



FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Tesis

**“Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una
agencia de carga, Lima 2022”**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTOR 1

Br. Araoz Carpio, Carlos Ivan

Código ORCID

0000-0002-2924-7141

AUTOR 2

Br. Pillpe Huamán, Ángela Janina

Código ORCID

0000-0002-7656-2072

LIMA - PERÚ

2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Carlos Ivan Araoz Carpio, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Contabilidad y auditoría / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" Asesorado por el docente: Cynthia Polett Manrique Linares DNI 45491996 ORCID 0000-0002-7351-5406 tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código oid:14912:237742893 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 2

Angela Janina Pilpe Huamán
DNI: 47428470



.....
Firma de autor 1

Carlos Ivan Araoz Carpio
DNI: 73025940



.....
Firma
Cynthia Polett Manrique Linares
DNI: 45911996

Lima, 19 de mayo de 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Angela Janina Pillpe Huamán, egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Contabilidad y auditoría / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" Asesorado por el docente: Cynthia Polett Manrique Linares DNI 45491996 ORCID 0000-0002-7351-5406 tiene un índice de similitud de (16) (dieciséis) % con código oid:14912:237742893 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 2

Angela Janina Pillpe Huamán
DNI: 47428470



.....
Firma de autor 1

Carlos Ivan Araoz Carpio
DNI: 73025940



.....
Firma
Cynthia Polett Manrique Linares
DNI: 45911996

Lima, 19 de mayo de 2023

Tesis

“Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022”

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y salud

Línea de investigación específica de la universidad

Responsabilidad social y empresarial

Asesor (a) metodológico

Dr. Percy Junior Castro Mejía

Código ORCID

0000-0002-5345-5098

Asesor (a) temático

Mg. Manrique Linares, Cynthia Polett

Código ORCID

0000-0002-7351-5406

Miembros del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Presidente del Jurado

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Secretario

Apellidos y nombres (ORCID: #####-#####-#####-#####)

Vocal

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a nuestros padres, que siempre han creído en nosotros, brindándonos ejemplo de sacrificio, superación, esfuerzo y humildad, y con ello fomentaron en nosotros, el deseo de superación profesional; su esfuerzo es digno de admirar y su amor es, para nosotros, invaluable.

Agradecimiento

Agradecemos a Dios, por su amor, su bondad, por permitirnos sonreír ante nuestros logros, y por brindarnos claridad para poder reconocer las oportunidades que pone en nuestro camino.

A nuestros padres, por su fe en nosotros, por ser un firme soporte durante nuestra formación profesional, por habernos formado con principios y motivarnos siempre a seguir adelante.

A nuestro asesor, por su constante apoyo desde el inicio hasta lograr la realización de la tesis.

A nuestra Universidad Norbert Wiener, en cuyas aulas los docentes nos brindaron sus conocimientos y apoyo para nuestra formación académica.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Angela Janina Pillpe Huamán, estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" para la obtención del título profesional de: Contador público, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



ANGELA JANINA PILLPE HUAMÁN
DNI: 47428470



Huella

Lima, de de

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA	
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	FECHA: 21/11/2022

Yo, Carlos Iván Araoz Carpio, estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" para la obtención del título profesional de: Contador público, es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determinan los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
DNI: 73025940

Lima,..... de..... de.....



Huella

Índice

Portada	
Dedicatoria.....	III
Agradecimiento.....	IV
Resumen.....	XI
Abstract.....	XII
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema	19
1.2.1 Problema general	19
1.2.2 Problemas específicos.....	19
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos.....	20
1.4 Justificación de la investigación	21
1.4.1 Justificación teórica	21
1.4.2 Justificación metodológica	23
1.4.3 Justificación práctica	24
1.5 Limitaciones de la investigación.....	25

1.5.1 Temporal.....	25
1.5.2 Espacial.....	25
1.5.3 Recursos.....	25
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes de la investigación	26
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	26
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	29
2.2 Bases teóricas.....	34
2.2.1 Definición conceptual.....	37
2.3 Formulación de la hipótesis	43
2.3.1 Hipótesis general	43
2.3.2 Hipótesis específicas.....	43
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	44
3.1 Método de investigación.....	44
3.2 Enfoque investigativo	44
3.3 Tipo de investigación.....	45
3.4 Diseño de la investigación	45
3.5 Población, muestra y muestreo	45
3.6 Variables y operacionalización.....	48
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50

3.7.1. Técnica.....	50
3.7.2. Descripción.....	50
3.7.3. Validación.....	51
3.7.4. Confiabilidad.....	52
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	53
3.9. Aspectos éticos.....	54
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	55
4.1 Resultados.....	55
4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados.....	55
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	63
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
5.1 Conclusiones.....	74
5.2 Recomendaciones.....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS.....	78
ANEXOS.....	84
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	85
ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables.....	86
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos.....	88
Anexo 4 Validación de instrumento cuantitativo mediante juicio de expertos.....	92
Anexo 5: Confiabilidad del instrumento - alfa de Cronbach.....	105

Anexo 6: Base de datos del instrumento..... 106

Resumen

La presente investigación que se ha titulado “Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022”, tiene establecido como principal objetivo determinar el impacto del control interno en la gestión de cobranzas en una agencia de carga en Lima en el año 2022, del mismo modo, las variables a estudiar son control interno y gestión de cobranza. Respecto a su metodología, el presente estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y el diseño es no experimental, se ha aplicado como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista, se ha considerado como muestra a los trabajadores relacionados de manera directa al área de gestión de cobranzas, el informe de cuentas por cobrar y el estado de situación financiera; los mencionados permitieron diagnosticar las debilidades en la gestión de cobranza de la organización, la ineficiencia en la aplicación de normas específicas y el incumplimiento de las políticas establecidas; se ha detectado que la acumulación de créditos vencidos ocasionan el incremento de la cartera morosa, convirtiéndose en incobrables y por tanto en pérdida. El presente estudio concluye que el control interno coadyuva en la optimización de las operaciones para una eficiente gestión de cobranzas, puesto que reduce las cuentas por cobrar, previene la pérdida de recursos y por lo tanto reduce el riesgo de la liquidez de la empresa, acrecienta el activo corriente y ejecuta oportunos mecanismos de vigilancia que aseveran la eficacia a partir de la gestión actual, incrementando así la confianza de inversionistas.

Palabras Clave: Control interno, cuentas por cobrar, políticas de crédito, registro de cuentas por cobrar, gestión de cuentas por cobrar.

Abstract

The present investigation that has been entitled "Internal control and its impact on the collection management of a cargo agency, Lima 2022", has established as its main objective to determine the impact of internal control on the collection management in a cargo agency in Lima in the year 2022, in the same way, internal control and collection management have been determined as variables. Regarding its methodology, the research is of a quantitative approach, of an applied type and non-experimental design, the questionnaire and the interview guide have been applied as instruments, the workers directly related to the area of management of collections, the accounts receivable report and the statement of financial position; the aforementioned allowed to diagnose the weaknesses in the collection management of the organization, the inefficiency in the application of specific norms and the non-compliance with the established policies; It has been detected that the accumulation of overdue credits causes the delinquent portfolio to increase, becoming uncollectible and therefore a loss. The present study concludes that internal control allows improving procedures in collection management, since it decreases accounts receivable, prevents the loss of resources and therefore reduces the risk of the company's liquidity, increases income and achieves timely monitoring mechanisms that ensure effectiveness from the current management, thus increasing investor confidence.

Keywords: *Internal control, accounts receivable, credit policies, accounts receivable registration, accounts receivable management.*

INTRODUCCIÓN

El riesgo siempre ha existido en cada faceta de la vida del ser humano, sin embargo, en una empresa se ejecutan estrategias para lograr disminuirlo; en la actualidad, la incapacidad para adaptarse a los avances tecnológicos, ha provocado errores en la gestión empresarial. Es por ello que surge el control interno, para contar con un instrumento que permita gestionar los procesos operacionales, así prevenir, aminorar, enfrentar riesgos en las organizaciones y alcanzar sus metas. En la presente investigación se analiza la problemática de estudio en una empresa de carga, donde no hay un manejo adecuado en sus cuentas por cobrar.

El Capítulo I, contiene el problema general, problemas específicos, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación teórica, metodológica y práctica, y sus limitaciones.

En el capítulo II, el marco teórico, se argumenta con antecedentes a nivel global, internacional, nacional y local, empleando tesis, revistas indexadas, artículos científicos, contiene también las bases teóricas y la hipótesis.

En el capítulo III, la metodología, señala el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, y diseño no experimental. La muestra y la operacionalización de las variables, donde se aplicaron los instrumentos, cuestionario, guía de entrevista, guía de análisis documental.

En el capítulo IV se muestran los resultados, gráficos, cuadros anexados, diagnóstico con su respectiva descripción para un mayor entendimiento y la discusión de los resultados.

En el capítulo V se concluyó la investigación, así mismo se plasma las recomendaciones conducentes al cumplimiento de los objetivos trazados en el primer capítulo.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el mundo, la información de baja calidad producida por sistemas de control interno ineficaces retrasa las decisiones de los gerentes sobre si reducir o retener los recursos comprometidos en la organización. La literatura encuentra que las empresas toman decisiones estratégicas para actuar oportunamente en muchas circunstancias competitivas con incertidumbre, como la inversión en capacidad, la competencia en investigación y desarrollo y las carreras de patentes. La calidad de la información interna que utilizan los gerentes para tomar decisiones de recursos debe desempeñar un papel primordial. A medida que la incertidumbre causada por la mala calidad de la información interna aumenta, los gerentes se vuelven más cautelosos al hacer ajustes con los recursos y prefieren esperar hasta que se resuelva la incertidumbre. En otras palabras, cuando los gerentes enfrentan una gran incertidumbre impulsada por información interna de baja calidad, es probable que retrasen sus decisiones sobre si reducir o retener los recursos comprometidos en respuesta a la disminución de las ventas. Por lo tanto, la información interna de mala calidad aumenta el riesgo para la organización. (Kim Kyung et al., 2022)

Los acontecimientos actuales a nivel internacional han demostrado que el problema fundamental que confrontan las organizaciones, es la inoperante gestión de cuentas no cobradas, ello perturba directamente la liquidez de la organización, de esto depende que puedan cumplir con los compromisos establecidos en su cronograma, con base en esto, cuando la liquidez de la empresa disminuye se acrecientan problemas como: el incumplimiento en las obligaciones hacia los trabajadores, proveedores, etc. (SBS, 2021)

Según (Abuhommous & Mashoka, 2018) las cuentas por cobrar influyen en que las empresas estimulen la demanda y amplíen su participación en el mercado al proporcionar períodos de crédito extensos y aumentar los descuentos de efectivo. Las grandes inversiones, las industrias que dependen del crédito comercial tienen un mayor crecimiento que las industrias que no usan crédito comercial. Sin embargo, financiar la inversión en cuentas por cobrar tiene un costo. Las grandes inversiones en capital de trabajo pueden generar problemas significativos para las empresas y, eventualmente, pueden llevar a la bancarrota. Esto se debe a que las empresas tienen que bloquear una cantidad significativa de dinero para financiar el capital de trabajo, lo que lleva a las empresas a renunciar a la oportunidad de invertir en inversiones rentables. Por lo tanto, cuando existen cuentas por cobrar de montos más elevados, estas repercuten en la facilidad que tendrá la empresa para obtener fuentes alternativas para el costeo de la inversión en cuentas por cobrar. Dichos fondos son costosos, más aún si las organizaciones deben recibir financiamiento externo, los gastos por deudas incobrables aumentan a medida que aumentan las cuentas por cobrar; y el costo del cobro de deudas también puede aumentar.

El impacto positivo y negativo del crédito comercial lleva a las empresas a realizar importantes compensaciones entre los costos y los beneficios de las inversiones en las cuentas por cobrar. Es por ello que la gestión eficiente y eficaz de las cuentas por cobrar es crucial para las empresas. La mayoría de artículos se basan en modelos estáticos; donde suponen implícitamente que las empresas alcanzan inmediatamente el nivel objetivo de cuentas por cobrar sin demoras. La suposición de que las empresas pueden ajustarse instantáneamente hacia su ratio objetivo de cuentas por cobrar puede no ser realista. El horizonte real de cuentas por cobrar de la empresa puede no ser siempre igual al nivel objetivo. Por lo tanto, existen razones para la brecha entre el importe de cuentas por cobrar real y el objetivo. En su mayoría, las organizaciones no pueden

predecir sus ventas con precisión, o pueden no estimar correctamente las tasas de incumplimiento y deuda incobrable; esta brecha puede reflejar el desequilibrio en otros activos de las empresas, como los activos de capital o el inventario.

Según una investigación que se realizó en Latinoamérica, las empresas llevan a cabo negocios a crédito con clientes nacionales e internacionales, para poder obtener ventas en el exterior, dichas empresas se trazan como meta principal cautivar nuevos clientes, las cuentas por cobrar atrasadas hacen un total de 90.3% , del mismo modo, luego de aplicar una encuesta para recopilar datos en la ciudad de México, se concluye que un 91.3% demora en realizar sus pagos, no cumplen con el cronograma establecido, este porcentaje corresponde a clientes empresariales, es decir, se aumentó de 48.8% en 2017 a un 50% en cuanto a facturas empresariales vencidas, para el 2018 se registra una demora de 37 días en el pago, 2 días más que el 2017 (Chinguel Cruz, 2021)

En países latinos, los créditos se gestionan contratando abogados, tomando como base el contrato de crédito para gestionar el cobro, en concreto, este mecanismo no avala que el cliente cumpla con el pago en su totalidad, debido a que si el deudor no cuenta con los activos suficientes la cobranza no se realiza, generando así un desequilibrio financiero para la organización, la cual se debe a un muy ineficiente proceso de control (Atradius, 2018) Asimismo, el descontrol y la carencia de orden en las cuentas por cobrar repercute en la capacidad de liquidez que tiene la empresa, debiendo endeudarse por montos altos que causan sobre endeudamiento con una mínima capacidad de endeudamiento a corto plazo, lo cual se considera muy riesgoso para la organización (Mantilla & Huanca, 2020)

Según (Khabirov Gamir et al., 2018) las organizaciones comerciales regularmente entablan relaciones mutuas entre sí, como resultado de las operaciones conjuntas surgen deudas; en relación

con las condiciones cambiantes de la economía del país, la inflación causada por la devaluación de los recursos monetarios, existe una necesidad creciente de evaluar los activos y pasivos de las organizaciones y determinar su valor real, la misma cantidad de cuentas por cobrar y pagar difiere en distintos periodos de tiempo con diferente solvencia, en la literatura económica actual se discute sobre el seguimiento y la organización del control interno de las cuentas por cobrar con las contrapartes, siendo de vital importancia la información oportuna y confiable sobre el estado de las cuentas por cobrar y por pagar de las entidades.

Perú, posee 80% de empresas medianas y pequeñas, las cuales son administradas por sus mismos dueños, quienes realmente carecen de conocimiento sobre gestión y manejo de riesgos de sus negocios, sin embargo, eso no se considera relevante y por tanto no se cambia la situación, por otro lado, las empresas que son dirigidas por quienes tienen el conocimiento adecuado controlan sus cuentas por cobrar y realizan sus operaciones al crédito, comprometiéndose al corto plazo (Flores Morales & Naval Carrasco, 2017) dicho esto, las organizaciones deben establecer políticas y orientar a sus colaboradores en los procedimientos para un control eficiente, es necesario que dichas políticas sean difundidas por todos los involucrados para aminorar errores y la liquidez retorne de manera eficiente. (Barreto Monroy, 2019)

Según refiere Equifax, en el 2020, existieron 6,7 millones de individuos con retrasos en sus deudas mayores a un mes, registrados en el sistema comercial, financiero y tributario, préstamos de microfinanzas, los cuales no se regularon por la Superintendencia de Banca y Seguros. En la misma línea, un estudio evidenció que dichas deudas se efectuaron mediante tarjetas de crédito que tuvieron un alza mayor en comparación de otras modalidades de préstamos durante la pandemia del Covid 19. Hasta el cierre de esta investigación, fueron un aproximado de 406 mil personas que registraban retraso en sus pagos a fines de la segunda ola de la mencionada pandemia.

Este panorama se extendió mayormente a individuos de entre 18 a 25 años. Para estabilizar estos indicadores, las medidas de acción fueron reducir las líneas de crédito, modificar las tarjetas por préstamos personales, También, algunas empresas fortalecieron sus cláusulas para las compras del consumidor por vía Internet (Lengua, 2021)

En Lima, según (Rivas Durand & Guerra Cantera, 2022) algunas organizaciones padecen de una gran problemática que afecta su entorno organizacional, una de ellas en el año 2017, afrontó un entorno difícil causado por la falta de seguimiento de sus cuentas, debiendo ser corroborado de la mano con los registros contables de cuentas por cobrar vencidas, descuido en la elaboración de cláusulas para otorgamiento de créditos por parte de la empresa, cuentas que han sido pagadas fuera del cronograma pactado, ello evidencia un manejo carente de control interno específicamente en cuanto a cuentas por cobrar. De continuar por el mismo rumbo, se obtendrán resultados catastróficos, ocasionar incluso que la organización deje de ser solvente cuando se requiera, siendo este un problema serio. Lo mencionado muestra la urgencia de perfeccionar el actual proceso de control interno, modificar las políticas de crédito y de cobranza, todo esto con el firme objetivo de obtener una gestión financiera eficiente.

En Lima, según (Torres Mori, 2021) las pequeñas empresas de transporte de carga y pasajeros, desempeñan un rol muy importante, ya que son las que operan con gran parte de productos que luego se vende en provincia, asimismo transporta materia prima de retorno a la capital, en el caso de una empresa que transporta productos como, verduras, frutas, insumos, artesanías, etc. Posee un control interno inadecuado a sus necesidades pues sus procedimientos de control son emitidos por su propietario, quien no cuenta con especialización en gestión y dirección, manejo de riesgos, etc. Sabemos que el control interno es de mucha utilidad para mejorar la gestión de cualquier organización, por lo antes mencionado se concluye que la implementación de un

adecuado sistema de control interno es urgente para, de este modo, mejorar la gestión de la MYPE, desencadenando mayor rentabilidad, después de haber transcurrido la pandemia muchas pequeñas empresas quebraron y ya no competirán en el mercado con las empresas que si se mantengan en pie, esto puede tomarse como una oportunidad para que sus proyecciones de rentabilidad mejoren, el rubro mencionado tiene la oportunidad de seguir creciendo, superada la etapa de cuarentena los viajes de transporte de carga y pasajeros tienen una proyección de la demanda creciente.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el impacto del control interno en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Como la dimensión Entorno de control y monitoreo influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?

- ¿De qué manera la dimensión Evaluación de riesgos influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?

- ¿En qué medida la dimensión Información y comunicación influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar el impacto del control interno en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar como la dimensión Entorno de control y monitoreo influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.

- Identificar de qué manera la dimensión Evaluación de riesgos influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.

- Diagnosticar en qué medida la dimensión Información y comunicación administrativa influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

El trabajo de investigación está justificado por tres teorías; que son: (a) la teoría de contabilidad y control, (b) la teoría financiera y (c) la teoría administrativa. Estas teorías aportaron mayor conocimiento de la gestión del control interno, ayudando en la evaluación, análisis y optimización en la gestión de cobranza, siendo los resultados plasmados para convertirse en una oportunidad de mejora, que se puede ser guía para empresas del mismo rubro u otras. Las teorías mencionadas fueron seleccionadas como pilares para fundamentar mediante conceptos, la problemática de la presente investigación.

Según (Sunder, 2005) la contabilidad, como sistema para la rendición de cuentas o la realización de contratos, debe ser óptimo en un ambiente de información no solo imperfecta, sino también incompleta, los informes contables no solo sobre los hechos y acciones de otros, sino también la estructura del sistema y las posiciones referentes de los jugadores en ese juego. El control en las organizaciones implica que la organización de un agente o grupo de agentes que lo utilizan para lograr sus objetivos pone de relieve la desigualdad en los poderes de negociación relativos entre los agentes que tienen el control. Los sistemas de control están diseñados de tal manera que las organizaciones pueden operar de manera efectiva sin medir directamente la contribución de los gerentes, dichos sistemas están diseñados para recopilar estos datos.

Según (Saavedra García & Saavedra García, 2012) existen dos tipos de teoría financiera: (a) La teoría financiera clásica, tiene como característica principal el interés, la búsqueda de patrimonios para enfrentar los gastos de la actividad principal de la empresa o bien conocido como gasto de explotación, la función financiera de la organización se halla en la necesidad de obtener fuentes de financiamiento adecuados con el menor coste posible.

Esencialmente, este es el punto de vista tradicional del aspecto financiero de una empresa, centrarse en la toma de decisiones para el financiamiento.

Expresa en síntesis, que el enfoque clásico se centra primordialmente en tomar decisiones que encaminen a la empresa para contar con más alternativas de fuentes de financiación a un costo mínimo.

Esto quiere decir que el principal enfoque de la financiera clásica es lograr fuentes de financiación con un costo adecuado para la entidad. (b) La teoría financiera moderna, indica que no solo se debe tomar en cuenta las decisiones financieras, sino también generar una buena distribución de recursos. Antes de los años 90 el financiero se relacionaba en decisiones de presupuestos de capital, luego paso a relacionarse con gestiones a largo plazo, para así tener garantizado un futuro extenso de la empresa, así como un correcto funcionamiento de la productividad.

La administración financiera tiene tres vertientes, es decir, se fracciona en tres funciones principales, ellas son las de financiamiento, inversión y administración de activos, las cuales tienen un objetivo general. Estas funciones están relacionadas con la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general para la organización. (Van Horne & Wachowics, 2010)

Según (Chiavenato, 2004) la administración es la forma de utilizar los recursos de la empresa como personal, materiales, tecnológicas entre otras, para alcanzar un excelente desempeño y la meta propuesta, asimismo nos indica que es el proceso de dirigir, plantear, organizar y controlar los recursos organizaciones para la obtención de objetivos a corto y largo

plazo propuestos. Por último, para que todo esto se pueda realizar debemos de tener en consideración 4 procesos: Organización, planeación, dirección y control.

1.4.2 Justificación metodológica

Según (Cuenya & Ruetti, 2010) la metodología cuantitativa pretende acercarse a la neutralidad mediante el uso de la teoría de la medición, fundamentada en la operacionalización, para registrar una realidad que existe independientemente del indagador, y contrasta de manera controlada las predicciones que se derivan de las hipótesis. teorías planteadas anteriormente. Esto no compromete que se ignore el carácter parcial del conocimiento y el consecuente traspié de toda teoría, es más, se pretende demostrarlo a través de estimaciones. el modelo cualitativo no está tan fuertemente ligado como el cuantitativo a un pensamiento sensato del mundo, que cuestiona la existencia del objeto a conocer.

Según (Cadeña Iñiguez et al., 2017) tanto en el método cuantitativo como en el cualitativo requiere sistematización de la información y intencionalidad, el empleo de instrumentos en el cuantitativo son los que dirigen la investigación y en los cualitativos son los procesos los que cumplen el mismo rol. En el método cuantitativo los datos pueden ser acumulados y comparados para tener datos comunes, mientras que en el método cualitativo pueden englobar toda la gama de una población cuya distribución se considera común y además son personalizados. Los métodos cuantitativos son más superiores en validez externa, debido a que, si se toma una muestra considerable de la población, se hacen una inferencia con seguridad y precisión determinada, es por ello que una debilidad de los métodos cualitativos es la dificultad para generalizar sus resultados, por otro lado, en los métodos cuantitativos, la investigación que posee pruebas de hipótesis proporciona la eliminación del papel del azar, descartando o rechazando una hipótesis.

Para (Del Canto & Silva Silva, 2013) la investigación cuantitativa comienza con datos probados, utiliza la recopilación de datos para probar hipótesis basadas en mediciones numéricas y análisis estadísticos, para determinar comportamientos, probar teorías, y afirma que las principales características de este enfoque están relacionadas con su precisión en el proceso de investigación debido a que los datos se recogen de forma estructurada y sistemática, utilizando la lógica deductiva para identificar en lo externo a la realidad las leyes causales o universales de una persona.

La investigación cuantitativa requiere claridad entre los elementos que componen el problema, el cual debe ser acotado y saber exactamente de dónde parten, así como también identificar la prevalencia entre los elementos. Para que exista dicha metodología, los elementos de investigación deben ser claros, dónde inicia y dónde finaliza, con un tratamiento estático del material, y significación numérica a través de la estadística para sacar conclusiones. La investigación experimental, cuasiexperimental y no experimental son los métodos que abarcan la mayor parte del trabajo realizado con datos cuantitativos.

1.4.3 Justificación práctica

Existen razones prácticas para realizar este informe, pues ayuda a identificar la carencia de control interno en la gestión de cobranza de la organización que se dedica al rubro de carga, así como también a encontrar deficiencias que impiden las actividades, por ende, la introducción de nuevas políticas. aplicada en el área de influencia, reduciendo el margen de riesgo, por otro lado, ayuda a evaluar la capacidad del personal responsable del área, enfatizando el logro de acuerdo a los procesos y prácticas, para que se realicen con efectividad, y finalmente, se crean principios operativos específicos para lograr el objetivo de la empresa, de modo que los gerentes de la

empresa cuenten con información en tiempo real para tomar decisiones e implementar mecanismos financieros.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se realizó de noviembre de 2022 a marzo de 2023, cuando se investigaron los problemas de la empresa utilizando instrumentos de investigación. Desde enero de 2023, venimos trabajando en la elaboración del informe, a partir de fuentes documentales de la empresa y entrevistas a las unidades informantes.

1.5.2 Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolló en una organización de carga peruana, ubicada en el departamento de Lima.

1.5.3 Recursos

Esta investigación utilizó información proporcionada por la empresa de carga, el equipo del sitio de recolección y fuentes oficiales en línea para recopilar los datos. Además, se utilizaron herramientas cuantitativas en la recolección de datos, lo que fortalece el apoyo a la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

(García Barreto & Plúas Guerrero, 2018) en su investigación sobre control interno, evidenciaron irregularidades en el área de cobranzas debido a que no se cuenta con un control interno para la cartera de clientes, por tal razón presenta muchas cuentas por cobrar, al mismo tiempo presenta una carencia en la ejecución de las actividades de los trabajadores, por no contar con una organización en el campo de almacén. Recomiendan diseñar un sistema de control interno para optimizar el desempeño de las operaciones del área de cobranzas, brindado una solución en el ámbito de gestión y de talento humano, con la propuesta de estrategias, para la mejora en los cobros y una estructura organizacional con su debida ejecución de funciones.

(Lugo Córdova & Perez Cevallos, 2022) en su tesis, que trata sobre el control interno y su presencia en la toma de decisiones de una empresa financiera de La Maná-Ecuador, tiene como objetivo evaluar el control interno y su efecto en la toma de decisiones del departamento de cobranza de la empresa, la investigación adopta un enfoque mixto para su implementación, que involucra investigación de campo no experimental. La herramienta de recolección de datos fue una encuesta, la muestra está conformada por empleados. La evaluación del control también se realizó mediante la aplicación de un cuestionario utilizando la metodología denominada COSO III: “Marco integrado de control de riesgos” a través de cinco componentes y 17 principios. Luego de su aplicación, la metodología permitió identificar debilidades estructurales, jerarquización, funciones, acciones sectoriales y medidas de control ineficaces que impiden el logro de los objetivos y reducen la eficiencia. La evaluación del control interno reveló un nivel de riesgo que refleja la especial complejidad del control interno del departamento de cobranza. Finalmente, se

recomienda implementar un manual de control interno que promueva la mejora de procesos y el logro de metas que promuevan el desarrollo empresarial.

(Gutierrez Tumbaco, 2019) tiene como objetivo analizar la situación actual de la empresa, con respecto a la gestión de crédito y cobranza en los procesos de recuperación de cartera. En conclusión, se determinó que el origen del problema se debe a la flexibilidad de los créditos otorgados, igualmente se reconoció la ausencia de mecanismos de control lo que originó mayores riesgos en el cobro de las cuentas, teniendo como efecto menos liquidez en la empresa. Como conclusión se propuso el desarrollo de un manual de control interno que ayude a la gestión de cobranza, y contribuya en la recuperación eficaz de la cartera mediante sistemas de información.

(Espinoza Morante & Yopez Montes, 2019) en su proyecto de investigación encontró que la falta de un adecuado control interno en el área de cobranza genera demoras en la recepción de las facturas, lo que afecta directamente las finanzas de la empresa y demora el pago a los proveedores. Finalmente, se completó la implementación del manual de control interno, el cual es de gran ayuda para simplificar las operaciones y también para incrementar el personal en el área contable y financiera y en la definición de actividades que mejoren la cobranza en un 40%.

(Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017) en su investigación plantea una propuesta de control interno para las cuentas de la empresa Promocharters. Define la necesidad de administrar las cuentas por cobrar y reducir las pérdidas crediticias que tiene la organización por la cantidad de clientes que buscan servicios aéreos internacionales. La conclusión es que, además de una base de datos que permita una gestión eficaz de los clientes, el ámbito comercial también requiere estrategias crediticias de menor riesgo.

(Granda Mero & Hinojosa García, 2021) en un proyecto de diseño de control interno para la gestión de cobranza de una empresa de venta de electrodomésticos, muestra que los

procedimientos de cobranza tienen controles inadecuados y políticas ineficaces, lo que hace que los saldos insolutos no disminuyan y la desatención aumente. En este sentido, se ha culminado la implementación del sistema de control interno, como lo demuestra el manual de políticas y procedimientos de cobranza, que mejora la gestión y cobranza de cuentas.

(Gutierrez Quimis & Pérez Demera, 2021) menciona en su informe que la empresa tiene una deficiencia en la gestión de cobranza que realiza la organización, lo que puede ocasionar una disminución en los ingresos por el retraso en la devolución del flujo generado durante las operaciones normales, lo que también puede llevar a que, dado que la empresa no cuenta con la liquidez necesaria, no cuenta con los fondos necesarios para proveer los bienes y servicios recursos que el normal desarrollo de sus actividades le puede proporcionar. Se decidió elaborar un manual de estrategias de control interno para promover la gestión interna de la colección y el crecimiento controlado de sus actividades.

(Indacochea Sanchez & Ramirez Gaibor, 2018) en su tesis, tiene por objetivo “definir el beneficio que tendría la empresa en implementar un sistema de control interno”. La investigación contó con un total de 35 personas como muestra de estudio. En su investigación muestra la carencia de criterio al momento de generar créditos a los clientes, que no se conoce si cuentan con algún tipo de fallas de pagos, sean por preferencias o sobornos. Asimismo, otro factor que influye es la falta de manuales de función y procesos y la capacitación al personal, a esto se suma que la gran mayoría de personal cumple varias funciones y no específicamente de su área asignada. Por lo cual se recomienda, implementar un sistema y asignar a personas aptas para que de manera eficiente refleje una proyección real de la situación en la que se encuentra la empresa y como consecuencia el directorio pueda tomar decisiones para su desarrollo.

(Salazar Peralta & Toala Lucas, 2019) en su estudio establecieron el objetivo de “implementar el control interno en las cuentas por cobrar a través de un manual de procedimientos”. La empresa carece de una óptima gestión en el área de crédito y cobranza, esto implica la inexistencia de devolución de efectivo y una vez que hay muchos registros de cuentas por cobrar, los clientes ya no demandan el servicio por los montos acumulados de deuda. En su conclusión explican que implementar un manual de procedimientos puede mejorar la situación del departamento de crédito y cobranza, con esto se puede obtener una mejor calidad en el cobro de las cuentas pendientes por parte de los clientes y a través de las políticas el retorno de la liquidez en la empresa.

(Urbina Castro, 2020) en su investigación sobre influencia en gestión administrativa en una empresa que pertenece al rubro artístico, en Guayaquil, con el objetivo de Determinar la influencia de los procesos de control interno en la gestión administrativa de la empresa “Musiclases S.A.” Guayaquil 2020, la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 35 colaboradores del ámbito administrativo, utilizando como instrumento de recojo de información un cuestionario con escala ordinal, dando como resultado que los procesos de control interno influyen significativamente en la gestión administrativa de la empresa.

2.1.2 Antecedentes nacionales

(Barboza Guevara & Ruiz Arteaga, 2022) en su investigación sobre influencia en gestión administrativa en una empresa que pertenece al rubro artístico, en Guayaquil, con el objetivo de Determinar la influencia de los procesos de control interno en la gestión administrativa de la empresa “Musiclases S.A.” Guayaquil 2020, la investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, con una muestra de 35 colaboradores del ámbito administrativo, utilizando como instrumento de recojo de información un cuestionario con escala ordinal, dando como resultado

que los procesos de control interno influyen significativamente en la gestión administrativa de la empresa.

(Barreto Loayza & Jara Jaramillo, 2022) en su investigación sobre control interno y gestión de cobranzas de una institución Pública en la provincia de Huarmey, cuyo objetivo es determinar la relación entre control interno y la gestión de tesorería. Tiene una metodología de tipo cuantitativo, diseño no experimental, transeccional correlacional. El investigador tomó como muestra 32 trabajadores de la sub gerencia de tesorería, del mismo modo a la gerencia de administración y finanzas de una institución, empleó como herramienta la encuesta. Sus resultados muestran que el control interno fue favorable; asimismo, que se ha logrado la mejora en la gestión de tesorería; Por otro lado, el coeficiente de correlación entre las variables presentó un valor de 98.4% ($r=0.984$) y una significación de 0.000000000000003. Concluye con la correlación positiva perfecta y estadística entre el control interno y la gestión de tesorería de la institución

(Burgos Cotrina & Del Aguila Huayunga, 2022) en su tesis para mejorar la gestión de cobranza en una empresa consultora, tuvo como hallazgo que la empresa tiene nudos críticos en la gestión de cobranza con referencia a la prevención, que se vio afectada por la conducta de cumplimiento de pagos de los clientes, desempeño laboral y rentabilidad, de igual manera en las cuentas por cobrar se evidencia una gran falta de políticas y morosidad, mientras que el feedback resaltó una gran deficiencia en la productividad. Se concluye que la ejecución del sistema de control interno comparando el pre test y el post test ascendió en más de un 39% la gestión de cobranza, logrando un incremento en los ingresos, detectando errores en la elaboración de los EE.FF. reducción en gran medida las cuentas por cobrar, mejorando registros y operatividad.

(Fernandez Velarde, 2022) en su tesis plantea como objetivo “determinar el nivel de control interno en el área de cobranzas de una empresa que transporta residuos”, se observó que la empresa

no cuenta con un buen funcionamiento en el área de facturación y cobranza careciendo de buenos resultados, asimismo un 16% de las facturas resultan anuladas, determinando un ineficiente proceso de facturación y en relación de los procesos relacionados entre facturación y cobranza se tuvo como resultado un 50%, considerándose muy bajo. Se concluye que la organización carece de un buen nivel de control en sus actividades de facturación y cobranza, afectando de gran manera en la obtención de ingresos y el desempeño de las obligaciones.

(Arévalo Mego & Paredes Morales, 2022) en su investigación sobre el sistema de control interno y las cuentas por cobrar en una cadena de supermercados de Tarapoto, establecieron el objetivo de describir el Sistema de Control interno y la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa, estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un diseño transversal, la muestra fue de 14 trabajadores del área en específico, empleo el instrumento de guía de entrevista, los resultados evidencian un sistema de control inexistente para el soporte conveniente en la toma de decisiones, de existir, este lograría prever futuras omisiones en el cobro de las cuentas, su inexistencia afecta la solvencia económica, por ende, carece de un proceso adecuado para la toma de decisiones para mejorar el desempeño, Por otro lado, no existe estandarización de procesos, por ello es crucial la creación y aplicación de políticas de cobranza, Finalmente el investigador concluye que el control interno y las cuentas por cobrar de la empresa son deficientes.

(Huamán Heredia, 2021) en su tesis sobre el control interno y gestión de cuentas en una empresa de comercio en Cajamarca, trazó como objetivo general determinar como el control interno incide en la gestión de cobro en la empresa. Dicha investigación es de tipo aplicada, no experimental, para su elaboración toma como muestra a 30 trabajadores de la empresa, aplicó como herramienta la encuesta, para así recopilar información de las variables mencionadas, su

resultado de correlación Rho de Spearman fue positiva y un nivel de significancia 0,011, esto quiere decir que existe influencia directa y significativa del Control Interno en la Gestión de cuentas por cobrar de la organización en estudio, determinando que cuando no existe un óptimo nivel de control interno, los demás departamentos no cumplen sus tareas, la comunicación entre áreas es inexistente y no hay evidencia de documentos que sustenten una adecuada gestión de cuentas por cobrar, En cuanto a la conclusión, el nivel de control interno de la empresa es deficiente, perjudicando a la empresa en la detección y prevención de errores, la recuperabilidad de los activos financieros es deficiente y esto desencadena cobranzas deficientes., el investigador recomienda establecer políticas de gestión de cuentas por cobrar, definir tareas sobre control interno, así como hacer un correcto seguimiento de los procesos de las cuentas por cobrar y establecer un filtro riguroso para el consentimiento de créditos.

(Espinoza Córdova & Huidobro Cabello, 2021) en su investigación sobre el control interno y su impacto en los créditos y cobranzas en una comercializadora de repuestos, evidencian que el área de créditos y cobranzas tiene un manejo obsoleto para la actualidad y no se basa por medio de controles, incapacitando el buen rendimiento del personal. De igual manera nos menciona que el personal no cuenta con un manual de funciones y carece de un departamento de recursos humanos, que evalúe la habilidad de los trabajadores. En conclusión, según la investigación realizada evidencio un inadecuado y desactualizado procedimientos en las funciones del área estudiada, por eso se recomiendo la formación de un área auditora para implementar controles que ayuden a mejorar la calidad de trabajo.

(Garay Anaya, 2021) en su investigación sobre control interno y gestión financiera de una institución estatal de la provincia de Huaraz, englobó el objetivo de determinar la relación del Control Interno y la Gestión Financiera de dicha institución. Su estudio fue de enfoque

cuantitativo, no experimental. La muestra tomada fue de 151 trabajadores administrativos. Se recopiló como resultados que, respecto al ensayo de Rho de Spearman el resultado ocasionó que se rechace la hipótesis nula, quedándose con la hipótesis del investigador; la cual afirma una alta conexión entre sus variables control interno y gestión financiera. Por otro lado, se evidenció que la muestra desconoce que en la institución se haya realizado capacitaciones en cuanto a las funciones vinculados al control interno que tiene cada trabajador.

(Ñuñuvero Alejo, 2020) en su tesis sobre el control interno y el área de cobranzas en una institución del rubro deportivo perteneciente al estado Peruano, cuyo objetivo general es exponer el impacto del control interno en el proceso de rendición de cuentas, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño experimental, el autor utilizó el test como técnica después de demostrar su confiabilidad y validación, la conclusión demostró que el impacto del control interno es favorable, una vez que es empleado como herramienta en el proceso de entregas para la rendición de cuentas en la institución; para finalizar, remarcó en las recomendaciones seguir trabajando con capacitaciones relacionadas al control interno.

(Gilián Nuñez, 2019) en su proyecto respecto al control interno y como incide en la liquidez de una organización del rubro de tecnología en salud, determinó una incidencia negativa, debido a que no cuenta con un departamento específico de esta herramienta de gestión, es decir, no existe presupuesto, ni recursos humanos o tecnológicos para orientados al control interno, del mismo modo carece de un manual de responsabilidades y funciones de cada trabajador según su área, También se encontró que la liquidez disminuyó en 0.16 para el año 2017, la prueba ácida disminuyó en un 0.07, el ratio de liquidez absoluta bajó a 0.81, estos resultados indican que la empresa no puede asumir sus compromisos con terceros, La causa principal es que la gestión no es planificada para iniciar el ejercicio económico, por los gastos indiscriminados que realiza la

empresa perjudicando en la liquidez. Finalmente concluye la implementación de un sistema de base de datos apropiado para la obtención un reporte eficiente sobre las cuentas por cobrar, donde se detalle el cronograma de vencimiento, el monto de la deuda pendiente de cobro con la información de cada cliente, esto permitirá tomar decisiones oportunas frente a la carencia de liquidez.

2.2 Bases teóricas

La teoría de la contabilidad y control (Sunder, 2005)

La teoría de la contabilidad y el control establece que una entidad es la suma de las relaciones de todos sus componentes, porque obtiene información de todas las actividades de la empresa entre las partes. Cada entidad tiene una percepción diferente de cada uno de sus constituyentes, la misma dirigida a diferentes panoramas donde las conexiones humanas se presentan como complejas redes sociales.

Por lo tanto, define una organización como un conjunto de decisiones entre las partes interesadas. Del mismo modo, la orientación ideal de la información favorece la planificación de instrucciones, la gestión de actividades en la organización. Es por eso que allí se controlan las organizaciones, cuyo núcleo son los sistemas contables que se han desarrollado a lo largo del tiempo de acuerdo con las formas prescritas. Finalmente, se menciona la teoría contable como una guía para las organizaciones donde se involucran principalmente clientes, proveedores y empleados; y también se detalla la definición de la contabilidad como un canal que ayuda a estructurar y también evaluar los negocios.

La teoría de la contabilidad y el control, fue muy útil porque sirve para recorrer cada política, proceso y estado financiero con anexos y entender las razones e hipótesis de las

posiciones de la empresa. De esta manera, las teorías brindan soporte teórico para la implementación de opciones de solución.

La teoría financiera (Chavez G., 2003)

La teoría Financiera, expresa que el control interno tanto en lo operacional como lo financiero, pretende señalar que, si existe un adecuado registro de información y da evidencia de su eficacia y efectividad, dicho reportes contables nos permiten analizar, evaluar, aplicar sanciones, y una proyección a futuro. No obstante, para que existe un buen control interno, no es suficiente que se tenga manuales de procedimientos y regulación de actividades.

También se debe de tener un ambiente adecuado para que funcione, de los propietarios, directivos y junta general administrativa, de esta manera con integridad, compromiso, responsabilidad y valores éticos, debe influir para que dicho control funcione. Por otro lado, en el tema de los ingresos nos menciona, que debe existir una medición de la participación en el mercado y el volumen de ventas, condiciones y un análisis en la otorgación de crédito a los clientes, para tener una mayor certeza de cumplimiento. Para una solución en los desfases de tesorería, se necesita implementar contingencias en el plan, que permitan sobrellevar necesidades breves de crédito, sobregiros, manejo de facturas, garantías, etc. Concluyendo con un equilibrio en relación costo-beneficio.

La teoría financiera (López Martínez & Soriano Mas, 2014)

La teoría financiera sostiene que las funciones básicas de gestión y contabilidad funcionaban únicamente como control y vigilancia, y que la gestión financiera tenía un gran impacto en el ámbito económico empresarial. donación. cobro y pago. Su propósito es estudiar la eficiente administración de los recursos financieros mediante la planificación económica que conduzca a una mejor administración del dinero para mejores negocios en el mercado. Teoría del Tesoro, impulsada por la investigación de que los procedimientos, políticas y directrices del Tesoro deben actualizarse o mejorarse debido a la naturaleza altamente competitiva del mercado. Rentabilidad de la empresa. De igual forma, la teoría financiera puede verse como un todo y consiste en la gestión eficiente de las cajas, pero esta teoría no se centra únicamente en el estudio de la gestión financiera y las finanzas. Ellos y cómo afectan el comportamiento del balance general. Por lo tanto, los autores afirman que los recursos financieros de la empresa no están trabajando a favor del desarrollo de sus actividades, siendo necesario desarrollar un plan estratégico para dar solución a las proyecciones de la empresa.

La teoría financiera es útil en la investigación para poder analizar si existe un manejo eficiente de la caja y si existen políticas, lineamientos y procedimientos adecuados a la situación actual y a las necesidades de la empresa. Asimismo, estas teorías contribuyen a la investigación sobre la necesidad de actualizar y difundir políticas, políticas y procedimientos entre los trabajadores de la empresa, ya las sinergias que posibilitan el desarrollo de estrategias, procesos y políticas eficaces.

La teoría administrativa (Fayol & Taylor, 1987)

Expresa que, permite implementar estrategias acordes a las necesidades de la empresa sin dejar de lado una adecuada gestión administrativa en beneficio de los empleados y consumidores.

Por lo tanto, desde el punto de vista de esta investigación, la teoría muestra que se utilizan diferentes enfoques para explicar diferentes organizaciones debido a la intensidad de sus sentimientos. Con base en la teoría, se implementan estrategias para realizar cobranzas en periodos de tiempo cada vez más cortos.

2.2.1 Definición conceptual

2.2.1.1 Control interno

La definición de control interno nos indica que este se explyea más allá de la relación que se tiene con las áreas de contabilidad y finanzas, abarcando diferentes tipos de control como la gestión y eficacia operativa, incorpora procedimientos por medio de los cuales la jefatura asigna autoridad y responsabilidades en diferentes departamentos como compras, ventas, producción etc. Adopta programas para el desarrollo, distribución y verificación de la supervisión de diferentes actividades, la utilización de inspecciones, técnicas presupuestales, programas para el personal, etc.

Asimismo, el mantenimiento y la implantación, son compromisos de la jefatura, debiendo acatar a una continua supervisión para definir qué operación están prescritos, siendo posiblemente cambiados si la situación lo amerita. La jefatura debe mencionar la naturaliza y alcance del control que se establecerá, dependiendo del volumen en de las operaciones y el grado de control que estas sean capaces de ejercer. la jefatura será consecuente de la administración de los recursos de los

accionistas y a la misma vez de poder brindarles información financiera fiables.. (Dorta Velázquez, 2001)

Por otro lado, el control interno consta de 4 componentes los cuales deben estar relacionados en forma coordinada del proceso administrativo para poder facilitar una seguridad razonable: (a) Organización; (b) Procedimientos; (c) Personal o recursos humanos; (d) Supervisión y/o monitoreo. (Aguilar Jaramillo, 1991)

Los autores (Zurita García & Zavaleta Caro, 2021) en su artículo científico hace referencia al modelo COSOIII, donde muestra que contiene cinco componentes del control interno, ellos son: **entorno de control**; consiste en reglas, estructuras y procesos, desarrollo riguroso de riesgos, productividad, seguimiento y comunicación, mapeo adecuado de responsabilidad a los socios, aumento de la competencia, eficiencia y rendición de cuentas, ideología y método de gestión, comité de control de políticas y recursos humanos. **Evaluación de riesgos**; se refiere a la delimitación de riesgos externos e internos que repercuten en las finanzas e impulsan la imagen positiva públicamente. Realizar constantemente procesos dinámicos e interactivos para la gestión de riesgos en la comunidad, anticiparlos, percibirlos y evaluarlos con el fin de abordar los riesgos significativos con el fin de mitigarlos. **Actividades de Control**; advertir sobre riesgos emergentes, minimizar las consecuencias y efectos de estos, reintegrar procesos en el corto plazo. **Información y comunicación**; manejar datos actuales, suficiente, correcta y disponible, organizar y hacer llegar la información a las áreas implicadas con objetivos por alcanzar, hacer intercambio de información entre departamentos para lograr una mejor gestión administrativa, financiera y operativa, actividades personales. es guiar, liderar y desarrollar. **Supervisión del Sistema de Control y Monitoreo**: controla y determina la calidad, realiza el seguimiento diario de las actividades de la

empresa, separa las pruebas de evaluación y comunica las condiciones. Se espera que cada socio sea responsable de un miembro de la entidad.

Con base en la información recopilada por diversos autores y considerando COSO, se toman las siguientes dimensiones de investigación:

Entorno de control y monitoreo: Combina los fundamentos del desarrollo operativo y muestra la actitud de los altos directivos frente al entorno interno, reflejando su impacto en las operaciones y resultados, por lo que debe considerar las normas, políticas y reglamentos necesarios para su implementación y éxito. desarrollo (Santana Porbén, 2021) este componente tiene los principales factores los cuales son; integridad y valores éticos, filosofía de gestión, auditoría interna, planificación de la estructura organizativa, prácticas de gestión de recursos (Lagua Quinatoa, 2021) este proceso es responsable de medir y evaluar la calidad del desempeño de los cinco componentes del control interno a lo largo del tiempo. En general, los controles están diseñados para la evaluación de factores de la organización, tanto internos como externos; por lo que un control efectivo permite una continua mejora y posibilita resultados eficaces a través de la toma de decisiones. Gracias al monitoreo se fomenta la identificación de riesgos o controles débiles, porque permite incrementar las actividades y responsabilidad de cada socio en la empresa, estas medidas de riesgo deben ser dirigidas por la gerencia. (Santana Porbén, 2021)

Evaluación de riesgos: Con la ayuda del control interno se pueden prevenir riesgos que entorpecen el funcionamiento de la organización. Investigar y analizar los riesgos relevantes y cómo los neutraliza el control establecido, estudiando la vulnerabilidad del sistema. La adquisición de información y los componentes prácticos de la unidad es la base para identificar los lados débiles de la unidad económica, que amenazan tanto interna como externamente, lo que se refleja

en sus actividades organizacionales. (Santana Porbén, 2021) los elementos que componen este componente son; objetivos precisos y claros a comunicar, identificación de riesgos internos y externos, indicadores de desempeño evaluados. (Lagua Quinatoa, 2021)

Información y comunicación: Esta es exactamente la data que la empresa recopila y comparte entre su personal para una toma de decisiones más efectiva. Es muy importante porque puede ser utilizado para comunicar las actividades técnicas, administrativas y financieras de la empresa, las cuales deben estar relacionadas con la gestión y la recopilación de información suficiente para los socios. La calidad de la información producida depende del progreso de medidas de control que contribuyan a incrementar la productividad y lograr la competitividad de la organización. Por lo tanto, el sistema de información debe desarrollarse de manera amplia para toda la comunidad, con base en objetivos institucionales, como la supervisión general.(Santana Porbén, 2021)

2.2.1.2 Gestión de cobranza:

La gestión de las facturas comerciales de las empresas debe basarse en políticas de cobro adecuadas encaminadas al cobro de los créditos de venta a crédito y la eficiencia del ciclo de cobro. Para evitar situaciones difíciles por morosidad o daños de por cobranza dudosa. (Rubina Granda et al., 2017) las cuentas por cobrar tienen como finalidad principal revelar el estado de las deudas de los clientes, empleados de la empresa o de terceros, y deben ser monitoreadas constantemente, para que no queden sin cobrar y afecten la capacidad de pago de la empresa.

Según (Castillo, 2021) la gestión comercial es ahora las actividades que forman parte del negocio y tiene una regla de que el ganador se lo lleva todo (win to win). La idea es concluir las negociaciones con las instrucciones recibidas y generar utilidades para la empresa. De igual forma, el mecanismo de cobro para cumplir con las obligaciones asumidas ya sea en base a un crédito determinado o al pago de una factura, las operaciones de cobro dependen del tipo de empresa y su política, así como de factores externos.

La importancia de la gestión de cobranza según (Flores Enriquez & Díaz, 2019) menciona que la economía capitalista es impulsada esencialmente por las provisiones, que es una fracción visualizada en las finanzas, lo que crea una oportunidad para que las empresas utilicen este mecanismo para fertilizar las reservas lo más rápido posible. Las finanzas producen crédito que puede favorecer al empresario o influir en el empresario si no fija la política de contratos financieros que establece la gestión. La gestión de la deuda es tan fundamentalmente importante debido al descubrimiento de un bien o servicio mediante el crédito, por lo que el recurso humano y contar con liquidez, depende de una gestión eficaz de la deuda.

En consecuencia, se definen las dimensiones:

Morosidad de clientes: Una morosidad de crédito se refiere a la situación en que una persona, empresa o entidad pide un préstamo a una institución financiera, comprometiéndose a cumplir con la forma y cronograma de pago; pero por diversas circunstancias, esto no es consistente con el contrato establecido. Este problema financiero ha sido históricamente uno de los principales factores detrás de las crisis bancarias que terminaron en quiebra. (Bobadilla, 2019)

Ventas al crédito: Como lo señala el (Banco de la república, 2013), Este término se refiere a una transacción, en la que el comprador o adquiriente es receptor de un servicio o bien a cambio

de un préstamo, el cual se debe saldar cumpliendo el cronograma establecido por las dos partes participantes.

Rotación de cuentas por cobrar: (Esteban García et al., 2017) menciona que el indicador mide el monto de los ingresos por ventas recibidos durante el período ya la vez la recuperación de la cartera de clientes. Además, (Herrera Freire & Betancourt Gonzaga, 2016) mencionan que la rotación es un eslabón en la relación financiera, es decir, indicadores clave o indicadores que facilitan el desahogo contable y financiero, porque consiste en el análisis a través del balance y estado de resultados.

2.3 Formulación de la hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Hi G: El control interno se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Hi o: El control interno no se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

Hi 1: El entorno de control y monitoreo se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en una agencia de carga, Lima, 2022.

Hi o: El entorno de control y monitoreo no se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes en una agencia de carga, Lima, 2022.

Hi 2: La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con las ventas al crédito de una agencia de carga, Lima, 2022.

Hi o: La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con las ventas al crédito de una agencia de carga, Lima, 2022.

Hi 3: La información y comunicación se relacionan significativamente con la rotación de cuentas por cobrar en una agencia de carga, Lima, 2022.

Hi o: La información y comunicación no se relacionan significativamente con la rotación de cuentas por cobrar en una agencia de carga, Lima, 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

La presente investigación tiene como método hipotético deductivo, de acuerdo con (Cegarra Sánchez, 2012) este método se utiliza en la vida cotidiana y también en la investigación científica porque es una forma lógica de encontrar una solución al problema que presentamos. Consiste en formular hipótesis sobre las soluciones tentativas a un problema determinado y corroborar si concuerdan con los datos recopilados.

Según (Reyes Romero et al., 2018) el método deductivo hipotético es un método de conocimiento que se refiere a un método científico que utiliza métodos deductivos lógicos y se basa en una suposición o enfoque a priori que debe probarse.

3.2 Enfoque investigativo

Para el presente trabajo se aplicó el enfoque cuantitativo. Según (Hernández Sampieri et al., 2014) la investigación cuantitativa se basa en un formato secuencial y demostrable. Cada paso conduce al siguiente y no se deben omitir pasos. Enfoque cuantitativo (representa un conjunto de procesos). El orden es fundamental, aunque por supuesto se puede reprogramar un determinado paso. Comienza con una idea definible, de ella parten los objetivos e interrogantes de la investigación, se estudia la literatura y se prepara una presentación teórica. Tomando como punto de partida a las preguntas, se establecen hipótesis y se definen las variables; diseñándose de este modo un plan para lograrlos (diseño); dichas variables se calculan; Se comparan las medidas alcanzadas con métodos estadísticos y se recopilan sucesivas conclusiones según las hipótesis.

Para (Mar Orozco et al., 2020) el método cuantitativo se basa en estudios previos, además, se enfoca en el análisis de datos matemáticos, es decir. números, frente a la investigación

cualitativa, que permiten al investigador evaluar el fenómeno investigado, interpretar por qué surge el problema. su propósito es probar las conclusiones extraídas de las observaciones, por ejemplo, para analizar los factores que influyen en la economía en todo el mundo

3.3 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada porque se trata de un conocimiento más detallado del problema aplicando las propuestas metodológicas de diversos investigadores (CONCYTEC, 2020) También es de tipo aplicada porque pretende introducir estrategias para lograr el objetivo, está relacionado con las variables de control interno y la gestión de cuentas por cobrar

Según (Mar Orozco et al., 2020) el tipo de investigación aplicada tiene como objetivo brindar una explicación y una solución a un problema presentado por los investigadores, no solo crea conocimiento, sino que no pretende que otras personas se beneficien de los resultados.

3.4 Diseño de la investigación

El estudio fue no experimental, debido a que no se manipulan las variables con el fin de recolectar datos básicos para la ejecución de la investigación. De acuerdo a (Hernández Sampieri et al., 2014) fundamentan que el diseño no experimental únicamente observa el fenómeno o problema en sus estados naturales para luego ser evaluados, no existe una manipulación de variables. La investigación es descriptivo correlacional ya que se busca correlación de forma estadística y teórica entre la primera variable 1 y variable 2 mediante un proceso que determine la asociatividad.

El diseño mencionado se define como el estudio que es realizado sin manipular las variables. Esto quiere decir que es un estudio en el que no se varía intencionalmente las variables

independientes para observar su efecto en otras variables. Entonces este diseño pretende observar fenómenos tal cual existen en su contexto natural para analizarlos. La diferencia más notoria con un diseño experimental es que, en un experimento se prepara intencionalmente un contexto en que se exponen varias situaciones o individuos, esto consiste en someter a tratamiento o estímulo en circunstancias que permitan después valorar sus efectos. En concreto, en un experimento se “construye” una situación. Caso contrario, el diseño no experimental no propicia situaciones, solo pretende observar contextos que ya existen, estos no son provocados por el investigador. En estas investigaciones las variables independientes ocurren y no se pueden manipular, no se pueden controlar, ya que sucedieron, así como sus efectos.

3.5 Población, muestra y muestreo

La empresa de carga en estudio cuenta con una población de 50 trabajadores, se utilizó una muestra de 40 trabajadores del área de finanzas, ventas, contabilidad y administración.

Población: Es el compuesto de todos los individuos a los que se desea hacer extensivo el resultado de la investigación (Bisquerra Alzina, 2009)

Una población se define como un conjunto de residentes que se encuentran en un determinado lugar por sus determinadas características y son ideales para la investigación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Las unidades informantes se definen como personas clave que, con base en sus funciones y experiencia, nos brindan información muy importante sobre el tema de investigación.

Muestra: Según (Hernández Sampieri et al., 2014) la muestra es una unidad de análisis, contextos o sucesos sobre el cual recolectan datos sin que sea necesariamente representativa de la población en cual se estudia.

Para (Reyes Romero et al., 2018) Las unidades informantes se definen como personas clave que, con base en sus funciones y experiencia, nos brindan información muy importante sobre el tema de investigación.

Muestreo: Utilizamos un muestreo aleatorio simple para seleccionar elementos muestrales representativos, entre el personal del área de finanzas, contabilidad, administración y ventas de la empresa de carga.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * [N - 1] + Z^2 * p * q}$$

n= Tamaño de muestra buscado

N= Total de la Población o Universo (100)

Z= 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p= Proporción esperada (en este caso 5%= 0.05)

q =1-p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

e= Error de estimación máximo aceptado (5%=0.05)

Aplicando la formula mencionada se obtuvo una muestra de 40 personas, a la cual se aplicará la encuesta.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1. *Matriz de operacionalización de la variable “Control Interno”*

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Entorno de control y monitoreo	Para (Lozano Armas et al., 2022) El control interno es un proceso integrado implementado por los responsables de los servidores, el personal y las organizaciones creado para administrar el riesgo y proporcionar una seguridad razonable de que la misión de la entidad se completó. La gestión del control interno tiene como objetivo minimizar el riesgo, ya que de él va a depender que la información sea confiable y las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada.	- Planteamiento de políticas - Evaluaciones continuas - Reclutamiento responsable	Ordinal: Escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
Evaluación de riesgo	Según (Martinez Guevara, 2020) El control interno tiene como finalidad verificar el desempeño de los objetivos de las instituciones, encaminado a las operaciones de las entidades, con la información sobre la parte del desempeño financiero y de las normas y sus reglamentos. Por eso es muy importante que la dirección tenga bien en claro en lo que se fundamenta, como se aplica el control interno y esto consiga proceder el instante de su implementación.		- Identificación de riesgos - Identificación de deficiencias - Control de riesgos		
Información y comunicación administrativa			- Planteamiento de procedimientos - Transmisión de información relevante - Comunicación efectiva		

Tabla 2: Matriz de operacionalización de la variable “Gestión de cobranzas”

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Morosidad de clientes	Según (Latorre Asmad et al., 2021) La gestión de cuentas por cobrar es un concepto que está directamente asociado con la liquidez de la empresa, las cuentas por cobrar representan el crédito que se ofrece a los clientes con la finalidad de fidelizarlos y poder marcar mayor presencia en el mercado de los productos y/o servicios que se oferte.	Mediremos la variable Gestión de cobranza con un cuestionario conforme a la evaluación de sus dimensiones con sus respectivos indicadores.	- Niveles de morosidad - Línea de crédito - Acciones judiciales	Ordinal: Escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
Ventas al crédito	Según (Lachira Lachira, 2019) la gestión de cobranza es el conjunto de procesos aplicados de manera oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los clientes de manera pronta y eficiente. Es aquí donde se gestionan y ejecutan desde el primer día acciones efectivas de cobro que permiten obtener una tasa de recuperación de las deudas en corto tiempo. En la gestión de cobranza se debe		- Políticas de crédito - Métodos de cobro - Recuperación de cobranza		
Rotación de cuentas por cobrar	aplicar acciones de cobro oportunas y rápidas para que el cliente sienta una gestión de cobro constante, además de tomar en cuenta puntos importantes que ayudarán en la gestión como: las políticas de cobranza, procedimientos de cobranza y la cobranza.		- Ventas netas - Cuentas por cobrar promedio		

Fuente: Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La presente investigación emplea como técnica la encuesta, y se aplica a los colaboradores del área administrativa de una compañía peruana de carga, para proceder a recopilar información relevante para la investigación. La encuesta es el modo de aplicación de un instrumento para recoger datos, esta engloba interrogantes con su respectiva escala que tiene como finalidad recabar información formal de la determinada muestra, recabada por el investigador (Reyes Romero et al., 2018)

3.7.2. Descripción

La presente tesis emplea el cuestionario como herramienta, que contiene preguntas elaboradas de acuerdo a las dos variables de estudio, las tres dimensiones de cada variable y sus indicadores, plasmadas en el anexo donde se operacionalizan las variables. En concordancia con (Reyes Romero et al., 2018) el cuestionario no es una técnica directa, y se emplea para la recolección de datos. Este es un formato elaborado a modo de interrogatorio, a partir de él se adquiere información respecto a las variables de investigación. Del mismo modo el autor manifiesta que se puede aplicar tanto de manera presencial o virtual, a través del internet.

Por otro lado (Hernández Sampieri et al., 2014) sostienen que este instrumento llamado cuestionario se emplea para establecer los niveles en que se encuentra la calidad, los costos y el tiempo. El cuestionario permite al investigador obtener la acumulación de sus ítems en escala, otorgando puntuaciones integrales al final de su aplicación. Sobre la estandarización de una escala, esta se refiere al resultado de la sumatoria de todos sus ítems o elementos, debido a su uniformidad en la medición de la variable.

3.7.3. Validación

Esta se describe como la capacidad real que tiene un instrumento para calcular la variable que pretende calcular. Un ejemplo de ello es un instrumento que solo se considera válido para medir la inteligencia si mide exactamente eso, es decir, si logra medir la inteligencia y no la memoria. Por otro lado, un método que es aplicado para calcular el rendimiento de la bolsa de valores tiene que medir precisamente esto y no el desempeño de una organización frente a su competencia. En cambio, un ejemplo de instrumento totalmente inválido es pretender medir cuanto pesa un objeto con la cinta métrica en vez de hacerlo con una balanza (Hernández Sampieri et al., 2014)

(Reyes Romero et al., 2018) manifiestan que la validez es el nivel en que un método una técnica sirve para calcular de manera efectiva lo que supone que busca calcular. En concreto, la respuesta obtenida después de la aplicación del instrumento, debe demostrar que calcula lo que realmente se desea calcular.

Para nuestra investigación, el instrumento es validado por tres expertos.

Tabla

Expertos que validaron los instrumentos de la investigación

Experto	Especialidad	Resultado
Capristán Miranda, Julio Ricardo	Magister en Finanzas	Aplicable
Manrique Linares, Cynthia Polett	Magister en Gestión de empresas	Aplicable
Castro Mejía Percy Junior	Magister en Ingeniería	Aplicable

3.7.4. Confiabilidad

Para (Reyes Romero et al., 2018) la confiabilidad engloba los caracteres de estabilidad, firmeza, precisión, de los instrumentos aplicados, así como de los datos recolectados y las técnicas de estudio. Del mismo modo que la validez, esta puede ser comprendida relacionándola con el error, ya que si mayor es la confiabilidad, menor es el error. Se expresa en forma de correlaciones.

De acuerdo a (Bernal Torres, 2010) La confiabilidad de la técnica del cuestionario representa la firmeza de los resultados obtenidos por la muestra, es decir, por los encuestados, cuando se les aplica el instrumento en ocasiones diferentes, pero con las mismas preguntas, es la capacidad que tiene el cuestionario aplicado para establecer resultados relevantes en las distintas ocasiones de su aplicación, en condiciones tan parecidas posibles.

Confiabilidad del instrumento que mide el control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	10

Se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0,915; lo cual evidencia una muy buena confiabilidad del instrumento que mide el control interno.

Confiabilidad del instrumento que mide la gestión de cobranzas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,884	10

Se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0,884; lo cual evidencia una muy buena confiabilidad del instrumento que mide la gestión de cobranzas.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Respecto a la recopilación de datos, se siguió el proceso:

1. Elaboración del instrumento tomando como base la resolución de contraloría N° 146-2019-CG e investigaciones previas.
2. Se realizó la validación del instrumento empleando el juicio de expertos.
3. Apertura del instrumento vía web, en nuestra investigación se realizó la encuesta mediante un formulario, enviado mediante correo a los participantes.
4. Tabulación de resultados para la elaboración de gráficos, redacción empleando estadística descriptiva e inferencial.

Es importante, para elaborar el instrumento, la revisión de la mencionada resolución, ya que de ese modo se puede contrastar la pertinencia de los indicadores y dimensiones, partiendo de fuentes oficiales y confiables. Para el proceso de validación del instrumento se acudió a tres especialistas en la materia, y es crucial para iniciar con la aplicación e iniciar la recolección de información directamente de los involucrados, a partir de ello, se exporta mediante formato Excel la información contenida en el formulario, que finalmente es interpretada utilizando la estadística descriptiva e inferencial para facilitar su comprensión. Como mencionan (Hernández Sampieri et al., 2014) es imprescindible ordenar los resultados obtenidos (inicialmente los resultados descriptivos, de cada de la investigación; continuando con los resultados de la confiabilidad y la validación; finalmente los resultados inferenciales, los cuales se pueden ordenar de acuerdo a las hipótesis o a su desarrollo) Del mismo modo y con la misma precisión comparar los resultados: su coherencia y en caso de debilidad lógica, retroalimentar. Cabe mencionar que el investigador debe evitar combinar las tablas, esquemas o gráficos que dupliquen datos.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se realiza siguiendo los lineamientos éticos de la investigación inculcados durante la formación académica de los autores; Como mencionan (Viorato Romero & Reyes García, 2019) cuando la ciencia es aplicada de manera correcta, se une con los investigadores con el objetivo de aplicar sus conocimientos con ética mediante la universalidad, prevención lógica y con imparcialidad. En concreto, comprender que la verdad no pertenece solo a una cultura, tiempo o contexto, es por ello que es primordial aceptar que cuando el conocimiento se transforme, el investigador queda expuesto a la crítica por presentar nuevas evidencias, en su búsqueda de una verdad. Cabe resaltar que cuando no se cumple con la ética, el estudio puede resultar mal, mientras se elabora, con los implicados o, peor aún, ya siendo demostrada se evidencie con irregularidades que pongan en tela de juicio su veracidad, profesionalismo y autenticidad. Por ello, el presente estudio considera los siguientes aspectos:

- **Veracidad:** La información contenida en la presente investigación no ha sido manipulada de manera conveniente para que los resultados favorezcan de algún modo a los investigadores.
- **Consentimiento informado:** Los participantes en el instrumento, fueron informados previamente de que los datos recopilados se usarán con fines educativos.
- **Confidencialidad:** La información personal de los participantes, así como sus datos privados no serán compartida.
- **La no coacción:** Los investigadores no ejercieron coacción de ningún tipo sobre los participantes en el instrumento.
- **Respeto a la propiedad intelectual:** En el presente estudio se ha citado adecuadamente a todos los autores que contribuyeron a la recopilación de información.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Para analizar las variables control interno y gestión de cobranzas de manera descriptiva, conjuntamente con sus dimensiones respectivas se diseñaron escalas valorativas, las mismas que se muestran a continuación.

4.1.1.1. Escala valorativa de las variables.

En la tabla siguiente se detallan los niveles, rangos y los puntajes teóricos de la variable control interno, la cual alcanza 50 puntos y las dimensiones varían entre 3 y 20 puntos.

Tabla 1

Escala valorativa de la variable control interno

Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Bajo	Medio	Alto
Control interno	10	50	10-23	24-37	38-50
Entorno de control y monitoreo	4	20	4-9	10-15	16-20
Evaluación de riesgo	3	15	3-6	7-10	11-15
Información y comunicación administrativa	3	15	3-6	7-10	11-15

Seguidamente, se muestran los puntajes teóricos, niveles y rangos de la variable gestión de cobranzas, la cual alcanza un puntaje de 50, y las dimensiones varían entre 2 y 20 puntos.

Tabla 2*Escala valorativa de la variable gestión de cobranzas*

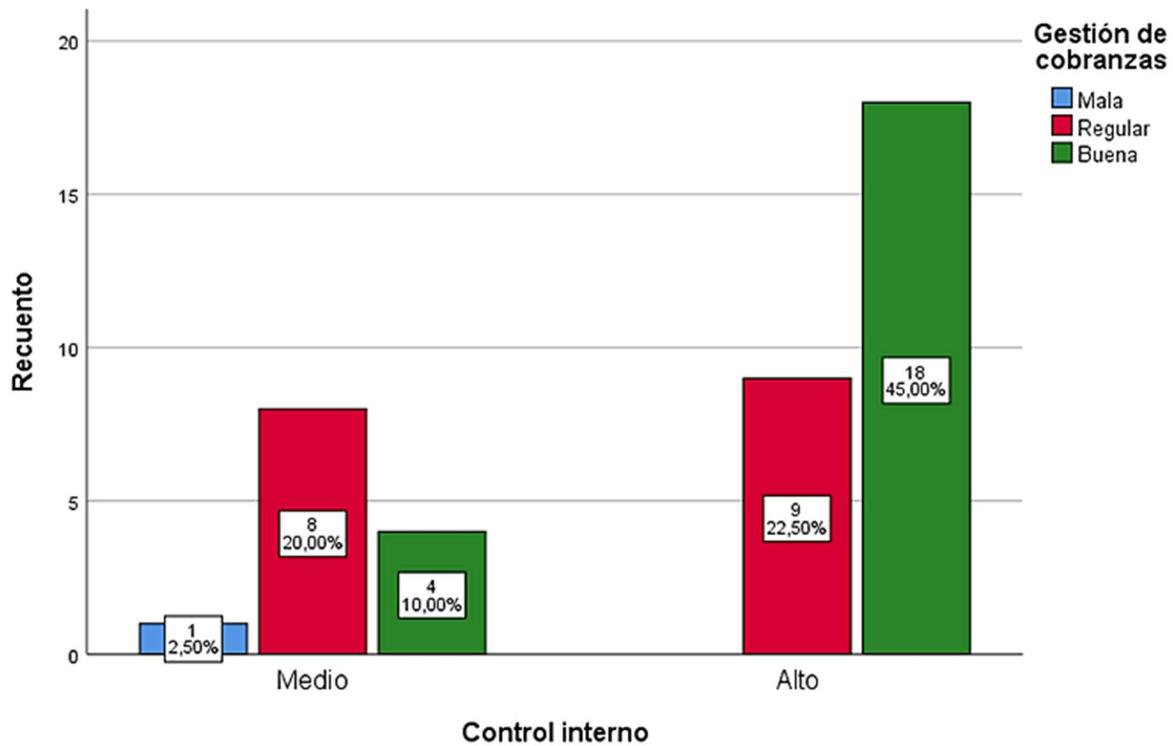
Variable y dimensiones	Puntajes		Niveles		
	Mínimo	Máximo	Mala	Regular	Buena
Gestión de cobranzas	10	50	10-23	24-37	38-50
Morosidad de clientes	4	20	4-9	10-15	16-20
Políticas de cobro	4	20	4-9	10-15	16-20
Rotación de cuentas por cobrar	2	10	2-4	5-7	8-10

4.1.1.2 Distribución de la tabla de contingencia de las variables y dimensiones**Tabla 3***Distribución de la tabla de contingencia entre el Control interno y la Gestión de cobranzas*

			Gestión de cobranzas			
			Mala	Regular	Buena	Total
Control interno	Medio	Recuento	1	8	4	13
		% del total	2,5%	20,0%	10,0%	32,5%
	Alto	Recuento	0	9	18	27
		% del total	0,0%	22,5%	45,0%	67,5%
Total		Recuento	1	17	22	40
		% del total	2,5%	42,5%	55,0%	100,0%

Figura 1

Distribución de la tabla de contingencia entre el Control interno y la Gestión de cobranzas



En la tabla 3 y figura 1, se observa que, de 40 trabajadores de una agencia de carga, Lima, 2022, 32.5% manifiesta que el control interno es de nivel medio y 67.5% que es de nivel alto; 2.5% piensa que la gestión de cobranzas es mala, 42.5% que es regular y 55% piensa que es buena. Además 2.5% percibe que el control interno es de nivel medio y la gestión de cobranzas es mala; 22.5% piensa que el control interno es alto y la gestión de cobranzas es regular; mientras que 45% piensa que el control interno es alto y la gestión de cobranzas es buena.

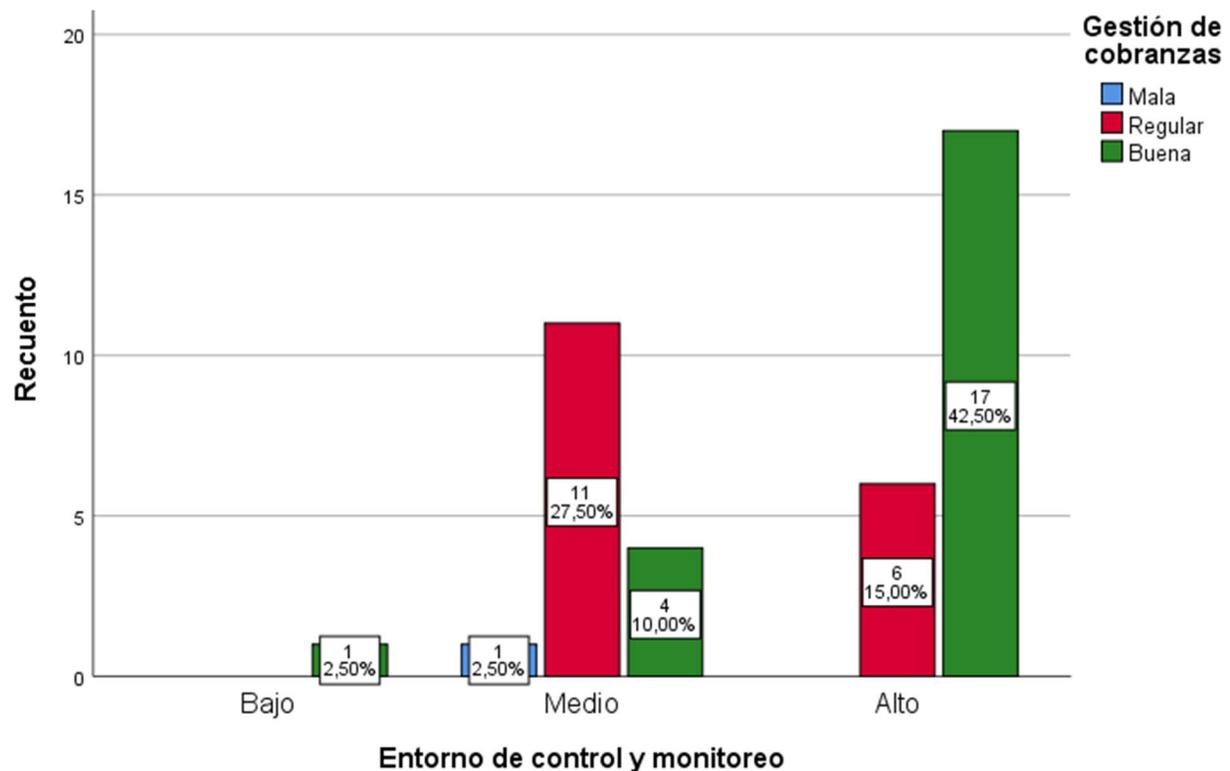
Tabla 4

Distribución de la tabla de contingencia entre el Entorno de control y monitoreo y la Gestión de cobranzas

			Gestión de cobranzas			Total
			Mala	Regular	Buena	
Entorno de control y monitoreo	Bajo	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	2,5%
	Medio	Recuento	1	11	4	16
		% del total	2,5%	27,5%	10,0%	40,0%
	Alto	Recuento	0	6	17	23
		% del total	0,0%	15,0%	42,5%	57,5%
Total	Recuento	1	17	22	40	
	% del total	2,5%	42,5%	55,0%	100,0%	

Figura 2

Distribución de la tabla de contingencia entre el Entorno de control y monitoreo y la Gestión de cobranzas



En la tabla 4 y figura 2, se observa que, 2.5% de trabajadores encuestados de una agencia de carga, Lima, 2022 percibe que el entorno de control y monitoreo es de nivel medio y la gestión de cobranzas es mala; 27.5% piensa que el entorno de control y monitoreo es medio y la gestión de cobranzas es regular; mientras que 42.5% piensa que el entorno de control y monitoreo es alto y la gestión de cobranzas es buena.

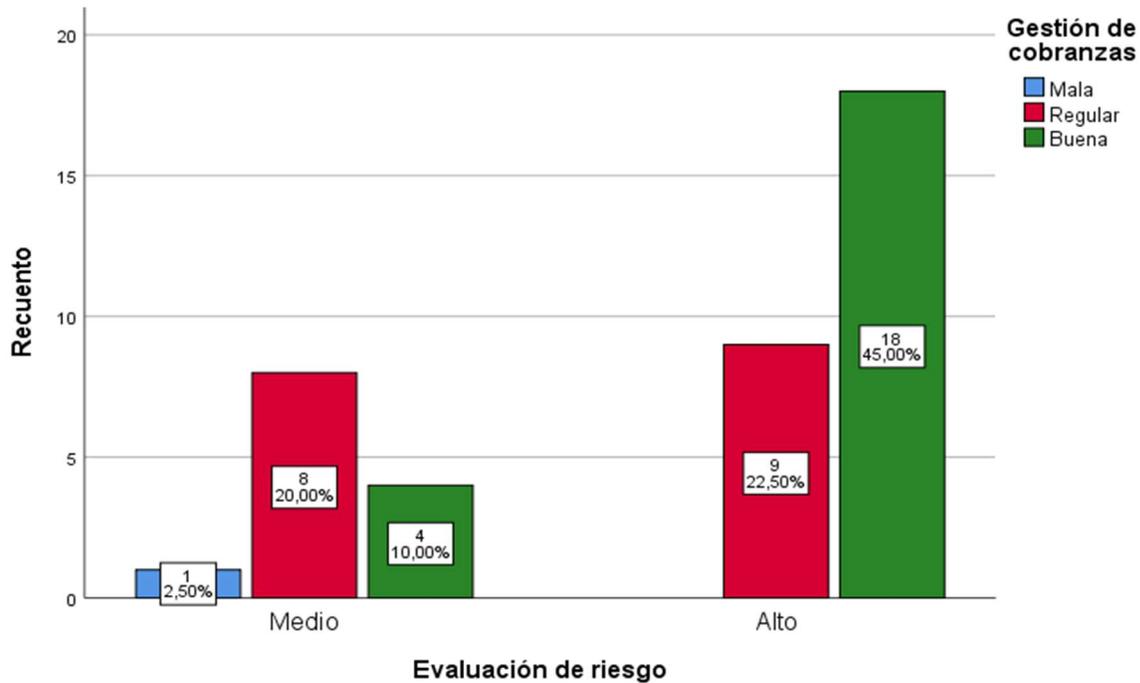
Tabla 5

Distribución de la tabla de contingencia entre la Evaluación de riesgo y la Gestión de cobranzas

			Gestión de cobranzas			
			Mala	Regular	Buena	Total
Evaluación de riesgo	Medio	Recuento	1	8	4	13
		% del total	2,5%	20,0%	10,0%	32,5%
	Alto	Recuento	0	9	18	27
		% del total	0,0%	22,5%	45,0%	67,5%
Total		Recuento	1	17	22	40
		% del total	2,5%	42,5%	55,0%	100,0%

Figura 3

Distribución de la tabla de contingencia entre la Evaluación de riesgo y la Gestión de cobranzas



En la tabla 5 y figura 3, se observa que, 2.5% de trabajadores encuestados de una agencia de carga, Lima, 2022 percibe que la evaluación de riesgo es de nivel medio y la gestión de cobranzas es mala; 22.5% piensa que la evaluación de riesgo es de nivel alto y la gestión de cobranzas es regular; mientras que 45% piensa que la evaluación de riesgo es de nivel alto y la gestión de cobranzas es buena.

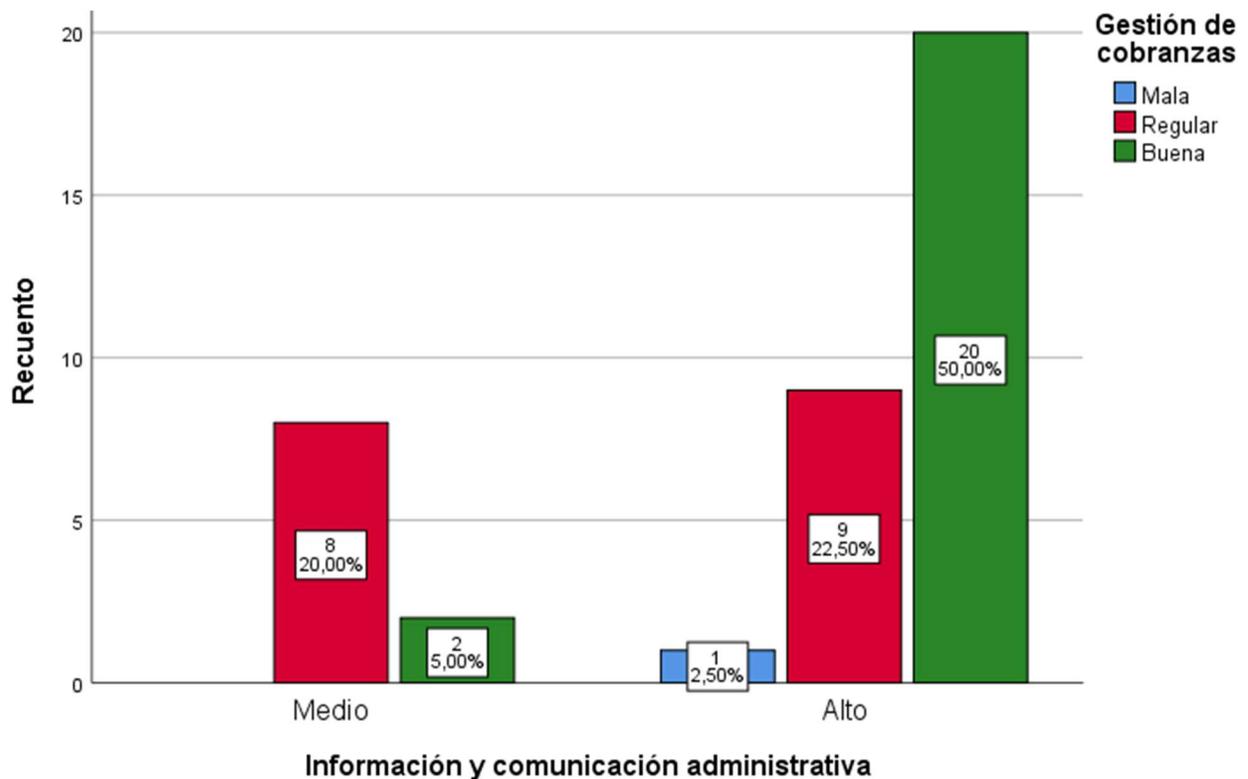
Tabla 6

Distribución de la tabla de contingencia entre la Información y comunicación administrativa y la Gestión de cobranza

			Gestión de cobranzas			
			Mala	Regular	Buena	Total
Información y comunicación administrativa	Medio	Recuento	0	8	2	10
		% del total	0,0%	20,0%	5,0%	25,0%
	Alto	Recuento	1	9	20	30
		% del total	2,5%	22,5%	50,0%	75,0%
Total	Recuento	1	17	22	40	
	% del total	2,5%	42,5%	55,0%	100,0%	

Figura 4

Distribución de la tabla de contingencia entre la Información y comunicación administrativa y la Gestión de cobranza



En la tabla 6 y figura 4, se observa que, 20% de trabajadores encuestados de una agencia de carga, Lima 2022, percibe que la Información y comunicación administrativa es de nivel medio y la gestión de cobranzas es regular; 22.5% piensa que la Información y comunicación administrativa es de nivel alto y la gestión de cobranzas es regular; mientras que 50% piensa que la Información y comunicación administrativa es de nivel alto y la gestión de cobranzas es buena.

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1 Prueba de normalidad

El presente estudio consideró una muestra menor a 50, por tanto, se consideró la prueba estadística de Shapiro Wilk con una significancia teórica de 0,05 para determinar si los datos tienen distribución normal.

Tabla 8

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Control interno	,143	40	,039	,923	40	,010
Entorno de control y monitoreo	,201	40	,000	,879	40	,001
Evaluación de riesgo	,190	40	,001	,902	40	,002
Información y comunicación administrativa	,164	40	,008	,894	40	,001
Gestión de cobranzas	,115	40	,200*	,930	40	,016
Morosidad de clientes	,138	40	,052	,931	40	,017
Políticas de cobro	,138	40	,053	,891	40	,001
Rotación de cuentas por cobrar	,257	40	,000	,804	40	,000

Se observa en la tabla 8, que el valor de significancia de la prueba de Shapiro Wilk en las variables y dimensiones es menor al valor teórico de 0,05; esto afirma que los datos no provienen de una distribución normal; en consecuencia, para el contraste de las hipótesis se aplicará la prueba no paramétrica del coeficiente Rho de Spearman a un nivel de significancia de 0,05.

4.1.2.2. Prueba de hipótesis

Se consideró los siguientes criterios:

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$.

Regla de decisión:

Si $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Si $p < \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

4.1.2.3. Prueba de hipótesis general.

Ha: El control interno se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Ho: El control interno no se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

			Control interno	Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1,000	,682**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión de cobranzas	Coefficiente de correlación	,682**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Observando la tabla 9 se tiene que la significancia es $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, el control interno se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022. También se observa según el valor del coeficiente de Spearman el grado de correlación entre el control interno y la gestión de cobranzas es 0.682, lo cual indica una relación buena y positiva de las variables.

4.1.2.4. Prueba de hipótesis específicas

Prueba de hipótesis específicas 1.

H1: El entorno de control y monitoreo se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

H0: El entorno de control y monitoreo no se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica 1

			Entorno de control y monitoreo	Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Entorno de control y monitoreo	Coefficiente de correlación	1,000	,576**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión de cobranzas	Coefficiente de correlación	,576**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Se observa en la tabla 10 que el valor de la significancia es $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, el entorno de control y monitoreo se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022. También se

observa según el valor del coeficiente de Spearman el grado de correlación entre el entorno de control y monitoreo y la gestión de cobranzas es 0.576, lo cual indica una relación buena y positiva.

Prueba de hipótesis específica 2.

H2: La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Ho: La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Tabla 11

Prueba de hipótesis específica 2

			Evaluación de riesgo	Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Evaluación de riesgo	Coefficiente de correlación	1,000	,690**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión de cobranzas	Coefficiente de correlación	,690**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

Se observa en la tabla 11 que el valor de significancia calculado es $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, la evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022. También se observa según el valor del coeficiente de Spearman el grado de correlación entre la evaluación de riesgos y la gestión de cobranzas es 0.690, lo cual indica una relación buena y positiva.

Prueba de hipótesis específica 3.

H3: La información y comunicación administrativa se relacionan significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Ho: La información y comunicación administrativa no se relacionan significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.

Tabla 12

Prueba de hipótesis específica 3

			Información y comunicación administrativa	Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Información y comunicación administrativa	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,643**
		N	40	40
	Gestión de cobranzas	Coefficiente de correlación	,643**	1,000

Se observa en la tabla 12 que el valor de significancia calculado es $0,000 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, la información y comunicación administrativa se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022. También se observa según el valor del coeficiente de Spearman el grado de correlación entre la información y comunicación administrativa y la gestión de cobranzas es 0.643, lo que evidencia una relación positiva y buena.

4.1.3 Discusión de resultados

En la presente investigación después de determinar la relación entre el control interno y la gestión de cuentas por cobrar de una empresa de carga en Lima, se pudo hallar que el coeficiente de correlación es de 0.682, a través de la prueba de Rho de Spearman, lo cual nos muestra la relación que existe entre ambas variables. De manera que las dimensiones empleadas en el control interno como (1) entorno de control y monitoreo; (2) evaluación de riesgo y (3) información y comunicación administrativa, son favorables para optimizar la gestión de cuentas por cobrar en la compañía. Y según lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde se plantea que existe relación entre las variables de control interno y gestión de cuentas por cobrar.

Estos resultados son corroborados con (Barboza Guevara & Ruiz Arteaga, 2022) en su tesis sobre la relación del control interno con la gestión de cobranza en la empresa en estudio, la cual es prestadora de servicios eléctricos y se encuentra ubicada en la provincia constitucional del Callao, dicha investigación se realizó en el año 2021, en ella concluyen que cuando una organización carece de un sistema de control interno óptimo obtiene consecuencias, entre ellas se encuentran (a) atraso en las rendiciones de las cuentas por cobrar, (b) sobrecarga de trabajo, (c) irregularidades en la cobranza, (d) reclamos sin atender, entre otros.

De igual manera (Huamán Heredia, 2021) en su estudio sobre la influencia del control interno en el desempeño del área encargada de la gestión de cuentas por cobrar de una empresa dedicada a la fabricación de gas en el distrito de Jaén departamento de Cajamarca, cuya conclusión afirma que, si una empresa implementa un sistema de control interno eficiente, funcional y claro, dicha empresa estará en la capacidad de recuperar de manera satisfactoria sus activos financieros.

Por otro lado, no guardamos relación con lo mencionado por (Lugo Córdova & Perez Cevallos, 2022) dado que en su investigación sugieren que se designe un supervisor externo, es decir un trabajador de la misma empresa pero de otra área, alguien ajeno a las operaciones del área de cuentas por cobrar, consideramos que esto conllevaría complicaciones, ya que para realizar esta labor de suma importancia se debe tener conocimiento de los procesos que se realizan en el área de cuentas por cobrar, así como para el cumplimiento de las normas, políticas de control y del cronograma establecido.

Por otro lado, los resultados obtenidos en la mencionada investigación coinciden con la teoría de (Sunder, 2005) sobre la contabilidad y el control, en la cual hace gran referencia a la envergadura de la designación de actividades y funciones que debe tener todo personal al interior de la empresa, para lograr eficacia y efectividad en el cumplimiento de las metas trazadas por la compañía, así como también, pone gran ahínco en desarrollar el control y la supervisión para poder tener una relación óptima entre la áreas, con el único fin de corregir, identificar oportunamente y evitar errores que afecten el crecimiento y desarrollo de la empresa. Por lo que podemos concluir que existe similitud con los aspectos de las variables de nuestra investigación, control interno y gestión de cuentas por cobrar.

Los resultados de la presente investigación concuerdan con (García Barreto & Plúas Guerrero, 2018) quienes concluyen creando políticas de manera sencilla y clara para la comprensión de todos los trabajadores, la gestión de la empresa en estudio se optimizará, asimismo afirman que es posible prevenir las falencias del talento humano en los procesos de la administración a través de capacitaciones a los trabajadores de la empresa, nosotros consideramos que estos aspectos se encuentran dentro del entorno de control y monitoreo de la variable control interno, ya que para prevenir falencias en los procesos se deben establecer políticas claras, niveles

de autoridad, evaluaciones continuas al personal y capacitaciones al personal de tal forma que la empresa cuente con colaboradores competentes.

Del mismo modo, respecto a la primera hipótesis específica, la cual indica que: Existe relación positiva y directa entre la dimensión control y monitoreo y la gestión de cuentas por cobrar de la empresa de carga, Lima 2022. Posterior a la evaluación se pudo hallar un nivel de correlación de 57.6% ($Rho\ Spearman=0.576$), con estos datos se afirma la hipótesis alterna, existe una relación significativa entre el indicador control y monitoreo y la gestión de cuentas por cobrar, rechazando la hipótesis nula.

De tal manera que estos hallazgos guardan relación con lo mencionado por (Burgos Cotrina & Del Aguila Huayunga, 2022) quienes afirman que la adopción de un control interno favoreció positivamente a la empresa de su estudio, logrando (a) incrementar exponencialmente los ingresos, (b) detectar los errores en la elaboración de sus informes financieros, permitiendo la reducción de las cuentas morosas y con la mejora de los registros y operatividad.

En ese sentido, después del análisis, determinamos que existe relación con los resultados de (Muñiz Muñiz & Mora Reyes, 2017) quienes en su informe sobre el control interno y su relación con la gestión de cobranza en una empresa del sector turístico, concluyen que al establecer funciones específicas a las diferentes áreas de la empresa permitirá, al área encargada de la gestión de cuentas por cobrar, tener a su disposición el manual actualizado que conste con la descripción de los cargos y las funciones que deben seguir para el desempeño de sus actividades; en el cual se especifiquen las responsabilidades y brindando de esta manera información a los interesados. Por ello recomiendan organizar y controlar que las políticas de créditos establecidas se cumplan de

manera eficiente y oportuna a fin de satisfacer los requerimientos de los clientes ya sean internos o externos.

Asimismo, según (Fernandez Velarde, 2022) la escasez del control y monitoreo en el área de facturación y cobranza trae graves problemas como la coordinación nula entre las distintas áreas, escasa comunicación, la carencia de procedimientos. De igual forma indica que la facturación eficiente, en concreto realizar el proceso cumpliendo cabalmente las políticas establecidas por la compañía, es primordial, ya que posibilita a la gerencia conocer con mayor exactitud las ventas y obligaciones tributarias por el concepto de IGV consignadas al cliente.

Por consiguiente, en relación a la segunda hipótesis específica: Existe una relación directa y positiva entre Evaluación de riesgo y la gestión de cuentas por cobrar en la compañía dedicada al rubro de transporte de carga, Lima 2022. De acuerdo a los resultados, se halló una relación positiva que está demostrando con el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 69.00% (0.690).

De acuerdo a ello, según (Arévalo Mego & Paredes Morales, 2022) el hecho de carecer de una evaluación de riesgo óptimo conlleva a la empresa a no tener una gestión adecuada de los pendientes por cobrar, lo cual perjudica drásticamente la liquidez de la empresa. También concluye que la evaluación de riesgo es un pilar fundamental para un correcto plan de la mejora del control, pues ayudaría a minimizar, y evitar de gran manera los errores que puedan ser identificados y los que se vayan suscitando en las funciones por parte del personal.

Los resultados de (Urbina Castro, 2020) en su investigación sobre el control interno y su relación con la gestión financiera de una empresa del sector educativo, concuerdan con los resultados obtenidos en la presente investigación, ya que muestran que existe un impacto significativo alto y directo de 93% entre las variables de estudio; esto denota que mientras los

procesos de control interno sean manejados de manera adecuada, la organización puede llevar una gestión financiera óptima. Dichos datos se calcularon con un 95% de confianza en donde se obtuvo una significancia de $0,018 < 0,05$ (margen de error), lo que facilitó el contraste de las hipótesis, rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa.

Así también, este resultado confirma el hallazgo de (Espinoza Córdova & Huidobro Cabello, 2021) quienes señalan que durante la etapa de evaluación de riesgos es primordial revisar minuciosamente el historial crediticio de los clientes para que la liquidez de la empresa no se perjudique en el futuro por cuentas incobrables. Su investigación muestra que el actual desempeño del área de cuentas por cobrar de la empresa en estudio es deficiente, debido a que no existe una efectiva comunicación entre el personal de dicha área para el desempeño eficiente de su gestión. Recomiendan que, una vez recibida la solicitud de crédito por parte del cliente, contactar de manera inmediata y formal vía e-mail al área encargada de créditos y cobranzas para la respectiva evaluación e informe es fundamental antes de proceder con el trámite.

Respecto a la tercera hipótesis específica, Existe una relación directa y positiva entre la información y comunicación con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa de carga, Lima 2022. De acuerdo a los resultados, se halló una relación positiva que está demostrado con el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 64.30% (0.643).

Según (Huamán Heredia, 2021) la información y comunicación se refiere a como la empresa se interrelaciona de forma constante con todos sus departamentos, la información debe ser unificada y entendible para todos los miembros que sean parte de la organización, para poder impedir o minimizar errores que ocurren al momento de clasificar, evaluar, identificar y gestionar riesgos.

Este resultado se asemeja a la investigación de (Ñuñuvero Alejo, 2020) en la que indica que resulta muy importante implementar capacitaciones concernientes a la aplicación de control interno, ya que es una estrategia que se logra aplicando la unificación y colaboración del directorio de la organización, el departamento de gerencia y los colaboradores de la entidad, elaborado con el objetivo de brindar garantías razonables respecto al logro de los objetivos de la organización alineando las gestiones del consejo de coordinación de la entidad en estudio, tanto local y regional, esta permitirá, mediante un enfoque de sistemas, llevar la gestión institucional a un nivel óptimo, el nivel y porcentaje de cumplimiento de los objetivos de la institución en su entorno, disponiendo así la gestión institucional dispondrá con una herramienta de mejora, la cual ayudará en la toma de mejores decisiones, conociendo realmente cuáles son sus debilidades y cuál es su capacidad de respuesta al enfrentarse al riesgo con el objetivo de poder tomar las precauciones oportunamente y aplicar medidas correctivas en el corto, mediano y largo plazo.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: De acuerdo al objetivo general de la presente investigación, se logra determinar que la variable control interno se relaciona significativamente con la variable gestión de cobranzas ya que, según el valor del coeficiente Rho de Spearman el grado de correlación entre las variables de la investigación es de 0.682, lo cual indica una relación buena y positiva; en cuanto a la confiabilidad del instrumento que mide el control interno, se observa que el alfa de Cronbach es de 0,915, lo cual evidencia una muy buena confiabilidad del instrumento, en la misma línea, la confiabilidad del instrumento que mide la gestión de cobranzas muestra que el valor del alfa de Cronbach es de 0.884, obteniendo así una muy buena confiabilidad en el instrumento de medición de dicha variable, por lo que se concluye que la variable control interno influye significativamente en la variable cuentas por cobrar.

Por ello, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada de 68% entre el control y monitoreo, la evaluación de riesgos, la información y comunicación administrativa con la morosidad de clientes, las ventas al crédito y la rotación de cuentas por cobrar en una agencia de carga de Lima en el año 2022.

Segunda: Para el primer objetivo específico, diagnosticar como la dimensión entorno de control y monitoreo influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga de Lima en el año 2022, se demostró en los resultados que la mayoría de encuestados, es decir el 42.5% manifiesta que el control y monitoreo es alto y la gestión de cobranzas es buena, hecho que evidencia que el control y monitoreo influye de manera significativa en la gestión de cobranzas; toda vez que, si no existe un planteamiento de políticas adecuado, evaluaciones continuas al personal, y reclutamiento

responsable de personal para el área de cobranzas, el proceso de gestión en la cobranza resulta ineficaz y complejo. Por otro lado, según el valor del coeficiente de Spearman el grado de correlación entre el entorno de control y monitoreo y la gestión de cobranzas es de 58% lo cual indica que existe una relación directa y positiva entre ellos.

Para el segundo objetivo específico, identificar de qué manera la dimensión evaluación de riesgos influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga de Lima, en el año 2022; se evidencio en los resultados que el 45% asegura que la evaluación de riesgos es de nivel alto y la gestión de cobranzas es buena, dejando en un nivel mínimo de 2.5% a los trabajadores que consideran que la evaluación de riesgos es de nivel medio y la gestión de cobranzas es mala, Por otro lado se demuestra que existe una relación significativa entre la evaluación de riesgos y la gestión de cobranza de una agencia de carga de Lima en el año 2022, con base en los resultados del análisis de correlación de Spearman, donde se observa el grado de correlación entre la evaluación de riesgos y la gestión de cobranzas de 69%, lo que indica una relación buena y positiva. Por tanto, se concluye que es sumamente importante realizar la identificación de riesgos y deficiencias, así como la evaluación del cumplimiento de las mismas, para obtener un control de riesgos oportuno y así poder aplicar estrategias en la empresa, obteniendo como resultado los objetivos que se establecieron como meta, para el crecimiento de la compañía.

En cuanto al tercer objetivo específico, diagnosticar en qué medida la dimensión información y comunicación administrativa influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga de Lima en el año 2022, los resultados muestran que el 50% afirma que la información y comunicación administrativa es de nivel alto y la gestión es buena, dejando en minoría al 20% que considera que la información y comunicación administrativa es de nivel medio y la gestión de cobranzas se desempeña de manera regular, tomando como base dicho resultado concluimos los

trabajadores perciben que la empresa cuenta con canales de comunicación adecuados, oportunos y confiables, y esto se ve reflejado en la gestión de cobranzas, debido a que se logra una comunicación fluida entre las áreas involucradas, es decir, gerencia, contabilidad y administración, siendo favorable para la liquidez de la empresa. Luego de aplicar la prueba de normalidad que da como resultado $0,000 > 0,05$, se concluye que la información y comunicación administrativa se relacionan significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga de Lima en el año 2022. Además, se observa según el coeficiente de Spearman el grado de correlación entre la información y comunicación administrativa y la gestión de cobranzas es de 64%, lo que evidencia una relación positiva y buena.

5.2 Recomendaciones

1. Al sub gerente de tesorería de la agencia de carga, establecer la implementación de un área específica de control interno, para ello se sugiere como primer paso actualizar el reglamento de organización y funciones de la empresa, donde se defina los niveles y las responsabilidades que tiene cada trabajador según el área de su especialidad, en línea con lo antes mencionado, crear políticas internas para la evaluación minuciosa de los clientes que soliciten créditos a partir del primer contacto, no se debe tolerar errores en la evaluación de riesgo a los clientes por parte de los trabajadores del área de cobranzas, para ello es importante la prevención mediante el filtro y el seguimiento de las cuentas por cobrar, de manera que la liquidez se pueda obtener en forma oportuna.

2. Al sub gerente de tesorería de la agencia de carga, para lograr un control interno óptimo es necesario realizar auditorías, tanto internas como externas, esto con el objetivo de que exista confiabilidad en que los procesos establecidos en las políticas de la empresa se están cumpliendo

de manera cabal, estas deben ser inopinadas y manteniendo el principio de independencia, para ello el subgerente debe estar informado del cronograma de actividades elaborado en coordinación con el área de cobranzas, cabe mencionar que el personal debe recibir capacitaciones constantes donde se dejen en claro las estrategias y objetivos de la empresa.

3. Finalmente, al contador general de la agencia de carga, la designación de personal específico para la revisión, creación y notificación de alertas oportunas, antes de que un crédito pase a la cartera de cobranza dudosa, es importante mencionar lo imprescindible que es promover el trabajo en equipo, la concientización de un trabajo eficiente y la retroalimentación de lo aprendido en las capacitaciones.

REFERENCIAS

- Abuhommous, A. A., & Mashoka, T. (2018). A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms. *Eurasian Business Review*, 171-191.
- Aguilar Jaramillo, H. (1991). *El control interno de las organizaciones*. San Pedro Medellin.
- Arévalo Mego, E., & Paredes Morales, C. J. (2022). *Sistema de control interno y las cuentas por cobrar en la empresa Supermercados La inmaculada S.A.C., Tarapoto 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Atradius, N. (Junio de 2018). *Atradius*. <https://atradius.com.tr/documents/atradius-paymentpractices-barometer-americas-2018-ppbamesmx01.pdf>
- Azuero Rodriguez, A. R. (2020). Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. *Revista Espacios*, 41(27), 338-353. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p27>
- Banco de la república. (2013). *banrep.gov.co*: <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/tasas-de-interes-y-sector-financiero>
- Barboza Guevara, M., & Ruiz Arteaga, M. A. (2022). *Sistema de control interno y gestión de cobranzas de los ingresos en la empresa Electro Oriente S.A. Sucursal BELLAVISTA 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Barquero Corrales, A. (1987). *Administración de recursos humanos*. Universidad estatal a distancia.
- Barreto Loayza, A. B., & Jara Jaramillo, L. A. (2022). *Control interno y gestión de tesorería en la municipalidad provincial de Huarmey, 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Barreto Monroy, B. (2019). *Literatura sobre la incidencia del método de cobranza y la capacitación de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel*. Universidad de Lima.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación de Colombia Ltda. <https://doi.org/https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. La muralla.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). En el 2018 aumentó la morosidad crediticia en Perú. *Gestión*, págs. 6-7. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634-noticia/>
- Burgos Cotrina, L. J., & Del Aguila Huayunga, L. J. (2022). *Sistema de control interno para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa Asesores y consultores de empresas S.A.C. Moyobamba 2022*. Universidad Cesar Vallejo.
- Cadeña Iñiguez, P., Rendon Medel, R., Aguilar Avila, J., Salinas Cruz, E., De la Cruz Morales, F. D., & Sangerman Jarquin, D. M. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en

- la investigación, un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas*. Tercero en discordia.
- Cegarra Sánchez, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Diaz de Santos.
- Chavez G., J. A. (2003). *Finanzas, teoría aplicada para empresas*. Ediciones Abya-Yala.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. Elsevier editora Ltda.
<https://doi.org/https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chinguel Cruz, E. (2021). *Estrategias de gestión para la mejora de las cuentas por cobrar en una empresa industrial de Lima 2021*. Lima.
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo (I+D)*. Universidad nacional tecnologica de lima sur.
http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf
- Cuenya, L., & Ruetti, E. (2010). Controversias epistemológicas y metodológicas entre el paradigma cualitativo y cuantitativo en psicología. *Revista Colombiana de Psicología*, 19(2), 271-277.
- Dávila Ladrón De Guevara, C. (2001). *Universidad de la costa*.
https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/555765/mod_resource/content/0/TEORIA%20GENERAL%20DE%20SISTEMAS.pdf
- Del Canto, E., & Silva Silva, A. (2013). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista de ciencias sociales*, 3(141), 25-34.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Dorta Velázquez, J. (2001). *Un modelo integral de control interno en el contexto de la universidad pública española*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Espinoza Córdova, J. M., & Huidobro Cabello, M. R. (2021). *El control interno y su eimacto en el proceso de créditos y cobranzas en la empresa La Solución Diessel S.A.C. en el periodo 2019*. Universidad Tecnológica del Perú.
- Espinoza Morante, G. L., & Yopez Montes, J. S. (2019). *Manual de control interno para la gestión de cobranzas en la universidad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Esteban García, S. C., Chavarro Gómez, A. E., & Guerrero Camacho, A. P. (2017). *Estrategias para el crecimiento del plan de negocios de Safratec Holding*. Universidad Piloto de Colombia.
- Fayol, H., & Taylor, F. W. (1987). *Administración industrial y general, principios de la administración científica*. El ateneo.

- Fernandez Velarde, R. J. (2022). *Control interno en el área de facturación y cobranzas de la empresa Inversiones Merma S.A.C. Arequipa 2022*. Universidad Cesar Vallejo.
- Flores Enriquez, D. Y., & Díaz, L. (2019). Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya administración y turismo*, 1(1), 56-68.
<https://doi.org/https://scholar.archive.org/work/ivgjhjqsnpjbmjpuvzxhbvw4a5m/access/wayback/https://revistamaya.org/index.php/maya/article/download/386/1114>
- Flores Morales, M. K., & Naval Carrasco, Y. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de valores Lima, periodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 21-36.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Flores, A., & Thomas, J. (1993). *La teoría general de sistemas*.
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6581658>
- Garay Anaya, V. J. (2021). *Control interno y gestion financiera de la Municipalidad provincial de Huaraz 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- García Barreto, L. M., & Plúas Guerrero, A. F. (2018). *Planteamiento del control interno del departamento de cobranzas de almacenes. Guayaquil – Ecuador*. Universidad de Guayaquil.
- Gilián Nuñez, S. E. (2019). *Control interno y su incidencia de liquidez en la empresa Tomografía Computarizada S.A.C. La Libertad Trujillo 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Granda Mero, A. I., & Hinojosa García, H. A. (2021). *Diseño de control interno para la gestión de cobranzas en una empresa comercializadora de electrodomesticos en la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Guerra Sotillo, A. (2005). *Cambios, organizacion y entorno*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/ags-coe/index.htm>
- Gutierrez Quimis, A. V., & Pérez Demera, S. S. (2021). *Estrategia de control interno en la gestión de cobranza de la empresa Recargactiva*. Universidad de Guayaquil.
- Gutierrez Tumbaco, S. J. (2019). *Control interno en la gestión de cobranzas de Frubell S.A. Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Interamericana editores.
- Herrera Freire, A. G., & Betancourt Gonzaga, V. A. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *QUIPUKAMAYOC Revista de la facultad de ciencias contables UNMSM*, 24(46), 151-160.
<https://doi.org/https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/13249/11757>

- Higuerey Gómez, A. (2007). *Administración de cuentas por cobrar*. Universidad de Los Andes.
https://doi.org/https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38638248/administracion_de_ctas_x_cobrar-libre.pdf?1441145159=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DAdministracion_de_Cuentas_por_Cobrar.pdf&Expires=1671806512&Signature=MI3X-zeSfZ0UTJYms-0RMXwzwOBfsok6XX
- Huamán Heredia, A. D. (2021). *Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Jaen S.A.C. Jaen-Cajamarca 2021*. Cesar Vallejo.
- Indacochea Sanchez, B. G., & Ramirez Gaibor, R. J. (2018). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas para la empresa Labmediods S.A.* Universidad de Guayaquil.
- Khabirov, G. A., Galimova, E. I., Askarov, A. A., Ableeva, A. M., Lukmanov, D. D., Rafikova, N. T., & Suleymanov, Z. Z. (2018). Improvement of information support for the internal monitoring of payments with counterparties. *Journal of Engineering and Applied Sciences*, 8317-8324.
- Kim, K. S., Lee, J. H., & Park, Y. W. (2022). Acquiring firms' earnings management in stock-for-stock mergers within Korean business groups. *Managerial Finance*, 27-48.
- Kliksberg, B. (1996). *Universidad Nacional de La Plata*.
<https://www.econo.unlp.edu.ar/frontend/media/91/10991/683909544c2030b4e556fca7279604ed.pdf>
- Lachira Lachira, V. D. (2019). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una institución educativa privada de Piura 2017-2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Lagua Quinatoa, A. L. (2021). *Control interno a los procedimientos de credito y cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito Kisapincha Limitada*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Latorre Asmad, M. R., Rosas Prado, C. E., Urbina Cárdenas, M. F., & Vidaurre García, W. E. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV HACER Revista de investigación y cultura - Universidad Cesar Vallejo*, 10(2), 53-58.
<https://doi.org/http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/572/561>
- Lengua, C. (05 de Abril de 2021). Jóvenes de entre 18 y 24 años con tarjetas entre los más morosos: ¿qué medidas toman los bancos? *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/jovenes-de-entre-18-y-24-anos-con-tarjetas-entre-los-mas-morosos-que-medidas-toman-los-bancos-ncze-noticia/>
- López Martínez, F., & Soriano Mas, N. (2014). *La gestión de la tesorería*. Libros de Cabecera S.L.
- Lozano Armas, C., Egusquiza Ramirez, R. V., & Lomas Pizango, L. (2022). Influencia del control interno en la gestión financiera de las micros y pequeñas empresas del distrito de Tarapoto. *UCV - HACER Revista de investigación y cultura*, 11(3), 49-55. <https://doi.org/http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/2315/1894>

- Lugo Córdova, C. S., & Perez Cevallos, L. A. (2022). *Control interno y su incidencia en la toma de decisiones en el departamento de cobranzas de la empresa Eurocreditos del canton La Maná año 2021*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIENDO*.
- Mar Orozco, C. E., Barbosa Moreno, A., & Molar Orozco, J. F. (2020). *Metodología de la investigación, métodos y técnicas*. Patria Educación.
https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Martinez Guevara, F. M. (2020). *Sistema de control interno en la gerencia subregional Utcubamba - 2019*. Universidad Señor de Sipán.
- Melendez Torres, J. (2016). *Control interno*. Universidad Los Angeles de Chimbote.
- Munguía Hernandez, J. L. (2015). *Implementación de los sistemas de control interno en la administración pública municipal*. Congreso del estado de Michoacan.
- Muñiz Muñiz, W. G., & Mora Reyes, W. K. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters. Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Ñuñuvero Alejo, W. A. (2020). *Control interno como herramienta de mejora del proceso de entregar a rendir cuentas del Instituto Peruano del Deporte 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Reyes Romero, C., Mejía Sáenz, K., & Sánchez Carlessi, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Bussiness Support Aneth S.R.L.
<https://doi.org/https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Rivas Durand, R. K., & Guerra Cantera, L. (2022). *Gestión de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la Empresa Flink S.A.C. del Distrito de Surquillo, Lima 2019*.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración. *Administración*(8), 640.
- Rubina Granda, R. A., Rubina Granda, R. S., & Rubina Granda, R. C. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar comerciales e incobrables y su incidencia en el procedimiento de créditos y cobranza del año 2016 de la empresa comercializadora de productos de salud bucal, ubicada en Ate*. Universidad Peruana de las Américas.
- Saavedra García, M. L., & Saavedra García, M. J. (2012). Evolución y aportes de la teoría financiera y un panorama de su investigación en México: 2003 - 2007. *Ciencia administrativa 2012 - 2*, 45-61.
<https://doi.org/https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/05CA201202.pdf>
- Salazar Peralta, L. G., & Toala Lucas, J. A. (2019). *Manual de procedimientos para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa UNIVISA S.A*. Universidad de Guayaquil.

- Santana Porbén, S. (2021). Capítulo I: Control Interno en los Servicios. *Revista cubana de alimentación y nutrición*, 31(1), 8-11.
<https://doi.org/https://revalnutricion.sld.cu/index.php/rcan/article/view/1178/1641>
- SBS. (Mayo de 2021). *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP:
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. South Western Publishing.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el Control*. South Western Publishing.
- Torres Mori, C. C. (2021). *Caracterización de los factores relevantes del control interno de las MYPES del sector transporte del Perú, caso de la empresa Inversiones generales M&V EIRL cercado de Lima 2018*.
- Urbina Castro, V. C. (2020). *Los procesos de control interno y su influencia en la gestión de la empresa Musiclases S.A. 2020*. Universidad Cesar Vallejo.
- Van Horne, J. C., & Wachowics, J. M. (2010). El papel de la administración financiera. *Fundamentos de administración financiera*, 13(13).
<https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24227w/fundamentos-de-administracion.pdf>
- Viorato Romero, N. S., & Reyes García, V. (2019). La ética en la investigación. *Cuidarte*, 8(16), 35-43.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2019.8.16.70389>
- Zurita García, V. D., & Zavaleta Caro, J. (2021). *Gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa constructora e inmobiliaria Titanio S.A.C. Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Control Interno Dimensiones - Entorno de control y monitoreo - Evaluación de riesgo - Información y comunicación administrativa Variable 2 Gestión de cobranzas Dimensiones - Morosidad de clientes - Políticas de cobro - Rotación de cuentas por cobrar	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: No experimental Población muestra: 40 trabajadores
¿Cuál es el impacto del control interno en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?	- Determinar el impacto del control interno en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.	Hi G: El control interno se relaciona significativamente con la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima, 2022.		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
- ¿Como la dimensión Entorno de control y monitoreo influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?	- Diagnosticar como la dimensión Entorno de control y monitoreo influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.	Hi 1: El entorno de control y monitoreo se relaciona significativamente con la morosidad de los clientes de una agencia de carga, Lima, 2022.		
- ¿De qué manera la dimensión Evaluación de riesgos influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?	- Identificar de qué manera la dimensión Evaluación de riesgos influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.	Hi 2: La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con las ventas al crédito de una agencia de carga, Lima, 2022.		
- ¿En qué medida la dimensión Información y comunicación administrativa influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022?	- Diagnosticar en qué medida la dimensión Información y comunicación administrativa influye en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022.	Hi 3: La información y comunicación se relacionan significativamente con la rotación de cuentas por cobrar de una agencia de carga, Lima, 2022.		

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable “Control Interno”

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Entorno de control y monitoreo	Para (Lozano Armas et al., 2022) El control interno es un proceso integrado implementado por los responsables de los servidores, el personal y las organizaciones creado para administrar el riesgo y proporcionar una seguridad razonable de que la misión de la entidad se completó. La gestión del control interno tiene como objetivo minimizar el riesgo, ya que de él va a depender que la información sea confiable y las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada.	- Planteamiento de políticas - Evaluaciones continuas - Reclutamiento responsable	Ordinal: Escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
Evaluación de riesgos	Según (Martinez Guevara, 2020) El control interno tiene como finalidad verificar el desempeño de los objetivos de las instituciones, encaminado a las operaciones de las entidades, con la información sobre la parte del desempeño financiero y de las normas y sus reglamentos. Por eso es muy importante que la dirección tenga bien en claro en lo que se fundamenta, como se aplica el control interno y esto consiga proceder el instante de su implementación.		- Identificación de riesgos - Identificación de deficiencias - Control de riesgos		
Información y comunicación administrativa			- Planteamiento de procedimientos - Transmisión de información relevante - Comunicación efectiva		

Tabla 2: *Matriz de operacionalización de la variable “Gestión de cobranzas”*

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Morosidad de clientes	Según (Latorre Asmad et al., 2021) La gestión de cuentas por cobrar es un concepto que está directamente asociado con la liquidez de la empresa, las cuentas por cobrar representan el crédito que se ofrece a los clientes con la finalidad de fidelizarlos y poder marcar mayor presencia en el mercado de los productos y/o servicios que se oferte.	Mediremos la variable Gestión de cobranza con un cuestionario conforme a la evaluación de sus dimensiones con sus respectivos indicadores.	- Niveles de morosidad - Línea de crédito - Acciones judiciales	Ordinal: Escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
Ventas al crédito	Según (Lachira Lachira, 2019) la gestión de cobranza es el conjunto de procesos aplicados de manera oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los clientes de manera pronta y eficiente. Es aquí donde se gestionan y ejecutan desde el primer día acciones efectivas de cobro que permiten obtener una tasa de recuperación de las deudas en corto tiempo. En la gestión de cobranza se debe aplicar acciones de cobro oportunas y rápidas para que el cliente sienta una gestión de cobro constante, además de tomar en cuenta puntos importantes que ayudarán en la gestión como: las políticas de cobranza, procedimientos de cobranza y la cobranza.		- Políticas de crédito - Métodos de cobro - Recuperación de cobranza		
Rotación de cuentas por cobrar			- Ventas netas - Cuentas por cobrar promedio		

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Instrumento de Medición: Cuestionario

Estimado(a) trabajador(a) reciba nuestros saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación y tiene por objetivo obtener información para elaborar una tesis acerca de “Control Interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022”. Solicitamos su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

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

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
V.1: Control interno						
Dimensión 1: Entorno de control y monitoreo						
1	La empresa tiene políticas y normas internas definidas para el desempeño de las actividades.					
2	La empresa establece niveles de autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos.					
3	La gerencia o subgerencia de la empresa realiza evaluaciones continuas al personal.					

4	En su opinión, la empresa demuestra compromiso en atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos trazados.					
Dimensión 2: Evaluación de riesgos						
5	Para usted, la empresa cuenta con personal capacitado para identificar los riesgos internos y externos del área de cuentas por cobrar.					
6	La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.					
7	En caso de ser necesario, en la empresa se ejecutan cambios en las normas, políticas o procesos para mejorar el control del área de cobranzas.					
Dimensión 3: Información y comunicación administrativa						
8	Considera que la empresa comunica la información constantemente para el cumplimiento de los procesos y así lograr los objetivos.					
9	La empresa evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas y de control.					
10	Dentro de la empresa existe una comunicación efectiva entre las áreas.					

V.2: Gestión de cobranzas					
Dimensión 1: Morosidad de Clientes					
11	En el área de cobranza establece niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los clientes con la empresa.				
12	La empresa suele otorgar crédito a sus clientes, sin realizar un previo estudio o recolectar información de su capacidad de pago				
13	En caso de que el cliente no cumpla con el pago, la empresa tiene establecido ejercer alguna acción legal para recuperar la cuenta				
14	Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago dentro de los plazos de pagos pactados				
Dimensión 2: Políticas de cobro					
15	El departamento de cobranza cuenta con un sistema o macro Excel que permita generar reporte de la cartera de clientes confiable.				
16	La empresa pone un periodo de prueba a los clientes, antes de otorgarle crédito				
17	La entidad cuenta con diferentes métodos de cobro, para facilitar al cliente en su cumplimiento de pago				
18	La empresa tiene establecido controles de seguimiento de las cuentas por cobrar para que se pueda asegurar la recuperación de cobranza de los créditos otorgados.				

Dimensión 3: Rotación de cuentas por cobrar					
19	La empresa realiza un corte mensualmente de sus ingresos netos para poder realizar un cálculo por índice de rotación de las cuentas por cobrar				
20	La empresa tiene registrado el promedio de las cuentas por cobrar con la finalidad de otorgar información a gerencia sobre la rotación de cuentas por cobrar				

Anexo 4 Validación de instrumento cuantitativo mediante juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr|: CAPRISTAN MIRANDA, Julio Ricardo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Curso extracurricular de investigación formativa, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contadores públicos.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ARAOZ CARPIO CARLOS IVAN

DNI: 73025940



PILLPE HUAMÁN ÁNGELA JANINA

DNI: 47428470

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgr.: Manrique Linares, Cynthia Polett

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Curso extracurricular de investigación formativa, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contadores públicos.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ARAOZ CARPIO CARLOS IVAN

DNI: 73025940



PILLPE HUAMÁN ÁNGELA JANINA

DNI: 47428470

CARTA DE PRESENTACIÓN

Mgtr.: Manrique Linares, Cynthia Polett

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestro saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Curso extracurricular de investigación formativa, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Contadores públicos.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: "Control interno y su impacto en la gestión de cobranzas de una agencia de carga, Lima 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a Usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación.

El expediente de validación que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



ARAOZ CARPIO CARLOS IVAN

DNI: 73025940



PILLPE HUAMÁN ÁNGELA JANINA

DNI: 47428470

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO

El control interno tiene como finalidad verificar el desempeño de los objetivos de las instituciones, encaminado a las operaciones de las entidades, con la información sobre la parte del desempeño financiero y de las normas y sus reglamentos. Por eso es muy importante que la dirección tenga bien en claro en lo que se fundamenta, como se aplica el control interno y esto consiga proceder el instante de su implementación.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Entorno de control y monitoreo

Integra la base de desarrollo de las actividades y evidencia las actitudes de la alta dirección en relación con el ambiente interno, reflejando su incidencia sobre las actividades y los resultados, por ende, debe tener presente las disposiciones, políticas y regulaciones necesarias para su introducción y desarrollo exitoso. Este componente tiene factores principales que son; integridad y valores éticos, filosofía de la dirección, auditoría interna, diseño de estructura organizacional, prácticas de recursos de control. Este proceso se encarga de medir y evaluar la calidad de la productividad de los cinco componentes del control interno que se ejecute a lo largo del tiempo. Por lo general los controles están diseñados para evaluar los factores internos y externos en una organización, por consiguiente, una eficaz supervisión facultará la mejora continua y permitirá obtener mejores resultados por medio de la toma de decisiones. Gracias al monitoreo se promulgará la identificación de riesgos o controles débiles ya que esto permitirá acrecentar las actividades y responsabilidades que cada colaborador desempeña en la empresa, dichas acciones de riesgo deben ser controladas desde gerencia.

Dimensión 2: Evaluación de riesgo

Mediante el control interno se puede contrarrestar los riesgos que perjudiquen las actividades de la organización. Por medio del estudio y análisis de riesgos relevantes y por el cual el control establecido los neutraliza, examinando la vulnerabilidad del sistema. La adquisición de conocimientos y componentes prácticos de la entidad son base para identificar aquellos puntos débiles que ponen en riesgo la entidad tanto interno como externo, evidenciándose en sus actividades organizacionales. Los elementos que conforman este componente son; objetivos precisos y claros los cuales deben se

comunicados, identificación de riesgos internos y externos, indicadores de rendimiento, los cuales deben ser evaluados.

Dimensión 3: Información y comunicación administrativa

Es aquella información que provee la empresa para una toma de decisiones más eficiente. Este componente es importante ya que permite comunicar sobre operaciones técnicas, administrativas y financieras de una empresa, por lo cual se debe atribuir al control y preparación de información adecuada para los colaboradores. La calidad de información originada dependerá del desarrollo de las actividades de control, favoreciendo a la obtención de mejora de la productividad y competitividad organizacional. Por ello el sistema de información debe estar desarrollado para toda la entidad encaminada en los objetivos institucionales, de manera amplia, tales como controles generales.

VARIABLE 2: GESTIÓN DE COBRANZAS

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Morosidad de clientes

La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto. Históricamente este, problema financiero ha sido uno de los factores principales dentro de crisis bancarias que han terminado en quiebra.

Dimensión 2: Ventas al crédito

El crédito se ha convertido a nivel mundial en un tema muy importante, dejando ver que el crédito para una economía es trascendental. Constituye el medio efectivo con el que las personas, las empresas y los Estados pueden tener acceso a recursos en el momento dado para satisfacer necesidades. Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Las empresas, gracias a los créditos, pueden realizar proyectos e inversiones que les permitan mejorar su producción y sus ingresos, que, a la postre, también son ingresos para el país. Al Estado, los créditos le permiten llevar a cabo inversión social, en infraestructura y en otros propósitos para mantener la actividad económica del país en niveles aceptables o favorables.

Dimensión 3: Rotación de cuentas por cobrar

Este indicador mide la cantidad de rotación en la cuenta por cobrar dentro del periodo de tiempo y a la vez la restauración de la cartera de clientes. Además, la rotación es un vínculo de razón financiera, es decir ratios o indicadores que brindan facilidad contable y financiera, ya que consiste en analizar por medio del estado de situación financiera y estado de resultados.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable 1: Control interno

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Entorno de control y monitoreo	Para (Lozano Armas et al., 2022) El control interno es un proceso integrado implementado por los responsables de los servidores, el personal y las organizaciones creado para administrar el riesgo y proporcionar una seguridad razonable de que la misión de la entidad se completó. La gestión del control interno tiene como objetivo minimizar el riesgo, ya que de él va a depender que la información sea confiable y las operaciones que se realizan en la empresa sean válidas y reales.	Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario o conjunto de preguntas que permitió la obtención de información importante acerca de una población a partir de una muestra seleccionada.	- Planteamiento de políticas - Evaluaciones continuas - Reclutamiento responsable	Ordinal: Escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
Evaluación de riesgo	Según (Martinez Guevara, 2020) El control interno tiene como finalidad verificar el desempeño de los objetivos de las instituciones, encaminado a las operaciones de las entidades, con la información sobre la parte del desempeño financiero y de las normas y sus reglamentos. Por eso es muy importante que la dirección tenga bien en claro en lo que se fundamenta, como se aplica el control interno y esto consiga proceder el instante de su implementación.		- Identificación de riesgos - Identificación de deficiencias - Control de riesgos		
Información y comunicación administrativa			- Planteamiento de procedimientos - Transmisión de información relevante - Comunicación efectiva		

Variable 2: Gestión de cobranzas

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (NIVELES O RANGOS)
Morosidad de clientes	Según (Latorre Asmad et al., 2021) La gestión de cuentas por cobrar es un concepto que está directamente asociado con la liquidez de la empresa, las cuentas por cobrar representan el crédito que se ofrece a los clientes con la finalidad de fidelizarlos y poder marcar mayor presencia en el mercado de los productos y/o servicios que se oferte.	Mediremos la variable Gestión de cobranza con un cuestionario conforme a la evaluación de sus dimensiones con sus respectivos indicadores.	- Niveles de morosidad - Línea de crédito - Acciones judiciales	Ordinal: Escala de Likert	5. Siempre 4. Casi siempre 3. A veces 2. Casi nunca 1. Nunca
Ventas al crédito	Según (Lachira Lachira, 2019) la gestión de cobranza es el conjunto de procesos aplicados de manera oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los clientes de manera pronta y eficiente. Es aquí donde se gestionan y ejecutan desde el primer día acciones efectivas de cobro que permiten obtener una tasa de recuperación de las deudas en corto tiempo. En la gestión de cobranza se debe aplicar acciones de cobro oportunas y rápidas para que el cliente sienta una gestión de cobro constante, además de tomar en cuenta puntos importantes que ayudarán en la gestión como: las políticas de cobranza, procedimientos de cobranza y la cobranza.		- Políticas de crédito - Métodos de cobro - Recuperación de cobranza		
Rotación de cuentas por cobrar			- Ventas netas - Cuentas por cobrar promedio		

**“CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS DE UNA AGENCIA DE CARGA, LIMA
2022”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	¹ Pertinencia		² Relevancia		³ Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO							
	Dimensión 1: Entorno de control y monitoreo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Planteamiento de políticas	X		X		X		
2	Evaluaciones continuas	X		X		X		
3	Reclutamiento responsable	X		X		X		
	Dimensión 2: Evaluación de riesgos	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Identificación de riesgos	X		X		X		
5	Identificación de deficiencias	X		X		X		
6	Control de riesgos	X		X		X		
	Dimensión 3: Información y comunicación administrativa	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Planteamiento de procedimientos	X		X		X		
8	Transmisión de información relevante	X		X		X		

9	Comunicación efectiva	X		X		X		
	VARIABLE 2: GESTIÓN DE COBRANZAS							
	Dimensión 1: Morosidad de clientes	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Niveles de morosidad	X		X		X		
11	Línea de crédito	X		X		X		
12	Acciones judiciales	X		X		X		
	Dimensión 2: Ventas al crédito	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Políticas de crédito	X		X		X		
14	Métodos de cobro	X		X		X		
15	Recuperación de cobranza	X		X		X		
	Dimensión 3: Rotación de cuentas por cobrar	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ventas netas	X		X		X		
17	Cuentas por cobrar promedio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Capristán Miranda, Julio Ricardo

DNI: 06663183

Especialidad del validador: Finanzas

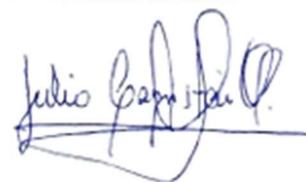
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de enero del 2023



CAPRISTAN MIRANDA, Julio Ricardo

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Manrique Linares, Cynthia Polett

DNI:

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

de febrero del 2023

MANRIQUE LINARES, CYNTHIA POLETT

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Castro Mejía, Percy Junior

DNI: 43338252

Especialidad del validador: Ingeniería

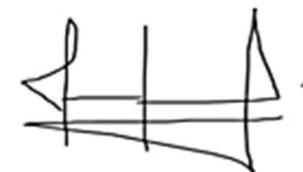
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

de febrero del 2023



CASTRO MEJÍA, PERCY JUNIOR

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento - alfa de Cronbach

Confiabilidad del instrumento que mide el control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	10

Se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0,915; lo cual evidencia una muy buena confiabilidad del instrumento que mide el control interno.

Confiabilidad del instrumento que mide la gestión de cobranzas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,884	10

Se observa que el valor del alfa de Cronbach es de 0,884; lo cual evidencia una muy buena confiabilidad del instrumento que mide la gestión de cobranzas.

Anexo 6: Base de datos del instrumento

Tesis Araoz Pillpe - Base de datos - Excel							
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?							
129		3. A veces					
	B	C	D	E	F	G	H
1	Item	1. La empresa tiene políticas y normas internas definidas para el desempeño de las actividades.	2. La empresa establece niveles de autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos.	3. La gerencia o subgerencia de la empresa realiza evaluaciones continuas al personal.	4. En su opinión, la empresa demuestra compromiso en atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos trazados.	5. Para usted, la empresa cuenta con personal capacitado para identificar los riesgos internos y externos del área de cuentas por cobrar.	6. La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
2	1	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre
3	2	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
4	3	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	1. Nunca	4. Casi siempre
5	4	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
6	5	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
7	6	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
8	7	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces
9	8	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre
10	9	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
11	10	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
12	11	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	2. Casi nunca	2. Casi nunca
13	12	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
14	13	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre
15	14	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces
16	15	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre
17	16	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
18	17	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre
19	18	3. A veces	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	2. Casi nunca
20	19	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces		2. Casi nunca	4. Casi siempre
21	20	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
22	21	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
23	22	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	5. Siempre	4. Casi siempre
24	23	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
25	24	1. Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
26	25	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
27	26	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
28	27	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre

Tesis Araoz Pillpe - Base de datos - Excel

Ángela Janina Pillpe Huaman

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

H52

	B	C	D	E	F	G	H
1	Item	1. La empresa tiene políticas y normas internas definidas para el desempeño de las actividades.	2. La empresa establece niveles de autoridad y responsabilidad para el cumplimiento de los objetivos.	3. La gerencia o subgerencia de la empresa realiza evaluaciones continuas al personal.	4. En su opinión, la empresa demuestra compromiso en atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes en alineación con los objetivos trazados.	5. Para usted, la empresa cuenta con personal capacitado para identificar los riesgos internos y externos del área de cuentas por cobrar.	6. La empresa define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
28	27	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
29	28	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre
30	29	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces
31	30	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	2. Casi nunca	4. Casi siempre	2. Casi nunca
32	31	5. Siempre	5. Siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces
33	32	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
34	33	3. A veces	4. Casi siempre	2. Casi nunca	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces
35	34	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre
36	35	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
37	36	3. A veces	3. A veces	1. Nunca	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces
38	37	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
39	38	3. A veces	3. A veces	2. Casi nunca	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces
40	39	3. A veces	1. Nunca	1. Nunca	3. A veces	5. Siempre	1. Nunca
41	40	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre
42							
43							
44							
45							
46							
47							
48							
49							
50							
51							
52							

Respuestas de formulario 1

Listo Accesibilidad: todo correcto

Tesis Araoz Pillpe - Base de datos - Excel

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

O45

	B	I	J	K	L	M	N	O
	Item	7. En caso de ser necesario, en la empresa se ejecutan cambios en las normas, políticas o procesos para mejorar el control del área de cobranzas.	8. Considera que la empresa comunica la información constantemente para el cumplimiento de los procesos y así lograr los objetivos.	9. La empresa evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas y de control.	10. Dentro de la empresa existe una comunicación efectiva entre las áreas.	11. En el área de cobranza establece niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los clientes con la empresa.	12. La empresa suele otorgar crédito a sus clientes, sin realizar un previo estudio o recolectar información de su capacidad de pago.	13. En caso de que el cliente no cumpla con el pago, la empresa tiene establecido ejercer alguna acción legal para recuperar la cuenta.
1								
2	1	5. Siempre	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces
3	2	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
4	3	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	1. Nunca	5. Siempre
5	4	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
6	5	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	1. Nunca	4. Casi siempre
7	6	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
8	7	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca
9	8	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	1. Nunca	3. A veces
10	9	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	3. A veces
11	10	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces
12	11	3. A veces	4. Casi siempre	2. Casi nunca	3. A veces	3. A veces	1. Nunca	1. Nunca
13	12	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre
14	13	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre
15	14	3. A veces	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	1. Nunca	4. Casi siempre
16	15	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre
17	16	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
18	17	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre
19	18	3. A veces	2. Casi nunca	1. Nunca	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	1. Nunca
20	19	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	4. Casi siempre
21	20	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	1. Nunca	3. A veces
22	21	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
23	22	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre
24	23	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
25	24	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
26	25	5. Siempre			5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre
27	26	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre
28	27	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre

Tesis Araoz Pillpe - Base de datos - Excel

Ángela Janina Pillpe Huaman

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

O53

	B	I	J	K	L	M	N	O
1	Item	7. En caso de ser necesario, en la empresa se ejecutan cambios en las normas, políticas o procesos para mejorar el control del área de cobranzas.	8. Considera que la empresa comunica la información constantemente para el cumplimiento de los procesos y así lograr los objetivos.	9. La empresa evalúa y comunica las deficiencias del control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas y de control.	10. Dentro de la empresa existe una comunicación efectiva entre las áreas.	11. En el área de cobranza establece niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los clientes con la empresa.	12. La empresa suele otorgar crédito a sus clientes, sin realizar un previo estudio o recolectar información de su capacidad de pago.	13. En caso de que el cliente no cumpla con el pago, la empresa tiene establecido ejercer alguna acción legal para recuperar la cuenta.
29	28	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	3. A veces	2. Casi nunca	4. Casi siempre
30	29	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	2. Casi nunca
31	30	1. Nunca	2. Casi nunca	4. Casi siempre	3. A veces	5. Siempre	3. A veces	3. A veces
32	31	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	5. Siempre
33	32	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre
34	33	1. Nunca	3. A veces	2. Casi nunca	3. A veces	1. Nunca	5. Siempre	1. Nunca
35	34	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	1. Nunca	4. Casi siempre
36	35	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre
37	36	3. A veces	3. A veces	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	1. Nunca	4. Casi siempre
38	37	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	2. Casi nunca	3. A veces
39	38	4. Casi siempre	3. A veces	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre
40	39	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	5. Siempre	1. Nunca	5. Siempre
41	40	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces
42								
43								
44								
45								
46								
47								
48								
49								
50								
51								
52								
53								

Respuestas de formulario 1

Tesis Araoz Pillpe - Base de datos - Excel

Ángela Janina Pillpe Huaman

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Z29

	B	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Item	14. Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago dentro de los plazos de pagos	15. El departamento de cobranza cuenta con un sistema o macro Excel que permita generar	16. La empresa pone un periodo de prueba a los clientes, antes de otorgarle crédito.	17. La entidad cuenta con diferentes métodos de cobro, para facilitar al cliente en su cumplimiento	18. La empresa tiene establecido controles de seguimiento de las cuentas por cobrar para que se pueda	19. La empresa realiza un corte mensual de sus ingresos netos para poder realizar un	20. La empresa tiene registrado el promedio de las cuentas por cobrar con la finalidad de			
3	2	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
4	3	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	2. Casi nunca	5. Siempre	5. Siempre			
5	4	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
6	5	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	2. Casi nunca	5. Siempre			
7	6	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
8	7	2. Casi nunca	1. Nunca	1. Nunca	2. Casi nunca	1. Nunca	1. Nunca	1. Nunca			
9	8	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	5. Siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces			
10	9	3. A veces	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces			
11	10	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces			
12	11	2. Casi nunca	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
13	12	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre			
14	13	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces			
15	14	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre			
16	15	3. A veces	3. A veces	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre			
17	16	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
18	17	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre			
19	18	2. Casi nunca	4. Casi siempre	2. Casi nunca	4. Casi siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre			
20	19	4. Casi siempre	5. Siempre	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	2. Casi nunca			
21	20	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
22	21	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
23	22	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
24	23	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
25	24	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre			
26	25	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre			
27	26	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre		5. Siempre	5. Siempre			
28	27	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
29	28	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre			
30	29	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca	2. Casi nunca			

Respuestas de formulario 1

Listo Accesibilidad: todo correcto

Tesis Araoz Pillpe - Base de datos - Excel

Ángela Janina Pillpe Huaman

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?

Z29

	B	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
	Item	14. Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago dentro de los plazos de pagos	15. El departamento de cobranza cuenta con un sistema o macro Excel que permita generar	16. La empresa pone un periodo de prueba a los clientes, antes de otorgarle crédito.	17. La entidad cuenta con diferentes métodos de cobro, para facilitar al cliente en su cumplimiento	18. La empresa tiene establecido controles de seguimiento de las cuentas por cobrar para que se pueda	19. La empresa realiza un corte mensualmente de sus ingresos netos para poder realizar un	20. La empresa tiene registrado el promedio de las cuentas por cobrar con la finalidad de			
1											
29	28	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre			
30	29	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces	3. A veces			
31	30	4. Casi siempre	3. A veces	2. Casi nunca	5. Siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre			
32	31	5. Siempre	5. Siempre	3. A veces	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
33	32	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre			
34	33	3. A veces	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	3. A veces	1. Nunca	5. Siempre			
35	34	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
36	35	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
37	36	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre	4. Casi siempre			
38	37	3. A veces	4. Casi siempre	2. Casi nunca	4. Casi siempre	4. Casi siempre	3. A veces	5. Siempre			
39	38	4. Casi siempre	5. Siempre	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
40	39	4. Casi siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre	5. Siempre			
41	40	3. A veces	3. A veces	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces	4. Casi siempre	3. A veces			
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											

Respuestas de formulario 1

Listo Accesibilidad: todo correcto