

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
Y FINANZAS



TESIS

CONTROL INTERNO Y LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO
EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA
MI CABLE TV S.A.C. HUÁNUCO – 2019.

Para Optar el Título Profesional de :
CONTADOR PÚBLICO

TESISTA

Bach. ARBILDO VELA, Guadalupe Fátima

ASESOR

Dr. CAMPOS SALAZAR, Oscar Augusto

Huánuco – Perú
2019

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 8:40^{am} horas del día 22 del mes de Julio del año 2019, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Dr. Christian Paolo Martel Carranza	(Presidente)
Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez	(Secretario)
CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1088-2019-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**CONTROL INTERNO Y LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA CABLE TV S.A.C. HUANUCO 2019**", presentada por el (la) Bachiller **ARBILDO VELA, Guadalupe Fátima**; para optar el título **Profesional de Contador Público**.


Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) APROBADO con el calificativo cuantitativo de 16 (Dieciseis) y cualitativo de BUENO (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las 9:20^{am} horas del día 22 del mes de Julio del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Dr. Christian Paolo Martel Carranza
PRESIDENTE


Mtro. Juan Daniel Toledo Martínez
SECRETARIO


CPC. Nilton Alejandro Jara y Claudio
VOCAL

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS

DEDICATORIA

A Dios que me permite continuar con vida y salud, por guiar cada paso que doy, y que seguiré dando.

A mi Madre: Carmen, por ser una mujer especial, una mujer que me inspira y me da motivos para luchar y seguir cumpliendo mis metas, gracias a ella por todas esas enseñanzas, por su dedicación, por formarme con valores y principios y sobre todo por brindarme su amor incondicional.

A mis hermanas: Roxana, Silvia, Pilar y Karen, por su apoyo y por sus ejemplos.

A mis sobrinos: Esther, Nnicole, Luis, Julio, Josué, Luciana y Valentina, a ellos por su confianza depositada en mí.

A mi tía Tereza, a dos ángeles que me cuidan desde el cielo y al resto de mi familia.

Finalmente, a mi novio, quien me ayuda a crecer cada día, él es y será un apoyo en todo este proceso.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento ante todo a Dios por regalarme la vida, por darme la capacidad de saber afrontar todos los obstáculos que se nos presentan, guiándome por el buen camino.

Agradecer a mi familia, por su apoyo incondicional brindado en este proceso.

Agradecer a la Facultad de Ciencias Empresariales, a la Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas y a toda la plana docente por su apoyo brindado en nuestra formación profesional.

Agradecer también al docente asesor Dr. Oscar Augusto Campos Salazar, por ser guía y apoyo al brindarnos su tiempo y dedicación.

Agradecer finalmente de manera muy especial a la empresa Mi Cable TV S.A.C., a la Gerente general y a todo su equipo de trabajo por su colaboración en la culminación del trabajado de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE	IV
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT	VII
INTRODUCCIÓN.....	VIII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema.....	9
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivo general.....	11
1.4. Objetivos específicos.....	12
1.5. Justificación de la investigación.....	12
1.6. Limitaciones de la investigación	13
1.7. Viabilidad de la investigación	13

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	14
2.2. Bases teóricas.....	21
2.3. Definiciones conceptuales.....	32
2.4. Hipótesis.....	34
2.5. Variables.....	34
2.5.1. Variable dependiente	34
2.5.2. Variable independiente	34
2.6. Operacionalización de variables	35

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación.....	36
3.1.1. Enfoque	36
3.1.2. Alcance o nivel.....	36
3.1.3. Diseño.....	36
3.2. Población y muestra	37
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.3.1. Para la recolección de datos.....	38

3.3.2.	Para la presentación de datos	39
3.3.3.	Para el análisis e interpretación de datos.....	39

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1.	Validación de instrumento	40
4.2.	Procesamiento de datos.....	41
4.3.	contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis.....	54.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1.	Discusión de resultados.....	58
CONCLUSIONES.....		62
RECOMENDACIONES.....		64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		66
ANEXOS.....		69

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado “El Control Interno y la Recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019”, ha sido establecida en capítulos, los cuales de detalla de forma clara todos los procedimientos realizados para la elaboración del trabajo de investigación. A continuación, los capítulos en los cuales está dividido el informe:

En el primer capítulo, se formula la realidad problemática de la empresa el objetivo general, objetivos específicos, se justifica y se determina las limitaciones y la viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo, se definen los antecedentes relacionados a la investigación, las bases teóricas, definiciones conceptuales y se plantean las hipótesis y las variables de estudio.

En el tercer capítulo, se determina el tipo de investigación, población y muestra de estudio, y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

En el cuarto capítulo, se presenta los resultados mediante tablas e imágenes con su respectivo análisis e interpretación.

En el quinto capítulo, se discute los resultados y la contrastación de hipótesis.

Finalmente, el trabajo de investigación culmina con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos correspondientes.

Palabra clave: Control Interno, Recaudación de Efectivo.

ABSTRACT

This research work called "Internal Control and Cash Collection in the collection area of Mi Cable TV S.A.C. Huánuco - 2019 ", has been established in chapters, which clearly details all the procedures performed to prepare the research work. Next, the detail of the chapters in which the report is divided:

In the first chapter, the problematic reality of the company is formulated, the general objective, specific objectives, the limitations and feasibility of the investigation are justified and determined.

In the second chapter, the antecedents related to the research, the theoretical bases, conceptual definitions are defined and the hypotheses and the study variables are considered.

In the third chapter, the type of research, population and study sample, and the techniques and instruments for data collection are determined.

In the fourth chapter, the results are presented through tables and images with their respective analysis and interpretation.

In the fifth chapter, the results and hypothesis testing are discussed.

Finally, the research work culminates with the respective conclusions and recommendations, the bibliography and the corresponding annexes.

Keyword: Internal Control, Cash Collection.

INTRODUCCIÓN

El control interno se ha vuelto fundamental dentro de las organizaciones privadas, ya que permite mejorar la calidad de los servicios, detectar cualquier irregularidad, además, ayuda a que todos los recursos se utilicen de manera eficaz y eficiente. Mediante un análisis realizado a la empresa, se identificó la carencia de un control interno en la recaudación de su efectivo que impide a la gerencia lograr efectividad, llevándonos a formular el siguiente problema central ¿En qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019

La investigación se justifica ya que se realizó con el fin de que sirva como fuente de conocimientos, para que la empresa parta de ello, y analice aquellos aspectos que dificulten el logro de sus objetivos, actuando frente a ello, aumentando así, la confianza y credibilidad frente a sus colaboradores, usuarios y proveedores.

La investigación cuenta con un objetivo general y tres objetivos específicos, cuyo propósito es determinar de qué manera influye el control interno y tres de sus componentes en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.

La técnica empleada fue la encuesta, utilizando el cuestionario como instrumento, dirigido a los trabajadores del área de cobranzas, con el propósito de recopilar datos importantes, para obtener la información necesaria para la investigación

Se utilizaron fuentes de información de autores como Alberto, Mantilla. B.; Catàcora, F.; Cooper & Lybrand; Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O.; Orellana Flores, L; Vega Fernández, L., & Pérez Díaz, F.; entre otros autores reconocidos.

En el presente trabajo de investigación no se presentaron limitaciones, gracias al apoyo y colaboración de la empresa Mi Cable TV S.A.C.

Para finalmente llegar a la conclusión de que el control influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Tovar (2005) asevera que, a nivel mundial, las empresas deben contar con un sistema de control interno sofisticado, ya que existen muchas tendencias que han ido evolucionando en la economía mundial en un entorno más complejo y competitivo. El auge de los avances tecnológicos, la rápida globalización de los mercados nos ha transformado en un mundo comercial de competencias multifacética, es por eso que el ser humano se ha visto en la obligación de verificar sus pertenencias y del grupo del cual forma parte, pues hoy en día es necesario que todas las empresas establezcan un mejor control interno de acuerdo a las exigencias del mundo globalizado.

El control interno se ha vuelto fundamental dentro de las organizaciones privadas, ya que permite mejorar la calidad de los servicios, detectar cualquier irregularidad, además, ayuda a que todos los recursos se utilicen de manera eficaz y eficiente. En su mayoría, las organizaciones utilizan el control interno con el fin de monitorear cada acción que se realice, mientras más grande y completa sea una organización, más requiere de un eficaz y adecuado control interno.

Servin, L. (2019), usualmente, las pequeñas y medianas empresas no cuentan con un sistema de control interno definido, donde en su mayoría de veces los objetivos y planes no se encuentran por escrito, sino que se trabajan de manera empírica; solucionando los problemas que conforme se presentan, invirtiendo sin planificación, creando departamentos a medida que surgen las necesidades, entre otras cosas. Todo eso nos puede llevar a que se den situaciones no previstas y con impactos financieros, como la malversación de efectivo, incumplimiento de obligaciones, que podrían dañar la reputación de la empresa, entre otros. Dichas situaciones podrían prevenirse manejando un control interno anticipado.

La empresa Mi cable TV S.A.C., se dedica a brindar los servicios de radio difusión por cable alámbrico u óptico, transmisión de radio y televisión entre otros servicios de telecomunicación.

Al iniciarse como una empresa familiar, sus proyecciones futuras eran limitadas, así que no se estableció una estructura organizativa eficiente, ocasionando que las responsabilidades de cada miembro de la empresa no se cumplan o se dupliquen funciones. Mediante un análisis inicial que se realizó a la empresa, se identificó la carencia de un control interno en la recaudación de su efectivo que impide a la gerencia lograr efectividad en sus actividades diarias, el servicio que brindan lo realizan al contado utilizando dos métodos: cobranza en oficina y cobranza a domicilio, en estos métodos se detectaron deficiencias, uno de ellos son los faltantes en caja; la gerencia, administración y personal de cobranza en campo realizan gastos menores e urgentes, que salen del efectivo que se recauda diariamente, estos gastos no se controlaban de forma correcta, y siempre se encuentran faltantes en caja, estos problemas se generan por la sobrecarga de responsabilidad dada a un solo encargado, quien, por la cantidad de tareas diarias, no se abastece para cubrir todo su trabajo, cabe mencionar, que en el área de cobranzas no se realiza un arqueo de caja adecuado, ya que el administrador quien está relacionado directamente con el área de cobranzas, es el mismo quien al finalizar el día realiza el respectivo arqueo.

Otro claro ejemplo de deficiencia se encuentra en el segundo método de cobranza, este método procede de la siguiente manera, cuando el usuario no ha cumplido con apersonarse a la oficina de la empresa a cancelar su servicio del mes correspondiente un personal del área de cobranzas, se acerca a su domicilio con un aviso de pago y un recibo que puede ser canjeado por una factura o boleta, según requiera, el detalle está en que muchas veces los usuarios no confían en este segundo método, ya que tienen miedo a ser estafados, o puedan sufrir algún robo, etc., por este motivo no cancelan el servicio, incapacitando la labor del trabajador de campo, y ya no se recauda el efectivo acordado para el día, en consecuencia debido a estas faltas la

empresa podría enfrentar el incumplimiento de sus obligaciones tributarias mensuales, el pago a sus colaboradores, compra de materiales para la realización del servicio, etc., perjudicando la imagen y reputación de la empresa.

Teniendo en claro las deficiencias mencionadas anteriormente, un control interno adecuado influye a que la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. debe ser manejado con mucha precaución, ya que permitirá un adecuado actuar frente a los riesgos que afronte y logrará el desarrollo eficiente y eficaz de los objetivos de la empresa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida el ambiente de control influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco - 2019?
- ¿En qué medida la evaluación de riesgos influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco - 2019?
- ¿En qué medida las actividades de control influyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco - 2019?

1.3. Objetivo general

Determinar en qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.

1.4. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida el ambiente de control influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.
- Determinar en qué medida la evaluación de riesgos influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.
- Determinar en qué medida las actividades de control influyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.

1.5. Justificación de la investigación

Justificación práctica

La presente investigación se realizó con el fin de que la empresa consiga el logro de sus objetivos, minimizando riesgos y aumentando credibilidad y confianza frente a sus colaboradores, usuarios y proveedores.

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se enfocó principalmente en determinar en qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019, detectando las deficiencias que existen, definiendo mecanismos adecuados para el desarrollo de la empresa.

Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación se realizó haciendo uso de la técnica llamada encuesta y como instrumento, el cuestionario, brindando información oportuna para el desarrollo de la investigación.

Además, la investigación contribuye con la empresa Mi Cable TV S.A.C., y servirá como base de futuras investigaciones.

1.6. Limitaciones de la investigación

En el presente trabajo de investigación no se presentaron limitaciones, debido al apoyo que se recibió de parte de la empresa, al brindarnos la información necesaria y la colaboración voluntaria de cada trabajador para la elaboración y culminación de esta investigación.

1.7. Viabilidad de la investigación

La presente investigación es realizable debido a la relación directa investigador – empresa, de tal manera, el administrador me permitió el acceso a información necesaria, y colaboro con datos primarios y experiencias dentro del contexto de la empresa, se contó también con recursos financieros para elaborar el trabajo de investigación en el tiempo establecido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

a) Internacionales

Solis, E. (2014), en su tesis titulada “El sistema de Control Interno en los procesos de recaudacion y su incidencia en la gestion administrativa del Gobierno Municipal del Canton San Pedro de Pelileo”, presentada a la Universidad Tecnica de Ambato – Ecuador 2014, concluye:

1. Para el desarrollo de sus funciones, los empleados se rigen a las dispociones legales, aunque el orgánico funcional solo indica informes que debe emitir el departamento de Tesorería, no tienen establecidos manuales de procedimientos por escrito.

Dependiendo del rubro que ingrese se emiten facturas que se controla siguiendo una secuencia por cada cajero, en caso de comprobantes de ingresos se controlan por el número de emisiones, Al final del día se elabora un informe en excel presentando los ingresos.

Esta situación causa inconvenientes en cuanto a la recuperación de la cartera al no contar con un sistema adecuado en el que se puedan identificar datos oportunos.

Con referencia a la seguridad, cada empleado ingresa con un contrato, pero no cuentan con seguros ni controles contra robos, pérdidas, desastres naturales u otros riesgos; además el área de recaudación tiene acceso a personas particulares , lo cual, por ser zona vulnerables puede sufrir alguna pérdida en el manejo del dinero, es importante implementar controles especialmente en los depósitos.

Patiño, A. & Graffe, A. (2013), en su tesis titulada “Evaluación del Control Interno del efectivo, manejado en bancos, de multiservicios Coinca, I trimestre 2012, en Puerto Ordaz, Estado Bolivar”, presentada

a la Universidad Nacional Experimental de Guayana – Venezuela - 2013, concluyen:

1. En la evaluación del control interno en el efectivo, manejado en la cuenta de bancos de la empresa Coinca CA, posee controles y procedimientos deficientes para la realización de las operaciones diarias con lo cual se corre el riesgo, de que, en determinado momento, se puedan presentar estados financieros con cantidades erróneas y también incumplir con las políticas y los objetivos establecidos por la organización.
2. La segregación de funciones existentes no se cumple a cabalidad, debido a que determinados trabajadores interfieren en las atribuciones de otros, lo cual genera la desorganización, falta de orden e irresponsabilidad al momento de realizar alguna actividad, pudiendo provocar duplicidad en las operaciones y un mayor grado de desconfianza en el producto final del área evaluada y en los controles y procedimientos implementados por la administración.

Buitrago, D. (2014), en su tesis titulada “Diseño del manual de Control Interno en el área de tesorería en la compañía dumasa S.A.S.”, presentada a la Universidad Autónoma de Occidente de Santiago de Cali – Colombia 2014, concluye:

1. La empresa DUMASA S.A.S. quiso diseñar un mejor control en el área de tesorería por la forma como se ha venido manejando sus pagos, la conciliación de cartera de los acreedores y proveedores, optimizar sus recursos, lo más importante, sus ventas y pagos.
2. La importancia de tener un control interno de sus procesos, es que va permitir alcanzar las ventas propuestas que se manejen mes a mes y cada año para trazar nuevos horizontes y mejorar la búsqueda de nuevos clientes y proveedores dando a conocer nuestro producto de calidad.

b) Nacionales

Làzaro, Y. (2016). En su tesis titulada “Caracterización del Control Interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016.” presentada a la Universidad Católica los Ángeles Chimbote 2016, concluye:

1. Que en su totalidad, las empresas que realizan labores en el rubro de prestación de servicios no cuentan con un adecuado y eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas; que su aplicación tienda a optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, y logre resultados positivos en el aspecto económico y financiero, mediante un proceso de toma de decisiones de manera oportuna, implementando el sistema de control interno en el área de ventas, basado en el informe COSO, constituido por doce elementos: organigrama, programa de auditoría, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno, del área de ventas, diseño de órdenes de compra al contado o al crédito, diseño para guía de matizados, manual de procedimientos del área de ventas, reglamento de ventas, diseño de ficha de cliente a crédito, manual de organización y funciones , flujogramas para el área de ventas en tienda y pedido. Se evaluó el sistema de control interno implementado y según los resultados obtenidos se observa que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos, sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica.
2. Se concluye que en la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta – Otuzco se hace necesario la implementación y ejecución de un eficiente y optimo sistema de control interno en el área de cobranza; que su organización logre la recaudación deseada, necesaria para brindar un mejor servicio a sus clientes, mediante la ampliación y modernización de su cartera de clientes y la reducción de los niveles

de morosidad. Así mismo que la forma de cobranza se amplió a través de apertura de cuentas en entidades financieras; y que el personal de cobranza debe ser sometido a un proceso de selección, que finalmente la empresa Tv Virgen de la Puerta le permita obtener un grupo calificado de trabajadores en esta área.

3. Se logró hacer un análisis comparativo del sistema de control interno en el área de cobranzas de las empresa prestadoras de servicios con la empresa de Tv Cable Virgen de la Puerta permitiéndonos determinar que en dichas empresas no tuvieron un adecuado sistema de control interno en el área de cobranzas, y que para lograr la optimización en las cobranzas y la reducción de morosidad se hace necesario la implementación de un sistema de control interno de manera eficiente que permita la toma de decisiones. Por lo tanto, se concluye que la empresa Tv Cable Virgen de la Puerta no cuenta con un adecuado sistema de control interno en el área de cobranza, y que su organización logre la recaudación deseada, necesaria para brindar un mejor servicio a sus clientes, mediante la ampliación y modernización de sus equipos de última generación, así como la ampliación de su cartera de clientes y la reducción de los niveles de morosidad.

Vera, H. (2016). En su tesis titulada “Propuesta del Sistema del Control Interno en la oficina de recaudación para mejorar ingresos en la Municipalidad Provincial de Bagua – Amazonas 2016” presentada a la Universidad Cesar Vallejo – Perú 2016, concluye:

1. En la Municipalidad de Bagua se ha podido determinar que el sistema de control interno que se viene aplicando no es el adecuado, porque no existe padrones actualizados en cuanto al registro de contribuyentes, su base de datos no está actualizada, las ordenanzas y directivas de recaudación están totalmente desactualizadas; lo que trae como consecuencia un deficiente control de la recaudación. Asimismo, los sistemas informáticos que se utilizan tienen deficiencias lo que con lleva a obtener un consolidado de ingresos inexactos y muchas veces irreales.

2. En la Municipalidad Provincial de Bagua se han observado deficiencias y carencias en el manejo de los ingresos recaudación de la entidad, porque estos impuestos o tributos que pagan los contribuyentes son utilizados en el pago de los empleados y muchas veces en pagos de pactos colectivos, pagos de beneficios y otros.
3. De la aplicación de las encuestas puedo concluir, que los ingresos son bajos, deficientes y muchas veces ausentes, lo que implica tener un alto porcentaje de morosidad por parte de los contribuyentes, esto ocurre por la falta de seguimiento selectivo de los principales contribuyentes y mayores deudores, la falta de actividades que permiten la promoción efectiva de la recaudación y la captación de 65 las rentas municipales, la falta de efectividad en la gestión de cobranza y poner las medidas necesarias para aumentar y mejorar la recaudación.
4. Con la propuesta del Sistema del Control Interno en la oficina de recaudación para mejorar los ingresos en la Municipalidad Provincial de Bagua – 2016. Se tendrá la organización, la planificación, la dirección y el control adecuado de los procesos de registros de contribuyentes, así como también la recaudación y fiscalización tributaria. Lo que hará más eficiente y oportuno el servicio que brinda la oficina de recaudación, por ende causara una adecuada y eficiente gestión en los recursos e ingresos que percibe la municipalidad.

Simon, E. (2016). En su tesis titulada “Control Interno en el área caja y bancos y su efecto en la liquidez de la empresa Asdimor Trujillo S.A.C. de la ciudad de Trujillo- Año 2016.” Presentada a la Universidad Cesar Vallejo 2016 concluye:

1. Asdimor Trujillo presenta muchas deficiencias en su control interno, los mismos que afectan su liquidez. Las operaciones contables no son registradas a tiempo, las trabajadoras realizan sus labores basadas en la propia experiencia, se observa falta de organización; por otro lado las herramientas de gestión tales como el Reglamento Interno de trabajo, no se realizan arqueos de caja, supervisores y

revisiones constantes en el área de caja y bancos, la falta de control entra la salidas de mercadería con el comprobante emitido por el área de caja y bancos, no se depositan las ventas diarias a las cuentas bancarias de la empresa Asdimor Trujillo S.A.C.

2. Respecto a la liquidez corriente, la empresa muestra una capacidad de pago dentro del promedio, sin embargo, si se aplica un buen control interno este índice mejoraría y la empresa tendría una mayor capacidad de sus deudas a corto plazo.
3. Con la aplicación de un modelo de control interno se busca maximizar la liquidez observando, analizando y corrigiendo cada deficiencia que en el transcurso del trabajado se vaya presentando.

c) Local

Archenti, L. (2016). En su tesis titulada “El Control Interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco - 2016.” presentada a la Universidad de Huánuco 2016, concluye:

1. Según los resultados obtenidos, se determina que efectivamente el control interno influye en el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transporte Blindados S.A. sucursal Huánuco, ya que un control interno adecuado permite definir las funciones de los trabajadores, asimismo contribuye a que los resultados sean eficientes y favorecen el desarrollo sostenible de la empresa.
2. Según los resultados se determina efectivamente que el control interno administrativo influye en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que el control interno administrativo busca alcanzar los objetivos trazados, lo cual permite a los trabajadores tener bien definido las funciones importantes como la planeación, organización, ejecución y control, y así poder cumplir con los objetivos predeterminados, las actividades y componentes requeridos.

3. Se determina que las normas del ambiente de control influyen en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transporte Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que las normas del ambiente de control son de estricto cumplimiento, lo cual permite a los trabajadores conocer las políticas de la empresa, y así puedan tener bien definido los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtener los resultados esperados.
4. La empresa de Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco, en su gran mayoría no brindan la capacitación adecuada a los trabajadores del área de caja, ya que la persona a cargo solo es el supervisor y en algunos casos los mismos trabajadores, por lo que limita a cumplir los objetivos empresariales, ya que no tienen un nivel académico superior, ni la preparación adecuada para brindar la información necesaria.

De la Cruz, Y. (2017). En su tesis titulada “Sistema de Control Interno de efectivo en el área de caja y su influencia en la planificación financiera del Club Lawn Tennis y Ajedrez Huánuco – 2016”, presentada a la Universidad de Huánuco 2017, concluye:

1. Se determinó que el control interno del efectivo facilita a que se pueda realizar una planificación financiera adecuada y oportuna en el área de caja del Club Lawn Tennis y Ajedrez – 2016, ya que el control interno en el área de caja tiene por objeto obtener información segura, salvaguardar el efectivo en caja y bancos, así como fomentar la eficiencia de operaciones.
2. Se determinó que el control interno de los ingresos de efectivo influye significativamente para poder realizar una planificación financiero adecuado y oportuna, ya que un 60% (cuadro y grafico N°11) de la muestra manifestó que, si se aplicara un control interno adecuado en el área de caja, esto permitirá contar con información oportuna y eficiente para poder realizar una planificación de los recursos financieros.

Valverde, D.; Ortega, L. & Rojas, L. (2018). En su tesis titulada “El Control Interno y su contribución a la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería en la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2017.” presentada a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán 2018, concluyen:

1. Se concluye que el Control Interno a través de sus variables de seguimiento de normas, actividades de control y sistemas de información contribuyen a la recaudación de ingresos propios de información contribuyen a la recaudación de ingresos propios con el fortalecimiento del sistema, responsabilidad pública y eficiencia administrativa en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2017.
2. Se concluye que el control interno a través de su variable de actividades de control contribuye a mejorar la responsabilidad pública para la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2017.
3. Se concluye que el control interno a través de su variable de sistema de información incida a través de su variable de sistema de información incida en la eficiencia administrativa para la recaudación de ingresos propios en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital de Amarilis - Huánuco 2017.

2.2. Bases teóricas

El propósito de las bases teóricas es ubicar la problemática, apoyándose en una serie de conocimientos precisos, la cual contribuya a que la búsqueda sea encaminada a obtener un adecuado concepto de los términos que se empleen. Aquí se muestran aspectos relevantes para la investigación, referidos a: control interno, recaudación, efectivo, etc.

2.2.1. CONTROL INTERNO

Mantilla, A. (2013) señala que el control interno se define como un proceso realizado por la junta de directores, administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad

razonable en cuanto a la confiabilidad de que los objetivos se estén cumpliendo:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones: se orienta a los objetivos básicos de una entidad, incluyéndose aquí los objetivos relativos al desempeño y la salvaguarda de recursos.
- Fiabilidad de la información financiera: esta se relaciona con la preparación de los estados financieros fiables.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicaciones: se refiere aquellas leyes o regulaciones a las que está sujeta la entidad.

El cumplimiento de estos objetivos, claramente, es responsabilidad de cada miembro de la organización, ocupe el cargo que ocupe, un control interno no existe en sí, sino se establecen objetivos, al no establecer esto, tampoco se llegara a los resultados esperados.

Catácora (1997) el Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables, para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

DIMENSIONES DEL CONTROL INTERNO (V.I)

Las dimensiones del Control Interno se basan en el informe COSO, el cual cuenta con cinco componentes interrelacionados, en esta investigación solo se consideran a tres de sus componentes debido a que, al realizar un intercambio de información con el Gerente y Administrador de la empresa, los puntos más deficientes según las características de estos componentes, son los siguientes:

- ✓ Ambiente de control
- ✓ Evaluación de riesgos

- ✓ Actividades de control

Modelo de control interno COSO

En el 2016, el marco original se sustituyó oficialmente por el Marco COSO 2013, versión que fue lanzada oficialmente en mayo del 2013, que busca que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigación de los riesgos a un nivel aceptable, y apoyo a la toma de decisiones. (Rivas, M. 2016)

La historia del modelo COSO, está enmarcada a dos aspectos fundamentales: Contexto en la que se origina y el grupo de trabajo que hizo la propuesta. Como forma de solucionar la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno al control interno, es publicado en 1992, el modelo COSO en los Estados Unidos (Normas generales de control interno, 2007).

Cooper & Lybrand (1997) aluden que el informe COSO plantea que el control interno sea un proceso integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos en los mismo.

Elementos del COSO

2.2.1.1. AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

Según Orellana (2002), el ambiente de control es la piedra angular de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Mantilla (2005), señala que el ambiente de control da el tono de una organización, donde la administración asigna autoridad y responsabilidad.

Estupiñán G. & Estupiñán G. (2006), señalan que, en esencia, este componente es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes, siendo a su vez indispensable para la realización de los objetivos de control de una organización.

Por otra Núñez (2012), menciona que, de esta forma, lo trascendente de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia

Mantilla (2004), refiere que los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración organiza y desarrolla a su gente.

Indicadores tomados para el componente Ambiente de Control:

- ✓ La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- ✓ La estructura, plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.

2.2.1.2. EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de riesgos radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización.

Para Orellana (2002) el mencionado elemento del informe COSO consiste en la identificación, cuantificación y priorización de potenciales eventos que pudieran tener impacto y/o consecuencias significativas para la organización y la consecución de los objetivos fijados por la empresa.

Del mismo modo, Estupiñán (2006) refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. Además, una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de

los objetivos en cada nivel de la organización y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

Vega & Pérez (2010), señala que debido a que todas las entidades enfrentan diversos riesgos procedentes de fuentes tanto internas como externas, los cuales deber evaluarse a nivel de la entidad y actividad; y, a partir de ello, se debe establecer mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos.

Indicadores tomados para el componente Evaluación de riesgos:

- ✓ Identificación de riesgos
- ✓ Evaluación de riesgos

2.2.1.3. ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección.

Así para Betancur & López (2007) las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos.

Además de ello, Mantilla (2000) menciona algunos procedimientos de control como: revisiones de alto nivel, funciones directivas o actividades administrativas, procesamiento de información, controles físicos, indicadores de desempeño y segregación de responsabilidad.

Gutiérrez (2012), por consiguiente, señala que las actividades de control ayudan a asegurar que se lleven a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos, y así conseguir los objetivos de la entidad

Indicadores tomados para el componente Actividades de Control:

- ✓ Evaluaciones continuas
- ✓ Medidas de control

2.2.2. RECAUDACIÓN DE EFECTIVO

Ettinger, R. & Golieb, D. (2000) señala que la recaudación es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

DIMENSIONES DE LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO (V.D)

2.2.2.1. MANEJO DE EFECTIVO

Velarde, J. (2011), señala que el termino efectivo o caja se refiere a todo efectivo que posee la organización, que genera o recibe durante un periodo determinado, y posibilita la inmediata utilización del dinero en las operaciones de la empresa.

Su objetivo, es minimizar los saldos de efectivos ociosos y lograr la obtención del equilibrio entre los beneficios y los costos de la liquidez. El efectivo representa un recurso de propiedad de una empresa, que puede ser administrado y destinarle un uso de acuerdo a la actividad de la empresa.

Un correcto manejo de efectivo, es de vital importancia en las empresas, de tal modo se busca la implementación de procedimientos de control, que permitan que el efectivo se utilice correctamente para los propósitos generales de la empresa.

Indicadores tomados para Manejo de Efectivo:

✓ Procedimientos del control de efectivo:

Silva (2012), señala que los procedimientos y políticas que establece la administración y que proporcionan una seguridad prudente de que se van a lograr de forma eficaz y eficiente los objetivos específicos de la entidad.

El hecho de que existan formalmente políticas o procedimientos de control, no significa que estos estén operando efectivamente. También pueden estar integrados por componentes específicos del ambiente de control, de la evaluación de riesgos. Atendiendo a su naturaleza, estos procedimientos pueden ser de carácter preventivo o demostrativo:

- Los procedimientos de carácter preventivo son establecidos para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.
- Los procedimientos de carácter demostrativo tienen como finalidad detectar los errores o las desviaciones que, durante el desarrollo de las transacciones, no hubieran sido identificados por los procedimientos preventivos.

✓ Administración de efectivo

La administración del efectivo es de principal importancia en cualquier negocio, porque es el medio para obtener mercancías y servicios. Se requiere una cuidadosa contabilización de las operaciones con efectivo debido a que este rubro puede ser rápidamente invertido. La administración del efectivo generalmente se centra alrededor de dos áreas: el presupuesto de efectivo y el control interno de contabilidad. La administración es responsable del control interno es decir de la y protección de todos los activos de la empresa. El efectivo es el activo más líquido de un negocio. Se necesita un sistema de control interno adecuado para prevenir robos y evitar que los empleados utilicen el dinero de la compañía para uso personal. Los propósitos de los mecanismos de control interno en las empresas son los siguientes:

- Salvaguardar los recursos contra desperdicio, fraudes e insuficiencias.
- Promover la contabilización adecuada de los datos.
- Alentar y medir el cumplimiento de las políticas de la empresa.
- Juzgar la eficiencia de las operaciones en todas las divisiones de la empresa.

El control interno no se diseña para detectar errores, sino para reducir la oportunidad que ocurran errores o fraudes. Algunas medidas del control interno del efectivo son tomar todas las precauciones necesarias para prevenir los fraudes y establecer un método adecuado para presentar el efectivo en los registros de contabilidad.

La administración del efectivo es una de las áreas más importantes de la administración del capital de trabajo. Ya que son los activos más líquido de la empresa, pueden constituir a la larga la capacidad de pagar las cuentas en el momento de su vencimiento. En forma colateral, estos activos líquidos pueden funcionar también como una reserva de fondos para cubrir los desembolsos inesperados, reduciendo así el riesgo de una "crisis de solvencia". Dado que los otros activos circulantes (cuentas por cobrar e inventarios) se convertirán finalmente en efectivo mediante la cobranza y las ventas, el dinero efectivo es el común denominador al que pueden reducirse todos los activos líquidos. La administración eficiente del efectivo es de gran importancia para el éxito de cualquier compañía. Se debe tener cuidado de garantizar que se disponga de efectivo suficiente para pagar el pasivo circulante y al mismo tiempo evitar que haya saldos excesivos en las cuentas de cheques. (Course, 2012)

2.2.2.2. ARQUEO DE CAJA

El Arqueo de Caja consiste en el análisis de las transacciones del efectivo, durante un tiempo determinado, con el objetivo de comprobar si se ha contabilizado todo el efectivo recibido y por tanto el saldo que arroja esta cuenta, corresponde con lo que se encuentra físicamente en Caja en dinero efectivo, cheques. Sirve también para saber si los

controles internos se están llevando adecuadamente. Esta operación es realizada diariamente por el Cajero.

Los auditores o ejecutivos asignados para ello, suelen efectuar arquezos de caja en fechas no previstas por el Cajero. Es frecuente que en los arquezos de caja se encuentren faltantes o sobrantes.

Estas diferencias se contabilizan generalmente en una cuenta denominada "Diferencias de Caja". Se le cargan los faltantes como pérdidas y se abonan los sobrantes como ingresos. Si no se subsanan estas diferencias, al cierre del ejercicio, la cuenta "Diferencias de Caja" se deberá cancelar contra la de "Pérdidas y Ganancias".

Lo normal es que la suma de los diversos comprobantes de egresos y el efectivo sea igual al total del fondo asignado a la Caja Chica; pero puede suceder que se haya hecho un pago que no se ha relacionado, o se cancela un comprobante por una suma mayor o menor, o el cajero ha hecho un uso indebido del mismo. Todo esto puede originar faltantes o sobrantes de dinero en la Caja Chica. (Contabilidad, 2012)

Indicador tomado para Arqueo de Caja:

✓ Arquezos sorpresivos de caja

Es la inspección de todos los valores en poder de los custodios seleccionados en una fecha determinada sin conocimiento alguno del encargado de caja. Es una de las formas de verificar los fondos periódicos y sorpresivamente, esto nos da una medida de control importante y proporciona una seguridad más razonable en cuanto al adecuado manejo del efectivo. (Archenti, 2016)

2.2.2.3. COBRANZA DEL EFECTIVO

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como Facturas Pagares Letras de cambio Otros títulos valores se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que

cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración.

Indicadores tomados para Cobranza del Efectivo:

✓ **Cobranza efectiva**

Una excelente gestión de cobranza se basa en aspecto como:

- **Actitud frente a la Gestión que realiza y la Empresa que representa.** Una actitud positiva no solo frente al trabajo sino también frente a la organización y/o actividad que represente.
- **Organización Interna hacia el Trabajo.** Es la importancia de prepararse para una gestión, como el conocimiento de su empresa, de la industria en la que se desarrolla y su capacidad de trabajar organizadamente potencializa la posibilidad de hacer efectiva una cuenta por cobrar.
- **Percepción del Cliente.** Este concepto influye en la morosidad de una cuenta y es una herramienta para mejorar la gestión, en la medida que el cliente pueda percibir que la organización monitorea las cuentas, y que existe una política de crédito definida y respetada por sus trabajadores.
- **Comunicación como herramienta de persuasión en tu gestión de cobros.** Una buena comunicación y utilizar un canal apropiado de vínculo con el cliente. Es ayudar al cliente a superar situaciones difíciles. El gestor de cobros es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos El primero de ellos, salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa. El segundo es recuperar la totalidad de los montos.
- **El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestiona.** Es hacer conciencia de la importancia de medir y evaluar sobre cada una

de las acciones reconociendo que la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones Vs las reacciones que estas producen.

✓ **Políticas de cobranza**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas la efectividad de las políticas de cobro de la empresa se pueden evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de cobranza está relacionada con una efectiva política de créditos por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente. La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política de cobranza se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

- **Políticas restrictivas:** Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

- **Políticas Liberales:** Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.
- **Políticas racionales:** Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable. (Gestipolis, s.f.)

2.3. Definiciones conceptuales

1. Administrador

Es aquella persona que se responsabiliza de llevar a cabo las actividades que sean necesarias para alcanzar las metas de la empresa, el administrador se desempeña para que la empresa se encamine hacia el logro de dichas metas.

2. Ambiente

El ambiente es todo aquello que se encuentra alrededor de nosotros, el ambiente, por lo tanto, está conformado por diversas condiciones físicas, sociales, culturales o económicas, llevándolo al ámbito laboral, este se compone de todas aquellas circunstancias que suceden dentro de una oficina, empresa, etc.

3. Cobranza

Es la acción de obtener el dinero correspondiente por el desarrollo de una actividad de un servicio prestado o un producto brindado.

4. Control

Es un mecanismo preventivo donde se verifica el desempeño de diferentes actividades según el área que crea correspondiente dentro de una organización.

5. Efectivo

Se denomina así al dinero en forma de moneda o papel, que sirve como medida de valor para tasar precios económicos de diferentes bienes o servicios.

6. Empresa

Es una unidad o conjunto de personas que están dispuestos a colaborar juntas para alcanzar ciertos objetivos con el propósito de obtener beneficios.

7. Efectivo

Se denomina así al dinero en forma de moneda o papel, que sirve como medida de valor para tasar precios económicos de diferentes bienes o servicios.

8. Meta

Es el fin o propósito que la empresa pretende alcanzar, una meta es una herramienta

9. Recaudar

Consiste en obtener el dinero en efectivo de una empresa o persona a la que le han brindado un servicio o producto, su finalidad es garantizar el cobro en efectivo antes de que se convierta en una deuda.

10. Riesgo

El riesgo se refiere a la probabilidad de que produzca un evento negativo y que sus consecuencias generen daños o prejuicios directamente en algo o alguien.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El control interno influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El ambiente de control influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.
- La evaluación de riesgos influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.
- Las actividades de control influyen significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.

2.5. Variables

2.5.1. Variable dependiente

- Recaudación de efectivo

DIMENSIONES DE LA V.D

- Manejo de efectivo
- Arqueo de caja
- Cobranza del efectivo

2.5.2. Variable independiente

- Control interno

DIMENSIONES DE LA V.I

- Ambiente de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control

2.6. Operacionalización de variables (Dimensiones e indicadores)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS
V.I CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	1. ¿Considera usted que la empresa realiza actividades fomentando la integración de su personal, y demás valores éticos favoreciendo la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
		ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	2. ¿Cree usted que una estructura organizativa donde se definan las responsabilidades y funciones de cada colaborador contribuyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	3. ¿Cree usted que la empresa identifica riesgos en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
		LA EVALUACIÓN DE RIESGO	4. ¿Considera usted que la evaluación de riesgos favorece el manejo de efectivo dentro del área de cobranzas de la empresa?
	ACTIVIDADES DE CONTROL	EVALUACIONES CONTINUAS	5. ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice una oportuna recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa?
		MEDIDAS DE CONTROL	6. ¿La empresa cumple con establecer medidas de control para ayudar en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
V.D RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	MANEJO DE EFECTIVO	PROCEDIMIENTOS DEL MANEJO DE EFECTIVO	7. ¿Cree usted que los procedimientos establecidos para el manejo de efectivo en el área de cobranzas contribuyen en el control interno?
		ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO	8. ¿Considera usted que la administración de efectivo recaudado en el área de cobranzas sería más oportuna si su personal recibiera capacitaciones?
	ARQUEO DE CAJA	ARQUEOS SORPRESIVOS DE CAJA	9. ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de cobranzas de la empresa?
			10. ¿Cree usted que los arqueos sorpresivos de caja influyen en el ambiente de control de forma positiva?
	COBRANZA DEL EFECTIVO	COBRANZA EFECTIVA	11. ¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva?
		POLÍTICAS DE COBRANZA	12. ¿Sabe usted si la empresa dispone de políticas de cobranza para una adecuada recaudación de efectivo?

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Hernández R. (2006). La presente investigación fue de tipo aplicada debido a que reúne las condiciones metodológicas, ya que los alcances de la investigación son prácticos, aplicativos y sostienen a través de instrumentos técnicos de recopilación de información se caracterizó por su búsqueda de la aplicación o la utilización de los mismos, así como la implementación y la sistematización en la práctica.

3.1.1. Enfoque

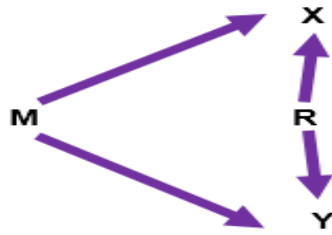
Hernández, R. (2014). La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que utilizo la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.1.2. Alcance o nivel

Hernández, R. (2014). Se determinó que el trabajo de investigación tiene como alcance descriptivo – correlacional debido a consiste en describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos, detallando de qué forma se manifiestan, y correlacional, ya que busca la relación existente entre la variable Control Interno y Recaudación de Efectivo.

3.1.3. Diseño

Hernández, R. (2015). La presente investigación es de diseño no experimental, ya que se realizó sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observó los fenómenos a su entorno natural para analizarlos después.



DONDE:

M: muestra

X: Variable independiente (Control interno)

Y: Variable dependiente (Recaudación de efectivo)

R: Correlación entre las variables X y Y

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Hernández, R. (2015). La población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población de la investigación está constituida por todas las personas que laboran en la empresa Mi Cable TV S.A.C.

MI CABLE TV S.A.C.		
AREA	DETALLE	N°
GERENCIA	GERENTE	01
	SUB GERENTE	01
CONTABILIDAD	CONTADOR	01
	ASISTENTE	02
COBRANZAS	ADMINISTRADOR	01
	COBRADORES OFICINA	04
	COBRADORES CAMPO	15
TOTAL		25

ELABORACIÓN PROPIA

3.2.2. Muestra

Hernández, R. (2014). La presente investigación cuenta con una muestra no probabilística por conveniencia. La cual es definida como un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

Debido a que la población es relativamente pequeña se ha tomado como muestra el total de trabajadores que tiene a su cargo el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C.

AREA DE COBRANZAS		
COBRANZAS	ADMINISTRADOR	01
	COBRADORES OFICINA	04
	COBRADORES CAMPO	15
TOTAL		20

ELABORACIÓN PROPIA

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Para la recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	PROPÓSITO
ENCUESTA	Cuestionario dirigido a los trabajadores del área de cobranzas en la empresa Mi Cable TV S.A.C.	La recopilación de datos importantes de los trabajadores del área de cobranzas, para obtener información necesaria para la investigación.

ELABORACIÓN PROPIA

3.3.2. Para la presentación de datos

TÉCNICA	PROPÓSITO
WORD	Es un programa informático que sirvió con el procesamiento de textos para el desarrollo del trabajo de investigación.
POWER POINT	Este software nos ayudó con la presentación del proyecto de investigación a través de diapositivas.

ELABORACIÓN PROPIA

3.3.3. Para el análisis e interpretación de datos

TÉCNICA	PROPÓSITO
SPSS	Es un software que nos sirvió para realizar cálculos y análisis estadísticos. Nos ayudó a organizar los datos, verificando si la hipótesis planteada en la investigación se acepta o no, facilitando la toma de decisiones.

ELABORACIÓN PROPIA

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Validación de instrumento

El instrumento utilizado previo al informe de investigación fue:

La encuesta:

La encuesta fue diseñada con la finalidad de obtener la información necesaria sobre el Control Interno según los indicadores establecidos, la cual se sometió a un juicio de expertos, entre ellos docentes reconocidos de la Región Huánuco: Mg. Faustino Julián Huatuco Galarza, Mg. Víctor Manuel Ramírez Cabrera y Mg. Alan Denis López.

Donde los expertos opinaron que los ítems de la encuesta responden a los objetivos de la investigación en el estudio, y que el instrumento posee validez de estructura y contenido

OPINION DE EXPERTOS

(Validación de la propuesta de investigación)

El sentido de la investigación es conocer si el Control Interno influye en la Recaudación de Efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco 2019, y fue puesta a consideración de los siguientes expertos:

EVALUACIÓN DE EXPERTOS	CENTRO LABORAL	VALORACIÓN
MG. FAUSTINO JULIÁN HUATUCO GALARZA	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.	16
MG. VÍCTOR MANUEL RAMÍREZ CABRERA	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.	17
MG. ALAN DENIS LÓPEZ	UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO.	16
PROMEDIO DE PONDERACION		16

FUENTE: Resultado de opinión de expertos del instrumento - 2019

Con el valor promedio obtenido de la encuesta, siendo 16 puntos, afirmamos que el instrumento es aceptable para la experimentación.

4.2. Procesamiento de datos

En las tablas e imágenes que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos del experimento ejecutado sobre: El control interno y la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019.

Resultados de la encuesta:

Se aplicó la encuesta a los trabajadores del área de cobranzas de la muestra de estudio de la empresa Mi Cable TV S.A.C. de donde se extrajo la información, el cual se presenta a continuación en tablas de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

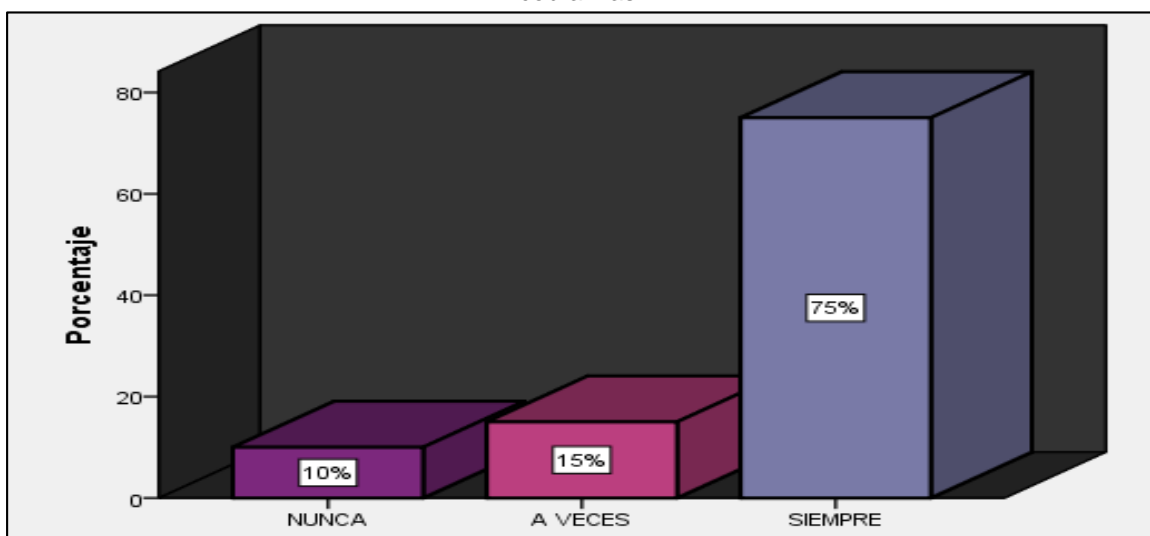
TABLA N° 01: ¿Considera usted que la empresa realiza actividades fomentando la integración de su personal, y demás valores éticos favoreciendo la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	10,0	10,0
	A VECES	3	15,0	25,0
	SIEMPRE	15	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN N°1: ¿Considera usted que la empresa realiza actividades fomentando la integración de su personal, y demás valores éticos favoreciendo la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?



Fuente: Tabla N° 1

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Integridad y Valores éticos*; podemos apreciar, que un 75% de los trabajadores, consideran que la empresa, siempre realiza actividades que fomenten la integración de su personal y a su vez, ponen en práctica valores como el respeto, honestidad y la puntualidad, el otro 15% expresa que a veces, ya que durante su tiempo de labor, han sido pocas las ocasiones en las que el Administrador ha fomentado la práctica de valores, mientras que el 10% restante afirman que nunca la empresa ha fomentado valores, ni la integración de su personal, debido a conflictos de intereses entre colaboradores del área.

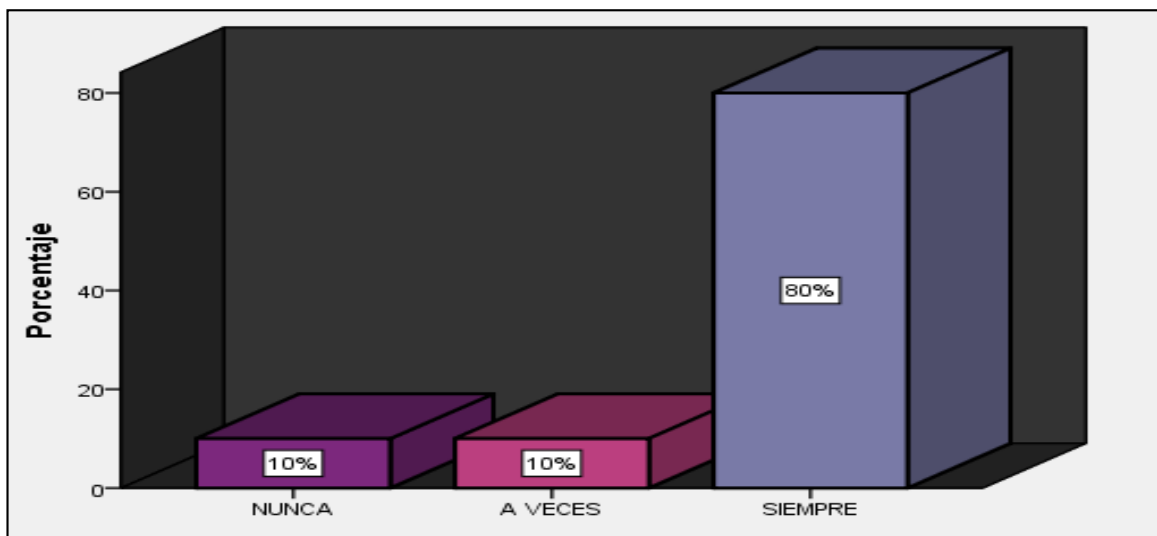
TABLA N° 02: ¿Cree usted que una estructura organizativa donde se definan las responsabilidades y funciones de cada colaborador contribuyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	10,0	10,0
	A VECES	2	10,0	20,0
	SIEMPRE	16	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN N° 2: ¿Cree usted que una estructura organizativa donde se definan las responsabilidades y funciones de cada colaborador contribuyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?



Fuente: Table N° 2

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Estructura Organizativa*; podemos apreciar que un 80% de los trabajadores del área de cobranzas, creen siempre de forma positiva que una estructura organizativa, con funciones y responsabilidades ya establecidas para cada colaborador contribuirá en la recaudación de ingresos, ellos opinan que si contaran con un manual de funciones, hicieran un mejor trabajo, ya no se duplicarían actividades, y cubrirían un mayor sector al momento de las realizar las cobranzas, el 10% considera que a veces, ya que no tienen dificultades en sus labores de oficina, mientras el otro 10% opina que nunca ya que no conocen sobre el tema en particular.

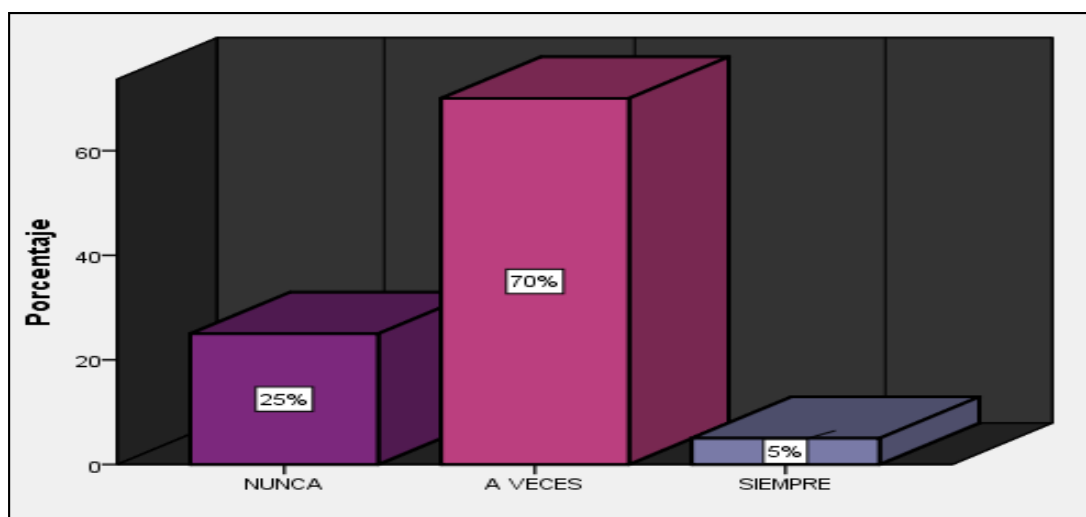
TABLA Nº 03: ¿Cree usted que la empresa identifica riesgos en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	25,0	25,0
	A VECES	14	70,0	95,0
	SIEMPRE	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 3: ¿Cree usted que la empresa identifica riesgos en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?



Fuente: Tabla Nº 3

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Identificación de riesgos*; podemos apreciar que un 70% de los trabajadores, consideran que a veces la empresa identifica riesgos, ya que el administrador los mentalizada en conseguir más usuarios y en realizar sus cobros, y no toman el tiempo para analizar y prevenir posibles riesgos que afecten directamente al área de cobranzas de la empresa, el 25% expresa que nunca la empresa identifica riesgos, y que la gerencia solo pone en peligro la función de la recaudación al no identificarlos, mientras que 5% opina que siempre la empresa identifica riesgos, porque aún no tienen conocimiento sobre lo que abarca este indicador, y creen que la forma empírica en la que trabajan esa parte basta para ellos.

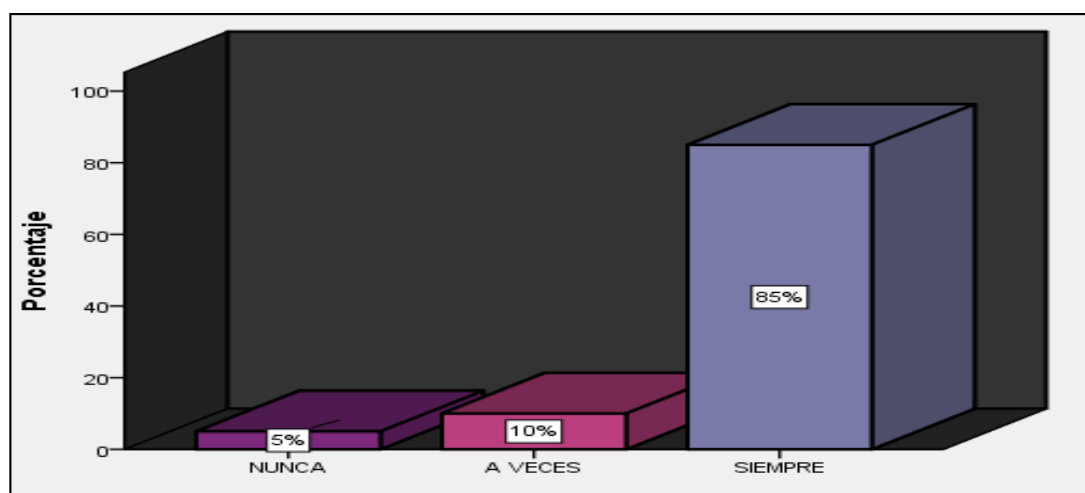
TABLA N° 04: ¿Considera usted que la evaluación de riesgos favorece el manejo de efectivo dentro del área de cobranzas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
A VECES	2	10,0	10,0	15,0
SIEMPRE	17	85,0	85,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN N° 4: ¿Considera usted que la evaluación o de riesgos favorece el manejo de efectivo dentro del área de cobranzas de la empresa?



Fuente: Tabla N° 4

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Evaluación de riesgos*; podemos apreciar que un 85% de los trabajadores, consideran que siempre la evaluación de riesgos favorecería al manejo de efectivo, ellos opinan de forma positiva e indican que, si la administración contara con estudios que evalué riesgos o que los prevenga, antes de brindarle el servicio a un determinado usuario, se evitarían pérdidas por costos de conexión, transporte, etc., el 10% de los trabajadores indican que no es tan necesario un estudio, que los métodos con los que cuenta la empresa para riesgos en clientes dudosos, son suficientes para determinar si es apto o no, el 5% restante en cambio considera que nunca, el opina que si la empresa quiere obtener más efectivo, debería brindar el servicio sin restricción alguna, arriesgándose.

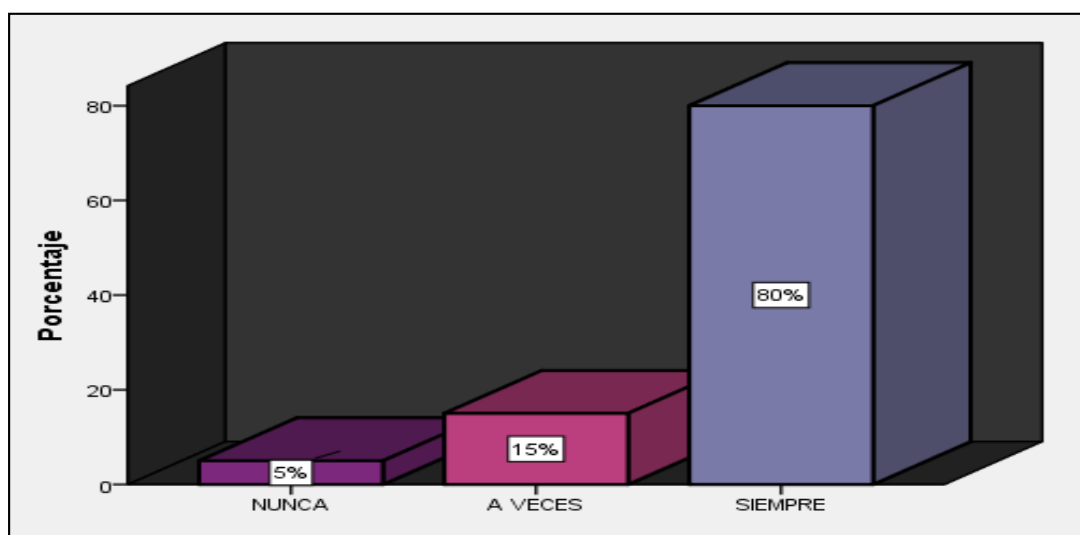
TABLA Nº 05: ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice una oportuna recaudación de efectivo en el área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	5,0	5,0
	A VECES	3	15,0	20,0
	SIEMPRE	16	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 05: ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice una oportuna recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa?



Fuente: Tabla Nº 5

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Evaluaciones continuas*; podemos apreciar que un 80% de los trabajadores del área de cobranzas, consideran que siempre las evaluaciones continuas favorecen enormemente la recaudación de efectivo, y que la administración debería adoptar este indicador para que ellos puedan sentirse motivados y empeñados en realizar un trabajo eficaz en sus cobranzas, el 15% sin embargo opina que a veces, ya que de vez en cuando es necesario una evaluación de su trabajo, mientras que el 5% que nunca las evaluaciones continuas favorecen la recaudación de efectivo debido a que no lo necesitan y que su manera de trabajar es la mejor, que hacen lo mejor posible.

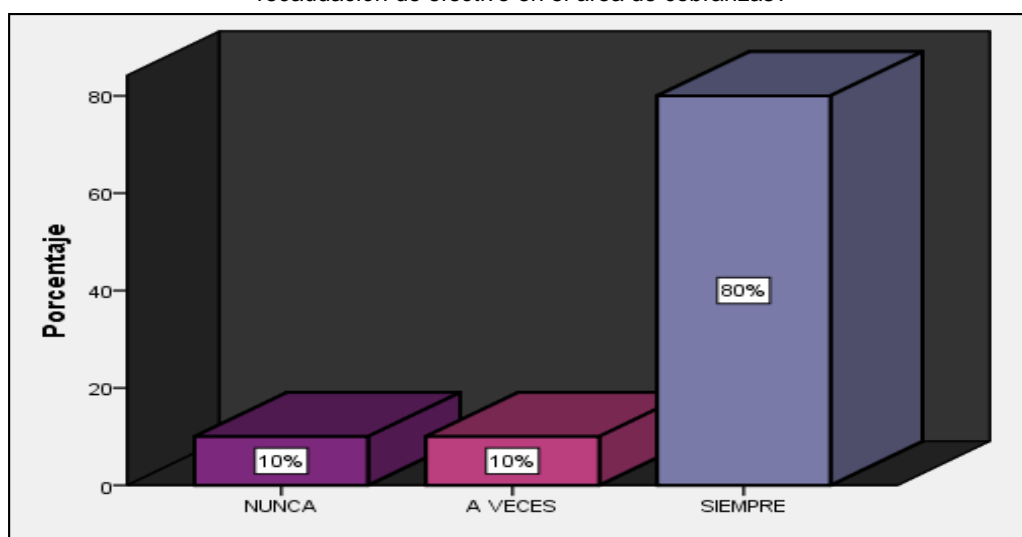
TABLA N° 06: ¿La empresa cumple con establecer medidas de control para ayudar en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	10,0	10,0
	A VECES	2	10,0	20,0
	SIEMPRE	16	80,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN N° 06: ¿La empresa cumple con establecer medidas de control para ayudar en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?



Fuente: Tabla N° 6

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Medidas de control*; podemos apreciar que un 80% de los trabajadores, consideran que siempre la empresa cumple con establecer medidas de control que ayuden en la recaudación de ingresos, y a su vez opinan que la administración debería poner más empeño en aplicar ciertas medidas para controlar el servicio antes de ser brindado a un determinado usuario, el 10% opina que a veces, ya que las medidas que establece la empresa no siempre ayuda a recaudar de forma adecuada el efectivo, ellos lo consideran poco eficiente, mientras que el otro 10% opina que nunca, ya que creen que las medidas de control no son necesarias y que no ayudan en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa.

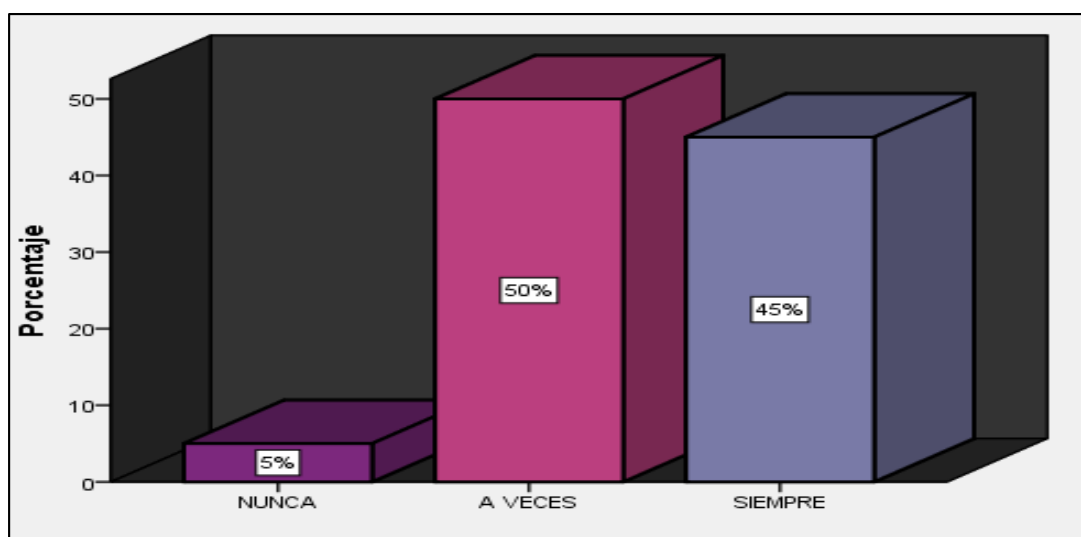
TABLA Nº 07: ¿Cree usted que los procedimientos establecidos para el manejo de efectivo en el área de cobranzas contribuyen en el control interno?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	1	5,0	5,0	5,0
A VECES	10	50,0	50,0	55,0
SIEMPRE	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 07: ¿Cree usted que los procedimientos establecidos para el manejo de efectivo en el área de cobranzas contribuyen en el control interno?



Fuente: Tabla Nº 7

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Procedimientos para el control de efectivo*; podemos apreciar que un 50% de los trabajadores del área de cobranzas, opinan que a veces, los procedimientos establecidos para el manejo de efectivo contribuyen en el control interno debido a que se tuvieron problemas de perdidas en ocasiones anteriores, el 45% en cambio opina que siempre los procedimientos que la empresa tiene establecido para el manejo del efectivo contribuye al control interno, mientras que el 5% que nunca ya que considera que esos procedimientos no contribuyen en nada a su control interno, todo lo contrario los atrasa en sus cobranzas y los hace perder tiempo.

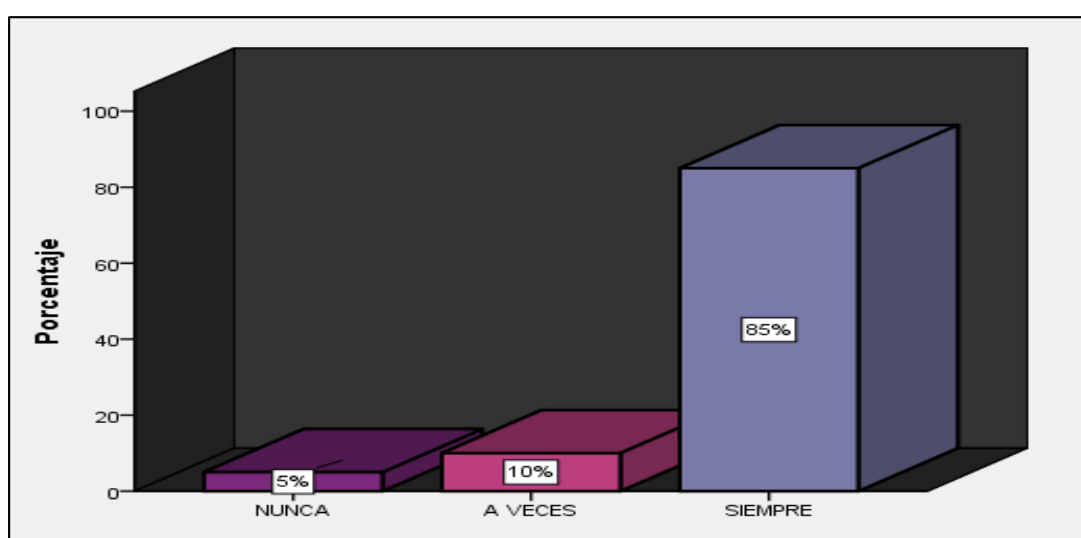
TABLA Nº 08: ¿Considera usted que la administración del efectivo recaudado en el área de cobranzas sería más oportuna si su personal recibiera capacitaciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	5,0	5,0
	A VECES	2	10,0	15,0
	SIEMPRE	17	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 08: ¿Considera usted que la administración de efectivo recaudado en el área de cobranzas sería más oportuna si su personal recibiera capacitaciones?



Fuente: Cuadro Nº 8

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Administración de efectivo*; podemos apreciar que un 85% de los trabajadores del área de cobranzas, consideran que siempre sería más oportuna la administración de efectivo, si todos ellos estarían capacitados, consideran que su trabajo se realizaría de forma más profesional, y sus criterios de cobranza serían los más adecuados, dejarían de proceder de forma empírica y la gestión en sus cobros se incrementaría, el 10% opina que a veces ya que manifiestan que las capacitaciones serian oportunas en caso de que se implemente algún sistema nuevo, o situaciones parecidas, mientras que el otro 5% restante que nunca porque consideran que no necesitan capacitación alguna.

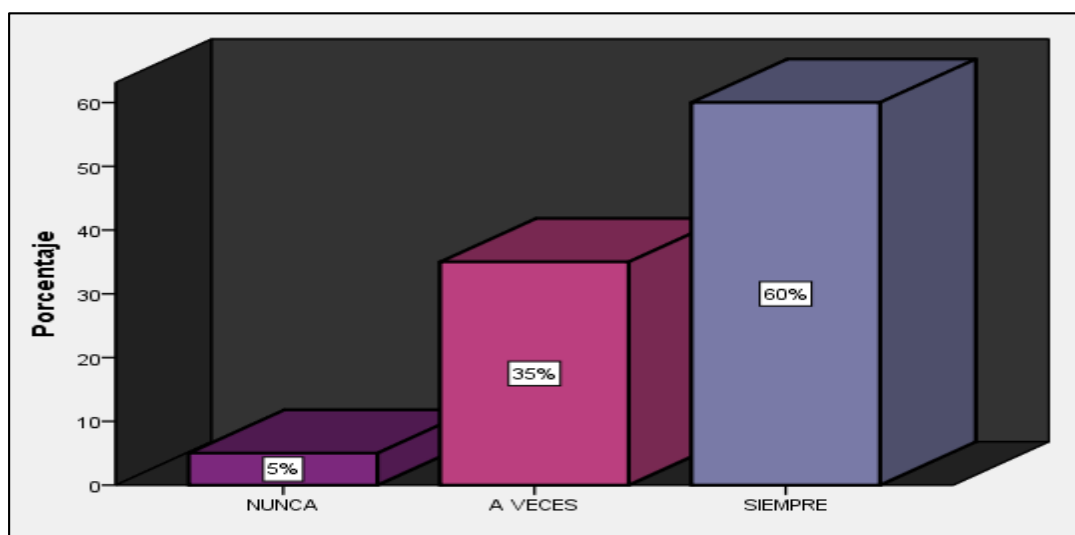
TABLA Nº 09: ¿Considera usted que los arqueos sorprendivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de cobranzas de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	5,0	5,0
	A VECES	7	35,0	40,0
	SIEMPRE	12	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 09: ¿Considera usted que los arqueos sorprendivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de cobranzas de la empresa?



Fuente: Cuadro Nº 9

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Arqueos sorprendivos*; podemos apreciar que un 60% de los trabajadores, consideran que siempre los arqueos sorprendivos son necesarios como medidas de control en el área de cobranzas para evitar pérdidas o faltantes en las cajas, ya que al manejarse una caja chica, por el número de gastos realizados durante el día, se pierde un poco el control de este efectivo, y se incurre en faltantes de dinero al finalizar el día, faltantes que no son repuestos y solo se deja pasar, el 35% opina que a veces, ellos creen que los arqueos de caja no son tan necesarios y que se deberían encarga a un encargado diferente la caja chica,, mientras que el 5% nunca, ellos no opinan, ya que su contacto con el área de cobranzas de la empresa no es directo.

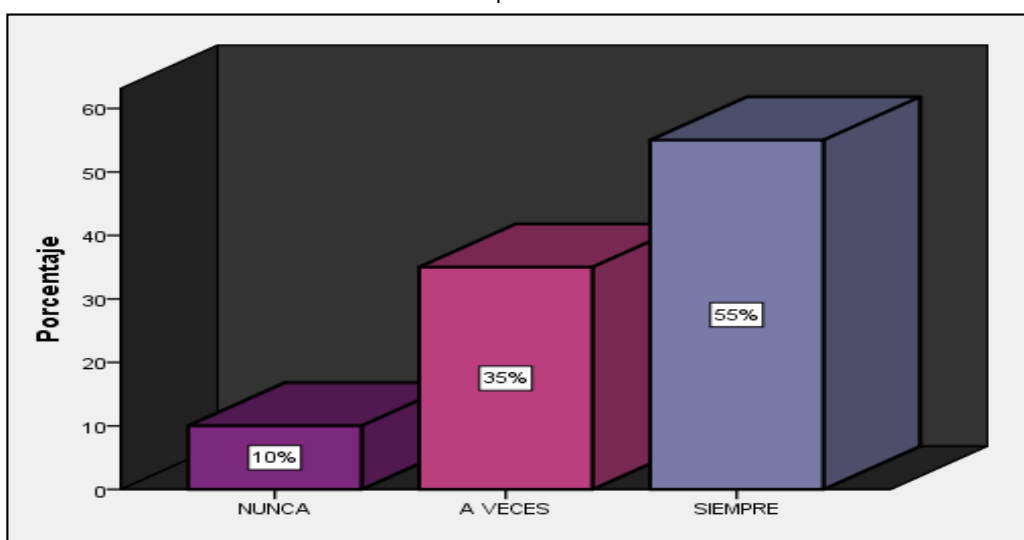
TABLA Nº 10: ¿Cree usted que los arqueos sorprendivos de caja influyen en el ambiente de control de forma positiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	10,0	10,0
	A VECES	7	35,0	45,0
	SIEMPRE	11	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 10: ¿Cree usted que los arqueos sorprendivos de caja influyen en el ambiente de control de forma positiva?



Fuente: Tabla Nº 10

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Arqueos sorprendivos*; podemos apreciar que un 55% de los trabajadores del área de cobranzas, consideran que siempre los arqueos sorprendivos influye positivamente al área de cobranzas, su opinión con respecto a esto, es que, la administración debe aplicar esta medida para que los trabajadores se encuentren preparados y a la expectativa para prevenir que alguno de ellos quiera destinar el efectivo cobrado para fines personales u otros diferentes a los fines de la empresa, el 35% de los trabajadores opina que a veces, porque no se sienten muy seguros de que esto influya positivamente, mientras que el 10% restante opinan que nunca, ellos no quisieron opinar sobre este indicador.

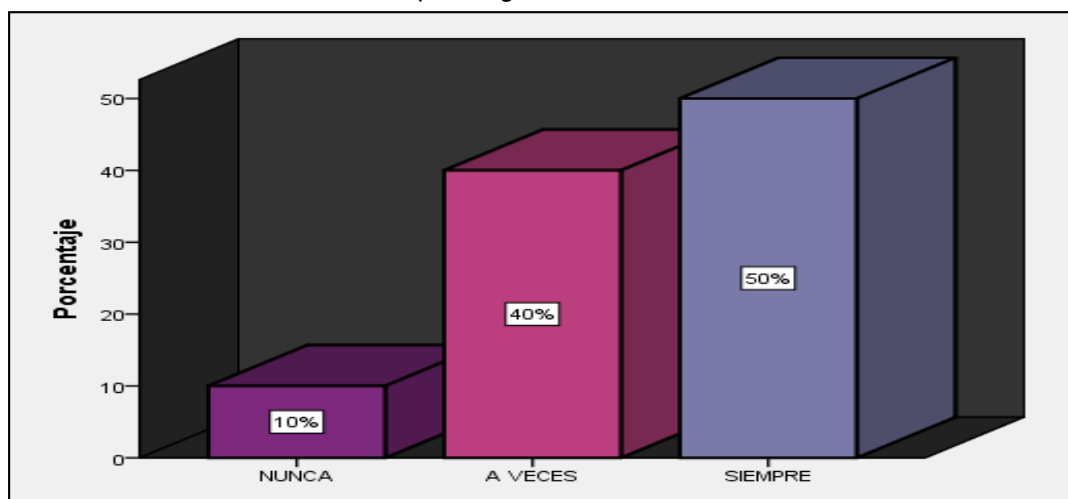
TABLA Nº 11: ¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para una cobranza efectiva?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	10,0	10,0
	A VECES	8	40,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 11: ¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva?



Fuente: Tabla Nº 11

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Cobranza efectiva*; podemos apreciar que un 50% de los trabajadores del área de cobranzas, consideran que siempre los métodos adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva, estos trabajadores se sienten muy cómodos con estos métodos de cobranza y creen que sería difícil adaptarse a otros, el otro 40% opina que a veces los métodos que utilizan no siempre abarcan el total de las cobranzas y su recaudación no resulta efectiva, los usuarios no siempre confían en los cobradores que van a sus domicilios, el 10% restante opina que nunca ya que en más de una ocasión tuvieron problemas, los usuarios tienden a ser muy desconfiados por experiencias anteriores con otras empresas de cable, y prefieren apersonarse a oficina, esto hace que el trabajador sienta que su labor no sirve y que la cobranza no sea efectiva.

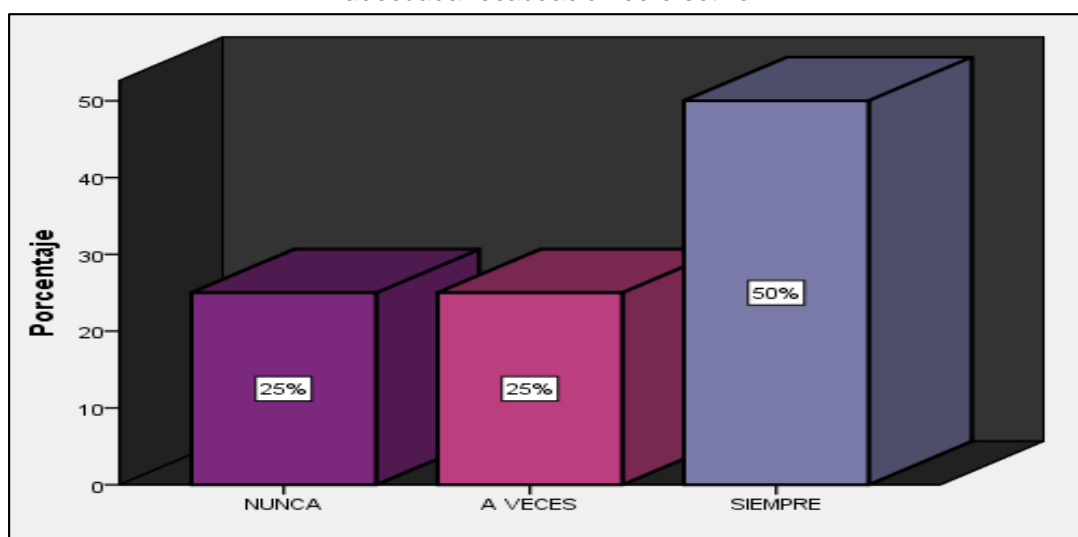
TABLA Nº 12: ¿Sabe usted si la empresa dispone de políticas de cobranza para una adecuada recaudación de ingresos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	25,0	25,0
	A VECES	5	25,0	50,0
	SIEMPRE	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Encuesta 2019

Elaboración: Tesista

IMAGEN Nº 12: ¿Sabe usted si la empresa dispone de políticas de cobranza para una adecuada recaudación de efectivo?



Fuente: Cuadro Nº 12

Elaboración: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Del indicador *Políticas de cobranza*, podemos apreciar que un 50% de los trabajadores del área de cobranzas, consideran que siempre la empresa dispone de políticas de cobranza para lograr una adecuada recaudación de efectivo, el 25% opina que a veces las políticas con las que dispone la empresa para una adecuada recaudación de efectivo debería ser más exigente, y que no basta con que los usuarios dejen pagos por adelantados, sino que incrementen sus políticas y sean más rigurosos, el otro 25% restante opina que nunca la empresa dispone de políticas de cobranza para una adecuada recaudación de efectivo.

4.3. Contratación de hipótesis y prueba de hipótesis

Para poder interpretar el coeficiente de correlación utilizamos la siguiente escala de Karl Pearson.

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

FUENTE: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri
Sexta edición 2010

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la siguiente hipótesis estadística:

HG: El control interno influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa de servicios Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenidos del Control Interno.

y = Puntajes obtenidos de la Recaudación de Efectivo.

r_{x,y} = Relación de las variables.

N = Número de trabajadores.

TABLA Nº 13: CORRELACIÓN – HIPÓTESIS GENERAL

		CONTROL INTERNO	RECAUDACIÓN DE EFECTIVO
CONTROL INTERNO (VI)	Correlación de Pearson	1	,733**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
RECAUDACIÓN DE EFECTIVO (VD)	Correlación de Pearson	,733**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor relacional de **0,733**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva alta entre las variables del estudio: Control Interno y la Recaudación de Efectivo; y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,01 de esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específicas:

Para comprobar las hipótesis específicas, nos planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: El ambiente de control influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranza de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019

TABLA Nº 14: CORRELACIONES – HIPÓTESIS ESPECÍFICAS (DIMENSION 1)

		RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	AMBIENTE DE CONTROL
RECAUDACIÓN DE EFECTIVO VD	Correlación de Pearson	1	,755**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
AMBIENTE DE CONTROL D1	Correlación de Pearson	,755**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlación de **0,755**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva alta entre las variables de estudio: Ambiente de control (Dimensión 1) y la recaudación de ingresos; y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,01 de esta forma se acepta la hipótesis específica 1.

HE₂: La evaluación de riesgo influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019

TABLA N° 15: CORRELACIONES – HIPÓTESIS ESPECÍFICAS (DIMENSION 2)

		RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	EVALUACIÓN DE RIESGOS
RECAUDACION DE EFECTIVO VD	Correlación de Pearson	1	,683**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
EVALUACIÓN DE RIESGOS D1	Correlación de Pearson	,683**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlación de **0,683**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: Evaluación de riesgos (Dimensión 2) y la recaudación de efectivo; y una relación significativa de 0,001 que es menor a 0,01 de esta forma se acepta la hipótesis específica 2.

HE₃: Las actividades de control influyen significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019

TABLA N° 16: CORRELACIONES – HIPÓTESIS ESPECÍFICAS (DIMENSION 3)

		RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	ACTIVIDADES DE CONTROL
RECAUDACION DE EFECTIVO VD	Correlación de Pearson	1	,616**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	20	20
ACTIVIDADES DE CONTROL D3	Correlación de Pearson	,616**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	20	20

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se obtuvo un valor correlación de **0,616**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva moderada entre las variables de estudio: Actividades de control (Dimensión 3) y la recaudación de efectivo; y una relación significativa de 0,004 que es menor a 0,01 de esta forma se acepta la hipótesis específica 3.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general: Determinar en qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C Huánuco – 2019.

La influencia del control interno en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C., se determinó aplicando la prueba de hipótesis donde podemos apreciar en la tabla N° 13, que la correlación de Pearson, Hipótesis general, se obtuvo un 0,733, el cual manifiesta que hay una relación positiva alta directamente proporcional entre las variables de estudio: Control Interno y Recaudación de Efectivo, de esta forma se acepta la hipótesis general. Contrastando la afirmación de Vera, H. (2016). En su tesis titulada “Propuesta del Sistema del Control Interno en la oficina de recaudación para mejorar ingresos en la Municipalidad Provincial de Bagua – Amazonas 2016” presentada a la Universidad Cesar Vallejo – Perú 2016, señala que en la Municipalidad de Bagua se ha podido determinar que el sistema de control interno que se viene aplicando no es el adecuado, porque no existe padrones actualizados en cuanto al registro de contribuyentes, su base de datos no está actualizada, las ordenanzas y directivas de recaudación están totalmente desactualizadas; lo que trae como consecuencia un deficiente control de la recaudación. Asimismo, los sistemas informáticos que se utilizan tienen deficiencias lo que con lleva a obtener un consolidado de ingresos inexactos y muchas veces irreales. Mientras que Catácora (1997) señala que el Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables, para

que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.

Con relación al objetivo específico 1: Determinar en qué medida el ambiente de control influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C Huánuco – 2019.

La influencia del ambiente de control (Control Interno) en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C, se determinó aplicando la prueba de hipótesis donde podemos apreciar en la tabla N° 14, que la correlación de Pearson, Hipótesis específico 1 se obtuvo un 0,755, el cual manifiesta que hay una relación positiva alta directamente proporcional entre las variables de estudio: Ambiente de Control y Recaudación de Efectivo, de esta forma se acepta la hipótesis específica. Contrastando la afirmación de Archenti, L. (2016) en su tesis titulada “El Control Interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco -2016”, señala que las normas del ambiente de control influyen en el manejo de efectivo del área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados S.A. sucursal Huánuco. Esto debido a que las normas del ambiente de control son de estricto cumplimiento, lo cual permite a los trabajadores conocer las políticas de la empresa, y así puedan tener bien definido los procedimientos para el desarrollo de sus funciones y obtener los resultados esperados. Asimismo, Mantilla (2004), refiere que los factores del ambiente de control incluyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; el estilo de operación de la administración y cómo la administración organiza y desarrolla a su gente.

Con relación al objetivo específico 2: Determinar en qué medida la evaluación de riesgos influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C Huánuco – 2019.

La influencia de la evaluación de riesgos (Control Interno) en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C., se determinó aplicando la prueba de hipótesis donde podemos apreciar en la tabla N° 15, que la correlación de Pearson, Hipótesis específica 2, se obtuvo un 0,683, el cual manifiesta que hay una relación positiva moderada directamente proporcional entre las variables de estudio: Evaluación de riesgos y Recaudación de Efectivo, de esta forma se acepta la hipótesis específica. Contrastando la afirmación de Patiño, A. & Graffe, A. (2013) en su tesis titulada “Evaluación del Control Interno del efectivo, manejado en bancos de multiservicios Coince, I trimestre 2012, en Puerto Ordaz, Estado Bolívar”, señala que en la evaluación del control interno en el efectivo, manejado en la cuenta de bancos, de la empresa Multiservicios Coince CA, posee controles y procedimientos deficientes para la realización de las operaciones diarias con lo cual se corre el riesgo de que en determinado momento, se puedan presentar estados financieros con cantidades erróneas y también incumplir con las políticas y los objetivos establecidos por la organización. Asimismo, Estupiñán (2006) refiere que la evaluación de riesgos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios. Además, una condición previa a la evaluación de los riesgos es el establecimiento de los objetivos en cada nivel de la organización y, en base a dicho análisis, determinar la forma en que los riesgos deben ser gestionados.

Con relación al objetivo específico 3: Determinar en qué medida las actividades de control influyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C Huánuco – 2019.

La influencia de las actividades de control (Control Interno) en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C., se determinó aplicando la prueba de hipótesis donde podemos apreciar en la tabla N° 16, que la correlación de Pearson, Hipótesis específica 3, se obtuvo un 0,616, el cual manifiesta que hay

una relación positiva moderada directamente proporcional entre las variables de estudio: Actividades de Control y Recaudación de Efectivo, de esta forma se acepta la hipótesis específica 3. Contrastando la afirmación de Lázaro, Y. (2016) en su tesis titulada “Caracterización del Control Interno del área de cobranza de las empresas de servicios del Perú: Caso empresa TV Cable Virgen de la Puerta. Otuzco, 2016”, señala que en su totalidad las empresas que realizan labores en el rubro de servicios no cuentan con un adecuado y eficiente sistema de control interno en el área de cobranzas; que su aplicación tienda a optimizar la recaudación, reducir los niveles de morosidad, y logre resultados positivos en el aspecto económico y financiero, mediante un proceso de toma de decisiones de manera oportuna, implementando el sistema de control interno en el área de ventas basado en el informe COSO, constituido por doce elementos: organigrama, programa de auditoria, cuestionario para la evaluación del sistema de control interno; del área de ventas, diseño de ficha de cliente a crédito, manual de organización y funciones, flujogramas para el área de ventas en tienda y pedido. Se evaluó el sistema que contribuye al incremento razonable del logro de los objetivos como la eficiencia y la eficacia de las operaciones, al cumplimiento de leyes y reglamentos y sobre todo a que los procesos sean más eficientes y óptimos mejorando significativamente la gestión comercial de la unidad económica. Asimismo, para Betancur & López (2007) las actividades de control se hacen visibles en las políticas organizacionales, las cuales deben estar desarrolladas para todos los niveles, ya sea estratégico, administrativo y operacional. Dicho de otro modo, es necesario un conjunto de reglas y normas de actuación, que rijan tanto para los procesos informativos contables como, para el operativo de la empresa (recursos financieros y humanos), lo que ayudará a tener un mejor control de los procesos.

CONCLUSIONES

1. De los resultados de la investigación se determinó que el control interno influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,733, que refleja una correlación positiva alta existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,01 aceptándose la hipótesis general, de modo que un control interno correcto y adecuado, contribuye en que la recaudación de efectivo en el área de cobranzas sea efectiva y la empresa pueda lograr el desarrollo de sus objetivos, y alcanzar sus metas planteadas.
2. De los resultados de la investigación se determinó que el ambiente de control influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,755, que refleja una correlación positiva alta existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,000 que es menor a 0,01 aceptándose la hipótesis específica 1, de modo que la variable ambiente de control contribuye a mejorar y es de vital importancia para la recaudación de efectivo en el área de cobranzas ya que va crear un entorno más profesional generando que la empresa consiga una imagen más seria frente a sus colaboradores, usuarios y proveedores.
3. De los resultados de la investigación se determinó que la evaluación de riesgos influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,683, que refleja una correlación positiva moderada existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,001 que es menor a 0,01 aceptándose la hipótesis específica 2, de modo que la variable evaluación riesgos, contribuye a prevenir situaciones que

pongan en peligro a la empresa, lo que ayuda a mejorar la recaudación de efectivo en el área de cobranzas.

4. De los resultados de la investigación se determinó que las actividades de control influyen significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019. Ya que, luego de procesar los resultados, el índice de correlación indica un 0,616, que refleja una correlación positiva moderada existente entre las variables de estudio y una relación significativa de 0,004 que es menor a 0,05, aceptándose la hipótesis específica 3, de modo que la variable actividades de control, asegura que los procedimientos se desarrollen de forma correcta logrando un adecuado y eficaz funcionamiento en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa

RECOMENDACIONES

1. A la Gerencia establecer un control interno en su área de cobranzas, comprometiendo a la Administración, y su vez, a los colaboradores en el área de cobranzas que contribuyan en el adecuado desempeño de todas las actividades, resguardando los recursos de empresa, cooperando mano a mano gerente – subordinados de forma que cada colaborador se integre con la empresa y se encuentre en total disponibilidad de afrontar cualquier cambio que se ocasione dentro de la empresa.
2. A la Gerencia, para que se mantenga un adecuado ambiente de control, promover constantemente la práctica de valores, empezando desde el cargo más alto, fomentando un buen clima laboral, también desarrollar una estructura organizativa más ordenada y más puntual, donde se especifique cada función y actividad a desarrollarse para que se realice de forma correcta, esto ayudara a que los colaboradores realicen recaudaciones efectivas y más oportunas.
3. A la Gerencia implementar nuevas medidas de control empezando por realizar arqueos de caja correctos, designando a un tercero, que no esté familiarizado con el efectivo, a realizar dicho arqueo, también designar la responsabilidad de caja chica a un colaborador distinto, así mismo, se debe comenzar a realizar depósitos dos veces al día, del efectivo recaudado, para evitar que el efectivo se destine para otros fines o en otros casos, sufrir algún robo ya que el dinero se encuentra en oficina durante el día, a su vez, restringir también el acceso a personas no autorizadas.
4. A la Gerencia implementar actividades de control de forma preventiva, evaluar al personal a contratar, una vez contratado evaluar su desempeño, se recomienda también que la Gerencia comprometa al Administrador a realizar charlas motivacionales diarias, y establecer

cursos de capacitación trimestrales con el fin de que su trabajo de vuelta más profesional y dejen de trabajar de forma empírica, esto ayudara a que disminuya la rotación de personal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Tovar, C. (2005). *ANÁLISIS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR EN EL HOTEL STAUFER MATURIN. (TESIS). UNIVERSIDAD DE ORIENTE VENEZUELA, VENEZUELA.*
- Servin, L. (2019). *DELOITTE. Obtenido de: DELOITTE: <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>*
- Roberto, Hernández Sampieri, F. C. (2006). *METODOLOGÍA DE INVESTIGACION. MEXICO: MAC GRAW HIL.*
- Roberto, Hernández Sampieri, F. C. (2014). *FUNDAMENTOS DE LA METODOLOGÍA. MEXICO.*
- Roberto, Hernández Sampieri (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MEXICO: 5ª EDICIÓN.*
- Solis Solis, E. A. (2014). *EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN PEDRO PELILEO. AMBATO - ECUADOR. TESIS. UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO, ECUADOR.*
- Patiño, A., & Graffe, A. (2013). *EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO, MANEJADO EN BANCOS, DE MULTISERVICIOS COINCA , I TRIMESTRE 2012, EN PUERTO ORDAZ, ESTADO BOLIVAR. (TESIS). UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE GUAYANA, GUAYANA-VENEZUELA.*
- Buitrago, D. P. (2014). *DISEÑO DEL MANUAL DE CONTROL INTERNO EN EL AREA DE TESORERÍA EN LA COMPAÑÍA DUMASA S.A.S. TESIS. UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE, SANTIAGO DE CALI - COLOMBIA.*
- Làzaro, Y. (2016). *CARACTERIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL PERÚ: CASO EMPRESA TV CABLE VIRGEN DE LA PUERTA OTUZCO, 2016. (TESIS). UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE, TRUJILLO - PERÚ.*
- Vera, H. (2016). *PROPUESTA DEL SISTEMA DE SONTROL INTERNO EN LA OFICINA DE RECAUDACIÓN PARA MEJORAR INGRESOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BAGUA. (TESIS). UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, BAGUA .*
- Simon, E. (2016). *CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE CAJA Y BANCOS Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ASDIMOR TRUJILLO S.A.C DE LA CIUDAD DE TRUJILLO - AÑO 2016.(TESIS) UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO. UNIVERSIDAD, TRUJILLO - PERÚ.*
- Archenti, L. (2016). *EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA DE LA EMPRESA HEMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUÁNUCO- 2016. (TESIS). UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, HUÁNUCO - PERÚ*
- De La Cruz, Y. (2017). *SISTEMA DE CONTROL INTERNO DEL EFECTIVO EN EL ÁREA DE CAJA Y SU INFLUENCIA EN LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA DEL CLUB LAWN TENNIS Y AJEDREZ HUÁNUCO- 2016. (TESIS). UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO, HUÁNUCO - PERÚ.*

- Valverde, Dreysi, Ortega, Lina, & Rojas, Liz. (2018). *EL CONTROL INTERNO Y SU CONTRIBUCIÓN A LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS EN EL ÁREA DE TESORERÍA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – HUÁNUCO 2017. (TESIS). UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN, HUÁNUCO - PERÚ*
- Alberto, Mantilla. B. (2013). *AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO. BOGOTA.*
- Catàcora, F. (1997). *SISTEMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES. MCGRAW-HILL, VENEZUELA.*
- Cooper & Lybrand (1997). *LOS NUEVOS CONCEPTOS DE CONTROL INTERNO. MADRID: EDICIONES DÍAZ DE SANTOS S.A.*
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H.(2002). *ALTERNATIVAS DE VALORIZACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS. CHILE: UCHILE*
- Mantilla, S. A. (2005). *CONTROL INTERNO (INFORME COSO). BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.*
- Estupiñán Gaitán, R., & Estupiñán Gaitán, O. (2006). *ANÁLISIS FINANCIERO Y DE GESTIÓN. BOGOTÁ: ECOEEDICIONES.*
- Núñez Hurtado, G. (2012). *EVALUACIÓN A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CONTROL INTERNO EN LOS PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE REGALÍAS DEL SISTEMA MUNICIPAL DE ESTACIONAMIENTO ROTATIVO TARIFADO SIMERT Y SU INCIDENCIA PRESUPUESTARIA EN EL PERÍODO COMPRENDIDO DE JUNIO 2010 A JUNIO 2011. AMBATO - ECUADOR: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.*
- Mantilla B., S. A., & Cante S., S. Y. (2005). *AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO. BOGOTÁ: ECOE EDICIONES.*
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *ALTERNATIVAS DE VALORIZACIÓN DEL SISTEMA DECONTROL INTERNO EN LAS EMPRESAS. CHILE: UCHILE.*
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES. BOGOTÁ: ECO EDICIONES.*
- Vega Fernández, L., & Pérez Díaz, F. (2010). *METODOLOGÍA APLICADA AL CONTROL INTERNO PARA LOS ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD DE CUARTO AÑO. OBSERVATORIO DE LA ECONOMÍA LATINOAMERICANA, 133.*
- Betancur, H. D., & López, J. E. (2007). *APROXIMACIÓN CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, UNA NUEVA FORMA DE ENTENDER EL CONTROL INTERNO Y DE ADMINISTRAR LAS PYMES DEL EJE CAFETERO. PEREIRA: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA.*
- Mantilla B., S. A. (2000). *CONTROL INTERNO ESTRUCTURA CONCEPTUAL INTEGRADA. COLOMBIA: ECOE EDICIONES.*
- Gutiérrez Colque, R. (2012). *PROPUESTA DE UNA GUÍA COMO HERRAMIENTA DE CONTROL INTERNO PARA LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN LA DETECCIÓN DE FRAUDES PARA LAS EMPRESAS INDUSTRIALES. BOLIVIA: UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS.*

- Velarde Sussoni Julia. (14 de noviembre de 2011). *APRENDIENDO EL MANEJO DE CAJA. OBTENIDO DE: <HTTPS://ES.SLIDESHARE.NET/JULIATVELARDES/MANEJO-DE-CAJA-10160045>*
- Silva, Danai. (2012). *MEDIDAS DE CONTROL INTERNO APLICABLES A LA CUENTA DE EFECTIVO. TESINA (LICENCIADO EN CONTADURÍA). UNIVERSIDAD VERACRUZANA MÉXICO.*
- Course Hero (2012). *ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO. OBTENIDO DE: <https://www.coursehero.com/file/17469842/administracion-del-efectivo/>*
- Contabilidad (24 de agosto de 2012). *ARQUEO DE CAJA OBTENIDO DE: <http://nancylove845.blogspot.com/2012/08/arqueo-de-caja.html>:*
- Archenti, L. (2016). *EL CONTROL INTERNO Y EL MANEJO DE EFECTIVO EN EL AREA DE CAJA DE LA EMPRESA HEMES TRANSPORTES BLINDADOS S.A. SUCURSAL HUANUCO- 2016. TESIS. UNIVERSIDAD DE HUANUCO, HUÀNUCO.*
- Gestiopolis. (s.f.). *COBRANZA DEL EFECTIVO. OBTENIDO DE: http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf.*
- Hernández Sampieri, (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. MÉXICO: MCGRAW-HILL.*
- Ettinger, R. & Golieb, D. (2000). *CRÉDITO Y COBRANZAS, EDITORIAL CONTINENTAL, S.A. DE C.V., MÉXICO.*
- Rivas Alvarez, Miguel Angel (2016). *INFORME COSO 2013. UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA - LEÓN - 2016.*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: CONTROL INTERNO Y LA RECAUDACIÓN DE EFECTIVO EN EL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA MI CABLE TV S.A.C. HUÁNUCO - 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL.	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	TIPO	POBLACIÓN	TÉCNICA
				EVALUACIÓN DE RIESGOS.	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA			
¿En qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019?	Determinar en qué medida el control interno influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco – 2019.	El control interno influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019.	V.I	ACTIVIDADES DE CONTROL	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	APLICADA	La población de la investigación está constituida por las 25 personas que laboran en la empresa Mi Cable TV S.A.C	Encuesta
					LA EVALUACIÓN DE RIESGO			
PRBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	MANEJO DE EFECTIVO	PROCEDIMIENTOS DEL MANEJO DE EFECTIVO	ENFOQUE CUANTITATIVO	MUESTRA	INSTRUMENTO
					ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO			
¿En qué medida el ambiente de control influye en la gestión de la recaudación de ingresos en el área de cobranza de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019?	• Determinar en qué medida el ambiente de control influye en la gestión de la recaudación de ingresos en el área de cobranza de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco – 2019.	• El ambiente de control influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranza de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019.	V.D	ARQUEO DE CAJA	ARQUEOS SORPRESIVOS DE CAJA	DESCRIPTIVO - CORRELACIONAL	Se ha tomado como muestra a los 20 trabajadores que tiene a su cargo el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C.	Cuestionario
¿En qué medida la evaluación de riesgos influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019?	• Determinar en qué medida la evaluación de influye en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019.	• La evaluación de riesgos influye significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019.						
¿En qué medida las actividades de control influyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019?	• Determinar en qué medida las actividades de influyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco - 2019.	• Las actividades de control influyen significativamente en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV SAC Huánuco – 2019.		COBRANZA	COBRANZA EFECTIVA	DISEÑO NO EXPERIMENTAL		

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (DIMENSIONES E INDICADORES)

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS O PREGUNTAS
V.I CONTROL INTERNO	AMBIENTE DE CONTROL	INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS	1. ¿Considera usted que la empresa realiza actividades fomentando la integración de su personal, y demás valores éticos favoreciendo la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
		ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	2. ¿Cree usted que una estructura organizativa donde se definan las responsabilidades y funciones de cada colaborador contribuyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
	EVALUACIÓN DE RIESGOS	IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS	3. ¿Cree usted que la empresa identifica riesgos en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
		LA EVALUACIÓN DE RIESGO	4. ¿Considera usted que la evaluación de riesgos favorece el manejo de efectivo dentro del área de cobranzas de la empresa?
	ACTIVIDADES DE CONTROL	EVALUACIONES CONTINUAS	5. ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice una oportuna recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa?
		MEDIDAS DE CONTROL	6. ¿La empresa cumple con establecer medidas de control para ayudar en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
V.D RECAUDACIÓN DE EFECTIVO	MANEJO DE EFECTIVO	PROCEDIMIENTOS DEL MANEJO DE EFECTIVO	7. ¿Cree usted que los procedimientos establecidos para el manejo de efectivo en el área de cobranzas contribuyen en el control interno?
		ADMINISTRACIÓN DE EFECTIVO	8. ¿Considera usted que la administración de efectivo recaudado en el área de cobranzas sería más oportuna si su personal recibiera capacitaciones?
	ARQUEO DE CAJA	ARQUEOS SORPRESIVOS DE CAJA	9. ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de cobranzas de la empresa?
			10. ¿Cree usted que los arqueos sorpresivos de caja influyen en el ambiente de control de forma positiva?
	COBRANZA DEL EFECTIVO	COBRANZA EFECTIVA	11. ¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva?
		POLÍTICAS DE COBRANZA	12. ¿Sabe usted si la empresa dispone de políticas de cobranza para una adecuada recaudación de efectivo?



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
EAP CONTABILIDAD Y FINANZAS

CUESTIONARIO

Estimado (a) el presente cuestionario está dirigido a los trabajadores del área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C.; y tiene como finalidad obtener información para el trabajo de investigación. En ese sentido, agradezco su colaboración y sinceridad al responder cada una de las preguntas marcando con una (X) la alternativa que estime conveniente.

SEXO (M) (F) EDAD ()

1. ¿Considera usted que la empresa realiza actividades fomentando la integración de su personal, y demás valores éticos favoreciendo la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
A) Siempre B) A veces C) Nunca
2. ¿Cree usted que una estructura organizativa donde se definan las responsabilidades y funciones de cada colaborador contribuyen en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
A) Siempre B) A veces C) Nunca
3. ¿Cree usted que la empresa identifica riesgos en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
A) Siempre B) A veces C) Nunca
4. ¿Considera usted que la evaluación de riesgos favorece el manejo de efectivo dentro del área de cobranzas de la empresa?
A) Siempre B) A veces C) Nunca
5. ¿Cree usted que las evaluaciones continuas como actividades de control favorecen a que se realice una oportuna recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa?
A) Siempre B) A veces C) Nunca

6. ¿La empresa cumple con establecer medidas de control para ayudar en la recaudación de efectivo en el área de cobranzas?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca
7. ¿Cree usted que los procedimientos establecidos para el manejo de efectivo en el área de cobranzas contribuyen en el control interno?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca
8. ¿Considera usted que la administración de efectivo recaudado en el área de cobranzas sería más oportuna si su personal recibiera capacitaciones?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca
9. ¿Considera usted que los arqueos sorpresivos de caja son necesarios como medidas de control en el área de cobranzas de la empresa?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca
10. ¿Cree usted que los arqueos sorpresivos de caja influyen en el ambiente de control de forma positiva?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca
11. ¿Cree usted que los métodos de cobranza adoptadas por la empresa son adecuados para lograr una cobranza efectiva?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca
12. ¿Sabe usted si la empresa dispone de políticas de cobranza para una adecuada recaudación de efectivo?
- A) Siempre B) A veces C) Nunca

Gracias por su colaboración.

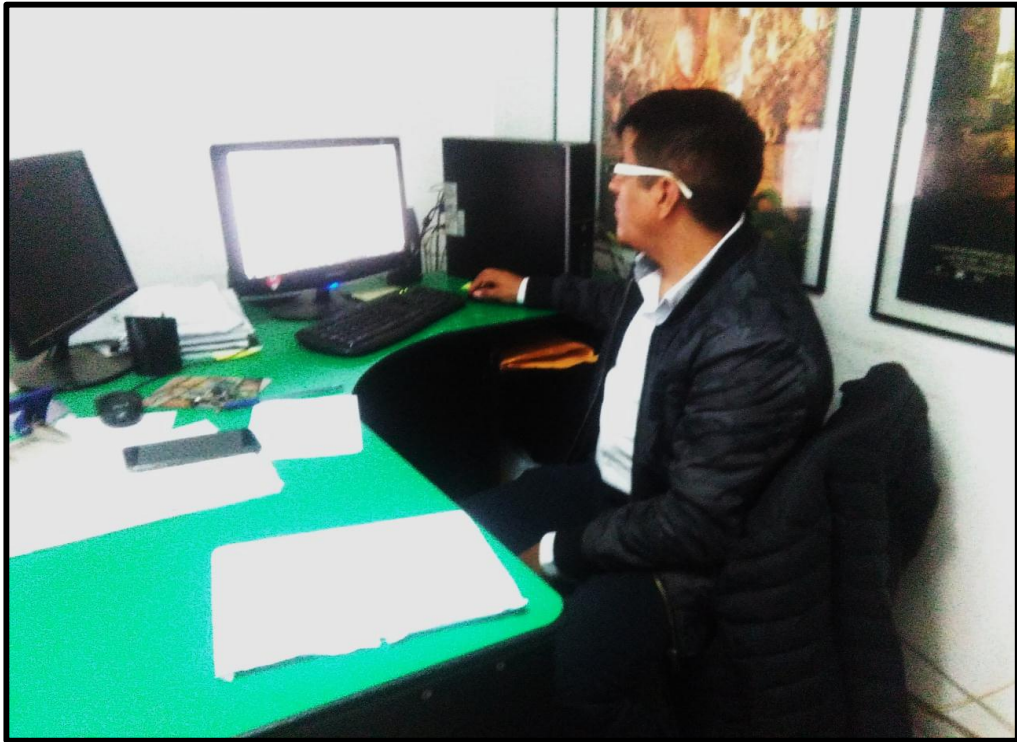
GALERIA FOTOGRÁFICA



COLABORADORA ENCARGADA DE CAJA



AREA DE CAJA



ADMINISTRADOR DE LA EMPRESA MI CABLE TV S.A.C.



FACHADA DE LA EMPRESA MI CABLE TV S.A.C.