

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA
MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL FONDO DE CAJA DEL COLEGIO MIGUEL
ÁNGEL BUONARROTI PERIODO 2017**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

MARÍA ELENA SAAVEDRA RONDOY

**PARA OPTAR POR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2019

A Dios por darme la fortaleza y voluntad para culminar mi carrera.

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, por mantenerse a mi lado en los buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Ricardo Palma, por brindarnos la oportunidad de seguir con la carrera profesional.

Agradezco a mi asesora Dra. Teresa Consuelo Haro Lizano, por la paciencia, el apoyo y dedicación brindada para la elaboración de esta investigación.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas comerciales han sido víctimas de múltiples desfalcos y malversaciones de fondos, debido a la falta de implementación y aplicación de controles internos que garanticen la eficiencia, confiabilidad, productiva y la protección de todos los recursos de la entidad.

La importancia de tener controles internos en las organizaciones, ha ido incrementada, en las últimas décadas, debido a lo fácil y seguro que resulta medir la eficacia y productividad de la empresa y cada uno de sus departamentos de esta.

Con la realización del presente estudio, como objetivo general se espera Conocer los controles internos en el área de efectivo en una Entidad Educativa, con la finalidad de proteger el efectivo, garantizando la exactitud y confiabilidad de las informaciones financieras. Los objetivos específicos planteados fueron Analizar el manejo de las cuentas de efectivo, obtener información financiera oportuna y confiable y prevenir los fraudes y **malversaciones de fondos en el área de efectivo**

En las Entidades Educativas el efectivo es la sangre que le da vida a la organización, de ahí se desprende la importancia que tiene la buena administración del dinero, mediante la aplicación de sistemas y controles internos en el área de efectivo que contribuyan a salvaguardar los activos, garantizando así la concentración de todos los métodos que son parte de los controles internos aplicados a las actividades diarias de la institución.

El control interno en el área de efectivo en las Entidades Educativas comprende: la obtención oportuna y confiable de la información financiera, que a su vez analiza, previene, anticipa, proporciona los procedimientos y las medidas para monitorear las principales actividades de la entidad educativa, avalando detección de errores y reduciendo la oportunidad de que ocurran fraudes.

La metodología usada en esta investigación fue el método deductivo, el cual parte de lo simple a lo complejo, de lo menor a lo mayor, empezando por la observación, segundo, la recolección de informaciones, tercero análisis y cuarto la interpretación. Dentro de las Técnicas de investigación utilizadas están: las fichas bibliográficas, lecturas de textos especializados, periódicos, revistas y personas.

Las limitaciones del control interno en el área de efectivo se desprende de que ningún sistema de control interno puede garantizar sus cumplimientos de sus objetivos ampliamente, de acuerdo a esto, el control interno brinda una seguridad razonable en función: Del control que no puede superar el valor de lo que se quiere controlar, la mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias y debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias , existe la posibilidad que el sistema no sepa responder: el factor de error humano, Posibilidad de conclusiones que pueda evadir los controles.

El presente trabajo de investigación está dividido en seis capítulos:

CAPÍTULO I. - Se describe la problemática; problema principal y problemas específicos, los objetivos generales y específico, justificación e importancia del estudio, alcance y limitaciones.

CAPÍTULO II. - Se desarrolló el marco teórico donde abarca los antecedentes de la investigación, bases teórico - científicos y definición de términos básicos.

CAPÍTULO III. - Se presenta la hipótesis general y las hipótesis específicas, la identificación de variables o unidades de análisis y la matriz lógica de consistencia.

CAPÍTULO IV. - Se desarrolla el tipo y método de investigación, diseño específico de investigación, población, muestra y participantes, instrumento de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos, procedimiento de ejecución del estudio.

CAPÍTULO V. - Se presenta los resultados obtenidos, datos cuantitativos, análisis de resultados y discusión de resultados.

CAPÍTULO VI. - Se redacta las conclusiones y recomendaciones que se estiman pertinentes para un adecuado control interno de la morosidad en la gestión del fondo de caja.

Finalmente hemos considerado la bibliografía como instrumento de la investigación, matriz de consistencia y otros.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
INTRODUCCIÒN.....	iv
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Problema Principal.....	3
1.1.2 Problemas Específicos	3
1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS	3
1.2.1 Objetivo General	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	4
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO	4
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES.....	5
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÒRICO – CONCEPTUAL.....	6
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
2.1.1 Antecedentes Nacionales	6
2.1.2 Antecedentes Internacionales	8
2.2 BASES TEÓRICO – CIENTÍFICOS	10

2.2.1 Control Interno	10
2.2.1.1 Elementos de Control Interno:	10
2.2.2 Morosidad	29
2.2.2.1. Concepto de Morosidad	29
2.2.3 Marco Legal	31
2.2.4 Estimación de cobranza dudosa	32
2.2.5 Análisis de Rentabilidad	33
2.2.6 Análisis de liquidez	35
2.2.7 Análisis de gestión	37
2.3 Definición de Términos Básicos	39
2.3.1 Cuentas por cobrar	39
2.3.2 Liquidez	39
2.3.3 Objetivo de la gestión de cuentas por cobrar	39
2.3.4 Políticas de Cobranza	40
2.3.5 Rentabilidad	41
CAPÍTULO III	42
HIPÓTESIS Y VARIABLES	42
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos de la Investigación	42
3.1.1 Hipótesis General	42
3.1.2 Hipótesis Específica	42
3.2 Identificación de variables o unidades de análisis	43
3.2.1 Variable Independiente (X): Control Interno de la Morosidad	43

3.2.2 Variable Dependiente (Y): Fondo de Caja	44
3.3 MATRIZ LÒGICA DE CONSISTENCIA	45
CAPÍTULO IV	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	48
4.1 Tipo y Método de Investigación	48
4.2 Diseño específico de Investigación	48
4.3 Población, Muestra o Participantes de la Investigación	48
4.4 Instrumento de recolección de datos	50
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	50
4.6 Procedimiento de ejecución de estudio	50
CAPÍTULO V	52
RESULTADOS Y DISCUSIÒN	52
5.1 Datos cuantitativos	52
5.2 Análisis de Resultados	53
5.3 Discusión de Resultados	72
5.4 Caso Práctico	77
CAPÍTULO VI	87
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS	89
APÈNDICE	92

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1	Sistema Coso - Coso 1992 y Coso 2013.....	16
Figura N° 2:	Distribución Flujograma - Proceso del padre moroso.....	30
Figura N° 3:	Técnicas de Recuperación - Proceso de cobranza.....	41
Figura N° 4:	Escala de Likert - Detalle de alternativas.....	53
Figura N° 5:	¿La ley de los centros educativos privados protege a los padres de familia?.....	53
Figura N° 6:	¿Considera usted que la institución educativa aplica correctamente la norma vigente en el cobro de pensiones?.....	54
Figura N° 7:	Considera usted que la institución educativa le brinda un buen servicio educativo?.....	55
Figura N° 8:	¿El servicio que le brinda la institución educativa es satisfactoria para usted padre de Familia?.....	55
Figura N° 9:	¿Usted como padre de familia debe tener conocimiento de la ley protección a la economía Familiar?.....	56
Figura N° 10:	¿Cómo cliente de esta institución educativa no fue necesario aplicar la ley a la economía Familiar?.....	57
Figura N° 11:	¿Usted como padre de familia debería tener conocimiento del reglamento interno De la institución Educativa?.....	57

Figura N° 12:	¿Le gustaría obtener el reglamento interno de la institución educativa?.....	58
Figura N° 13:	¿Es la primera vez que la pensión de su hijo está en situación de morosidad crédito?.....	59
Figura N° 14:	¿La situación que le ha llevado al problema de morosidad es por descuido o Negligencia?.....	59
Figura N° 15:	¿La facilidad que le da la institución educativa para nivelarse en sus pagos Es el adecuado?.....	60
Figura N° 16:	¿Será suficiente darle un plazo de un mes?.....	61
Figura N° 17:	¿Desearía que su pago, se fraccione en dos meses con un interés del 5%?.....	61
Figura N° 18:	¿Desearía contar con un descuento de la mora, para pagar la pensión total?.....	62
Figura N° 19:	¿Para nivelarse con sus pagos es necesario que firme un compromiso de pago?.....	63
Figura N° 20:	¿Es conveniente para la salud mental de su familia, que se cobre vía carta notarial?.....	63
Figura N° 21:	Disminuida la tasa de morosidad a un 70% la atención al cliente es más satisfactoria.....	64
Figura N°22:	El hecho que la morosidad disminuye, la recaudación de la institución Educativa ha mejorado.....	65
Figura N°23:	Se considera que una mejor estructura del colegio repercute en su desarrollo y crecimiento.....	65

Figura N°24:	Al disminuir la morosidad, la institución educativa maximiza sus ingresos de modo que podrá cumplir con sus proveedores.....	66
Figura N°25:	La mejora de recaudación de la institución educativa ha mejorado la relación con los proveedores.....	67
Figura N°26:	Al mejorar la recaudación de la Institución Educativa le permite cumplir con los sueldos de sus colaboradores.....	67
Figura N°27:	Se considera que la mejor recaudación de la institución educativa retribuirá incentivos a los colaboradores.....	68
Figura N°28:	La institución educativa está cumpliendo con los pagos de los servicios básicos en las fechas Pactadas.....	69
Figura N°29:	Debido a la mejora la institución educativa cumple con los aportes a la ONP dentro del periodo.....	69
Figura N°30:	La institución educativa realiza los pagos retenidos de los colaboradores a la AFP en las fechas establecidas.....	70
Figura N°31:	La mejora en la recaudación permite a la institución educativa cumplir con los pagos a Essalud.....	71
Figura N°32:	El bueno resultado de recaudación le permite a la institución educativa cumplir con SUNAT por los pagos retenidos de Rta. 5ta. Categoría.....	71
Figura N°33:	Distribución de Chicuadrado.....	74

RESUMEN

La problemática del presente estudio se centra en la implementación de un sistema de **control interno** de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja, por ello se formuló el siguiente problema ¿De qué manera repercute la implementación de un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?

El objetivo general del presente trabajo de investigación es determinar como la implementación de un sistema de control interno incide favorablemente en la morosidad en el fondo de caja del colegio periodo 2017, para poder corregir las deficiencias y realizar una adecuada gestión financiera.

La hipótesis que se consideró en este trabajo de investigación es que la implementación de control interno influye favorablemente en el incremento de los alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

La población, para el presente trabajo de investigación, está formada por algunos centros Educativos, con las mismas características que desarrollan la misma actividad económica que el centro Educativo modelo.

Para obtener los resultados de la muestra se utilizó los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y se utilizó la escala de Likert la cual nos permite evaluar el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la teoría del software SPSS.

Palabra Clave: Control Interno de la morosidad y Fondo de caja chica.

ABSTRACT

The problem of this study focuses on the implementation of a system of internal control of delinquency and its incidence on the cash fund, so the following problem was formulated: How does the implementation of an internal control system affect the delinquency and its incidence in the cash fund of the College Miguel Angel Buonarroti period 2018?

The general objective of this research work is to determine how the implementation of an internal control system has a favorable impact on delinquency in the school fund period 2017, in order to correct the deficiencies and carry out an adequate financial management.

The hypothesis that was considered in this research work is that the implementation of internal control favorably influences the increase of students of the Miguel Angel Buonarroti school in 2017.

The methodology used for the elaboration of this paper is applied research, descriptive deductive and cross-sectional.

To obtain the results of the sample, the data collection instruments were used, such as the survey, and the Likert scale was used, which allows us to evaluate the degree of compliance of the respondent through frequency tables and data processing through SPSS software theory.

Key Word: Internal control of delinquency and petty cash fund.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La existencia de distintos grupos de interés dentro de las organizaciones ayuda a generar valor para los mismos, teniendo siempre como meta la consecución de los fines de la entidad. Es en el contexto de esta herramienta de gestión que cada entidad selecciona su nivel de riesgo aceptado y desarrolla mecanismos de medición del mismo, siendo para ello de mucha ayuda el **Control Interno**. En el caso de las instituciones Educativas, existen intereses contrapuestos entre inversores, y directivos, inherentes al sector al que pertenecen. Éstos deben velar por sus propios intereses, sin descuidar el hecho que sus acreedores son también sus clientes, asumiendo posibles riesgos de iliquidez al prestar a terceros los recursos obtenidos de sus acreedores. Cada grupo de interés tiene distinto apetito de riesgo lo que los puede conducir a decisiones erróneas y que no estén alineadas con la estrategia de la institución, siendo usualmente este hecho denominado problema de agencia. Debido a esta particularidad, la medición del nivel de riesgo aceptado en las instituciones Educativas que son reguladas por un organismo externo a las mismas que debe imponer un adecuado sistema de Control Interno con el objetivo de cumplir con dicho nivel de riesgo aceptado.

Como consecuencia de lo mencionado anteriormente, cada Institución Educativa ha desarrollado para su organismo regulador distintos mecanismos de medición de riesgo de las instituciones que supervisa en función de factores comunes que presentan cada una de ellas.

Para entender la importancia del control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, conviene empezar por entender el propósito del control interno, que tiene como objetivo resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Sin embargo, la envergadura de la organización no es un factor que defina la importancia o existencia del sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, ya que en organizaciones donde existe un solo dueño que toma las decisiones, participa en la operación y lleva el sistema contable, igualmente debe contar con un sistema de control interno, adecuado al tamaño y actividades de la organización.

En el Perú el sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, tiene el Propósito de cautelar y fortalecer los sistemas administrativos y operativos con acciones y actividades de control previo, simultáneo y posterior, contra los actos y prácticas indebidas o de corrupción.

Dentro de la investigación se está considerando Implementación de un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja de los alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, el cual requiere un seguimiento continuo para poder garantizar que la información obtenida se desarrolle de manera adecuada.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que la falta de un adecuado sistema de control interno repercute en la morosidad de las pensiones, de tal modo que se debe considerar un mejor control interno de la morosidad para evitar la acumulación de las pensiones del centro educativo Miguel Ángel Buonarroti, Es importante que los colegios lleven un control interno en el fondo de caja para un efectivo procedimiento en el cumplimiento de las normas y políticas que se deban seguir para mejorar y disminuir la morosidad en el fondo de caja del centro educativo Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

1.1.1 Problema Principal

¿De qué manera la implementación de un sistema del control Interno de la morosidad incide en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?

1.1.2 Problemas Específicos

1. ¿En qué medida el incremento de pensiones a los alumnos, repercute en la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?
2. ¿De qué manera repercute los gastos de mejora de la infraestructura en la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?
3. ¿En qué medida la falta de implementación de un sistema del control interno influye en el retiro de alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?

1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

1.2.1 Objetivo General

Determinar cómo la implementación de un sistema de control Interno de la morosidad incide en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Determinar en qué medida el incremento de las pensiones a los alumnos repercute en la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.
2. Determinar de qué manera repercute los gastos de mejora de la infraestructura en la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.
3. Determinar en qué medida la falta de implementación de control interno influye en el retiro de alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación analiza la administración de implementación de control interno porque es una función que es parte de la administración financiera del capital de trabajo, ya que coordina los elementos de una empresa para maximizar su patrimonio y reducir el riesgo de una crisis de liquidez y ventas. Asimismo, busca proporcionar a las empresas en sus diferentes etapas de crecimiento información que será de utilidad para tener un mayor alcance de los sistemas de controles internos con el objetivo de lograr la eficiencia sobre el fondo de caja.

La presente tesis se desarrolló en el colegio Miguel Ángel Buonarroti, en el distrito de La Victoria, durante el período 2017, para realizar la implementación de un sistema del control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, pieza clave dentro de una Entidad educativa que para lograr la eficiencia, es necesario contar con un eficiente sistema de control interno, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, los preceptos contenidos en el informe internacional COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; si éste está operando en la forma esperada o si es necesario hacer modificaciones y evitar las

deficiencias, fraudes, riesgos y controlar los indicadores de morosidad en las pensiones de los alumnos.

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

Las cuentas por cobrar representan los activos adquiridos por la empresa proveniente de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios. Por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estas cuentas, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que éstos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero

El presente trabajo de investigación analizará el control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, entidad que presta servicio de Educación en el distrito de La Victoria-Santa Catalina.

El presente trabajo de investigación se llevará a cabo en el periodo 2017, para determinar La Implementación de un sistema del control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017, en el distrito de la Victoria- Santa Catalina, teniendo en cuenta que en ese periodo se inició la morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes Nacionales

CARRASCO & FARRO (2014) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Perú, en su trabajo de investigación de tesis sobre “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L”, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”, cuyo objetivo general es evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión en el área.

Concluye que en las empresas es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar, aplicando métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes permitiéndonos evitar las pérdidas que afectan la liquidez de la empresa.

Por consiguiente, el control interno implica efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con los objetivos de salvaguardar los bienes de la institución, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa.

El control interno si influye de manera significativa en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo. Así es, qué a través de una entrevista y cuestionarios al gerente y empleados de la empresa, y con la evaluación de los cinco componentes del control interno se determinó que el que no se tiene bien definidos otros procedimientos de seguimientos de cuentas por cobrar, y todo esto debido a que el personal no tiene bien clara sus responsabilidades y funciones para hacer que se cumplan con un nivel más óptimo.

Comentario:

El autor Carrasco y Farro en su investigación aporta al estudio aplicar métodos y evaluaciones con políticas de crédito para un control preventivo. De este modo ayudara a la recuperación de la liquidez. Puesto que señala la importancia que el control interno ayudara a corregir las deficiencias ocasionadas en la empresa.

IPARRAGUIRRE (2016) en su tesis, El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la empresa Fundo los paltos S.A.C de Chimbote, que sustentó en la Universidad Nacional de Trujillo para obtener el grado de Magister en Tributación, para lo cual realizó una investigación descriptiva de diseño no experimental de corte transversal tomando como muestra a 15 colaboradores de la empresa, recolecto los datos a través de cuestionarios o encuestas, cuyo objetivo fue determinar que un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior genera riesgos tributarios en la empresa Fundo los Palos SAC, se determinó que existe riesgos tributarios en la empresa ocasionados por la falta de un control interno eficiente, situación que impide la efectividad en las cobranzas, en

consecuencia que permita el cumplimiento oportuno de las obligaciones fiscales, así como otras obligaciones corrientes, es decir la mayoría de los pagos de tributos se han efectuado fuera de plazo, lo que generó el cargo de intereses moratorios a la empresa tanto del fisco como de terceros en el año 2012; concluyendo que el control interno en las cuentas por cobrar del exterior es deficiente. Es por ello que recomendó mejorar el control interno a fin de evitar riesgos tributarios y financieros, elaborar un manual de funciones con normativas de control internas, además implementar un plan de monitoreo que permita visualizar el nivel de recuperación y cumplimiento de la cartera de cobro.

Comentario:

El autor Iparraguirre en su investigación indica que un deficiente control interno genera riesgo tributario en la empresa, lo cual impide la efectividad en las cobranzas. Es por ello la recomendación en la mejora del control interno a fin de evitar riesgos tributarios.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

NORIEGA CASTRO, JAMIE VERÓNICA (2011), en la investigación titulada “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito para la administración financiera de cuentas por cobrar en empresas que se dedican a la industria maquiladora de prendas de vestir.

Del análisis efectuado, se concluyó que la tasa de rendimiento sobre la inversión para el año 2009 fue del 21.67%, y el aporte de las ventas al crédito a este rendimiento fue del 15.78%; dato significativo que demuestra que las cuentas por cobrar merecen especial atención. También se concluyó, a través de un estudio de escenarios factibles donde se calculan rubros importantes para optimizar la gestión administrativa de cuentas por cobrar; que es necesario aplicar políticas, procedimientos y períodos de crédito

adecuados al giro del negocio, que proyecte beneficios económicos a las empresas; además de aplicar medidas de control y seguimiento a dichas políticas conforme las necesidades y evolución del negocio.

Se describen, además, herramientas de análisis de cartera con el fin de que los mismos contribuyan a administrar la cartera de clientes, de forma clara, sencilla, responsable y eficiente.

Comentario:

El autor Noriega Castro menciona en su tesis que las cuentas por cobrar son muy importantes por cuanto son la parte principal de controlar los recursos de la empresa, también cabe recalcar que un buen planteamiento de políticas es recomendable para una buena administración financiera.

INGRID KARINA PIBAQUE BAQUE, RUTH STEFFANY CARRASCO ALBURQUEQUE 2016, en la investigación titulada: Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza-Unidad Educativa José María Urbina, en la Universidad de Guayaquil - Ecuador.

Señala lo siguiente:

A continuación, se explicará los aspectos que fundamentalmente serán enfocados en el desarrollo del presente trabajo, por lo que en este Estudio de investigación se aplicarán todos los conocimientos relacionados en las materias de Administración, es decir se reafirma la investigación y análisis para verificar los cambios y la implementación de políticas y procedimientos de cobranzas para el mejoramiento de la Unidad Educativa José María Urbina.

Adicionalmente, se analizará primero como funciona la Unidad Educativa y cuál es su sistema actual para el cobro de matrículas y pensiones de sus educandos.

Comentario:

En su tesis de Ingrid Pibaque y Ruth Carrasco, mencionan en su investigación realizar una implementación de políticas para un mejoramiento en las cobranzas de este modo se recomienda verificar el cambio. También vale recalcar que un buen control administrativo llevara a una buena gestión de los directivos.

2.2 BASES TEÓRICO – CIENTÍFICOS**2.2.1 Control Interno**

(Cristóbal, 2014) en su informe nos dice “El origen del Control Interno, surge con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XLX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses”

(Young, 2013) afirma “El control interno es el conjunto de medidas que implementa la empresa para reducir los riesgos en sus operaciones, en línea con los objetivos del negocio y las leyes que deben cumplir”

Como se aprecia, el control interno surge como solución a los problemas generados en el registro de las operaciones contables que se realizan en las empresas.

2.2.1.1 Elementos de Control Interno:

- **Ambiente de Control:** Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben establecer y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.

Establezca una buena comunicación y desarrolle el nivel de interés del deudor:

Dado que la llamada de gestión de cobro es una interrupción a las actividades del deudor, es esencial capturar toda su atención desde el primer instante. Cuando el

deudor responde a una llamada telefónica seguramente estará pensando en otras cosas y no está interesado en lo que usted o su compañía tengan que decir. Especialmente, no está interesado en hablar sobre sus compromisos comerciales ni acerca de su endeudamiento. Debe usted hacer una "venta antes de la venta", ganarse el derecho a hacer su presentación neutralizando la preocupación del deudor hacia otros asuntos. Capture su total interés y atención.

- **Gestión de Riesgos:** Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.

Escuche con Empatía: Empatía implica comprensión y el entender como la otra persona se siente con relación a las circunstancias bajo discusión. Quien tenga empatía podrá establecer un vínculo con el deudor en circunstancias difíciles. Los cobradores excelentes saben escuchar y dejan a los deudores expresar sus opiniones. Tenga en cuenta que el nivel y tono de voz son muy importantes: debe usted reflejar franqueza y seguridad y al mismo tiempo generar confianza y respeto, sin ser excesivamente agresivo o intimidante.

Está bien mostrar seguridad en sí mismo, pero es necesario evitar y transmitir ideas preconcebidas sobre la honestidad del deudor. Muchos cobradores se capacitan continuamente, pocos lo hacen con miras a desarrollar sus capacidades de escuchar. Sin embargo, estas son tan importantes en el proceso de cobro como las técnicas de venta y negociación. La habilidad para escuchar y descifrar las afirmaciones y comentarios de un deudor es un requisito absoluto para el logro de los mejores resultados en la gestión de cobro.

- **Actividades de Control:** Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema de control interno.

Use Técnicas y Estrategias de Ventas: Desafortunadamente, la mayoría de los cobradores no poseen habilidades comerciales. Por el contrario, se aferran al protocolo convencional de cobro y desconocen que las técnicas basadas en tácticas duras e inflexibles, que ayer fueron efectivas, hoy se han transformado en una mezcla de técnicas creativas de persuasión. El deudor que encontramos en la actualidad tiende a ser sofisticado y no responderá a las técnicas de alta presión utilizadas anteriormente. El secreto es ser creativo en la utilización de las diferentes técnicas comerciales dirigidas a llevar a los deudores al cumplimiento de sus obligaciones. Por ejemplo, si el cobrador puede demostrar la importancia que su servicio representa para el negocio o la felicidad personal del deudor, podrá persuadir a éste para que atienda las acreencias de su interés en forma prioritaria y que lo haga antes de cancelar las que tenga a favor de otros.

- **Información y Comunicación:** Es lo que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. La comunicación debe de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.

Negocie Objeciones: Pocos cobradores son conscientes de que su trabajo gira alrededor de procesos de negociación. La gestión de cobranzas involucra habilidades de escucha, solución de problemas y persuasión, todos ellos componentes de procesos efectivos de negociación.

La intransigencia o incapacidad de muchos cobradores que se niegan a negociar es la razón por la cual mucha cartera es castigada. Por otra parte, pocos cobradores tienen la habilidad de distinguir entre una "situación" como lo pueden ser una quiebra, el desempleo u otros factores económicos que impiden al deudor cumplir con su obligación, y una "objeción" que es una razón inválida o insuficiente como justificación del impago.

Los cobradores capaces de reconocer dichas objeciones podrán vencerlas y negociar fórmulas de arreglo con los deudores. El dominio de técnicas de negociación y la habilidad para distinguir entre una situación y una objeción son esenciales para lograr una gestión de cobro sobresaliente.

- **Monitoreo:** El control interno es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto, debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

Hacer Seguimiento: A pesar de ser uno de los pasos más importantes del ciclo de cobranza, este elemento es uno de los más desatendidos. Las promesas de pago de los deudores no son suficientes y el cobrador debe asegurarse de que el deudor llegue a un compromiso y lo cumpla. En efecto, debe hacer "una venta después de la venta". Demasiados ejecutivos creen en promesas de pago que son realizadas con el único propósito de finalizar una entrevista o reunión. Una promesa de pago generalmente no se traducirá en un recaudo si esta no es debidamente soportada y recibe un seguimiento adecuado. El seguimiento es fundamental para confirmar y reforzar los compromisos de los deudores y reduce el índice de incumplimientos y

promesas rotas al mínimo. Por otra parte, desgraciadamente la mayor parte de los cobradores prefieren gestionar el pago de obligaciones a cargo de deudores "fáciles", lo cual perciben como una actividad más productiva y menos desagradable, que hacer seguimiento a deudores crónicos, curtidos y difíciles. Este hecho invierte las prioridades reales de un Departamento de Crédito, aumenta la dificultad de recaudo de cuentas vencidas y resulta en cartera castigada.

En la medida en que maniobre al deudor hacia el pago de su obligación; en el desarrollo de su gestión frente al deudor incorpore cada uno de los elementos anteriores. No intente copiar a ningún otro cobrador, cada persona es única y debe desarrollar su propio estilo. Desarrolle su propio mensaje. Todo lo anterior requiere de capacitación y entrenamiento permanente, el desarrollo continuo de nuevas técnicas, su perfeccionamiento y la realización de "Clínicas de Cobranza" muy similares a las tan necesarias clínicas de venta, ayudan en este propósito. Si su departamento no maneja el volumen necesario para justificar este importante esfuerzo, una compañía de Administración de Cartera Vencida profesional y de confianza, que prepare y desarrolle permanentemente a sus ejecutivos, puede funcionar como una extensión muy efectiva de su Departamento de Crédito. Esta les permitirá concentrarse en el recaudo de cartera corriente o recientemente vencida y utilizar las técnicas y la experiencia de profesionales en la cartera más difícil. Adicionalmente, se convertirá en un medio de aumentar la presión tempranamente lo cual, sin dañar las relaciones con sus clientes, conducirá a la reducción de impagos al mínimo.

Finalmente, la liquidez de la empresa aumenta cuando aceleramos las cobranzas. Pero acelerar las cobranzas no implica enviar al cobrador corriendo, implica mejorar el proceso de cobranza, es increíble que no cobremos más rápido porque

nuestro proceso no está preparado para ello. Preparemos a las personas que ejecutan estos procesos, son las que administran sumas importantes de la empresa.

Los clientes se demorarán en pagarnos el tiempo que nosotros les permitamos a través de procesos ineficientes.

La misión COSO es:

Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos generales y orientaciones sobre la Gestión del Riesgo, Control Interno y Disuasión del Fraude, diseñado para mejorar el desempeño organizacional y reducir el alcance del fraude en las organizaciones.

Principales cambios

El Marco de COSO 2013 mantiene la definición de Control Interno y los cinco componentes de control interno, pero al mismo tiempo incluye mejoras y aclaraciones con el objetivo de facilitar el uso y su aplicación en las Entidades.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original, empleando "principios" y "puntos de interés" con el objetivo de ampliar y actualizar los conceptos de control interno previamente planteado sin dejar de reconocer los cambios en el entorno empresarial y operativo.

A través de esta actualización, COSO propone desarrollar el marco original mediante: Principales cambios

- Inclusión de diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control y que estos deben de estar operando en forma conjunta.

- Proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios; al tiempo que reconoce que el diseño y la implementación de controles relevantes para cada principio y componente, requiere de juicio y serán diferentes de acuerdo a la organización.

- Responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento con el fin de contar con un sistema eficaz de control interno.

Conceptos

- Adaptabilidad del Marco de COSO
- Inclusión de buenas prácticas de Gobierno
- Fortalece la rendición de cuentas
- Relevancia del fraude
- Mayor nivel de competencia de los funcionarios
- Integración de conceptos como riesgo inherente, nivel de tolerancia
- Consideraciones sobre los servicios de out-sourcingy como la Administración los monitorea
- Relevancia de los Sistemas de Información, se relaciona con 14 de los 17 principios el tema de TI.

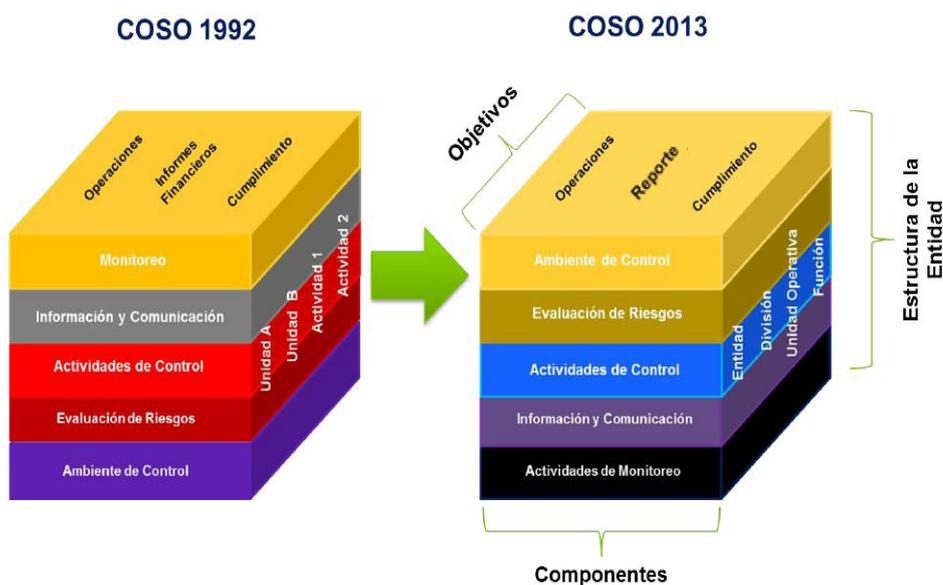


Figura N°1: Sistema COSO – Coso 1992 y Coso 2013

Relación entre Componentes y Principios.

Soportando los esfuerzos de las organizaciones sobre el cumplimiento de objetivos existen cinco Componentes del Control Interno.

Es importante considerar que el Control Interno es un proceso dinámico, iterativo e integral. Por lo tanto, el Control Interno no es un proceso lineal en el que uno de los componentes afecta sólo al siguiente. Más bien es un proceso integrado en el que los componentes pueden y van a impactar en cualquier otro. De los cinco componentes de Control Interno

Que establece COSO, se deberán considerar los 17 principios que representan los conceptos

Fundamentales relacionados con los componentes para el establecimiento de un efectivo Sistema de Control Interno.

Ambiente de control

- Demuestra compromiso por la integridad y valores éticos.
- Ejerce responsabilidad de supervisión.
- Establece estructuras, autoridades y responsabilidad.
- Demuestra un compromiso para la competencia.
- Hace cumplir con la responsabilidad.

Evaluación de Riesgos

- Especifica objetivos relevantes.
- Identifica y analiza los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos a través de la entidad para determinar cómo esos riesgos deben de administrarse.

- Evalúa el riesgo de fraude para el logro de los objetivos.
- Identifica y analiza cambios importantes que pueden impactar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de control

- Selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos para el logro de objetivos a niveles aceptables.
- Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología para apoyar el cumplimiento de los objetivos.
- Se implementa a través de políticas y procedimientos que establecen lo que se espera que ponen dichas políticas en acción.
- Usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Información y comunicación

- Comunica información internamente, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno, necesarios para apoyar funcionamiento del control interno.
- Comunica externamente con respecto a situaciones que afectan el funcionamiento del control interno.

Actividades de monitoreo

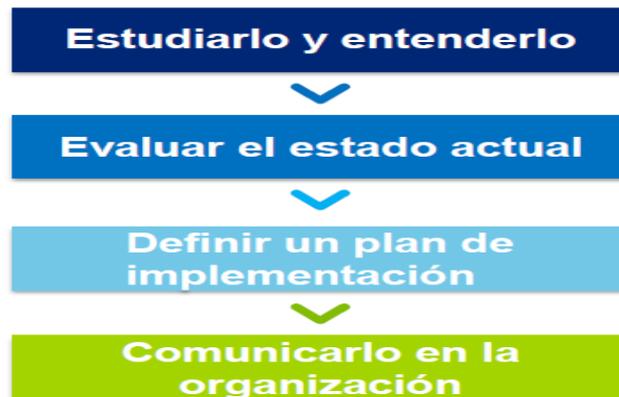
- Conduce evaluaciones continuas y/o separadas para comprobar cuando los componentes de control interno están presentes y funcionando.
- Evalúa y comunica deficiencias de control interno de manera adecuada a aquellos grupos responsables de tomar la acción correctiva, incluyendo la Alta Dirección y el Consejo de Administración, según sea apropiado.

Relación entre Componentes y Principios

Ambiente de Control

Principios	Punto de Enfoque
Demostrar compromiso a la integridad y valores Éticos.	<ul style="list-style-type: none"> •Establece estándares de Conducta •Evalúa el apego a las normas de Conducta •Canaliza y atiende desviaciones de manera oportuna
Ejercer la responsabilidad de supervisión (Consejo de Administración)	<ul style="list-style-type: none"> •Establece las responsabilidades de supervisión •Aplica experiencia relevante •Opera de manera independiente •Provee supervisión para el sistema de control interno.
Establecer estructura, autoridad y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> •Considera todas las estructuras de la identidad •Define, asigna, y limita autoridades y responsabilidades

Siguientes pasos para iniciar con la aplicación del nuevo enfoque de COSO



- Define las normas de conducta y actuación, funcionando como conductor del establecimiento del Sistema de Control Interno.
- Ayuda a reducir sorpresas aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feed back del funcionamiento del negocio.
- Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, través de la fijación de objetivos claros y medibles, y de actividades de control.
- Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- Y el establecimiento de mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control interno.

Implementación del marco COSO

- Mejora de los procesos de la entidad a través del establecimiento de controles, a nivel de automatización, alineación con los riesgos del negocio, y con el cumplimiento de objetivos.
- Cambios en la Función de Auditoría Interna alineada a los riesgos de negocio críticos, asegurando el cumplimiento y apego de políticas, así como las actividades de control claves definidos en cada componente.

Controles de TI: Cómo usar el Modelo COSO:

El Principio 11 del popular marco de referencia es una herramienta útil para que los Contadores Públicos Certificados administren la tecnología. Una constante preocupación para los negocios que tratan de usar los avances en tecnología para impulsar eficiencia y crecimiento es mantener los controles apropiados de la Tecnología de la Información (TI). El Principio 11 del marco de referencia del Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO, por sus siglas en inglés), recientemente actualizado sobre controles internos, brinda los lineamientos para evaluar la efectividad de los controles sobre TI. Como parte de la evaluación general del control interno de una organización que se rige por el marco de referencia, el Principio 11 puede ayudar a administrar la tecnología siempre cambiante. El Principio declara que la organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre la tecnología para soportar el logro de objetivos. Los puntos importantes son:

- Dependencia entre el uso de la tecnología en los procesos de negocios.
- Actividades relevantes de control de la infraestructura de la tecnología.

- Actividades relevantes de control en el proceso de administración de la seguridad
- Establezca actividades relevantes de control del proceso de adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología.

Pasos que pueden seguir los Contadores para el uso del Principio 11 para entender el sistema de TI y sus controles, y evaluar su efectividad. Este diagrama de flujo es bastante general para aplicarse a cualquier proceso de negocios, grande y complejo o pequeño y sencillo. El primer paso es lograr el entendimiento de la tecnología implicada, incluyendo:

- La infraestructura y componentes de Tecnología de la Información
- Las áreas de computación de usuario final de laptops, aparatos móviles y hojas de cálculo.
- Aplicaciones de TI subcontratadas en la nube y otros proveedores de servicios externos.
- Cómo se administra la función de la tecnología en toda la entidad.

El entendimiento de estas cuatro áreas del sistema de tecnología se logra con el uso de procedimientos que se describen en la Aclaración a la Norma de Auditoría AU-C Sección del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA, por sus siglas en inglés). Entendimiento de la entidad, su entorno y evaluación del riesgo de representación errónea de importancia relativa:

- Investigación con el personal.
- Procedimientos analíticos.
- Observación de procesos (es decir, inspecciones).
- Inspección de documentos y documentación.

Los últimos cuatro pasos de la actividad muestran el análisis de controles de aplicación y la evaluación de los riesgos de procesamiento de información que están manejando, y luego un análisis de los controles generales de la tecnología que protegen los controles de aplicación.

El último paso sugiere usar una matriz de controles (probablemente en una hoja de cálculo) para asignar la puntuación del control en una escala de 0 a 5. Es un hecho para todo el mundo de la contabilidad y auditoría que debe usarse el juicio para determinar si la evaluación global representa un pase o una descalificación del sistema de control de TI.

Aunque algunas compañías usan el marco de referencia de COSO solo para vigilar sus controles internos sobre la información financiera externa, el marco de referencia de 2013, recientemente revisado, también puede usarse para evaluar controles en múltiples áreas operativas y en procesos internos que no sean de información financiera como los sistemas de la compañía para correo electrónico, nómina y procesamiento de Recursos Humanos, y diversos procesos de manufactura.

- Determinar las causas (factores internos o externos) de las situaciones identificadas como riesgos para la entidad.
- Describir los riesgos identificados con sus características. - Precisar los efectos que los riesgos puedan ocasionar a la entidad.

Identificar problemas del proceso de implementación

Evaluación de riesgos, Riesgo inherente y residual

- El Riesgo Inherente es el riesgo existente ante la ausencia de alguna acción que la dirección pueda tomar para alterar tanto la probabilidad o el impacto del mismo.

Monitoreo de alertas tempranas, atención en las métricas correctas

- Los indicadores clave de riesgos representan medidas que indican la presencia potencial, estado o tendencia de una condición de riesgo.
- Cuando son diseñadas y utilizadas correctamente, las métricas de riesgos tienen un valor predictivo y pueden actuar como alertas tempranas para permitir acciones anticipadas

Clasificación del riesgo

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos:

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad y soporte el cumplimiento de la misión.

Con la realización de esta etapa se busca que la entidad obtenga los siguientes resultados:

- Determinar las causas (factores internos o externos) de las situaciones identificadas como riesgos para la entidad.
- Describir los riesgos identificados con sus características. - Precisar los efectos que los riesgos puedan ocasionar a la entidad.

Apetito y tolerancia y capacidad de Riesgo

Apetito: Nivel de riesgo que la empresa está dispuesta aceptar en la búsqueda de la misión, visión de la entidad.

Capacidad: Cantidad y tipo de riesgo que una organización es capaz de soportar en la persecución de sus objetivos.

Tolerancia: Nivel aceptable de variación en los resultados o actuaciones de la empresa relativas a la consecución o logro de sus objetivos.

Identificación de Riesgos: Existen los riesgos internos y los riesgos Externos

Internos	Externos
<ul style="list-style-type: none"> • Una interrupción en el procesamiento de sistemas de información. • Calidad del personal contratado y métodos de entrenamiento y motivación. • Cambio en las responsabilidades de administración. • Naturaleza de las actividades y acceso de trabajadores antiguos • Comité directivo o de auditoría ineficaz 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo Tecnológico. • Cambio de necesidades y expectativas del cliente. • Competencia • Nueva legislación y regulación. • Catástrofes naturales

Existen tres tipos de riesgos que se detallaran a continuación y también son llamados los riesgos semáforos, son los siguientes:

Riesgos Urgentes

- ✓ Implementar un sistema interno más eficiente con urgencia, comprometiendo a las personas encargadas de ser más efectivos en los resultados.
- ✓ Ejecutar facilidades más flexibles de parte de dirección, eso implica no subir la pensión todos los años.
- ✓ Definir indicadores de desempeño, indicadores de control e indicadores de riesgo necesarios para monitorear el nivel de exposición de la entidad.

Riesgos Moderados

- ✓ Permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos que van a transmitir la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad Acciones propuestas.
- ✓ La falta de recursos también es parte de los motivos por los cuales algunos padres se acumulan de pensiones
- ✓ Presentación de informes y los requisitos de control

Riesgos Tolerables

- ✓ Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de los mismos.
- ✓ Señala qué debe hacerse para efectuar el control y su seguimiento, basándose en los planes estratégicos y los objetivos institucionales.
- ✓ Formular y realizar seguimiento a los planes de tratamiento/mitigación definidos, con el fin de verificar su implementación; en trabajo conjunto con los dueños, a través de la autoevaluación; la unidad encargada del desarrollo organizacional, quien realiza un plan de seguimiento; y el Órgano de Control Institucional, quien realiza el seguimiento a través de sus intervenciones de control.

Registro de eventos:

- ✓ Mejorar la calidad y el soporte para la toma de decisiones.
- ✓ Determinar prioridades de acción y mejoramiento.
- ✓ Permitir conocer los riesgos clave y hacer seguimiento de los mismos.
- ✓ Reporte de deficiencias a quienes pueden tomar la acción apropiada.
- ✓ Reporte de actos delicados, ilegales o impropios.
- ✓ Consolidación de resultados de la información y de la evaluación.
- ✓ Ajustes o actualizaciones a las matrices de riesgo.

2.2.2 Morosidad

2.2.2.1. Concepto de Morosidad

La morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Un retraso intencionado en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos. Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido tiempo, se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

Según Aguilar & Camargo (2012), la morosidad “es un hecho inesperado dentro de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza, dejando sin entradas de dinero a la empresa, lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, provocando así situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. En función a lo señalado, los efectos de la morosidad son perjudiciales en diferentes niveles de la empresa y se prolonga en muchos casos en el tiempo. La falta de pago de los compromisos asumidos, generan mora y con ello perjuicios en todo el sistema de los acreedores.

Coral (2012), describe que la falta de pago genera como consecuencia la mora, la cual provoca ausencia de ingresos que puede llevar a situaciones de incapacidad para afrontar compromisos de pago. La prolongación de plazos de cobro tiene por finalidad la continuidad de las operaciones y con ello de la actividad económica de las partes vinculadas a un crédito.

Si la mora es temporal, va a generar efectos del mismo tipo, los cuales a la larga pueden convertirse en el motivo de ahogo de una empresa (Paredes, 2015).

El Código Civil Peruano, en su artículo 1333°, considera que una persona incurre en mora “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación”. El referido articulado también hace mención a la mora automática en determinados supuestos, entre ellos, el pacto expreso. En función a lo señalado, bajo un enfoque legal, la mora se constituye desde que se le requiere al deudor el cumplimiento del pago respectivo, pero además, es posible que se configure por voluntad de las partes.

Flujo grama de Procedimiento del Padre Moroso

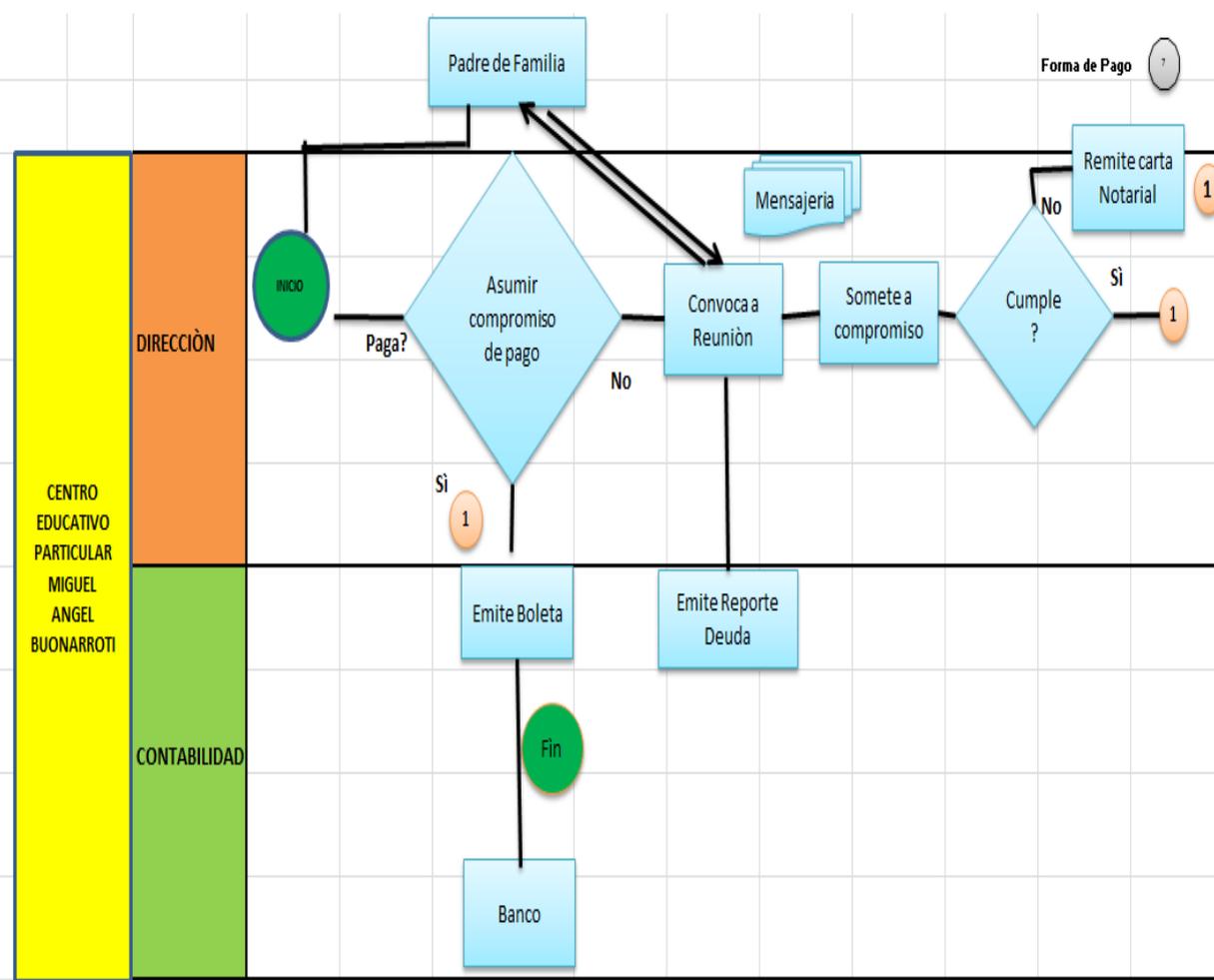


Figura N° 2: Elaboración Propia

2.2.3 Marco Legal

El proveedor debe utilizar los procedimientos de cobranzas previstos en las leyes. Se prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros (INDECOPI, 2010).

Ley N° 29571 – Artículo 62°-Metodos abusivos de cobranza

A efectos de la aplicación del artículo 61°, se prohíbe:

- a) Enviar al deudor, o a su garante, documentos que aparenten ser notificados o escritos judiciales.
- b) Realizar visitas o llamadas telefónicas entre las 20.00 horas y las 07.00 horas o los días sábados, domingos y feriados.
- c) Colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de estos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- d) Ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares, en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- e) Difundir a través de los medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago sin mediar orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las centrales privadas de información de riesgos reguladas por ley especial, la información brindada a la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ni la información que por norma legal proporcione el Estado.

- f) Enviar comunicaciones o realizar llamadas a terceros ajenos a la obligación informando sobre la morosidad del consumidor.
- g) Enviar estados de cuenta, facturas por pagar y notificaciones de cobranza, sea cual fuera la naturaleza de estas últimas, al domicilio de un tercero ajeno a la relación de consumo, salvo que se trate de un domicilio contractualmente acordado o que el deudor haya señalado un nuevo domicilio válido.
- h) Cualquier otra modalidad análoga a lo señalado anteriormente

2.2.4 Estimación de cobranza dudosa

Se denominan cuentas de cobranza dudosa, aquellas que habiéndose realizado las gestiones de cobranza y transcurrido un tiempo más allá de lo razonable no se ha podido hacer efectivo su cobro debido a dificultades financieras del deudor. Cuando se den estas condiciones es necesario reconocer como gasto el incobrable, efectuando una provisión contable y posteriormente castigarla, vale decir eliminar de las cuentas por cobrar (Bazalar Calderon, 2013).

Tributariamente según el Art 21° del Reglamento del Impuesto a la Renta, se precisa algunos requisitos para que sean considerados de cobranza dudosa.

a. Provisión de deudas incobrables

- Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre las dificultades financieras del deudor.
- Que se hayan realizado las gestiones de cobranza respectivas o el inicio de procedimientos judiciales.
- Que hubieran transcurrido más de 12 meses desde la fecha de vencimiento
- Que la provisión al cierre del ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.

- No se reconocerá deuda incobrable la deuda entre partes vinculadas.
- Tampoco las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y garantizados por derechos reales, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.
- Y tampoco las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.

b. Castigo de Cuentas de Cobranza Dudosa

- Para castigar una deuda se requiere que esta haya sido provisionada previamente
- Se haya ejercido las acciones judiciales, salvo que se demuestre que es inútil ejercitarlas o que el monto exigible a cada deudor no exceda de 3UIT.
- Tratándose de deudas que hubieran sido condonadas se emitirá la nota de crédito y el deudor considerarla como un ingreso gravable.

2.2.5 Análisis de Rentabilidad

Los ratios de rentabilidad son fórmulas matemáticas que nos permiten desvelar cuál es la marcha de la organización a nivel financiero, es decir, la eficiencia con la que la compañía ha utilizado los recursos para obtener beneficios (Gonzales Saldaña, Hurtado Perez, Lazarte Cruz, & Ramirez Rodriguez, 2015).

- **ROE.** - Este ratio se obtiene de la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos invertidos por los accionistas.
- **Interpretación:** El centro educativo M.A.B en el periodo 2017, cuenta con 0.61% de rentabilidad en los fondos invertidos por los accionistas.

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital o Patrimonio}}$$

$$ROE = \frac{30,745.34}{50,000.00} = 0.61$$

- **ROA.-** Este ratio se obtiene de la utilidad neta entre el activo total de la empresa. Mide el beneficio logrado en un periodo determinado, es decir la rentabilidad de un activo.
- **Interpretación:** El centro educativo M.A.B en el periodo 2017, logró un 0.07% en la rentabilidad de un activo.

$$ROA = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo Total}}$$

$$ROA = \frac{30,745.34}{446,280.79} = 0.07$$

- **Rentabilidad neta del activo.** Se basa en el sistema Dupont y vincula la capacidad de los activos para producir utilidades, independientemente de la forma en que se ha financiado ya sea con deuda o patrimonio. Permite relacionar la rentabilidad de ventas y la rotación del activo total, donde se puede identificar las áreas responsables del desempeño de la rentabilidad del activo.
- **Interpretación:** El centro educativo M.A.B. para el periodo 2017 obtuvo una rentabilidad neta del activo de 0.07%.

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Rentabilidad Neta} = \frac{30,745.34}{1,114,905.80} \times \frac{1,114,905.80}{446,280.79} = 0.07$$

- **Margen bruto.** Realiza una aproximación a la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y pone de relieve la capacidad de la compañía para hacer frente a los gastos operativos y generar ingresos.
- **Interpretación:** El centro Educativo M.A.B. para el periodo 2017 obtuvo un margen bruto de 0.03% para cubrir sus gastos operativos.

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Margen	30,745.34	0.03
Bruto	1,114,905.80	

2.2.6 Análisis de liquidez

Miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en corto plazo. Es decir, consiste en la facilidad que la empresa tiene para convertir sus activos en dinero en efectivo sin incurrir en pérdidas significativas de su valor, en ese sentido, de tener liquidez, entre ellos tenemos (Gonzales Saldaña, Hurtado Perez, Lazarte Cruz, & Ramirez Rodriguez, 2015):

- **Liquidez general**, lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.
- **Interpretación:** El centro Educativo M.A.B. cuenta con un 1.81% para cubrir sus deudas a corto plazo, quedándole un margen de utilidad de 0.81

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Liquidez	151,053.51	1.81
General	83,475.07	

- **Prueba acida**, Es aquel indicador que mide la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con las existencias. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra. Esta razón se concentra en los activos más líquidos, por lo que proporciona datos más correctos al analista.
- **Interpretación:** El centro Educativo M.A.B. cuenta con un 1.81% para cubrir sus obligaciones corrientes, aun sin contar con las existencias que son activos menos líquidos.

$$\text{Prueba acida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Prueba	151,053.51	1.81
Acida	83,475.07	

- **Liquidez absoluta**, es un indicador más exacto que la prueba acida, porque solo considera el efectivo disponible, que es dinero utilizado para pagar deudas, no toma las cuentas por cobrar, porque es dinero que aún no ha ingresado a la empresa.
- **Interpretación:** El centro educativo M.A.B. en el periodo 2017 cuenta con 0.24% de liquidez para pagar sus deudas.

$$\text{Liquidez absoluta} = \frac{\text{Efectivo y equivalente de efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Liquidez	20,346.06	0.24
Absoluta	83,475.07	

- **Capital de trabajo**, es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.
- **Interpretación:** El centro educativo M.A.B en el periodo 2017 cuenta con un capital de trabajo de S/ 67,578.44 para poder operar en el día a día.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 151,053.51 - 83,475.07 = 67,578$$

2.2.7 Análisis de gestión

Miden la efectividad y eficiencia de la gestión en la administración del capital de trabajo, expresan los efectos de decisiones y políticas seguidas por la empresa, con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian cómo se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas al contado, inventarios y ventas totales (Gonzales Saldaña, Hurtado Perez, Lazarte Cruz, & Ramirez Rodriguez, 2015). Estos ratios implican una comparación entre ventas y activos necesarios para soportar el nivel de ventas, considerando que existe un apropiado valor de correspondencia entre estos conceptos. Son un complemento de las razones de liquidez, ya que permiten precisar aproximadamente el período de tiempo que la cuenta respectiva (cuenta por cobrar, inventario), necesita para convertirse en dinero. Miden la capacidad que tiene la gerencia para generar fondos internos, al administrar en forma adecuada los recursos invertidos en estos activos.

- Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)**, Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El objetivo de este ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. Es deseable que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas. Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizados, dividimos por 360 días que tiene un año.
- Rotación de Cartera** La rotación de la cartera un alto número de veces, es indicador de una acertada política de crédito que impide la inmovilización de fondos en cuentas por cobrar. Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro.
- Interpretación:** El centro educativo M.A.B. para el periodo 2017 tiene un 41.65 en los fondos de su cuanta por cobrar.

Rotación de Cartera =	Ventas	=10.2	$\frac{360}{10.2} = 35$
	Cuentas por Cobrar Promedio de 2 años/2		10.20

Rotación de cartera	<u>1,114,905.80</u>	<u>360= 35</u>	<i>días</i>
Cuentas por cobrar	218,660.50/2=109330.25	10.20	

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar o los derechos de cobro de un servicio están generadas por los préstamos otorgados a terceros, a accionistas o personal, y principalmente por aquellos cuyo origen está en las ventas que la empresa efectúa (Acuña Jara, 2010).

Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta (Aguilar Pinedo, 2012).

2.3.2 Liquidez

Concluyeron que la liquidez de una empresa se puede medir de acuerdo a su capacidad en que esta pueda ir cumpliendo con sus obligaciones de corto plazo y la medida que se acerca su fecha de vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas (Lawrence & Chad, 2012).

2.3.3 Objetivo de la gestión de cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero (Aguilar Pinedo, 2012).

2.3.4 Políticas de Cobranza

“Son los procedimientos que la empresa emplea para realizar la cobranza de las cuentas por cobrar cuando las mismas llegan a su vencimiento” (Gitman, 2003, pág. 242). Estos procedimientos se aplican a continuación:

- **Llamadas telefónicas:** constituye la segunda opción, se debe realizar cuando el primero no dio resultado esperado, en este caso comunicarse con el cliente que posee la deuda y hacerle la exigencia del pago. Si este posee una razón adecuada para explicar el motivo de retardo, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de crédito.
- **Notificación por escrito:** constituye la primera opción en el proceso de cobro de las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación. En caso de que el cliente haga caso omiso a esta notificación, se procederá a enviar una más exigente. Finalmente se enviará una tercera y última carta.
- **Políticas liberales:** tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menores exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago.
- **Recurso Legal:** es una opción bastante extremista, puede recurrirse a ella incluso antes de la anterior, pero se debe tener en consideración que puede ser un procedimiento costoso y que aun así no garantiza el cobro de los adeudos pendientes, (Cevallos, 2012) Existen 3 tipos de Políticas de cobranza:
- **Políticas restrictivas:** Caracterizadas por la concesión de créditos en periodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva.

- **Políticas racionales:** 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.

Figura N° 3: Técnicas De Recuperación



Fuente: (Cevallos, 2012)

2.3.5 Rentabilidad

La rentabilidad es cualquier acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos de la Investigación

3.1.1 Hipótesis General

- La implementación de un sistema de Control Interno de la morosidad incide favorablemente en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

3.1.2 Hipótesis Específica

- El incremento de pensiones a los alumnos mejorará la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.
- El gasto de mejora en la infraestructura repercute favorablemente en la captación de alumnos, así como la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.
- La implementación de un sistema de control interno influye favorablemente en el incremento de los alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis

3.2.1 Variable Independiente (X): Control Interno de la Morosidad

VARIABLE INDEPENDIENTE (X) : CONTROL INTERNO DE LA MOROSIDAD		
DEFINICIÓN OPERACIONAL		
Es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de Proteger y promover el cumplimiento de los pagos.		
DIMENSIONES E INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
POLÍTICAS Y NORMAS	Son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repitan una y otra vez dentro de un centro educativo.	Ley N° 26549 “Ley de los Centros Educativos Privados”.
		Decreto Legislativo 716, “Ley de Protección al Consumidor”.
		Ley N° 27665 “Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados”.
		Reglamento Interno del Centro Educativo.
CONTROL DE LA MOROSIDAD	El incumplimiento de pago en fecha predeterminada, coadyuva a mejorar el control, efectuando todas las acciones posibles relacionadas con la gestión de la morosidad,	Morosos categoría 1 - 2.
		Morosos categoría 3 - 5.
		Morosos categoría 6 - 10.
CONCILIACIÓN	Acordar, compatibilizar, convenir. Se trata de la acción de conseguir que dos o más partes opuestas logren llegar a un acuerdo para llevarse bien.	Programación nueva fecha de pago
		Firmar un compromiso
		Carta Notarial

3.2.2 Variable Dependiente (Y): Fondo de Caja

VARIABLE DEPENDIENTE (Y) : FONDO DE CAJA		
DEFINICIÓN OPERACIONAL		
<p>Son los recursos con que cuenta la empresa en forma inmediata. Estos recursos están representados en dinero (billetes y monedas de diferentes valores y denominaciones), al igual que de cheques y transferencias Como medida de control interno, se establece que todos los ingresos en efectivo, cheques, deben ser registrados en caja.</p>		
DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES
RECAUDACIÓN	Juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter.	Ingreso por pensiones
OBLIGACIONES	Es la imposición moral, religiosa o jurídica, que condiciona la libre voluntad humana, a la realización o abstención de un hecho.	Proveedores
		Planilla de Remuneraciones
		Servicios Básicos
TRIBUTOS	Se conoce como tributo al pago o la suma de dinero que le es otorgada al gobierno o administración para el mantenimiento de los gastos públicos.	ONP
		AFP
		ESSALUD
		Renta de 5ta. Categoría

3.3 MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA

TITULO: “IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN EL FONDO DE CAJA DEL COLEGIO MIGUEL ÀNGEL BUONARROTI PERIODO 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÒTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ley N° 26549 “Ley de los Centros Educativos Privados”. ➤ Decreto Legislativo 716, “Ley de Protección al Consumidor”. ➤ Ley N° 27665 “Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al Pago de Pensiones en Centros y Programas Educativos Privados”. ➤ Reglamento interno del Centro Educativo.
¿De qué manera la implementación de un sistema del control Interno de la morosidad incide en el fondo de caja del colegio Miguel Àngel Buonarroti periodo 2017?	Determinar cómo la implementación de un sistema de control Interno de la morosidad incide en el fondo de caja del colegio Miguel Àngel Buonarroti periodo 2017	La implementación de un sistema de Control Interno de la morosidad incide favorablemente en el fondo de caja del colegio Miguel Àngel Buonarroti periodo 2017.	X: Control Interno de la Morosidad	POLITICAS Y NORMAS	

PROBLEMA SECUNDARIO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS SECUNDARIOS			
a) ¿En qué medida el incremento de pensiones a los alumnos, repercute en la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?	a) Determinar en qué medida el incremento de las pensiones a los alumnos repercute en la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.	a) El incremento de pensiones a los alumnos mejorará la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Morosos categoría 1 – 2. ➤ Morosos categoría 3 – 5. ➤ Morosos categoría 6 – 10
				CONTROL DE LA MOROSIDAD	
				CONCILIACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Programación nueva Fecha de pago. ➤ Firmar un compromiso. ➤ Carta Notarial

PROBLEMA SECUNDARIO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS SECUNDARIOS	VARIABLE DEPENDIENTE		
<p>b) ¿De qué manera repercute los gastos de mejora de la infraestructura en la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?</p> <p>c) ¿En qué medida la falta de implementación de un sistema del control interno influye en el retiro de alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017?</p>	<p>b) Determinar de qué manera repercute los gastos de mejora de la infraestructura en la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.</p> <p>c) Determinar en qué medida la falta de implementación de control interno influye en el retiro de alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.</p>	<p>b) Los gastos de mejora en la infraestructura repercute favorablemente en la captación de alumnos, así como la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.</p> <p>c) La implementación de un sistema de control interno influye favorablemente en el retiro de los alumnos del colegio Miguel Ángel buonarroti periodo 2017.</p>	<p>Y: Fondo de Caja</p>	RECAUDACIÓN	➤ Ingreso por pensiones
				OBLIGACIONES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proveedores ➤ Planilla de Remuneraciones ➤ Servicios Básicos
				TRIBUTOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ONP ➤ AFP ➤ ESSALUD ➤ RTA. 5TA.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y Método de Investigación

El presente trabajo de investigación es aplicado, descriptivo, deductivo y de corte transversal, siendo el caso implementar un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

Descriptiva porque se basa en hechos y características de información recogida dentro del colegio Miguel Ángel Buonarroti, así mismo aplicada porque se basa en recolectar datos de un punto de vista teórico y deductiva porque se observa y plantea una hipótesis para explicar dicha verdad, de otro modo es de corte transversal porque se observa y se realiza en un lapso de tiempo temporal.

4.2 Diseño específico de Investigación

Es deductivo, porque a partir de la información recolectada por la muestra, se podrán obtener y validar la hipótesis planteada en el trabajo de investigación. Además de ello se utiliza técnicas de material bibliográfico como también el desarrollo de encuestas para la recolección de información que nos permita validar la hipótesis referente al tema.

4.3 Población, Muestra o Participantes de la Investigación

a) Población de la Investigación

La población, para el presente trabajo de investigación, está formada por algunos centros Educativos, con las mismas características que desarrollan la misma actividad económica que el centro Educativo modelo, con el objetivo de determinar la validez de la hipótesis se tomó a la población de Lima.

Considerando que en el momento no es posible contar el listado de colegios de provincia se asume que el tamaño de la población es infinito $N = \infty$

Si bien las unidades de la población con los centros educativos que desarrollan la misma actividad económica, las cuales están formadas por personas llamadas colaboradores y clientes, hacia quienes está dirigida el instrumento de medición o cuadernillo de preguntas para la encuesta.

b) Muestra de la investigación.

La muestra de la presente investigación está dada por un grupo de centros educativos, de cuyos clientes y colaboradores requerimos obtener información a quienes se les va aplicar el instrumento de medición (encuesta).

Donde consta de 16 preguntas para variable Independiente y 12 para la variable Dependiente que se puede observar en el anexo IV.

La validación del cuestionario se efectuó en el momento de su elaboración, donde cada pregunta está asociada a un indicador, este a su vez con la dimensión y este último con la variable. De este método se estaría cuidando las propiedades básicas de todo instrumento de medición: la confiabilidad y su validez.

La aplicación del cuestionario fue mediante un procedimiento de muestreo aleatorio por cuotas, en el sentido que se encuestaron tantos clientes como colaboradores hasta completar el número de encuestas a ser ejecutado.

4.4 Instrumento de recolección de datos

Para esta investigación de tesis se Realizó un cuestionario de 28 preguntas, las primeras 16 preguntas que miden la primera variable de **Control Interno** y los restantes 12 miden la segunda variable **Fondo de Caja**.

Este está dado por el cuestionario de preguntas cerradas, con respuestas de tipo Likert. Las preguntas han sido elaboradas para verificar la validez de las hipótesis formuladas en el trabajo de investigación.

4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

Las técnicas usadas en el estudio del presente trabajo son las siguientes:

- a) Estos datos se recogieron en cuadernillos de encuestas se codificaron y se trasladó en una hoja de electrónica de Excel, obteniéndose la base de datos del trabajo de investigación.
- b) A partir de la base de datos, se procesó la información con la aplicación estadística SPSS, para la obtención de tablas de frecuencias de cada una de las preguntas (análisis univariado) y para la construcción de tablas de contingencia como efecto del cruce de las preguntas correspondientes a la variable independiente y a las preguntas de la variable dependiente, a fin de probar la hipótesis de asociación mediante el test de la chi-cuadrada.

4.6 Procedimiento de ejecución de estudio

- 1.- El Desarrollo de ejecución de estudio que se utilizó será la encuesta, los ítems permitirán recopilar datos válidos y confiables para controlar la morosidad y aumentar el fondo de caja.

- 2.-Construcción de la matriz de consistencia, definición de las variables y su operacional.
- 3.-Los datos serán procesados utilizando el aplicativo estadístico SPSS Versión 24. El análisis estadístico que usaremos son:
 - a) La construcción de tablas de frecuencia invariada y la descripción de sus resultados por preguntas.
- 4.- Análisis de los datos del muestreo y prueba de las hipótesis del estudio.
- 5.- Conclusiones: después del análisis de los datos obtenidos y de la contratación con la hipótesis planteada se llega a determinar la validez de la hipótesis.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Para el análisis y verificación de la hipótesis del presente trabajo de investigación, se elaboró un plan detallado de procedimientos, que llevaron a confeccionar preguntas asociadas al instrumento de medición (cuadernillo de encuestas) considerando las necesidades de información de tesis, con objetividad, cada pregunta resuelta nos permite medir (tabular) el porcentaje de la alternativa planteada, es así que se volanteo las 28 preguntas a 50 encuestados con la finalidad de obtener unos resultados que estén de acuerdo con lo planteado en la presente tesis de investigación.

Se entregó las encuestas a los trabajadores del área Docente, de administración, contabilidad, y clientes de dicho centro educativo.

El cuestionario fue elaborado considerando las variables y sus indicadores correspondientes, que a su vez está relacionada con una dimensión y a su vez con la variable de interés.

La pregunta correspondiente se construyó recolectando datos para ser usados en esta investigación por lo mismo que se consideró con escala de Likert lo cual nos permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través del aplicativo estadístico SPSS Versión 24.

Figura N° 4: Escala de Likert

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Probablemente.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

Su origen debido al psicólogo Rensis Likert. Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más), y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores.

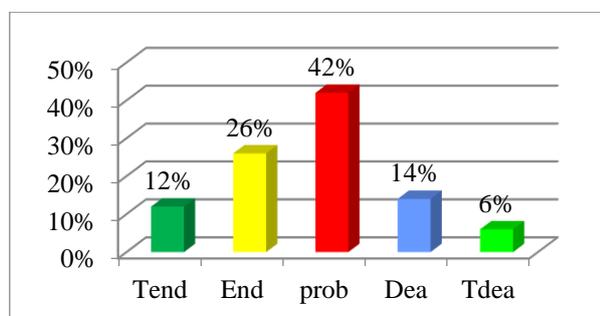
5.2 Análisis de Resultados.

- **Variable Independiente: Control Interno**

Pregunta N° 1: ¿La ley de los centros educativos privados protege a los padres de familia?

Tabla N° 1: Análisis P1

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24%
En desacuerdo	11	22%
Probablemente	6	12%
De acuerdo	21	42%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	50	100%

Figura N° 5: Gráfico P1

Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

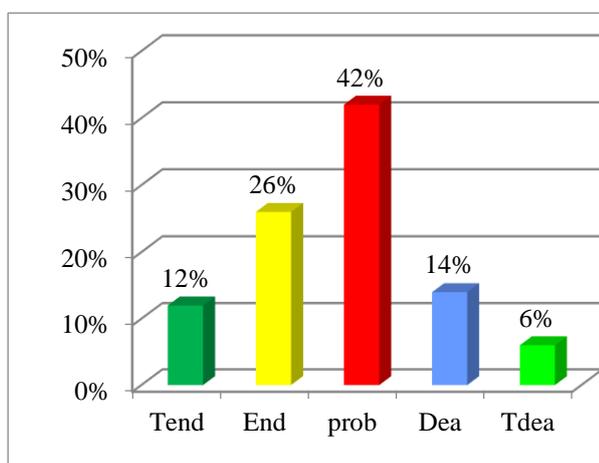
Interpretación: En el cuadro podemos observar que el 42% de los encuestados respondieron que sí están de acuerdo que la ley de los centros educativos privados protege a los padres de familia, pero el 24% están totalmente en desacuerdo y el 22% en desacuerdo.

Pregunta N° 2: ¿Considera usted que la institución educativa aplica correctamente la norma vigente en el cobro de pensiones?

Tabla N° 2: Análisis P2

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	6	12%
En desacuerdo	13	26%
Probablemente De acuerdo	21	42%
Totalmente de acuerdo	7	14%
	3	6%
Total	50	100%

Figura N° 6: Gráfico P2



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

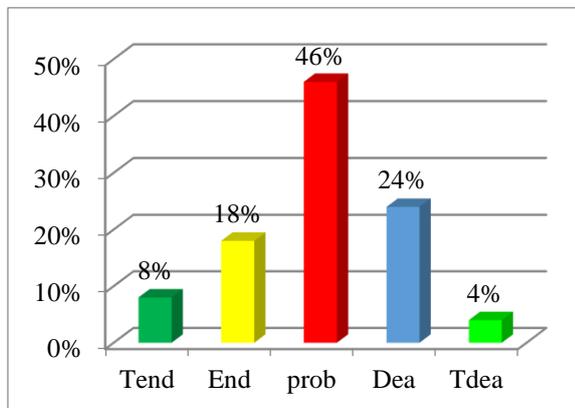
Interpretación: Se observa que el 42% opina probablemente, donde consideran que la institución educativa aplica correctamente la norma vigente, pero el 26% están en desacuerdo y el 12% está totalmente en desacuerdo y el 14% están de acuerdo y el 6% están totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 3: ¿Considera usted que la institución educativa le brinda un buen servicio educativo?

Tabla N° 3: Análisis P3

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	9	18%
Probablemente	23	46%
De acuerdo	12	24%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Figura N° 7: Gráfico P3



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

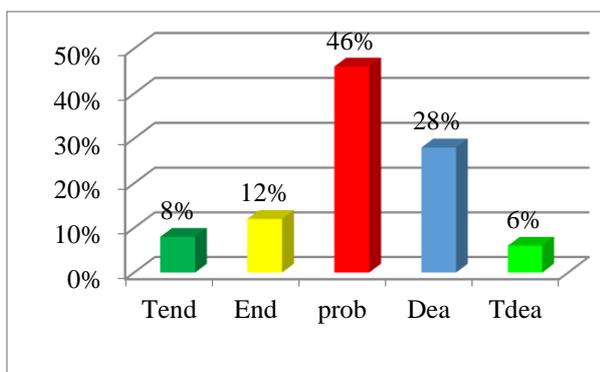
Interpretación: se observa que el 46% opina probablemente la institución educativa le brinda un buen servicio educativo, pero el 24% dicen estar de acuerdo y el 4% están totalmente de acuerdo y el 18% están en desacuerdo y un 8% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 4: ¿El servicio que le brinda la institución educativa es satisfactoria para usted padre de familia?

Tabla N° 4: Análisis P4

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	6	12%
Probablemente	23	46%
De acuerdo	14	28%
Totalmente de acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Figura N° 8: Gráfico P4



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

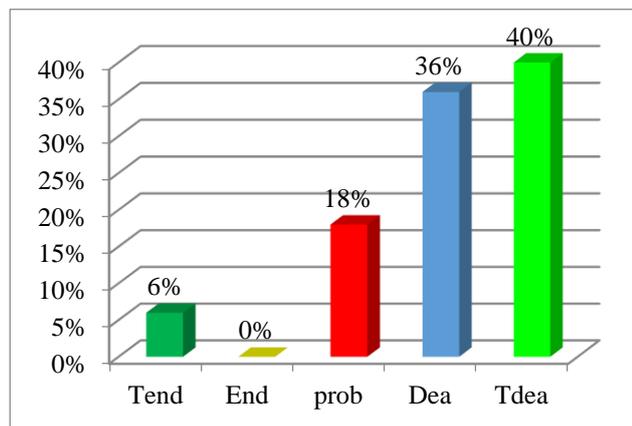
Interpretación: se observa que el 46% opina probablemente el servicio que le brinda la institución educativa es satisfactoria, pero el 28% están de acuerdo y el 6% están totalmente de acuerdo y el 8% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 5: ¿Usted como padre de familia debe tener conocimiento de la ley protección a la economía familiar?

Tabla N° 5: Análisis P5

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	0	0%
Probablemente De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo	18	36%
	20	40%
Total	50	100%

Figura N° 9: Gráfico P5



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

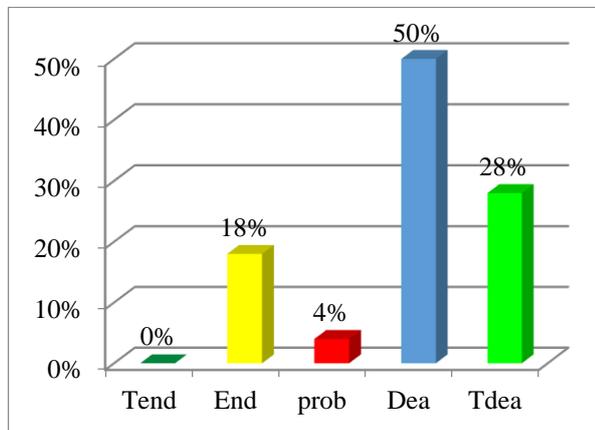
Interpretación: se observa que el 40% están totalmente de acuerdo que los padres de familia deben tener conocimiento de la ley protección a la economía familiar y el 36% están de acuerdo, pero el 18% opinan probablemente y un 6% dicen estar totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 6: ¿Como cliente de esta institución educativa no fue necesario aplicar la ley a la economía familiar?

Tabla N°6: Análisis P6

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	9	18%
Probablemente De acuerdo	2	4%
De acuerdo	25	50%
Totalmente de acuerdo	14	28%
Total	50	100%

Figura N° 10: Gráfico P6



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

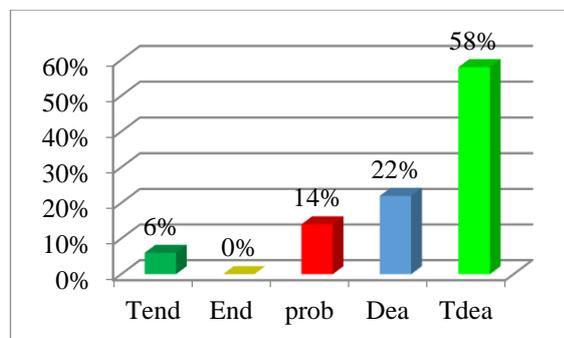
Interpretación: se observa que el 50% están de acuerdo que no aplicaron la ley a la economía familiar y el otro 28% están totalmente de acuerdo y un 4% opinan probablemente y un 18% están en desacuerdo.

Pregunta N°7: ¿Usted como padre de familia debería tener conocimiento del reglamento interno de la institución educativa?

Tabla N° 7: Análisis P7

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	0	0%
Probablemente De acuerdo	7	14%
De acuerdo	11	22%
Totalmente de acuerdo	29	58%
Total	50	100%

Figura N° 11: Gráfico P7



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

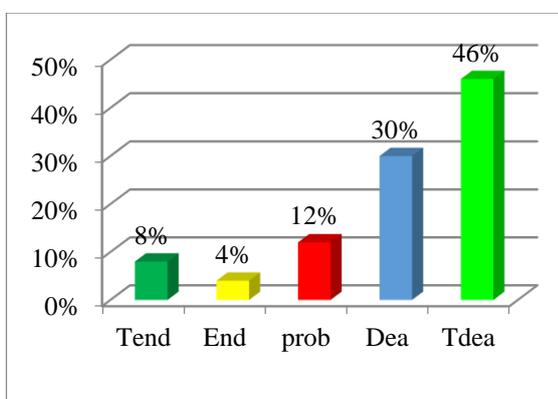
Interpretación: se observa que el 58% están totalmente de acuerdo que los padres de familia deben tener conocimiento del reglamento interno de la institución educativa, el otro 22% están de acuerdo y el 14% opinan que probablemente y un 6% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 8: ¿La política de cobranza de la empresa afecta el compromiso de pago del cliente?

Tabla N° 8: Análisis P8

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	2	4%
Probablemente	6	12%
De acuerdo	15	30%
Totalmente de acuerdo	23	46%
Total	50	100%

Figura N° 12: Gráfico P8



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

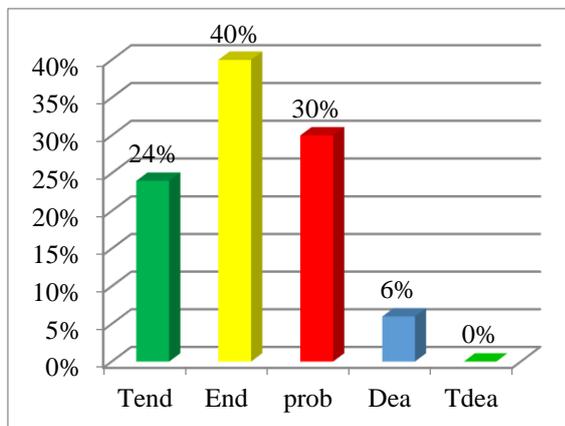
Interpretación: se observa que el 46% están totalmente de acuerdo que deben obtener el reglamento interno de la institución educativa, el otro 30% están de acuerdo y el 12% opinan que probablemente y un 4% están en desacuerdo y el otro 8% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 9: ¿Es la primera vez que la pensión de su hijo está en situación de morosidad?

Tabla N° 9: Análisis P9

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	24%
En desacuerdo	20	40%
Probablemente	15	30%
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	50	100%

Figura N° 13: Gráfico P9



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

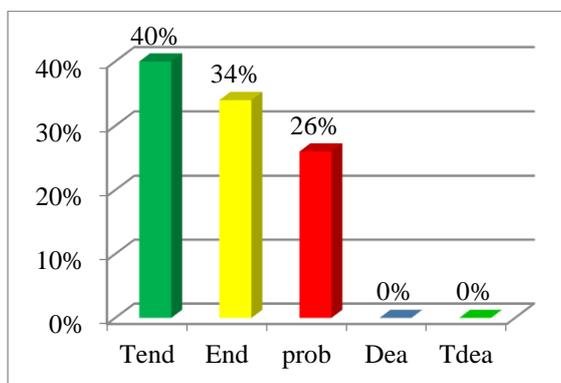
Interpretación: se observa que el 40% están en desacuerdo que la pensión de su hijo está por primera vez en situación de morosidad, el otro 30% opinan que probablemente, y el 24% dicen estar totalmente en desacuerdo y un 6% están de acuerdo.

Pregunta N° 10: ¿La situación que le ha llevado al problema de morosidad es por descuido o negligencia?

Tabla N° 10: Análisis P10

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	40%
En desacuerdo	17	34%
Probablemente	13	26%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	50	100%

Figura N° 14: Gráfico P10



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

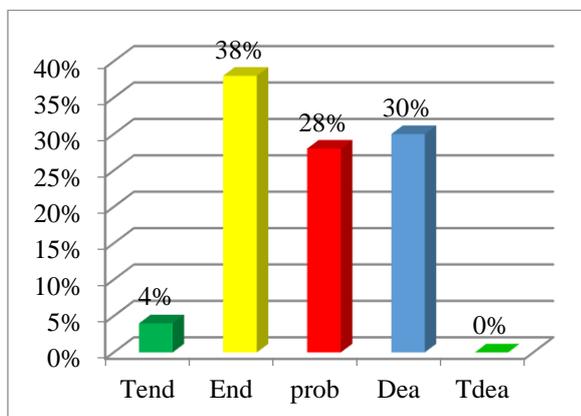
Interpretación: se observa que el 40% están totalmente en desacuerdo que la situación que los ha llevado al problema de la morosidad es por descuido y negligencia, el otro 34% están en desacuerdo, y el 26% opinan probablemente.

Pregunta N° 11: ¿La facilidad que le da la institución educativa para nivelarse en sus pagos es el adecuado?

Tabla N°11: Análisis P11

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	2	4%
En desacuerdo	19	38%
Probablemente	14	28%
De acuerdo	15	30%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	50	100%

Figura N° 15: Gráfico P11



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

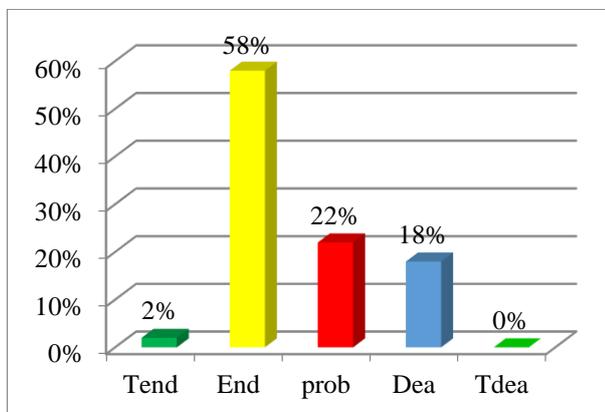
Interpretación: se observa que el 38% están en desacuerdo que la facilidad que le da la institución educativa para nivelarse en sus pagos no es el adecuado, el otro 28% opinan que probablemente, y el 30% están de acuerdo y el 4% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 12: ¿Será suficiente darle un plazo de un mes?

Tabla N° 12: Análisis P12

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	29	58%
Probablemente	11	22%
De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	50	100%

Figura N° 16: Gráfico P12



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

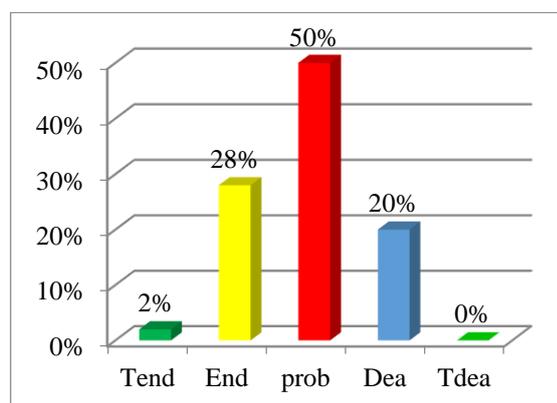
Interpretación: se observa que el 58% están en desacuerdo que el plazo de un mes no es suficiente para nivelarse en sus pagos, el otro 22% opinan que probablemente, y el 18% están de acuerdo y un 2% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 13: ¿Desearía que su pago, se fraccione en dos meses con un interés del 5%?

Tabla N° 13: Análisis P13

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	14	28%
Probablemente	25	50%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo		0%
Total	50	100%

Figura N° 17: Gráfico P13



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

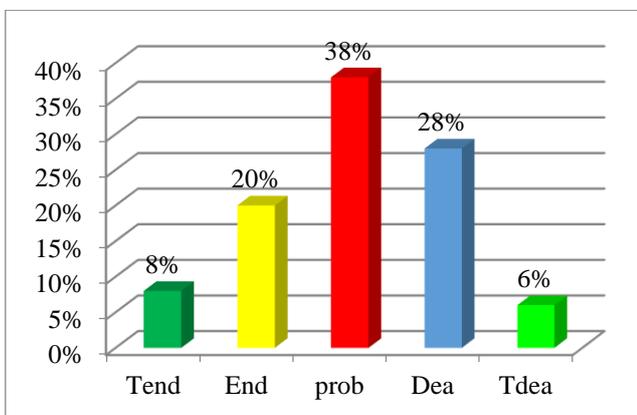
Interpretación: Se observa que el 50% opinan que probablemente desearían que su pago se fraccione en dos meses con un interés del 5%, el otro 20% están de acuerdo, y el 28% están en desacuerdo y un 2% están totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 14: ¿La recuperación de incobrables en el cliente hace que siga dándole crédito?

Tabla N° 14: Análisis P14

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en Desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	10	20%
Probablemente De acuerdo	19	38%
Totalmente de acuerdo	14	28%
Total	50	100%

Figura N° 18: Gráfico P14



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

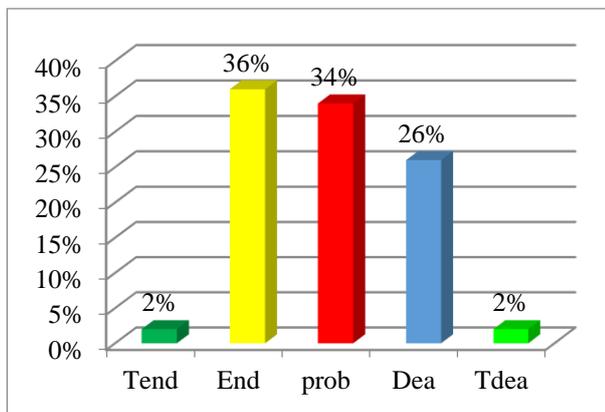
Interpretación: se observa que el 38% opinan que probablemente desearían contar con un descuento de la mora para poder nivelarse en el pago de pensiones, el otro 28% están de acuerdo, y el 6% están totalmente de acuerdo y un 20% está en desacuerdo y un 8% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 15: ¿Para nivelarse con sus pagos es necesario que firme un compromiso de pago?

Tabla N° 15: Análisis P15

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	18	36%
Probablemente	17	34%
De acuerdo	13	26%
Totalmente de acuerdo	1	2%
Total	50	100%

Figura N° 19: Gráfico P15



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

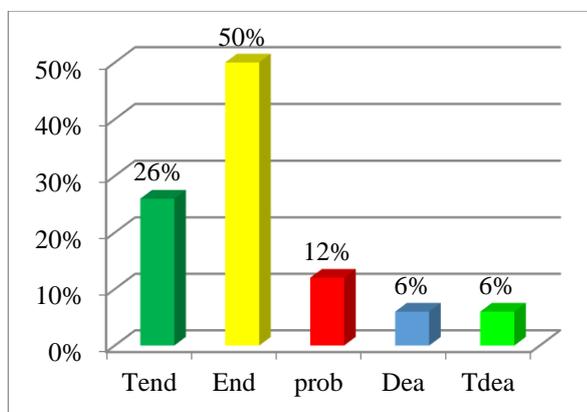
Interpretación: se observa que el 36% está en desacuerdo que para nivelarse con sus pagos tiene que firmar un compromiso de pago, el otro 34% opinan que probablemente, y el 26% están de acuerdo y el 2% están totalmente de acuerdo y el otro 2% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 16: ¿Es conveniente para la salud mental de su familia, que se le cobre vía carta notarial?

Tabla N° 16: Análisis P16

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	13	26%
En desacuerdo	25	50%
Probablemente	6	12%
De acuerdo	3	6%
Totalmente de acuerdo	3	6%
Total	50	100%

Figura N° 20: Gráfico P16



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Interpretación: se observa que el 50% está en desacuerdo que no es conveniente que les cobren vía carta notarial, el otro 26% están totalmente en desacuerdo, y el 12% opinan que probablemente y el 6% está de acuerdo y el otro 6% está totalmente de acuerdo.

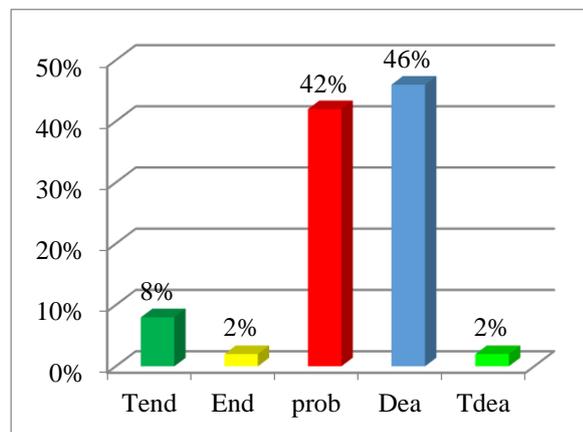
- **Variable Dependiente: Fondo de Caja**

Pregunta N° 17: ¿Disminuida la tasa de morosidad a un 70% la atención al cliente es más satisfactoria?

Tabla N° 17: Análisis P17

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	8%
En desacuerdo	1	2%
Probablemente	21	42%
De acuerdo	23	46%
Totalmente de acuerdo	1	2%
Total	50	100%

Figura N° 21: Gráfico P17



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

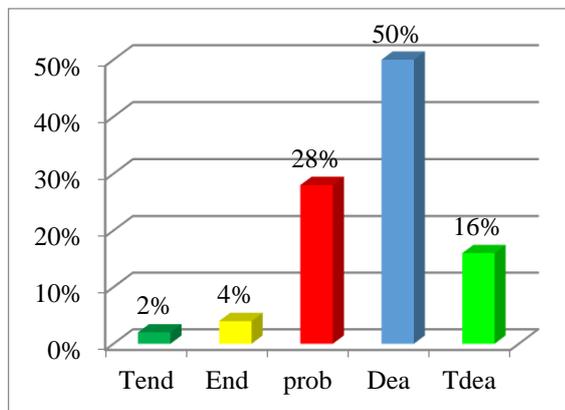
Interpretación: se observa que el 46% están de acuerdo que disminuida la morosidad a un 70%, la atención al cliente es más satisfactoria, el otro 42% opinan que probablemente, y el 2% está totalmente de acuerdo y el 2% está en desacuerdo y el otro 8% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 18: ¿El hecho que la morosidad disminuye, la recaudación de la institución Educativa ha mejorado?

Tabla N° 18: Análisis P18

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
Probablemente	14	28%
De acuerdo	25	50%
Totalmente de acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Figura N° 22: Gráfico P18



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

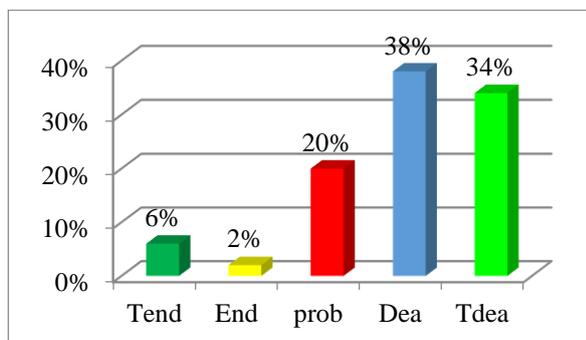
Interpretación: se observa que el 50% están de acuerdo que si la morosidad disminuye la recaudación de la institución educativa va mejorar, el otro 28% opinan que probablemente, y el 16% está totalmente de acuerdo y el 4% está en desacuerdo y el otro 2% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 19: ¿Se considera que una mejor estructura del colegio repercute en su desarrollo y crecimiento?

Tabla N° 19: Análisis P19

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	3	6%
En desacuerdo	1	2%
Probablemente	10	20%
De acuerdo	19	38%
Totalmente de acuerdo	17	34%
Total	50	100%

Figura N° 23: Gráfico P19



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

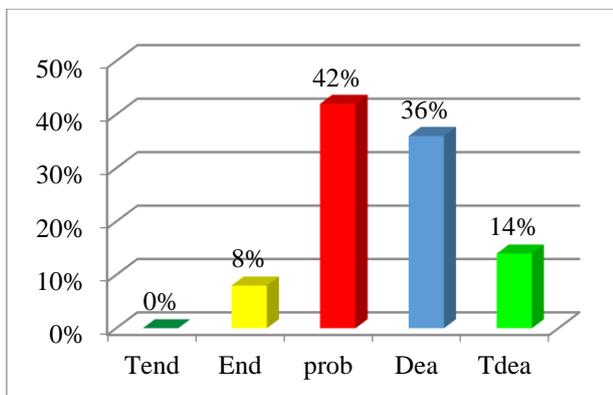
Interpretación: Se observa que el 38% consideran que una mejor estructura del colegio si repercute en su desarrollo y crecimiento, el otro 34% está totalmente de acuerdo, y el 20% opina probablemente y el 2% está en desacuerdo y el otro 6% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 20: ¿Al disminuir la morosidad, la institución educativa maximiza sus ingresos de modo que podrá cumplir con sus proveedores?

Tabla N° 20: Análisis P20

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	4	8%
Probablemente	21	42%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	7	14%
Total	50	100%

Figura N° 24: Gráfico P20



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

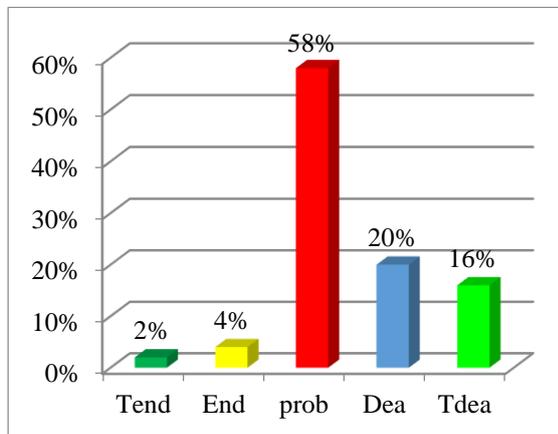
Interpretación: se observa que el 42% opina probablemente al disminuir la morosidad la institución educativa maximiza sus ingresos, el otro 36% está de acuerdo, y el 14% está totalmente de acuerdo y el 8% está en desacuerdo.

Pregunta N° 21: ¿La mejora de recaudación de la institución educativa ha mejorado la relación con los proveedores?

Tabla N° 21 Análisis P21

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
Probablemente	29	58%
De acuerdo	10	20%
Totalmente de acuerdo	8	16%
Total	50	100%

Figura N° 25: Gráfico P21



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

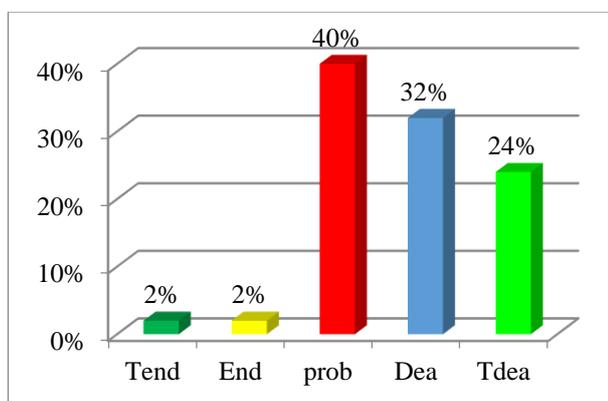
Interpretación: Se observa que el 58% opina probablemente una buena recaudación mejora la relación con los proveedores, el otro 20% está de acuerdo, y el 16% está totalmente de acuerdo y el 4% está en desacuerdo y un 2% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 22: ¿Al mejorar la recaudación de la institución Educativa le permite cumplir con los sueldos de sus colaboradores?

Tabla N° 22: Análisis P22

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
Probablemente	20	40%
De acuerdo	16	32%
Totalmente de acuerdo	12	24%
Total	50	100%

Figura N° 26: Gráfico P22



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

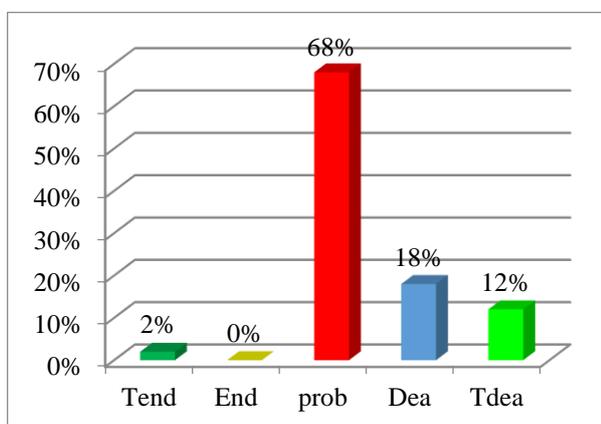
Interpretación: se observa que el 40% opina probablemente una mejor recaudación ayudará a cumplir con los sueldos de los colaboradores, el otro 32% están de acuerdo, y el 24% está totalmente de acuerdo y el 2% está en desacuerdo y el otro 2% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 23: ¿Se considera que la mejor recaudación de la institución educativa retribuirá incentivos?

Tabla N° 23: Análisis P23

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo		0%
Probablemente	34	68%
De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Figura N° 27: Gráfico P23



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

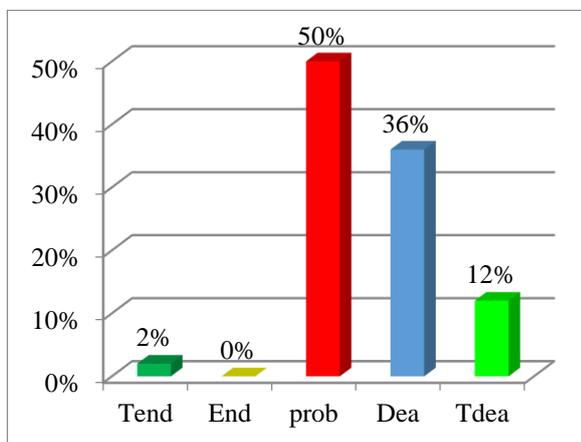
Interpretación: se observa que el 68% opina probablemente una mejor recaudación retribuirá incentivos con los colaboradores, el otro 18% están de acuerdo, y el 12% está totalmente de acuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 24: ¿La institución educativa está cumpliendo con los pagos de los servicios básicos en las fechas pactadas?

Tabla N° 24: Análisis P24

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo		0%
Probablemente	25	50%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	6	12%
Total	50	100%

Figura N° 28: Gráfico P24



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

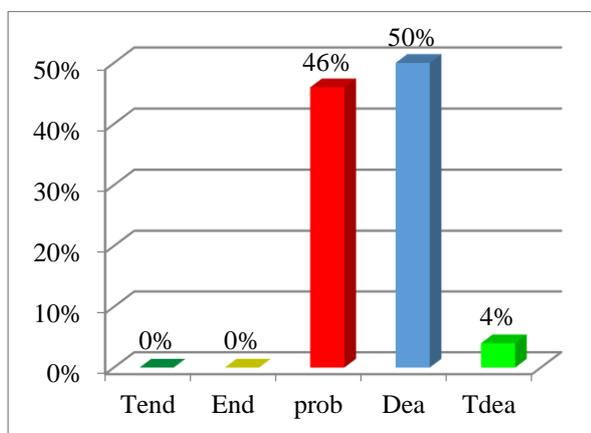
Interpretación: Se observa que el 50% opina probablemente la institución educativa está cumpliendo con los servicios básicos en las fechas pactadas, el otro 36% están de acuerdo, y el 12% está totalmente de acuerdo y el 2% está totalmente en desacuerdo.

Pregunta N° 25: ¿Debido a la mejora la institución educativa cumple con los aportes a la ONP dentro del periodo?

Tabla N° 25: Análisis P25

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo		0%
En desacuerdo		0%
Probablemente	23	46%
De acuerdo	25	50%
Totalmente de acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Figura N° 29: Gráfico P25



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

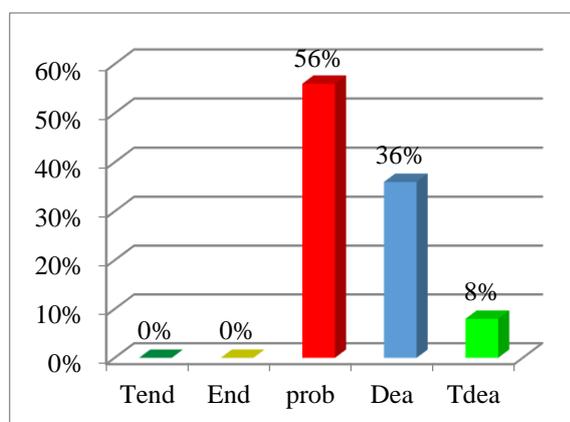
Interpretación: se observa que el 50% está de acuerdo que la institución educativa cumple con los aportes a la ONP dentro del periodo, el otro 46% opina probablemente, y el 4% está totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 26: ¿La institución educativa realiza los pagos retenidos de los colaboradores a la AFP en las fechas establecidas?

Tabla N° 26: Análisis P26

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Probablemente	28	56%
De acuerdo	18	36%
Totalmente de acuerdo	4	8%
Total	50	100%

Figura N° 30: Gráfico P26



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

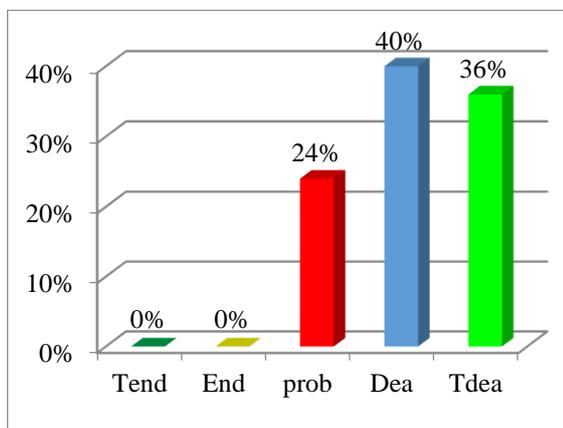
Interpretación: Se observa que el 56% opina probablemente que los pagos retenidos son cancelados en las fechas establecidas, el otro 36% está de acuerdo, y el 8% está totalmente de acuerdo.

Pregunta N° 27: ¿La mejora en la recaudación permite a la institución educativa cumplir con los pagos a Essalud?

Tabla N° 27: Análisis P27

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Probablemente De acuerdo	12	24%
Totalmente de acuerdo	20	40%
Total	50	100%

Figura N° 31: Gráfico P27



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

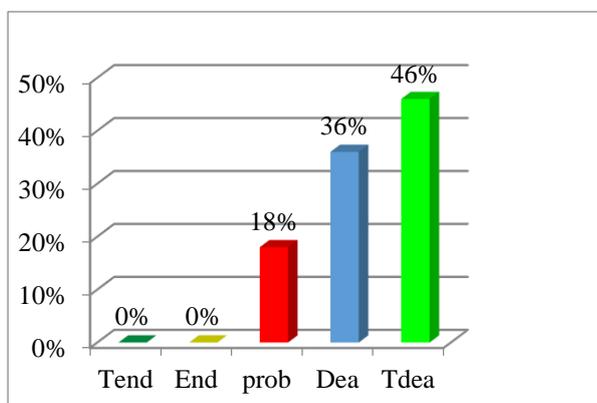
Interpretación: se observa que el 40% está totalmente de acuerdo que la institución educativa cumple con los pagos a Essalud, el otro 36% está de acuerdo, y el 24% opina probablemente.

Pregunta N° 28: ¿Los buenos resultados de recaudación le permite a la institución educativa cumplir con Sunat por los pagos retenidos de Rta? 5ta?

Tabla N° 38: Análisis P28

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Probablemente De acuerdo	9	18%
Totalmente de acuerdo	18	36%
Total	23	46%
Total	50	100%

Figura N° 32: Gráfico P28



Fuente: Elaboración propia – Resultado SPSS

Interpretación: Se observa que el 46% está totalmente de acuerdo que los buenos resultados de recaudación le permiten a la institución educativa cumplir con la SUNAT, el otro 36% está de acuerdo, y el 18% opina probablemente.

5.3 Discusión de Resultados

Contraste de la Hipótesis.

Las hipótesis del trabajo de investigación son:

Hipótesis General: La implementación de un sistema de Control Interno incide favorablemente en la morosidad en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

- **Hipótesis Específica N°1:** El incremento de pensiones a los alumnos mejorará la morosidad y liquidez en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.
- **Hipótesis Específica N°2:** Los gastos de mejora en la infraestructura repercute favorablemente en la captación de alumnos, así como la liquidez del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.
- **Hipótesis Específica N°3:** La implementación de un sistema de control interno influye favorablemente en el retiro de los alumnos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017.

Para contrastar estas hipótesis se recolecto los datos de la muestra que consta de 28 preguntas, de las cuales 16 corresponden a la variable independiente y 12 a la variable dependiente.

Para probar las hipótesis de los anexos debemos realizar la siguiente operación $16 \times 12 = 192$ cruces de variables generando 192 pruebas de hipótesis.

Una prueba cruzada consiste en clasificar las respuestas de las preguntas de la variable independiente con las respuestas de la variable dependiente, dando lugar a una tabla de dos vías, llamada tabla de contingencia, de la forma:

Tabla N° 29 Tabla de Contingencia

	V.D.					TOTAL FILA
	C1	C2	C3	C4	C5	
C1	FRECUENCIAS O_{ij}					$N_i +$
V.I. C2						
C3						
C4						
C5						
TOTAL COLUMNAS	$n + j$					$n_{++} = n$

Dónde:

- i : es fila
- j : es la columna
- N : población
- n : es muestra

Para el contraste de hipótesis para la tabla de contingencia, debemos probar las hipótesis:

- **H₀**: La gestión de la morosidad es independiente del fondo de caja y bancos del centro educativo Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017
- **H₁**: El fondo de caja y bancos del colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017 está asociado a la gestión de morosidad.

Para verificar la validez de la hipótesis requiere usar el contraste de la Chi cuadrada de Person:

$$\chi_0^2 = \sum_{i=1}^5 \sum_{j=1}^5 \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi_{(5-1)(5-1)gl}^2$$

Asumiendo un nivel de significación del 5%, se tienen las regiones de aceptación y rechazo H_0

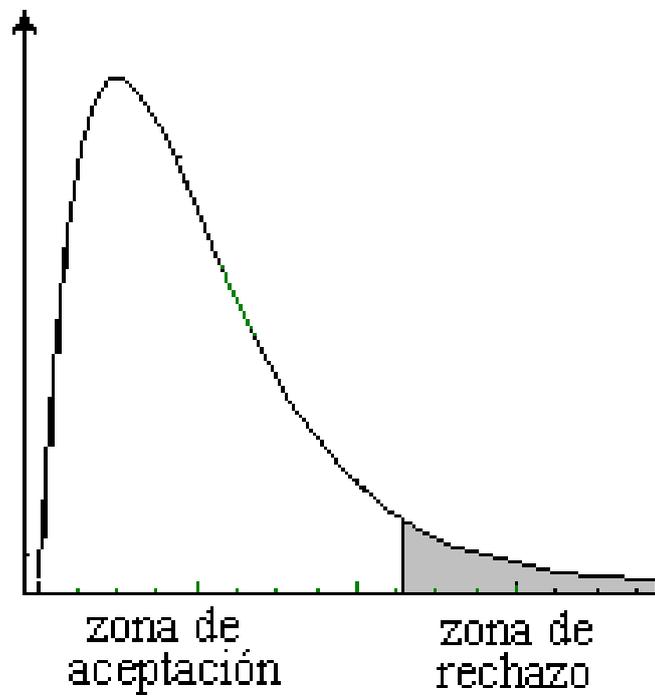


Figura N° 33: Distribución de la chi cuadrada

El resumen del contraste los presentamos en la siguiente tabla:

Tabla N° 30 Tabla de resultados del contraste de la hipótesis

		FONDO DE CAJA												
		RECAUDACIÓN			OBLIGACIONES					TRIBUTOS				
		P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
CONTROL INTERNO	POLÍTICAS Y NORMAS	P01							XXX					
		P02					XXX				XXX			
		P03				XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		
		P04	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX					XXX	
		P05	XXX	XXX				XXX		XXX	XXX			
		P06	XXX		XXX	XXX	XXX		XXX	XXX				
		P07	XXX	XXX	XXX		XXX	XXX	XXX	XXX				
		P08	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX			XXX		
	CONTROL DE LA MOROSIDAD	P09	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX							
		P10		XXX		XXX	XXX				XXX			
		P11									XXX			
	CONCILIACIÓN	P12							XXX		XXX			
		P13			XXX					XXX	XXX	XXX		
		P14	XXX		XXX		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		
		P15	XXX					XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		
		P16		XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX	XXX		XXX		XXX

Donde las celdas en blanco indican que no se rechaza el H_0 y las celdas con las XXX indican que se rechaza el H_0 y por tanto se acepta la alternativa o la asociación de las variables. Con estos resultados podemos validar las hipótesis de trabajo:

- **Hipótesis Específica N°1:** El fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti está asociado con sus políticas y normas internas del periodo 2017.

Comentario:

Conforme se ejecuten políticas y normas internas del colegio relacionadas con el control interno, entre otros, que los padres de familia conozcan el reglamento interno de la institución, por lo mismo que el colegio brinde el servicio educativo que ellos esperan y sea satisfactorio para ellos, de tal modo que podremos lograr mejorar la recaudación de la institución y a la vez esta cumpla con sus proveedores y con los sueldos de los colaboradores; logrando de esta forma disminuir la morosidad a un 70% o más.

- **Hipótesis Específica N°2:** El fondo de caja del colegio Miguel Ángel Buonarroti está asociado con el control de la morosidad del periodo 2017.

Comentario:

Conforme se ejecuten políticas de control de la morosidad, como son entre otros, detectar que el padre de familia incurre en morosidad por primera vez y esto ocurre por descuido o negligencia, de tal modo que podemos lograr mejorar la recaudación de la institución para que esta cumpla con sus proveedores, logrando de esta forma que el colegio se recupere en su desarrollo y crecimiento.

- **Hipótesis Específica N°3:** El fondo de caja del colegio M.A.B está asociado en lograr una conciliación con los padres de familia respecto a la morosidad del periodo 2017.

Comentario:

Conforme se ejecuten políticas de control de la morosidad, como es el cobro de las pensiones morosas vía carta notarial y se adopte una política de descuentos de la mora por pago total de la pensión morosa y la posibilidad que el padre de familia firme un compromiso de pago, podemos lograr que la institución educativa cumpla con las obligaciones de los tributos para el personal (Onp,

Afp, Essalud) y la institución educativa cumpla con los pagos de los servicios básicos en las fechas pactadas.

5.4 Caso Práctico

CASO PRÁCTICO 1:

Descripción del centro Educativo

Misión

Somos un Colegio que brinda una educación de calidad con una sólida formación Moral, formando líderes con un estilo propio, surgido de nuestra larga experiencia, brindamos una formación integral que desarrolla en nuestros alumnos capacidades cognitivas, afectivas, sociales, artísticas y psicomotoras, con la finalidad de formar personas autónomas, seguras y con vocación de servicio, dentro de un ambiente de valores.

Visión

“Mantener el liderazgo educativo en nuestra comunidad con los más exigentes estándares internacionales de calidad, contribuyendo con la mejora de la educación en nuestro país”

Respecto a la autonomía de descuentos de la cartera de Derechos Académicos. La pregunta N° 11 del cuestionario entregado al personal y padres de la Entidad Educativa Privada, realiza la siguiente afirmación: “Indican que es cierto que el colegio no les da las facilidades para poder nivelarse en sus pensiones atrasadas”

A lo cual el 30% entre los padres de familia y personal (padre de familia) encuestados dijo estar de acuerdo con esta afirmación, es decir, si estamos en el año 2018, se estaría gestionando deuda del 2017 y toda la deuda pendiente de los años anteriores incluida la del 2017, vamos analizar a más profundidad para conocer cuáles pueden ser los motivos por los cuales esto es así:

- * Nombre de Cartera: pensiones
- * ¿Cuenta con gestores de cobranza?: Sí
- * Cuantos gestores de cobranza se encargan de esta cartera: 2
- * Qué edad tiene: 34 y 36 años
- * Carrera profesional: Secretarias
- * Años trabajando en el colegio: Más de 12 años
- * Años trabajando en el puesto actual: Entre 7 y 10 años
- * Oficina de trabajo: Apoyo área de Contabilidad
- * Morosidad de pensiones de los últimos 2 años, total:

Pensiones escolares por Cobrar

Concepto	2016	2017
Total Emitido	89,678.65	128,981.85

- ✓ Composición de la cartera morosa de pensiones mensuales: al 31.12.2017 con deudas pendientes y vencidas es de S/ 128,981.85 de los cuales el 100% de la deuda corresponde a Pensiones mensuales.

Cálculo de la propuesta con autonomía de descuento:

Conociendo la composición de la cartera y sabiendo que los gestores de cobranza (Tal como se muestra la respuesta de la pregunta 11) no cuentan con la autorización de dar las facilidades adecuadas de descuento por lo mismo que no pueden negociar su deuda, sabiendo que la morosidad de las pensiones va en aumento, se propone lo siguiente para realizar la negociación al momento de realizar las cobranzas, donde los descuentos únicamente se aplicarían a los recargos. De esa forma se considera que son deudas “recientes” y se estima por ello que la deuda pueda ser recuperable.

- Si fuera el caso que las deudas llegarían a una antigüedad de 12 meses, se calcula que el total general de deuda llegaría a un aproximado de 218,000.00 soles por lo mismo se convertiría en deuda incobrable con un aproximado de S/ 63,018.51, siendo La cartera de la siguiente manera:

Año de deuda	Deuda Anual	Porcentaje	Incobrable	Deuda por Cobrar
Año - 2017	128,981.85	28.00%	36,114.92	92,866.93
Año - 2016	89,678.65	30.00%	26,903.60	62,775.06
Total General	218,660.50	58.00%	63,018.51	155,641.99

- Lo ideal sería que el centro educativo debe tercer izar su gestión de cobranzas ya que se considera que la cantidad de gestores que realizan la cobranza no surge efecto. Si fuera el caso que el centro educativo decidiera gestionar su gestión de cobranza, en coordinación con su oficina de Apoyo a contabilidad, el modelo sería el mismo a usar con la diferencia que el gestor sería la empresa outsourcing.

Conclusión del caso:

Se considera que la propuesta sería favorable para lograr aumentar la cantidad de recuperos respecto a la cartera de pensiones pues se considera que, al ofrecerles un descuento, los deudores verían que tienen la oportunidad de ponerse al día en sus pagos para honrar su deuda con el centro educativo y no verse impedidos de realizar alguna gestión documentaria para continuar los estudios universitarios.

Caso práctico 2: Análisis de los ratios financieros y comparativo:**Liquidez corriente:**

Fórmula	2017	2016
Total Activo Corriente/ Total Pasivo Corriente	$151,053/83,475= 1.81$	$95,178/55,793 =1.70$

Respecto a la liquidez corriente centro Educativo para el año 2017 cuenta con S/. 1.81 por cada sol de deuda para cubrir oportunamente sus compromisos de corto plazo, por un período menor de un año, esto significa que al final del período solo podrá cubrir el 181 % de sus deudas adquiridas, este indicador demuestra que el centro educativo tiene para cubrir puntualmente sus compromisos a corto plazo.

Capital de trabajo:

Fórmula	2017	2016
Total Activo Corriente - Total Pasivo Corriente	$151,053.51 - 83,475= 67,578.44$	$95,179 - 55,793 = 39,386$

El capital de trabajo, muestra la cantidad de dinero que cuenta la empresa para cubrir sus gastos operacionales una vez deducidas todas sus obligaciones corrientes, el centro educativo, cuenta con un capital de trabajo positivo para el año 2017, de S/ 67,578.44 es decir a mejorado, ha comparación del año 2016 que hubo perdida.

Liquidez Absoluta:

Fórmula	2017	2016
Efectivo y Equivalente de Efectivo / Pasivo Corriente	$20,346/83,475= 0.24$	$5,500 / 55,793 = 0.10$

La liquidez absoluta muestra que el centro educativo no podrá cumplir con los pagos de sus deudas a corto plazo ya que el dinero disponible no es suficiente, según demuestra el ratio de liquidez absoluta.

Conclusión del caso:

El centro educativo, dentro de los periodos 2017 muestra ratios cuya tendencia, van de más a menos, es decir, sus indicadores van disminuyendo no a favor del centro educativo ya que, en su liquidez, no llega a tener un resultado que pueda cubrir por lo menos sus pasivos de corto plazo, lo que la podría llevar a tener problemas al momento de cumplir con sus compromisos de corto plazo. En el caso del ratio de Liquidez Absoluta, este también muestra una tendencia desfavorable, lo que sería un indicador para que el centro educativo revise atentamente sus normativas de cobranza y procesos para poder mejorar su gestión en el control interno de la morosidad y así poder mejorar el fondo de caja.

Como dato adicional mostramos la morosidad de cada una de las carteras que donde también se muestra una tendencia que si no es controlada va seguir creciendo:

Caso práctico 3: Flujo de Caja del Centro Educativo al 31 de diciembre del 2016

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Saldos Iniciales	22,050												
Ingresos S/	73,150	45,100	100,035	80,900	79,190.54	70,900	90,500	107,682.39	71,365	89,900	82,015	101,000	1,013,788

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Egresos S/	52,029.66	51,508.47	71,899.52	72,982.85	72,822.55	71,952.55	122,651.55	74,510.85	76,570.85	74,822.55	71,959.80	194,576.73	1,008,287.93

Gastos Generales

Planilla de Sueldos Docentes	10,997.00	10,785.85	23,560.67	24,607.79	24,607.79	24,607.79	24,607.79	24,607.79	24,607.79	24,607.79	24,607.79	24,607.79	266,813.63
Planilla de Sueldos Administración	10,453.00	10,977.00	13,915.55	13,939.76	13,939.76	13,939.76	13,939.76	13,939.76	13,939.76	13,939.76	13,939.76	13,939.76	160,803.39
Gratificación Docentes							28,380.00						58,280.87
Gratificación Administración							21,374.00						46,853.83
Vacaciones Truncas Docentes												21,180.01	21,180.01
Vacaciones Truncas Administración												1,123.89	1,123.89
Compras a Proveedores	12,800.00	11,600.00	10,100.00	10,112.00	9,900.00	9,030.00	9,975.00	10,340.00	12,400.00	11,900.00	9,037.25	20,015.00	137,209.25
Recibos por Honorarios			1,700.00	1,700.00	1,751.70	1,751.70	1,751.70	3,000.00	3,000.00	1,751.70	1,751.70	2,600.01	20,758.51
Renta Quinta Categoría	854.00	854.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	900.00	10,708.00
Esssalud	2,451.00	2,451.00	3,900.00	4,000.00	3,900.00	4,000.00	3,900.00	4,000.00	3,900.00	4,000.00	3,900.00	4,000.00	44,402.00
ONP	597.00	790.40	890.00	890.00	890.00	890.00	890.00	890.00	890.00	890.00	890.00	890.00	10,287.40
AFP Integra	1,336.00	1,508.56	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	22,429.46
AFP Prima	886.00	886.00	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	11,330.60
AFP Profuturo	774.00	774.00	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	8,512.30
AFP Habitat	0.00	0.00	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	7,068.60
C.T.S. Docentes	773.50	773.50	1,500.00	1,400.00	1,500.00	1,400.00	1,500.00	1,400.00	1,500.00	1,400.00	1,500.00	1,400.00	16,047.00
C.T.S. Administración	892.50	892.50	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	20,785.00
Arrendamiento	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	7,000.00	84,000.00
Cuentas por pagar diversas												33,106.27	33,106.27
Gastos Financieros	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	18,324.96
Otros Gastos-Arbitrios	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	8,262.96
Total Egresos	52,029.66	51,508.47	71,899.52	72,982.85	72,822.55	71,952.55	122,651.55	74,510.85	76,570.85	74,822.55	71,959.80	194,576.73	1,008,287.93
Utilidad	21,120.34	-6,408.47	28,135.48	7,917.15	6,367.99	-1,052.55	-32,151.55	33,171.54	-5,205.85	15,077.45	10,055.20	-93,576.73	5,500.00
Imppto Renta-Exonerado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utilidad Despues de Impuesto	21,120.34	-6,408.47	28,135.48	7,917.15	6,367.99	-1,052.55	-32,151.55	33,171.54	-5,205.85	15,077.45	10,055.20	-93,576.73	5,500.00

Elaboración -Fuente Propia

Flujo de Caja del Centro Educativo al 31 de Diciembre del 2017

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Saldos Iniciales	5,500												
Ingresos S/	74,730	55,100	100,708.35	98,811.70	100,530	92,900	106,901	90,190.54	98,498	89,124	86,911	115,000	1,114,905
Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Egresos S/	52,697.89	51,096.78	76,924.68	78,351.89	77,551.89	78,791.89	132,237.89	81,801.89	86,466.89	77,792.89	81,489.14	219,354.81	1,094,558.53
Gastos Generales													
Planilla de Sueldos Docentes	11,190.00	10,785.85	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	25,107.79	273,053.75
Planilla de Sueldos Administración	12,475.35	11,977.00	14,312.55	14,939.76	14,939.76	14,939.76	14,939.76	14,939.76	14,939.76	14,939.76	14,939.76	14,939.76	173,222.74
Gratificación Docentes							30,380.00					31,900.87	62,280.87
Gratificación Administración							22,374.00					27,536.86	49,910.86
Vacaciones Truncas Docentes												24,037.04	24,037.04
Vacaciones Truncas Administración												1,396.65	1,396.65
Compras a Proveedores	8,800.00	8,100.00	9,100.00	9,900.00	9,100.00	10,340.00	11,032.00	13,350.00	11,015.00	9,341.00	11,037.25	20,111.75	131,227.00
Recibos por Honorarios			1,751.70	1,751.70	1,751.70	1,751.70	1,751.70	1,751.70	1,751.70	1,751.70	3,751.70	1,751.70	19,517.00
Renta Quinta Categoría	1,223.54	1,223.54	1,223.54	1,223.54	1,223.54	1,223.54	1,223.54	1,223.54	8,223.54	1,223.54	1,223.54	1,223.54	21,682.48
Esssalud	3,288.61	3,290.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	4,251.00	49,088.61
ONP	790.40	790.40	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	2,135.00	22,930.80
AFP Integra	1,508.56	1,508.56	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	1,958.49	22,602.02
AFP Prima	866.38	866.38	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	955.86	11,291.36
AFP Profuturo	673.39	673.39	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	696.43	8,311.08
AFP Habitat	0.00	0.00	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	706.86	7,068.60
C.T.S. Docentes	773.50	773.50	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	1,547.00	17,017.00
C.T.S. Administración	892.50	892.50	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	2,962.80	31,413.00
Cuentas por pagar diversas												45,919.75	45,919.75
Arrendamiento	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	8,000.00	96,000.00
Gastos Financieros	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	1,527.08	18,324.96
Otros Gastos-Arbitrios	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	688.58	8,262.96
Total Egresos	52,697.89	51,096.78	76,924.68	78,351.89	77,551.89	78,791.89	132,237.89	81,801.89	86,466.89	77,792.89	81,489.14	219,354.81	1,094,558.53
Utilidad	22,032.11	4,003.22	23,783.67	20,459.81	22,978.11	14,108.11	-25,336.89	8,388.65	12,031.11	11,331.11	5,421.86	-104,354.81	20,346.06
Impto Renta-Exonerado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utilidad Despues de Impuesto	22,032.11	4,003.22	23,783.67	20,459.81	22,978.11	14,108.11	-25,336.89	8,388.65	12,031.11	11,331.11	5,421.86	-104,354.81	20,346.06

Elaboración- Fuente Propia

COLEGIO MIGUEL ÁNGEL BUONARROTI
ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE
LOS AÑOS 2017 Y 2016
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

ACTIVOS	2017	2016
ACTIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	20,346.06	5500
Cuentas por Cobrar Comerciales	128,981.85	89,678.65
Otras cuentas por pagar	1,725.60	
	-----	-----
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	151,053.51	95,178.65
ACTIVOS NO CORRIENTES		
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	506,497.55	487,548.55
Depreciación, Amortización Acumulada	-211,270.27	-171,977.97
	-----	-----
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	295,227.28	315,570.58
	-----	-----
TOTAL ACTIVO	<u>446,280.79</u>	<u>410,749.23</u>

Elaboración- Fuente Propia

PASIVO Y PATRIMONIO	2017	2016
PASIVO CORRIENTE		
Sobregiros Bancarios		11,124.26
Cuentas por Pagar Comerciales		3,790.59
Otras Cuentas por Pagar	74,000.00	30,973.34
Tributos por Pagar	2,809.18	2,658.83
Remuneraciones por Pagar	6,665.89	7,246.00
	-----	-----
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	<u>83,475.07</u>	<u>55,793.02</u>
PASIVOS NO CORRIENTES		
Otras Cuentas por Pagar	20,973.34	43,869.17
	-----	-----
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	20,973.34	43,869.17
PATRIMONIO NETO		
Capital	80,000.00	80,000.00
Resultados Acumulados	231,087.04	267,812.76
RESULTADO DEL EJERCICIO	30,745.34	-36,725.72
	-----	-----
Total Patrimonio Neto	341,832.38	311,087.04
	-----	-----
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	<u>446,280.79</u>	<u>410,749.23</u>

Elaboración- Fuente Propia.

Interpretación: Las cuentas por cobrar comerciales es de S/. 128,981.85 correspondientes a los padres de familia con deuda pendiente de pago al centro educativo Miguel Àngel Buonarroti, periodo 2017, siendo la política de cobranza al contado.

COLEGIO MIGUEL ÁNGEL BUONARROTI
ESTADO DE RESULTADOS DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2017 Y 2016
(EXPRESADO EN NUEVOS SOLES)

PARTIDAS	2017	2016
INGRESOS OPERACIONALES:		
Ventas Netas (Ingresos Operacionales)	1,114,905.80	1,013,787.72
Otros Ingresos Operacionales		0
UTILIDAD BRUTA	1,114,905.80	1,013,788
COSTO DE SERVICIOS:		
Costo de Servicios	-553,350.49	-575,437.38
Otros Costos Operacionales		0.00
Total gastos de operación	-553,350.49	-575,437
UTILIDAD DE OPERACIÓN	561,555.31	438,350
OTROS INGRESOS Y GASTOS		
Gastos de Administración	-604,964.37	-448,421.30
Otros ingresos	93,386.00	63,047.24
Ingresos Financieros	0.00	35.56
Gastos financieros	-19,222.34	-16,264.79
Otros gastos	-9.26	-21.33
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	30,745.34	36,725.72
Impuesto de renta	0	0
UTILIDAD NETA O PÉRDIDA	30,745.34	-36,725.72

Elaboración- Fuente Propia.

CONCLUSIÓN:

Se observa en el **periodo 2016** una pérdida de S/ -36,725.72

Se observa en el **periodo 2017** que se dio una utilidad de S/ 30,745.34

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye:

1. El inadecuado **control interno** ha llevado al centro educativo acumular una alta tasa de morosidad por lo mismo que no podrá generar suficiente liquidez como para cumplir con las obligaciones de corto plazo.
2. **La morosidad**, en el centro educativo perjudica la liquidez en el fondo de caja considerando que ha sufrido un incremento de cuentas por cobrar en un 70% en relación al año 2016, en consecuencia,
3. La acumulación del cliente moroso en estos días va en aumento, ya que la ley de los centros educativos privados protege al padre de familia, y deja al desamparo al centro educativo, en consecuencia, la morosidad sube, originando que el fondo de caja tenga falta de liquidez.
4. Mediante el sistema COSO, nos pone al alcance cinco componentes, mediante los cuales existen principios que nos orienta al compromiso y responsabilidades delegadas dentro de la empresa, de ese modo identificar los objetivos y analizar los riesgos, para determinar cómo debe administrarse cambios que pueda impactar significativamente al sistema de control interno para contribuir a la organización en el cumplimiento de los compromisos institucionales.

RECOMENDACIONES

De las conclusiones se arriba a las siguientes sugerencias:

1. Se recomienda que la alta Dirección desarrolle un sistema de control interno adecuado a fin de reducir la morosidad o evitar la alta morosidad del centro educativo, logrando de esa forma generar mayores ingresos y dar cumplimiento a sus obligaciones a corto y mediano plazo como así también lograr que su gestión sea con mayor eficiencia y eficacia en el manejo de sus recursos.
2. Se recomienda aplicar políticas estrictas, así como procedimientos para lograr otorgar facilidades al cliente por lo cual se obtendrá resultados positivos al final del periodo, reduciendo de este modo la morosidad.
3. Se recomienda hacer un seguimiento urgente, buscando soluciones en conjunto con el personal encargado dándoles facultades para tomar decisiones y poder llegar a un acuerdo con el cliente, facilitándole la mejor manera para ponerse al día con las pensiones atrasadas.
4. Se recomienda considerar tener en cuenta los cinco componentes COSO del mismo modo que los principios para un mejor control interno y hacer prevalecer los compromisos institucionales mediante un seguimiento permanente, de ese modo lograr con el cumplimiento de la misión de la institución.

REFERENCIAS

Carrasco & Farro (2014) de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Perú, en su trabajo de investigación de tesis sobre “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L”, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012”,

Noriega Castro, Jamie Verónica (2011), en la investigación titulada “Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala” cuyo planteamiento del problema fue establecer procedimientos y políticas de crédito

Iparraguirre (2016) en su tesis, El riesgo tributario que genera un deficiente sistema de control interno de las cuentas por cobrar al exterior en la empresa Fondo los paltos S.A.C de Chimbote,

(Cristobal, 2014) en su informe nos dice “El origen del Control Interno, surge con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX

Ingrid Karina Pibaque Baque, Ruth Steffany Carrasco Alburqueque 2016, en la investigación titulada: Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza- Unidad Educativa Jose María Urbina, en la Universidad de Guayaquil – Ecuador

Javier Romero, 13 de Agosto del 2012.

<https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>

- Aguilar Pinedo, V. H. (2012). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera sac . tesis universidad San Martín de Porres,
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguiar_vh.pdf
- Bazalar Calderon, J. (2013). cuentas de cobranza dudosa. fundamento de contabilidad,
<http://contabilidad-fundamentos.blogspot.com/2013/04/cuentas-de-cobranza-dudosa.html>.
- Castillo Gomez, P. M., & Bastidas Romero, J. A. (2017). las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de la empresa nagpur S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinamericana, Ecuador,
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html> .
- Cevallos, W. (2012). creditos y gestion de cobranzas.
<https://es.slideshare.net/WilliamCevallos/crdito-y-gestin-de-cobranzas-12815297>
- Farje Sinche, R., Nuñez Mejía, D., & Reyes Paredes, E. (2016). mejora del proceso de cobranzas. tesis universidad peruana de ciencias aplicadas,
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/>
- Gitman, L. J. (2003). Principio de Administracion financiera. Pearson Addison Wesley.
- INDECOPI. (2010). codigo de proteccion y defensa del consumidor. Lima, Perú: LEY N°29571, titulo III, Capitulo III.
- Lawrence, G. J., & Chad, Z. (2012). Principio de Administracion Financiera. Mexico: Pearson Educacion.

Monroy Enriquez, A. (2013). Cobranzas Inteligentes y Efectivas. Mexico: Monroy Asesores.

Ordoñez Vivero, R. E., & Quimi Sigcho, M. S. (2017). gestión financiera de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la compañía wurth ecuador S.A. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador., <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/liquidez-compania-wurth.html>.

Ponce Polanco, M. (2012). ¿como realizar una cobranza exitosa! mp consultores, <http://manuelponcepolanco.blogspot.com/2012/06/como-realizar-una-cobranza-exitosa.html>.

Rodriguez Chacon, E., & Rodriguez Ibañez, F. (2014). implementación de políticas de cobranza para sincerar el saldo contable de la empresa estación valle chicama sac año 2014. Trujillo: universidad antenor orrego.

V Victor Aguilar,(2012) Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa contratista corporación Petrolera s.a.c.

Vera Chica, L. A. (s.f.). Diseño de un sistema de gestion aplicado al area de credito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador: Escuela Superior Politecnica del Litoral.

<https://www.auditool.org/blog/control-interno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>

APÉNDICE

APÉNDICE A: ENCUESTAS



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

Estimado colaborador (a), me es grato saludarlo y a la vez solicitarle que tenga a bien evaluar el siguiente cuadernillo de afirmaciones, el mismo que es parte de mi trabajo de tesis de grado. Agradezco de antemano su gentil participación.

I. Datos Generales:

Edad Sexo Tiempo De Servicio En La Empresa

- 1) Totalmente en desacuerdo 2) Desacuerdo. 3) Probablemente.
4) De acuerdo 5) Totalmente de acuerdo

N°	CUESTIONARIO	1	2	3	4	5
1	¿La ley de los centros educativos privados protege a los padres de familia?					
2	¿Considera usted que la institución educativa aplica correctamente la norma vigente En el cobro de pensiones?					
3	¿Considera usted que la institución educativa le brinda un buen servicio educativo?					
4	¿El servicio que le brinda la institución educativa es satisfactoria para usted padre de Familia?					
5	¿Usted como padre de familia debe tener conocimiento de la ley protección a la economía Familiar?					
6	¿Cómo cliente de esta institución educativa no fue necesario aplicar la ley a la economía Familiar?					

7	¿Usted como padre de familia debería tener conocimiento del reglamento interno De la institución Educativa?					
8	¿Le gustaría obtener el reglamento interno de la institución educativa?					
9	¿Es la primera vez que la pensión de su hijo está en situación de morosidad crédito?					
10	¿La situación que le ha llevado al problema de morosidad es por descuido o Negligencia?					
11	¿La facilidad que le da la institución educativa para nivelarse en sus pagos Es el adecuado?					
12	¿Será suficiente darle un plazo de un mes?					
13	¿Desearía que su pago, se fraccione en dos meses con un interés del 5%?					
14	¿Desearía contar con un descuento de la mora, para pagar la pensión total?					
15	¿Para nivelarse con sus pagos es necesario que firme un compromiso de pago?					
16	¿Es conveniente para la salud mental de su familia, que se le cobre vía carta notarial?					
17	Disminuida la tasa de morosidad a un 70% la atención al cliente es más satisfactoria.					
18	El hecho que la morosidad disminuye, la recaudación de la institución Educativa ha mejorado.					
19	Se considera que una mejor estructura del colegio repercute en su desarrollo y crecimiento.					
20	Al disminuir la morosidad, la institución educativa maximiza sus ingresos de modo que podrá cumplir con sus proveedores.					
21	La mejora de recaudación de la institución educativa ha mejorado la relación con los proveedores.					

22	Al mejorar la recaudación de la Institución Educativa le permite cumplir con los sueldos de sus colaboradores.					
23	Se considera que la mejor recaudación de la institución educativa retribuirá incentivos a los colaboradores.					
24	La institución educativa está cumpliendo con los pagos de los servicios básicos en las fechas Pactadas.					
25	Debido a la mejora la institución educativa cumple con los aportes a la ONP dentro del periodo.					
26	La institución educativa realiza los pagos retenidos de los colaboradores a la AFP en las fechas establecidas.					
27	La mejora en la recaudación permite a la institución educativa cumplir con los pagos a Essalud.					
28	El bueno resultado de recaudación le permite a la institución educativa cumplir con SUNAT por los pagos retenidos de Rta. 5ta. Categoría					