UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022”.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

PEREZ BRUNNER ROSA TATIANA

PEREZ ORDOÑEZ DIEGO ARMANDO

ASESOR:

DR. ASTOHUAMAN HUARANGA ALEX DAVIS

PUCALLPA – PERÚ

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las 10:00 del día Sábado 18 de Junio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez (Miembro) y Mg. Peter Chino Matos (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022",** por el/la/los Bachilleres en Contabilidad: **Rosa Tatiana Perez Brunner, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 10:55 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

Siendo las...10:00.....del día Sábado 17 de Junio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez (Miembro) y Mg. Peter Chino Matos (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022",** por el/la/los Bachilleres en Contabilidad**: Diego Armando Perez Ordoñez, EN FORMA PRESENCIAL**:

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORÍA

Siendo las...10:55.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez
Miembro

Mg. Peter Matos Chino
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali PUCALLPA SECRETARIO

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes ----------
Presidente

Mg. Roberto Segundo Tejada Rodriguez ----------
Miembro

Mg. Peter Matos Chino ----------
Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga ----------
Asesor

Bach. Rosa Tatiana Perez Brunner ----------
Tesista

Bach. Diego Armando Perez Ordoñez ----------
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

Nº V/0333-2022

La **Dirección de Producción Intelectual**, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis**, titulado:**

"CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022".

Autor(es)	:	**PEREZ BRUNNER, ROSA TATIANA** **PEREZ ORDOÑEZ, DIEGO ARMANDO**
Facultad	:	CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
Escuela Profesional	:	CONTABILIDAD
Asesor	:	DR. ASTOHUAMAN HUARANGA, ALEX DAVIS

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 6%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se firma y se sella la presente constancia.

FECHA 08/06/2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
Dirección General de Producción Intelectual

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ROSA TATIANA PEREZ BRUNNER

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. ALEX DAVIS ASTOHUAMAN HUARANGA

En la Facultad: DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: DE CONTABILIDAD

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 06/ 2022

Email: BRUNNER_LOVE_91@HOTMAIL.COM
Teléfono: 985539034

Firma: Brunner
DNI: 46909595

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Diego Armando Pérez Ordoñez

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"Control Interno de los cuentas por cobrar y su relación con el flujo de caja financiero de la Empresa Electro Ucayali Pucallpa 2022"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: Dr. Alex Darin Antahuaman Huaranga

En la Facultad: Ciencias Economicas, Administrativas y Contables

Escuela profesional:

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL [X] Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18 / 06 / 2022

Email: diego200455@hotmail.com

Teléfono: 903287197

Firma:

DNI: 44135984

DEDICATORIA

Este es, solo uno de los pasos de un prolongado esfuerzo para alcanzar mis ideales. En este camino he tenido la suerte de compartir mis experiencias con muchas personas cuyo aporte y ejemplo han sido gravitantes para poder continuar. A todas esas personas está dedicado este trabajo.

Rosa Pérez

Dedico este trabajo a Dios y a mi familia que vienen a ser el porqué de mi existencia. También para todas las personas que con su esfuerzo diario hacen que, directa o indirectamente, tengamos una vida mejor.

Diego Pérez

AGRADECIMIENTO

En forma muy especial quiero agradecer a mis familiares y amigos que me han apoyado en todo momento, especialmente en las circunstancias difíciles.

Asimismo, un agradecimiento especial a los docentes y trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, a quienes siempre recordaré como los mayores contribuyentes a la formación profesional de la región.

Rosa y Diego

INDICE DE CONTENIDO

RESUMEN.....xiv

ABSTRACT.....xv

INTRODUCCION.....xvi

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Descripción del problema……..……..18

Formulación del problema…….....20

Objetivo general y objetivos específicos……...20

Hipótesis y/o sistemas de hipótesis……...21

Variables……21

Operacionalización de variables……22

Justificación e importancia……..24

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema…….....26

2.2. Bases teóricas……...30

2.3. Definición de términos básicos……...32

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de la investigación…….....35

3.2. Población y Muestra……36

3.3. Técnica e instrumento para la Recolección de Datos……37

3.4. Procedimiento de Recolección de datos……..……38

3.5. Tratamiento de datos……38

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación……...39

4.2. Prueba de hipótesis……112

4.3. Discusión de resultados……119

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones……122

5.2 Recomendaciones……123

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……125

ANEXOS……129

Anexo N° 1: Matriz de Operacionalización de las variables……131

Anexo N° 2: Matriz de Consistencia……132

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos……133

Anexo N° 4: Validación del Instrumento……135

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de confiabilidad……...40

Tabla 2 P1. ¿Considera usted que los manuales de funciones sirven de guía para el personal de la empresa en su área de trabajo?.....41

Tabla 3 P2. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en el área de cobranza?.....43

Tabla 4 P3. ¿Consideras que una estructura organizacional adecuada permite distribuir el recurso humano de forma más eficiente por áreas?.....45

Tabla 5 P4. ¿Usted conoce los principales riesgos inherentes al proceso de cobranza de la empresa?.....47

Tabla 6 P5. ¿Considera usted que un mapeo de riesgos asociados al proceso de cobranza de cuentas por cobrar, permite establecer medidas adecuadas y anticipadas?.....49

Tabla 7 P6. ¿Considera que la empresa cuenta con una eficiente matriz de riesgos en el área de cobranza?.....51

Tabla 8 P7. ¿Considera que las políticas y procedimientos de control en el área de cobranza son necesarios para que la empresa alcance sus objetivos?.....53

Tabla 9 P8. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control en el área de cobranza?.....55

Tabla 10 P9. ¿Considera que se implementa de manera eficiente medidas de control en cada área de la empresa?.....57

Tabla 11 P10. ¿Considera que si la empresa realiza una adecuada supervisión a las políticas de la empresa se lograra un mejor cumplimiento de los objetivos?.....59

Tabla 12 P11. ¿La empresa verifica si los procesos de control interno al área de cobranza se realizan de forma eficiente?.....61

Tabla 13 P12. ¿La empresa realiza un adecuado seguimiento de los controles de riesgo para asegurar que estos sigan operativos?.....63

Tabla 14 P13. ¿Considera usted que los reportes de gestión periódicos ayudan a obtener información oportuna sobre el estado de la cartera morosa?.....65
Tabla 15 P14. ¿Considera usted que en la empresa es importante realizar un seguimiento y control a los clientes?.....67
Tabla 16 P15. ¿Considera usted que el sistema que utiliza la empresa para efectuar los procesos de cobranza de deudas vencidas son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?.....69
Tabla 17 P16. ¿Considera usted que las políticas de crédito previenen relaciones comerciales con clientes morosos?.....71
Tabla 18 P17. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito especificas?.....73
Tabla 19 P18. ¿Considera que el índice de morosidad se incrementa cuando no existe un adecuado control de cobranza?.....75
Tabla 20 P19. ¿La empresa cuenta con un plan de gasto para sus ingresos?.....77
Tabla 21 P20. ¿Considera que la planificación de sus ingresos es una herramienta efectiva para el flujo de caja de la empresa?.....80
Tabla 22 P21. ¿Considera que la proyección de los ingresos es un recurso viable para analizar el desempeño histórico de la empresa?.....82
Tabla 23 P22. ¿Considera que la proyección de los gastos de la empresa contribuye a la evaluación del desempeño financiero de la empresa?.....84
Tabla 24 P23. ¿Considera que se lleva una adecuada política de ventas dentro de la empresa?.....86
Tabla 25 P24. ¿Considera usted que se obtienen ingresos por rentabilidad de forma diaria?.....88
Tabla 26 P25. ¿Considera que el cobro de deudas mejora el flujo de caja financiero de la empresa?.....90

Tabla 27 P26. ¿Cree usted que la empresa respeta los plazos establecidos para la cobranza de deudas?.....92
Tabla 28 P27. ¿Cree usted que el cobro de deudas se registra de manera eficiente?.....94
Tabla 29 P28. ¿Considera que la empresa cuenta con una gestión de cobranza optima?.....96
Tabla 30 P29. ¿Considera la empresa organiza de manera eficiente los egresos de consumo?.....98
Tabla 31 P30. ¿Cree usted que los egresos de consumo ayudan al manejo financiero de la empresa?.....100
Tabla 32 P31. ¿Cree usted que la empresa lleva un adecuado manejo de sus costos fijos?.....102
Tabla 33 P32. ¿Cree usted que la empresa organiza de manera adecuada sus costos variables?.....104
Tabla 34 P33. ¿Considera que la localización| de errores contribuye a la mejora del flujo de caja de la empresa?.....106
Tabla 35 P34. ¿Considera que la detección temprana de omisiones financieras ayuda a la empresa a llevar un adecuado control de finanzas?.....108
Tabla 36 P35. ¿Considera que las auditorías internas contribuyen en la mejora de las correcciones de desviaciones sobre lo planeado en la empresa?.....110
Tabla 37 P36. ¿Considera que la detección de las desviaciones ayuda con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?.....112
Tabla 38 Prueba de normalidad ……..114
Tabla 39 Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman…….115
Tabla 40 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Control interno de las cuentas por cobrar y la Variable 2: Flujo de caja financiero……116
Tabla 41 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Evaluación de riesgos y la Variable 2: Flujo de caja financiero……117

Tabla 42 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Actividades de control y la Variable 2: Flujo de caja financiero……..118

Tabla 43 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Recuperabilidad de activos financieros y la Variable 2: Flujo de caja financiero……...…….119

Tabla 44 Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Eficiencia en la cobranza y la Variable 2: Flujo de caja financiero……120

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P1……42

Figura 2 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1……42

Figura 3 Gráfico de frecuencias de los resultados de la P2……..43

Figura 4 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2……44

Figura 5 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P3……45

Figura 6 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3……46

Figura 7 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P4……47

Figura 8 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4……48

Figura 9 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P5……49

Figura 10 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5……...50

Figura 11 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P6……51

Figura 12 Distribución porcentual de la pregunta P6……..52

Figura 13 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P7……53

Figura 14 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7……..54

Figura 15 Gráficos de frecuencias de los resultados de la P8……55

Figura 16 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8……..56

Figura 17 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P9……57

Figura 18 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9……..58

Figura 19 Gráficos de frecuencias de los resultados obtenidos de la P10……59

Figura 20 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P10……60

Figura 21 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P11……...51

Figura 22 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11……62

Figura 23 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P12……...63

Figura 24 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas d la pregunta P12……...64

Figura 25 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P13……...65

Figura 26 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13…….66

Figura 27 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P14……...67

Figura 28 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14…….68

Figura 29 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P15……...69

Figura 30 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P15…….70

Figura 31 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P16……...71

Figura 32 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16…….72

Figura 33 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P17……...73

Figura 34 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17…….74

Figura 35 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P18……...75

Figura 36 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18…….76

Figura 37 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P19……...77

Figura 38 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P19…….78

Figura 39 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P20……...79

Figura 40 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta 20……...80

Figura 41 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P21……...81

Figura 42 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P21……82

Figura 43 Gráfico de frecuencias de los resultados de la P22…….83

Figura 44 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P22……84

Figura 45 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P23……..85

Figura 46 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P23……86

Figura 47 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P24……..87

Figura 48 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P24……88

Figura 49 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P25……..89

Figura 50 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P25……90

Figura 51 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P26……..91
Figura 52 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P26……92
Figura 53 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P27……..93
Figura 54 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P27……94
Figura 55 Gráficos de frecuencias de los resultados obtenidos de la P28……95
Figura 56 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P28……96
Figura 57 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P29……...97
Figura 58 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P29……98
Figura 59 Gráficos de frecuencias de los resultados obtenidos de la P30……99
Figura 60 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P30……..100
Figura 61 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P31……101
Figura 62 Distribución porcentual de las respuestas de la pregunta P31……102
Figura 63 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P32……103
Figura 64 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P32……..104
Figura 65 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P33……105
Figura 66 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P33……..106
Figura 67 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P34……107
Figura 68 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P34……..108
Figura 69 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P35……109
Figura 70 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P35……..110
Figura 71 Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P36……111
Figura 72 Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P36……..112

RESUMEN

En la presente investigación se tuvo como objetivo general determinar qué tipo de relación existe entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022. Con el propósito de alcanzar tal objetivo se desarrolló un estudio de tipo aplicado, con un nivel de investigación correlacional, método hipotético – deductivo y diseño no experimental de corte transversal. La población elegida estuvo conformada por los trabajadores de la referida empresa que tienen vinculación directa o indirecta con el manejo de las finanzas, dándose que estos son un total de 35, por lo que al ser un número pequeño y todos sus elementos son accesibles se optó por considerarla totalmente para formar la muestra. Se empleó como técnica de recolección de datos a la encuesta y, como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado, el cual constó de 36 preguntas cerradas y objetivas ordenadas y clasificadas de acuerdo a los indicadores de cada variable, cuyas posibles respuestas fueron codificadas con valores ordinales del 1 al 5. La encuesta fue administrada directamente por la investigadora, los datos obtenidos se ordenaron y clasificaron por medio de tablas de MS Excel y posteriormente fueron procesados a través del software SPSS versión 25, mediante el cual se generaron tablas y gráficos, así como se calcularon los valores del coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman y también el respectivo valor p. Entre los resultados se obtuvo que el Rho de Spearman entre las variables V1: control interno de las cuentas por cobrar y V2: flujo de caja financiero fue de 0.831, lo que puso en evidencia que existe entre ellas una correlación positiva y alta; asimismo, se obtuvo que el valor p fue 0.002 que al ser menor que el nivel establecido (0.05) permitió rechazar la hipótesis nula. Finalmente se pudo concluir que existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Palabras clave: Control interno / Cuentas por cobrar / Electro Ucayali

ABSTRACT

In the present investigation, the general objective was to determine what type of relationship exists between the internal control of accounts receivable and the financial cash flow of the company Electro Ucayali, Pucallpa 2022. In order to achieve this objective, a study was developed applied type, with a level of correlational research, hypothetical-deductive method and non-experimental cross-sectional design. The chosen population was made up of the workers of the aforementioned company who have direct or indirect links with the management of finances, given that these are a total of 35, so being a small number and all its elements are accessible, it was decided for considering it totally to form the sample. The survey was used as a data collection technique and, as an instrument, a structured questionnaire was used, which consisted of 36 closed and objective questions ordered and classified according to the indicators of each variable, whose possible answers were coded with ordinal values. from 1 to 5. The survey was administered directly by the researcher, the data obtained were ordered and classified through MS Excel tables and later processed through SPSS version 25 software, through which tables and graphs were generated, as well as how the Spearman's Rho rank correlation coefficient values and also the respective p-value were calculated. Among the results, it was obtained that the Spearman's Rho between the variables V1: internal control of accounts receivable and V2: financial cash flow was 0.831, which showed that there is a positive and high correlation between them; Likewise, it was obtained that the p value was 0.002, which, being lower than the established level (0.05), allowed rejecting the null hypothesis. Finally, it was possible to conclude that there is a significant relationship between the internal control of accounts receivable and the financial cash flow of the company Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Keywords: Internal control / Accounts receivable / Electro Ucayali

INTRODUCCIÓN

Las cuentas por cobrar no solo tienen por finalidad optimizar y multiplicar el dinero, sino que también buscan de alguna forma fidelizar a los clientes existentes y atraer clientes potenciales. Para ello la toma de decisiones resulta ser de vital importancia en cualquier negocio o empresa, requiriendo así un control adecuado de toda la información contable que se genera. Sin embargo, una de las dificultades implícitas de tener muchos clientes que pagan a crédito es que el plazo de pago difiere de un cliente a otro, y algunos clientes tienden a pagar muy tarde. Por ello, los flujos de caja financieros facilitan la información acerca de la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas, siendo así información indispensable para conocer el estado de liquidez. La poca visibilidad de estos datos puede afectar las finanzas de cualquier empresa, por lo que es importante revisar e interpretar con claridad los informes continuamente, para que el crecimiento de la empresa sea de forma sólida y sostenible a través del tiempo.

Dado que, las cuentas por cobrar vienen a traducirse en un crédito que es concedido a los clientes por parte de la empresa dentro del curso ordinario de los negocios, esto a cambio de la entrega del servicio, con el propósito de poder conservar a los clientes actuales y además atraer nuevos clientes. Por la naturaleza del servicio de provisión de energía eléctrica, el cobro se da al finalizar el ciclo de facturación, por lo que se estaría dando un crédito implícito basado en la confianza de la capacidad de pago de los usuarios o de los subsidios que realiza el Estado para garantizar una mínima cobertura; sin embargo, los usuarios suelen incumplir sus compromisos y las transferencias subsidiadas suelen demorar varios meses antes de que el dinero ingrese al flujo de la caja de la empresa. La gestión de las cuentas por cobrar debe incluir no solamente el de cobro puntual, también se debe considerar la atención a las distintas alternativas costo - beneficio que están presentes en los distintos campos administrativos. Estos campos comprenden el diseño de ciertas políticas crediticias, el análisis y las condiciones en las cuales se otorga el crédito y los mecanismos de cobranza.

En cuanto al flujo de caja financiero, éste debe permitir apreciar detalladamente por cada periodo el resultado neto de ingresos de dinero menos las respectivas salidas de efectivo, pudiendo detectar con facilidad en qué períodos se tendrán déficits o excedentes, así como sus respectivas cuantías, a fin de poder tomar las decisiones más acertadas al respecto.

El presente estudio está orientado a detectar si existe alguna conexión explícita entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, para lo cual se ha desarrollado un estudio pormenorizado de ambas variables, habiéndosele organizado en cinco capítulos con la secuencia que se detalla a continuación:

Capítulo I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, donde se procedió a caracterizar el problema seleccionado para el estudio, señalando sus posibles causas y/o consecuencias.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO, en el cual se incluyeron antecedentes investigativos de otros autores, las respectivas bases teóricas y los términos básicos empleados.

Capítulo III: MARCO METODOLÓGICO, en el que se especifican el método de investigación, el tipo y nivel respectivos, se precisa a la población y la muestra, se describió el procedimiento empleado para recolectar los datos, las respectivas técnicas e instrumentos y como se ha realizado la evaluación de la validez y confiabilidad y, el protocolo seguido para el procesamiento y tratamiento de los datos.

Capítulo IV: RESULTADOS, que incluyen una descripción detallada de los hallazgos del trabajo de campo, los cuales se han presentado en forma de tablas y gráficos con sus respectivas interpretaciones.

Capítulo V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, donde en forma concisa se refiere lo encontrado por los investigadores y también lo recomiendan para mejorar las condiciones actuales.

Finalmente, se hizo una lista en orden alfabético de todas las referencias bibliográficas empleadas para el presente estudio, así como se incluyen los respectivos anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En todo el mundo, las empresas que brindan servicios masivos tienen cada vez mayores dificultades para llevar el registro de todas las entradas y salidas netas de dinero, de tal manera que cuentan con información cada vez más cuantiosa y diversa sobre la capacidad de pago que tienen para poder hacer frente tanto a sus compromisos inmediatos como a sus deudas de largo plazo, pero, en ocasiones este aspecto tan importante no es gestionado adecuadamente, generando inconvenientes con los trabajadores y proveedores. Para garantizar la eficiencia en la operatividad de la empresa, resulta fundamental ser cuidadoso en la supervisión y control de las cuentas por cobrar; cuando se está al frente de una empresa con rápido crecimiento, esto es mucho más delicado, puesto que la liquidez para invertir en activos puede rápidamente quedar fuera de control. Resulta hasta cierto punto difícil de imaginar que en el pasado no existía el pago a crédito cuando hoy en día un elevado porcentaje de empresas en todo el mundo ofrecen como parte de sus servicios; mediante esta modalidad, desde la óptica del vendedor, implica una concesión por la venta a plazo, dándose implícitamente una situación de riesgo de atraso o incluso de impago que debe asumir y gestionar. Tomando en cuenta tal realidad, el análisis del conjunto de las cuentas por cobrar ayuda a prevenir situaciones inmanejables principalmente en lo que se refiere al flujo de caja financiero, lo que implica que los responsables del circulante de las entidades deban implementar acciones que posibiliten un control adecuado, se realicen actividades de control en el ciclo de ingresos, cuentas por cobrar y cobranza, determinándose los efectos del riesgo de falta de liquidez sobre los objetivos institucionales. Cuanto mayor es el tamaño de la empresa, el control de las cuentas por cobrar se hace más tedioso y en caso no se cuente con un mecanismo para gestionarlas su impacto en el flujo de caja financiero se hace mucho más notorio llegándose incluso a extremos de flujos negativos.

En el Perú muchas empresas, especialmente aquellas pertenecientes al rubro servicios, se han visto afectadas debido a los atrasos en la cancelación de los recibos; entre las principales causas de los retrasos en las cuentas por cobrar se encuentran la ausencia de políticas efectivas de cobranza que van ligadas principalmente al otorgamiento de plazos para el pago de los clientes, a ello se suma la falta de un adecuado compromiso del personal con la organización. En el contexto más reciente, producto de la pandemia COVID 19, desde el segundo trimestre del 2020 se paralizaron muchos sectores productivos lo que trajo como resultado una contracción de la actividad económica del Perú, de la cual aún no pueden recuperarse; esto hizo que las gerencias de las empresas de servicios evalúen de otro modo los distintos componentes de sus estados financieros, viéndose obligados a replantear los criterios, metodologías y supuestos sobre las previsiones de flujos de caja utilizadas para cuantificar el deterioro de los activos de largo plazo, la variabilidad del riesgo crediticio en la cartera de clientes y los cambios en la estimación de la provisión de pérdida esperada. Todo lo referido dio buenos resultados en la mayoría de los casos, pero en algunas empresas no se ha conseguido la anhelada reactivación por no seguir la receta completa o tal vez por la aversión al cambio por parte de sus propietarios, en todo caso el hecho de que las nuevas pautas no hayan dado los mismos resultados en todas las empresas ya de por si constituye un tema de investigación.

La Empresa Concesionaria de Electricidad de Ucayali Sociedad Anónima, conocida como Electro Ucayali, dedicada a la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica; se vio seriamente afectada por la situación mencionada líneas arriba, dándose que prácticamente la totalidad de sus usuarios dejaron de pagar y a la vez incrementaron su consumo producto del confinamiento obligatorio. Las empresas que forman parte de su clientela fueron apoyados en parte por las transferencias y subsidios del gobierno dada la situación tan difícil, pero al grueso de los consumidores que están ubicados en la periferia de la ciudad de Pucallpa, solo se les reprogramó sus pagos hasta en 24 meses con lo que la falta de liquidez se hizo notoria en la

mencionada empresa, y luego de pasados los meses más críticos, la ralentización de la economía y la imposibilidad de afrontar todas las cuentas atrasadas hicieron que muchas MYPE se declararan en quiebra por lo que muchas deudas pasaron a la categoría de incobrables; pese a ello la empresa se ha mantenido firme y aparentemente la gestión de sus cuentas por cobrar se viene normalizando. Para poder tener mejor información del tema se extrajo información de algunos estados financieros de la empresa durante el periodo enero-abril del 2022, para lo cual se solicitó una autorización expresa por parte de la gerencia general, la cual dio una respuesta positiva a la solicitud y de esa forma se contó con argumentos objetivos que permitieron realizar un diagnóstico preliminar sobre la gestión de las cuentas por cobrar y la relación que pueda tener con el flujo de caja financiero.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué tipo de relación existe entre el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?

¿En qué forma se relaciona las actividades de control con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?

¿Cuál es el tipo de relación existente entre la recuperabilidad de activos financieros con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?

¿De qué manera se relaciona la eficiencia en la cobranza con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?

1.3. Objetivo General y Objetivos Específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar qué tipo de relación existe entre el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

Establecer cómo se relaciona la evaluación de riesgos con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Especificar en qué forma se relaciona las actividades de control con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Precisar cuál es el tipo de relación existente entre la recuperabilidad de activos financieros con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Identificar de qué manera se relaciona la eficiencia en la cobranza con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

1.4. Hipótesis y/o Sistemas de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Las actividades de control tienen una relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

La recuperabilidad de activos financieros posee relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

La eficiencia en la cobranza tiene relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

1.5. Variables

Definición Conceptual

Variable 1: Control interno de cuentas por cobrar

"Es un proceso que tiene como objetivo proporcionar el grado de seguridad en cuanto a las operaciones, información y cumplimiento de cobranza y rotación de los cobros, que generará el efectivo que necesita la empresa" (Rubio, 2016, p. 34).

Variable 2: Flujo de caja

"El flujo de caja es un instrumento financiero que permite mantener un adecuado control sobre la disponibilidad del efectivo y liquidez de la empresa, ayuda al manejo financiero de la empresa" (Apaza, 2010, p. 132).

1.6. Operacionalización de Variables

1.6.1 Variable 1: Control interno de cuentas por cobrar

Definición Operacional

"El control interno de las cuentas por cobrar es un proceso mediante el cual se detectan posibles inconvenientes dentro del proceso pendiente de cobros por la venta de bienes y/o servicios" (Navarro y Ramos, 2016, p. 248).

Dimensiones: Evaluación de riesgos

Actividades de control

Recuperabilidad de activos financieros

Eficiencia en la cobranza

1.6.2. Variable 2: Flujo de caja financiero

Definición Operacional

"El flujo de caja es un instrumento financiero que permite visualizar el dinero que genera una empresa, el cual está constituido por un listado de egresos e ingresos de efectivo previstos, ello, mediante las actividades a la que se dedica" (Rodríguez y López, 2016, p. 143).

Dimensiones: Herramienta financiera

Registro del efectivo

Control financiero

1.7. Justificación e Importancia

1.7.1 Justificación Teórica

La investigación se justifica de manera teórica, puesto que requiere el análisis de los conceptos y teorías involucradas con el control interno de las cuentas por cobrar dentro de la empresa Electro Ucayali. Así mismo, se revisará información teórica relacionada al flujo de caja, para así poder contar con información confiable que contribuya con la solución para el cobro eficiente de deudas de la empresa.

1.7.2 Justificación Práctica

Dentro de la investigación predomina la justificación práctica, dado que se espera que al terminar la investigación se cuente con datos valiosos que permitan precisar si el control interno de las cuentas por cobrar se relaciona con el flujo de caja. Adicionalmente, se espera que las conclusiones sirvan como base para futuros estudios similares desde otros contextos.

1.7.3 Justificación Metodológica

El análisis de la posible relación entre el control interno de las cuentas por cobrar y su relación con el flujo de caja financiero, exige una recopilación de datos y su debido procesamiento, lo cual se realizará por medio de instrumentos y una secuencia adecuada para aplicarlos. Además,

se deberá validar los instrumentos, probar y corregir sucesivamente el procedimiento para procesar la información.

1.7.4 Importancia

La presente investigación es importante debido a que, si se logran identificar todos los factores relevantes para contar con un adecuado flujo de caja financiero, se tendrá una empresa mucho más sostenible económicamente, por lo que un servicio tan fundamental como es la dotación de la energía eléctrica estaría garantizado por algunos años futuros sin perjuicio a incurrir en sobrecostos que finalmente son trasladados a los usuarios. Los resultados obtenidos servirán como un referente para impulsar mejorías en la evaluación de riesgos, actividades de control, recuperabilidad de activos financieros y la eficiencia en la cobranza a través del flujo de caja financiero.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Internacionales

Muñiz y Mora (2017), cuyo trabajo de investigación titulado *Propuesta de Control Interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*, tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Promocharters S.A. El método de estudio fue de alcance descriptivo, con finalidad aplicada, y de enfoque cuantitativo y cualitativo. Como instrumento de recolección de datos emplearon la observación y entrevista en la misma organización. Tuvieron como resultado que la creación de un manual de crédito y cobranza permitiría ampliar la solvencia y rentabilidad. Concluyeron que el área de venta requiere de estrategia de crédito un mínimo riesgo, también de una base de datos referencia para el manejo de los clientes.

Viloria y Zapata (2018) en su trabajo de investigación *Manual de Normas y Procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H., C.A.*, plantearon como objetivo proponer un manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H., C.A. Tuvo un alcance descriptivo y se situó dentro del tipo de investigación documental. Debido a que la población fue pequeña y finita se tomaron como población a todos los individuos que integran el área de cuentas por cobrar. Como resultado observaron que, a pesar de no contar con personal capacitado en el área de cuentas por cobrar, la empresa “Inversiones HCM. C.A” aplica procedimientos contables en el área antes mencionada. Concluyeron que se evidenció la

necesidad de contar con personal capacitado en el área, de contar con normas y procedimientos instructivos para el manejo eficaz de sus procesos.

Alizo et al. (2019) en su estudio de investigación titulado *Evidencia de auditoria en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: Asociación Civil Unión de Conductores*, plantearon como propósito analizar la evidencia de auditoria en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: Asociación Civil Unión de Conductores. Tuvo un diseño descriptivo, de finalidad aplicativa con enfoque cualitativo y cuantitativo. Como resultado obtuvieron que no existe una política de cobranza adecuada, solo existe una importancia relativa de las cuentas por cobrar, pero no se develan en notas explicativas, existen desajustes en el conocimiento técnico para el manejo de los procedimientos analíticos de la evidencia de auditoría. Concluyeron que se requiere una transformación en el manejo interno de las cuentas por cobrar a socios, además se percibió que las características de cobranza no acordes a la necesidad financiera actual que viven las demás entidades.

Panchana et al. (2020) quienes en su trabajo de investigación titulado *Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar*, tuvieron como objetivo evidenciar ejemplos de auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. Fue descriptiva de finalidad aplicada, tomaron como muestra a la población estudiantil de cursos superiores de la carrera de Administración de empresas. Emplearon como técnica de análisis a la encuesta, entrevista y observación directa, por lo que se usó un cuestionario como instrumento de recolección de datos. El resultado obtenido fue que el objeto de estudio carece de información con ilustraciones prácticas, siendo el diario general, mayores, conciliaciones, cedulas sumarias y analíticas facilitadores de la enseñanza y aprendizaje para los estudiantes interesados en auditorías a las cuentas de efectivo y cuentas por cobrar. Llegaron a la conclusión que es necesario comprobar la exactitud e integridad de los registros que amparan el efectivo recibido y desembolsado durante el año, también se debe cerciorar del efectivo existente en caja o en el banco.

Rodríguez (2019) en su tesis de investigación titulada *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Asotecom S. A, periodo 2017*, tuvo como objetivo analizar las variables mencionadas en el periodo 2017-2018.El tipo de investigación realizada fue cuantitativa y cualitativa con un método empírico. Basándose en el método COSO I y la aplicación del cuestionario de control interno como instrumento se pudo apreciar que la empresa contaba con un nivel de confianza de 33.3. % considerado bajo y un nivel de riesgo de 66,67%. Por lo tanto, concluyó la compañía no contaba con un manual de control interno, falta de políticas de otorgamiento de créditos, la falta de una estructura y un programa contable.

2.1.2. Nacionales

Yarivilca y Gastelú (2019) en su investigación titulada *Gestión de las cuentas por cobrar: Una herramienta para mejorar las finanzas*, tuvieron como objetivo general analizar la importancia de la gestión de las cuentas por cobrar como una herramienta para mejorar las finanzas. El tipo de investigación fue descriptivo teniendo como instrumento la encuesta. Concluyeron que la gestión de las cuentas por cobrar es sumamente indispensable para perfeccionar en las finanzas por lo que aplicar la política de crédito permitiría detectar pagos fuera de los días establecidos.

Jaramillo (2017) en su investigación titulada *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holding SAC,2017*, tuvo como objetivo general proponer un plan de implementación de control interno para mejorar la efectividad de las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holdings SAC.El enfoque fue mixto de tipo no experimental, en el cual se ejecutó como instrumento los cuestionarios. Los resultados obtenidos dieron a conocer que existe la carencia de la implementación en el control interno de las cuentas por cobrar y pagar por lo que la morosidad es elevada. Por lo que se concluyó en necesario la implementación en el sistema estructurado de control interno ya que la efectividad se vería

reflejado en el cumplimiento de sus obligaciones por lo que sería de vital importancia generando así por otro lado una buena eficiencia en el proceso de cobranza.

Valdivia (2019) en la tesis *Control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, la Victoria-Lima 2019*, tuvo como objetivo principal explicar las variables mencionadas. El tipo de investigación fue descriptiva, no experimental y de corte transversal con un enfoque cualitativo por lo que la población estuvo conformada por 57 empleados de 32 empresas textiles. El instrumento utilizado fue el cuestionario mediante la aplicación de la encuesta. Los resultados demostraron que las empresas aplican los componentes del ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de; control, información y supervisión de control interno. Motivo por el cual se concluyó que el sistema de control interno es sumamente importante y clave en una empresa por lo que garantiza un correcto funcionamiento para alcanzar los objetivos.

Burga (2017) en la tesis titulada *Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en las empresas textiles del distrito de Santa Anita, año 2017,* tuvo como objetivo general determinara de qué manera el control interno se relaciona con las cuentas por cobrar en las empresas de textiles del distrito de Santa Anita 2017.El tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 36 personas, siendo la técnica de instrumento la encuesta. Teniendo como resultado el valor de Rho=0. 680.Llegando a la conclusión que existe la relación estadística entre el control interno y las cuentas por cobrar de las empresas textileras de dicho distrito.

Barrantes (2018) en la investigación titulada *Control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018*, tuvo como objetivo general especificar de como el control interno se vincula con la administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector Informático, año 2018.El tipo de investigación fue correlacional con un diseño no experimental transversal correlacional teniendo como muestra de 35

colaboradores de la compañía, en el cual la técnica empleada fue la encuesta. Generando como resultados un valor de 0. 917.Concluyó que el control interno se vincula con la administración de las cuentas por cobrar en compañías del sector informático.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable 1: Control interno de cuentas por cobrar

De acuerdo con el planteamiento de Besley y Brigham (2016): “El control interno en las cuentas por cobrar permite observar la eficiencia y eficacia de los procesos, así como de la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones vigentes aplicables” (p. 641).

Cámara (2016) refiere sobre el mismo tema: “Son acciones que posibilitan un ambiente de control adecuado, identificación de riesgos de manera efectiva y actividades de vigilancia que responden a riesgos reales, todo basado en sistemas de información y comunicación dentro de la compañía” (p. 1).

Por su parte, Herz (2015) señala que el control interno de las cuentas por cobrar “es un pilar importante en todas las empresas, ya que permite observar y controlar derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos entre otros, que se transformarán en efectivo al finalizar el ciclo financiero a corto plazo” (p. 18).

Respecto al mismo concepto, Gutiérrez y Católico (2015) afirman que: “…consiste en contrastar si se actúa en concordancia a las normas o criterios durante el cobro del crédito a corto o largo plazo” (p. 557).

Dimensión: Evaluación de riesgos

En este aspecto resulta importante la versión de Mejía (2011): “La evaluación de riesgos es una medida que se da para la obtención de información pertinente de actividades realizadas, con el fin de saber si se lograran los objetivos de la empresa” (p. 232).

Además, Olarte (2006) propone: “Las empresas también necesitan de asesorías en otros campos con el fin de hacer un diagnóstico frente a lo pueda fallar en la empresa, la identificación depende, en gran medida, de la información disponible” (p. 349).

Complementa la idea Olarte (2006): “La evaluación de riesgos se define como “el proceso dirigido a estimar la probabilidad de ocurrencia de un acontecimiento y la magnitud de los efectos adversos financieros, generando políticas y normas de control interno” (p. 347).

También Alarcón y Torres (2017) refieren que: “Para lograr una adecuada evaluación de riesgos se debe tener en cuenta la organización y estructura, ya que son puntos clave para que el control interno se enfoque a las metas de la empresa” (p. 36).

Dimensión Actividades de control

Según Carlberg (2018): “Las actividades de control son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en las metas y objetivos” (p. 131).

Esto se refiere a que las actividades de control son aquellas actividades donde corresponden realizar políticas y programaciones que avalen la toma de decisiones favorables para el logro de metas, gestionando riesgos”.

Por su parte, Santa Cruz (2015), propone: “Estas acciones se realizan de manera preventiva, abarcando actividades de forma manual y automatizada, evaluando y evitando cualquier riesgo” (p. 38).

Tapia et al. (2017) aportan que: “Los instrumentos financieros ayudan a reconocer y medir las pérdidas que se pueden generar con los activos y pasivos financieros, y el valor de los contratos de compra venta de partidas no financieras” (p. 92).

Rona (2016) plantea que “La recuperación de activos financieros por medio de la cobranza es trascendental para la economía de la empresa, ya que muchas veces se descuida y los balances finales se ven afectados” (p. 85).

Dimensión Recuperabilidad de activos financieros

“Son prácticas que una organización acoge para lograr sus objetivos económicos. Los adecuados planes financieros ayudan a la empresa a establecer el marco operativo para recuperar los activos” (Contreras y Díaz, 2015, p. 41)

Aznar (2015) asegura que: “para realizar un cobro adecuado es preciso considerar su deuda de acuerdo al cumplimiento en sus pagos, ya que no todos los clientes actúan igual por ello el trato no puede ser de la misma forma” (p. 20).

Dimensión Eficiencia en la cobranza

Gitman y Zutter (2012) sostienen respecto a la cobranza: “Son procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando éstas llegan a su vencimiento” (p. 558).

Todo lo referido a la eficiencia de la cobranza sirve para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar normas de comportamiento que se debe asumir ante las personas a cobrar.

Otra apreciación importante la tenemos en la de Al-Mahmoud y Nobanne (2020) quienes proponen que una cobranza eficiente permite “La salvación de los activos financieros, prestación de bienes y/o servicios o instrumentos que simbolizan para su pago de cualquier compromiso, factura o documento válido para su cumplimiento y dando mayor atención al desarrollo de cobranza” (p. 2).

2.2.2. *Variable: Flujo de caja financiero*

Apaza (2010) afirma que el flujo de caja “evidencia los saldos de los ingresos y salidas de efectivo de una empresa, donde los ingresos son generados por un financiamiento o como resultado de ventas de productos y/o servicios en un periodo establecido” (p. 86).

Por su parte, Paredes (2015) expresa que: “son herramientas que permiten al empresario saber la efectividad en relación a su gestión y administración de las cuentas por cobrar a sus clientes, orientado a tomar decisiones correctivas si es necesario” (p. 8).

Vásquez (2022) respecto al flujo de caja financiero afirma que: “Es la circulación de efectivo que muestra las entradas y salidas de capital de una empresa fruto de su actividad económica” (p. 1).

Otra postura similar la tienen Vela y Caro (2015) quienes plantean que: "El flujo de caja cuantifica la capacidad monetaria de la empresa, ya que los flujos líquidos de dinero aportan información clave de la situación financiera de una entidad y permiten poder realizar un balance de ingresos y gastos" (p. 56).

Dimensión: Herramienta financiera

Salazar et al. (2022): “Para llevar el orden contable de la empresa no es necesario contar con un amplio personal ni tener grandes capacidades lo necesario es contar con herramientas financieras que agilicen el área contable” (p. 456).

Una versión similar la encontramos en Paredes (2015): “Las herramientas financieras permiten al empresario saber la efectividad en relación a su gestión y administración de las cuentas por cobrar a sus clientes, orientado a tomar decisiones correctivas si es necesario” (p. 8).

Dimensión: Registro del efectivo

Ortega y Pacherres (2010) señalan que: “Es importante llevar un registro conforme a los principios contables y requerimientos legales para saber la disponibilidad del dinero líquido o documentos transformables en dinero que tiene la empresa” (p. 16).

Por otro lado, Wanden-Berghe y Fernández (2021) proponen que el registro de efectivo “Agrupa las cuentas y subcuentas que representan distintos medios de pago como dinero en efectivo, cheques, giros entre otros; Así también depósitos en instituciones financieras y otros equivalentes de efectivo disponible” (p. 120).

Zans (2012) refiere que los registros de efectivo “son anotaciones de manera ordenada, analítica y justificada de las diversas operaciones que realiza la empresa como los ingresos por ventas, cobro de deudas y egresos de consumo” (p. 34).

Similar enfoque lo tienen Ibarra et al. (2004) quienes respecto al mismo concepto puntualizan que “Son el conjunto de registros donde se va a describir, de manera detalla y ordenada, la historia de cada uno de los conceptos que integran el estado de situación financiera y el estado de resultados” (p. 47).

Dimensión: Control financiero

Referente al control financiero Fonseca (2013) afirma que: “es un proceso ejecutado por la administración; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa. El objetivo primordial de este sistema es alcanzar la fiabilidad de la información financiera” (p. 41).

Casas et al. (2013) proponen que el control financiero “Es el periodo de ejecución en el cual se implantan los planes financieros, el control presenta el proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar el seguimiento y modificación de los planes existentes, debido a los cambios previstos” (p. 9).

Complementa este concepto lo planteado por Gonzáles (2002): “El control financiero tiene como objetivo comprobar el adecuado funcionamiento del departamento financiero, informando de

manera oportuna la situación financiera de la empresa, del registro y la contabilización de las operaciones registradas dentro de un periodo determinado" (p. 52).

2.3. Definición de Términos Básicos

Asignaciones: "Las asignaciones de responsabilidad debe ser mediante actos administrativos válidos, que legitimen cada uno de los procesos a efectuar" (Alarcón, Torres, 2017, p. 45).

Capital de una Empresa: "Es el total de recursos financieros y físicos que posee una entidad económica, la cual es distinguida a los interese cobrados ya que esta cantidad es obtenida gracias a las aportaciones de los socios o accionistas, para generar beneficios o ganancias" (Silvestre, 2021, p.02).

Cumplimiento de cobranza: "Es la ejecución de las deudas dando por terminado el tiempo de su gestión, en caso de incumplir con el contrato acordado se puede realizar el proceso de penalidades" (García, 2018, p.46).

Descuentos: "El otorgamiento de éstos procura incentivar el cobro acelerado de las cuentas por cobrar" (Alizo, et al., 2018, p. 7).

Económico: "Son decisiones de política económica, presupuestaria, de deuda pública, contingencias, etc" (Alarcón, Torres, 2017. p. 43).

Efectivo: "Es el tener un planteamiento u/o presupuesto para saber el uso que se va a dar a sus operaciones y la cantidad de dinero que se debe tener disponible para su utilización inmediata" (Burga y Oliva, 2021, p.12)

Flujo de caja: "Es la acumulación de activos líquidos en un determinado periodo, por lo tanto, viene a ser un importante indicador de liquidez, el estudio de flujo de caja se utiliza para determinar y analizar la viabilidad de proyectos de inversión, su rentabilidad y problemas de liquidez" (Ancho, 2019, p.06).

Gestión de riesgo: "Son las acciones que las instituciones toman para prevenir o corregir el impacto de eventos negativos, se denomina mitigar riesgos" (Alarcón, Torres, 2017. p. 46).

Grado de seguridad: “El grado de seguridad es una necesidad básica para las personas de interés profesional y académico, la cual está relacionada desde sus orígenes preservación de la vida y las posesiones, a su vez muy importante para la entidad de una empresa” (Dolón, 2005, p. 09).

Importancia relativa contable: “Se refiere a aquellos aspectos que individualmente o en su conjunto son importancia, según el crédito de los administradores para la presentación adecuada de la información financiera” (Alizo, et al., 2018, p. 10).

Información y comunicación: “Se refiere a la claridad, calidad y oportunidad de información relevante que debe proporcionarse a todos los niveles de la organización, atreves de canales de comunicación internas y externas” (Alarcón, Torres, 2017. p. 47).

Instrumento financiero: “Es una herramienta intangible, un servicio o producto ofrecido por una entidad financiera, intermediario, agente económico o cualquier ente con autoridad y potestad necesaria para poder ofrecerlo o demandarlo” (Palomeque, 2016, p.08)

Liquidez: “La liquidez es la capacidad que posee una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo, es decir la capacidad potencial de pagar sus obligaciones en el corto plazo” (Apaza, 2010, pág. 447).

Manejo financiero: “Es una función la cual permite la unificación de la panificación, el presupuesto, la contabilidad, los pagos, informes financieros, adquisiciones, controles internos, auditoría y desembolsos para la respaldar la ejecución” (Pollack, 2018, p.24).

Normas: “Establecen lineamientos estratégicos para la aplicación y ejecución de efectivos sistemas de control interno dentro de la gestión pública” (Alarcón, Torres, 2017. p. 35).

Políticas de crédito: “Son las normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder” (Alizo, et al., 2018, p. 4).

Rotación de los cobros: “Este indicador nos facilita el conocimiento de las cuentas que tiene una empresa por cobrar el cual nos permite conocer cuando la empresa realiza las cuentas

pendientes de cobro y su cantidad de veces durante el periodo contable, mostrándonos así las veces que un negocio logra convertir estos activos en liquidez" (Morales y Araujo, 2018, p.10).

Sistema financiero: "Es el conjunto de instituciones que actúan como intermediarios financieros los cuales poseen la capacidad de estimular la asignación de recursos a los que poseen mayo atractivo en cuanto a rentabilidad y posibilidades de crecimiento" (Ortega, 2021, p. 6).

Solvencia: "Fomenta la recuperación de cuentas por cobrar cuando un socio intenta retirarse de la asociación, por lo cual requiere cancelar sus deudas antes de su retiro" (Alizo et al., 2018, p. 8).

Tesorería: "También llamada caja, representa en un balance, la cantidad de dinero que una empresa tiene en efectivo. Incluye las inversiones financieras temporales, y engloba dinero en efectivo, cuentas y depósitos bancarios e inversiones financieras muy liquidas" (Santiago, 2006, p. 766).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Al referir un tipo de investigación es importante basarse en el enfoque de Salinas (2012): “La investigación aplicada consiste en mantener conocimientos y realizarlos en la práctica, además de mantener estudios científicos con el fin de encontrar respuesta a posibles aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana” (p.44).

El presente estudio es de tipo aplicado ya que se buscó la solución a un problema percibido de una realidad en particular.

3.1.2. Nivel de Investigación

Con respecto al nivel investigativo, Ríos (2017) señala que: “Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada” (p. 45).

El nivel alcanzado en la presente investigación fue correlacional, debido a que se analizó la existencia de una relación importante entre las variables seleccionadas.

3.1.3. Método de Estudio

Según Bernal (2010): “El método hipotético deductivo consiste en partir de un supuesto o afirmación general por demostrar (hipótesis), luego se descompone la variable en dimensiones e indicadores lo que permite recoger información que al procesarla nos conduce a ciertas conclusiones particulares” (p. 68).

En el presente estudio se han empleado hipótesis de trabajo como respuestas tentativas a los problemas surgidos al analizar la problemática; por lo que el método de estudio empleado fue hipotético deductivo.

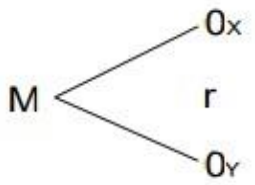
3.1.4. Diseño de Investigación

Referente al diseño de investigativo, Arias (2021) expresa: “Los diseños no experimentales son aquellos que se realizan sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” (p.78).

Complementando la definición anterior tenemos a Manterola et al. (2019) quienes sostienen que “Los estudios de corte transversal tienen la característica principal de que se realizan en un determinado momento en el tiempo, por ello, no existe seguimiento” (p.50).

En la presente investigación se empleó un diseño no experimental transversal, esto debido a que se analizaron los hechos sin ningún tipo de experimento o manipulación y todo dentro de un contexto temporal reducido.

El esquema de investigación utilizado fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra de estudio

0x: Observación de la variable Control interno de las cuentas por cobrar

0y: Observación a la variable Flujo de caja financiero

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población

De acuerdo al planteamiento de Carrasco (2005): “La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p. 236).

Para la presente investigación se consideró como población a los trabajadores de la empresa Electro Ucayali que estuvieron relacionados directa o indirectamente con el manejo financiero de la empresa durante el periodo enero-abril del 2022. De acuerdo a los datos proporcionados por la oficina de recursos humanos, al mes de abril del presente año se registró en la planilla de las áreas de logística, finanzas, recaudación y tesorería a un total de 35 trabajadores. (N= 35).

3.2.2. Muestra

De acuerdo Hernández, Fernández y Baptista (2014): “La muestra es en esencia un subgrupo de la población, es decir, pertenecen al conjunto definido en sus características” (p. 240).

Al tener conocimiento sobre la cantidad exacta de sujetos que integraron la población, se consideró como accesible, por lo que se incluyó a la totalidad de sus elementos constituyendo así, un muestreo censal (n = 35).

3.3. Técnica e Instrumento para la Recolección de Datos

López – Roldán y Fachelli (2015) señalaron que: “La encuesta permite la recogida de los datos por medio de la interrogación que se realiza al encuestado con el propósito de que briden la información requerida para la investigación” (p. 132).

En base a lo expuesto anteriormente, se consideró como técnica ideal a la encuesta, debido a que se indagó sobre la opinión de cada trabajador de la empresa Electro Ucayali,

relacionados directa o indirectamente al control interno de cuentas por cobrar y al flujo de caja financiero.

Referente al instrumento que correspondió a la técnica mencionada, Gómez (2012) aseguró que: “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”

Para el presente estudio se empleó como instrumento de recopilación de datos al cuestionario estructurado; éste constó de un total de 36 preguntas cerradas y objetivas, elaboradas en base a los indicadores de cada variable, fue de formato individual, coherente y sus posibles respuestas fueron equivalentes a valores ordinales del 1 al 5, similar a la escala de Likert: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4 y siempre = 5.

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se procedió a realizar la encuesta presencial a los 35 trabajadores seleccionados previamente, antes de aplicar el cuestionario se les informó de los objetivos y que las respuestas son en base al criterio personal. Dicha encuesta fue administrada directamente por los investigadores.

3.5. Tratamientos de los Datos

Para el tratamiento de los datos, la información obtenida se ordenó y clasificó en tablas de Ms Excel de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteados en el cuadro de Operacionalización de variables. Del resultado obtenido, se realizó un análisis estadístico a través del software SPSS versión 25, mediante el cual se obtuvieron gráficos y tablas que ayudaron a dar un mejor entendimiento. Cada tabla y gráfico fue debidamente interpretada y los datos consolidados permitieron calcular el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor nos indicó si existe o no correlación de rangos entre las variables y/o sus indicadores, luego se empleó como

estadístico de prueba en los respectivos contrastes de hipótesis y se evaluó si existe o no relación entre las variables de estudio.

3.6 Presentación de datos

El presente trabajo de investigación expone los resultados obtenidos por medio de tablas que muestran las frecuencias tanto absolutas como relativas de las respuestas brindadas por los individuos encuestados. Para su mejor visualización y comprensión se les acompañó de gráficos de barras y diagramas circulares que muestran las distribuciones porcentuales de la escala empleada para la medición de cada uno de los indicadores. Cada tabla y gráfico fue debidamente interpretado y explicado según correspondía.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Resultados de la Investigación

4.1.1. Resultado de la evaluación del instrumento

Para poder medir la confiabilidad del cuestionario empleado para la encuesta, se evaluó el grado de consistencia interna que este posee, para lo cual se realizó una encuesta piloto con la mitad de los elementos de la muestra seleccionada. Se decidió emplear como parámetro de medición al coeficiente alfa de Cronbach, el cual permitió evaluar el grado de correlación que existe entre los 36 ítems del mencionado cuestionario. Los resultados de tal evaluación se muestran en la tabla 1.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,758	,764	36

Fuente: SPSS v.25

Interpretación

Dado que el coeficiente alfa de Cronbach resultó 0,758 y siendo mayor al valor mínimo de confiabilidad (0,700), se puede considerar que el instrumento empleado es confiable, es decir en caso de aplicarse repetitivamente a un mismo individuo, los resultados serán iguales o muy similares por lo que se infiere que el cuestionario permitió medir lo que realmente se quiso medir.

4.1.2. Resultados de la Aplicación de Instrumento

En la presente investigación para poder verificar la similitud de los resultados de las encuestas formuladas para la variable 1 Control interno de las cuentas por cobrar y la variable 2 Flujo de caja financiero, se midió la frecuencia de las respuestas de cada interrogante de acuerdo al nivel de medición de cada una.

De la aplicación del cuestionario como instrumento de recolección de datos se muestra la siguiente información:

Tabla 2

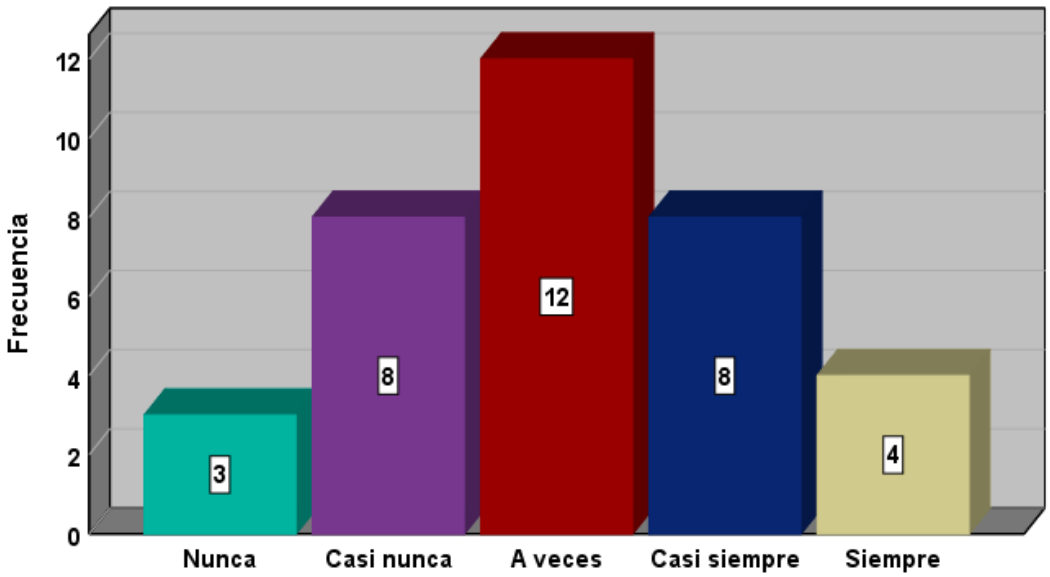
P1. ¿Considera usted que los manuales de funciones sirven de guía para el personal de la empresa en su área de trabajo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	8	22,9	22,9	31,4
A veces	12	34,3	34,3	65,7
Casi siempre	8	22,9	22,9	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 1

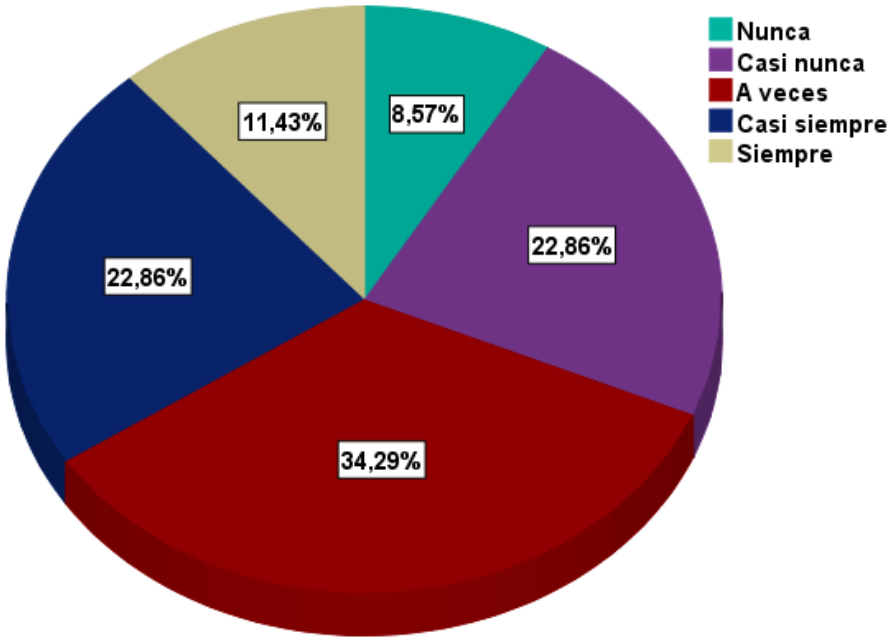
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P1.



Fuente: SPSS v.25

Figura 2

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P1.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 2 y en las figuras 1 y 2, en base a las respuestas obtenidas se puede observar que, 12 trabajadores representando el 34% de os encuestados consideran que es necesario utilizar el manual a veces, entre los resultados favorables se muestra que 12 trabajadores representando el 34% creen que es necesario usarlo siempre o casi siempre, obtuvimos resultados no favorables donde 11 trabajadores representando el 30% mencionaron que no se necesita utilizar el manual nunca o casi nunca.

Tabla 3

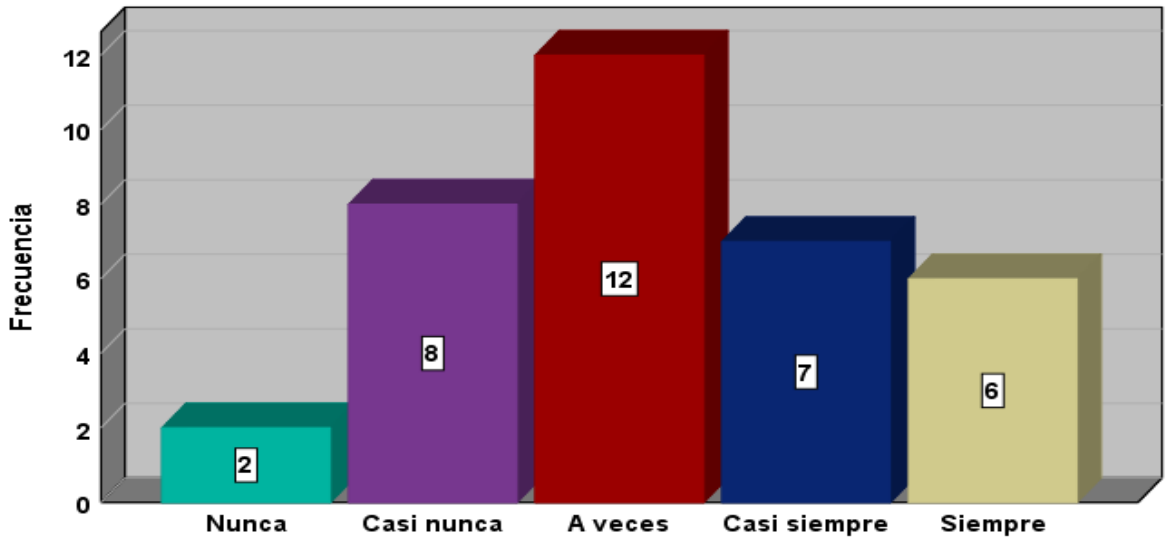
P2. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en el área de cobranza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	8	22,9	22,9	28,6
A veces	12	34,3	34,3	62,9
Casi siempre	7	20,0	20,0	82,9
Siempre	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 3

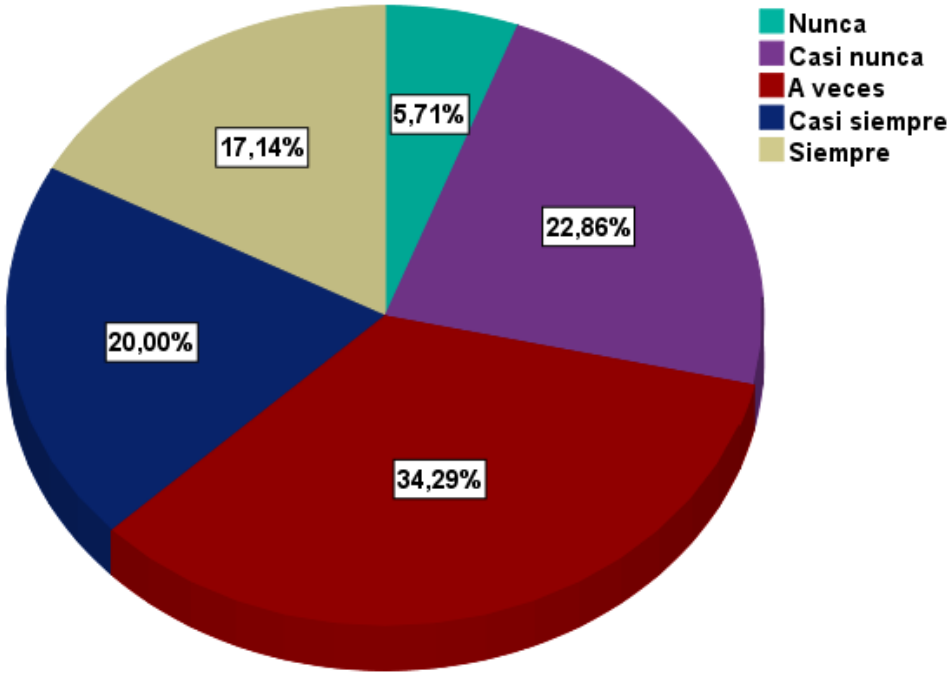
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P2.



Fuente: SPSS v.25

Figura 4

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P2.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 3 y en las figuras 3 y 4, se puede observar las respuestas obtenidas sobre si la empresa cuenta con un manual de funciones en el área de cobranza, donde 6 trabajadores representando el 17% de los encuestados creen que siempre la empresa cuenta con el manual, 7 de ellos representando el 20% creen que casi siempre cuentan con ello, como respuestas regulares tenemos que 12 trabajadores representando el 34% de los encuestados consideran que cuentan con el manual a veces, como resultados no favorables tenemos a 8 trabajadores representando el 23% que consideran que casi nunca la empresa cuenta con el manual y otros 2 trabajadores representando el 6% dicen que la empresa nunca cuenta con el manual.

Tabla 4

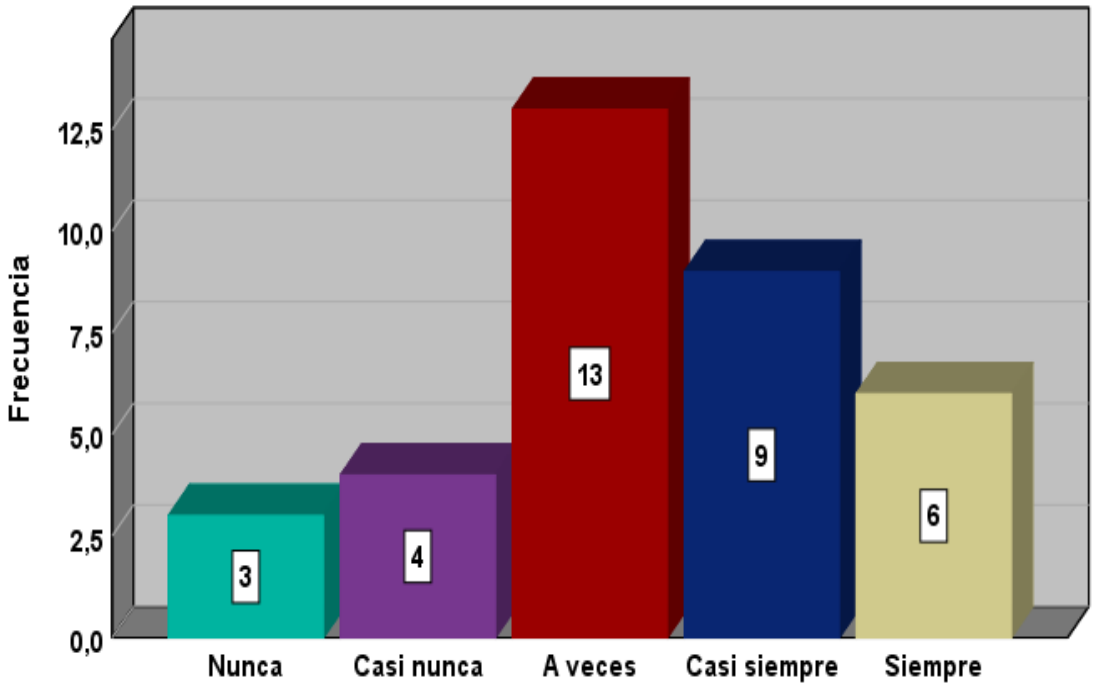
P3. ¿Consideras que una estructura organizacional adecuada permite distribuir el recurso humano de forma más eficiente por áreas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	4	11,4	11,4	20,0
A veces	13	37,1	37,1	57,1
Casi siempre	9	25,7	25,7	82,9
Siempre	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 5

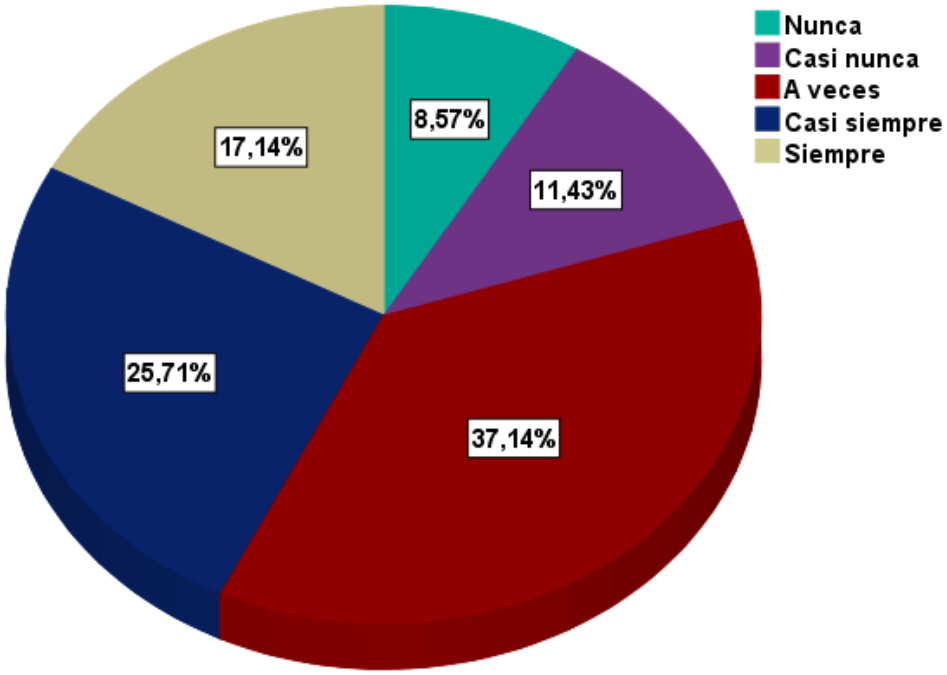
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P3.



Fuente: SPSS v.25

Figura 6

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P3.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 4 y en las figuras 5 y 6, se puede observar las respuestas obtenidas sobre la consideración de una estructura organizacional adecuada, donde 6 trabajadores representando el 17% de los encuestados creen que siempre una estructura organizacional adecuada es más eficiente para el recurso humano, 9 trabajadores representando el 26% consideran que casi siempre es necesario, como respuestas regulares obtuvimos que 13 trabajadores que representan el 37%,creen que a veces es más eficiente el uso de una estructura organizacional, como respuestas no favorables tenemos 4 trabajadores representando el 11% consideran que casi nunca es la estructura organizacional una forma más eficiente y otros 3 trabajadores representando el 9% dicen que nunca una estructura organizacional es más eficiente.

Tabla 5

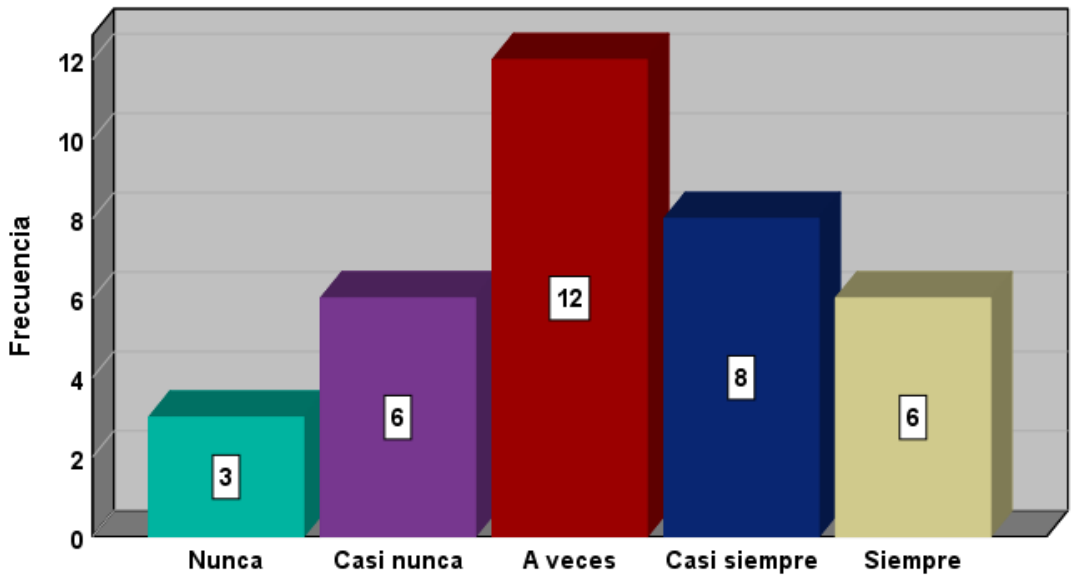
P4. ¿Usted conoce los principales riesgos inherentes al proceso de cobranza de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	6	17,1	17,1	25,7
A veces	12	34,3	34,3	60,0
Casi siempre	8	22,9	22,9	82,9
Siempre	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 7

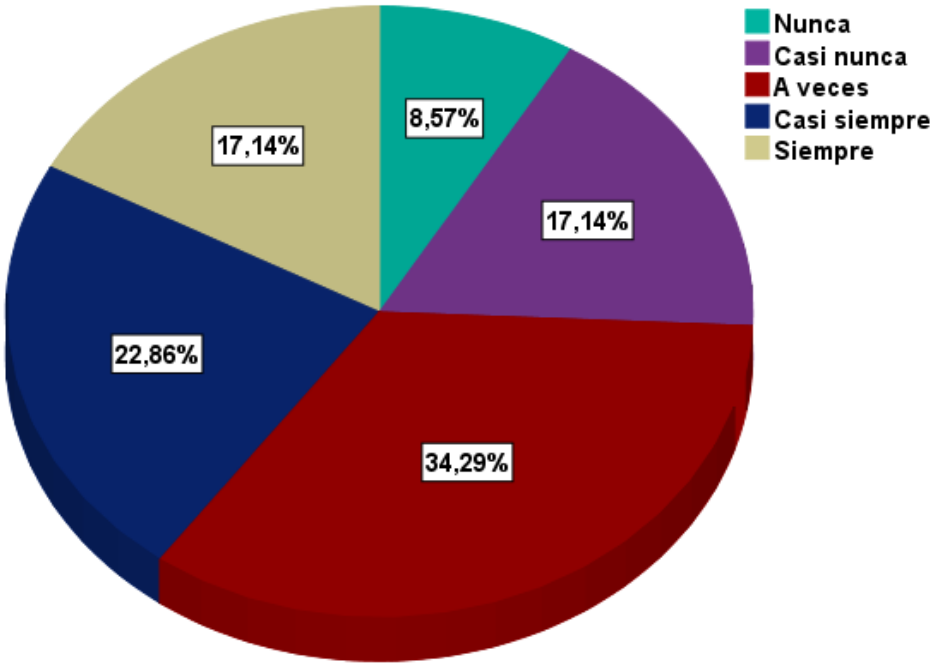
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P4.



Fuente: SPSS v.25

Figura 8

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P4.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 5 y en las figuras 7 y 8, se puede observar las respuestas obtenidas sobre los riesgos al proceso de cobranza en la empresa, perteneciente al indicador matriz de riesgos, donde 6 de los trabajadores representando el 17% de los encuestados creen que siempre conocen los riesgos de cobranza, 8 de los trabajadores representando el 23% mencionan que casi siempre los conocen, como respuestas regulares tenemos que 12 trabajadores representando el 34% consideran que casi siempre conocen los riesgos del proceso de cobranza; como respuestas no favorables obtuvimos que 6 de los trabajadores representado el 17% dijeron que casi nunca conocen los riesgos del proceso de cobranza y 3 de los trabajadores representando el 9% mencionaron que nunca conocieron los riesgos del proceso de cobranza de la empresa.

Tabla 6

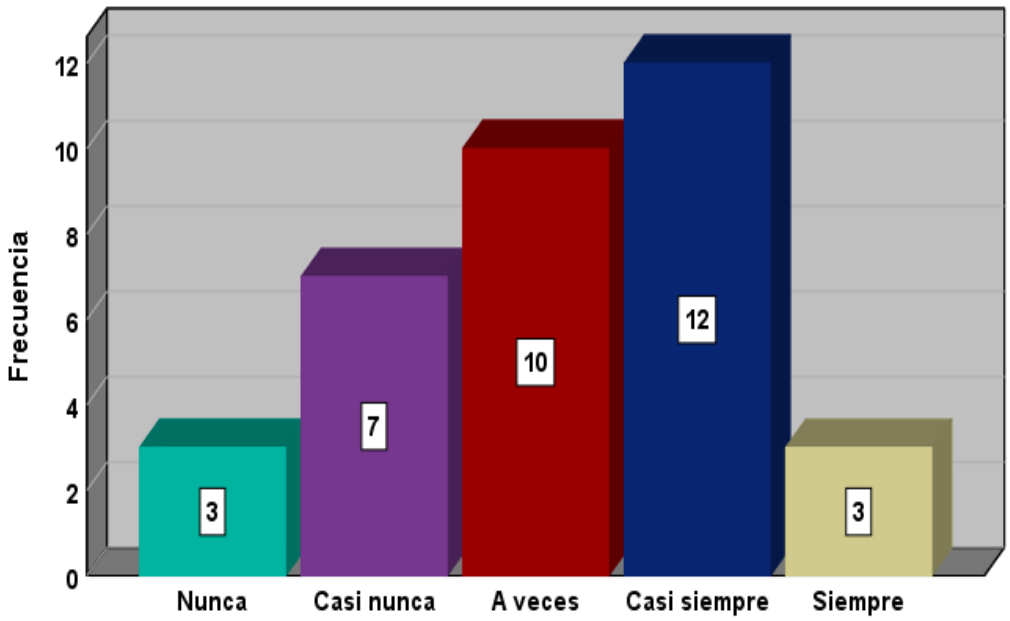
P5. ¿Considera usted que un mapeo de riesgos asociados al proceso de cobranza de cuentas por cobrar, permite establecer medidas adecuadas y anticipadas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	7	20,0	20,0	28,6
A veces	10	28,6	28,6	57,1
Casi siempre	12	34,3	34,3	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 9

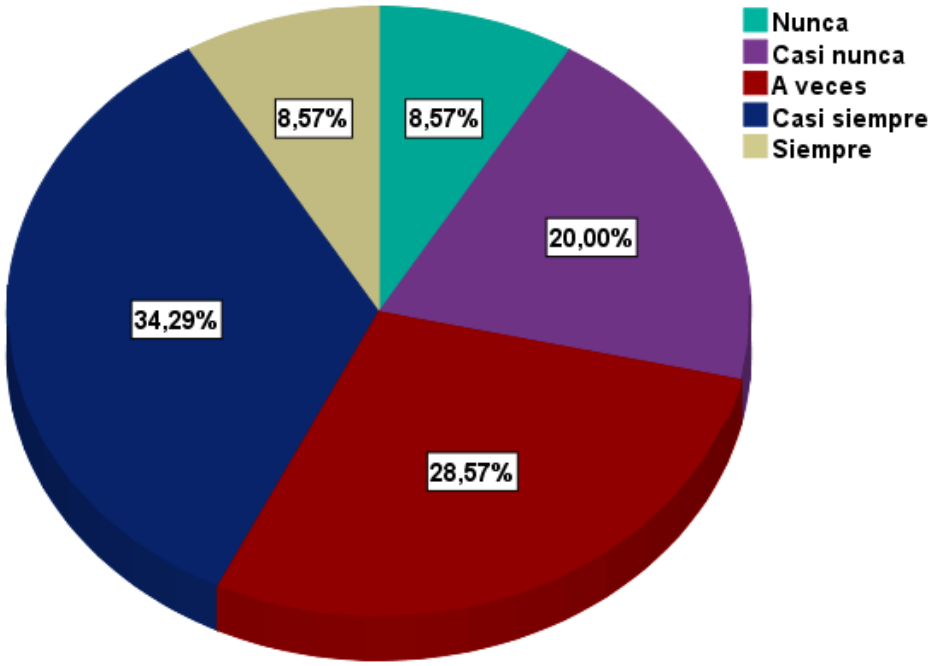
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P5.



Fuente: SPSS v.25

Figura 10

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P5.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 6 y en las figuras 9 y 10, se puede observar las respuestas obtenidas sobre la consideración de un mapeo de riesgos asociados al proceso de cobranza de cuentas por cobrar y sobre si este permite establecer medidas adecuadas y anticipadas, donde 3 de los trabajadores representando el 9% de los encuestados creen que siempre es considerado este mapeo de riesgos, 12 de los trabajadores representando el 34% consideran que casi siempre es considerado, como respuestas regulares obtuvimos que 12 trabajadores representando el 28% mencionaron que a veces es considerado este mapeo de riesgos, como respuestas no favorables 7 trabajadores representando el 20% creen que casi nunca es necesario un mapeo de conteo y 3 de los trabajadores representando el 9% consideran que nunca es necesario un mapeo de conteo.

Tabla 7

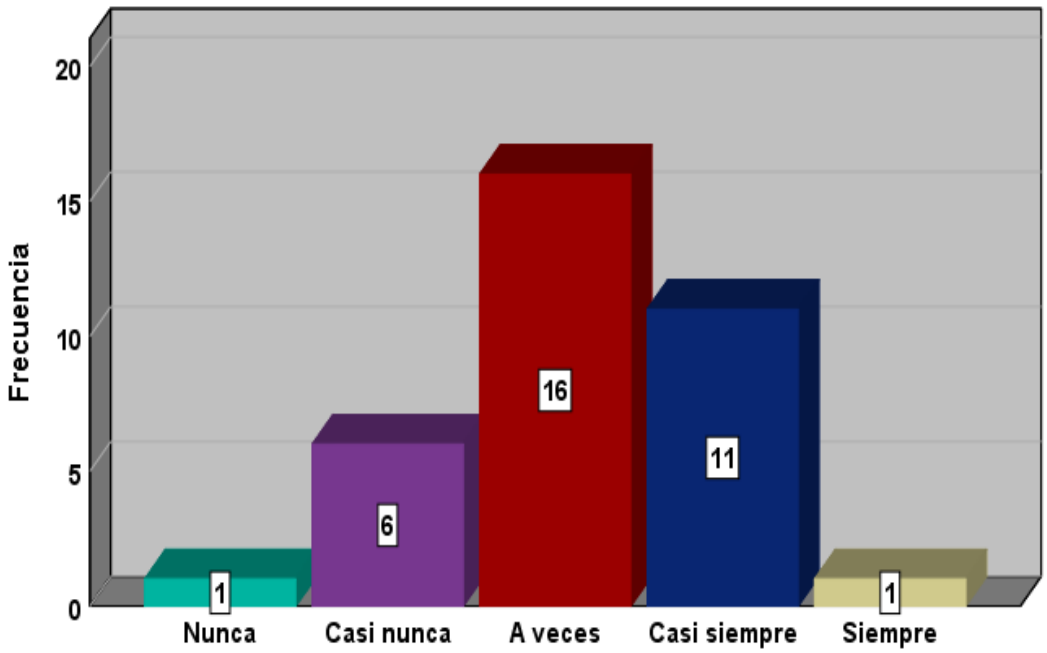
P6. ¿Considera que la empresa cuenta con una eficiente matriz de riesgos en el área de cobranza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	6	17,1	17,1	20,0
A veces	16	45,7	45,7	65,7
Casi siempre	11	31,4	31,4	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 11

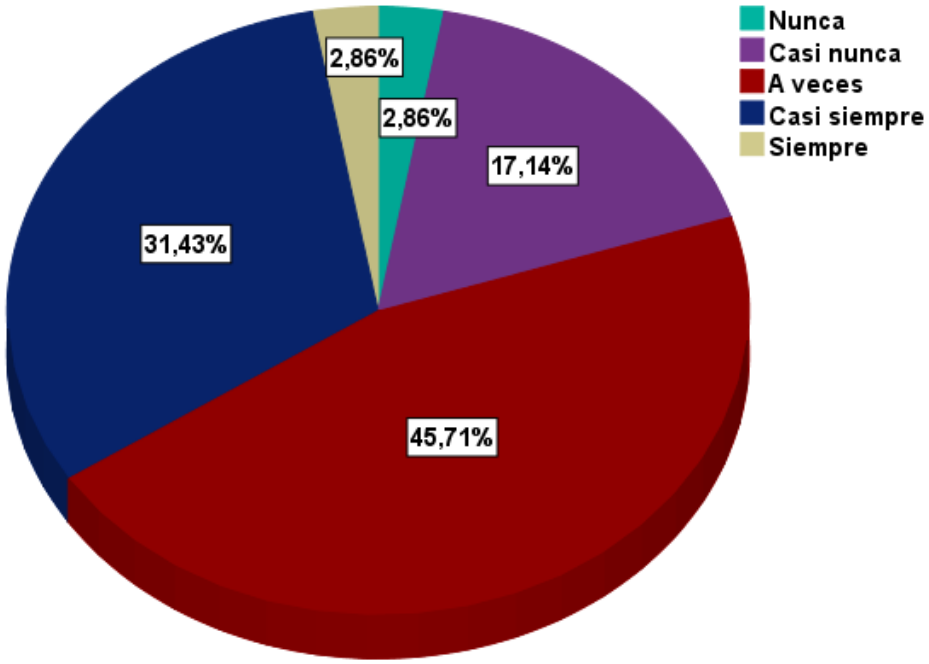
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P6.



Fuente: SPSS v.25

Figura 12

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P6.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 7 y en las figuras 11 y 12, se puede observar las respuestas obtenidas sobre sí la empresa cuenta con una eficiente matriz de riesgos en el área de cobranza, donde 1 trabajador representando el 3% de los encuestados cree que la empresa siempre cuenta con una eficiente matriz, 11 de los trabajadores representando el 31% considera que casi siempre es eficiente la matriz, entre los resultados regulares obtuvimos que 16 trabajadores representando el 46% creen que a veces es eficiente la matriz de la empresa, entre los resultados negativos tenemos que 6 de los trabajadores representando el 17% mencionan que casi nunca la empresa cuenta con una matriz eficiente y 1 trabajador representando el 3% considera que la empresa nunca cuenta con una matriz eficiente.

Tabla 8

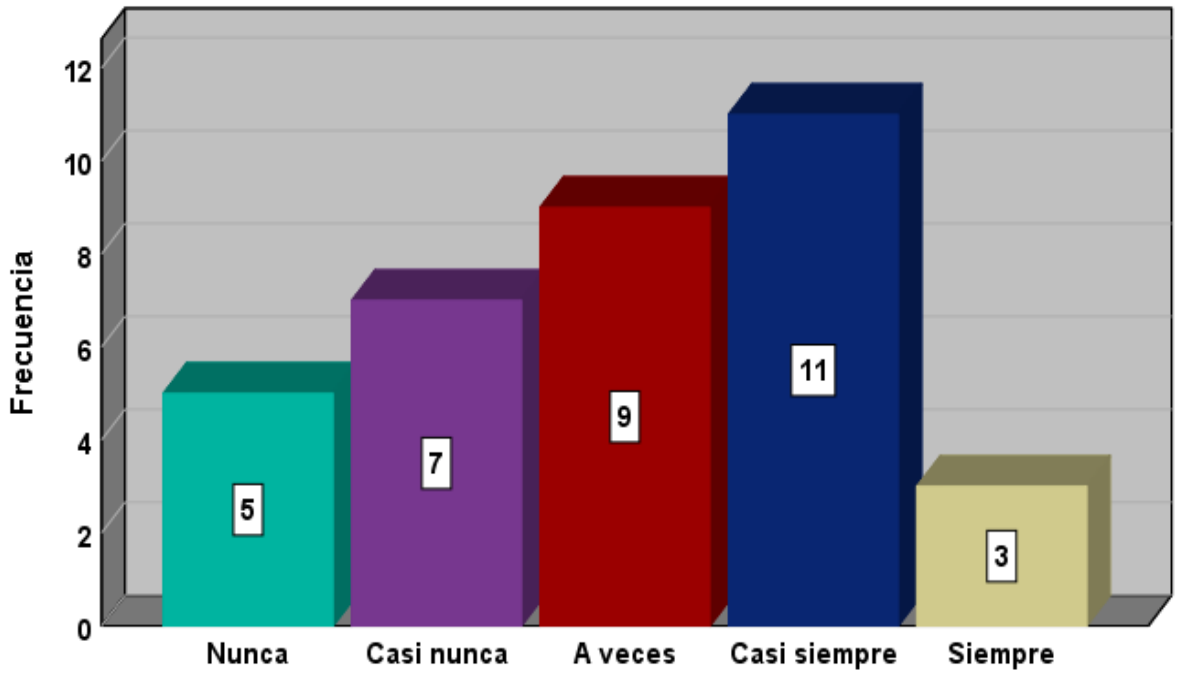
P7. ¿Considera usted que las políticas y procedimientos de control en el área de cobranza son necesarios para que la empresa alcance sus objetivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	7	20,0	20,0	34,3
A veces	9	25,7	25,7	60,0
Casi siempre	11	31,4	31,4	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 13

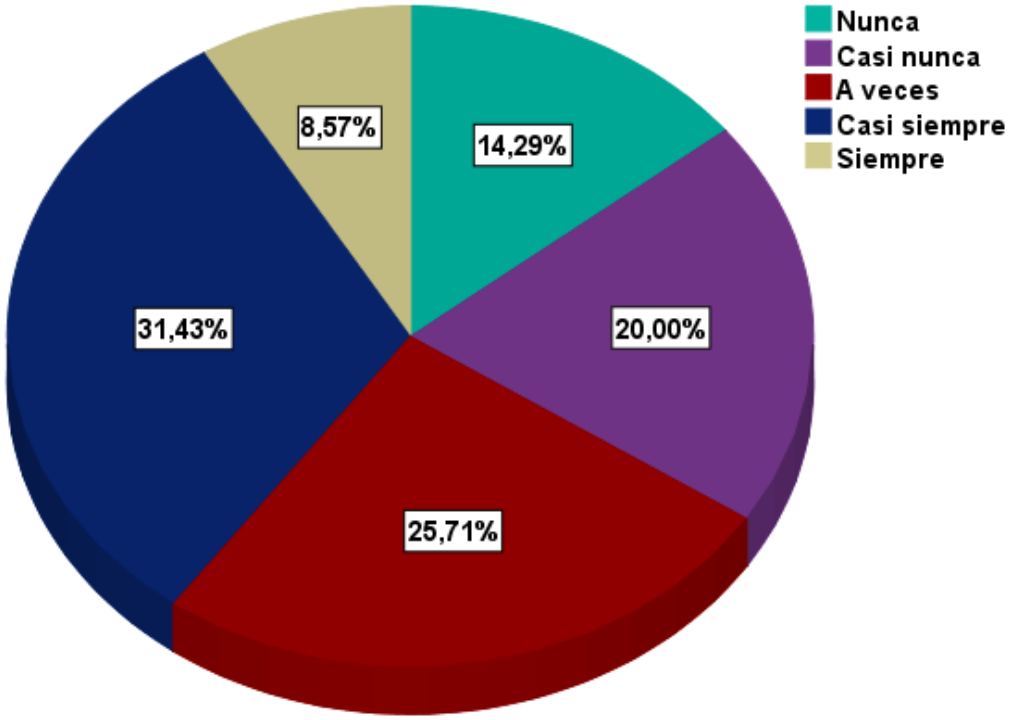
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P7.



Fuente: SPSS v.25

Figura 14

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P7.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 8 y en las figuras 13 y 14, se puede observar las respuestas obtenidas sobre la objetividad de las políticas y procedimientos de control en el área de cobranzas, perteneciente al indicador implementación del control, donde 3 trabajadores representando el 9% de los encuestados cree que la política y procedimientos son siempre necesarios, 11 de los trabajadores representando el 31% de los encuestados considera que casi siempre las políticas son necesarias, en los resultados regulares obtuvimos que 9 de los trabajadores representando el 26% creen que a veces es necesario las políticas y procedimientos de control, entre los resultados no favorables obtuvimos que 7 trabajadores representando el 20% consideran que casi nunca es necesario el

uso de políticas y 5 trabajadores representando el 14% mencionan que nunca es necesario el uso de estas políticas y procedimientos.

Tabla 9

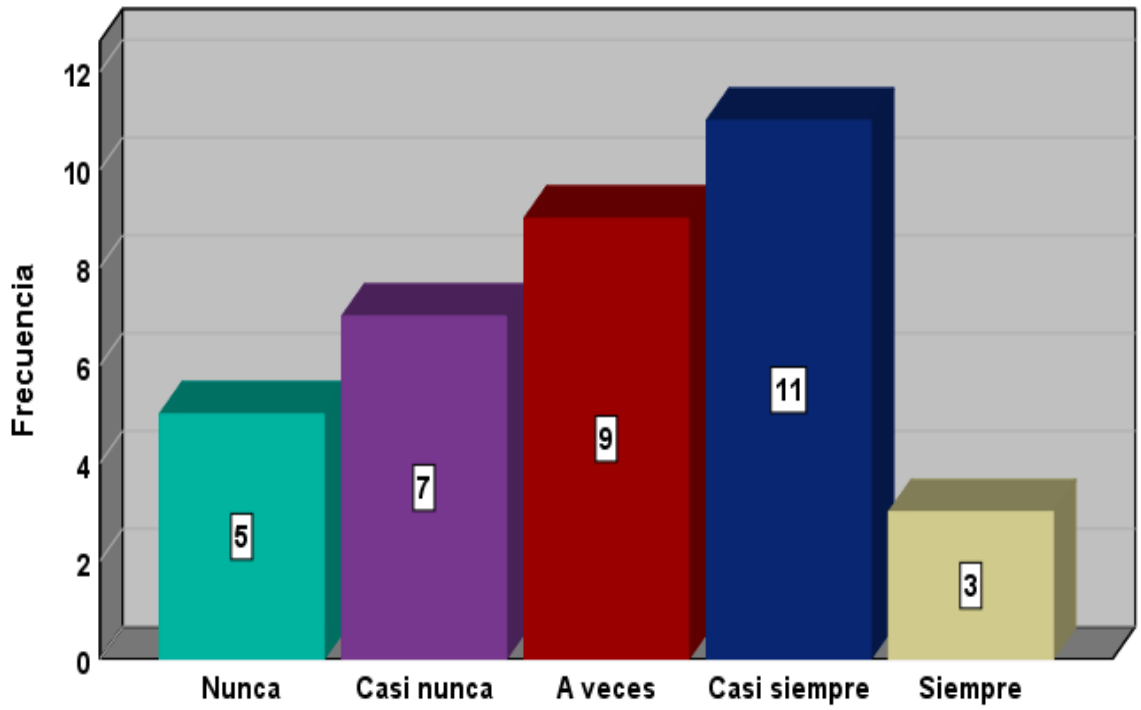
P8. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control en el área de cobranza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	9	25,7	25,7	40,0
A veces	13	37,1	37,1	77,1
Casi siempre	7	20,0	20,0	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 15

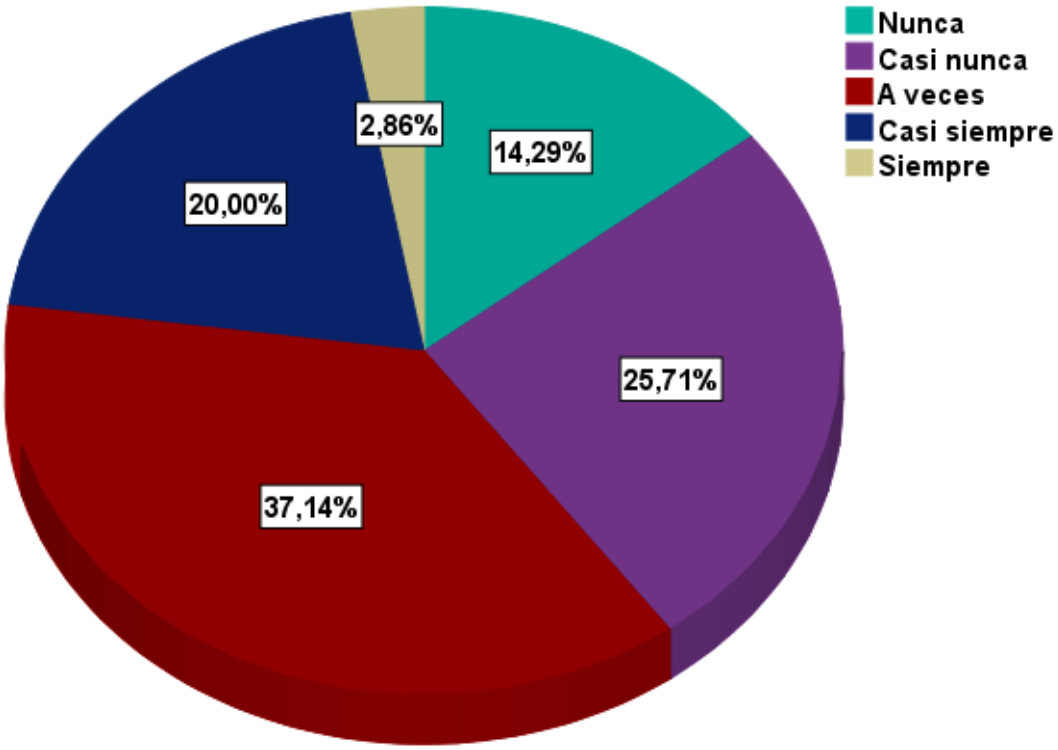
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P8.



Fuente: SPSS v.25

Figura 16

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P8.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 9 y en las figuras 15 y 16, se puede observar las respuestas obtenidas sobre sí la empresa cuenta con políticas y procedimientos de control en el área de cobranza, donde 1 trabajador representando el 3% de los encuestados cree que la empresa cuenta con políticas y procedimientos, 7 de los trabajadores que representan el 20% creen que casi siempre la empresa cumple con las políticas y procedimientos de control, como resultados regulares obtuvimos que 13 trabajadores representando el 37% de los encuestados considera que a veces la empresa cuenta con políticas y procedimientos, como resultados no favorables obtuvimos que 9 trabajadores representando el 26% de los encuestados creen que casi nunca la empresa cuenta las políticas de control, 5 de los trabajadores representan el 14% de los encuestados estos creen que la empresa nunca cumple con las políticas y procedimientos de control.

Tabla 10

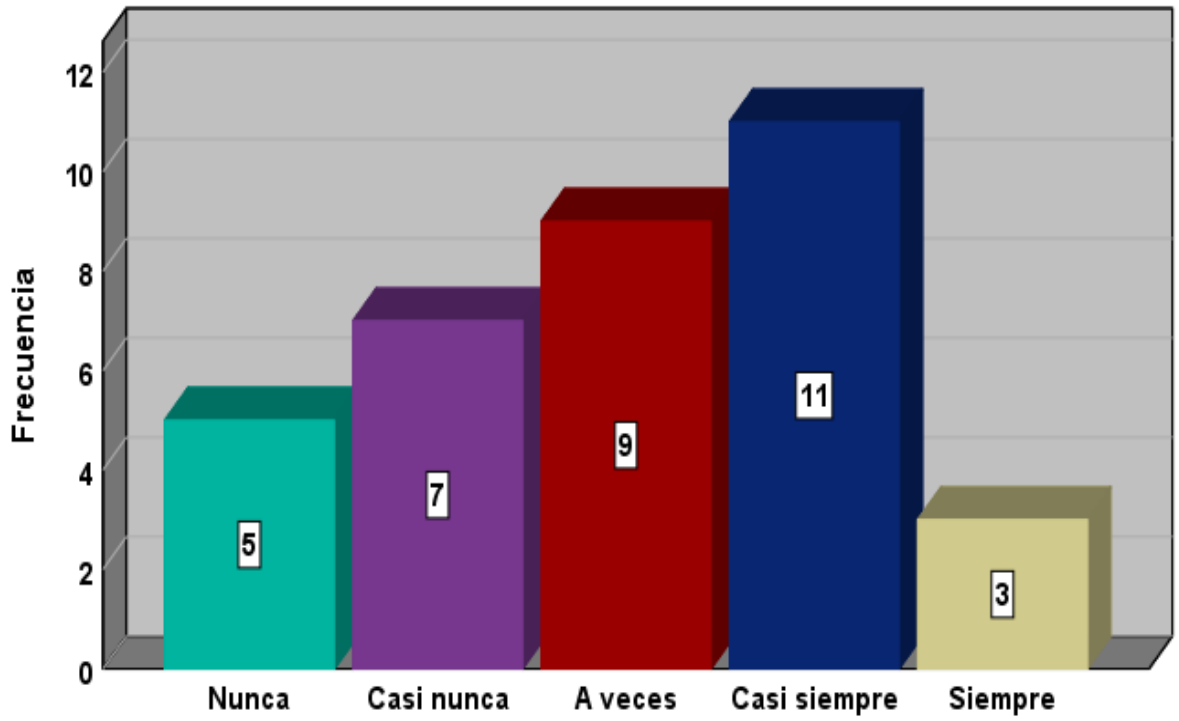
P9. ¿Considera que se implementa de manera eficiente medidas de control en cada área de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	17,1	17,1	17,1
Casi nunca	7	28,6	28,6	45,7
A veces	9	37,1	37,1	82,9
Casi siempre	11	8,6	8,6	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 17

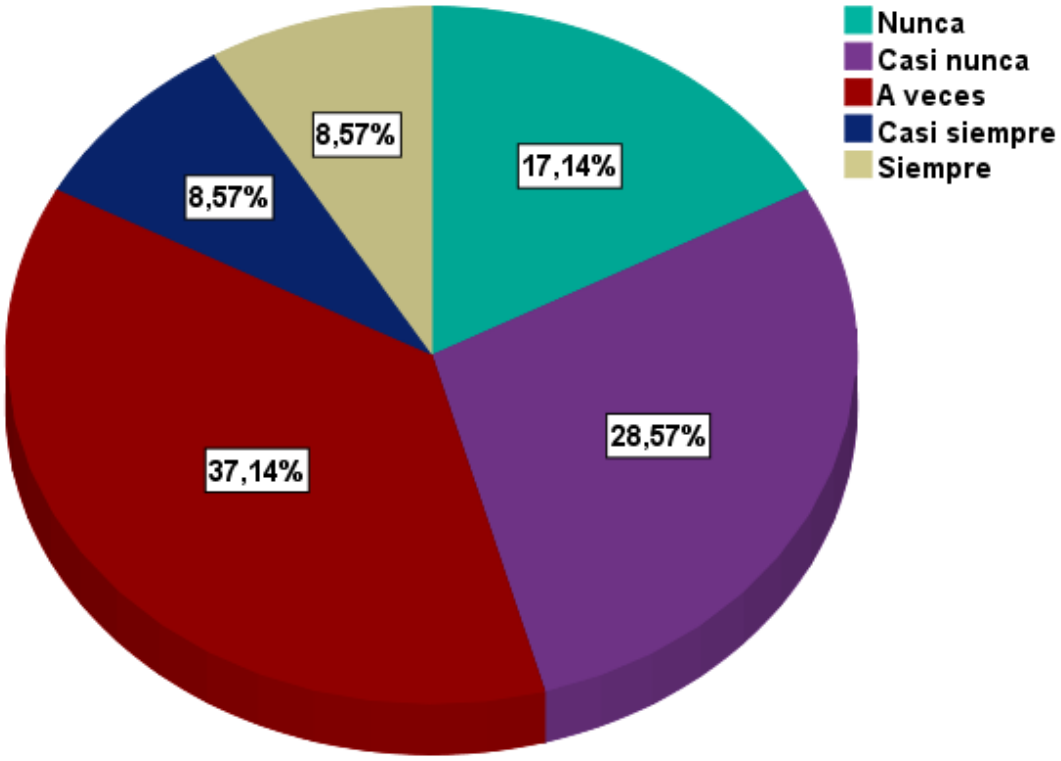
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P9.



Fuente: SPSS v.25

Figura 18

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P9.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 10 y en las figuras 17 y 18, se puede observar las respuestas obtenidas sobre sí se implementa de manera eficiente medidas de control en cada área en la empresa, donde 3 trabajadores representando el 9% mencionaron que siempre se implementan de manera eficiente las medidas de control, 11 trabajadores representando el 9% dicen que casi siempre se implementan de manera eficiente las medidas de control, en los resultados regulares tenemos a 9 trabajadores que representan el 37% de los encuestados que mencionan que a veces se implementa de manera eficiente las medidas de control, como resultados no favorables obtuvimos que 7 trabajadores representando el 29% creen que casi nunca se implementa de manera eficiente

medidas de control en las áreas de la empresa y 5 trabajadores representando el 17% de los encuestados consideran que nunca se implementa de manera eficiente las medidas de control.

Tabla 11

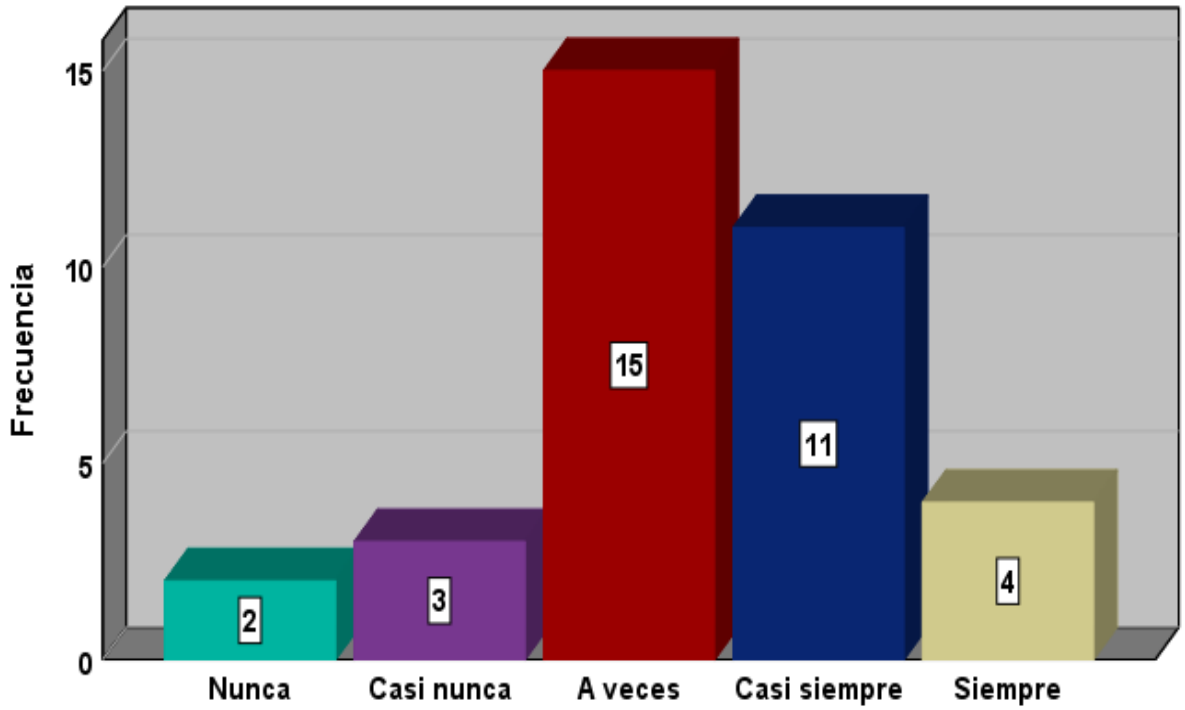
P10. ¿Considera que si la empresa realiza una adecuada supervisión a las políticas de la empresa se lograra un mejor cumplimiento de los objetivos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	3	8,6	8,6	14,3
A veces	15	42,9	42,9	57,1
Casi siempre	11	31,4	31,4	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 19

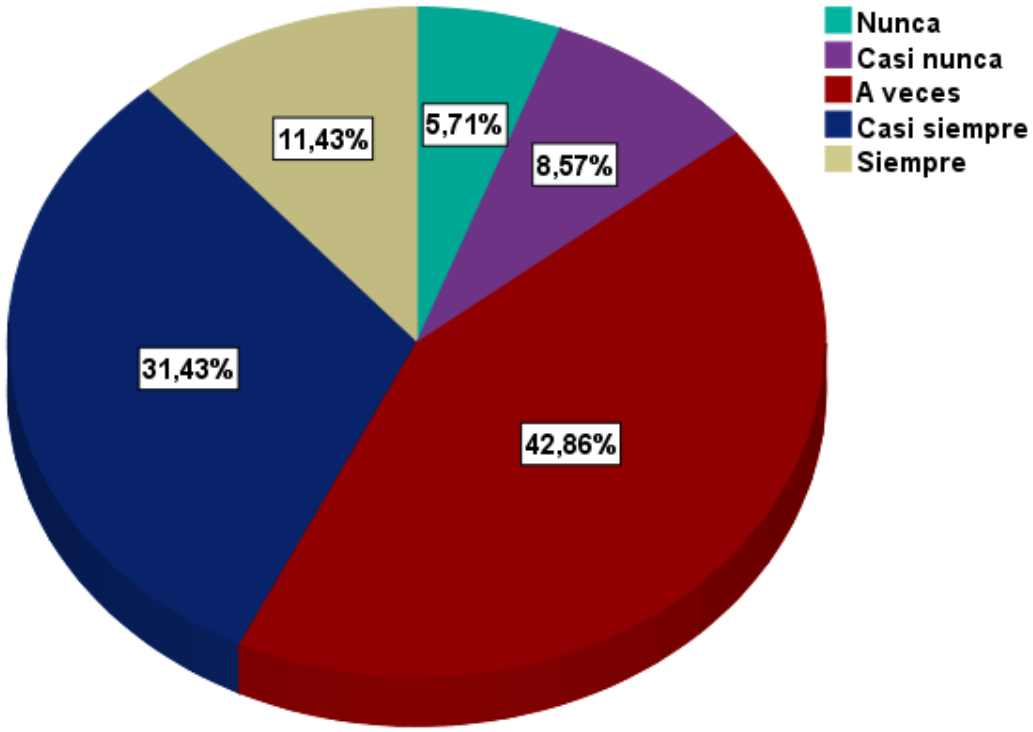
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P10.



Fuente: SPSS v.25

Figura 20

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P10.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 11 y en las figuras 19 y 20, se puede observar las respuestas obtenidas sobre si la empresa realiza una adecuada supervisión a las políticas de la empresa obtendría un mejor cumplimiento de los objetivos, perteneciente al indicador cumplimiento de controles, donde se muestra que 4 trabajadores representado el 11% de los encuestados consideran que siempre la empresa realiza una adecuada supervisión, 11 trabajadores representando el 31% creen que casi siempre la empresa cumple con esta adecuada supervisión, como resultados regulares obtuvimos que 15 trabajadores representando el 43% mencionan que a veces la empresa realiza la adecuada supervisión a las políticas de la empresa, como resultados no favorables obtuvimos que 3 trabajadores representando el 9% de los encuestados creen que casi nunca la empresa realiza la

adecuada supervisión a las políticas y 2 trabajadores representando el 6% consideran que la empresa nunca realiza la adecuada supervisión a las políticas de la empresa.

Tabla 12

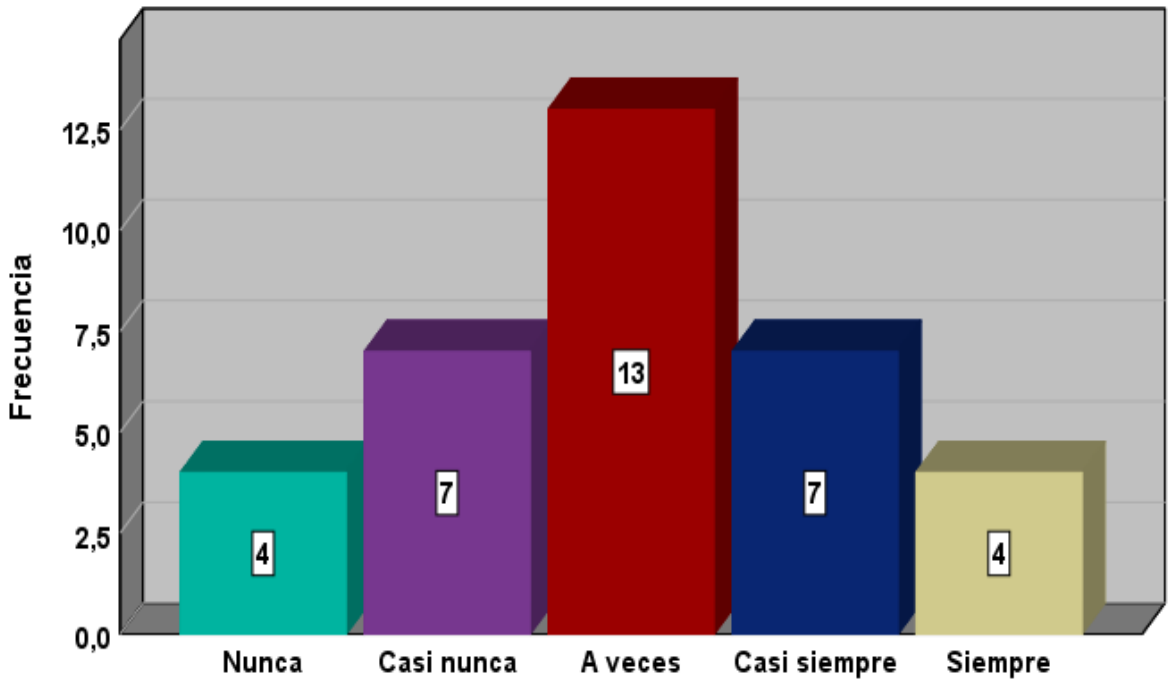
P11. ¿La empresa verifica si los procesos de control interno al área de cobranza se realizan de forma eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11,4	11,4	11,4
Casi nunca	7	20,0	20,0	31,4
A veces	13	37,1	37,1	68,6
Casi siempre	7	20,0	20,0	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 21

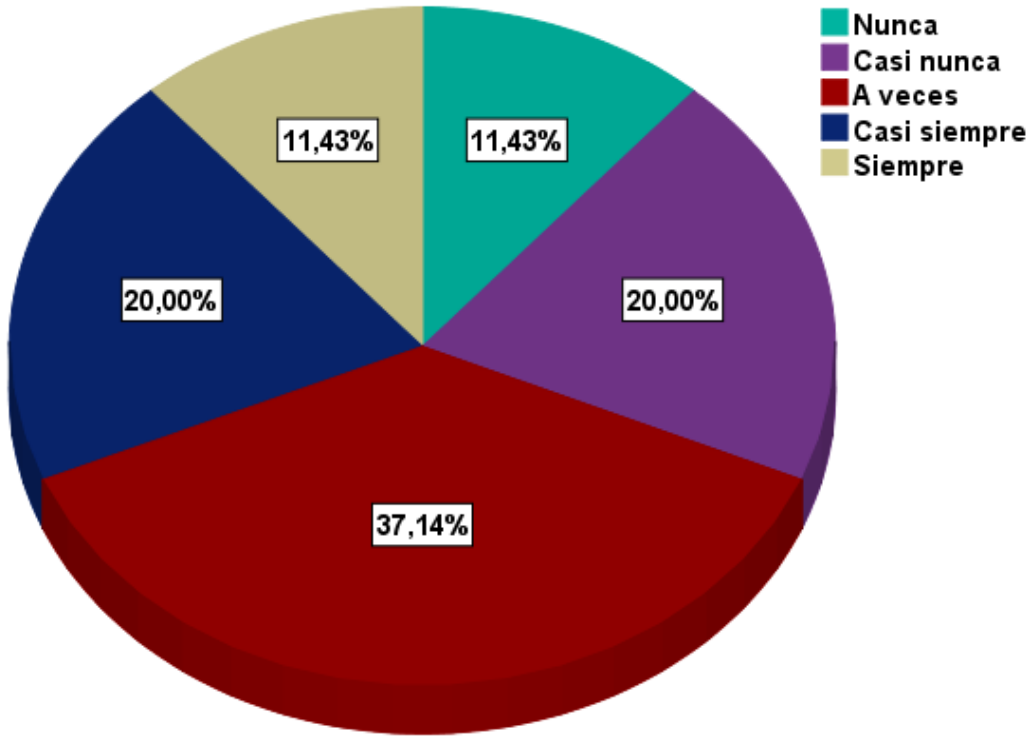
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P11.



Fuente: SPSS v.25

Figura 22

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P11.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 12 y en las figuras 21 y 22, se puede observar las respuesta obtenidas sobre si los procesos de control en el área de cobranza se realiza de forma eficiente, donde 4 trabajadores representando el 11% creen que la empresa si verifica si los procesos se realizan de forma eficiente, 7 de los trabajadores representado el 20% considera que la empresa casi siempre verifica estos procesos, como resultados regulares obtuvimos que 13 trabajadores representando el 37% mencionan que está verificación de procesos se realiza casi siempre de forma eficiente, como resultados no favorables tenemos que 7 trabajadores representando el 20% creen que casi nunca la empresa verifica los procesos de control y 4 trabajadores representando el 11% cree que la empresa nunca verifica si los procesos de control interno se realizan de forma eficiente.

Tabla 13

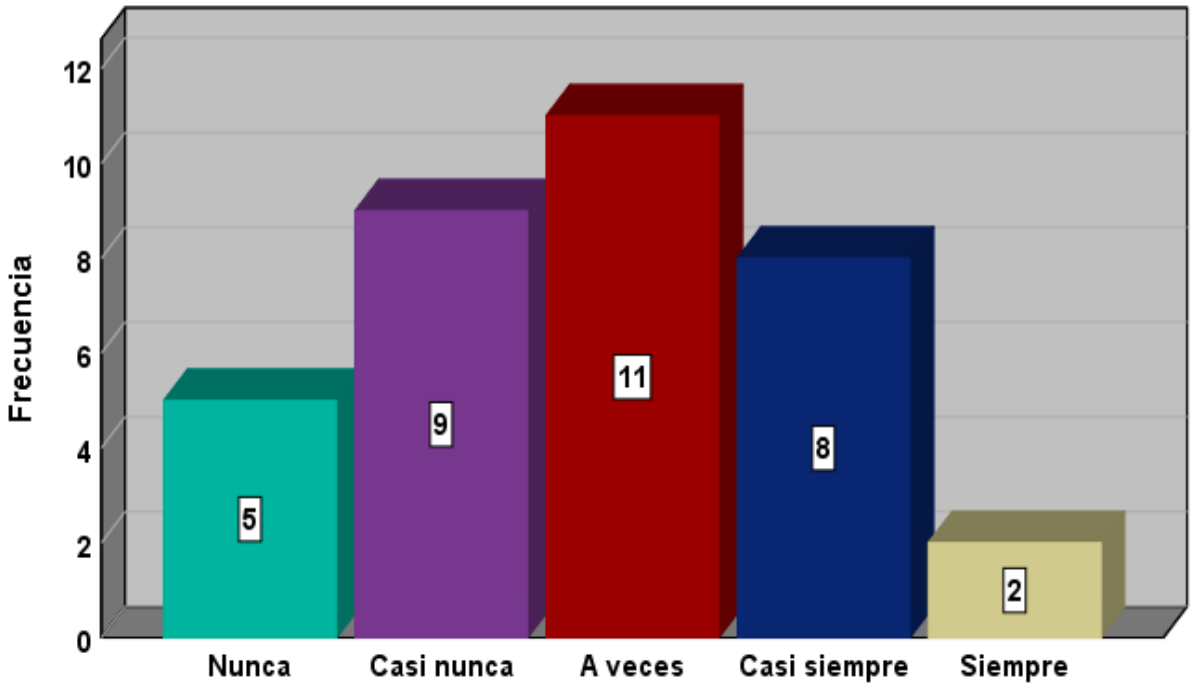
P12. ¿La empresa realiza un adecuado seguimiento de los controles de riesgo para asegurar que estos sigan operativos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	9	25,7	25,7	40,0
A veces	11	31,4	31,4	71,4
Casi siempre	8	22,9	22,9	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 23

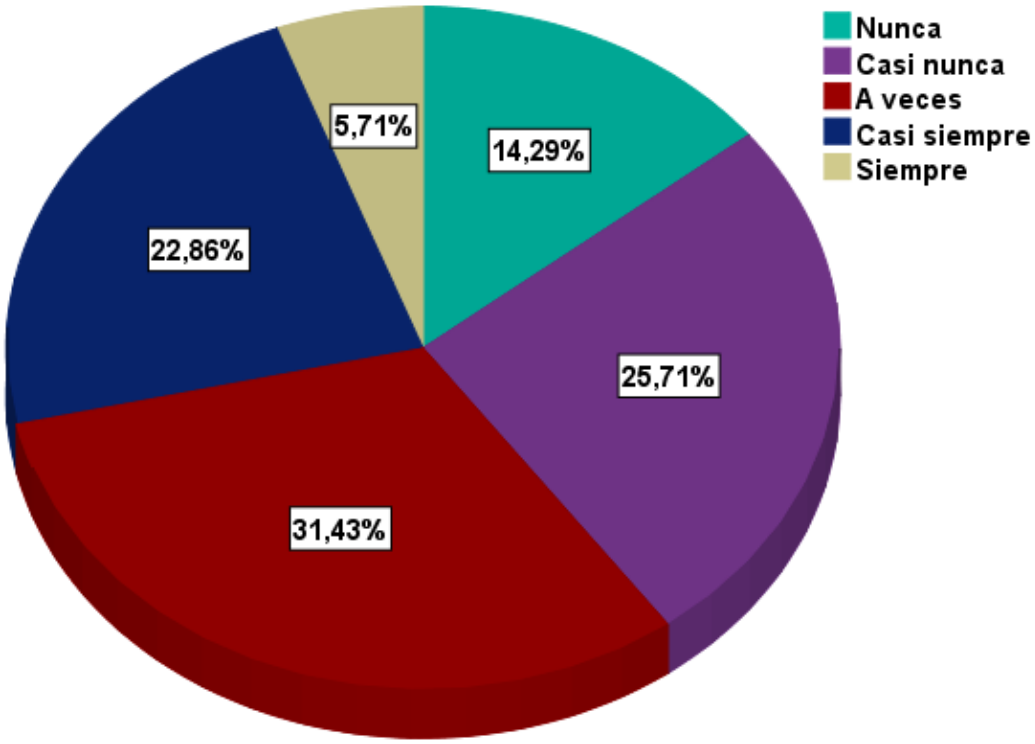
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P12.



Fuente: SPSS v.25

Figura 24

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P12.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 13 y en las figuras 23 y 24, se puede observar las respuestas obtenidas sobre si la empresa realiza un adecuado seguimiento de los controles de riesgo para asegurar que estos sigan operativos, donde 2 de los trabajadores representando el 6% menciona que siempre se realiza el adecuado seguimiento, 8 trabajadores representando el 23% consideran que la empresa casi siempre realiza un adecuado seguimiento de los controles de riesgo, como resultados regulares 11 de los trabajadores representando el 31% cree que la empresa a veces realiza un adecuado seguimiento, como resultados no favorables obtuvimos que 9 trabajadores representando el 26% menciona que casi nunca se realiza el adecuado seguimiento de los

controles y 5 trabajadores representando el 14% cree que la empresa nunca realiza un adecuado seguimiento.

Tabla 14

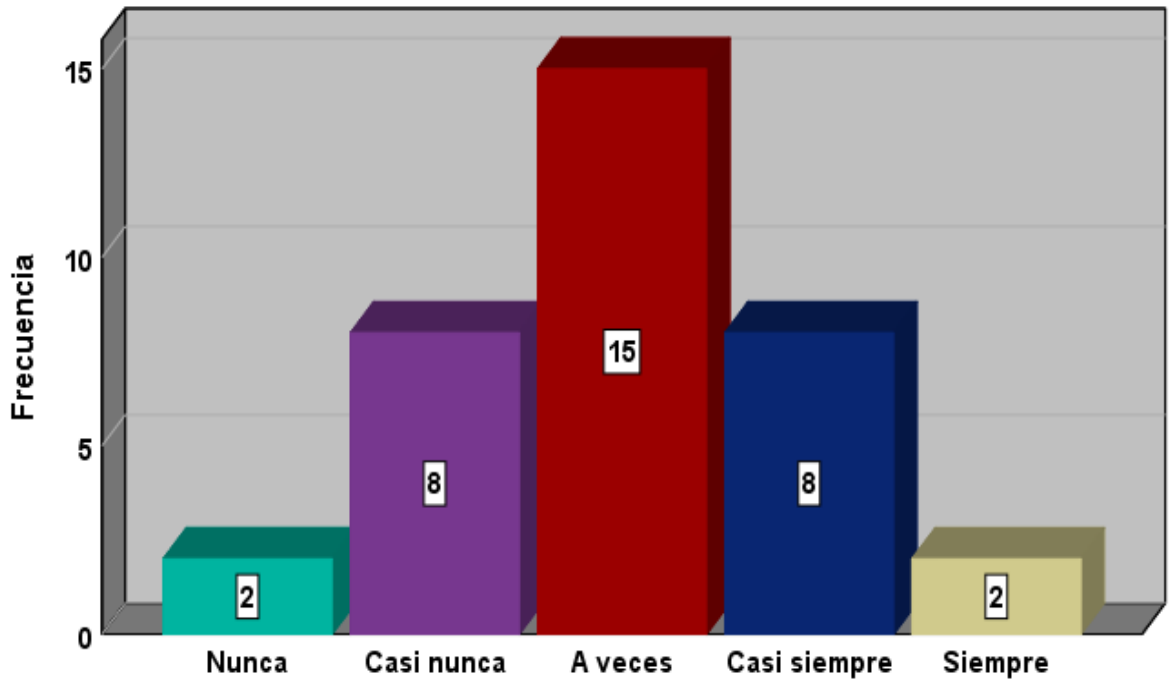
P13. ¿Considera usted que los reportes de gestión periódicos ayudan a obtener información oportuna sobre el estado de la cartera morosa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	8	22,9	22,9	28,6
A veces	15	42,9	42,9	71,4
Casi siempre	8	22,9	22,9	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 25

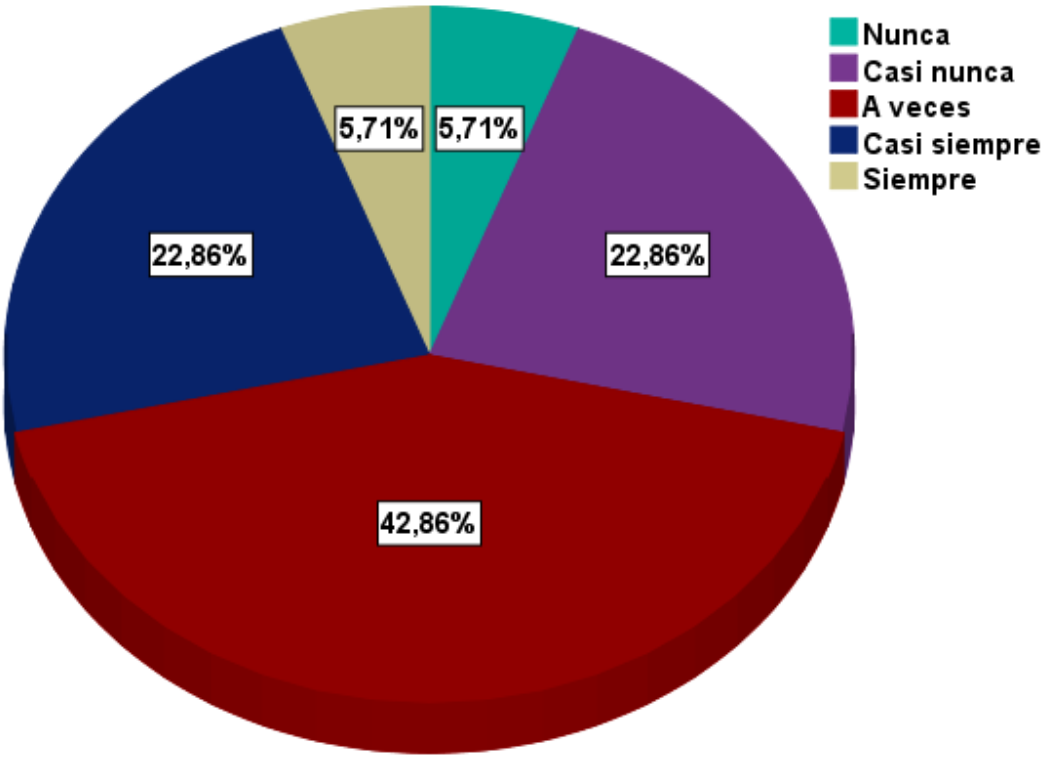
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P13.



Fuente: SPSS v.25

Figura 26

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P13.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 14 y en las figuras 25 y 26, se puede observar las respuestas obtenidas sobre si se considera que los reportes de gestión periódicos ayudan a obtener información sobre el estado de cartera morosa, perteneciente al indicador índice de morosidad, donde 2 de los trabajadores representando el 6% consideran que siempre los reportes de gestión periódicos ayudan a obtener información, 8 de los trabajadores representando el 23% creen que casi siempre son de ayuda los reportes de gestión, entre los resultados regulares obtuvimos que 15 trabajadores representando el 43% mencionaron que a veces los reportes de gestión ayudan a obtener la información oportuna sobre el estado de cartera morosa, como resultados no favorables se muestran que 8 trabajadores representando el 23% creen que casi nunca los reportes de gestión ayudan y 2 trabajadores

representando el 6% consideraron que estos reportes nunca ayudan a obtener la información oportuna.

Tabla 15

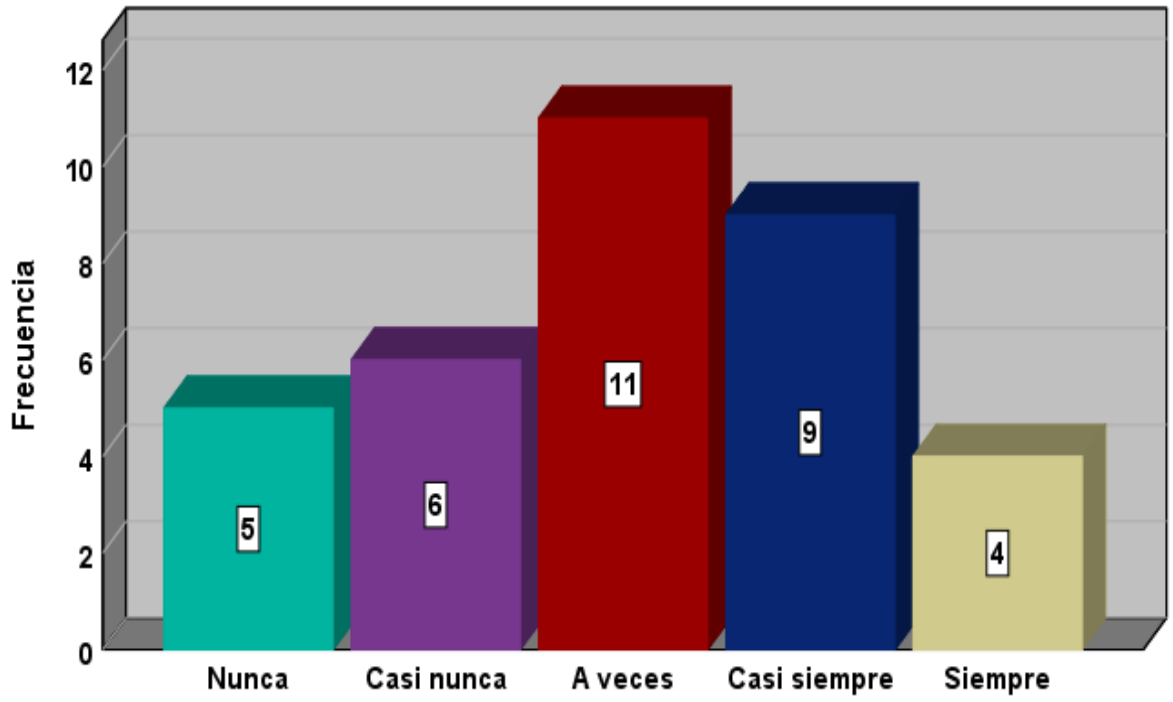
P14. ¿Considera usted que en la empresa es importante realizar un seguimiento y control a los clientes?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	14,3	14,3	14,3
Casi nunca	6	17,1	17,1	31,4
A veces	11	31,4	31,4	62,9
Casi siempre	9	25,7	25,7	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 27

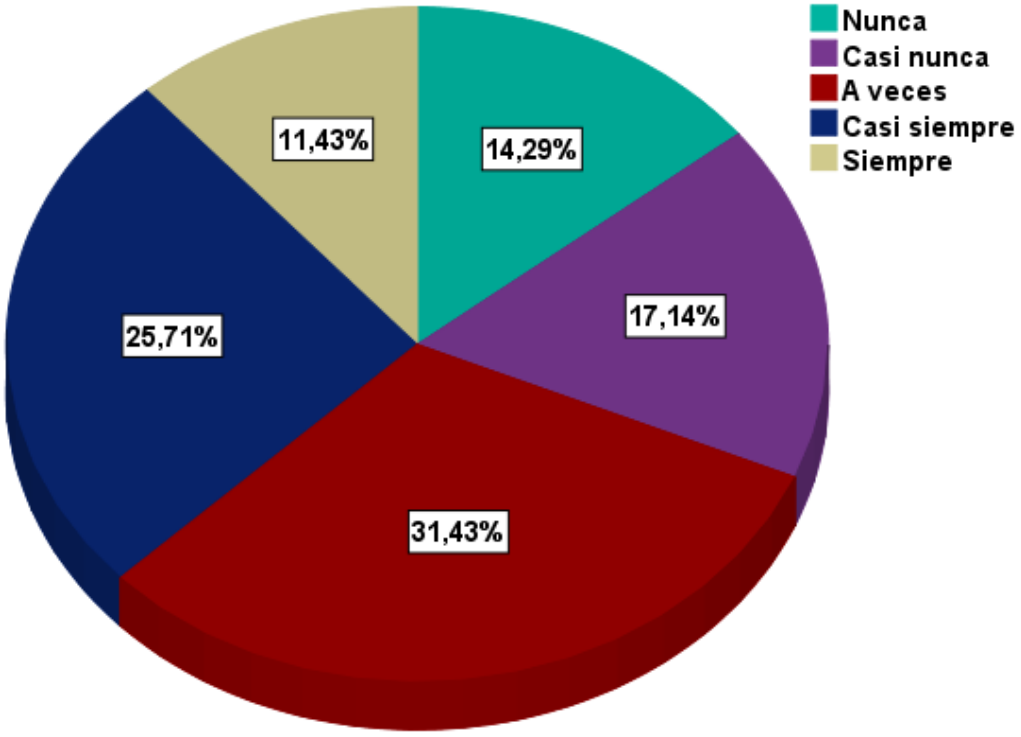
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P14.



Fuente: SPSS v.25

Figura 28

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 15 y en las figuras 27 y 28, se puede observar las respuestas sobre si se considera que en la empresa es importante realizar un seguimiento y control a los clientes, donde 4 de los trabajadores representando el 11% creen que siempre es importante este seguimiento de control, 9 trabajadores representando el 26% mencionan que casi siempre es importante la realización de este seguimiento, entre resultados regulares se muestran que 11 trabajadores representando el 31% de los encuestados consideran que a veces es importante la realización de este seguimiento y control a los clientes, como resultados no favorables se obtuvieron que 6 trabajadores representando el 17% creen que casi nunca es importante y 5 trabajadores representando el 14% consideran que nunca es importante realizar este seguimiento.

Tabla 16

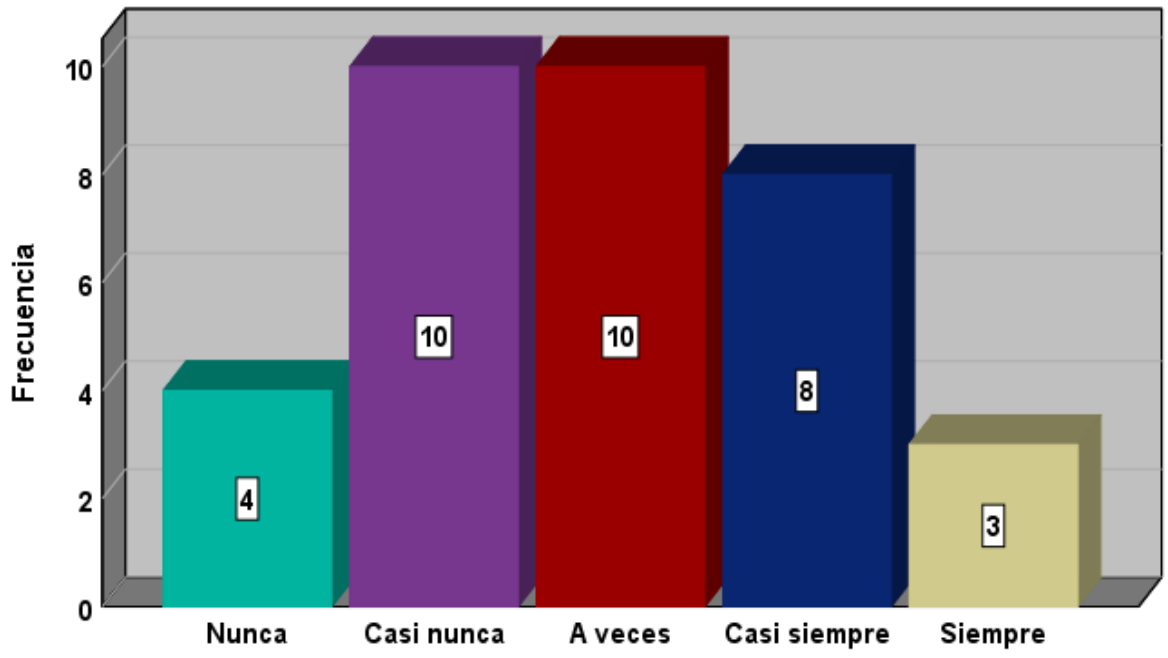
P15. ¿Considera usted que el sistema que utiliza la empresa para efectuar los procesos de cobranza de deudas vencidas son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11,4	11,4	11,4
Casi nunca	10	28,6	28,6	40,0
A veces	10	28,6	28,6	68,6
Casi siempre	8	22,9	22,9	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 29

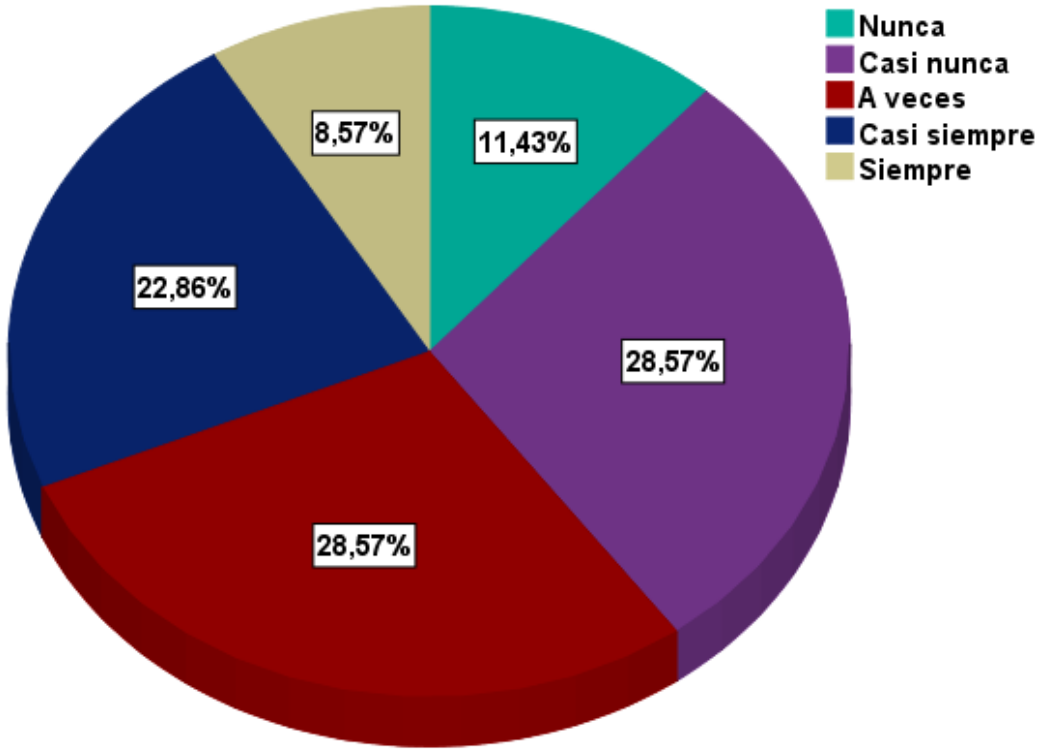
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P15.



Fuente: SPSS v.25

Figura 30

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P14.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 16 y en las figuras 29 y 30, se puede observar las respuestas sobre la consideración del sistema utilizado en la empresa para efectuar los procesos de cobranza de deudas vencidas y si este es el apropiado para la recuperación de las cuentas por cobrar, donde 3 trabajadores representando el 9% mencionan que siempre el sistema utilizado es el apropiado, 8 trabajadores representando el 23% consideran que casi siempre es apropiado el sistema utilizado por la empresa, como resultados regulares obtuvimos que 10 trabajadores representando el 29% creen que a veces este es el sistema apropiado, como resultados no favorables tenemos a 10 trabajadores representando el 29% que consideran que el casi nunca es apropiado el sistema utilizado y 4 trabajadores representando el 11% mencionaron que nunca el sistema utilizado por la empresa es el adecuado para efectuar estos procesos.

Tabla 17

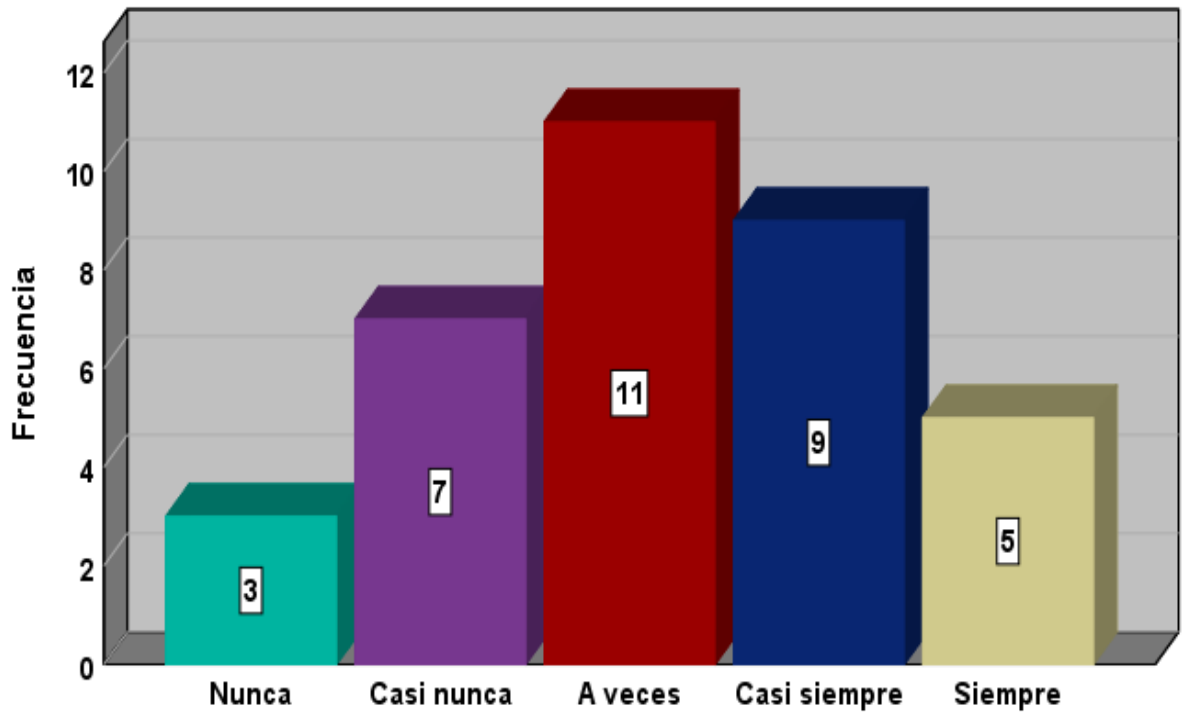
P16. ¿Considera usted que las políticas de crédito previenen relaciones comerciales con clientes morosos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	7	20,0	20,0	28,6
A veces	11	31,4	31,4	60,0
Casi siempre	9	25,7	25,7	85,7
Siempre	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 31

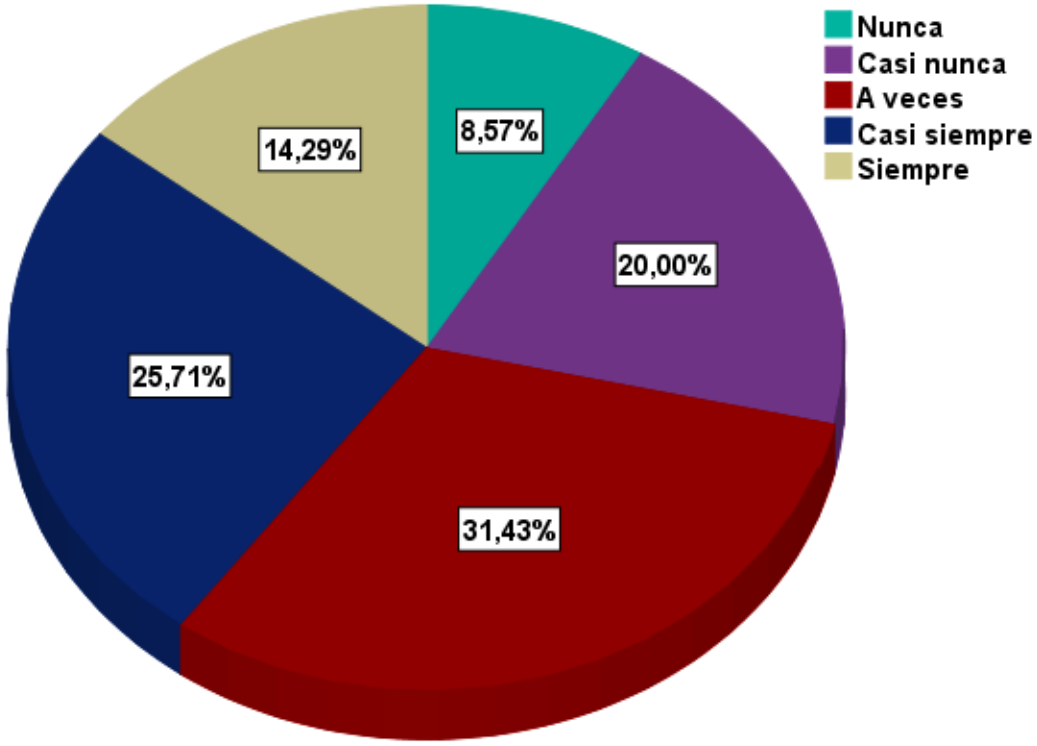
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P16.



Fuente: SPSS v.25

Figura 32

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P16.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 17 y en las figuras 31 y 32, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que las políticas de crédito previenen relaciones comerciales con los clientes morosos, perteneciente al indicador seguimiento de la cartera, donde 5 trabajadores representando el 14% consideran que siempre las políticas de crédito previenen estas relaciones, 9 trabajadores representando el 26% mencionaron que casi siempre previenen estás relaciones las políticas de crédito, como resultados regulares obtuvimos a 11 trabajadores representando el 31% consideran que a veces las políticas previenen las relaciones comerciales con los clientes morosos, como resultados no favorables se muestra que 7 trabajadores representando el 20% creen que las

políticas no previenen estas relaciones casi nunca y 3 trabajadores representando el 9% consideran que nunca las políticas previenen estas relaciones comerciales.

Tabla 18

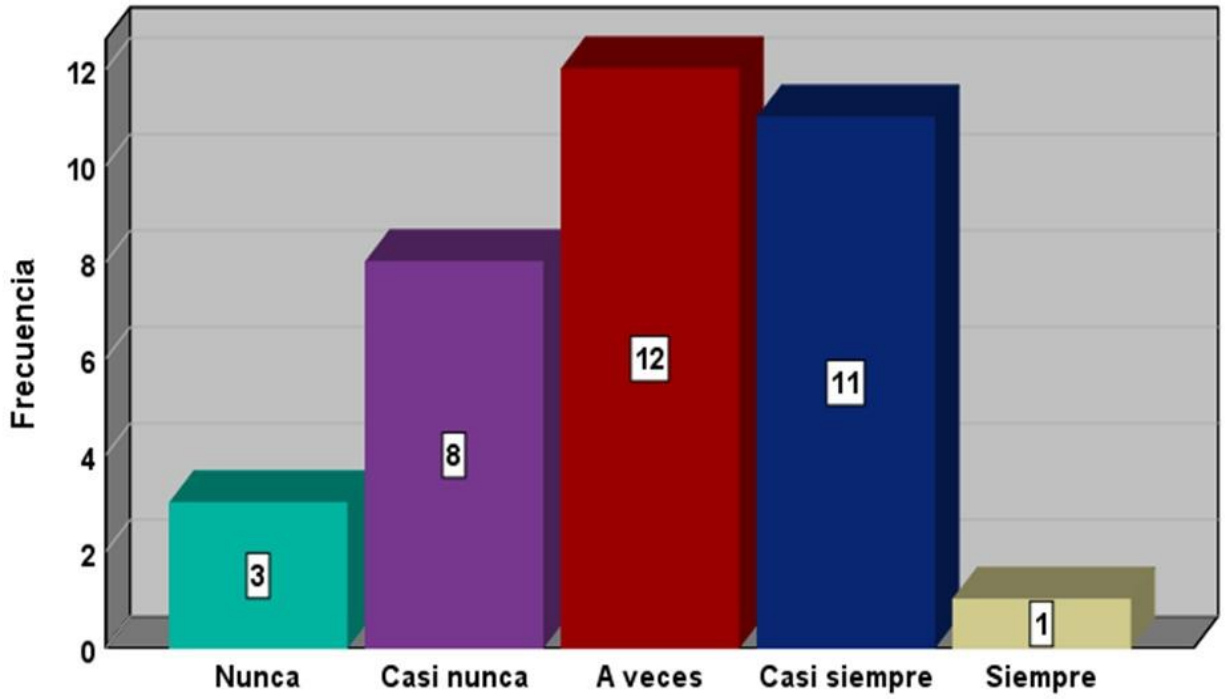
P17. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito especificas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	8	22,9	22,9	31,4
A veces	12	34,3	34,3	65,7
Casi siempre	11	31,4	31,4	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 33

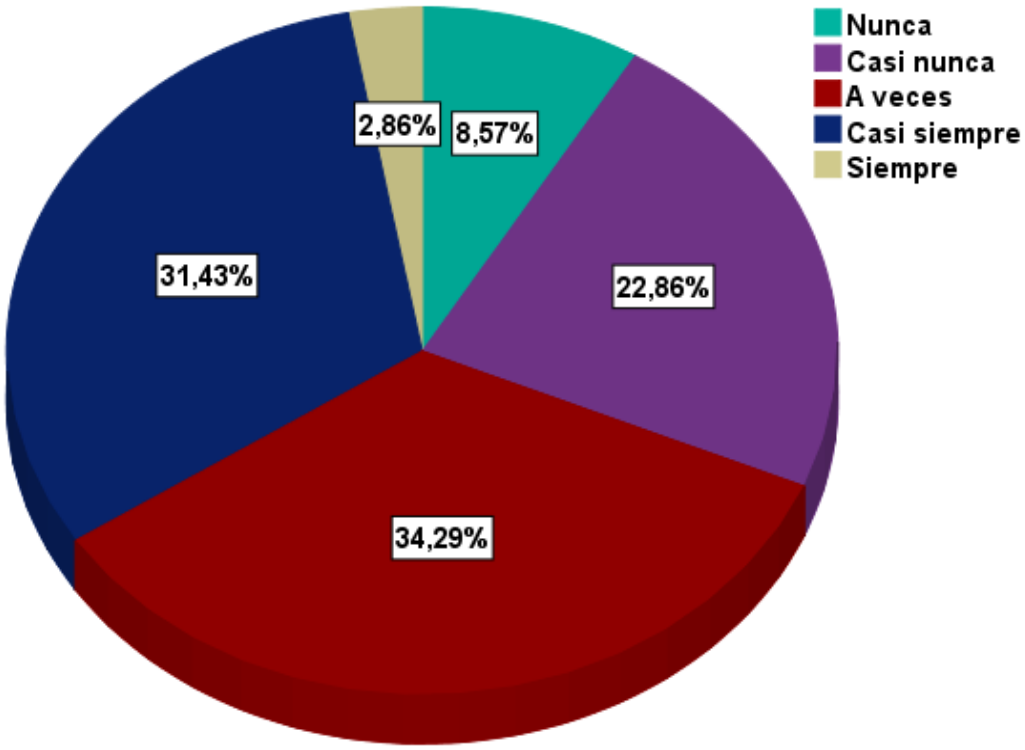
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P17.



Fuente: SPSS v.25

Figura 34

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P17.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 18 y en las figuras 33 y 34, se puede observar las respuestas sobre si la empresa cuenta con políticas de crédito específica, donde 1 trabajador representando el 3% menciona que la empresa siempre cuenta políticas de crédito específica, 11 trabajadores representando el 31% consideran que la empresa casi siempre cuenta con estás políticas, entre los resultados regulares obtuvimos que 12 trabajadores representando el 34% creen que la empresa cuenta a veces con políticas de crédito específicas, como resultados no favorables tenemos que 8 trabajadores representando el 23% consideran que casi nunca se cuentas con estas políticas de crédito en la empresa y 3 trabajadores representando el 9% consideran que la empresa nunca cuenta con políticas de crédito específicos.

Tabla 19

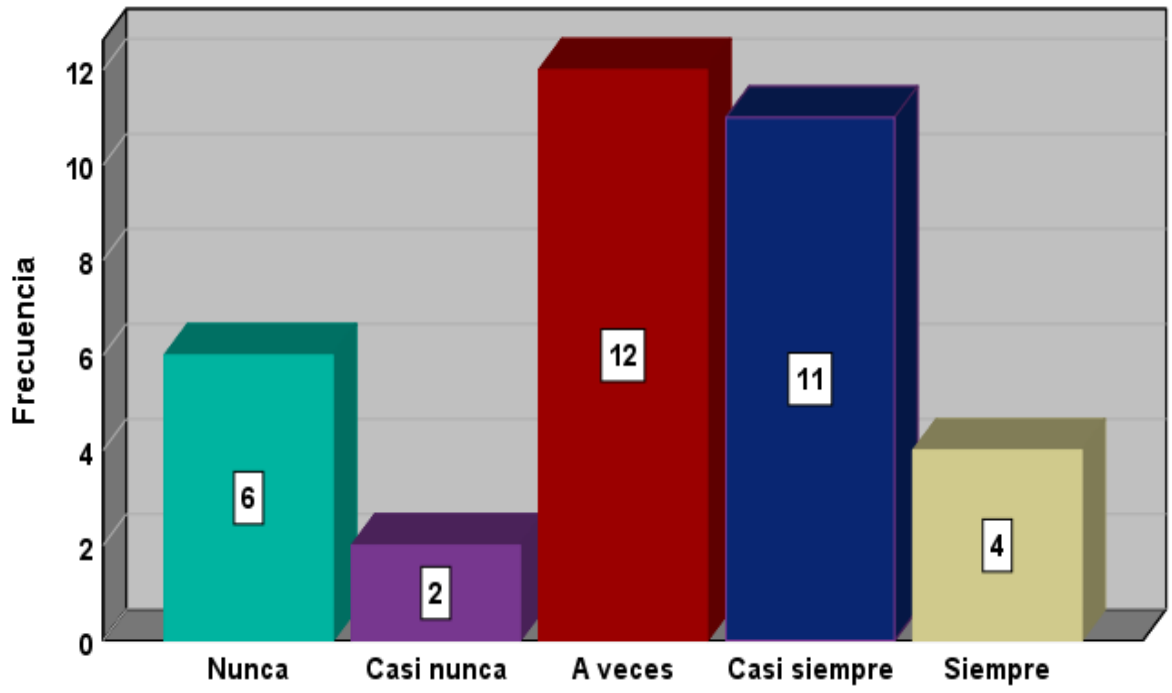
P18. ¿Considera que el índice de morosidad se incrementa cuando no existe un adecuado control de cobranza?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	17,1	17,1	17,1
Casi nunca	2	5,7	5,7	22,9
A veces	12	34,3	34,3	57,1
Casi siempre	11	31,4	31,4	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 35

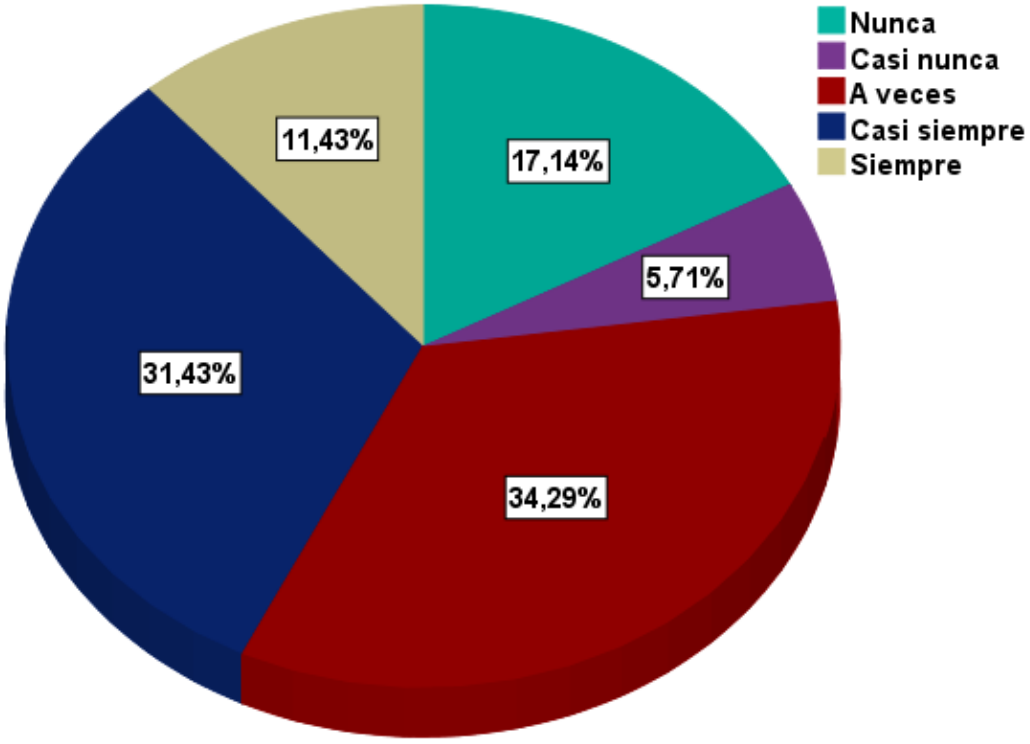
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P18.



Fuente: SPSS v.25

Figura 36

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P18.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 19 y en las figuras 35 y 36, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que el índice de morosidad se incrementa cuando no existe un adecuado control de cobranza, donde 4 trabajadores representando el 11% consideran que siempre el índice de morosidad se incrementa cuando no existe un adecuado control de cobranza, 11 trabajadores representando el 31% mencionan que casi siempre el índice de morosidad se incrementa por un no adecuado control, entre los resultados regulares obtuvimos que 12 trabajadores representando el 34% creen que a veces el índice de morosidad se incrementa por que no existe un control adecuado de cobranza, como resultados no favorables tenemos a 2 trabajadores representando el 6% que consideran que casi nunca el índice de morosidad se incrementa por no contar con un

adecuado control de cobranza y 6 trabajadores representando el 17% mencionan que nunca el índice de morosidad se incrementa debido a un control de cobranza no adecuado.

Tabla 20

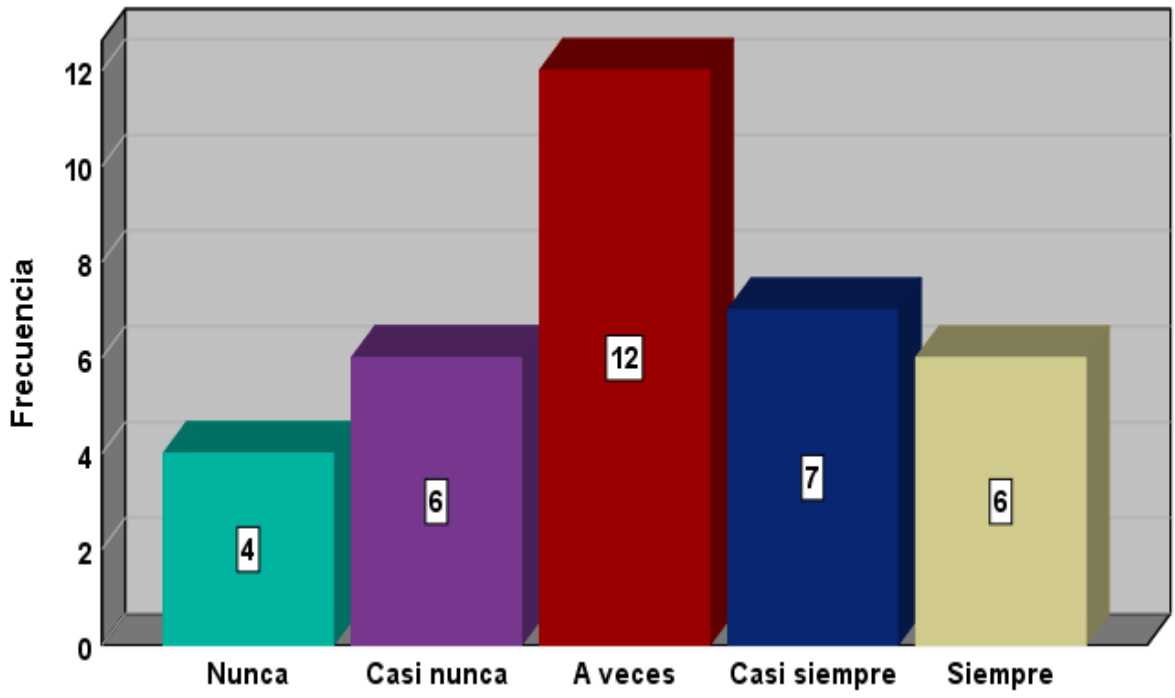
P19. ¿La empresa cuenta con un plan de gasto para sus ingresos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11,4	11,4	11,4
Casi nunca	6	17,1	17,1	28,6
A veces	12	34,3	34,3	62,9
Casi siempre	7	20,0	20,0	82,9
Siempre	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 37

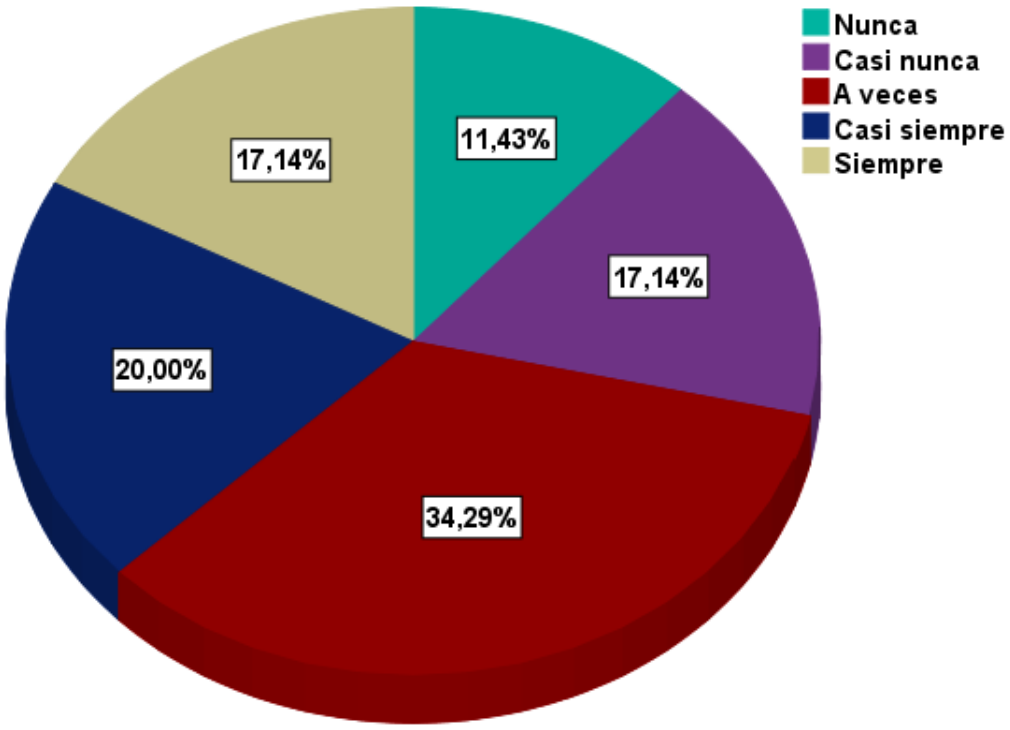
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P19.



Fuente: SPSS v.25

Figura 38

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P19.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 20 y en las figuras 37 y 38, se puede observar las respuestas si la empresa cuenta con un plan de gasto para sus ingresos, perteneciente al indicador planificación de ingresos, donde 6 trabajadores representando el 17% mencionan que la empresa siempre cuenta con un plan de gastos, 7 trabajadores representado el 20% dicen que la empresa casi siempre cuenta con el plan de gasto, como resultados regulares se obtuvo que 12 trabajadores representando el 34% mencionaron que la empresa a veces cuenta con un plan de gasto, en los resultados no favorables se obtuvo que 6 trabajadores representando el 17% consideran que casi nunca la empresa cuenta con un plan de gastos y 4 trabajadores representando el 11% mencionan que la empresa nunca cuenta con un plan de gastos para sus ingresos.

Tabla 21

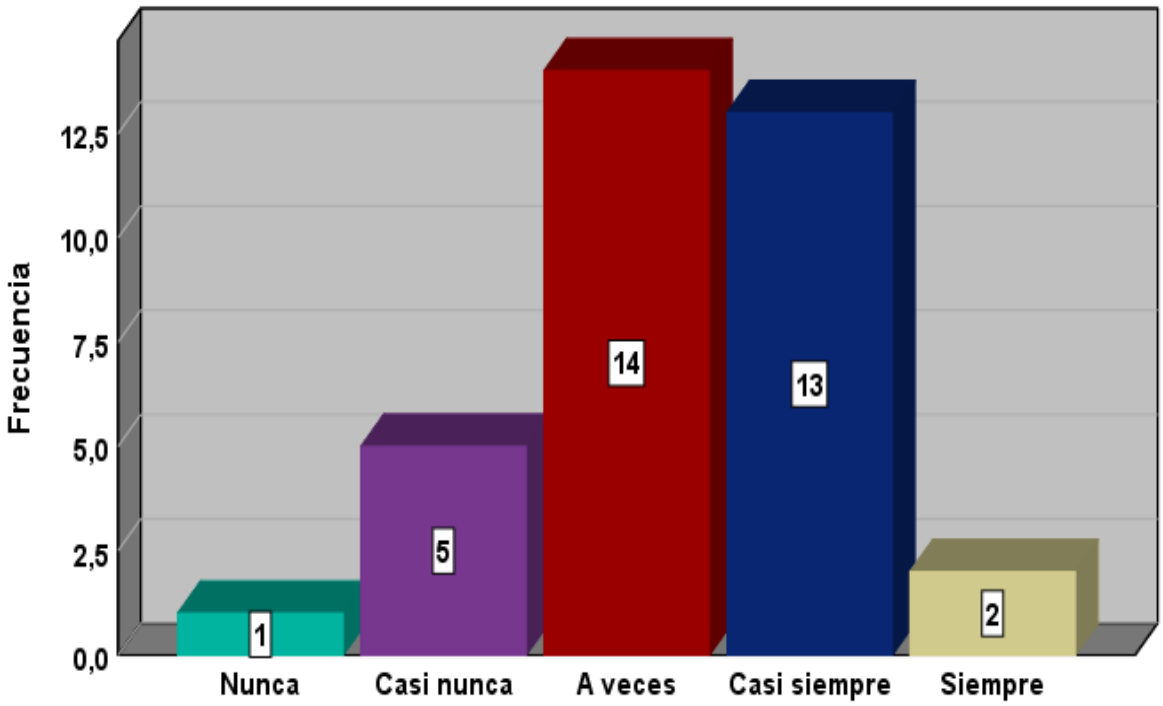
P20. ¿Considera que la planificación de sus ingresos es una herramienta efectiva para el flujo de caja de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,9	2,9	2,9
Casi nunca	5	14,3	14,3	17,1
A veces	14	40,0	40,0	57,1
Casi siempre	13	37,1	37,1	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 39

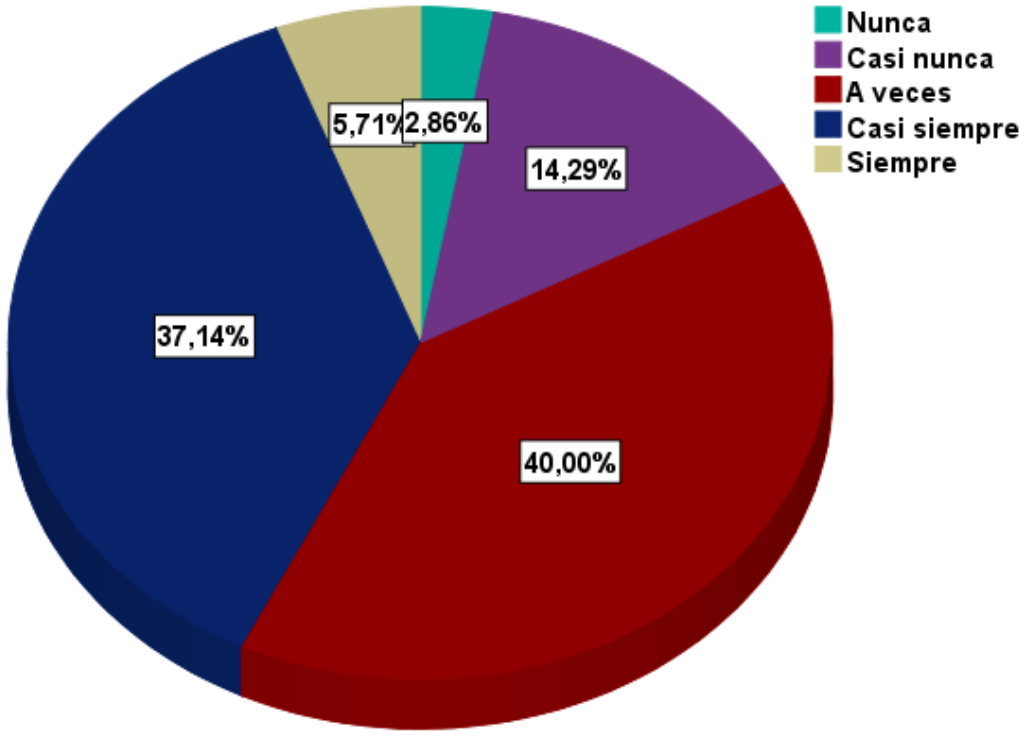
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P20.



Fuente: SPSS v.25

Figura 40

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P20.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 21 y en las figuras 39 y 40, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que la planificación de sus ingresos es una herramienta efectiva para el flujo de caja en la empresa, donde 2 trabajadores representando el 6% mencionaron que esta planificación siempre es una herramienta efectiva, 13 trabajadores representando el 37% consideran que casi siempre esta planificación es efectiva, entre los resultados regulares obtuvimos que 14 trabajadores representado el 40% consideran que a veces la planificación de sus ingresos es efectiva para el flujo de caja, entre los resultados no favorables tenemos que 5 trabajadores representando el 14% creen que casi nunca la planificación de sus ingresos es efectiva y 1 trabajador representando el 3% menciona que nunca la planificación de sus ingresos es una herramienta efectiva para el flujo de caja en la empresa.

Tabla 22

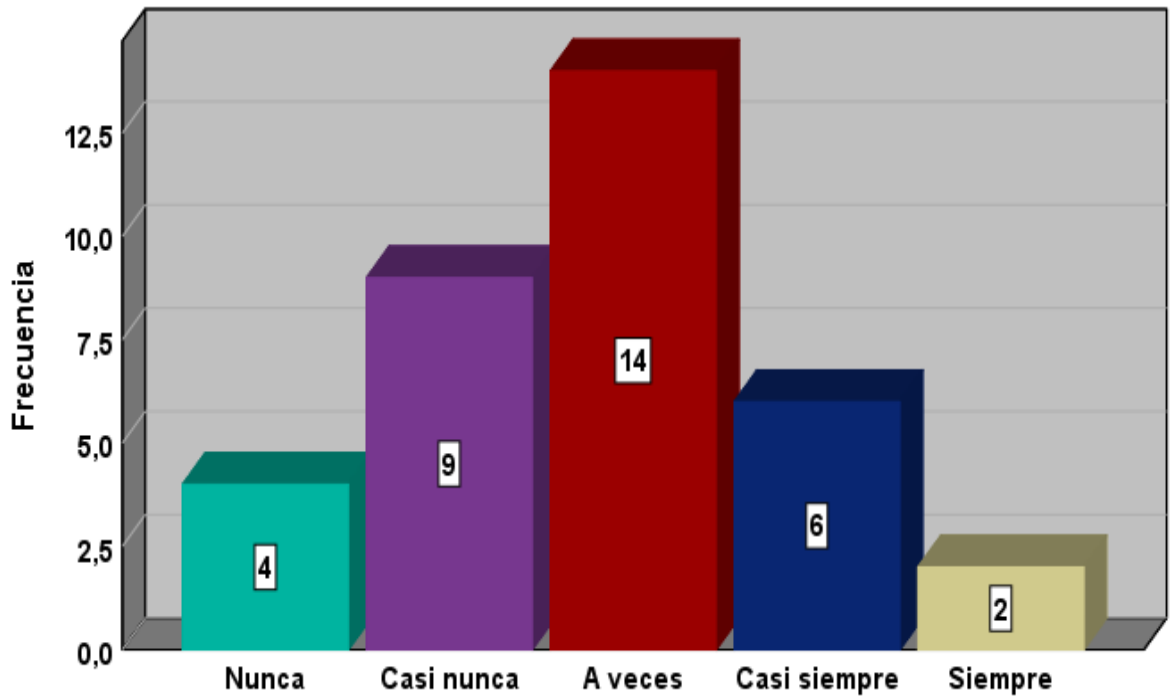
P21. ¿Considera que la proyección de los ingresos es un recurso viable para analizar el desempeño histórico de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11,4	11,4	11,4
Casi nunca	9	25,7	25,7	37,1
A veces	14	40,0	40,0	77,1
Casi siempre	6	17,1	17,1	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 41

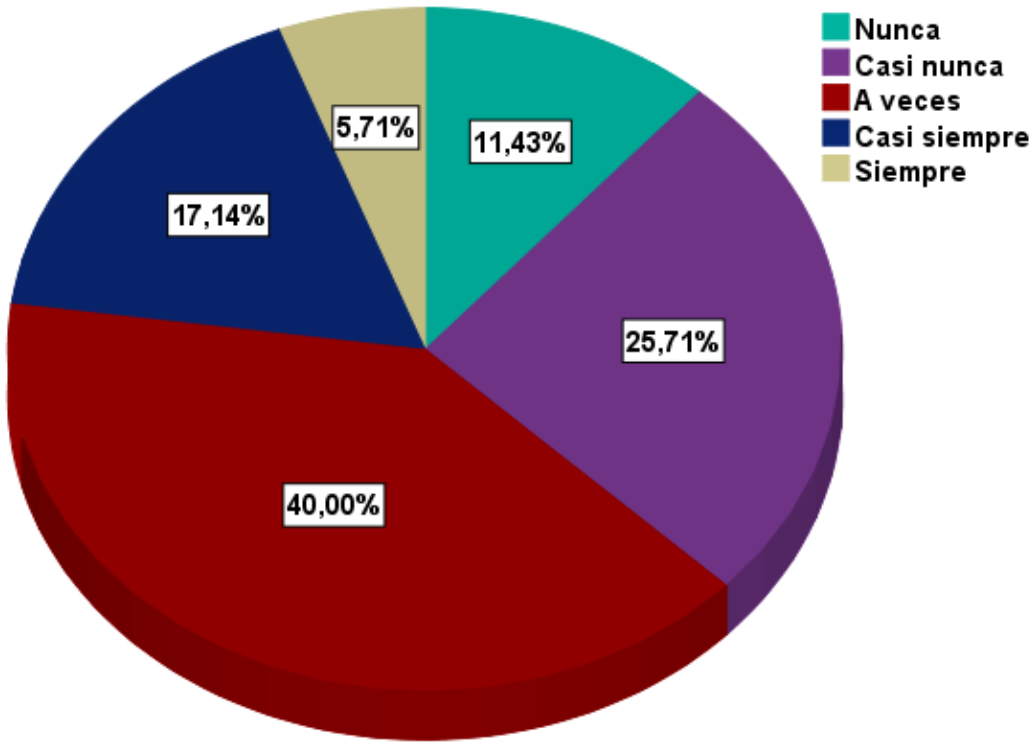
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P21.



Fuente: SPSS v.25

Figura 42

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P21.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 22 y en las figuras 41 y 42, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que la proyección de los ingresos es un recurso viable para analizar el desempeño histórico de la empresa, perteneciendo al indicador proyección de ingresos y egresos, donde 2 trabajadores representando el 6% mencionan que siempre la proyección de ingresos es un recurso viable, 6 trabajadores representando el 17% mencionan que casi siempre esta proyección es un recurso para analizar el desempeño histórico de la empresa, entre los resultados regulares obtuvimos que 14 trabajadores representando el 40% consideran que a veces esta proyección es una recurso viable, entre los resultados no favorables obtuvimos que 9 trabajadores representando el 26% mencionan que casi nunca esta proyección es un recurso para analizar el

desempeño histórico de la empresa y 4 trabajadores representando el 11% creen que nunca es un recurso viable esta proyección de ingresos.

Tabla 23

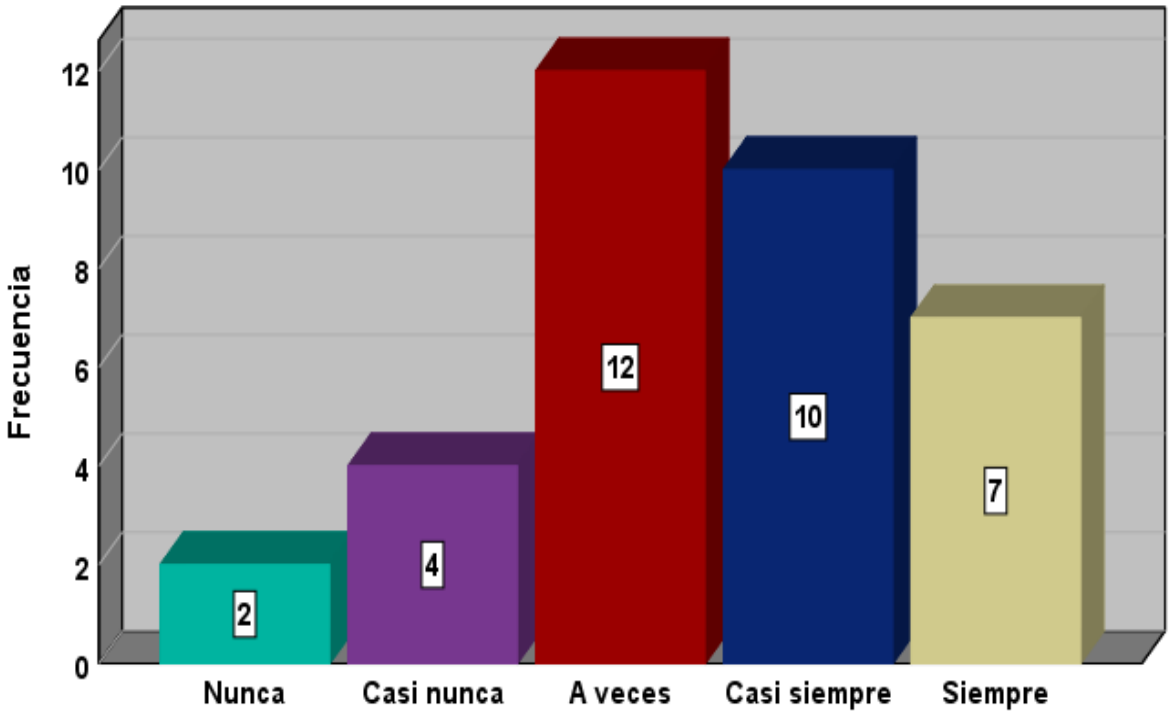
P22. ¿Considera que la proyección de los gastos de la empresa contribuye a la evaluación del desempeño financiero de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	4	11,4	11,4	17,1
A veces	12	34,3	34,3	51,4
Casi siempre	10	28,6	28,6	80,0
Siempre	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 43

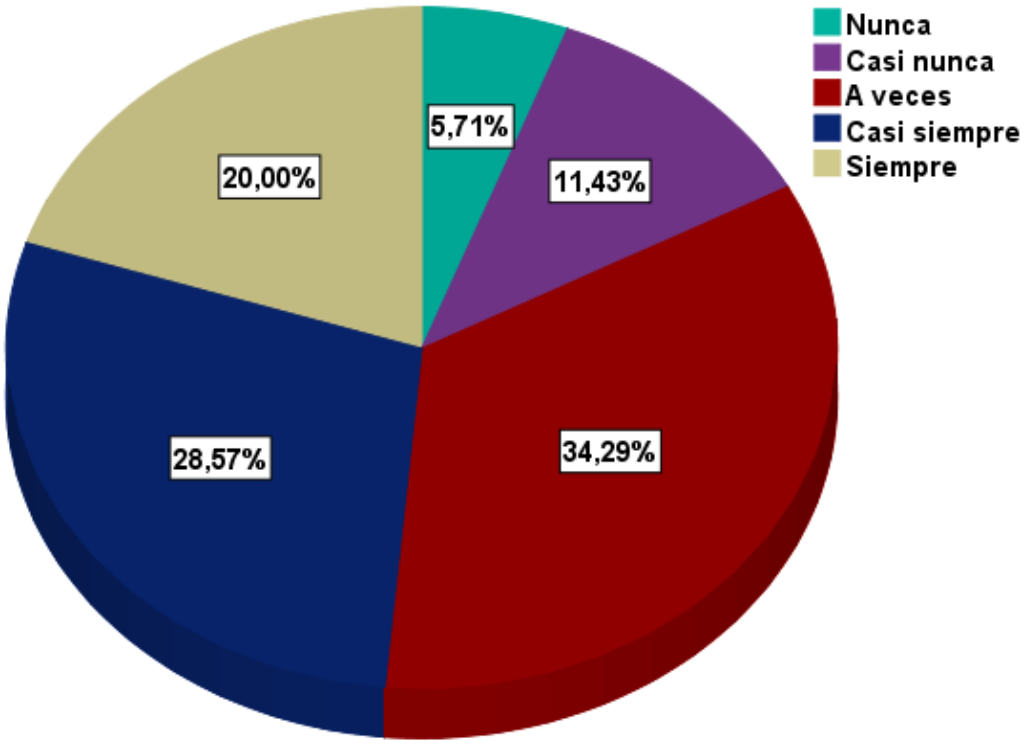
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P22.



Fuente: SPSS v.25

Figura 44

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P22.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 23 y en las figuras 43 y 44, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que la proyección de los gastos en la empresa contribuye a la evaluación del desempeño financiero de la empresa, donde 7 trabajadores representando el 20% consideran que siempre la proyección de los gastos contribuye a la evaluación del desempeño financiero, 10 trabajadores representando el 29% consideran que casi siempre la proyección de estos gastos contribuyen a la evaluación, como resultados regulares obtuvimos que 12 trabajadores representando el 34% creen que a veces contribuye esta proyección a la evaluación de gastos, como resultados no favorables se muestra que 4 trabajadores representando el 11% consideran que casi nunca contribuye esta proyección y 2 trabajadores representando el 6% consideran que nunca la proyección de gastos contribuye a la evaluación del desempeño financiero.

Tabla 24

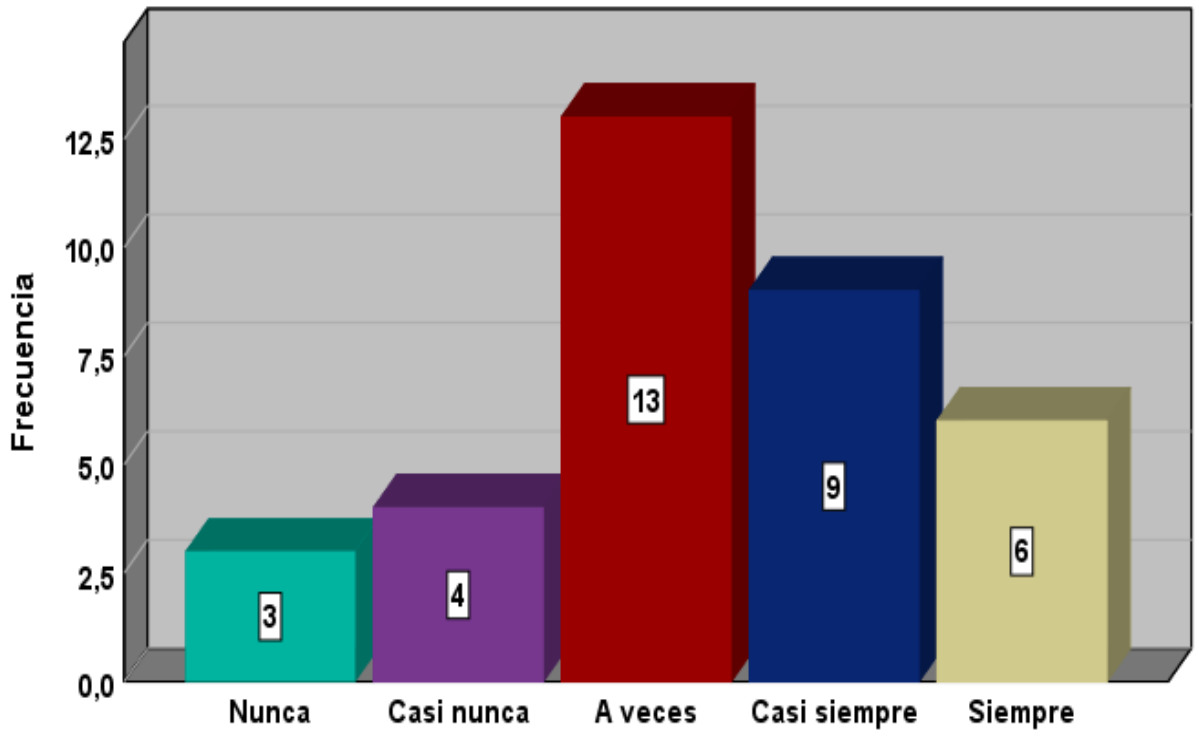
P23. ¿Considera que se lleva una adecuada política de ventas dentro de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	4	11,4	11,4	20,0
A veces	13	37,1	37,1	57,1
Casi siempre	9	25,7	25,7	82,9
Siempre	6	17,1	17,1	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 45

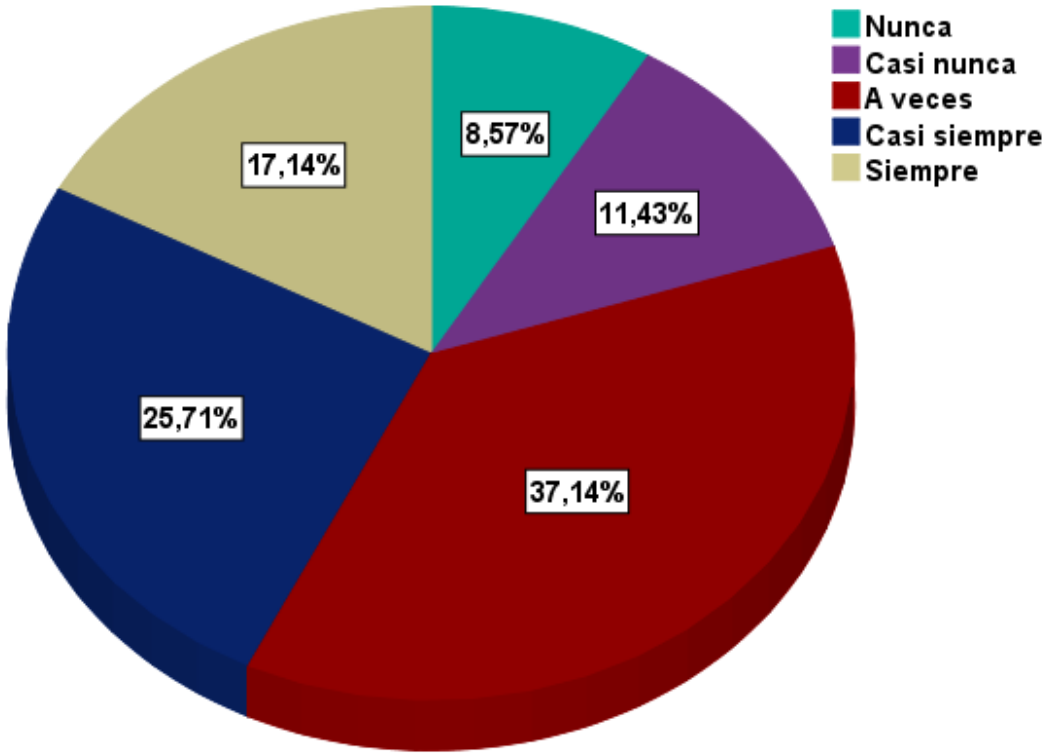
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P23.



Fuente: SPSS v.25

Figura 46

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P23.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 24 y en las figuras 45 y 46, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que se lleva una adecuada política de ventas, perteneciente al indicador ingreso por ventas, donde 6 trabajadores representando el 17% consideran que siempre se lleva una adecuada política de ventas en la empresa, 9 trabajadores representando el 26% cree que casi a veces se lleva una adecuada política de ventas, entre los resultados regulares obtuvimos que 13 trabajadores representando el 37% mencionan que a veces se lleva una adecuada política de ventas, entre los resultados no favorables se menciona que 4 trabajadores representando el 11% consideran que casi nunca la empresa lleva una adecuada política de ventas y 3 trabajadores representando el 9% mencionan que nunca se lleva una adecuada política de ventas en la empresa.

Tabla 25

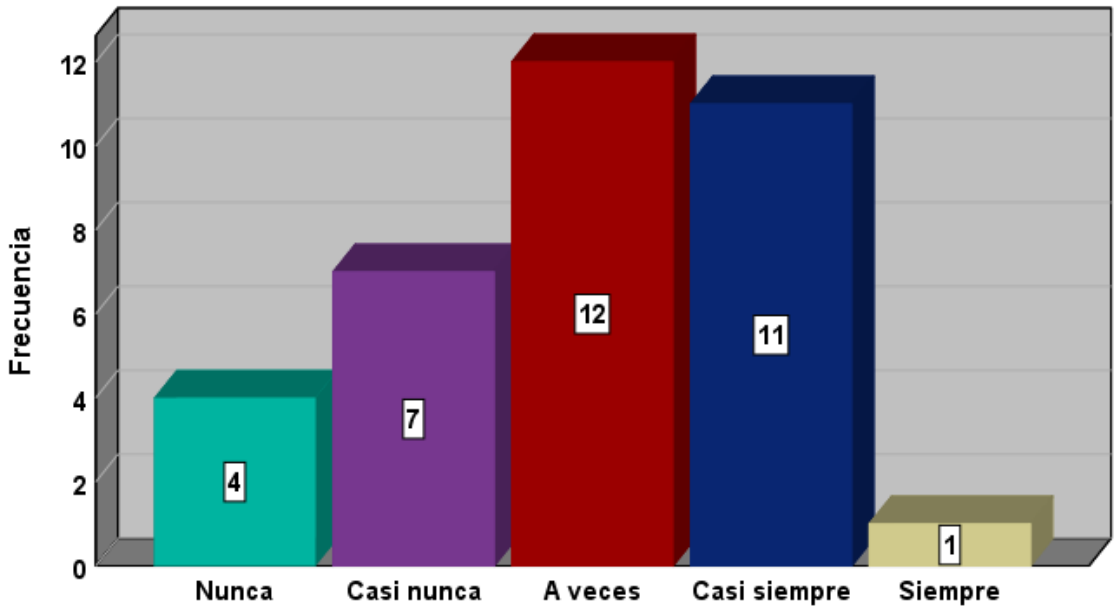
P24. ¿Considera usted que se obtienen ingresos por rentabilidad de forma diaria?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11,4	11,4	11,4
Casi nunca	7	20,0	20,0	31,4
A veces	12	34,3	34,3	65,7
Casi siempre	11	31,4	31,4	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 47

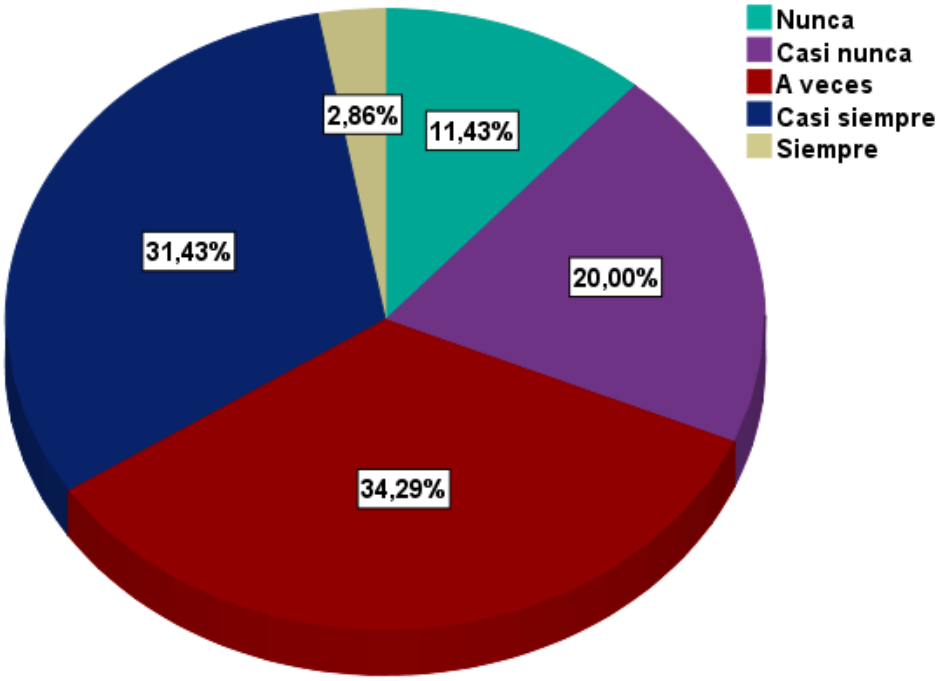
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P24.



Fuente: SPSS v.25

Figura 48

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P24.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 25 y en las figuras 47 y 48, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que se obtienen ingresos por rentabilidad de forma diaria, donde 1 trabajador representando el 3% considera que siempre se obtienen ingresos de rentabilidad de manera diaria, 11 trabajadores representando el 31% menciona que casi siempre los ingresos por rentabilidad son de forma diaria, como resultados regulares obtuvimos que 12 trabajadores representando el 34% consideran que a veces se obtienen los ingresos por rentabilidad de manera diaria, como resultados no favorables se mostraron que 7 trabajadores representando el 20% creen que casi nunca los ingresos de rentabilidad se obtienen de forma diaria y 4 trabajadores representando el 11% consideraron que nunca los ingresos por rentabilidad son de forma diaria.

Tabla 26

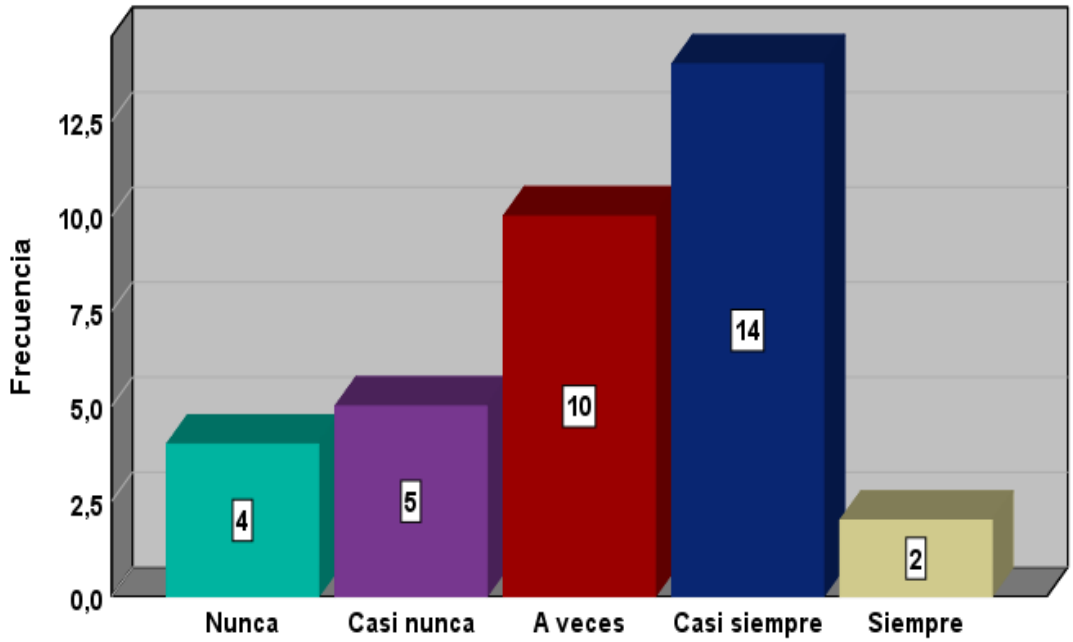
P25. ¿Considera que el cobro de deudas mejora el flujo de caja financiero de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	11,4	11,4	11,4
Casi nunca	5	14,3	14,3	25,7
A veces	10	28,6	28,6	54,3
Casi siempre	14	40,0	40,0	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 49

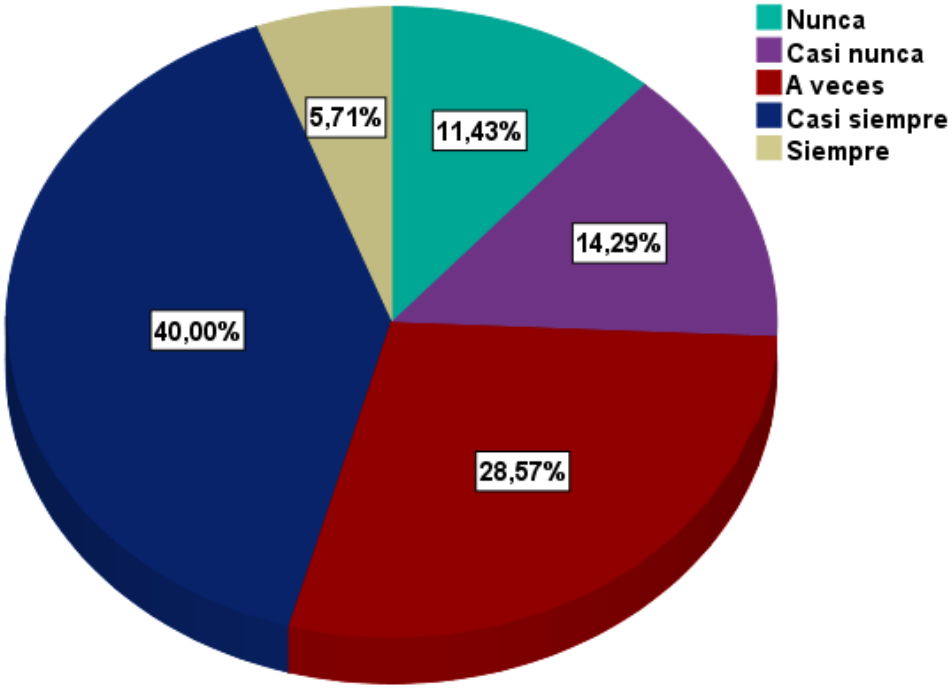
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P25.



Fuente: SPSS v.25

Figura 50

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P25.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 26 y en las figuras 49 y 50, se puede observar las respuestas sobre si se considera que el cobro de deudas mejora el flujo de caja financiero en la empresa, perteneciente al indicador cobro de deudas, donde 2 trabajadores representando el 6% mencionan que siempre el cobro de deudas mejora el flujo de caja financiero, 14 trabajadores representando el 40% creen que casi siempre el cobro de deudas mejora el flujo de caja, como resultados regulares obtuvimos a 10 trabajadores representando el 29%; estos mencionaron que a veces el cobro de deudas mejora el flujo de caja, como resultados no favorables se muestra que 5 trabajadores representando el 14% cree que casi nunca el flujo de caja mejora por el cobro de deudas y 4 trabajadores representando el 11% considera que nunca el cobro de deudas mejora el flujo de caja financiera en la empresa.

Tabla 27

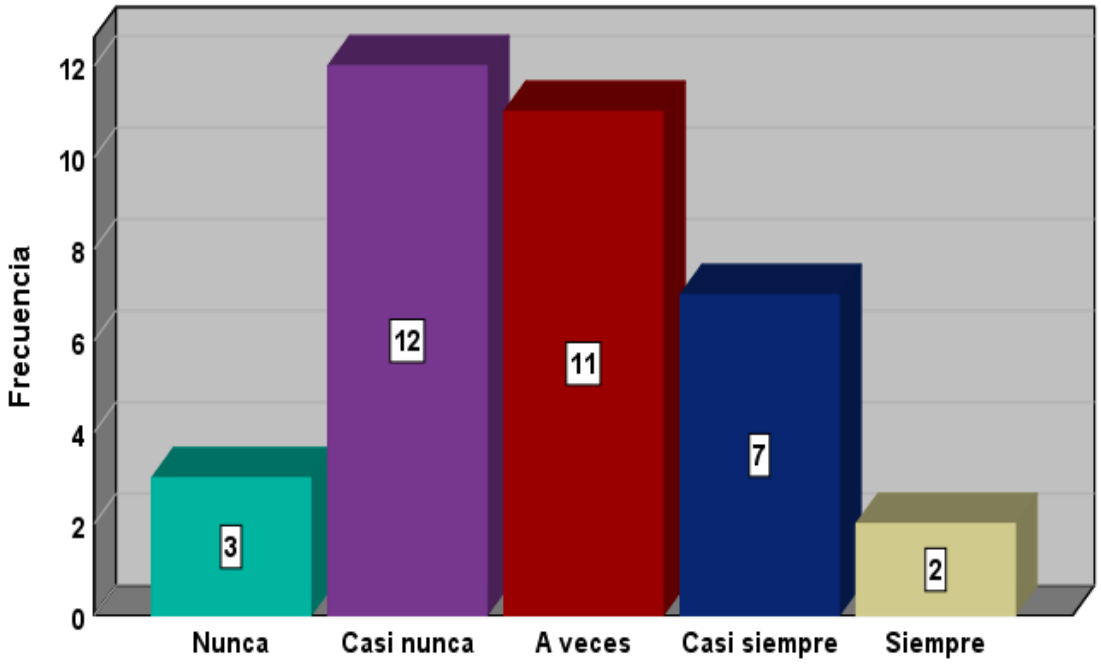
P26. ¿Cree usted que la empresa respeta los plazos establecidos para la cobranza de deudas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	12	34,3	34,3	42,9
A veces	11	31,4	31,4	74,3
Casi siempre	7	20,0	20,0	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 51

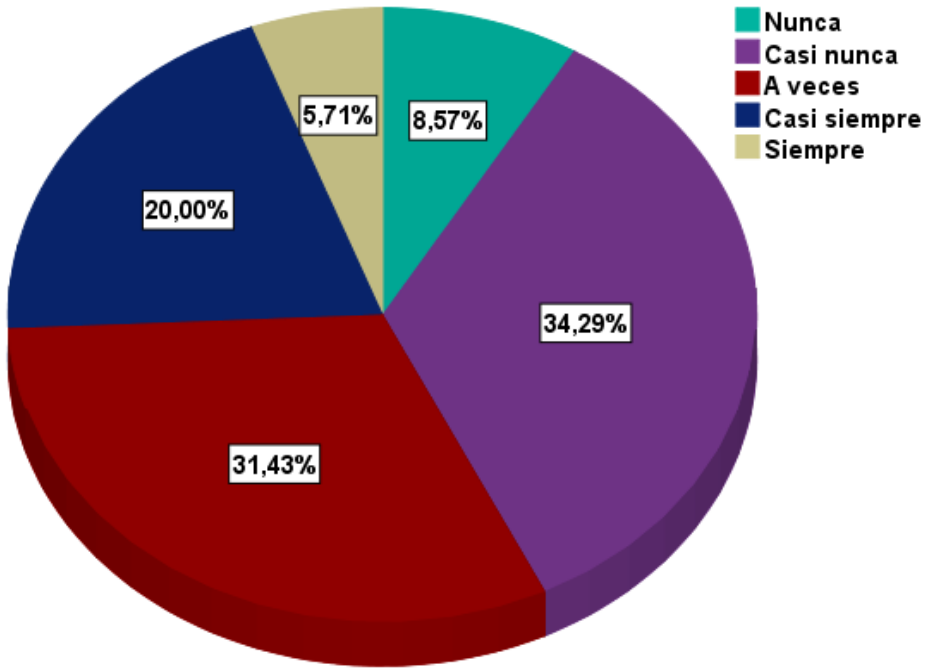
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P26.



Fuente: SPSS v.25

Figura 52

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P26.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 27 y en las figuras 51 y 52, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que la empresa respeta los plazos establecidos para la cobranza de deudas, donde 2 trabajadores representando el 6% consideran que siempre la empresa respeta estos plazos, 7 trabajadores representando el 20% menciona que casi siempre la los plazos establecidos para la cobranza de deudas son respetadas por la empresa, entre los resultados regulares obtuvimos que 11 trabajadores representando el 31% creen que a veces la empresa respeta los plazos establecidos, como resultados no favorables se muestra a 12 trabajadores representando el 34% mencionando que casi nunca estos plazos para cobranza de deudas son respetados por la empresa y 3 trabajadores representando el 9% mencionan que nunca la empresa respeta estos plazos.

Tabla 28

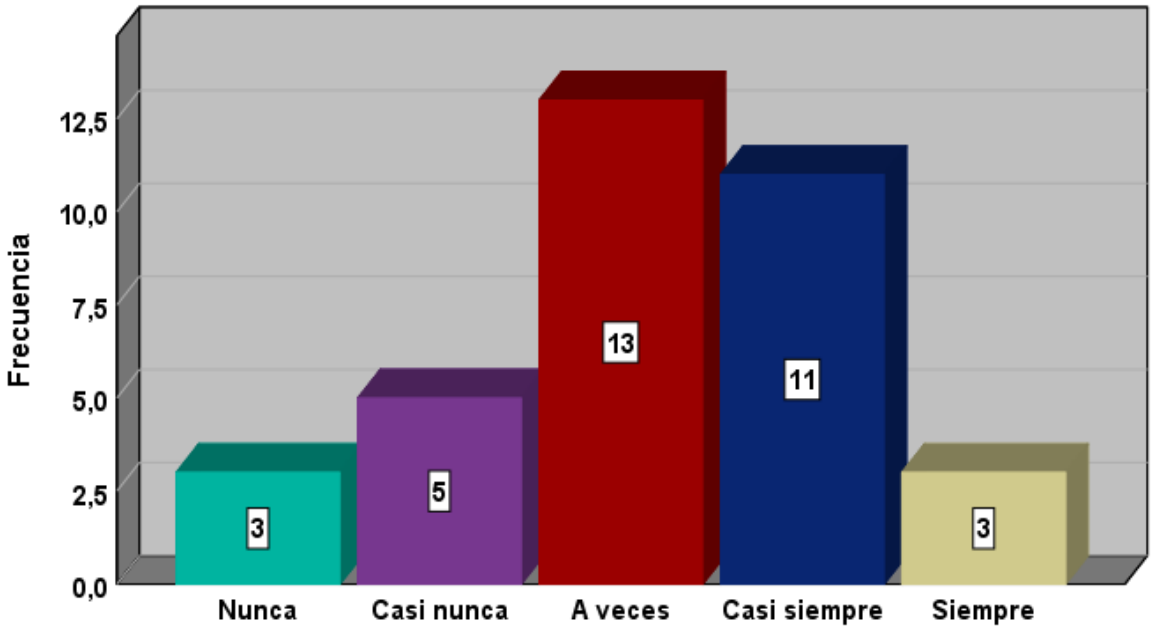
P27. ¿Cree usted que el cobro de deudas se registra de manera eficiente?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	5	14,3	14,3	22,9
A veces	13	37,1	37,1	60,0
Casi siempre	11	31,4	31,4	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 53

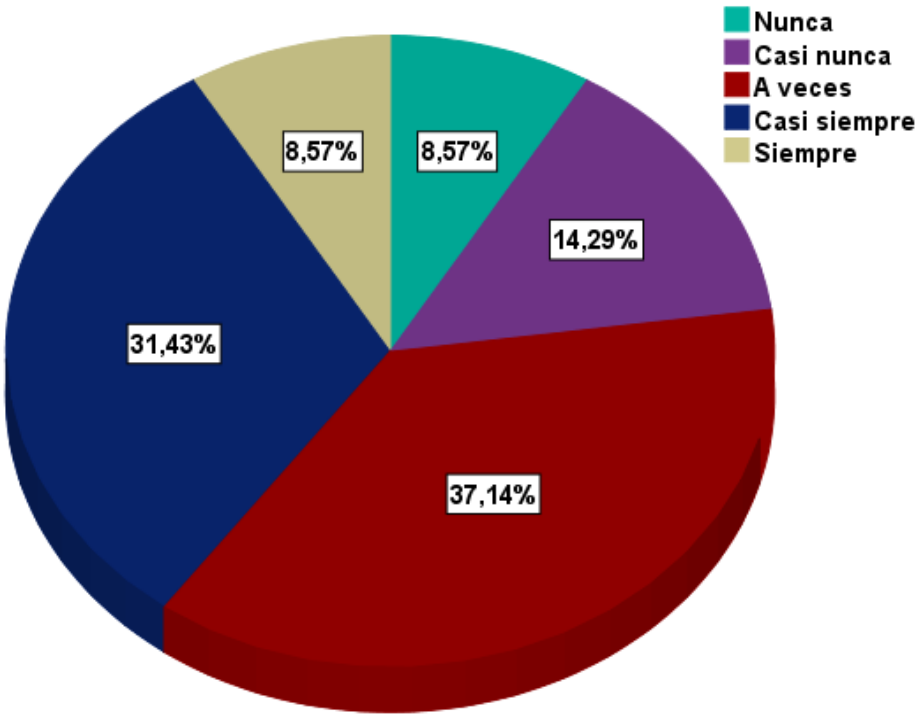
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P27.



Fuente: SPSS v.25

Figura 54

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P27.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 28 y en las figuras 53 y 54, se puede observar las respuestas sobre si se cree que el cobro de deudas se registra de manera eficiente, donde se muestra 3 trabajadores representando el 9% menciona que siempre el cobro de deudas es registrado de manera eficiente, 11 trabajadores representando el 31% consideran que se casi siempre se registra de manera eficiente el cobro de deudas, como resultados regulares obtuvimos que 13 trabajadores representando el 37% consideran que a veces el cobro de deudas se registra de manera eficiente, como resultados no favorables obtuvimos a 5 trabajadores representando el 14% que consideran que casi nunca se registra el cobro de deudas de manera eficiente y 3 trabajadores representando el 9% mencionaron que nunca el cobro de deudas se registra de manera eficiente.

Tabla 29

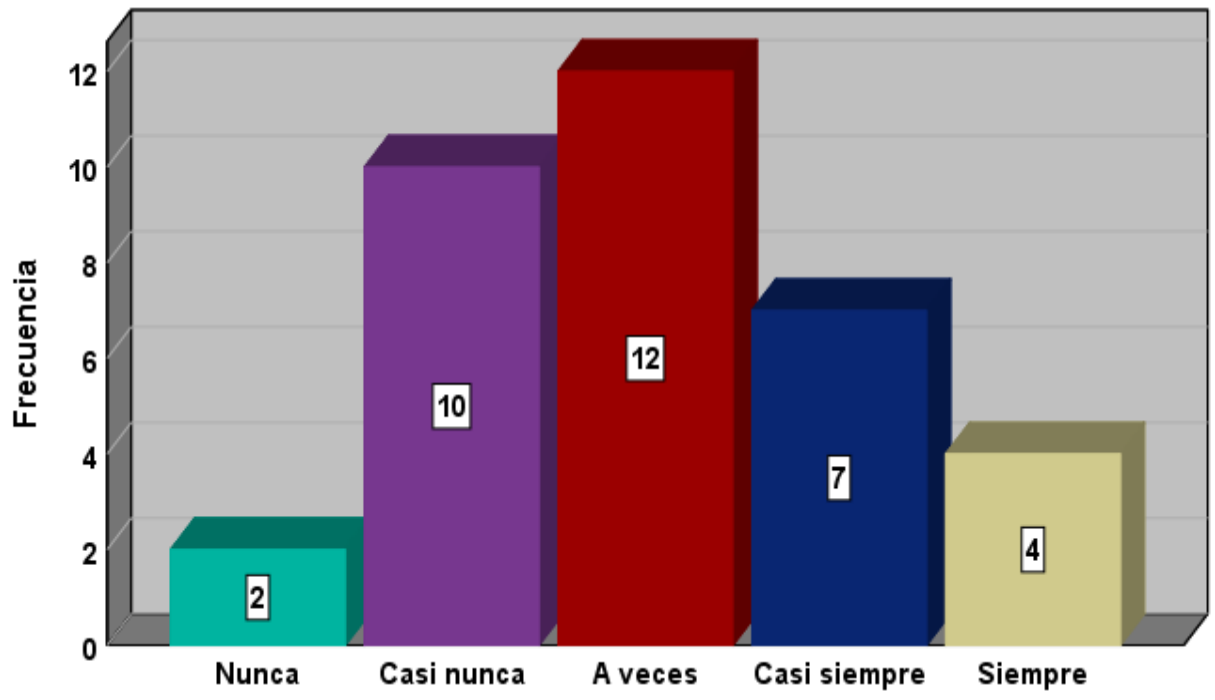
P28. ¿Considera que la empresa cuenta con una gestión de cobranza optima?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	10	28,6	28,6	34,3
A veces	12	34,3	34,3	68,6
Casi siempre	7	20,0	20,0	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 55

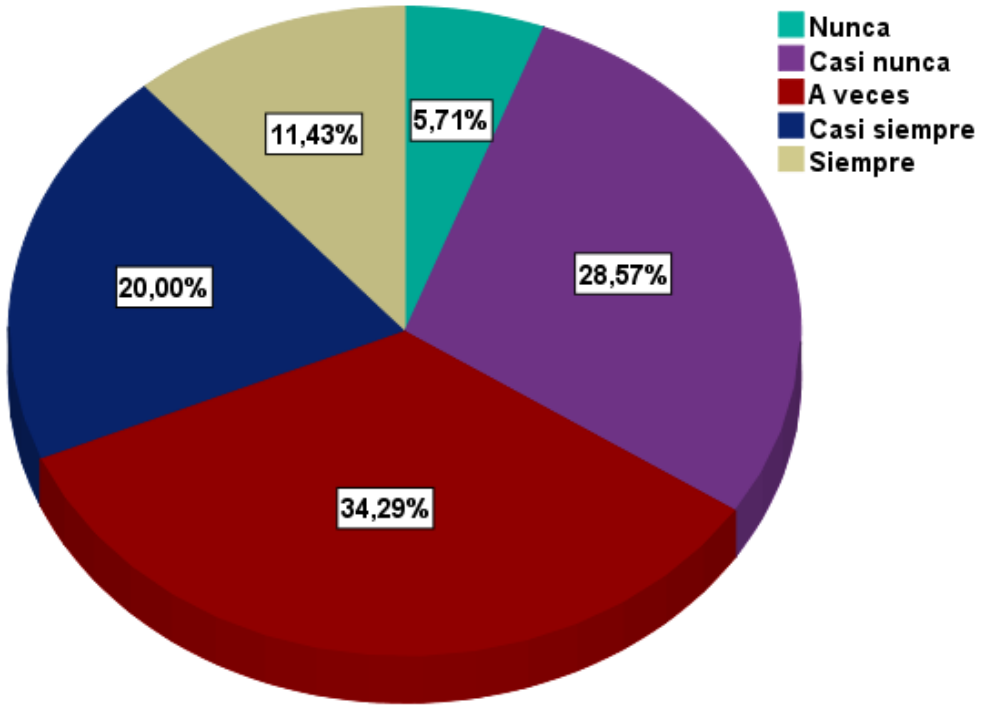
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P28.



Fuente: SPSS v.25

Figura 56

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P28.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 29 y en las figuras 55 y 56, se puede observar las respuestas de los trabajadores si consideran que la empresa cuenta con una gestión de cobranza optima, donde 4 trabajadores representando el 11% mencionan que siempre se cumple con una gestión de cobranza optima en la empresa, 7 trabajadores representando el 20% creen que casi siempre la empresa cuenta con una óptima gestión de cobranza, entro los resultados regulares obtuvimos que a veces la empresa cuenta con una gestión de cobranza optima, como resultados no favorables se muestra que 10 trabajadores representando el 29% consideran que casi nunca la gestión de cobranza es óptima y 2 trabajadores representando el 6% mencionan que la empresa nunca cuenta con un gestión de cobranza optima.

Tabla 30

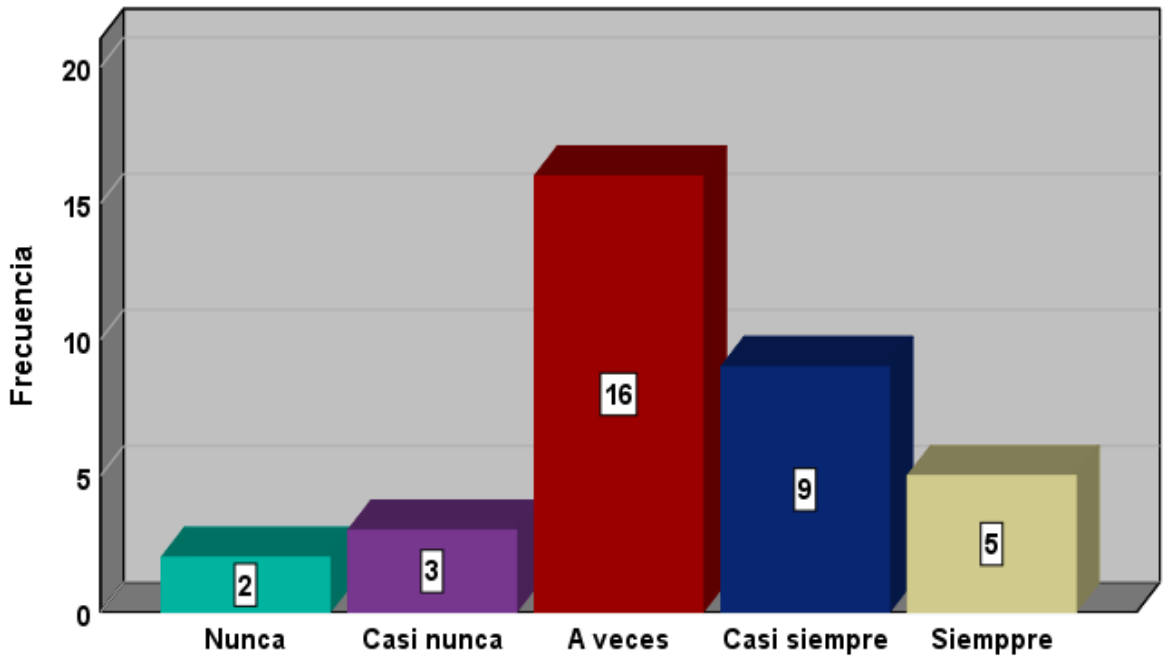
P29. ¿Considera la empresa organiza de manera eficiente los egresos de consumo?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	3	8,6	8,6	14,3
A veces	16	45,7	45,7	60,0
Casi siempre	9	25,7	25,7	85,7
Siempre	5	14,3	14,3	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 57

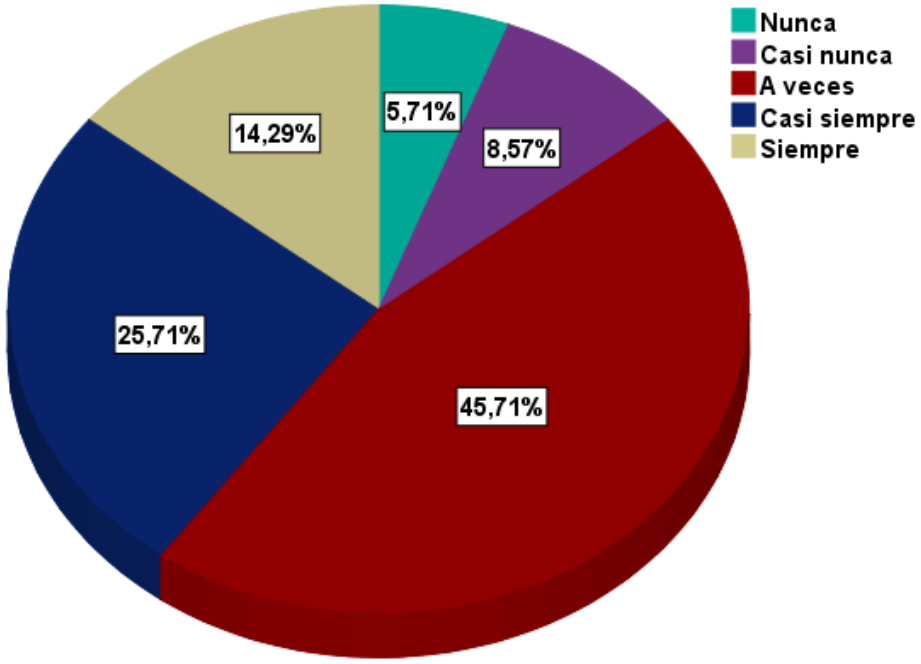
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P29.



Fuente: SPSS v.25

Figura 58

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P29.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 30 y en las figuras 57 y 58, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que la empresa organiza de manera eficiente los egresos de consumo, perteneciente al indicador egresos de consumo, donde se muestra que 5 trabajadores representando el 14% consideran que siempre se organiza de manera eficiente los egresos de consumo, 9 trabajadores representando el 26% cree que casi siempre se organiza de manera eficiente los egresos de consumo en la empresa, entre los resultados regulares se muestra que d¿16 trabajadores representando el 46% consideran que a veces los egresos de consumo se realizan de manera eficiente, como resultados no favorables se muestran que 3 trabajadores representando el 9% mencionan que casi nunca estos egresos se organizan de manera eficiente y 2 trabajadores representando el 6% consideran que nunca son organizados de manera eficiente los egresos de consumo.

Tabla 31

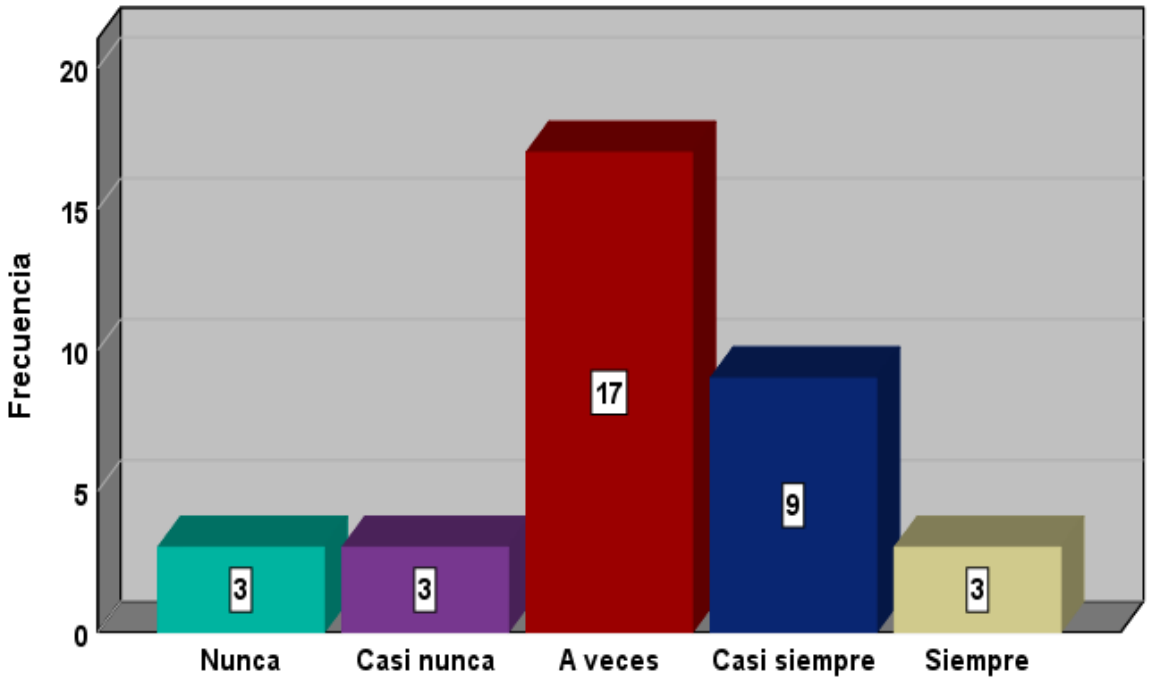
P30. ¿Cree usted que los egresos de consumo ayudan al manejo financiero de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	3	8,6	8,6	17,1
A veces	17	48,6	48,6	65,7
Casi siempre	9	25,7	25,7	91,4
Siempre	3	8,6	8,6	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 59

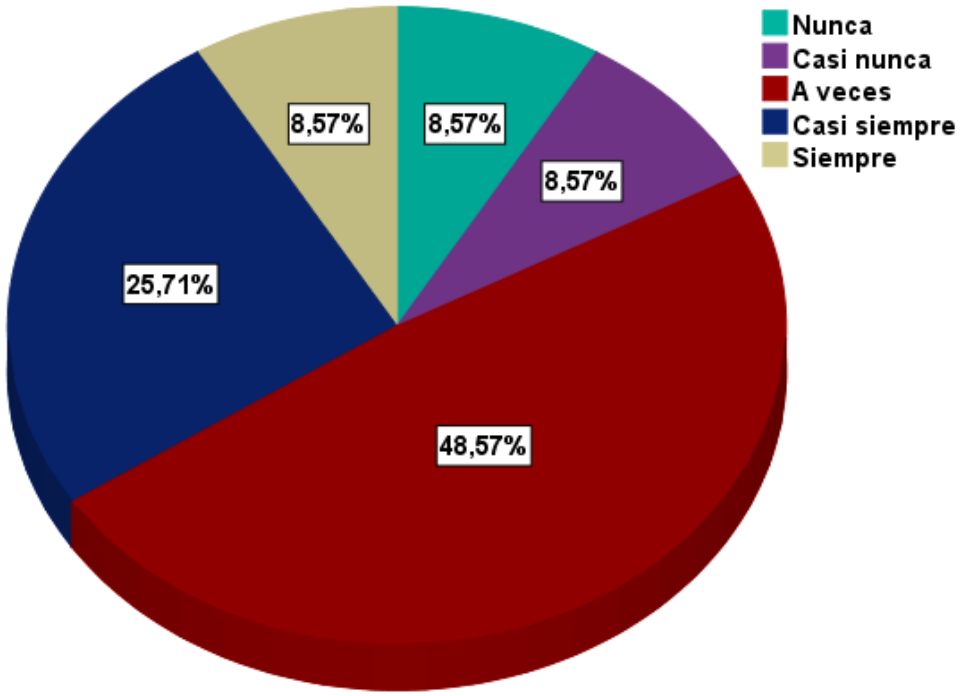
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P30.



Fuente: SPSS v.25

Figura 60

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P30.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 31 y en las figuras 59 y 60, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que los egresos de consumo ayudan al manejo financiero de la empresa, donde 3 trabajadores representando el 9% de los encuestados consideran que los egresos de consumo sí ayudan al manejo financiero, 9 trabajadores representando el 26% mencionan que es de ayuda los egresos respecto al manejo financiero, como resultados regulares obtuvimos que 17 trabajadores representando el 49% creen que los egresos son de ayuda casi siempre respecto al manejo financiero, entre los resultados no favorables obtenidos se muestra que 3 trabajadores representando el 9% consideran que casi nunca son de ayuda los egresos de consumo y 3 trabajadores representando el 9% creen que nunca ayudan los egresos al manejo financiero.

Tabla 32

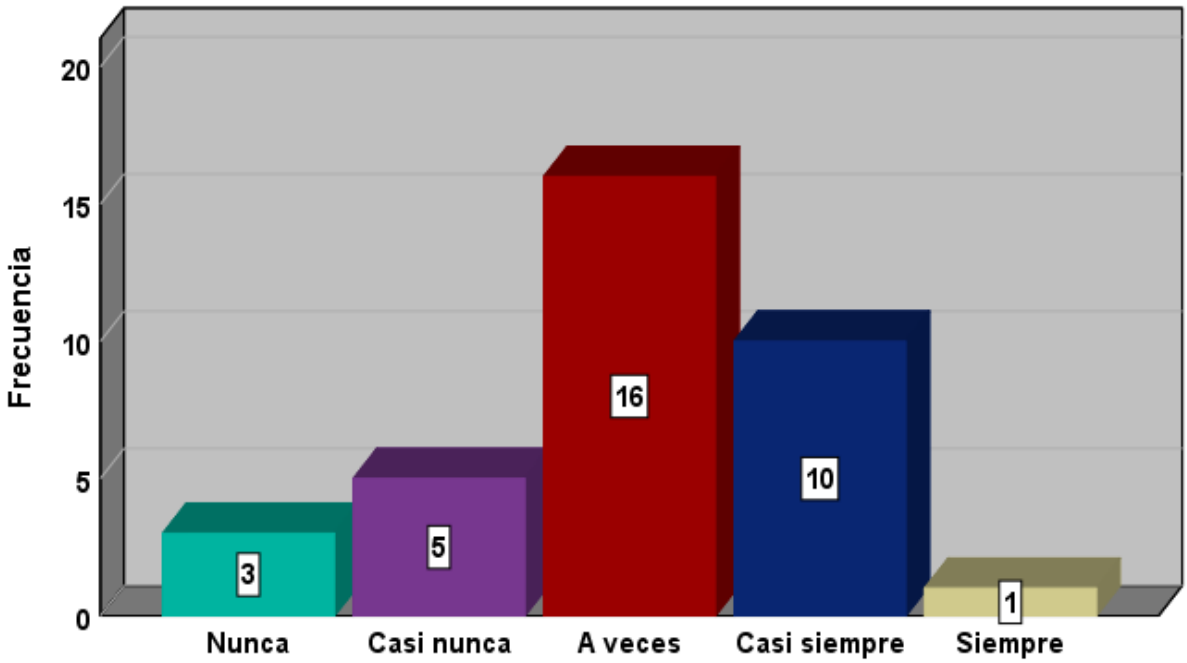
P31. ¿Cree usted que la empresa lleva un adecuado manejo de sus costos fijos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	5	14,3	14,3	22,9
A veces	16	45,7	45,7	68,6
Casi siempre	10	28,6	28,6	97,1
Siempre	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 61

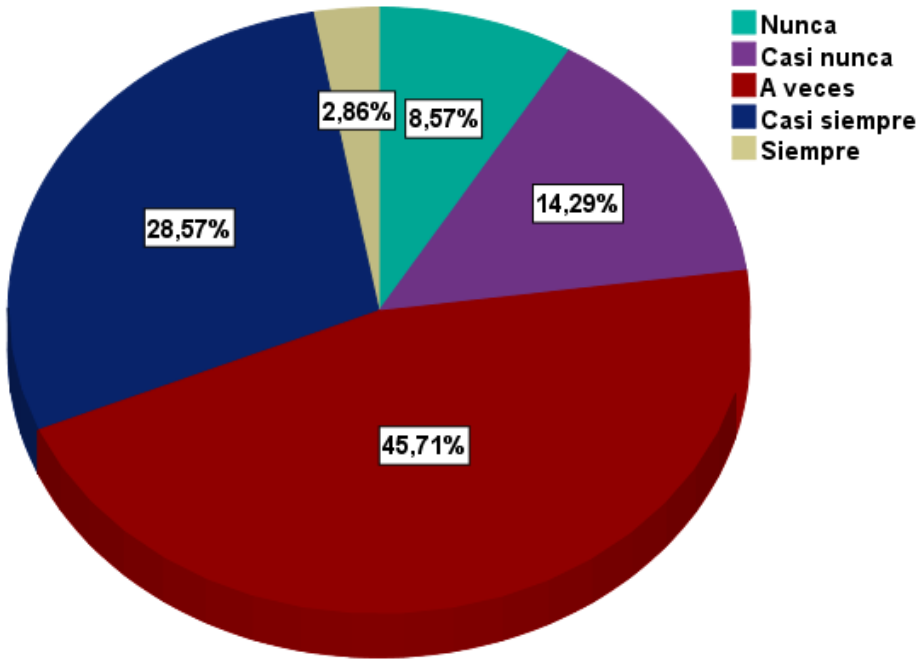
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P31.



Fuente: SPSS v.25

Figura 62

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P31.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 32 y en las figuras 61 y 62, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores creen que la empresa lleva un adecuado manejo de sus costos fijos, perteneciente al indicador egresos operativos, donde obtuvimos que 1 trabajador representando el 3% considera que la empresa siempre lleva un adecuado manejo de sus costos fijos, 10 trabajadores representando el 29% mencionan que la empresa casi siempre lleva un adecuado manejo de estos, en los resultados regulares obtuvimos que 16 trabajadores representando el 46% creen que a veces la empresa lleva sus costos fijos de manera adecuada, como resultados no favorables tenemos que 5 trabajadores representando el 14% mencionan que casi nunca los costos fijos son llevados de manera adecuada en la empresa y 3 trabajadores representando el 9% creen que la empresa lleva un adecuado manejo de sus costos fijos.

Tabla 33

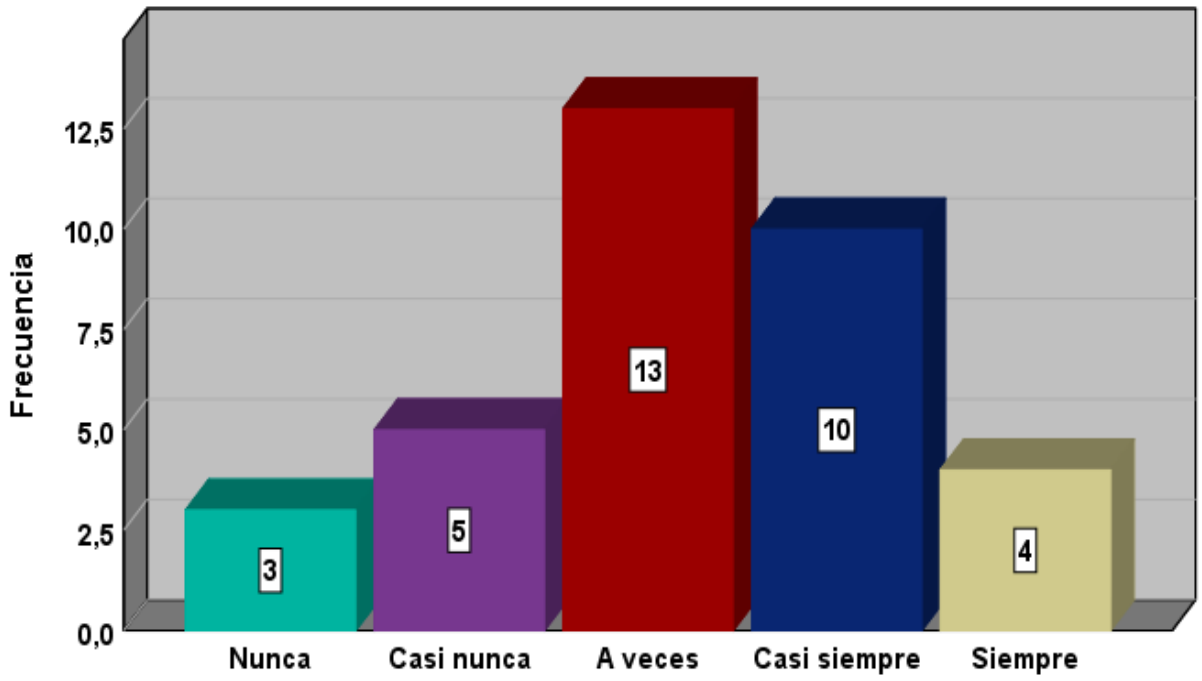
P32. ¿Cree usted que la empresa organiza de manera adecuada sus costos variables?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	5	14,3	14,3	22,9
A veces	13	37,1	37,1	60,0
Casi siempre	10	28,6	28,6	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 63

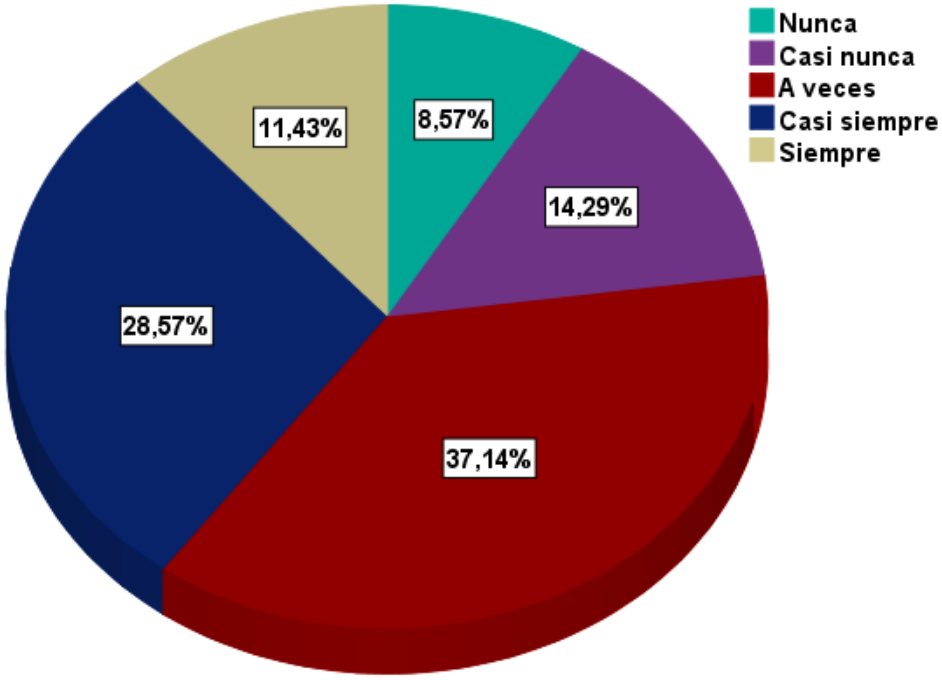
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P32.



Fuente: SPSS v.25

Figura 64

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P32.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 33 y en las figuras 63 y 64, se puede observar las respuestas sobre si consideran que la empresa organiza de manera adecuada sus costos variables, donde 4 trabajadores representando el 11% de los encuestados consideran que la empresa siempre organiza de manera adecuada sus costos variables, 10 trabajadores representando el 29% creen que casi siempre la empresa lleva la organización de sus costos variables de forma adecuada, como resultados regulares obtuvimos a 13 trabajadores representando el 37% que mencionaron que a veces se organiza de manera adecuada los costos variables de la empresa, como resultados no favorables se muestra que 5 trabajadores representando el 14% creen que casi nunca los costos variables se organizan de manera adecuada y 3 trabajadores representando el 9% mencionan que nunca se organizan de manera adecuada los costos variables en la empresa.

Tabla 34

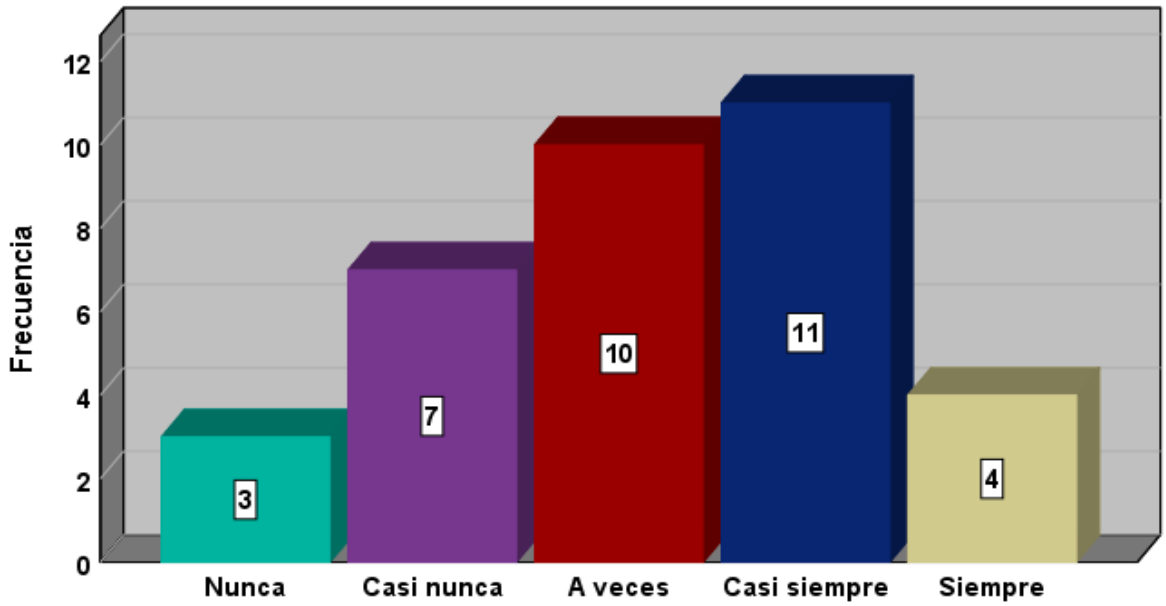
P33. ¿Considera que la localización de errores contribuye a la mejora del flujo de caja de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	7	20,0	20,0	28,6
A veces	10	28,6	28,6	57,1
Casi siempre	11	31,4	31,4	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 65

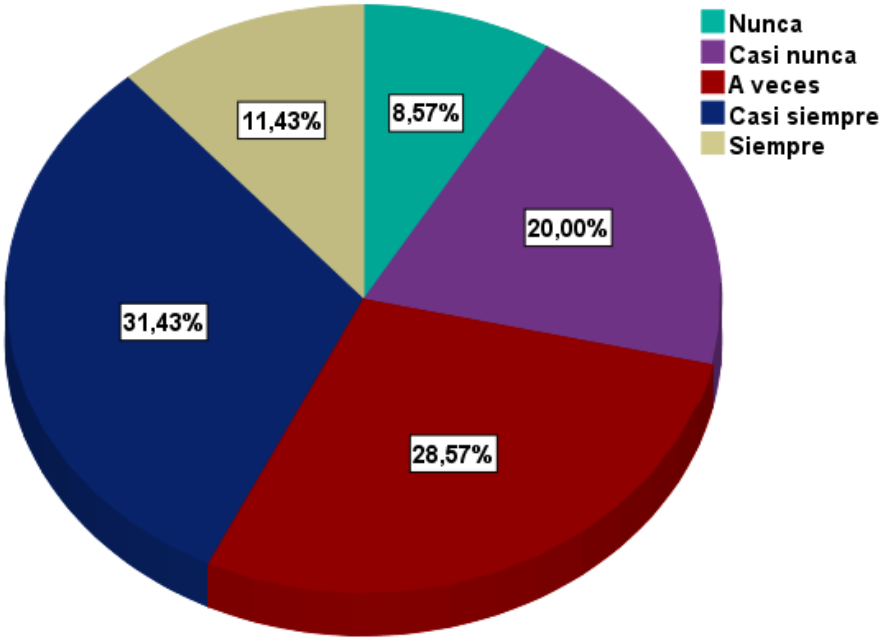
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P33.



Fuente: SPSS v.25

Figura 66

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P33.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 34 y en las figuras 65 y 66, se puede observar las respuestas de los trabajadores sobre si estos consideran que la localización de errores contribuye a la mejora del flujo de caja, perteneciente al indicador de detección de errores u omisiones, donde se muestra que 4 trabajadores representando el 11% consideran que siempre la localización de estos errores contribuyen a la mejora del flujo de caja, 11 trabajadores representando el 31% mencionaron que esta localización contribuye casi siempre, como resultados regulares se obtuvo que 10 trabajadores representando el 29% crean que esta localización de errores ayuda al flujo de caja a veces, como resultados no favorables se muestra que 7 trabajadores representando el 20% consideran que esta localización de errores casi nunca contribuye y 3 trabajadores representando el 9% mencionan que nunca la localización de errores contribuye a la mejora del flujo de caja.

Tabla 35

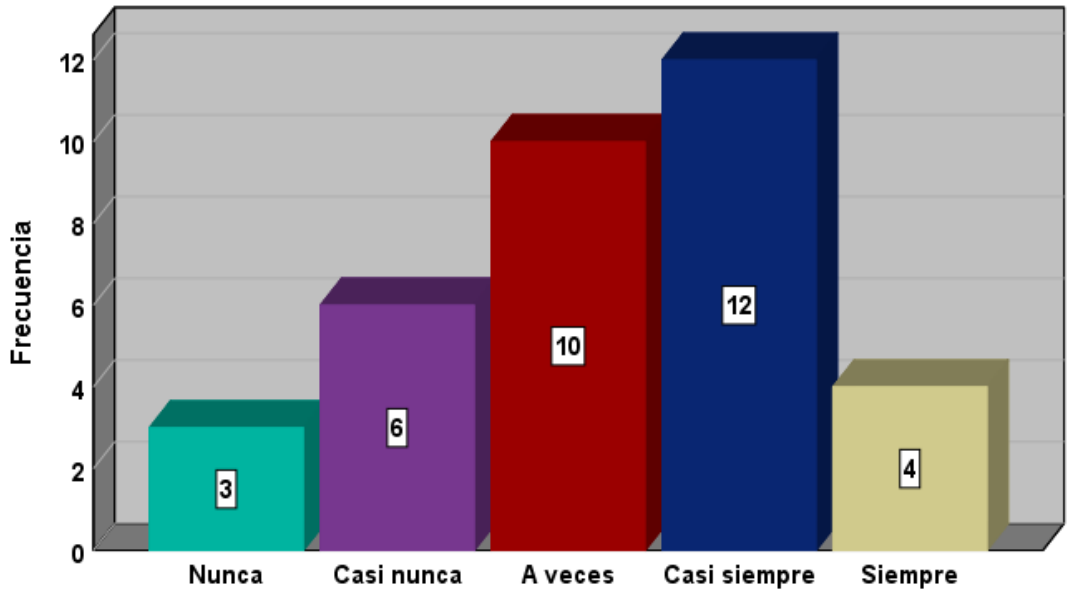
P34. ¿Considera que la detección temprana de omisiones financieras ayuda a la empresa a llevar un adecuado control de sus finanzas?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	6	17,1	17,1	25,7
A veces	10	28,6	28,6	54,3
Casi siempre	12	34,3	34,3	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 67

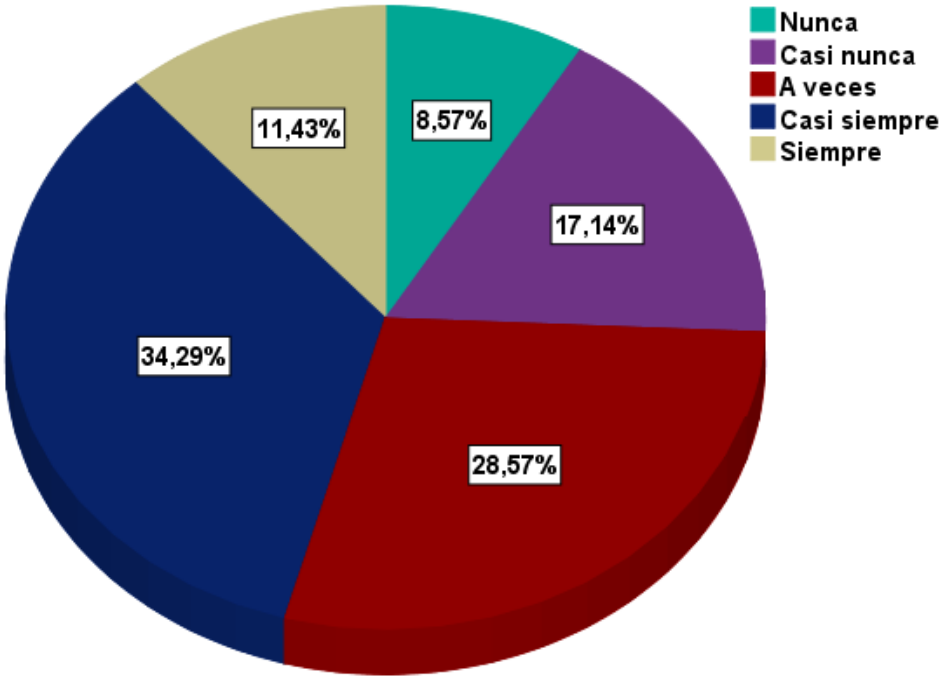
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P34.



Fuente: SPSS v.25

Figura 68

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P34.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 35 y en las figuras 67 y 68, se puede observar las respuestas sobre si los trabajadores consideran que la detección temprana de omisiones financieras ayuda a lleva un adecuado control de finanzas, donde se muestra que 4 trabajadores representando el 11% consideran que siempre esta detención temprana de omisiones financieras ayuda a la empresa, 12 trabajadores representando el 34% cree que casi siempre esta detención ayuda al adecuado control de finanzas, como resultados regulares se obtuvo que 10 trabajadores representando 29% consideraron que a veces esta detención temprana de omisiones financieras ayudan al adecuado control de finanzas, como resultados no favorables se muestra que 6 trabajadores representando el 17% mencionan que casi nunca esta detención de omisiones financieras ayuda al control de finanzas y 3 trabajadores representando el 9% creen que nunca la detección temprana de omisiones financieras ayuda a la empresa a llevar el adecuado control de sus finanzas.

Tabla 36

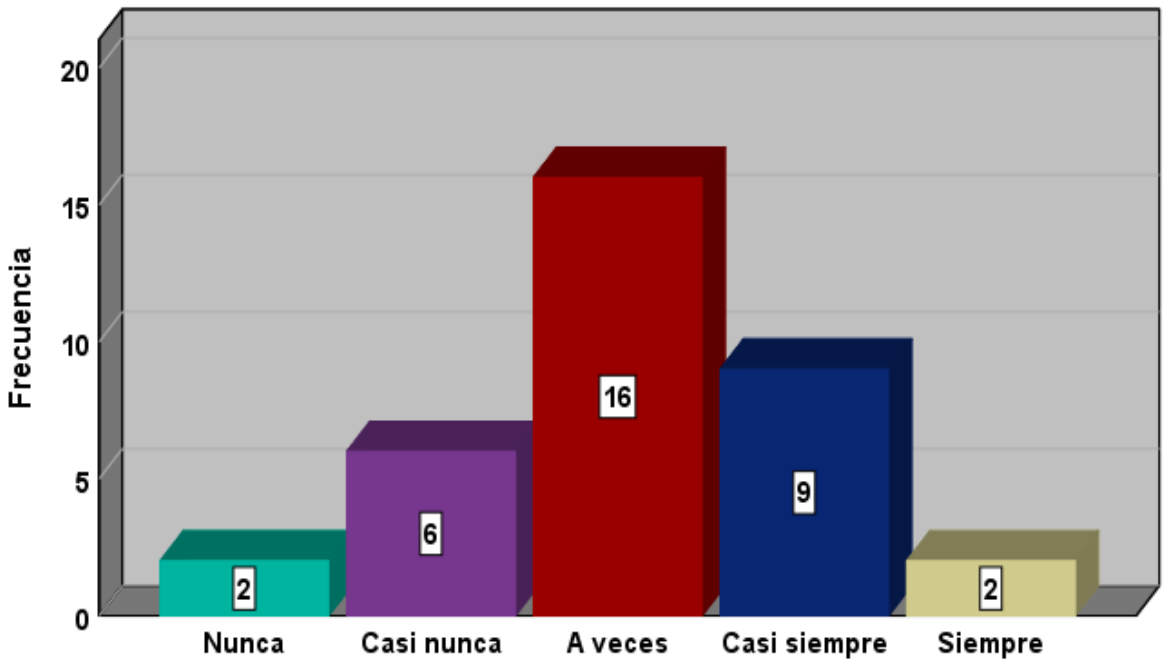
P35. ¿Considera que las auditorías internas contribuyen en la mejora de las correcciones de desviaciones sobre lo planeado en la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,7	5,7	5,7
Casi nunca	6	17,1	17,1	22,9
A veces	16	45,7	45,7	68,6
Casi siempre	9	25,7	25,7	94,3
Siempre	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 69

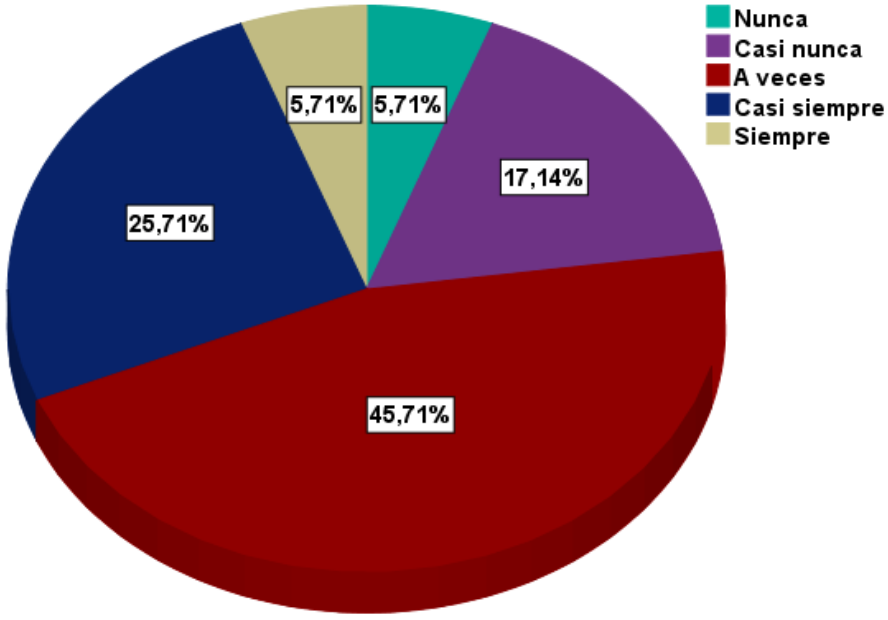
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P35.



Fuente: SPSS v.25

Figura 70

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P35.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 36 y en las figuras 69 y 70, se puede observar las respuestas sobre si consideran que las auditorías internas contribuyen con la mejore de las correcciones de desviación sobre lo planeado en la empresa, perteneciente al indicador de corrección de desviaciones sobre lo planeado, donde se obtuvo que 2 trabajadores representando el 6% consideran que siempre las auditoras ayudan a la mejora de correcciones de desviación sobre la empresa, 9 trabajadores representando el 26% mencionan que casi siempre estas auditorías internas contribuyen en la mejora de correcciones de desviación sobre los planeado en la empresa, como resultados regulares obtuvimos que 16 trabajadores representando el 46% consideran que estas auditorías a veces contribuyen, como resultados no favorables se muestra que 6 trabajadores representando el 17% mencionan que casi nunca estas auditorias contribuyen a las correcciones de desviación y 2 trabajadores representando el 6% mencionan que nunca estas auditorías internas contribuyen en la mejora de las correcciones de desviación sobre lo planeado en la empresa.

Tabla 37

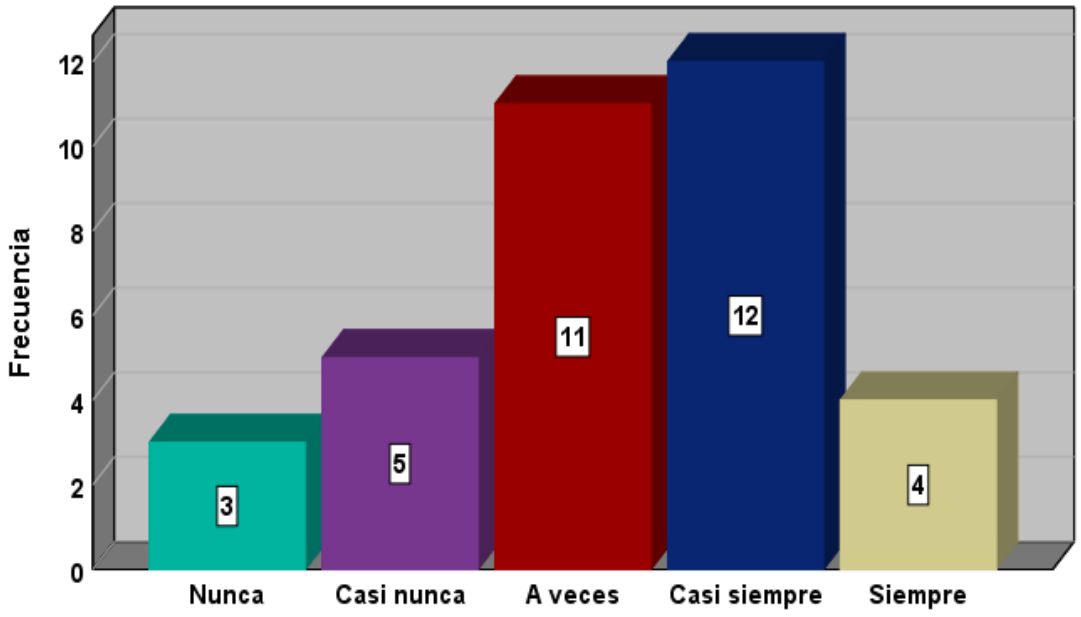
P36. ¿Considera que la detección de las desviaciones ayuda con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	8,6	8,6	8,6
Casi nunca	5	14,3	14,3	22,9
A veces	11	31,4	31,4	54,3
Casi siempre	12	34,3	34,3	88,6
Siempre	4	11,4	11,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Fuente: SPSS v.25

Figura 71

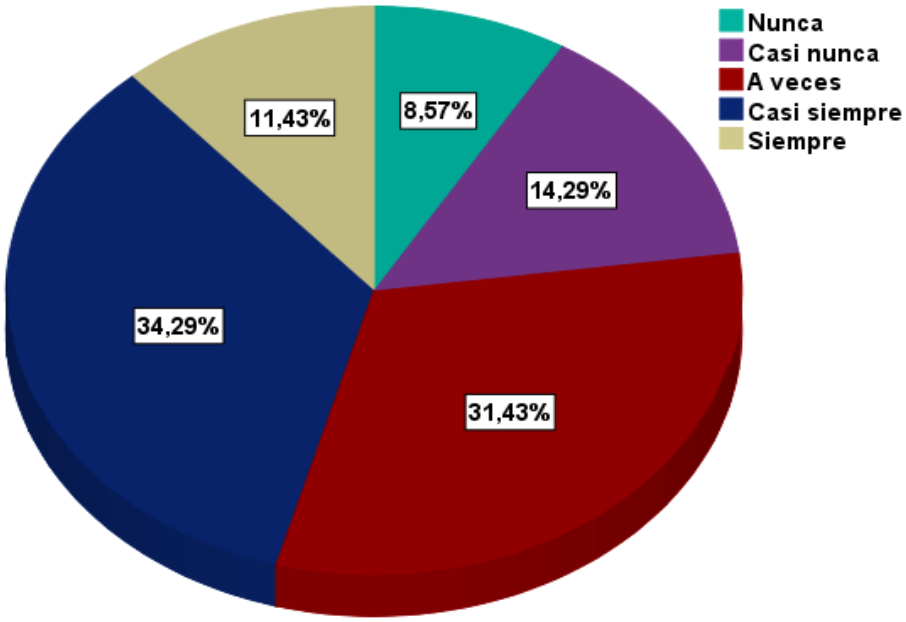
Gráfico de frecuencias de los resultados obtenidos de la P36.



Fuente: SPSS v.25

Figura 72

Distribución porcentual de las respuestas obtenidas de la pregunta P36.



Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 37 y en las figuras 71 y 72, se puede observar las respuestas sobre si se considera que la detención de las desviaciones ayuda con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, 4 trabajadores representando el 11% mencionan que la detención de las desviaciones siempre ayuda con el cumplimiento de los objetivos, 12 trabajadores representando el 34% creen que casi siempre esta detención ayuda con el cumplimiento de los objetivos, como resultados regulares obtuvimos que 11 trabajadores representando el 31% consideran que a veces la detención de estas desviaciones ayuda al cumplimiento de los objetivos de la empresa, como resultados no favorables se muestra que 5 trabajadores representando el 14% consideran que casi nunca la detención de estas desviaciones es de ayuda con el cumplimiento de los objetivos y 3 trabajadores representando el 9% mencionan que nunca ayuda con el cumplimiento de los objetivos la detención de las desviaciones.

4.2 Prueba de hipótesis

El contraste de las hipótesis se elaboró empleando como evidencia empírica los datos recolectados para la muestra, los cuales al ser sometidos a una prueba estadística permitieron extraer los resultados y realizar inferencias evaluando así la confiabilidad de la correlación de ambas variables y sus respectivas dimensiones, teniendo en cuenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, de tal manera, que se realizó la prueba para verificar la normalidad de los datos y poder elegir el modelo estadístico a emplear en la investigación.

4.2.1 Prueba de Normalidad

En esta prueba se ha de contrastar la función de distribución acumulativa y empírica de todos los valores correspondientes a la muestra, con la distribución esperada considerando el caso de que los datos fuesen normales. Cuando se observa una diferencia considerablemente grande, se procede al rechazo de la hipótesis nula de normalidad de la población.

a) La significancia establecida es 5% o 0,05;

b) Si valor p > 0,05 se tendrá una distribución normal;

c) Si valor p < 0,05 no se tiene una distribución normal por lo que se infiere que estamos ante una distribución no paramétrica.

Tabla 38

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1:	,071	34	,072
Variable 2:	,091	34	,087

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 38, se observa la prueba de normalidad para las variables: Control Interno de las cuentas por cobrar y Flujo de caja financiero, donde al procesar los datos obtenidos, se logra precisar el nivel de significancia de las variables, por ello, teniendo presente que el valor p en ambas variables son de 0.0072 y 0.0087 respectivamente, se infiere que nos encontramos ante una distribución no paramétrica.

Tabla 39

Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	Nivel de correlación
-1	Negativa "perfecta"
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	Negativa "muy alta"
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	Negativa "alta"
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	Negativa "moderada"
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	Negativa "baja"
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	Negativa "muy baja"
0	"Nula"
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	Positiva "muy baja"
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	Positiva "baja"
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	Positiva "moderada"
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	Positiva "alta"
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	Positiva "muy alta"
1	Positiva "perfecta"

Fuente: Hernández et al., 2014

4.2.1 Contraste de la hipótesis general

H_0: No existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

H_1: Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Para el contraste de todas las hipótesis se estableció como nivel de significancia máximo tolerable a 0,05. Asimismo, el estadístico de prueba utilizado para estos fines fue el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman (ρ). Los posibles grados de correlación según el valor de ρ se han mostrado en la tabla 39.

Tabla 40

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Variable 1: Control interno de las cuentas por cobrar y la Variable 2: Flujo de caja financiero

Correlaciones

			Variable 1: Transferencia de tecnología	Variable 2: Flujo de caja financiero
Rho de Spearman	Variable 1: Control interno de las cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,831
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
	Variable 2: Flujo de caja financiero	Coeficiente de correlación	,831	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v. 25

Criterio de contrastación

El criterio que se empleó para rechazar la hipótesis nula Ho se definió de la siguiente manera: se rechazará la hipótesis nula H_0 cuando el valor p sea inferior al nivel de significancia que se estableció, el cual es de 0,05, para luego aceptar a la hipótesis alterna H_1 y, en el caso de que el valor p sea superior a 0,05 no se podrá rechazar la hipótesis nula H_0 y se considerará que no existe suficiente evidencia empírica para validar la hipótesis alterna H_1.

Interpretación:

En la tabla 40, la variable 1 Control interno de las cuentas por cobrar y la variable 2 Flujo de caja financiero muestran un nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0.831 poniendo en evidencia que existe una correlación positiva y alta, cuyo nivel de significancia es de p= 0,002 < 0,05; por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula (H0) y se aceptó la hipótesis alterna (H1), indicándonos de esta manera que el control interno de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica N°1

H_0: La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

H_1: La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Tabla 41

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Evaluación de riesgos y la Variable 2: Flujo de caja financiero

Correlaciones

			Dimensión: Evaluación de riesgos	Variable 2: Flujo de caja financiero
Rho de Spearman	Dimensión: Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,737
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	35	35
	Variable 2: Flujo de caja financiero	Coeficiente de correlación	,737	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v. 25

Interpretación:

Dentro de la tabla 41, la dimensión evaluación de riesgo y la variable 2 Flujo de caja

financiero muestran un nivel de correlación de Rho de Spearman igual a 0.737 poniendo en evidencia que existe una correlación positiva y alta, cuyo nivel de significancia es de p= 0,003 < 0,05; por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula (H_0) y se aceptó la hipótesis alterna (H_1), indicándonos de esta manera que la evaluación de riesgos se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

4.3.3. Contraste de la hipótesis especifica N°2

H_0: Las actividades de control no tienen una relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

H_1: Las actividades de control tienen una relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Tabla 42

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Actividades de control y la Variable 2: Flujo de caja financiero

Correlaciones

			Dimensión: Actividades de control	Variable 2: Flujo de caja financiero
Rho de Spearman	Dimensión: Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	,811
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
	Variable 2: Flujo de caja financiero	Coeficiente de correlación	,811	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v. 25

Interpretación:

En la tabla 42, la dimensión actividades de control y la variable 2 Flujo de caja financiero

muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.811 poniendo en evidencia que existe una correlación positiva y alta; por otro lado el valor p calculado para el presente contraste fue de 0,002 < 0,05; por consiguiente, se pudo rechazar la hipótesis nula (H0) y se aceptó como válida la hipótesis alterna (H1), obteniendo de esta manera que las actividades de control se relacionan significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica N° 3

H_0: La recuperabilidad de activos financieros no posee relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

H_1: La recuperabilidad de activos financieros posee relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Tabla 43

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Recuperabilidad de activos financieros y la Variable 2: Flujo de caja financiero

Correlaciones

			Dimensión: Recuperabilidad de activos financieros	Variable 2: Flujo de caja financiero
Rho de Spearman	Dimensión: ecuperabilidad de activos financieros	Coeficiente de correlación	1,000	,780
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	35	35
	Variable 2: Flujo de caja financiero	Coeficiente de correlación	,780	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v. 25

Interpretación:

Dentro de la tabla 43, la dimensión recuperabilidad de activos financieros y la variable 2 Flujo de caja financiero muestran a un coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.780 poniendo en evidencia que existe una correlación positiva y alta. Este coeficiente se utilizó como estadístico de prueba para primero calcular el valor p = 0,003 < 0,05; por lo que se obtuvo suficiente argumento para rechazar la hipótesis nula (H_0) y considerar como válida la hipótesis alterna (H_1), indicándonos de esta manera que la recuperabilidad de activos financieros se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

4.3.5. Contraste de la Hipótesis Específica N°4

H_0: La eficiencia en la cobranza no tiene relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

H_1: La eficiencia en la cobranza tiene relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Tabla 44

Grado de correlación y nivel de significancia entre la Dimensión: Eficiencia en la cobranza y la Variable 2: Flujo de caja financiero

Correlaciones

			Dimensión: Eficiencia en la cobranza	Variable 2: Flujo de caja financiero
Rho de Spearman	Dimensión: ficiencia en la cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,802
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
	Variable 2: Flujo de caja financiero	Coeficiente de correlación	,802	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

** La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v. 25

Interpretación:

En la tabla 44, la dimensión Eficiencia en la cobranza y la variable 2 Flujo de caja financiero se obtuvo que el coeficiente de correlación Rho de Spearman igual a 0.802, lo cual refleja que existe una correlación positiva y alta. Con dicho coeficiente se calculó el valor p que resultó 0,002 < 0,05; por lo cual se obtuvo un argumento contundente para rechazar la hipótesis nula (H_0) y validar la hipótesis alterna (H_1), lo cual permite afirmar con base científica que la eficiencia en la cobranza se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

4.3 Discusión de resultados

Con el fin de poder determinar qué tipo de relación existe entre el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022; se aplicó una encuesta a los 35 trabajadores que están relacionados con el manejo financiero de la empresa, para lo cual se analizó si existe correlación de rangos, obteniéndose así que entre ambas variables, el valor del Coeficiente Rho Spearman fue igual a 0.831, mientras que su valor p resultó 0.002, el cual al ser menor al nivel de significancia establecido (0.05) permitió determinar que el control interno de las cuentas por cobrar se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la mencionada entidad. Este resultado guarda similitud con encontrado por Jaramillo (2017), cuya investigación titulada *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar de la empresa GCF Holding SAC,2017* realizada en una empresa ubicada en la ciudad de Lima, obtuvo como resultado que el coeficiente Rho de Spearman entre las variables control interno y cuentas por pagar y cobrar fue 0.826, y su respectivo nivel de significancia resultó 0.001. Dicha investigación tuvo diseño experimental por lo que fue necesario implementar un sistema simulado el control interno que asegurara significativamente la efectividad del cumplimiento de las obligaciones en las cuentas por pagar y cobrar. La similitud de tales resultados se explica por encontrarse en el mismo país, bajo condiciones similares de carga tributaria y por tener culturas organizacionales semejantes, puesto que el tema de gestión

de activos financieros se maneja en forma muy similar en muchas empresas de servicios, y en particular el control de las cuentas por cobrar tiene los mismos problemas en prácticamente todo el territorio peruano.

Por otro lado, los resultados de la presente investigación difieren de lo obtenido por Rodríguez (2019), quien en su investigación cuantitativa y cualitativa titulada *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Asotecom S. A, periodo 2017 ,* la cual fue realizada en la ciudad de Machala – Ecuador, muestra que el proceso de control de las cuentas por cobrar es algo distinto en el vecino país del norte, tal es así que dicho investigador al correlacionar las dos variables elegidas obtuvo un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.411 mientras que su valor p fue 0.051, lo cual estaría mostrando condiciones de gestión empresarial distintas a la de Electro Ucayali y, evidenciando que la compañía no contaba con un manual de control interno, ni tenía definidas con claridad las políticas de otorgamiento de créditos, además de la falta de una estructura y un programa contable.

Considerando al primer objetivo específico, el cual fue establecer qué tipo de relación tiene la evaluación de riesgos con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022; se obtuvo que el coeficiente Rho de Spearman entre la variable y dimensión fue 0.737 y su nivel de significancia fue 0.003, permitiendo especificar que la evaluación de riesgos se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la entidad. Este resultado no guarda similitud con lo encontrado por Viloria y Zapata (2018), cuya investigación descriptiva titulada *Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa "Inversiones M.C.H., C.A."* realizada en la ciudad de México, obtuvo como resultado que el 73% de los encuestados manifestó que la empresa no cuenta con un efectivo sistema de control de las cuentas por cobrar, además que es prácticamente letra muerta el contenido de su manual de normas y procedimientos, ya que no se le toma en cuenta para realizar el procedimiento de cobranza.

Respecto al segundo objetivo específico, el cual fue identificar qué tipo de relación tienen las actividades de control con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022; como resultado se obtuvo que el coeficiente Rho de Spearman entre la variable y dimensión fue 0.811 y su respectivo nivel de significancia resultó 0.002, el cual al ser menor al nivel de significancia establecido (0.05) permitió identificar que las actividades de control se relacionan de manera significativa con el flujo de caja financiero de la empresa. Así mismo, Panchana et al. (2020), en su investigación descriptiva – aplicada, obtuvieron que el coeficiente Rho de Spearman para la dimensión políticas de control y su variable efectivo y cuentas por cobrar resultó 0.803, y su nivel de significancia fue 0.001, evidenciando así que las políticas de control se relacionan significativamente con el efectivo y cuentas por cobrar comprobando la exactitud e integridad de los registros que amparan el efectivo recibido y desembolsado durante el año. Este resultado guarda relación con lo obtenido por Valdivia (2019), cuya investigación descriptiva – no experimental, tuvo como resultado que el coeficiente Rho de Spearman entre sus variables fue 0.815, además su nivel de significancia fue 0.002, manifestando que el control interno se relaciona significativamente con las cuentas por cobrar de las empresas textiles, garantizando un correcto funcionamiento para alcanzar los objetivos.

Teniendo en cuenta al tercer objetivo específico, el cual fue especificar qué tipo de relación tiene la recuperabilidad de activos financieros con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022, se obtuvo que el coeficiente Rho de Spearman entre la variable y dimensión fue 0.780, y su nivel de significancia fue 0.003 siendo menor al nivel establecido, lo que permitió especificar que la recuperabilidad de activos financieros se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la entidad. Dicho resultado guarda relación con lo encontrado por Barrantes (2018), que en su investigación correlacional no experimental obtuvo que entre sus variables estudiantes el coeficiente Rho de Spearman fue 0.917, y su

respectivo nivel de significancia resultó 0.003; evidenciando así que control interno se vincula con la administración de las cuentas por cobrar en compañías del sector informático.

Por último, en cuanto al cuarto objetivo que fue, determinar qué tipo de relación tiene la eficiencia en la cobranza con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022; como resultado se obtuvo que el coeficiente Rho de Spearman para dicha dimensión y variable fue igual a 0.780, mientras que su nivel de significancia fue 0.003 el cual al ser menor que el nivel establecido (0.05) permitió determinar que la eficiencia en la cobranza se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la entidad. Estos resultados guardan semejanza con lo obtenido por Yarivilca y Gastelú (2019), quienes en su investigación titulada *Gestión de las cuentas por cobrar: Una herramienta para mejorar las finanzas*, desarrollada en la ciudad de Lima, encontraron que al correlacionar las variables herramientas para la gestión de las cuentas por cobrar y rentabilidad financiera, el coeficiente Rho de Spearman fue 0.776 y su valor p respectivo fue 0.002 que, al ser menor a lo establecido, ayudó a determinar que las herramientas financieras se relaciona de manera significativa con la gestión de cuentas por cobrar.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Dado que se encontró que el coeficiente de correlación de rangos Rho de Spearman entre ambas variables fue igual a 0.831, se pudo evidenciar una correlación positiva y alta, mientras que su respectivo valor de significancia de 0.002, el cual al ser menor al nivel de significancia establecido (0.05), permitió concluir que la relación entre ambas es significativa.

La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Dado que se halló que el coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión Evaluación de riesgos y la variable Flujo de caja financiero fue igual a 0.737, se evidenció la presencia de una correlación positiva y alta, además su valor p de significancia resultó 0.003, siendo menor al nivel de significancia establecido (0.05), permitió concluir que la relación entre ambas es significativa.

Las actividades de control tienen una relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Esto se pudo establecer debido a que el coeficiente Rho de Spearman entre la dimensión Actividades de control y la variable Flujo de caja financiero resultó igual a 0.811, lo que viene a reflejar la presencia de una correlación positiva y alta, asimismo su valor p de significancia fue 0.002, lo que se constituye en evidencia empírica para afirmar que la relación existente es significativa.

La recuperabilidad de activos financieros posee relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Se encontró que el coeficiente Rho de Spearman para la dimensión Recuperabilidad de activos y la variable Flujo de caja financiero fue igual a 0.780, mostrando que existe una correlación positiva y alta, además el valor p de significancia obtenido fue 0.003, el cual al ser inferior al nivel de significancia establecido (0.05), permitió concluir que la mencionada relación es significativa.

La eficiencia en la cobranza tiene relación significativa con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Al evaluar el grado de relación entre la dimensión Eficiencia en la cobranza y la variable Flujo de caja financiero, se encontró que el coeficiente Rho de Spearman fue igual a 0.802, lo que muestra que existe una correlación positiva y alta, y que además el valor p calculado resultó 0.002, lo que se utilizó como evidencia empírica para concluir que tal relación es significativa.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda extender el horizonte de análisis a por lo menos un periodo de cinco años, puesto que, para medir objetivamente los efectos del control interno de las cuentas por cobrar, se requiere que transcurra cierto tiempo hasta que el personal y el sistema al interior de la empresa puedan adecuarse.

Si bien es cierto que la empresa Electro Ucayali realiza una eficiente evaluación riesgo en los clientes con potencial de morosidad, sin embargo, están surgiendo otros riesgos vinculados a las nuevas tecnologías, por lo cual se recomienda que se realicen capacitaciones permanentes al personal encargado del manejo financiero, de tal forma que se tenga una política más preventiva y menos correctiva.

Se recomienda también efectuar una investigación detallada en para incorporar nuevas actividades de control que se consoliden como parte de las políticas institucionales para poder contar con una mayor estabilidad financiera y darle sostenibilidad al servicio de provisión de energía eléctrica.

Uno de los principales problemas que afrontan las empresas peruanas es la poca capacidad de recuperar gran parte de los activos financieros que simplemente se pierden por la irresponsabilidad o mala voluntad de ciertos clientes que llegan al punto de judicializar sus deudas, por lo que se recomienda diseñar e implementar un sistema de recuperación de activos financieros que en la actualidad simplemente están en la condición de incobrable.

Además, se recomienda mejorar el proceso de cobranza sobre todo a las grandes empresas que tienen consumos facturados en decenas de miles de soles. Es frecuente que solo se preocupen en pagar cuando ha vencido su fecha de corte del servicio, por lo que Electro Ucayali gasta una importante cantidad en el corte y reconexión, que aunque el costo lo transfiere al deudor, ello no deja de perjudicarle, por lo que resulta apremiante que se deba mejorar la eficiencia en el proceso de cobro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alarcón, F. X., y Torres, M. (2017). Evaluación de control interno y gestión del riesgo aplicando el informe coso i, ii, iii; en los procesos administrativos y financieros de las entidades públicas. *Revista Publicando*, *4* (11), 32-48. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/544

Alizo, S., Gonzales, M., Montilla, M., Paredes, Y. y Betancourt, L. (2019). Evidencia de auditoría en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: "Asociación Civil Unión de Conductores". *Sapienza Organizacional*, 6(11), 23-47. https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143003/

Al-Mahmoud, M. y Nobanee, H. (2020). Sustainability and Accounts Receivable Management: A Mini-Review. *Other Sustainability Research & Policy eJournal*, 1-12. https://ssrn.com/abstract=3538711 or http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3538711

Ancho, R (2019). El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones de la Empresa Jp Pallets S.A.C en Huachipa, 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de la Américas]. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/646

Apaza, M. (2010). *Consultor Económico Financiero* (1ra ed.). Instituto Pacifico.

Arias, J.L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ra ed. dg.). Enfoques Consulting EIRL.

Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. Ediciones Fiscales ISEF

Barrantes, D. (2018). Control interno y administración de cuentas por cobrar en las empresas del sector informático, Miraflores, año 2018 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/36081

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3ra. ed.). Bogotá: Pearson Prentice Hall.

Besley, S., y Brigham, E. (2016). *Fundamentos de administración financiera*. Cengage Learning Editores S.A.

Brachfield, P. (2007). *Recobrar impagados y Negociar con Morosos*. Gestión 2000.

Burga, D. (2017). Control interno y su relación con las cuentas por cobrar en las empresas textiles del distrito de Santa Anita, año 2017 [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

Burga, L.V y Oliva, N.L (2021). La administración del efectivo en las empresas. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. http://hdl.handle.net/10757/655904

Cámara, L. (2016). El control interno en las cuentas por cobrar. *El empresario,5(1).*

Carlberg, C. (2003). *Análisis de los negocios con Excel XP* (2da ed.). Prentice-Hall Hispanoamericana.

Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1ra ed.). San Marcos.

Casas, J., Enrique, C. y Cuellar, E. (2013). *Control Financiero* [Presentación de PowerPoint]. Prezi. https://prezi.com/qfypvw6ho-qj/copy-of-control-financiero/

Contreras, N. P., y Díaz, E. D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista De Investigación Valor Contable*, *2*(1), 35-44. https://doi.org/10.17162/rivc.v2i1.824

Dolón, A.J (2005). Estudio del grado de aplicación de la seguridad integral en las empresas de la región de Murcia. [Tesis de posgrado, Universidad Politécnica de Cartagena]. [Archivo PDF]. https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/922/ajdp.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones* (1ra ed.). Oswaldo Fonseca Luna.

García, F.R (2018). Sistema Web para el proceso de cobranza en la empresa El Clan EAFC S.A. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/33067

Gitman, L. y Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera* (12da. ed.) Pearson educación.

Gonzáles, J. (2002). *Control y gestión del área comercial y de producción de la pyme. Una aplicación práctica con factura plus y tv plus* (1ra ed.). Netbiblo.

Gutiérrez, R. y Católico, D. (2015). E-control en las entidades de la rama ejecutiva del orden nacional en Colombia. *Cuadernos de Contabilidad*, *16*(42), 553 - 578. https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc16-42.eere.

Herz, J. (2015). *Apuntes de contabilidad financiera*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. http://hdl.handle.net/10757/622966

Ibarra, J. A., Granado, M. y Amador, E. (2004). *Principios de Contabilidad* (1ra ed.). Universidad de Guadalajara.

Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding SAC,2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener]. http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/753

López-Roldan, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1), 36 - 49.

Mejía, H. (2011). *Gestión integral de riesgos y seguros: Para empresas de servicios, comercio e industria*. Ecoe Ediciones.

Morales, C.A y Araujo, P (2018). Cuentas por cobrar y su relación en la rentabilidad de las empresas industriales del sector textil que cotizan en la bolsa de valores de Lima, periodo

2010-2016. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. http://hdl.handle.net/20.500.12840/1769

Muñiz, W.G. y Mora, W.K. (2017). *Propuesta de Control Interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters.* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf

Nashwan, I. (2018). Impact of Internal Control System Structures According to (COSO). *International Journal of Business and Management, 13*(11), 176-191. https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n11p176

Navarro, F., y Ramos, L. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. *Equidad y Desarrollo*, *25*, 245 – 267. http://dx.doi.org/10.19052/ed.3473

Olarte, J. C. (2006). Incertidumbre y evaluación de riesgos financieros. *Scientia Et Technica*, *12*(32), 347-350. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84911652061

Ortega, K.J (2021). Sistema financiero y actividad económica, el caso peruano, 1994-2019. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo].http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18039

Ortega, R. y Pacherres, A. (2010). *Libros y Registros: Formatos adecuados al PCGE Estados Financieros* (1ra Ed). Ediciones Caballero Bustamante S.A.C. https://isepnsmn.files.wordpress.com/2012/02/libros-contables.pdf

Palomeque, L.A (2016). Instrumentos financieros para el desarrollo de las empresas exportadoras de productos agrícolas en el departamento de Lima, año 2014. [Tesis de pregrado, Universidad San Martin de Porres].https://hdl.handle.net/20.500.12727/2759

Panchana, M., Cochea, H., Trigrero, F. y Tomalá, L. (2020). Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1). https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667940026

Paredes, O. (2015). Herramientas para el pequeño y mediano empresario. *Revista Científica Horizonte, 2*(1), 1-13. http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/133/132

Pollack, E.R (2018). Manejo adecuado de la información para la mejora del análisis de los estados financieros de las microempresas de servicios de la construcción. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria la Molina].https://hdl.handle.net/20.500.12996/3701

Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción* (1ra ed.). Servicios Académicos intercontinentales S.L.

Rodríguez, A. (2019). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ASOTECOM S.A, periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]. http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14077

Rodríguez, N., y López, J. D. (2016). El flujo de caja como determinante de la estructura financiera de las empresas españolas. Un análisis en tiempos de crisis // Cash Flow as Determinant of Financial Structure of Spanish Firms. Analysis in a Crisis Period. *Revista De Métodos Cuantitativos Para La Economía Y La Empresa*, *21*, 141 – 159. https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2257

Rona, J. (2016). *Guía práctica de los instrumentos financieros derivados*. PUCP-Fondo editorial.

Rubio, P. (2016). *Manual del análisis financiero*. Casa del libro

Salazar, E.G., Pilay, J.X. y Pihuave, L. G. (2022). Herramientas Financieras y Dirección Gerencial de las Microempresas de la Parroquia Machalilla. *Revista Científica Dominio de las Ciencias, 8*(2), 452 – 465. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383448

Salinas, P. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Universidad de los Andes.

Santa Cruz, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista De Investigación Valor Contable, 1*(1), 36-43. https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832

Santiago, R. (2006). *Diccionario de Economia y Finanzas* (Treceava ed.). Alianza Editorial S.A.

Silvestre, G.M (2021). Capital de trabajo y ventaja competitiva de la empresa Consultora y Servicios Generales CONSERGE SCRLTDA, Pucallpa 2020. [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa].http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/239

Tapia, C. K., Rueda, R. S. y Silva, R.A. (2017). *Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia.* Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Valdivia, C. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar de las empresas textiles en Balconcillo, la Victoria-Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. https://hdl.handle.net/11537/28033

Vásquez, R. (2022). *Flujo de caja financiero* (FCF). Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/flujo-de-caja-financiero.html

Vela. S. y Caro. A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de Crédito.* Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Viloria, A. y Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “Inversiones M.C.H., C.A.”. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES,* 2(6),138-148. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968095004

Wanden—Berghe, J.L. y Fernández, E *Introducción a la Contabilidad* (3ra ed.). Pirámide S.A. (2021).

Yarivilca, P. y Gastelu, T. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar: una herramienta para mejorar las finanzas* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2517

Zans, W. (2012). *Principios y Fundamentos de Contabilidad* (1ra ed.). Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR	"El control interno en las cuentas por cobrar permite observar la eficiencia y eficacia de los procesos, así como de la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones vigentes aplicables". (Besley y Brigham, 2016, p. 641)	"Es un proceso que tiene como objetivo proporcionar el grado de seguridad en cuanto a las operaciones, información y cumplimiento de cobranza y rotación de los cobros, que generará el efectivo que necesita la empresa". (Rubio, 2016, p. 34)	Evaluación de riesgos	Políticas y normas de control interno
				Matriz de riesgos
			Actividades de control	Implementación del control
				Cumplimiento de controles
			Recuperabilidad de activos financieros	Índice de morosidad
			Eficiencia en la cobranza	Seguimiento de la cartera
FLUJO DE CAJA FINANCIERO	"El flujo de caja cuantifica la capacidad monetaria de la empresa, ya que los flujos líquidos de dinero aportan información clave de la situación financiera de una entidad y permiten poder realizar un balance de ingresos y gastos". (Caro y Vela, 2015, p. 56)	"El flujo de caja es un instrumento financiero que permite mantener un adecuado control sobre la disponibilidad del efectivo y liquidez de la empresa, ayuda al manejo financiero de la empresa". (Apaza, 2010, p. 132)	Herramienta financiera	Planificación de ingresos
				Proyección de ingresos y egresos
			Registro del efectivo	Ingreso por ventas
				Cobro de deudas
				Egresos de consumo
				Egresos operativos
			Control financiero	Detección de errores u omisiones
				Corrección de desviaciones sobre lo planeado

Anexo N° 2: Matriz de Consistencia

<table>
<tr><th colspan="5">CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022</th></tr>
<tr><th>PROBLEMA GENERAL</th><th>OBJETIVO GENERAL</th><th>HIPÓTESIS GENERAL</th><th>VARIABLE INDEPENDIENTE</th><th>METODOLOGÍA</th></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación tiene el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?</td><td>Determinar qué tipo de relación tiene el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td>Existe relación significativa entre el control interno de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td rowspan="3">CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR</td><td>TIPO DE INVESTIGACIÓN
Aplicada
(Salinas, 2012, p.44)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 1</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 1</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 1</td><td>NIVEL DE INVESTIGACIÓN
Correlacional
(Ríos, 2017, p.45)</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación tiene la evaluación de riesgos con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?</td><td>Establecer qué tipo de relación tiene la evaluación de riesgos con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td>Existe relación tiene significativa entre la evaluación de riesgos y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN
Hipotético-Deductivo
(Bernal, 2010, p.68)</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 2</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 2</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 2</td><td>VARIABLE DEPENDIENTE</td><td>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
No experimental
(Arias, 2021, p.78)</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación tienen las actividades de control con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?</td><td>Identificar qué tipo de relación tienen las actividades de control con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td>Existe relación significativa entre las actividades de control y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td rowspan="5">FLUJO DE CAJA FINANCIERO</td><td rowspan="2">POBLACIÓN Y MUESTRA: Se considerarán a los 35 trabajadores que están relacionados con el control de las cuentas por cobrar y el flujo de caja financiero en la empresa Electro Ucayali durante el periodo 2022.</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 3</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 3</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 3</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación tiene la recuperabilidad de activos financieros con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?</td><td>Especificar qué tipo de relación tiene la recuperabilidad de activos financieros con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td>Existe relación significativa entre la recuperabilidad de activos financieros y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td rowspan="3">TÉCNICA: Encuesta
INSTRUMENTO: Cuestionario</td></tr>
<tr><td>PROBLEMA ESPECÍFICO N° 4</td><td>OBJETIVO ESPECÍFICO N° 4</td><td>HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 4</td></tr>
<tr><td>¿Qué tipo de relación tiene la eficiencia en la cobranza con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022?</td><td>Determinar qué tipo de relación tiene la eficiencia en la cobranza con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td><td>Existe relación significativa entre la eficiencia en la cobranza y el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.</td></tr>
</table>

Anexo N° 3. Instrumento de Recolección de Datos

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022

Fecha: ____ Encuestador: ____ N° ____

Objetivo: Determinar qué tipo de relación existe entre el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Nota: Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS

INDICADOR: POLÍTICAS Y NORMAS DE CONTROL INTERNO					
P1. ¿Considera usted que los manuales de funciones sirven de guía para el personal de la empresa en su área de trabajo?	1	2	3	4	5
P2. ¿La empresa cuenta con un manual de funciones en el área de cobranza?	1	2	3	4	5
P3. ¿Consideras que una estructura organizacional adecuada permite distribuir el recurso humano en forma más eficiente por áreas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: MATRIZ DE RIESGOS					
P4. ¿Usted conoce los principales riesgos inherentes al proceso de cobranza de la empresa?	1	2	3	4	5
P5. ¿Considera usted que un mapeo de riesgos asociados al proceso de cobranza de cuentas por cobrar, permite establecer medidas adecuadas y anticipadas	1	2	3	4	5
P6. ¿Considera que la empresa cuenta con una eficiente matriz de riesgos en el área de cobranza?	1	2	3	4	5
INDICADOR: IMPLEMENTACIÓN DEL CONTROL					
P7. ¿Considera usted que las políticas y procedimientos de control en el área de cobranza son necesarios para que la empresa alcance sus objetivos?	1	2	3	4	5
P8. ¿La empresa cuenta con políticas y procedimientos de control en el área de cobranza?	1	2	3	4	5
P9. ¿Considera que se implementa de manera eficiente medidas de control en cada área de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE CONTROLES					
P10. ¿Considera que si la empresa realiza una adecuada supervisión a las políticas de la empresa se lograra un mejor cumplimiento de los objetivos?	1	2	3	4	5
P11. ¿La empresa verifica si los procesos de control interno al área de cobranza se realizan de forma eficiente?	1	2	3	4	5
P12. ¿La empresa realiza un adecuado seguimiento de los controles de riesgo para asegurar que estos sigan operativos?	1	2	3	4	5
INDICADOR: ÍNDICE DE MOROSIDAD					
P13. ¿Considera usted que los reportes de gestión periódicos ayudan a obtener información oportuna sobre el estado de la cartera morosa?	1	2	3	4	5
P14. ¿Considera usted que en la empresa es importante realizar un seguimiento y control a los clientes?	1	2	3	4	5
P15. ¿Considera usted que el sistema que utiliza la empresa para efectuar los procesos de cobranza de deudas vencidas son las apropiadas para la recuperación de las cuentas por cobrar?	1	2	3	4	5
INDICADOR: SEGUIMIENTO DE LA CARTERA					
P16. ¿Considera usted que las políticas de crédito previenen relaciones comerciales con clientes morosos?	1	2	3	4	5
P17. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito especificas?	1	2	3	4	5
P18. ¿Considera que el índice de morosidad se incrementa cuando no existe un adecuado control de cobranza?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO QUE MIDE LA VARIABLE FLUJO DE CAJA FINANCIERO

CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU RELACIÓN CON EL FLUJO DE CAJA FINANCIERO DE LA EMPRESA ELECTRO UCAYALI, PUCALLPA 2022

Fecha: Encuestador: N°

Objetivo: Determinar qué tipo de relación existe entre el control interno de las cuentas por cobrar con el flujo de caja financiero de la empresa Electro Ucayali, Pucallpa 2022.

Nota: Este cuestionario es anónimo. No lo firme ni escriba ninguna identificación. Las respuestas se analizan como respuestas de grupo y no como respuestas individuales.

Instrucciones: En las siguientes preguntas, sírvase responder marcando, con un aspa, un numeral entre el 1 y el 5, siendo equivalente a:

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

PREGUNTAS ESPECIFICAS					
INDICADOR: PLANIFICACIÓN DE INGRESOS					
P19. ¿La empresa cuenta con un plan de gasto para sus ingresos?	1	2	3	4	5
P20. ¿Considera que la planificación de sus ingresos es una herramienta efectiva para el flujo de caja de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: PROYECCIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS					
P21. ¿Considera que la proyección de los ingresos es un recurso viable para analizar el desempeño histórico de la empresa?	1	2	3	4	5
P22. ¿Considera que la proyección de los gastos de la empresa contribuye a la evaluación del desempeño financiero de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: INGRESO POR VENTAS					
P23. ¿Considera que se lleva una adecuada política de ventas dentro de la empresa?	1	2	3	4	5
P24- ¿Considera usted que se obtienen ingresos por rentabilidad de forma diaria?	1	2	3	4	5
INDICADOR: COBRO DE DEUDAS					
P25. ¿Considera que el cobro de deudas mejora el flujo de caja financiero de la empresa?	1	2	3	4	5
P26. ¿Cree usted que la empresa respeta los plazos establecidos para la cobranza de deudas?	1	2	3	4	5
P27. ¿Cree usted que el cobro de deudas se registra de manera eficiente?	1	2	3	4	5
P28. ¿Considera que la empresa cuenta con una gestión de cobranza optima?	1	2	3	4	5
INDICADOR: EGRESOS DE CONSUMO					
P29. ¿Considera la empresa organiza de manera eficiente los egresos de consumo?	1	2	3	4	5
P30. ¿Cree usted que los egresos de consumo ayudan al manejo financiero de la empresa?	1	2	3	4	5
INDICADOR: EGRESOS OPERATIVOS					
P31. ¿Cree usted que la empresa lleva un adecuado manejo de sus costos fijos?	1	2	3	4	5
P32. ¿Cree usted que la empresa organiza de manera adecuada sus costos variables?	1	2	3	4	5
INDICADOR: DETECCIÓN DE ERRORES U OMISIONES					
P33. ¿Considera que la localización de errores contribuye a la mejora del flujo de caja de la empresa?	1	2	3	4	5
P34. ¿Considera que la detección temprana de omisiones financieras ayuda a la empresa a llevar un adecuado control de sus finanzas?	1	2	3	4	5
INDICADOR: CORRECCIÓN DE DESVIACIONES SOBRE LO PLANEADO					
P35. ¿Considera que las auditorías internas contribuyen en la mejora de las correcciones de desviaciones sobre lo planeado en la empresa?	1	2	3	4	5
P36. ¿Considera que la detección de las desviaciones ayuda con el cumplimiento de los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5

Anexo N°4 Validación del Instrumento

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del Validador: **Navarro Janampa, Félix**

I.2. Grado académico del Validador: **Doctor en Administración**

I.3. Institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario para medir las variables V1: Control interno de las cuentas por cobrar, y V2: Flujo de caja financiero**

I.5. Autora del instrumento: **Bach. Rosa Tatiana Pérez Brunner y Bach. Diego A. Pérez Ordoñez**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					92%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					89%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					93%
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					88%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y dimensiones.					87%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los items utilizados todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quien se dirige					91%
METODOLOGÍA	Considera que los items miden lo que pretende medir.					89%
					PROMEDIO DE VALORACIÓN	92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92%

Pucallpa, 04 de mayo del 2022

Firma del experto validador

DNI: **00109352** Teléfono: **961078453**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del Validador: **Ruiz Pérez, Moisés**

I.2. Grado académico del Validador: **Magister en Gestión Empresarial**

I.3. Institución donde labora: **Estudio Contable C + I**

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario para medir las variables V1: Control interno de las cuentas por cobrar, y V2: Flujo de caja financiero**

I.5. Autora del instrumento: **Bach. Rosa Tatiana Pérez Brunner y Bach. Diego A. Pérez Ordoñez**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					94%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					88%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					95%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					92%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y dimensiones.					96%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					87%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					92%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quien se dirige					97%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
					PROMEDIO DE VALORACIÓN	92%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 92%

Pucallpa, 03 de mayo del 2022

Firma del experto validador

DNI: **09911151** Teléfono: **945168788**

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del Validador: **Panduro Rocha, Gustavo Nilo**

I.2. Grado académico del Validador: **Magister en Gestión Pública**

I.3. Institución donde labora: **Universidad Nacional de Ucayali**

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: **Cuestionario para medir las variables V1: Control interno de las cuentas por cobrar, y V2: Flujo de caja financiero**

I.5. Autora del instrumento: **Bach. Rosa Tatiana Pérez Brunnery Bach. Diego A. Pérez Ordoñez**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					87%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					95%
ACTUALIDAD	Está adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					92%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					86%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y dimensiones.					85%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					97%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					93%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quien se dirige					91%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					89%
					PROMEDIO DE VALORACIÓN	91%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Ninguno.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91%

Pucallpa, 03 de mayo del 2022

Firma del experto validador

DNI: **47281457** Teléfono: **944462978**