.2 Factoring

¿Está usted de acuerdo, que es favorable utilizar el factoring como medio para

10. reducir las cuentas por cobrar y tener liquidez de manera más inmediata?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

#### Y.2.1 Capacidad de pago

11. ¿Está usted de acuerdo, que es importante evaluar la capacidad de pago de los clientes al momento de otorgar un crédito?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

#### Y.2.2 Existencia de Aval

¿Está usted de acuerdo, que deba ser obligatorio la existencia de un aval como garantía en la contratación para que los clientes respondan a sus cuentas

12. pendientes por pagar?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

Y.3.1 Nivel de morosidad

¿Está usted de acuerdo, que el nivel de morosidad afecta significativamente en la

13. liquidez de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

Y.3.2 Ausencia de compromiso de pago

¿Está usted de acuerdo, que la ausencia de compromiso de pago afecta a la liquidez  
14. de las pequeñas empresas de servicio de administración de edificios?

a) Totalmente de acuerdo ( )

b) De acuerdo ( )

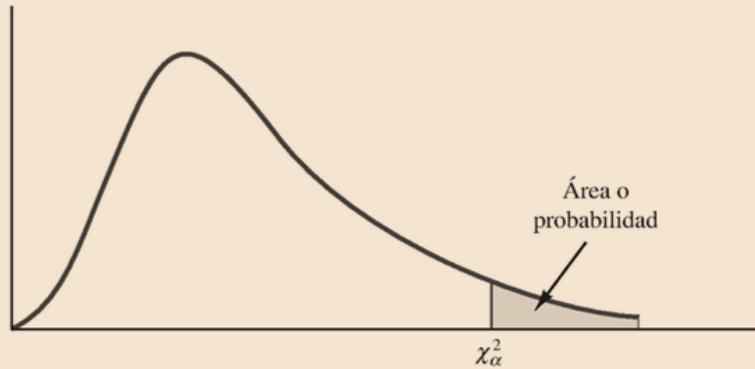
c) Indiferente ( )

d) En desacuerdo ( )

e) Totalmente en Desacuerdo ( )

### ANEXO N°03: TABLA CHI-CUADRADO

**TABLA 3** DISTRIBUCIÓN CHI-CUADRADA



Las entradas que aparecen en la tabla dan los valores de  $\chi^2_{\alpha}$ , donde  $\alpha$  es el área o probabilidad en la cola superior de la distribución chi-cuadrada. Por ejemplo, para 10 grados de libertad y un área de 0.01 en la cola superior,  $\chi^2_{0.01} = 23.209$ .

Grados de libertad	Áreas en la cola superior									
	0.995	0.99	0.975	0.95	0.90	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005
1	0.000	0.000	0.001	0.004	0.016	2.706	3.841	5.024	6.635	7.879
2	0.010	0.020	0.051	0.103	0.211	4.605	5.991	7.378	9.210	10.597
3	0.072	0.115	0.216	0.352	0.584	6.251	7.815	9.348	11.345	12.838
4	0.207	0.297	0.484	0.711	1.064	7.779	9.488	11.143	13.277	14.860
5	0.412	0.554	0.831	1.145	1.610	9.236	11.070	12.832	15.086	16.750
6	0.676	0.872	1.237	1.635	2.204	10.645	12.592	14.449	16.812	18.548
7	0.989	1.239	1.690	2.167	2.833	12.017	14.067	16.013	18.475	20.278
8	1.344	1.647	2.180	2.733	3.490	13.362	15.507	17.535	20.090	21.955
9	1.735	2.088	2.700	3.325	4.168	14.684	16.919	19.023	21.666	23.589
10	2.156	2.558	3.247	3.940	4.865	15.987	18.307	20.483	23.209	25.188
11	2.603	3.053	3.816	4.575	5.578	17.275	19.675	21.920	24.725	26.757
12	3.074	3.571	4.404	5.226	6.304	18.549	21.026	23.337	26.217	28.300
13	3.565	4.107	5.009	5.892	7.041	19.812	22.362	24.736	27.688	29.819
14	4.075	4.660	5.629	6.571	7.790	21.064	23.685	26.119	29.141	31.319
15	4.601	5.229	6.262	7.261	8.547	22.307	24.996	27.488	30.578	32.801
16	5.142	5.812	6.908	7.962	9.312	23.542	26.296	28.845	32.000	34.267
17	5.697	6.408	7.564	8.672	10.085	24.769	27.587	30.191	33.409	35.718
18	6.265	7.015	8.231	9.390	10.865	25.989	28.869	31.526	34.805	37.156
19	6.844	7.633	8.907	10.117	11.651	27.204	30.144	32.852	36.191	38.582
20	7.434	8.260	9.591	10.851	12.443	28.412	31.410	34.170	37.566	39.997
21	8.034	8.897	10.283	11.591	13.240	29.615	32.671	35.479	38.932	41.401
22	8.643	9.542	10.982	12.338	14.041	30.813	33.924	36.781	40.289	42.796
23	9.260	10.196	11.689	13.091	14.848	32.007	35.172	38.076	41.638	44.181
24	9.886	10.856	12.401	13.848	15.659	33.196	36.415	39.364	42.980	45.558
25	10.520	11.524	13.120	14.611	16.473	34.382	37.652	40.646	44.314	46.928
26	11.160	12.198	13.844	15.379	17.292	35.563	38.885	41.923	45.642	48.290
27	11.808	12.878	14.573	16.151	18.114	36.741	40.113	43.195	46.963	49.645
28	12.461	13.565	15.308	16.928	18.939	37.916	41.337	44.461	48.278	50.994
29	13.121	14.256	16.047	17.708	19.768	39.087	42.557	45.722	49.588	52.335

### ANEXO N°04: PRUEBA PILOTO DE CRONBACH

ID	Hora de inicio	Hora de finalización	Correo electrónico	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	¿Está	Total	
1	9/16/22 20:48:48	9/16/22 20:55:16	anonymous	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	16
2	9/16/22 20:48:53	9/16/22 20:55:21	anonymous	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	21
8	9/19/22 21:28:39	9/19/22 21:36:53	anonymous	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	1	26
21	9/20/22 19:23:37	9/20/22 19:37:40	anonymous	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	22
29	9/20/22 21:34:12	9/20/22 21:35:22	anonymous	2	1	2	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	21
31	9/20/22 21:38:01	9/20/22 21:38:45	anonymous	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	17
VARIANZA				0.25	0.25	0.22222	0.22222	0.138888889	0.22222	0.25	0.25	0.47222	0.13889	0.55556	0.22222	0.22222	0.22222	0.22222	0.22222	0.22222	3.639
SUMATORIA DE VARIANZA																				3.639	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS																				10.917	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**α** : Coeficiente de Alfa de Cronbach      0.72  
**K**: El número de ítems      14  
**ΣSi<sup>2</sup>**: Sumatoria de Varianzas de los ítems      3.64  
**S<sub>T</sub><sup>2</sup>**: Varianza de la suma de los ítems      10.917

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Exelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta