



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales  
de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
CONTADOR PUBLICO

**AUTORES:**

Br. Gutarra Trujillo, Manuel Jesús (ORCID:[0000-0002-6916-8667](https://orcid.org/0000-0002-6916-8667))

Br. Quiroz Cornejo, Alejandra Esther (ORCID: [0000-0003-3875-7853](https://orcid.org/0000-0003-3875-7853))

**ASESOR:**

Dr. Frías Guevara, Roberth (ORCID: [0000-0003-3670-3384](https://orcid.org/0000-0003-3670-3384))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

AUDITORIA

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mis padres, que desde el cielo iluminan mi camino, que se sientan orgullosos de mí  
- Alejandra Quiroz

Por el amor, enseñanzas y comprensión que siempre me dan mis padres, es a ellos, a quien dedico este gran paso profesional.  
- Manuel Gutarra

## **Agradecimiento**

A nuestros asesores por formar parte de nuestro trabajo, y amigo Manuel te agradezco querido amigo por las horas compartidas quemándonos las pestañas, insistiendo para comprender alguna materia que se nos atragantaba, estudiando para el próximo capítulo o la siguiente exposición, a mis tíos que han sido un apoyo constante para mí todo este tiempo. – Alejandra Quiroz

A mi amiga y compañera Alejandra por recorrer juntos, esta etapa universitaria, por todas las anécdotas que hemos pasado, las amanecidas de estudios, las tareas realizadas, y por sus enseñanzas. – Manuel Gutarra

## Índice de Contenidos

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria .....  | ii   |
| Agradecimiento .....   | iii  |
| Índice de Contenidos .....   | iv   |
| Índice de Tablas y Figuras .....   | v    |
| Resumen .....  | viii |
| Abstract .....   | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....  | 1    |
| II. MARCO TEORICO.....   | 6    |
| 2.1. Situación problemática .....  | 6    |
| 2.1.1. A Nivel Internacional .....   | 6    |
| 2.1.2. A Nivel Nacional.....   | 12   |
| 2.1.3. Justificación de Variables.....   | 18   |
| III. METODOLOGÍA .....   | 21   |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación .....  | 21   |
| 3.1.1. Tipo de investigación.....  | 21   |
| 3.1.2. Diseño de investigación .....   | 22   |
| 3.2. Variables y Operacionalización .....  | 23   |
| 3.2.1. Definición conceptual: Variable 1: Control Interno. ....                              | 23   |
| 3.2.2. Definición operacional: Variable 1: Control Interno.....                              | 23   |
| 3.2.3. Definición conceptual: Variable 2: Gestión de Cuentas por Cobrar<br>Comerciales ..... | 23   |
| 3.2.4. Definición Operacional: Variable 2: Gestión de Cuentas por Cobrar<br>comerciales..... | 23   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....   | 24   |
| 3.3.1. Población .....   | 24   |
| 3.3.2. Muestra .....   | 25   |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 3.3.3. | Muestreo .....  | 26 |
| 3.3.4. | Unidad de análisis .....                              | 27 |
| 3.4.   | Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 27 |
| 3.4.1. | Técnicas.....   | 27 |
| 3.4.2. | Instrumentos de recolección de datos .....            | 28 |
| 3.4.3. | Validación y confiabilidad del instrumento .....      | 28 |
| 3.5.   | Procedimiento .....                                   | 30 |
| 3.6.   | Método de análisis de datos.....                      | 30 |
| 3.7.   | Aspectos éticos .....                                 | 30 |
| IV.    | RESULTADOS.....                                       | 31 |
| 4.1.   | Presentación de resultados .....                      | 31 |
| V.     | DISCUSIÓN .....                                       | 51 |
| VI.    | CONCLUSIONES.....                                     | 55 |
| VII.   | RECOMENDACIONES .....                                 | 59 |
|        | REFERENCIAS .....                                     | 63 |
|        | ANEXOS .....  | 1  |

### Índice de Tablas y Figuras

#### Tablas

|          |   |    |
|----------|---|----|
| Tabla 1. | Niveles escala Likert .....                                 | 24 |
| Tabla 2. | Detalle de la muestra - Prueba Piloto .....                 | 26 |
| Tabla 3. | Principales técnicas de Instrumentos de investigación ..... | 27 |
| Tabla 4. | Validadores .....   | 28 |
| Tabla 5. | Escala del alfa de Cronbach.....                            | 29 |
| Tabla 6. | Resumen de procesamiento de casos.....                      | 29 |
| Tabla 7. | Estadística de fiabilidad de la muestra - piloto.....       | 29 |
| Tabla 8. | Estadística de fiabilidad de la muestra .....               | 31 |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| Tabla 9.  | La empresa tiene normas internas definidas para el desempeño de las actividades .....                              | 32 |
| Tabla 10. | El área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar. ....        | 33 |
| Tabla 11. | V1: Control Interno y V2: Gestión por Cobrar Comerciales.....  | 34 |
| Tabla 12. | D1V1: Entorno de Control y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                                     | 35 |
| Tabla 13. | D2V1: Evaluación de Riesgo y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                                   | 37 |
| Tabla 14. | D3V1: Actividades de Control y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                                 | 38 |
| Tabla 15. | D4V1: Información y Comunicación administrativa y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....              | 39 |
| Tabla 16. | D5V1: Actividades de Supervisión y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                             | 41 |
| Tabla 17. | Prueba de Normalidad .....   | 43 |
| Tabla 18. | Coeficiente de Rho Spearman .....  | 44 |
| Tabla 19. | Correlaciones de Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                                 | 45 |
| Tabla 20. | Correlaciones entre Entorno de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                           | 46 |
| Tabla 21. | Correlaciones entre Evaluación de Riesgos y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                        | 47 |
| Tabla 22. | Correlaciones entre Actividades de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                       | 48 |
| Tabla 23. | Correlaciones entre la Información y Comunicación Administrativa y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales ..... | 49 |
| Tabla 24. | Correlaciones entre Actividades de Supervisión y la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                | 50 |

## **Figuras**

|           |   |    |
|-----------|---|----|
| Figura 1. | La empresa tiene normas internas definidas para el desempeño de las actividades .....                     | 32 |
| Figura 2. | El área de cobranza realiza seguimiento constante para mantener actualizadas las cuentas por cobrar ..... | 33 |
| Figura 3. | Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....   | 34 |
| Figura 4. | Entorno de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales...   | 36 |
| Figura 5. | Evaluación de Riesgo y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                                    | 37 |
| Figura 6. | Actividades de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                                  | 38 |
| Figura 7. | Información y Comunicación administrativa y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....               | 40 |
| Figura 8. | Actividades de Supervisión y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales .....                              | 41 |

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo principal analizar la relación del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020, el cual fue desarrollado aplicando una metodología de tipo de investigación aplicada con un diseño no experimental, correlacional y transversal, a través del cual se pudo concluir que el control interno tiene una relación directa y positiva con la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, al evidenciarse en distintas oportunidades que las implementaciones de lineamientos, políticas, procedimientos, normas, directrices; así como, supervisiones, monitoreos, controles, entre otras actividades, en las gestiones de cobranzas, coadyuvan a la consecución en la recuperación de las carteras pendientes y al mejoramiento en los procesos de cobranzas.

No obstante, es de importancia mencionar, que en el desarrollo de la presente tesis se advirtió carencias, particularmente, en las actividades operacionales de las empresas, las cuales podrían ocasionar afectación negativa para sus propios fines institucionales; por lo que, se recomendó realizar una introspección empresarial a fin de mejorar sus procedimientos y actividades internas; así como, la capacitación al personal para una adecuada realización de funciones.

**Palabras Claves:** Control Interno, gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, Riesgo y Rentabilidad.

## **Abstract**

The main objective of this thesis was to analyze the relationship of Internal Control and the management of Commercial Accounts Receivable of Freight Transportation companies, Surquillo, 2020, which was developed by applying a methodology of applied research type with a non-experimental design , correlational and transversal, through which it was possible to conclude that internal control has a direct and positive relationship with the management of Commercial Accounts Receivable, as it is evidenced on different occasions that the implementation of guidelines, policies, procedures, standards, directives; as well as supervisions, monitoring, controls, among other activities, in the collection management, they contribute to the achievement in the recovery of the pending portfolios and to the improvement in the collection processes.

However, it is important to mention that in the development of this thesis, deficiencies were noted, particularly in the operational activities of the companies, which could cause negative effects for their own institutional purposes; Therefore, it was recommended to carry out a business introspection in order to improve its internal procedures and activities; as well as, the training of personnel for an adequate performance of functions.

**Keywords:** Internal Control, Management of Commercial Accounts Receivable, Risk and Profitability.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente diversas instituciones del mundo se encuentran guiando en dirección de la exploración de altos conocimientos en función de la competencia y eficiencia; puesto que, con ello, se espera el cumplimiento exitoso de los objetivos formulados, bajo la óptica de un medio cada vez más exigente, que conlleve periódicamente a retos; con el fin de no perdurar aislados a escenarios cambiantes en materia económica, financiera y tecnológica que vienen aconteciendo; en ese sentido, resulta relevante mencionar, que para cumplir de manera asertiva los objetivos de la institución, se debe establecer lineamientos, procesos y/o mecanismos que coadyuven al cumplimiento de estos objetivos.

En ese sentido, como se desprende de lo anteriormente descrito, la determinación de procedimientos y/o métodos organizacionales, constituyen de suma importancia para la concretización exitosa de los propósitos de cualquier organización, por ello, se ha instaurado el Sistema de Control Interno, que según CSOT (2013) afirma que:

“El Control Interno es un procedimiento puesto en funcionamiento por la comisión administrativa, la gerencia y los colaboradores de una institución, se desarrolló con la finalidad de tener un índice de seguridad adecuado, en tanto a la obtención de los propósitos concerniente a todas las áreas”. (p.85)

Cabe mencionar que, de las distintas transacciones ejecutadas por las instituciones, se originan diversos asientos o registros contables, mediante los cuales se pueden identificar, entre otra información, las cuentas por cobrar por concepto de deudas pendientes de los clientes, cuentas que necesitan de diversos métodos que nos ayuden a controlar su efectividad, minimizando con ello los posibles cambios que puedan en consecuencia originar en perjuicio económico.

Ahora bien, para clarificar lo señalado precedentemente, se procede a exponer distintas situaciones que denoten la importancia del desarrollo del Control Interno para la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales. Por ejemplo, a nivel internacional, existen organizaciones que, por no tener un correcto control sobre las áreas, quedaron “sepultadas” en materia financiera. Se tiene a Enron

Corporation, organización americana, dedicada al transporte de gas natural, a partir de un carente Control Interno, omitió pérdidas millonarias durante varios años. Es decir:

La ausencia de control interno originó el desconocimiento de que sus pasivos remontaron a treinta millones de dólares americanos, constituyendo la denominada “ingeniería contable”. (Bravo, 2010, p.80)

Por otro lado, a nivel nacional, se puede evidenciar respecto al caso del Banco de la República, que, debido a la ausencia de un método, se otorgaron préstamos sin garantías a instituciones con problemas en sus programaciones de pago a corto plazo, que originó el quiebre del Banco en mención, dejando alrededor de diez mil personas sin ahorros.

Asimismo, en el rubro de transporte de cargas, es conocido que se presentan problemas de acuerdo al método de Control Interno; considerando que, si bien cuentan con un método que contempla la totalidad de las acciones, tareas, objetivos, políticas, reglamentos, técnicas, métodos y procesos para la obtención del fin propuesta dentro de la organización, estos no se vienen ejecutando efectiva y eficientemente; toda vez que, no se está consiguiendo reponer el íntegro de las cuentas por cobrar al concluir el ejercicio fiscal, ocasionando la falta de solvencia, entre otros escenarios posibles que acarrearán resultados negativos para los fines de las empresas.

El problema general de nuestra investigación ¿Cómo se relaciona el Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020?, y los problemas específicos expresan lo siguiente: i) ¿Cómo se relaciona el Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales?, ii) ¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales?, iii) ¿Cómo se relaciona las actividades de control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales?, iv) ¿Cómo se relaciona la información y comunicación administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales?, y, finalmente v) ¿Cómo se relaciona las actividades de supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales? Por consiguiente, la Justificación

que genero para realizar este proyecto, es la falta de un sistema de Control Interno, que conlleva la carente administración de las cuentas por cobrar, provocando la falta de liquidez con sus proveedores, análisis de riesgos, generando interés moratorio y por ende el crédito reducido por las entidades financiera.

Por otro lado, cabe mencionar, que la justificación teórica, de acuerdo a lo dispuesto por Méndez (2012), alude al interés del investigador para profundizar en uno o diversos enfoques teóricos que manejan el problema que se muestra, partiendo de los cuales se pretende mejorar el conocimiento propuesto; por ello, el presente trabajo, propende en el objetivo de contribuir al conocimiento existente sobre la implementación de nuestra primera variable, como un instrumento de mejora, eficacia y eficiencia en el incremento de liquidez y reducción de las cobranzas a crédito, cuyos resultados podrán sistematizarse en una propuesta, a efectos de hacer instaurados como comprensión a las ciencias de la educación, ya que se estaría demostrando que las gestiones de las finanzas mejoran con la implementación de ello.

Adicionalmente, la justificación práctica, de conformidad a lo establecido por Méndez (2012) refiere en las motivaciones prácticas las cuales manifiestan la dedicación del investigado por acrecentar sus nociones, para obtener un grado o coadyuvar a la resolución de problemas determinados que perjudican a la organización empresarial.

Finalmente, la justificación metodológica, de conformidad a lo establecido por Méndez (2012) refiere de igual manera en que la motivación hace referencia a la utilización de métodos y procedimientos específicos (instrumentos como encuestas o cuestionarios, entre otros) los cuales han servido de aporte para el análisis de problemas similares al estudiado; por ello, el presente trabajo es cuantitativo, puesto que se busca demostrar como coadyuvaría a aportar situaciones que pueden ser analizadas por el ámbito empresarial. Siempre que sean justificados su legitimidad y credibilidad lograrán ser usados en otras investigaciones.

Asimismo, para tener mayor énfasis en el tema, se procedió a recabar información de diversos autores, quienes han estudiado la materia en cuestión. Uno de los cuales es Rivera (2020):

Considera que el Control Interno debe ser involucrado en el propósito general de conservar la liquidez de las empresas. Un mal manejo del Control Interno en las organizaciones afectará de manera significativa la estabilidad y solidez de las mismas: al no cancelar al día las facturas vencidas con los proveedores, los créditos obtenidos en los bancos, el pago puntual de los haberes del personal entre otros. (p.120)

Adicionalmente a ello, con el propósito de reforzar la idea de crear un sistema de control y sobre la base de la misma línea descrita con anterioridad, se precisa lo siguiente:

En relación refiere que las organizaciones al tener la necesidad de contar con elementos que obtengan regular sus actividades de manera que se conserven vigentes y obtengan saciar las insuficiencias de sus clientes potenciales, posibilitando posicionarse en el mercado y hacerse de una extensa cartera, el cual les va facultar a las empresas a organizarse apropiadamente a nivel interno, proyectar de manera eficaz sus operaciones, con el propósito de alcanzar sus objetivos propuestos. (Loayza, 2019, p. 77)

Por otro lado, bajo otra óptica sobre el desarrollo de un correcto sistema de Control Interno, es de indicar lo siguiente:

El Control Interno debe de aplicarse en toda la estructura empresarial (es decir en todas las áreas componentes de la organización). Consideran que las empresas que no tengan un buen nivel de control, su gestión sería complicada y perjudicial para su desarrollo debido a que la capacidad de la organización en poder cumplir con sus deudas, depende de que este apropiadamente estructurado y eficiente. (Moscoso y Echevarría, 2015, p. 85)

El objetivo general planteado es analizar la relación del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. A razón de ello, se establecieron los objetivos específicos siguientes: i) Identificar la relación del Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, ii) Evaluar la relación de la Evaluación de Riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, iv) Verificar la relación de la información y comunicación administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales; y, finalmente v) Conocer la relación de las actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Asimismo, a efectos de dar inicio con la presente investigación se determinó la siguiente hipótesis general: Existe una relación directa y positiva del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020, en esa misma línea, de manera pormenorizada se establecieron las hipótesis específicas siguientes: i) Existe una relación directa y positiva del Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, ii) Existe una relación directa y positiva de la Evaluación de Riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, iii) Existe una relación directa y positiva de las Actividades de control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, iv) Existe una relación directa y positiva de la información y comunicación administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, y finalmente v) Existe una relación directa y positiva de las Actividades de Supervisión y la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Situación problemática

#### 2.1.1. A Nivel Internacional

Se encontraron las siguientes tesis internacionales que aportaron a la presente investigación como Cevallos y Lino (2017), en la tesis titulada Evaluación de Control Interno y su impacto en el área de inventarios de la empresa Redima de la Universidad de Guayaquil, donde su objetivo que desarrollo fue evaluar el modelo de Control Interno que utilizaban en la empresa y como estos afectan los EE.FF., dicho estudio fue no experimental, de tipo descriptivo - explicativo, donde se concluyó que la falta de controles en los procesos involucrados para la recepción de suministros afectan el área de inventarios, en cuanto a los indicadores como lead time, rotación de inventarios, reducción de costos, entre otros.

**En Colombia, Melo y Uribe (2017)**, en su tesis titulada Propuesta de Control Interno Contable para la empresa Sajoma S.A.S., en la Universidad Pontificia Javeriana Cali en Colombia, plantearon como objetivo principal dar propuestas para el Control Interno del departamento contable de la empresa Sajoma S.A.S., su metodología fue de tipo descriptivo - diseño fue no experimental. Se pudo concluir que es ineludible considerara la implementación de procesos de control para determinar riesgos y plantear medidas de control que ayuden al cumplimiento de objetivos en la entidad.

**En Colombia, Alejo y García (2017)**, quienes en su tesis Modelo de auditoría para el mejoramiento del sistema de Control Interno, de la Universidad Católica de Colombia, la cual tuvo como principal objetivo plantear un modelo de auditoría con el fin de mejorar el sistema que actualmente tienen de Control Interno para las entidades, en cuanto a su diseño aplicado es cualitativo – deductivo, no experimental y pudieron concluir que es necesario aplicar un nuevo modelo diseñado para mejorar el control de las entidades con una implementación aplicando el diseño de una plantilla para auditar que permita lograr un mejor sistema de Control Interno,

la empresa en cuestión requiera acondicionándolo sobre todo en dicha áreas de cobranzas para medir los riesgos, así como también realizar análisis como medio de auditoria.

**En Ecuador, Quiñonez (2017)**, realizó su tesis Sistema de Control Interno para el área de inventario en la empresa Multipuestos Javita de la ciudad de Esmeraldas, en la universidad Pontificia Católica del Ecuador, donde planteó como objetivo - general dar una propuesta de Control Interno en dichos almacenes de la empresa, en cuanto a su metodología utilizada fue descriptiva aplicando un método inductivo y de diseño no experimental. Se pudo obtener como conclusiones que al aplicar indicadores propuestos para una mejor gestión se podrá ayudar a tener un control más eficaz de los inventarios, también considerar que es un punto importante el clasificar el inventario con el método ABC para la disminución de stock.

**En Colombia, Cárdenas y Karina (2017)**, se publicó la tesis Metodología para la implementación de un sistema de Control Interno en el área de Tesorería de inversiones Juan y Shirley S.A., en la Universidad Libre de Colombia, donde se planteó como objetivo el poder ofrecer una nueva metodología de implementación para modernizar un sistema de Control Interno en la sociedad, en cuanto al tipo de investigación es cuantitativo – descriptivo - de diseño no experimental. Se concluyó luego de identificar las limitantes o deficiencias que se tiene en el área de finanzas que aplicando una nueva metodología puede mejorar los procesos de Control Interno para obtener menos errores y más eficacia en el área.

**En Ecuador, Guerrero y Taco (2016)**, realizó la tesis Diseño del Control Interno integral de la empresa Unión Vinícola Internacional S.A., para su operación a nivel nacional, en la universidad Católica de Santiago de Guayaquil de Ecuador, donde se busca diseñar controles de manera interna en la sociedad Unión Vinícola Internacional S.A., tomando como pilar los riesgos identificados en las áreas de operaciones más importantes, con la propuesta de poder plantear procedimientos para que las funciones que

ejercen los colaboradores tengan los resultados esperados. Esta es una tesis de tipo cualitativa y no experimental. Se pudo concluir que es necesario utilizar el manual brindado por la empresa como línea base para mejorar el área operativa, en cuanto a la eficiencia de las actividades realizadas como de la información que esta brinda para la toma general de decisiones gerenciales.

**En Ecuador, Muñiz y Reyes (2017)** presentaron la tesis titulada Propuesta de Control Interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters, en la universidad de Guayaquil, teniendo como objetivo general el poder proporcionar un diseño o modelo de un sistema de Control Interno en el departamento de cobranzas, específicamente en el rubro de cuentas por cobrar. Es un estudio cuantitativo descriptivo transversal y de diseño no experimental. Se pudo concluir que el área involucrada en la facturación debe manejar una política de créditos para minimizar los riesgos de liquidez en pagos a proveedores y en general para la empresa, además de ello de aplicar controles en la evaluación crediticia a clientes para no obtener cuentas que se conviertan en incobrables.

**En Ecuador, Gaona (2016)**, realizó la tesis titulada Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca, en la universidad Nacional de Loja, donde planteo como principal objetivo poder identificar los factores de forma externa que afectan significativamente en el desarrollo de la gestión de las cuentas por cobrar, para ello utilizaron metodología con estadísticos, ya que se analizó la información numérica del total de cuentas por cobrar frente a las incobrables para obtener un indicador, fue descriptiva, analítica y de diseño no experimental. Pudiendo concluir que los factores internos - externos son los convenios interinstitucionales, es decir, ventas entre instituciones del grupo, donde no se tiene un control eficiente en el cobro y terminan en que el crédito no cumple por la falta de efectivo en el Estado.

**En Ecuador, Gonzales (2015)**, en su tesis denominada Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la Corporación nacional Eléctrica Empresa Publica Agencia Jipijapa, en la universidad Estatal del Sur de Manabí, quien determino dicho objetivo principal la evaluación del Control Interno y el efecto que causa en las cuentas por cobrar en la CNEL.EP. agencia Jipijapa. En cuanto a su metodología se utilizó la deductiva, inductiva y analítica mediante encuestas y observación del área involucrada. Con dichos resultados obtenidos se concluyó que el proceso para programación de pago de las compras no se ejecuta de acuerdo a la fecha en que estas vencen, sino que solo se rige por desembolsos semanal de caja chica programando hasta las que aún no corresponden, generando una deficiencia liquidez respecto a las cuentas por cobrar ya que el ciclo es mayor que el de pago.

**En Ecuador, Guamán (2016)** presentó a la Universidad Católica de Cuenca, su tesis titulada Gestión de las cuentas por cobrar en el Sistema de Riego Manuel J. Calle periodo 2015, dicho objetivo principal fue confirmar la administración de las cuentas por cobrar, desarrollado aplicando la metodología por enfoque cualitativo, con un tipo de investigación descriptiva, a través del cual se pudo concluir que los usuarios no pagan en su integridad sus recibos por el servicio prestado de agua, por lo que, se optó por otorgar descuentos en el primer trimestre de cada año, logrando con ello, recuperar un 66.66% de las deudas que se encontraban pendientes.

**En Ecuador, Durán (2015)**, en sus tesis titulada El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CIA., en el Cantón Camilo Ponce Rodríguez, en la universidad Técnica de Machala, busca determinar los fundamentos y principios contables reguladores para la generación de los EE.FF., aplicando la normativa contable, NIC 39. La metodología del estudio es cualitativa ya que utilizaron variadas fuentes de información de la empresa para dar a reconocer los principales factores que perjudiquen la gestión de cobranzas, además es de diseño no experimental. Concluyendo que la empresa no tiene

un eficiente sistema de control para el área de cobranzas, por lo que luego de analizar los resultados, resulta importante determinar un nuevo modelo para respaldar la rotación del efectivo tanto en las cuentas por cobrar como para las cuentas por pagar, pues esta va de la mano para mantener solvencia - liquidez dentro de la sociedad para dicha las obligaciones.

**En Ecuador, Carrera (2017)** presentó a la universidad Politécnica Salesiana, en su tesis titulada Análisis de la gestión de Cuentas por Cobrar en la empresa Induplasma S.A., en el año 2015, donde como base se planteó evaluar la gestión de cobranza de la empresa en mención, mediante el procedimiento COSO I, que admita interpretar las debilidades en la cobranza, el cual fue desarrollado aplicando la metodología con un enfoque cuantitativo – descriptivo - diseño de investigación no experimental - de tipo transversal, a través del cual se pudo concluir que la administración no es efectiva debido a que no existe alguna directriz, guía o manual de monitoreo que permita determinar si se está cumpliendo las metas en cuanto a cobranza, y que la falta de un software contable afecta al no poder tener información actualizada, y que coadyuve a la recuperación oportunidad de la cartera.

**En Ecuador, Gutiérrez (2015)** presentó a la Universidad Técnica de Ambato, su tesis titulada Gestión de Cobranza y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro, cuyo objetivo principal fue la de evaluar la administración concerniente a la solvencia de la presente empresa, el cual fue desarrollado aplicando la metodología por enfoque cualitativo en el marco de un paradigma crítico propositivo, con un tipo de investigación exploratoria, descriptiva y correlacional, a través del cual se pudo concluir que la mencionada empresa no cuenta con una administración de cobranza que coadyuve a la reducción del porcentaje de morosidad; así como, que el instrumento interno que reglamenta el crédito y la cobranza, carece de información relevante, lo que ocasiona la afectación a la situación en materia económica de la empresa.

**En Ecuador, Navarrete (2014)** presentó a la Universidad Técnica de Ambato, en su tesis titulada La gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Speedycom CÍA. LTDA., de la ciudad de Ambato, cuyo objetivo principal fue proyectar una guía sobre procedimientos y políticas para el área de cobro de la empresa Speedycom CIA LTDA, el cual fue desarrollado aplicando el, método de investigación especial - tipo de investigación correlacional - descriptiva, a través del cual se pudo concluir que la presente empresa tiene problemas de liquidez, debido a que no cuenta con una estructura que facilite establecer políticas de liquidez, en aras de contribuir a situaciones imprevisibles de falta de efectivo y de recuperación efectiva de carteras vencidas.

**En Ecuador, Herrera (2015)** presentó a la universidad Técnica de Ambato, su tesis titulada Administración de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa comercial Zurita, cuyo objetivo principal fue Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar y su afectación en la solvencia, el cual fue desarrollado aplicando la metodología investigativa, con un tipo de investigación exploratorio, descriptivo y correlacional, a través del cual se pudo concluir que las cuentas por cobrar esta no están controladas apropiadamente, debido a diferentes falencias que suponen afecta a su administración, tales como: no se aplica las políticas dispuestas para venta ni cobranza, lo que ocasiona el aumento de la cartera vencida.

**En Ecuador, Cunín (2017)** presentó a la universidad Católica de Cuenca en su tesis titulada Análisis a la gestión de Cuentas por Cobrar de la empresa Deco Hogar S.A., en el periodo fiscal 2015-2019, dicho estudio tiene por objetivo general fue Evaluar el proceso de cuentas por cobrar aplicando en la empresa de línea blanca y muebles Deco Hogar, el cual fue desarrollado aplicando la metodología cualitativa y teórica, con métodos de tipo inductivo y deductivo, a través del cual se pudo concluir que el incremento de las cuentas por cobrar, no fue por el aumento de las ventas, sino por la inaplicación de políticas existentes de cobranza, que originaron que el personal encargado desconozca el adecuado procedimientos de cobros.

### 2.1.2. A Nivel Nacional

También mencionaremos las tesis nacionales que aportaron a la presente investigación:

**Quispe (2020)**, quien presentó a la universidad Señor de Sipán, su tesis titulada Propuesta de Sistema de Control Interno para mejorar el proceso de facturación de la empresa EPS Marañón S.R.L., Jaén, tiene por objetivo principal fue dar un planteamiento de un sistema modelo para mejorar el Control Interno en la empresa, el cual fue desarrollado aplicando la metodología de investigación es de tipo descriptivo – prospectivo - diseño fue no experimental, a través del cual se pudo concluir que es necesario aplicar el sistema de Control Interno propuesto pues en el área de facturación, ya que es de suma importancia porque la información que brinda a las gerencias ayuda en la toma de decisiones, así como también para el control de las cuentas por cobrar.

**Marín (2019)** presentó a la universidad Continental, su tesis denominada Implementación de Control Interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez S.A.C., se desarrolló con el objetivo principal fue proponer la implementación del Control Interno general en toda la entidad, el cual fue desarrollado aplicando la metodología cualitativa de tipo descriptivo, a través del cual se pudo concluir que luego de realizar la implementación, y analizar los resultados, se asegura que se mejoró la gestión desarrollando los puntos necesarios como son analizar el ambiente de control - evaluar los riesgos - plantear actividades de control - análisis de información y comunicación y supervisión.

**Benavente (2019)**, presentó a la Universidad Nacional del Altiplano, su tesis titulada Implementación del Sistema de Control Interno en las empresa de transporte en la región Puno, periodo 2016-2017, dicho objetivo principal fue analizar el sistema de Control Interno que tienen actualmente las organizaciones empresariales a través de aplicación de instrumentos técnicos actuales, con el fin de identificar los riesgos actuales y posibles que

pueden tener las empresas estudiadas, el cual fue desarrollado aplicando la metodología deductiva y analítica, a través del cual se pudo concluir que con la dicha implementación del sistema de Control Interno ayudaría a progresar todo el desarrollo de la entidad, desde establecer políticas, procedimientos para cada área, comunicación e información como eje transversal para todo el desarrollo de mejoría de gestión de Control Interno.

**Alonso y Diaz (2019)** presentaron a la universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, su tesis titulada El Sistema de Control Interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzados ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho, Lima, 2019, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del sistema de Control Interno en la gestión del área de finanzas en las organizaciones empresariales del rubro de fabricación de zapatos, el cual fue desarrollado aplicando la metodología tipo exploratoria, descriptiva y correlacional, y con un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), a través del cual se pudo concluir que la implementación del sistema de Control Interno sí influye significativamente en la gestión del área de finanzas. En la que debe a ver una supervisión de cada área.

**Vásquez (2019)**, quien presentó su tesis: Implementación de un sistema de Control Interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa constructora ARQ. Piura. 2016, a la Universidad Nacional de Piura, cuyo objetivo general fue demostrar la implementación de un sistema de Control Interno en dichos almacenes que optimizará una buena gestión de los inventarios en la entidad, el cual fue desarrollado la metodología de tipo descriptivo - diseño no experimental – transversal, a través del cual se pudo concluir que la empresa en mención no tiene definida la estructura organizaciones lo que dificulta la implementación, pero luego de lograrlo se pudo mejorar la estructura y los controles para el área involucrada, así mismo, se capacitó al personal para tener un mejor resultado del sistema implementado.

**Sánchez (2018)** presentó a la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, su tesis titulada Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del Perú: caso empresa Inversiones y Representaciones GASUR E.I.R.L., cuyo objetivo principal fue determinar las características del sistema de Control Interno, el cual fue desarrollado aplicando la metodología no experimental, descriptiva, bibliográfico y documental, a través del cual se pudo concluir que la empresa en mención necesita poner en funcionamiento un Sistema de Control Interno, tomando en cuenta que dicho proceso les permitirá establecer procesos organizacionales con el instrumento conocido como “manuales” para definir los lineamientos y disposiciones generales de la empresa.

**Vásquez y Orellana (2017)** presentaron a la universidad Tecnológica del Perú, sus tesis titulada Implementación del Control Interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L., 2016, cuyo objetivo principal fue identificar la mejor manera para implementar un sistema de Control Interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la empresa, el cual fue desarrollado aplicando la metodología de tipo descriptiva – no experimental, a través del cual se pudo concluir que no existe un sistema integrado de control que se encargue de supervisar y controlar las operaciones y funciones del área de contabilidad, teniendo como resultados que recaen en incumplimiento en el pago y/o multas con SUNAT o entidades financieras, y falta de análisis de información sobre indicadores básicos para trabajar en las ratios de liquidez y rentabilidad.

**Ulloa (2019)** presentó a la universidad Peruana los Andes, su tesis titulada Influencia del Control Interno en la gestión contable de la empresa Apparel Trade S.A.C., ubicado en el distrito de Jesús María – Lima, año 2016, cuyo objetivo principal fue identificar de qué manera el Control Interno mantiene una relación con la gestión en la empresa Apparel Trade S.A.C, ubicado en el distrito de Jesús María – Lima, año 2016, el cual fue desarrollado la metodología de tipo descriptiva – correlacional - diseño no experimental, a

través del cual se pudo concluir que en dicho año estudiado el Control Interno tiene una situación no reconocida ni importante dentro de la empresa, que conlleva a que la gestión que aplican sea ineficiente, pues no cuenta con lineamientos básicos para cada una de las áreas, teniendo ausencia de procedimientos definidos, supervisión de actividades, análisis de información, toma de decisiones sin una base adecuada, por tanto, luego de los resultados analizados se determinó la influencia significativa entre las variables siendo clave para mejorar en general la situación de la empresa, ya que permite la aplicación de pautas tomando en cuenta los componentes del Control Interno, que fomenta la capacidad, eficacia y eficiencia de los procesos, operaciones y actividades.

**Domingo (2020)**, presentó a la universidad Nacional del Altiplano su tesis titulada Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja Rural y de ahorro y Crédito los Andes S.A., Ayaviri, periodo 2014-2015, cuyo objetivo principal fue determinar de qué modo la administración de cuentas por cobrar influye en los resultados económicos de la presente empresa, el cual fue desarrollado aplicando la metodología deductiva analítica, con un enfoque mixto cuantitativo - cualitativo; y su diseño transversal - experimental descriptivo, a través del cual se pudo concluir que los lineamientos de análisis de crédito, no están siendo bien aplicados por el personal correspondiente, considerando que, se detectó casi un 50% de cartera morosa, debido a su inaplicación.

**Loyola (2016)**, presentó a la universidad Nacional de Trujillo su tesis titulada Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de las empresas Comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo, cuyo objetivo principal fue establecer de que forma la administración de cuentas por cobrar influye en la solvencia de las empresas del rubro de agroquímicos del distrito de Trujillo, el cual fue desarrollado aplicando la metodología descriptiva con distintas técnicas para la recolección de datos, a través del cual se pudo concluir que la administración afecta positiva y

significativamente en la generación de solvencia para las empresas del rubro de agroquímicos del Distrito de Trujillo.

**Díaz y Zamora (2019)**, presentó a la universidad Cesar Vallejo su tesis titulada Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica – Financiera de la empresa de Transporte N&V S.A.C., Trujillo – año 2018, cuyo objetivo general fue determinar la incidencia entre ambas variables, el cual fue desarrollado aplicando la metodología cuantitativa, empleando un diseño no experimental-transversal, a través del cual se pudo concluir que la gestión de Cuentas por Cobrar incide de forma significativa sobre la situación económica – financiera de la organización.

**Ruiz (2019)**, presentó a la Universidad Peruana de las Américas su tesis titulada Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A., distrito de Miraflores, año 2018, cuyo objetivo principal fue determinar si mediante un sistema de cobranza se puede influir positivamente en la gestión de Cuentas por Cobrar y así obtener mayor solvencia en la empresa en mención, el cual fue desarrollado aplicando la metodología no experimental – transversal, con un tipo de investigación nivel aplicado y descriptivo, a través del cual se pudo concluir que el control de los ingresos que se adjudican no llevan un monitoreo idóneo, lo que ocasiona que la empresa investigada, tenga una insuficiente liquidez para pagar sus pasivos con terceros.

**Gonzáles y Sanabria (2016)** presentaron a la Universidad Peruana Unión, su tesis titulada Gestión de cuenta por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2014-2015, cuyo objetivo principal fue comprobar cuáles fueron los resultados de la administración de las cuentas por cobrar en la solvencia de una universidad particular, Lima 2014-2015, investigación que fue desarrollado aplicando la metodología cuantitativa con alcance descriptivo-explicativo, con un tipo de diseño no experimental, a través del cual se pudo concluir que la administración de las cuentas por cobrar produce un efecto sobre la

liquidez en la facultad de la presente universidad, como resultado al adecuado método de crédito, recaudo y ratios de actividad respecto a los deudas pendientes.

**Vásquez y Vega (2016)** presentaron a la universidad Privada Antenor Orrego su tesis titulada Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, distrito de Huanchaco. Año 2016, cuyo objetivo principal fue determinar de qué manera la gestión de Cuentas por Cobrar influye en la liquidez de la empresa, el cual fue desarrollado aplicando la metodología explicativo causal, entre las variables, a través del cual se pudo concluir que luego de analizar los resultados que la gestión de Cuentas por Cobrar influye de forma significativa sobre la liquidez de la empresa, y en la empresa investigada los resultados fueron negativos ya que la falta de una buena gestión conlleva a que esta no tenga la liquidez necesaria para cubrir sus responsabilidades de pago.

**Castillo (2015)** presentó a la Universidad Privada del Norte, su tesis titulada Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres, 2015, cuyo objetivo principal fue determinar cómo las administración de cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas ferreteras, el cual fue desarrollado aplicando la metodología tipo descriptivo correlacional, y se aplicó un diseño no experimental, a través del cual se pudo concluir que el uso de herramientas idóneas, permitirá mejorar la situación financiera de las empresas, y que actualmente las empresas estudiadas manejan una inadecuada gestión de sus cuentas por cobrar, por lo tanto, el flujo de efectivo es bajo y de poca rotación perjudicando los compromisos por pagar también por la ausencia de liquidez.

### **2.1.3. Justificación de Variables**

La teoría que respalda nuestra primera variable es la Teoría de Control interno según Fayol (1916), enfatiza las funciones primarias que debe tener una organización para la consecución de su eficiencia, como son las funciones siguientes: técnicas, comerciales, financieras, seguridad, contables y administrativas, que son las encargadas de la normalización, adhesión y control de las cinco funciones señaladas con anterioridad. Las mismas que deben ser administradas de manera eficiente y eficaz, para lograr una adecuada conexión y control integro de la empresa.

La teoría que respalda la segunda variable, gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales, es la teoría de la contabilidad y el control, desarrollada por Sunder (1997) fue el primero en estudiar la teoría de la contabilidad y el control para poder ayudar a mejorar la organización de las entidades y al cumplimiento de sus objetivos, para lo cual menciona que para entenderla es necesario conocer estas tres ideas principales, como primer punto entender que todas las entidades son un conjunto de contratos entre personas o grupos de personas, luego, la importancia de la información detallada en los contratos para el desarrollo de funciones y actividades relacionadas, como tercer punto se debe tener un control en las empresas que genere una estabilidad entre los contratantes y contratados. Con lo dicho, Sunder busca generar conciencia sobre los pilares que rigen una entidad para luego mencionar los beneficios de la contabilidad y controles para resultados satisfactorios dentro de la empresa, tomando en cuenta que los agentes aportan a la empresa: habilidades, experiencias, bienes, servicios, productos, a cambio de una contraprestación, y todas esas operaciones quedan registradas en la contabilidad de diferentes formas, sirviendo para que todo permanezca en equilibrio, ya que se puede tener un control de todos estos movimientos. (1997)

Los enfoques conceptuales de la primera variable son los siguientes:

Según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013), el Control Interno tiene cinco componentes:

- Entorno de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información
- Comunicación y las Actividades de Supervisión. (p. 15 - 17).  
Asimismo, Mantilla (2013), indica que incluye las normas, principios, fundamentos, procesos, técnicas, actividades y herramientas de control, definidos y ejecutados por la administración de una empresa en busca del cumplimiento de los objetivos planificados, considerando también la identificación de deficiencias y riesgos que se puedan dar en la entidad. (p. 25)

Mencionaremos los componentes que conforman el control interno, según Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway (2013):

- **Entorno de Control.** – Incluye las políticas, procedimientos y estructura que son parte de la base del desarrollo de control. (p.16). Y para Estupiñan (2015), es la descripción del entorno que ayude a la motivación de los colaboradores que trabajan en la organización con relación a la ejecución de sus funciones.
- **Evaluación de Riesgos.** – Involucra un procedimiento que posibilite la determinación y evaluación de los riesgos que impiden el cumplimiento de las metas o de las funciones determinadas. (p.16). Son parte del riesgo de operación y del riesgo de cumplimiento según Estupiñan (2015).
- **Actividades de Control.** – Son las acciones definidas como políticas y métodos que indican si se ejecutaron las pautas de la gerencia para reducir los riesgos que pueden impactar”, y para Estupiñan (2015), Son trabajos que aplica la dirección con la participación de los colaboradores de la empresa para el logro diario con las funciones que se les asignaron.
- **Información y Comunicación.** – La información significativa es obtenida, gestionada y debe cumplir con comunicar de una manera

oportuna a todos los sectores y facilite del mismo modo las responsabilidades individuales (Gómez, Blanco, & Conde, 2013) Para Meléndez (2016) "La comunicación permite que toda la empresa intercambie datos o necesidades", por tanto, debe ser efectiva entre todas las áreas que la conforman" (p.48)

- **Actividades de supervisión:** Permite determinar y la evaluación sobre si el sistema funciona de manera idónea o de acuerdo a lo requerido por la organización para la introducción de cambios o medidas a ejecutar (p.17). Es también definido por Estupiñan (2015), como un procedimiento que compara lo efectuado con lo planificado, con el propósito de identificar si hay desviaciones a lo ejecutado con lo programado, con la finalidad de identificar si existe desviaciones y plantear las medidas necesarias como acciones correctivas.

Definiremos la segunda variable Gestión Cuentas por Cobrar comerciales:

La gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales en las empresas debe tener como base adecuadas políticas de cobro, buscando la efectividad de la cobranza y rotación de los cobros de las ventas otorgadas al crédito. Tratando de evitar situaciones complicadas por morosidad o perdidas por cobranza dudosa. (Rubina, 2017, p.13)

El objetivo principal de las cuentas por cobrar es dar a conocer la situación de las deudas pendientes de los clientes, empleados de la empresa o terceros, debiendo ser observados constantemente para evitar que se vuelvan en incobrables o que afecten la liquidez de la empresa.

La función principal de toda empresa es expender como parte de la rotación del capital, lo que se conoce como la inversión que se realizar para luego recuperar lo invertido y definir la ganancia que se estableció, por ello resulta básico tener una gestión apropiada de cobranzas para la recuperación de la cartera. (Blumenfeld, 2009)

Detallaremos la agrupación de las cuentas por cobrar según el PCGE (2019):

- **Políticas de cobro:** Para Araiza (2005), una positiva política de recaudación está vinculado con una adecuada elección de créditos otorgados por la que se disminuye los gastos de cobranza por cuentas dificultosas de cobrar o de dudosa recuperación.
- **Morosidad de clientes:** Existen niveles de morosidad entre los clientes, de acuerdo a la línea de crédito otorgada relacionada con el importe, así como también con los rangos de vencidas que tienen. (Araiza, 2005)
- **Efectividad de cobranza:** Para Bernal (2010) En cuanto a la efectividad de cobranza, podemos decir que, está estrechamente relacionada a un efectivo seguimiento de cobranzas y a la elaboración, supervisión y control del reporte de cartera de clientes.
- **Ventas al crédito:** Las ventas al crédito constituyen una parte importante para la entidad y requiere tener planteadas políticas de crédito y definidos los plazos de cobro, porque de no ser así, podrían convertirse en cuentas incobrables representando pérdida para la empresa. (García, 2011)
- **Rotación de cuentas por cobrar:** Para Araiza (2005), el movimiento de cuentas por cobrar está dada por un índice que se calcula con una fórmula donde se divide los ingresos netos con las cuentas por cobrar promedio.

### III.METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de Investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, porque su objetivo permite detallar y darle solución al problema buscando la consolidación del conocimiento para su aplicación.

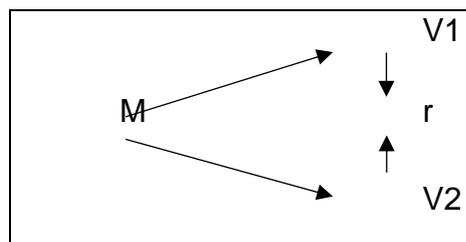
Este tipo de investigaciones están orientadas a optimizar, perfeccionar y mejorar el funcionamiento de los sistemas, los procesos, políticas, normas tecnologías actuales a la luz de los

progresos de la sapiencia y la tecnología. (Ñaupas, 2013, pp.69-70)

### 3.1.2. Diseño de investigación

Según lo analizado por (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), el diseño de investigaciones es no experimental, ya que se realiza el análisis en donde se dan los hechos, sin alterar las variables. Además, el tipo de diseño de investigación presentada es correlacional. También, Vera y Oliveros (2008) la define como “Método que permite medir la relación entre dos variables” (p.149) y transversal, puesto que para Hernández (2012), “El diseño transversal es para determinar el nivel de relación referente de una variable sobre la otra”

El esquema del tipo de diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:

- **M:** Los trabajadores de las áreas administrativas y contables de las empresas de transporte de carga del distrito de Surquillo.
- **V1:** Control Interno.
- **V2:** Cuentas por cobrar.
- **r:** Relación entre las variables.

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **3.2.1. Definición conceptual: Variable 1: Control Interno.**

“El control interno es procedimiento administrado por la dirección, gerencia y los colaboradores de la empresa, planteado con el propósito de tener seguridad en concordancia a la obtención de las metas (...). El control interno está compuesto de cinco componentes: Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación y las Actividades de Supervisión. (CSOT, 2013, pp.15-17)

### **3.2.2. Definición operacional: Variable 1: Control Interno**

Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió la obtención de información importante sobre el total, pero a partir de una muestra seleccionada.

### **3.2.3. Definición conceptual: Variable 2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales**

La gestión de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas debe tener como base adecuadas políticas de cobro de la mano con un eficiente control de las cuentas por cobrar, puesto que se busca tener efectividad en la cobranza y rotación de los cobros de las ventas otorgadas al crédito en las fechas de vencimiento definidos. De esta forma no se evidenciarán problemas de morosidad. (Rubina, 2017, p.13)

### **3.2.4. Definición Operacional: Variable 2: Gestión de Cuentas por Cobrar comerciales**

Se aplicó una encuesta como técnica, a través del uso de un cuestionario que permitió la obtención de información importante en relación a una población a partir de una muestra seleccionada.

Por ello, resulta relevante señalar, los indicadores que se formularon para la presente tesis, los cuales para la primera variable son los siguientes: Normas de control, procesos de Control Interno, identificación de riesgos, establecimientos de controles, planteamientos de políticas, planteamientos de procedimientos, transmisión de información relevante, comunicación efectiva, evaluaciones continuas e identificación de deficiencias de control. Y, finalmente para la segunda variable se instauraron los indicadores siguientes: créditos otorgados, recuperación de cobranza, niveles de morosidad, línea de crédito, seguimiento de cobranza, reportes de cartera de clientes, políticas de crédito, plazos de cobro, ingresos netos y cuentas por cobrar promedios.

Las escalas de medición es tipo Likert, consta de cinco niveles de respuestas:

Tabla 1. Niveles escala Likert

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

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

La población está conformada por 45 sujetos de cinco empresas de transporte de carga localizadas en Surquillo, lo cuales forman parte de las áreas de contabilidad, administración y gerencia.

- Criterios de inclusión

La población que se consideró fue a todo el personal que participó en el proceso de la toma de decisiones y preparación de los EE.FF., de las empresas.

- Criterios de exclusión

La población que no se consideró fue a todo el personal que no participó en el proceso de la toma de decisiones y preparación de los EE.FF., de las empresas.

### 3.3.2. Muestra

Hernández et al (2014), sostienen que la muestra es un subgrupo representativo de la población del cual se recolecta la información. Para esta investigación la muestra es Estadística y probabilística, conformada por 40 trabajadores, que se determinó utilizando la fórmula de la varianza poblacional.

Vp.

$$n = \frac{45 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.5^2 * (45 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 40$$

Donde:

(N) Población = 45

Nivel de confiabilidad = 95%

(Z) Valor de distribución = 1.96

(e) Margen de error = 5%

(p) Porcentaje de aceptación = 50%

(q) Porcentaje de no aceptación = 50%

(n) = Muestra

Obteniendo un resultado como muestra de  $n = 40$ . Es decir, 40 personas de las áreas de contabilidad, administración y gerencia son las que serán encuestadas.

Tabla 2. Detalle de la muestra - Prueba Piloto

| N°                  | Datos de la Empresa                 | Ubicación                          | Gerencia   | Administración | Contabilidad |
|---------------------|-------------------------------------|------------------------------------|------------|----------------|--------------|
| 1                   | Grupo Panamundo S.A.C.              | Jr. Mariano Odicio 131, Surquillo  | 2 personas | 3 personas     | 4 personas   |
| 2                   | Consortio Alba S.A.C.               | Jr. Juan Ochoa 112, Surquillo      | 2 personas | 3 personas     | 3 personas   |
| 3                   | Transporte Acuarios Logistic S.A.C. | Av. Primavera 545                  | 1 personas | 3 personas     | 2 personas   |
| 4                   | Transportes & Mudanzas Ángel S.A.C. | Jr. Manuel Iribaren 250, Surquillo | 2 personas | 3 personas     | 4 personas   |
| 5                   | Empresa de Transporte Angamos S.A.  | Av. Angamos 721, Surquillo         | 1 personas | 4 personas     | 3 personas   |
| Muestra             |                                     |                                    | 8          | 16             | 16 = 40      |
| Muestreo Piloto 30% |                                     |                                    | 2          | 5              | 5 = 12       |

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.3.3. Muestreo

Utilizamos el muestreo no probabilístico por conveniencia y aleatoria simple; ya que, los investigadores consideraron criterios de inclusión y exclusión a los elementos que participaron en el estudio; es decir, se tomó en consideración a todas las unidades de análisis de las empresas dedicadas al rubro de Transporte de carga, de la jurisdicción de Surquillo.

Este muestreo se utiliza para los casos en que deseamos obtener información sobre la población de manera eficiente en cuanto a tiempo y dinero. Se aplican en investigaciones cuantitativas para poder validar la hipótesis. (Tamayo, 2001, p. 13)

### 3.3.4. Unidad de análisis

Colaboradores de las áreas de administración, Colaboradores de las áreas de administración, contabilidad y gerencia de las empresas de transporte de carga del distrito de Surquillo en el año 2020.

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnicas

La técnica usada fue la encuesta, mediante el cual se logró determinar el análisis del Control Interno y el estado de las cuentas por cobrar, lo mismo que permitió establecer la relación existente entre las variables estudiadas. Definida por (Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez, 2014) "... la encuesta es una serie metodológica de interrogaciones escritas, que guardan relación la hipótesis de trabajo, por consiguiente, están interconectadas con los indicadores de las variables.

Nuestra encuesta estuvo dirigida al personal del área de administración, contabilidad y gerencia de las empresas mencionadas en la población.

Tabla 3. Principales técnicas de Instrumentos de investigación

| Técnicas            | Instrumentos                 |
|---------------------|------------------------------|
| Observación         | Guía de observación de campo |
| Análisis documental | Guía de análisis             |
| Encuesta            | Cuestionario de encuesta     |

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento utilizamos el cuestionario, el cual es un compuesto de interrogantes que fueron formuladas para originar datos esenciales para el desarrollo de la investigación, en otras palabras, se trata de una organización formal que tiene por propósito obtener la información de la unidad objeto de estudio (Bernal, 2016).

Nuestro cuestionario consta de 12 preguntas con una escala de medición Likert. (ver Anexo 2. *Instrumento de Recolección de Datos*)

### 3.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

#### 3.4.3.1. Validez

En cuanto a los validadores, fue necesario acudir a juicio de expertos en la materia investigada, los cuales son: especialistas metodológicos, temáticos y estadísticos.

Tabla 4. Validadores

| NOMBRE DEL VALIDADOR            | GRADO  | PORCENTAJE |
|---------------------------------|--------|------------|
| 1- Roberth Frías Guevara        | Doctor | 90%        |
| 2- María Elena Medina Guevara   | Mgtr   | 90%        |
| 3- Marcelo Dante González Matos | Mgtr   | 64%        |

*Fuente: Elaboración propia*

### 3.4.3.2. Confiabilidad

La información recopilada mediante el instrumento fue procesada por software estadístico SPSS. V.

- Porcentaje de confiabilidad:

Tabla 5. Escala del alfa de Cronbach

| Criterio | Rango       |
|----------|-------------|
| Muy Alta | 0,81 a 1,00 |
| Alta     | 0,61 a 0,80 |
| Moderada | 0,40 a 0,60 |
| Baja     | 0,21 a 0,40 |
| Muy Baja | 0,01 a 0,20 |

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos

| Concepto     | N  | %     |
|--------------|----|-------|
| Casos Válido | 40 | 100,0 |
| Excluidoa    | 0  | ,0    |
| Total        | 40 | 100,0 |

*Fuente: SPSS Versión 23*

Tabla 7. Estadística de fiabilidad de la muestra - piloto

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| 0.986            | 20              |

*Fuente: SPSS Versión 23*

Con respecto a la Tabla 7, los resultados obtenidos referente a ambas variables de la investigación estudiadas, el confidente de

confiabilidad de las 20 preguntas pertenecientes al cuestionario fue de 0.986 al ser mayor de 0.80, se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad.

### **3.5. Procedimiento**

Para la realización del procedimiento de recolección de datos de fuente primaria se realizó la encuesta a los colaboradores de las áreas administrativas, contables y gerencias de las empresas mencionadas de acuerdo a la muestra seleccionada sobre las variables determinadas en la investigación mediante la aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada, pasando por los procesos de validez y confiabilidad, mediante el juicio de expertos y el alfa de Cronbach en el programa estadístico utilizado SPSS 23.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para validar las hipótesis planteadas es necesario procesar los datos conseguidos mediante la realización de la encuesta a la muestra seleccionada mediante el programa estadístico SPSS 23, aplicando la estadística descriptiva e inferencial, donde se realizó el análisis de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, la interpretación mediante tablas descriptivas y figuras representativas de los porcentajes de cada alternativa marcada y la prueba de Spearman junto con tablas de contingencia para la validación de las hipótesis del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación ha referenciado la auditora de toda la información que se ha obtenido de terceros para el sustento. Ha cumplido con los lineamientos y no ha alterado información obtenida. Se ha respetado los principios éticos en el desarrollo de la tesis, que están basados en el respeto a la persona humana, honestidad, solidaridad, responsabilidad, honradez, responsabilidad intelectual, igualdad y justicia, calidad en el servicio, liderazgo académico, innovación, conciencia ambiental, trabajo en equipo, capacitación constante, comunicación efectiva, incentivo de la cultura, libertad y tolerancia, y compromiso y aporte con el desarrollo del país.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de resultados

El objetivo general de la investigación es: Analizar la relación del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020; por consiguiente, se utilizó el Alfa de Cronbach, aplicado a la muestra de 40 trabajadores en total de las empresas del rubro mencionado; en consecuencia, este puso a prueba en ambas variables la consistencia interna de las preguntas planteadas, el estadístico señalado concluye:

Tabla 8. Estadística de fiabilidad de la muestra

| Estadística de fiabilidad |                 |
|---------------------------|-----------------|
| Alfa de Cronbach          | N° de elementos |
| ,986                      | 20              |

*Fuente: SPSS Versión 23*

#### ▪ Interpretación

Con respecto a la Tabla 8, los resultados conseguidos en relación a ambas variables de la investigación estudiada, fue de 0.986 al ser mayor de 0.80, se validó el instrumento por ser de muy alta confiabilidad.

Por consiguiente, la investigación realizada en referencia a la muestra estudiada presentó las características siguientes: i) Eficacia, ii) Eficiencia, iii) Economía, iv) Calidad, v) Planeación, vi) Organización, vii) Dirección y viii) Control, dentro de este orden de ideas, están expresados en los siguientes estadígrafos:

Tabla 9. La empresa tiene normas internas definidas para el desempeño de las actividades

| Escala de medición | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca         | 5          | 12,5       | 12,5              | 12,5                 |
| A veces            | 5          | 12,5       | 12,5              | 25,0                 |
| Casi siempre       | 15         | 37,5       | 37,5              | 62,5                 |
| Siempre            | 15         | 37,5       | 37,5              | 100,0                |
| Total              | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Software SPSS Versión 23.

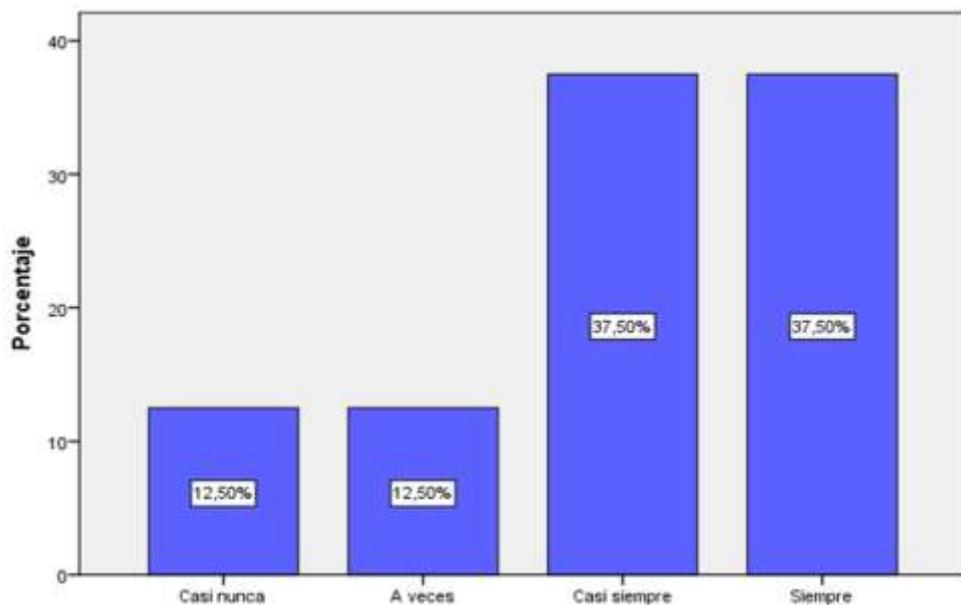


Figura 1. La empresa tiene normas internas definidas para el desempeño de las actividades

▪ **Interpretación**

De la Tabla 9 y Figura 1, se aprecia que, de los 40 trabajadores, que forman parte de la muestra de estudio, el ítem: Las empresas tienen normas internas definidas para el desempeño de sus actividades, el 37,50% (15 sujetos) respondieron Casi siempre; así mismo, el 37,50% (15 sujetos) respondieron Siempre; por su parte, el 12,50% (5 sujetos) respondieron A veces; y, finalmente, el 12,50% (5 sujetos) respondieron Casi nunca. Por consiguiente, se concluye que el 70% señalaron que el área de cobranza realiza seguimientos contantes para mantener actualizadas que las

empresas tienen normas internas definidas para el desempeño de sus actividades, lo cual nos permite identificar que el entorno de Control Interno tiene ese indicador superado.

Tabla 10. El área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar.

| Escala de medición | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Casi nunca         | 3          | 7,5        | 7,5               | 7,5                  |
| A veces            | 4          | 10,0       | 10,0              | 17,5                 |
| Casi siempre       | 18         | 45,0       | 45,0              | 62,5                 |
| Siempre            | 15         | 37,5       | 37,5              | 100,0                |
| Total              | 40         | 100,0      | 100,0             |                      |

*Fuente: Software SPSS Versión 23.*

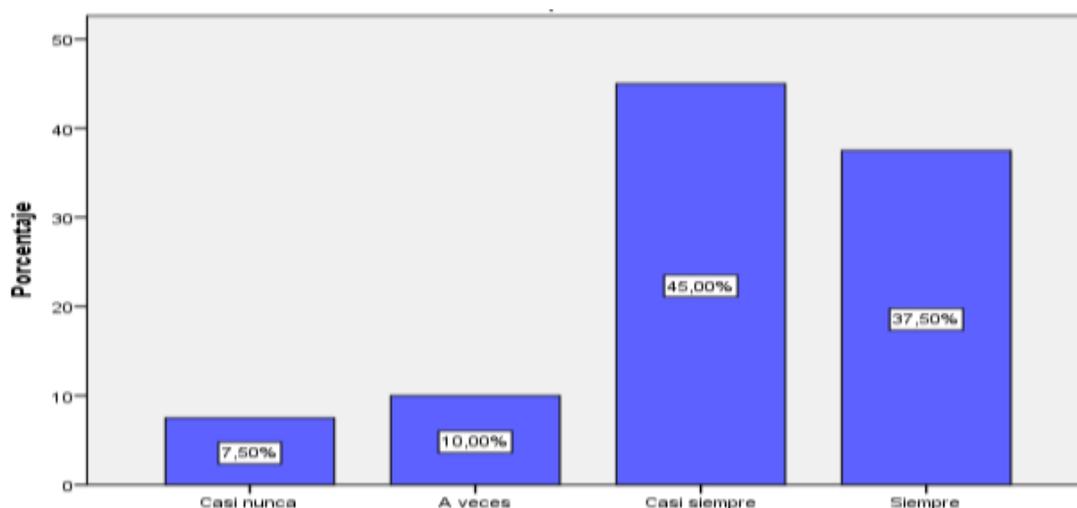


Figura 2. El área de cobranza realiza seguimiento constante para mantener actualizadas las cuentas por cobrar

#### ▪ Interpretación

De la Tabla 10 y Figura 2, se aprecia que, de los 40 trabajadores, que forman parte de la muestra de estudio, el ítem: El área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar, el 45% (18 sujetos) respondieron Casi siempre; así mismo, el 37,50% (15 sujetos) respondieron Siempre; por su parte, el 10% (4 sujetos) respondieron

A veces; y, finalmente, el 7,50% (3 sujetos) respondieron Casi nunca. Por consiguiente, se concluye que el 82,50% señalaron que el área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar, reconociendo esto como un indicador importante para poder actuar a tiempo con las cobranzas que estén al límite de crédito o que haya sobre pasado el tiempo otorgado para el pago.

Tabla 11. V1: Control Interno y V2: Gestión por Cobrar Comerciales

| Baremos   | Niveles/escala | Control Interno |      | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |       |
|-----------|----------------|-----------------|------|---|-------|
|           |                | Fi              | Hi   | fi  | Hi    |
| [20 - 30] | [19 - 29]      | 10              | 25%  | 5   | 12.5% |
| [31 - 41] | [30 - 40]      | 16              | 40%  | 11  | 27.5% |
| [42 - 50] | [41 - 50]      | 14              | 35%  | 24  | 60.0% |
| Total     |                | 40              | 100% | 40  | 100%  |

Fuente: Excel "Base de datos"



Figura 3. Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

▪ **Interpretación**

En la Tabla 11 y Figura 3, se examina que de 40 encuestados de las empresas de transporte de carga, el Control Interno se encuentra en un nivel de inicio de 25% (10 encuestado) y en el nivel proceso el 40% (16 encuestados) además, en la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales un 12.5% (5 encuestados) se encuentran en un nivel de inicio y 27.5% (11 encuestados), están en nivel de proceso, por lo tanto, en el Control Interno un 65 % (26 encuestados) aún no han logrado su pleno desarrollo y un 40% (16 personas) no han logrado su desarrollo, por consiguiente, el 35% (14 personas) de los encuestados del Empresas de transporte de carga evidencian que si han logrado el Control Interno, asimismo el 60% (24 personas) de los encuestados, consideran que lo lograron; por consiguiente, se concluyó que es necesario seguir trabajando en el Control Interno, con el fin de lograr un mayor porcentaje, que permita así mejorar, que pues sabemos gracias a nuestro estudio que se encuentran relacionadas directamente.

Tabla 12. D1V1: Entorno de Control y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

| Baremos | Niveles/escala | Entorno de Control | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |      |    |       |
|---------|----------------|--------------------|---|------|----|-------|
|         |                |                    | Fi  | Hi   | fi | Hi    |
| [4 - 6] | [19 - 29]      | Inicio             | 10  | 25%  | 5  | 12%   |
| [7 - 9] | [30- 40]       | Proceso            | 22  | 55%  | 11 | 27.5% |
| [10]    | [41 -50]       | Logrado            | 8   | 20%  | 24 | 60.0% |
| Total   |                |                    | 40  | 100% | 40 | 100%  |

*Fuente: Excel "Base de datos".*

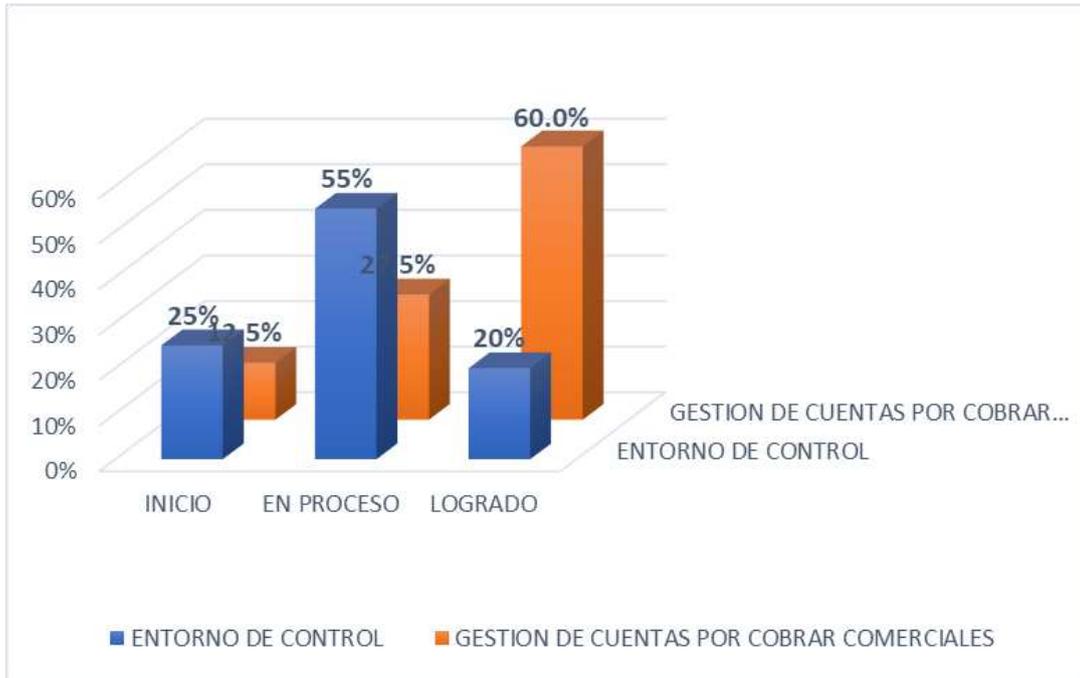


Figura 4. Entorno de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

▪ **Interpretación**

De la Tabla 12 y Figura 4: se examina que de 40 encuestados, el entorno de control se encuentran en un nivel de inicio de 25% (10 sujetos) y un nivel de proceso de (22 sujetos) además, en la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales un 12% (5 sujetos) se encuentran en un nivel de inicio y un 27.5% (11 sujetos) se encuentran en un nivel de proceso, por lo tanto el Entorno de Control en un 80% ( 32 sujetos) aún no han logrado vigorosamente el pleno desarrollo de sus objetivos y en la segunda variable un 40% (16 sujetos), aun no lo han logrado; en consecuencia, el 20% (8 sujetos) que si han logrado el entorno de control; asimismo el 60.0% ( 24 sujetos) de los encuestados, consideran que han logrado una buena gestión, por consiguiente se concluyó que, debido a la falta de instauraciones de normas, políticas y lineamientos en las empresas de transporte de carga, solo se ha podido lograr el cumplimiento de un 20% de entorno de control, hecho que afecta significativamente a la segunda variable; toda vez que, si no existen dichas instauraciones el proceso de gestión en la cobranza resulta ineficaz, tedioso y complejo.

Tabla 13. D2V1: Evaluación de Riesgo y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

| Baremos | Niveles/escala | Evaluación de Riesgo | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |      |    |       |
|---------|----------------|----------------------|---|------|----|-------|
|         |                |                      | Fi  | Hi   | Fi | Hi    |
| [4 - 6] | [19 - 29]      | Inicio               | 10  | 25%  | 5  | 12.5% |
| [7 - 9] | [30- 40]       | Proceso              | 24  | 60%  | 11 | 27.5% |
| [10]    | [41 - 50]      | Logrado              | 6   | 15%  | 24 | 60.0% |
| Total   |                |                      | 40  | 100% | 40 | 100%  |

Fuente: Excel "Base de datos"

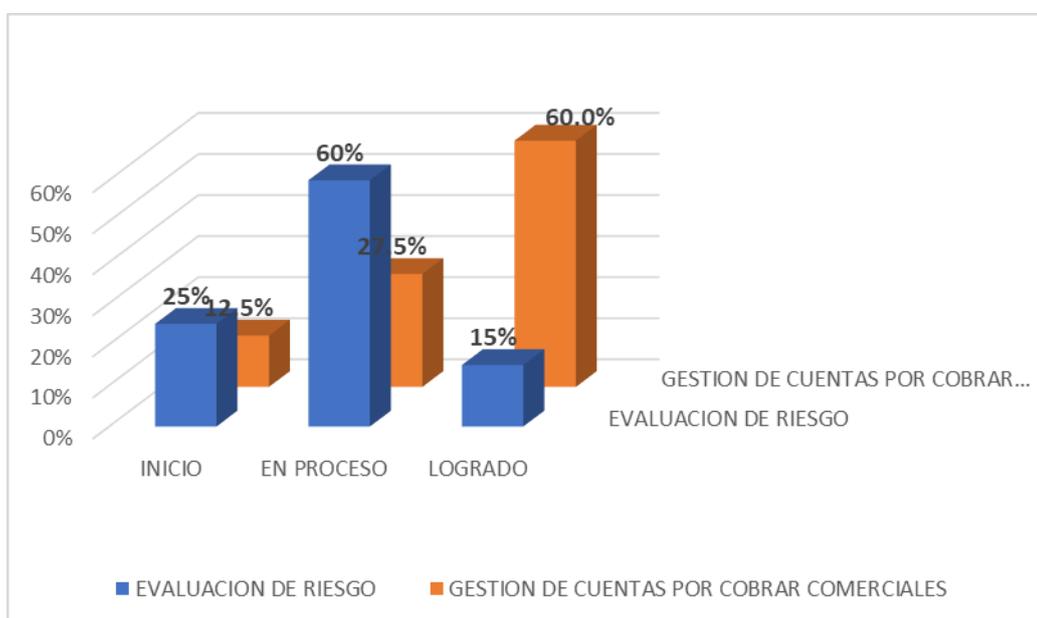


Figura 5. Evaluación de Riesgo y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

▪ **Interpretación**

De la Tabla 13 y Figura 5, se examina que de 40 encuestados, la gestión se encuentra en un nivel de inicio con 12.5% (5 sujetos) y en un nivel proceso el 27.5% (11 sujetos) además, en la dimensión Evaluación de Riesgos de la variable Control Interno un 25% (10 sujetos) se encuentra en un nivel inicio y 60% (24 sujetos) están en un nivel de proceso, por lo tanto, en un 40% (16 sujetos) aún no han logrado su pleno desarrollo y la dimensión evaluación de Riesgo en un 85% (34 sujetos) no lo ha logrado; por

consiguiente, el 60% (24 sujetos) evidencian que si se ha logrado, asimismo, el 15% (6 sujetos) de los encuestados consideran que ha disminuido la evaluación de riesgo, en consecuencia, se concluyó que respecto a la percepción de los trabajadores se pudo identificar únicamente un 15% de cumplimiento de la evaluación de riesgo, al haberse omitido procesos de identificación de riesgos y controles, situación que irroga en posibles riesgos que afectan la gestión; toda vez que, solo se ha logrado un cumplimiento de 60%.

Tabla 14. D3V1: Actividades de Control y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

| Baremos  | Niveles/escala | Actividades de Control | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |      |   |       |
|----------|----------------|------------------------|---|------|---|-------|
|          |                |                        | Actividades de Control                    |      | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |       |
|          |                |                        | Fi  | Hi   | Fi  | Hi    |
| [5 - 6]  | [19 - 29]      | Inicio                 | 10  | 25%  | 5   | 12.5% |
| [7 - 8]  | [30- 40]       | Proceso                | 20  | 50%  | 11  | 27.5% |
| [9 - 10] | [41-50]        | Logrado                | 10  | 25%  | 24  | 60.0% |
| Total    |                |                        | 40  | 100% | 40  | 100%  |

Fuente: Excel "Base de datos".

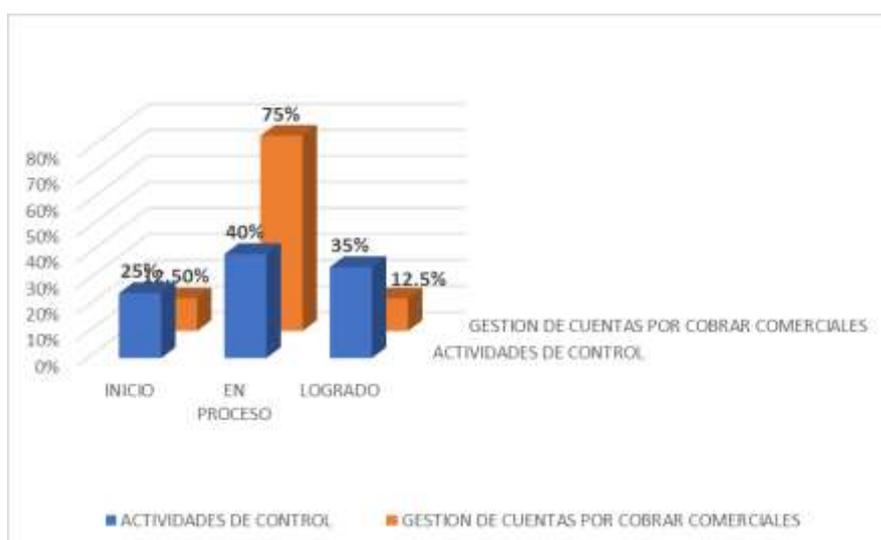


Figura 6. Actividades de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

▪ **Interpretación**

En la Tabla 14 y Figura 6, se examina que, de 40 encuestados, la gestión se encuentra en un nivel de inicio de 12.5% (5 sujetos) y en proceso el 27.5% (11 sujetos) además, en la dimensión actividades de control un 25% (10 sujetos) se encuentra en un nivel inicio y 50% (20 sujetos) están en un nivel de proceso, por ende, la gestión cuentas por cobrar comerciales en un 40% (16 sujetos) aún no han logrado su pleno desarrollo y la dimensión Actividades de control en un 75% (30 sujetos) no lo ha logrado; en concordancia, el 60% (24 sujetos) indican que si se ha logrado una buena gestión de las cuentas por cobrar comerciales, asimismo, el 25% (10 sujetos) de los encuestados consideran que han logrado una buena actividad de control, en consecuencia, se concluyó que no se están aplicando procesos y procedimientos para minimizar los riesgos; considerando que no se obtuvo resultados favorables solo logrando un 12.5% supervisión para el cumplimiento de objetivos y metas.

Tabla 15. D4V1: Información y Comunicación administrativa y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

| Baremos |            | Niveles/escala | Información y Comunicación administrativa |      | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |       |
|---------|------------|----------------|---|------|---|-------|
|         |            |                | Fi  | Hi   | Fi  | Hi    |
| [4 - 6] | [19 - 29]  | Inicio         | 10  | 25%  | 5   | 12.5% |
| [7 - 9] | [30- 40]   | Proceso        | 20  | 50%  | 11  | 27.5% |
| [10]    | [ 41 - 50] | Logrado        | 10  | 25%  | 24  | 60.0% |
| Total   |            |                | 40  | 100% | 40  | 100%  |

*Fuente: Excel "Base de datos".*



*Figura 7. Información y Comunicación administrativa y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales*

▪ **Interpretación**

En la Tabla 15 y Figura 7, se examina que de 40 encuestados, es de indicar que, la dimensión Información y Comunicación administrativa se encuentra en un nivel inicio de 25% (10 sujetos) y en un nivel de proceso el 50% (20 sujetos) además, en la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales un 12.5% (05 sujetos) se encuentra en un nivel inicio y 27.5% (11 sujetos) están en un nivel de proceso; por lo tanto, la dimensión Información y Comunicación administrativa en un 75% (30 sujetos) aún no han logrado su pleno desarrollo, mientras que la segunda variable nos indican en un 40% (16 sujetos) no lo ha logrado; en consecuencia, el 25% (10 sujetos) evidencian que si se ha logrado una Información y Comunicación administrativa; asimismo, el 60% (24 sujetos) de los encuestados consideran que han logrado un desarrollo; por consiguiente, se concluyó que respecto a la percepción de los trabajadores se pudo identificar únicamente un 25% de cumplimiento de la información y comunicación administrativa, al no contar con canales de comunicación adecuados, oportunos y confiables, situación que afecta negativamente; toda vez que, no se logra una buena comunicación interpersonal entre las áreas e contabilidad, dirección y administración, lo que refleja únicamente el logro de cumplimiento en un 60%.

Tabla 16. D5V1: Actividades de Supervisión y V2: Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

| Baremos  | Niveles/escala | Actividades de supervisión |       | Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales |       |
|----------|----------------|----------------------------|-------|---|-------|
|          |                | Fi                         | Hi    | Fi  | Hi    |
| [3 - 5]  | [19 - 29]      | 5                          | 12.5% | 5   | 12.5% |
| [6 - 8]  | [30- 40]       | 30                         | 75%   | 11  | 27.5% |
| [9 - 10] | [ 41 - 50]     | 5                          | 12.5% | 24  | 60.0% |
| Total    |                | 40                         | 100%  | 40  | 100%  |

Fuente: Excel "Base de datos".

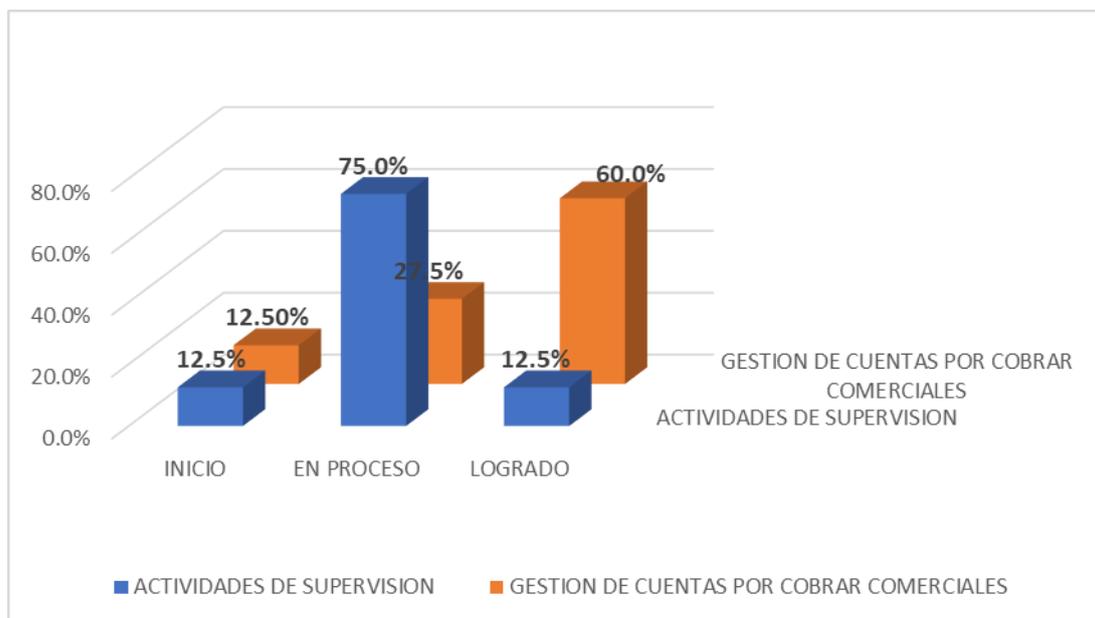


Figura 8. Actividades de Supervisión y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

▪ **Interpretación**

En la Tabla 16 y Figura 8, se examina que de 40 encuestados, es de indicar que, las dimensión Actividades de supervisión se encuentra en un nivel inicio de 12.5% (05 sujetos) y en un nivel de proceso de 75% (30 sujetos) además, en la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales un 12.5%

(05 sujetos) se encuentra en un nivel inicio y 27.5% (11 sujetos) están en un nivel de proceso; por lo tanto, la dimensión Actividades de supervisión en un 87.5% (35 sujetos) aún no han logrado su pleno desarrollo y la variable segunda en un 40% (16 sujetos) no lo ha logrado; en consecuencia, el 12.5% (05 sujetos) evidencian que si se han logrado Actividades de supervisión; asimismo, el 60% (24 sujetos) de los encuestados consideran que han logrado un desarrollo; por consiguiente, se concluyó que, debido a la falta de evaluaciones continuas y/o rutinarias, las cuales permitirían identificar las deficiencias del Control Interno, solo se ha podido lograr el cumplimiento de un 12,5% de las actividades de supervisión, hecho que afecta significativamente a la gestión; toda vez que, si no existen dichas supervisiones el proceso de gestión en la cobranza resulta ineficaz, tedioso y complejo.

- **Contrastación de Hipótesis**

La contrastación de la hipótesis, se efectuó aplicando las pruebas estadísticas inferenciales para determinar y contrastar la confiabilidad de correlación de las variables y dimensiones, considerando la hipótesis general y las hipótesis específicas, por ende, se realizó la prueba de normalidad para determinar el método estadístico.

- **Prueba de normalidad**

- a) El nivel de significancia límite es 5% ó 0,05;
- b) Si  $p > 0,05$  = Distribución normal y
- c) Si  $p < 0,05$  = distribución no paramétrica.

Tabla 17. Prueba de Normalidad

| Concepto  | Kolmogorov-Smirnova |    |      |
|---|---------------------|----|------|
|   | Estadístico         | gl | Sig. |
| Variable 1:<br>Control interno                              | ,144                | 55 | ,000 |
| Variable 2:<br>Gestión de cuentas por<br>cobrar comerciales | ,150                | 55 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Versión 23.

#### ▪ Interpretación

En la Tabla 17, la prueba de normalidad para las variables: Control Interno y gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, se procesó los datos obtenidos de ambas variables, según el grado de libertad es  $66 > 50$ , por lo tanto, se usará el estadístico de Kolmogorov-Smirnova, por consiguiente, el valor de significancia es de 0.000 y  $0.000 < 0.05$ , en consecuencia, la hipótesis se trabajará con una distribución no paramétrica, Por tanto, se usó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la prueba de hipótesis y verificar si las 2 variables tienen relación o no, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que “El coeficiente Rho de Spearman es una medida de correlación para las variables en un nivel de medición ordinal; las personas o unidades de la muestra pueden ordenarse por rangos” (p.322).

Tabla 18. Coeficiente de Rho Spearman

| Valor de Rho de Spearman | Significado                            |
|--------------------------|--|
| -1                       | Correlación negativa grande y perfecta |
| -0.9 a -0.99             | Correlación negativa muy alta          |
| -0.7 a -0.89             | Correlación negativa alta              |
| -0.4 a -0.69             | Correlación negativa moderada          |
| -0.2 a -0.39             | Correlación negativa baja              |
| -0.01 a -0.19            | Correlación negativa muy baja          |
| 0                        | Correlación nula                       |
| 0.01 a 0.19              | Correlación positiva muy baja          |
| 0.2 a 0.39               | Correlación positiva baja              |
| 0.4 a 0.69               | Correlación positiva moderada          |
| 0.7 a 0.89               | Correlación positiva alta              |
| 0.9 a 0.99               | Correlación positiva muy alta          |
| 1                        | Correlación positiva grande y perfecto |

*Fuente: Coeficiente de Rho Spearman*

▪ **Prueba de Hipótesis General**

H0: No existe una relación directa y positiva del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

H1: Existe una relación directa y positiva del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

Para realizar el contraste de la hipótesis a un nivel de significancia (sig.),  $\alpha < 0,05$ ; se utilizó el software estadístico (SPSS V23), correlación de Rho de Spearman.

Tabla 19. Correlaciones de Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

|   |                 |                             | Control interno | Gestión de cuentas por cobrar comerciales |
|---|-----------------|-----------------------------|-----------------|---|
| Rho De Spearman                           | Control interno | Coefficiente De Correlación | 1,000           | ,449**                                    |
|   |                 | Sig. (Bilateral)            | .               | ,004                                      |
|   |                 | N                           | 40              | 40  |
| Gestión de cuentas por cobrar comerciales |                 | Coefficiente De Correlación | ,449**          | 1,000                                     |
|   |                 | Sig. (Bilateral)            | ,004            | .   |
|   |                 | N                           | 40              | 40  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración propia*

▪ **Contrastación**

En vista de que nuestro nivel de significancia es de  $p=0,004$  inferior a 0,05. De tal manera que para el juicio de la validación hipotética definiremos así: aceptamos la hipótesis alterna  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ , en caso de que suceda lo opuesto es decir que la significancia sea mayor 0,05 entonces rechazamos la hipótesis alterna  $H_1$  y aceptamos la hipótesis nula  $H_0$ .

▪ **Interpretación**

Observando la Tabla 19, se muestra un valor de  $p=0,004$  siendo inferior a 0,05, de tal forma que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ), y aceptamos la hipótesis alterna ( $H_1$ ), encontrando así una relación positiva moderada entre el Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en las empresas de transporte de carga del distrito de Surquillo, 2020. Por otra parte, en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho = 0,449$ , indicándonos que la relación entre la variable

1 (Control Interno) y la variable 2 (gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales), en las empresas de transporte de carga del distrito de Surquillo 2020, es positiva moderada. Por ende, existe una relación directa positiva y moderada entre la variable 1 y la variable 2 estudiadas. Por lo que se concluye, que existe una relación directa y positiva moderada del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de transporte de carga del distrito de Surquillo 2020.

- **Prueba de Hipótesis Específica 1**

H0: No existe una relación directa y positiva del Entorno de Control y la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

H1: Existe una relación directa y positiva del Entorno de Control y la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Tabla 20. Correlaciones entre Entorno de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

|                 |   |                            | Entorno de control | Gestión de cuentas por cobrar comerciales |
|-----------------|---|----------------------------|--------------------|---|
| Rho de Spearman | Entorno de control                        | Coeficiente de correlación | 1,000              | ,684**                                    |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | .                  | ,004                                      |
|                 |   | N                          | 40                 | 40  |
|                 | Gestión de cuentas por cobrar comerciales | Coeficiente de correlación | ,684**             | 1,000                                     |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | ,004               | .   |
|                 |   | N                          | 40                 | 40  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

- **Conclusión**

Observando la Tabla 20: Existe una relación directa y positiva del Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales. El

grado de correlación de las variables determinadas entre la dimensión Entorno de control de la variable de Control Interno y la Variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,684$  indicándonos que la relación entre las variables es positiva moderada, además el nivel de significancia es  $p=0,004 < a 0,05$ ; por lo que, se concluye que existe una relación directa y positiva moderada.

▪ **Prueba de Hipótesis Específica 2**

H0: No existe una relación directa y positiva de la Evaluación de riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

H1: Existe una relación directa y positiva de la Evaluación de riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Tabla 21. Correlaciones entre Evaluación de Riesgos y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

|                 |   |                            | Evaluación de riesgos | Gestión de cuentas por cobrar comerciales |
|-----------------|---|----------------------------|-----------------------|---|
| Rho de Spearman | Evaluación de riesgos                     | Coeficiente de correlación | 1,000                 | ,657**                                    |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | .                     | ,000                                      |
|                 |   | N                          | 40                    | 40  |
| Spearman        | Gestión de cuentas por cobrar comerciales | Coeficiente de correlación | ,657**                | 1,000                                     |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | ,000                  | .   |
|                 |   | N                          | 40                    | 40  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia*

▪ **Conclusión**

Observando la Tabla 21: Existe una relación directa y positiva entre la Evaluación de riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

El grado de correlación de las variables determinadas entre la dimensión Evaluación de Riesgos de la variable de Control Interno y la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,657$  indicándonos que la relación que existe entre las variables es positiva moderada, además, el nivel de significancia se muestra un valor de  $p=0,000 < 0,05$ , se concluye que existe una relación directa y positiva moderada.

▪ **Prueba de Hipótesis Específica 3**

H0: No existe una relación directa y positiva de las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

H1: Existe una relación directa y positiva de las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Tabla 22. Correlaciones entre Actividades de Control y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

|                 |   |                            | Actividades de control | Gestión de cuentas por cobrar comerciales |
|-----------------|---|----------------------------|------------------------|---|
| Rho de Spearman | Actividades de control                    | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,968**                                    |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000                                      |
|                 |   | N                          | 40                     | 40  |
|                 | Gestión de cuentas por cobrar comerciales | Coeficiente de correlación | ,968**                 | 1,000                                     |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .   |
|                 |   | N                          | 40                     | 40  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: *Elaboración propia*

▪ **Conclusión**

Observando la Tabla 22: Existe una relación directa y positiva de las actividades de control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales. El grado de correlación de las variables determinadas entre la dimensión Actividades de Control de la variable Control Interno y la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,968$  indicándonos que la relación entre las dos variables es positiva muy alta, además, el nivel de significancia se muestra un valor de  $p=0,000 < 0,05$ , se concluye que existe una relación directa y positiva alta entre las variables.

▪ **Prueba de Hipótesis Específica 4**

H0: No existe una relación directa y positiva entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

H1: Existe una relación directa y positiva entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Tabla 23. Correlaciones entre la Información y Comunicación Administrativa y Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

|                    |   |                                | Información y<br>comunicación<br>administrativa | Gestión de<br>cuentas por<br>cobrar<br>comerciales |
|--------------------|---|--------------------------------|---|--|
| Rho de<br>Spearman | Información y<br>comunicación<br>administrativa | Coefficiente de<br>correlación | 1,000   | ,502**   |
|                    |   | Sig. (bilateral)               | .   | ,001   |
|                    |   | N                              | 40  | 40   |
|                    | Gestión de cuentas<br>por cobrar<br>comerciales | Coefficiente de<br>correlación | ,502**  | 1,000  |
|                    |   | Sig. (bilateral)               | ,001  | .  |
|                    |   | N                              | 40  | 40   |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

▪ **Conclusión**

Observando la Tabla 23: podemos indicar que: Existe una relación directa y positiva entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales. El grado de correlación de las variables determinadas entre la dimensión Información y comunicación administrativa de la variable Control Interno y la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,502$  indicándonos que la relación que existe entre las variables es positiva moderada, además, el nivel de significancia muestra un valor de  $p=0.001 < 0.05$ , concluimos que existe una relación directa y positiva moderada entre las variables.

▪ **Prueba de Hipótesis Especifica 5**

H0: No existe una relación directa y positiva entre las variables Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

H1: Existe una relación directa y positiva entre las variables Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Tabla 24. Correlaciones entre Actividades de Supervisión y la Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales

|                 |   |                            | Actividades de supervisión | Gestión de cuentas por cobrar comerciales |
|-----------------|---|----------------------------|----------------------------|---|
| Rho de Spearman | Actividades de supervisión                | Coeficiente de correlación | 1,000                      | ,583**                                    |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | .                          | ,000                                      |
|                 |   | N                          | 40                         | 40  |
|                 | Gestión de cuentas por cobrar comerciales | Coeficiente de correlación | ,583**                     | 1,000                                     |
|                 |   | Sig. (bilateral)           | ,000                       | .   |
|                 |   | N                          | 40                         | 40  |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

## ▪ **Conclusión**

Observando la Tabla 22: podemos señalar que: Existe una relación directa y positiva entre la variable Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales. El grado de correlación de las variables determinadas entre la dimensión Actividades de supervisión de la variable Control Interno y la variable gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de  $Rho=0,583$  indicándonos la relación es positiva moderada, además, el valor del nivel de significancia muestra  $p=0.001 < 0.05$ , concluimos que existe relación directa y positiva moderada entre las variables.

## **V. DISCUSIÓN**

Después de presentar y analizar los resultados descriptivos e inferenciales se procede a desarrollar la discusión con las investigaciones previas y teorías mencionadas en el capítulo II, referida al Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, tomando en cuenta las dimensiones, objetivos e hipótesis del trabajo de investigación.

En referencia a la Hipótesis Principal; podemos indicar que: Existe una relación directa y positiva entre las variables Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Y de acuerdo a los resultados conseguidos mediante el uso del método de correlación Rho de Spearman se evidencia la correlación positiva moderada de 44.9% (0.0449) y un nivel de significancia bilateral de ,004 entre las variables antes indicada.

En ese sentido, hay concordancia con los resultados de Muñiz y Reyes (2017), quien en su tesis Propuesta de Control Interno para Cuentas por Cobrar en la empresa Promocharters, de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, quienes mencionan que la aplicación de un manual de Control Interno influye favorablemente en las Cuentas por Cobrar Comerciales. Por su parte, Gonzales (2015), en sus tesis Control Interno y su incidencia en las Cuentas

por Cobrar de la Corporación nacional eléctrica empresa pública Agencia Jipijapa, señala que la evaluación al Control interno mejora significativamente la recuperación de las deudas vencidas en las cuentas contables Cuentas por Cobrar Comerciales.

De la misma forma, los hallazgos en la presente investigación coinciden con la teoría de Fayol (1916) quien indica que el control en una empresa consiste en que todo se efectúe de acuerdo al plan que se ha adoptado, a las funciones definidas, y a los principios establecidos, siendo su principal objetivo identificar los errores para que sean rectificadas y prevenir que suceda otra vez. Por otro lado, tenemos a Sunder (1997), la "Teoría de la Contabilidad y el Control", donde hace referencia a la importancia de la definición de funciones y actividades que debe seguir el personal dentro de la organización, para lograr la efectividad y el cumplimiento de los objetivos, así como también, hace énfasis a desarrollar el control y supervisión para el perfeccionamiento de las distintas áreas de la entidad, con el fin de identificar, corregir y evitar errores que afecten el desarrollo y crecimiento de la organización. Por lo cual, concluye que existe. Por lo que, se concluimos que existe una relación directa y positiva moderada entre las variables del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

Asimismo, en relación con la primera hipótesis específica: Existe una relación directa y positiva entre el Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte, Surquillo, 2020; acorde a la contratación de hipótesis se aprecia la incidencia del Control Interno en la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales con un nivel de correlación positiva moderada de 68% ( $Rho$  de Spearman=0,684), también tuvo una significancia de 0,004; con los datos expuestos, se afirma la asociación positiva moderada y significativa respecto a las variables Control Interno y gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales. En concordancia con estos resultados Merlo y Uribe (2017), en su tesis dentro de la propuesta de Control Interno que plantean para la empresa estudiada, indican que el entorno del

control es importante, pues es la base para poder tener una estructura sólida y que todo funcione de la mejor manera contribuyendo al desarrollo de la empresa y a su mejoría en cuanto a procesos, políticas y cumplimiento de funciones por parte del personal contratado. Por su parte, Muñiz y Reyes (2017), en su tesis presentan una propuesta de Control Interno para las Cuentas por Cobrar, para lo cual plantean establecer controles de evaluación los créditos otorgados a los clientes, previamente a poder otorgarles crédito, así como establece políticas para minimizar los riesgos del área de cobranzas. Por ello, concluimos que existe una relación directa y positiva entre el Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

De igual manera, en la segunda hipótesis específica: Existe una relación directa positiva entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. De acuerdo a los resultados, se halló una relación positiva moderada entre Evaluación de Riesgo y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, el cual está demostrado con el coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor es 66% (0.657), y una significancia bilateral de 0,000. De acuerdo a ello, mencionaremos a Cevallos y Lino (2017), quienes, en su tesis promueven realizar la Evaluación del Control Interno, incluyendo la evaluación de riesgos, considerándolo un pilar para el correcto desarrollo de un plan de mejoría del control, pues eso ayudará a minimizar, evitar y controlar los errores que se tengan identificados y los que vayan suscitándose en el uso de sus funciones por parte del personal. Por lo que, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada entre la Evaluación de riesgo y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga del distrito de Surquillo, 2020.

Seguidamente, la tercera hipótesis específica: Existe una relación directa y positiva entre las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. De acuerdo al método Rho de Spearman se obtuvo 0.968 (97%), resultado que

asegura la correlación positiva muy alta y un nivel de significancia bilateral de 0.000. Lo que concuerda con lo expuesto por Quiñonez (2017), quien en su tesis plantea como desarrollar un sistema de Control Interno para la empresa que se estudió, donde define de manera detallada las actividades de control y determinando que éstas si inciden de manera significativa en el control de los inventarios, pues son parte importante del logro de un correcto Control Interno.

A su vez, Cárdenas y Karina (2017), en su trabajo de investigación plantean el empleo de métodos para la puesta en funcionamiento de un sistema de Control Interno, incluyendo la definición de las actividades de Control en este caso para el área de tesorería, donde se controlan las cuentas por cobrar y cuentas por pagar, siendo ésta un área importante puesto que depende la liquidez de todo lo que se pueda recaudar a tiempo como cobro de las facturas otorgadas al crédito. Por ello, concluimos que existe una relación directa y positiva alta entre las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

Asimismo, la cuarta hipótesis específica: Existe una relación directa y positiva entre la Información y Comunicación y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Con los resultados se evidencia el grado de correlación positiva moderada de la Información y Comunicación administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales con un Rho de Spearman de 50% (0,502) y su valor de significancia de 0,001. En discusión, Guerrero y Taco (2016), en su tesis diseño de un sistema de control integral para la empresa estudiada, determinan que lo que más incide en la gestión de la empresa, es identificar los riesgos y en la definición de actividades de control más no le dan importancia significativa a la información y comunicación, pues mencionan que es algo que se desarrolla en cualquier marco empresarial, solo teniendo que mejorarlo en caso no sea el más óptimo. Por lo que, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

Por último, la quinta hipótesis específica: Existe una relación directa y positiva entre las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Con los resultados se evidencia el grado de correlación positiva moderada de las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales con un Rho de Spearman de 58% (0,583) y su valor de significancia de 0,001. De acuerdo a ello, mencionaremos a Gonzales (2015), pues en su tesis establece como uno de objetivos específicos que las Actividades de Supervisión tiene una relación significativa con la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, ya que de acuerdo a los análisis de resultados obtenidos pudo identificar que esa falencia es la que no me permite tener un sistema de Control Interno eficaz, puesto que las reglas y procedimientos están establecidos pero nadie supervisa si se cumplen o no, y evidentemente según los resultados no se están cumpliendo, perjudicando a la liquidez de la empresa. Por lo que, se concluye que existe una relación directa y positiva moderada de las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, e que existe una relación directa y positiva moderada de las Actividades de supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de transporte de carga.

## **VI. CONCLUSIONES**

Según el objetivo general, es analizar la relación que existe entre el Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Por ello, se demostró en los resultados que, la opinión, de 35% de los encuestados evidencian que si se ha logrado el Control Interno; de este modo, el 60% de los encuestados consideran que han logrado una gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, por consiguiente, concluimos que es necesario seguir trabajando en el Control Interno, con el fin de lograr un mayor porcentaje, logrando así mejorar también la gestión de cuentas por cobrar, pues sabemos gracias a nuestro estudio que estas variables se encuentran directamente relacionadas.

Por otro lado, según el objetivo general planteada existe una relación directa y positiva del Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020, y según el análisis de acuerdo a la correlación de Spearman se logró obtener el resultado de  $Rho = 0.449$ , indicándonos que existe relación entre la primera variable que es el Control Interno y la segunda variable que es la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales.

Por ello, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada de 45% entre la el Entorno de Control, la Evaluación de Riesgos, las Actividades de Control, la Información y Comunicación Administrativa y las Actividades de Supervisión; así como la gestión de las políticas de cobro, la morosidad de los clientes, la efectividad de cobranza, las ventas realizadas al crédito, la rotación de las cuentas por cobrar en las empresa de transporte de carga del distrito de surquillo en el año 2020.

Para el primer objetivo específico, es identificar la relación que existe entre el Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Por ello, se demostró en los resultados que la opinión, de 20% de los encuestados evidencian que, si se ha logrado un buen entorno de Control Interno así mismo, el 60% de los encuestados, consideran que han logrado una gestión en las cuentas por cobrar comerciales, Por lo tanto, concluimos que, debido a la falta de establecer normas, políticas y lineamientos en las empresas de transporte de carga, solo se ha podido lograr el cumplimiento de un 20% de Entorno de Control, hecho que afecta significativamente a la gestión de las cuentas por cobrar comerciales; toda vez que, si no existen dichas instauraciones en el proceso de gestión en la cobranza resulta ineficaz, tedioso y complejo. Por otro lado, existe una relación directa y positiva entre el Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Según el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un resultado de 68% ( $r=0.084$ ), demostrándose que existe relación

directa positiva y moderada, y estadísticamente significativa. Por ende, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada del 68% entre las normas de Control Interno y los procesos de Control Interno con la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en las empresas de transporte de carga, Surquillo, 2020.

Para el objetivo específico 2, es Evaluar la relación de la Evaluación de Riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Por ello, se demostró en los resultados que, la opinión, de 15% de los encuestados evidencian que si se ha logrado la evaluación de riesgos; así mismo, el 60% de los encuestados, consideran que han logrado una gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales; Por ende, se concluyó que respecto a la percepción de los trabajadores se pudo identificar únicamente un 15% de cumplimiento de la evaluación de riesgo, al haberse omitido procesos de identificación de riesgo y controles, situación que irroga en posibles riesgos que influyen en la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales; toda vez que, solo se ha logrado un cumplimiento de 60%. Por otro lado, existe una relación directa y positiva entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Según el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un 66% ( $r=0.657$ ), demostrándose la relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por consiguiente, se concluye que existe una relación directa y positiva moderada del 66% entre la Identificación de Riesgos, los establecimientos de Controles con la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en las empresas de transporte de carga, Surquillo, 2020.

Para el objetivo específico 3, es describir la relación de las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Por tanto, se demostró en los resultados que, la opinión, de 25% de los encuestados evidencian que si se ha logrado las Actividades de Control; además, el 60% de los encuestados, consideran que han logrado una gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales; por ende, concluimos que no se están aplicando procesos y procedimientos para

disminuir los posibles riesgos con impactos potenciales en los propósitos de la empresa; considerando que no se obtuvo resultados favorables solo logrando un 12.5% supervisión para el cumplimiento de objetivos y metas. Por otro lado, existe una relación directa y positiva de las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Según el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un de 97% ( $r=0,968$ ), demostrándose la relación positiva alta y estadísticamente significativa. Por consiguiente, se concluye que existe una relación directa y positiva alta del 97% entre el planteamiento de políticas y procedimiento con la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales en las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

Para el cuarto objetivo específico, es verificar la relación entre la Información y Comunicación Administrativa con la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Por ello, se demostró en los resultados que, la opinión, de 25% de los encuestados evidencian que si se ha logrado un correcto desarrollo de información y comunicación dentro de las empresas; así mismo, el 60% de los encuestados, consideran que han logrado una gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales; por ende, concluimos que con relación a la percepción de los trabajadores se pudo identificar únicamente un 25% de cumplimiento de la información y comunicación administrativa, al no contar con canales de comunicación adecuados, oportunos y confiables, situación que afecta negativamente en la Gestión de las Cuentas por Cobra Comerciales; toda vez que, no se logra una buena comunicación interpersonal entre las áreas de dirección, administración y contabilidad, lo que refleja únicamente el logro de cumplimiento en un 60%. Por otro lado, existe una relación directa y positiva entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Según el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un de 50% ( $r=0,502$ ), demostrándose la relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por consiguiente, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas

por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

Para el quinto y último objetivo, es Conocer la relación de las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Por lo tanto, se demostró en los resultados que, en la opinión, de 13% de los encuestados evidencian que si se ha logrado definir las actividades de supervisión; así mismo, el 60% de los encuestados, consideran que han logrado una gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales, Por ende, concluimos que, debido a la falta de las evaluaciones continuas y/o rutinarias, las cuales permitirían identificar las deficiencias del Control Interno, solo se ha podido lograr el cumplimiento de un 12,5% de las actividades de supervisión, hecho que afecta significativamente a la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales; toda vez que, si no existen dichas supervisiones el proceso de gestión en la cobranza resulta ineficaz, tedioso y complejo. Por otro lado, existe una relación directa y positiva entre las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Según el análisis de correlación de Spearman se obtuvo un de 58% ( $r=0,583$ ), demostrándose la relación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por consiguiente, concluimos que existe una relación directa y positiva moderada entre las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Para empezar, el objetivo general fue analizar la relación que existe entre el Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020; los resultados alcanzados, según la opinión, el 65% de los encuestados se evidencian que el Control Interno se hallan en un nivel de inicio y proceso, lo que se interpreta como no logrado. Asimismo, el 40% de los encuestados consideran que la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales también se encuentra en un nivel y proceso, es decir, que no se logró su pleno desarrollo, todo esto, debido a las

deficiencias en el Entorno de Control, Evaluación de Riesgos, las Actividades de Control, la Información y Comunicación Administrativa y las Actividades de Supervisión; en consecuencia, se recomienda a las empresas restablecer el sistema actual desde las bases y en todas sus facetas para lograr un eficiente Control Interno que beneficie al desarrollo y crecimiento de la organización, y además que pueda contribuir en el cumplimiento de los objetivos y metas corporativas.

Seguidamente, el primer objetivo específico, fue el de Identificar la relación que existe entre el Entorno de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020; Según los resultados obtenidos, el 80% de los encuestados evidencian que el entorno de control se encuentra en un nivel inicio y proceso, lo que se interpreta como no logrado; del mismo modo, el 40% de los encuestados consideran que la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales se encuentra en un nivel de inicio y proceso, es decir, que no se logró su pleno desarrollo, todo esto, debido a las deficiencias de las normas de Control Interno y la falta de cumplimiento en los procesos de Control Interno; en consecuencia, recomendamos puedan observar el entorno que tienen actualmente, y puedan impulsar su desarrollo para así lograr que la empresa sea más efectivo y eficiente, los cuales serán conseguido con las herramientas planteadas en la presente investigación, lo cual ayudara a asentar una base idónea para el Control Interno.

Por su parte, el segundo objetivo específico, fue evaluar la relación que existe entre la Evaluación de Riesgos y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020. Según la opinión, el 85% de los encuestados evidencian que la Evaluación de Riesgos se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, lo que se interpreta como no logrado; así mismo, el 40% de los encuestados consideran que la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales se encuentra en un nivel de inicio y desarrollo, es decir, que no se logró su pleno desarrollo, debido a la carente identificación de riesgos y la poca implementación de establecimiento de

controles; por consiguiente, se recomienda contar con el personal adecuado que pueda cumplir esta función de evaluar, analizar, mitigar la identificación de riesgos que puedan presentarse en los establecimientos de controles, ya sea estableciendo políticas, o procedimientos nuevos que permitan cumplir con esta fase.

Por otro lado, el tercer objetivo específico, fue describir la relación que existe entre las Actividades de Control y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020; según la opinión, el 40% de los encuestados evidencian que las actividades de control se encuentra en un nivel inicio y proceso, lo que se interpreta como no logrado; así mismo, el 75% de los encuestados consideran que la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales se encuentra en un nivel inicio y proceso, es decir, que no se logró su pleno desarrollo, todo esto, debido a la falta que actualmente no se tienen definidas y estructuradas los planteamientos de políticas y procedimientos a ejercer dentro del área, por lo que de la misma forma que el punto anterior, recomendamos puedan definir un personal que se encargue de la supervisión del cumplimiento de las políticas o procesos definidos para el área, ya que de esa forma mejorará la actividad de control, se minimizaran los riesgos, y se cumplirá con la fase de actividades de control.

De igual manera, el cuarto objetivo específico, fue Verificar si existe una relación entre la Información y Comunicación Administrativa y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020; según la opinión, el 75% de los encuestados evidencian que la Información y Comunicación Administrativa se encuentra en un nivel inicio y proceso, lo que se interpreta como no logrado; así mismo, el 40% de los encuestados consideran que las gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales se encuentran en un nivel inicio y proceso, es decir, que no se logró su pleno desarrollo, debido a la poca confiabilidad en la transmisión de información relevante y comunicación efectiva; por ello, recomendamos puedan establecer nuevos procedimientos sobre todo en el traspaso de información para cuando

se da la salida y el ingreso de un personal nuevo, evitando así que se retroceda o se pierda lo avanzando con anterioridad.

Finalmente, el quinto objetivo específico, fue conocer la relación que existe entre las Actividades de Supervisión y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020; según la opinión, el 87.5% de los encuestados evidencian que las actividades de supervisión se encuentra en un nivel inicio y proceso, lo que se interpreta como no logrado; así mismo, el 40% de los encuestados consideran que la Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales se encuentran en un nivel de inicio y proceso, debido a las bajas evaluaciones continuas y falta de identificación de deficiencias de control; por lo que, recomendamos puedan contratar un personal general para la empresa que se encargue de supervisar que se cumplan las normas, políticos, procedimientos y funciones que ejerce cada persona en su área y garantizar el cumplimiento de objetivos por cada área y de la corporación en general.

## REFERENCIAS

- Alejo y García (2017). *Modelo de auditoria para el mejoramiento del sistema de control interno*. Colombia. Universidad Católica de Colombia.
- Alonso y Diaz (2019). *El Sistema de Control Interno COSO 2013 y su influencia en la gestión financiera en las empresas de fabricación de calzados ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho*, Lima, 2019. San Juan de Lurigancho – Perú. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Benavente (2019). *Implementación del Sistema de Control Interno en las empresas de transporte en la región Puno, periodo 2016-2017*. Puno – Perú. Universidad Nacional del Altiplano.
- Cárdenas y Karina (2017). *Metodología para la implementación de un sistema de control interno en el área de Tesorería de inversiones Juan y Shirley S.A.* Colombia. Universidad Libre.
- Carrera (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* Ecuador. Universidad Politécnica Salesiana.
- Castillo (2015). *Administración de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras del distrito de San Martín de Porres*, 2015. San Martin de Porres – Perú. Universidad Privada del Norte.
- Cevallos y Lino (2017). *Evaluación de Control Interno y su impacto en el área de inventarios de la empresa Redima*. Guayaquil – Ecuador. Universidad de Guayaquil.
- Cunín (2017). *Análisis a la Gestión de cuentas por cobrar de la empresa Deco Hogar S.A.* Ecuador. Universidad Católica de Cuenca.

- Díaz y Zamora (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Situación Económica – Financiera de la empresa de Transporte N&V S.A.C., Trujillo – año 2018*. Trujillo – Perú. Universidad Cesar Vallejo.
- Domingo (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los resultados económicos de Caja Rural y de ahorro y Crédito los Andes S.A., Ayaviri, periodo 2014-2015*. Perú. Universidad Nacional del Altiplano.
- Durán (2015). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CIA., en el Cantón Camilo Ponce Rodríguez*. Ecuador. Universidad Técnica de Machala.
- Gaona (2016). *Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca*. Ecuador. Universidad Nacional de Loja.
- Gonzales (2015). *Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la Corporación nacional Eléctrica Empresa Publica Agencia Jipijapa*. Ecuador. Universidad Estatal del Sur de Manabí.
- González y Sanabria (2016). *Gestión de cuenta por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2014-2015*. Lima – Perú. Universidad Peruana Unión.
- Guamán (2016). *Gestión de las cuentas por cobrar en el Sistema de Riego Manuel J. Calle periodo 2015*. Ecuador. Universidad Católica de Cuenca.

- Guerrero y Taco (2016). *Diseño del Control Interno integral de la empresa Unión Vinícola Internacional S.A.* Ecuador. Universidad Católica de Santiago.
- Gutiérrez (2015). *Gestión de Cobranza y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro.* Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Herrera (2015). *Administración de Cuentas por Cobrar y la Liquidez de la empresa comercial Zurita.* Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Loyola (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Liquidez de las empresas Comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo.* Trujillo – Perú. Universidad Nacional de Trujillo.
- Marín (2019). *Implementación de control interno en la Corporación Empresarial Barrera y Gutiérrez S.A.C.* Perú. Universidad Continental.
- Melo y Uribe (2017). *Propuesta de Control Interno Contable para la empresa Sajoma S.A.S.* Colombia. Universidad Pontificia Javeriana Cali.
- Muñiz y Reyes (2017). *Propuesta de Control Interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters.* Ecuador. Universidad de Guayaquil.
- Navarrete (2014). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Speedycom CÍA. LTDA.* Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Quiñonez (2017). *Sistema de Control Interno para el área de inventario en la empresa Multipuestos Javita de la ciudad de Esmeraldas.* Ecuador. Universidad Pontificia Católica
- Quispe (2020). *Propuesta de Sistema de Control Interno para mejorar el proceso de facturación de la empresa EPS Marañón S.R.L., Jaén – Perú.* Universidad Señor de Sipán.

- Ruiz (2019). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega S.A. Miraflores – Perú*. Universidad Peruana de las Américas.
- Sánchez (2018). *Caracterización del Control Interno de las empresas privadas del Perú: caso empresa Inversiones y Representaciones GASUR E.I.R.L. Chimbote – Perú*. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote
- Ulloa (2019). *Influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Apparel Trade S.A.C., ubicado en el distrito de Jesús María – Lima, año 2016*. Jesús María – Perú. Universidad Peruana los Andes.
- Vásquez (2019). *Implementación de un sistema de control Interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la empresa constructora ARQ. Piura – Perú*. Universidad Nacional de Piura.
- Vásquez y Orellana (2017). *Implementación del control interno para minimizar los riesgos en el área de tesorería de la empresa de Transportes Cristo Morado E.I.R.L., 2016*. Perú. Universidad Tecnológica del Perú.
- Vásquez y Vega (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet SAC, distrito de Huanchaco. Año 2016*. Huanchaco – Perú. Universidad Privada Antenor Orrego.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variables de estudio | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones                               | Indicadores                               | Escala de medición |                 |
|----------------------|--|---|---|---|--------------------|-----------------|
| Control Interno      | <p>El Control Interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (...)</p> <p>El Control Interno consta de cinco componentes: Entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y actividades de supervisión. (Coso, 2013, pp. 15-16-17)</p> | <p>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.</p> | Entorno de Control                        | Normas de control interno                 | 5. Siempre         |                 |
|                      |  |   |   | Procesos de control interno               |                    |                 |
|                      |  |   | Evaluación de riesgos                     | Identificación de riesgos                 |                    | 4. Casi siempre |
|                      |  |   |   | Establecimiento de controles              |                    |                 |
|                      |  |   | Actividades de Control                    | Planteamiento de Políticas                |                    | 3. A veces      |
|                      |  |   |   | Planteamiento de procedimientos           |                    |                 |
|                      |  |   | Información y comunicación administrativa | Transmisión de información relevante      |                    | 2. Casi nunca   |
|                      |  |   |   | Comunicación efectiva                     |                    |                 |
|                      |  |   | Actividades de supervisión                | Evaluaciones continuas                    |                    | 1. Nunca        |
|                      |  |   |   | Identificación de deficiencias de control |                    |                 |

|   |   |  |                         |                                 |            |                 |
|---|---|--|-------------------------|---------------------------------|------------|-----------------|
| Gestión de cuentas por cobrar comerciales | La gestión de las cuentas por cobrar comerciales en las empresas debe tener como base adecuadas políticas de cobro de la mano con un adecuado manejo de sus cuentas por cobrar, ya que se debe garantizar la efectividad de la cobranza y rotación de los cobros de las ventas otorgadas al crédito en los vencimientos establecidos. De esta manera no se presentarán problemas de morosidad, evitando pérdidas por concepto de cobranza dudosa. Las cuentas por cobrar, son un activo muy importante en los estados financieros, ya que generará el efectivo que se necesita para el funcionamiento de la empresa. (Rubina, 2017, p.13) | 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. | Políticas de cobro      | Créditos otorgados              | 5. Siempre |                 |
|   |   |  |                         | Recuperación de cobranza        |            |                 |
|   |   |  | Morosidad de clientes   | Niveles de morosidad            |            | 4. Casi siempre |
|   |   |  |                         | Línea de crédito                |            |                 |
|   |   |  | Efectividad de cobranza | Seguimiento de cobranzas        |            |                 |
|   |   |  |                         | Reportes de cartera de clientes |            |                 |
|   |   |  | Ventas al crédito       | Políticas de crédito            |            | 3. A veces      |
|   |   |  |                         | Plazos de cobro                 |            |                 |
|   |   |  |                         | Ingresos Netos                  |            | 2. Casi nunca   |
|   |   |  |                         |                                 |            |                 |
|   | Rotación de cuentas por cobrar  | Cuentas por cobrar promedio  | 1. Nunca                |                                 |            |                 |

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A:

“Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020” Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Control Interno y la gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de las empresas de Transporte de Carga, Surquillo, 2020”.

Solicito 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.<br>Siempre | 4.<br>Casi siempre | 3.<br>A veces | 2.<br>Casi nunca. | 1.<br>Nunca |
|---------------|--------------------|---------------|-------------------|-------------|

#### Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

| N°                                 | Preguntas   | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| V.1: Control Interno               |   |   |   |   |   |   |
| Dimensión 1: Entorno de control    |   |   |   |   |   |   |
| 1                                  | La empresa tiene normas internas definidas para el desempeño de las actividades.  |   |   |   |   |   |
| 2                                  | La empresa tiene procesos establecidos para las áreas involucradas del control de las cuentas por cobrar.                           |   |   |   |   |   |
| Dimensión 2: Evaluación de riesgos |   |   |   |   |   |   |
| 3                                  | La empresa cuenta con personal encargado de identificar los riesgos internos y externos del área de cuentas por cobrar comerciales. |   |   |   |   |   |

|  |   |  |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 4  | 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: Actividades de control                    |   |  |  |  |  |  |
| 5  | El área de cobranza plantea políticas que favorezcan el control de las cuentas por cobrar en la empresa   |  |  |  |  |  |
| 6  | El área de cobranza tiene definido los procedimientos que sigue cada uno de los que trabaja dentro del área para obtener información relevante en la toma de decisiones.  |  |  |  |  |  |
| Dimensión 4: Información y comunicación administrativa |   |  |  |  |  |  |
| 7  | Cuando un personal del área de cobranzas se retira se realiza la transmisión de la información relevante a la nueva persona que se está incorporando al puesto.   |  |  |  |  |  |
| 8  | Consideras que dentro de la empresa existe una comunicación efectiva entre las áreas.   |  |  |  |  |  |
| Dimensión 5: Actividades de supervisión                |   |  |  |  |  |  |
| 9  | Observas dentro de la empresa que las gerencias o subgerencias realizan evaluaciones continuas al personal.   |  |  |  |  |  |
| 10   | Consideras que dentro de la empresa existe un personal encargado de identificar las deficiencias actuales del control interno para plantear mejoras o cambios que ayuden a ser más eficientes y al cumplimiento de los objetivos. |  |  |  |  |  |
| V.2: Gestión de cuentas por cobrar comerciales         |   |  |  |  |  |  |
| Dimensión 1: Políticas de cobro                        |   |  |  |  |  |  |
| 11   | La empresa en su mayoría otorga créditos con facilidades de pago a sus clientes.  |  |  |  |  |  |

|                                    |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 12                                 | La empresa cuenta con diversos controles de seguimiento de las cuentas por cobrar para asegurar la recuperación de cobranza de los créditos otorgados. |  |  |  |  |  |
| Dimensión 2: Morosidad de clientes |  |  |  |  |  |  |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 13 | Dentro del área de cobranza se establecen niveles de morosidad para tener identificadas las deudas que tienen los clientes con la empresa.    |  |  |  |  |  |
| 14 | La empresa otorga una amplia línea de crédito a sus clientes sin realizar previos estudios o reclutar información sobre su capacidad de pago. |  |  |  |  |  |

Dimensión 3: Efectividad de cobranza

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 15 | El área de cobranza realiza seguimientos constantes para mantener actualizadas las cuentas por cobrar.  |  |  |  |  |  |
| 16 | El área de cobranza cuenta con herramientas tecnológicas como un sistema o macro Excel que le permita generar reportes de cartera de clientes confiables. |  |  |  |  |  |

Dimensión 4: Ventas al crédito

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 17 | La empresa cuenta con políticas de crédito previos a otorgar una línea de crédito o facilidades de pago a sus clientes. |  |  |  |  |  |
| 18 | Los clientes usualmente no pagan sus deudas pendientes dentro de los plazos de cobro establecidos.                      |  |  |  |  |  |

Dimensión 5: Rotación de cuentas por cobrar

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 19 | La empresa mensualmente tiene identificados sus ingresos netos para poder calcular el índice de rotación de cuentas por cobrar.                        |  |  |  |  |  |
| 20 | La empresa tiene calculado el promedio de las cuentas por cobrar con el fin de brindar información a gerencia sobre la rotación de cuentas por cobrar. |  |  |  |  |  |

## Anexo 3. Validación de Expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Frias Guevara Roberth  
I.2. Especialidad del Validador: Dr. En Administración  
I.3. Cargo e institución donde labora: Docente tiempo parcial  
I.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
I.5. Autor del instrumento: Br. Gutarra Trujillo Manuel Jesús, Quiroz Comejo, Alejandra Esther

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

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

#### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

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

.....

#### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lima, 19 de abril de 2021

Firma de experto informante

DNI: 09312356

Teléfono: 939376605



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del informante: María Elena Medina Guevara

1.2. Especialidad del Validador:

1.3. Cargo e Institución donde labora:

1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

1.5. Autor del instrumento: Br. Gutara Trujillo Manuel Jesús

Br. Quiroz Comejo, Alejandra Esther

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICADORES            | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| CLARIDAD               | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| OBJETIVIDAD            | Esta expresado de manera coherente y lógica   |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| PERTINENCIA            | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| ACTUALIDAD             | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables  |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| ORGANIZACIÓN           | Comprende los aspectos en calidad y claridad.   |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| SUCIENCIA              | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| INTENCIONALIDAD        | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación  |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| CONSISTENCIA           | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| COHERENCIA             | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento         |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| METODOLOGÍA            | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                     |                   |                 |                     | 90%                  |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN |   |                     |                   |                 |                     | 90%                  |

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

90%

Lima, 17 de mayo de 2021

Firma del Validador Informante

DNI: 70566817

Teléfono: 953848046



## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. **DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Marcelo Dante González Matos  
 1.2. Especialidad del Validador:  
 1.3. Cargo e Institución donde labora:  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 1.5. Autor del instrumento: Br. Gutara Trujillo Manuel Jesús  
 Br. Quiroz-Cornejo, Alejandra Esther

II. **ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

| INDICACIONES           | CRITERIOS   | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Buena<br>41-60% | Muy buena<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------------------|---|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| CLARIDAD               | Esta formulado con lenguaje apropiado   |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| OBJETIVIDAD            | Esta expresado de manera coherente y lógica   |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| PERTINENCIA            | Responde a las necesidades internas y externas de la investigación  |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| ACTUALIDAD             | Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables  |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| ORGANIZACIÓN           | Comprende los aspectos en calidad y claridad.   |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| SUFICIENCIA            | Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.   |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| INTENCIONALIDAD        | Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación  |                     |                   |                 | 60%                 |                      |
| CONSISTENCIA           | Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando. |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| COHERENCIA             | Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento         |                     |                   |                 | 60%                 |                      |
| METODOLOGIA            | Considera que los ítems miden lo que pretende medir.  |                     |                   | 60%             |                     |                      |
| PROMEDIO DE VALORACIÓN |   |                     |                   | 60%             | 60%                 |                      |

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

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

.....

IV. **PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

64%

Lima, 17 de mayo de 2021

Firma de experto informante

DNI: 05711426

Teléfono: 997929078