



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio,
Miraflores, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público.

AUTOR:

Bach. Caballero Tejeda Segundo Jesús (ORCID 0000-0002-5607-1567)

ASESOR:

Mg. Cabrera Arias Luis Martin (ORCID 0000-0002-4766-1725)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi amada esposa por su apoyo y animo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales.

A mis adoradas hijas María Teresa y Emilia Sabrina, a quienes siempre cuidare para verlas hechas personas capaces y que puedan valerse por sí mismas

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud y por guiarme por el camino para lograr mi meta.

A mis padres por darme la vida y brindarme sus consejos.

A mi familia por ser un apoyo en mis decisiones para poder alcanzar mis objetivos.

Del mismo modo, agradecer a mi asesor Mg Cabrera Arias Luis Martin quien me oriento para llegar a cumplir mi meta.

Índice de contenidos

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Índice de figuras	6
Resumen	7
Abstract	8
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	12
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	46
Anexo A. Matriz de consistencia	46
Anexo B. Validación del instrumento	47
Anexo C. Instrumento de medición	50
Anexo D. Base de datos	51
Anexo E. Consentimiento informado	52

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable 1. Control interno	17
Tabla 2 Operacionalización de la variable 2. Cuentas por cobrar	17
Tabla 3 Población general del Consorcio Cardio	18
Tabla 4 Muestra de estudio del Consorcio Cardio	18
Tabla 5 Confiabilidad del instrumento	22
Tabla 6 Frecuencia de la pregunta 1	22
Tabla 7 Frecuencia de la pregunta 2	23
Tabla 8 Frecuencia de la pregunta 3	24
Tabla 9 Frecuencia de la pregunta 4	25
Tabla 10 Frecuencia de la pregunta 5	26
Tabla 11 Frecuencia de la pregunta 6	27
Tabla 12 Frecuencia de la pregunta 7	28
Tabla 13 Frecuencia de la pregunta 8	29
Tabla 14 Frecuencia de la pregunta 9	30
Tabla 15 Frecuencia de la pregunta 10	31
Tabla 16 Frecuencia de la pregunta 11	32
Tabla 17 Frecuencia de la pregunta 12	33
Tabla 18 Prueba de normalidad – Shapiro Wilk	34
Tabla 19 Prueba de la hipótesis general	35
Tabla 20 Prueba de la primera hipótesis específica	36
Tabla 21 Prueba de la segunda hipótesis específica	37
Tabla 22 Prueba de la tercera hipótesis específica	38
Tabla 23 Expertos durante la evaluación de los instrumentos de las variables control interno y cuentas por cobrar	47

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de barras de la pregunta 1	23
Figura 2 Diagrama de barras de la pregunta 2	24
Figura 3 Diagrama de barras de la pregunta 3	25
Figura 4 Diagrama de barras de la pregunta 4	26
Figura 5 Diagrama de barras de la pregunta 5	27
Figura 6 Diagrama de barras de la pregunta 6	28
Figura 7 Diagrama de barras de la pregunta 7	29
Figura 8 Diagrama de barras de la pregunta 8	30
Figura 9 Diagrama de barras de la pregunta 9	31
Figura 10 Diagrama de barras de la pregunta 10	32
Figura 11 Diagrama de barras de la pregunta 11	33
Figura 12 Diagrama de barras de la pregunta 12	34

Resumen

Objetivo: La investigación tiene como principal objetivo determinar cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021. **Método:** El estudio está relacionado al enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental, la población está conformada por 113 trabajadores del consorcio Cardio, Miraflores 2021 y la muestra de estudio se determinó en 33 trabajadores del consorcio Cardio, Miraflores 2021 (muestreo no probabilístico). Se elaboro dos cuestionarios de seis preguntas cerradas de escala ordinal en cada variable, ambos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos y tuvieron una confiabilidad de 0.972 en la variable 1” control interno” y 0.996 en la variable 2” cuentas por cobrar”, ambos poseen una alta fiabilidad. **Resultados:** Se aprecia que un 24.2% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que los colaboradores demuestran compromiso con integridad y valores éticos en sus labores cotidianas sobre un correcto manejo del control interno y también de las cuentas por cobrar, un 12.1% señalaron estar en desacuerdo, un 24.2% neutral y 15.2% totalmente de acuerdo. **Conclusiones:** Se concluye en la actualidad hay una ausencia de un área de control interno en el Consorcio Cardio, más bien esa función se lo delegan al área contable que de por si tiene bastantes labores contables, financieras y tributarias lo que hace que no se centre eficientemente “el control interno” y no contribuya a la reducción de las cuentas por cobrar. **Palabras clave:** Control interno, ambiente de control, actividades de control, cuentas por cobrar.

Abstract

Objective: The main objective of the research is to determine the relationship between the internal control and the accounts receivable of the Cardio consortium, year 2021. **Method:** The study is related to the quantitative approach, correlational type and non-experimental design, the population It is made up of 113 workers from the Cardio, Miraflores 2021 consortium and the study sample was determined to be 33 workers from the Cardio, Miraflores 2021 consortium (non-probabilistic sampling). Two questionnaires of six closed questions of ordinal scale were elaborated in each variable, both questionnaires were validated by expert judgment and had a reliability of 0.972 in variable 1 "internal control" and 0.996 in variable 2 "accounts receivable", both They have high reliability. **Results:** It can be seen that 24.2% of the people surveyed indicated that they agreed that the collaborators demonstrate a commitment to integrity and ethical values in their daily work on the correct management of internal control and also of accounts receivable, 12.1% indicated that they were in disagree, 24.2% neutral and 15.2% totally agree. **Conclusions:** It is concluded that there is currently an absence of an internal control area in the Cardio Consortium, rather that function is delegated to the accounting area, which in itself has many accounting, financial and tax tasks, which means that it does not focus efficiently "internal control" and does not contribute to the reduction of accounts receivable. **Keywords:** Internal control, control environment, control activities, accounts receivable.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas cuando uno se refiere al control interno es porque se pretende un ambiente de eficiencia en las operaciones, fiabilidad en los informes financieros y cumplimiento de la norma que sea aplicable. Para conseguir los objetivos y la realización de una mejora en el control, las partes básicas que permiten el desarrollo del control interno.

Por su parte, las cuentas por cobrar, agrupa subcuentas que logran simbolizar la exigibilidad que posee la empresa para el cobro a sus clientes que vienen de los servicios y de la venta en relación con la actividad de la empresa.

La problemática de la presente investigación no solo ocurre en territorio peruano, también en Indonesia, porque existen organizaciones que no pueden realizar la cobranza del total de corto plazo de parte de cada cliente porque el procedimiento de llevarlo a cabo no es eficiente y muchas cuentas por cobrar vencieron y no fueron facturadas por las entidades.

Asimismo, en Rusia las organizaciones para poder mitigar sus cuentas por cobrar realizan las operaciones de la clasificación de cada comprador que se encuentre en las políticas de crédito en una organización con las fortalezas de un adecuado control interno.

El Consorcio Cardio Empresa de Capital Nacional se dedica a importar y comercializar productos y equipos médicos a nivel Nacional; incursionando con productos de Empresas reconocidos a nivel Mundial como Bardt international, Merit medical, Boston scientific, LG entre otros.

La responsabilidad del consorcio Cardio es brindar productos con altos estándares de Calidad, con productos con altos estudios y especificación técnicas aprobados por la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID - PERU) ya nivel mundial mediante la OMS.

El consorcio Cardio cuenta con un control interno, pero aún se persiste en trabajar empíricamente, solucionando los problemas operativamente que aparecen a diario, carece de una óptima política de cobranza y la política de crédito para que pueda ser evaluada si se le asigna al cliente, generando costos altos que se puede apreciar en el Estado de Resultados;

La tecnología de información del Consorcio Cardio no está actualizada de acuerdo a lo que exige el mercado.

Las consecuencias de persistir la problemática expuesta son las siguientes:

Como no existe un planeamiento en cuanto a la aplicación del control interno y no se cumplen las normas de crédito y cobranza origina problemas que a largo plazo impactan en el estado de resultados.

La falta de capacitación conlleva a realizar una inadecuada evaluación crediticia del cliente saltándose los procedimientos establecidos en sus manuales. El control del pronóstico es el siguiente:

El Consorcio Cardio debe elaborar programas de capacitación sobre temas de créditos y cobranzas, para así capacitar al personal, para que pueda realizar el seguimiento correspondiente como en la evaluación, otorgamiento y la cancelación del crédito obtenido.

El Consorcio Cardio debe actualizar sus políticas y procedimientos para la recuperación del crédito obtenido.

Cabe señalar que no evaluar el control interno en la organización, se relaciona que actualmente no se tiene un procedimiento de seguir, evaluar y retroalimentar la gestión, dificultando detectar las anomalías y las mejoras que debe aplicarse.

Se formula el problema general:

¿Cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021? Asimismo, los problemas específicos fueron, ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio Miraflores 2021?; ¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021?; ¿De qué manera las actividades de control se relacionan con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021?.

Se justifica metodológicamente el estudio porque será de bastante utilidad para tesis de tipo correlacional. Asimismo, cada cuestionario por variable es debidamente confiable porque se logró someter al juicio de especialista o expertos y se comprobó su fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

En la justificación práctica cobra gran importancia porque va a permitir la identificación de la actualidad sobre el control interno en el Consorcio Cardio, por medio de los hallazgos será valioso para la confirmación de las deficiencias de la

organización, relacionado al área de créditos y cobranzas, basado en las sugerencias de la tesis.

Como objetivo general se planteó: Determinar cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021; como objetivos específicos se ha planteado, establecer qué relación existe entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021; determinar cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021; determinar de qué manera las actividades de control se relaciona con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021.

La hipótesis general que se propuso en la investigación, existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021. Asimismo, las hipótesis específicas planteadas, existe relación significativa entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021; la evaluación de riesgos se relaciona positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021; las actividades de control se relacionan positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La tesis se basa en los siguientes antecedentes internacionales que dan valor al presente trabajo:

(Barzola y Zambrano, 2021) en su tesis la población son 62 trabajadores y la muestra se determinó en 5 profesionales que tienen mayor relación directa al proceso de crédito y cobranza. Se concluye que existe un control mínimo durante el procedimiento de la cuenta por cobrar, es decir, no existen revisiones mensuales de aquellos clientes que adeudan o que estén próximos a vencer, además, de que no se realizan proyecciones de valores a recuperar.

(Rivera, 2020) en su tesis concluye sobre analizar el control interno en la aplicación de la cuenta por cobrar de la organización donde se halle deficiencias que no hay cumplimiento con la política y el proceso que se encuentra en el manual. Se aprecia que otorgar créditos sin contar con los parámetros completos, no hay un planeamiento y cronograma de cobros y no existe un control de las facturas vencidas.

(Muñiz y Mora, 2017) en su tesis la población de estudio fueron 30 colaboradores, ejecutando la entrevista para recoger la información. Se concluye que el área de venta necesita de estrategias de crédito a menor riesgo, asimismo, captar clientes con una adecuada base de datos y referencias permitiendo una eficiente gestión del control de los clientes.

La tesis se basa en los siguientes antecedentes nacionales que dan valor al presente trabajo:

(Larreatigue & Tume, 2021) en su tesis concluye que la organización posee un control interno en el área de la cuenta por cobrar que lamentablemente es inadecuado, porque cada componente del control interno no se identifica de forma eficaz y se aprecia que son frágiles, por consiguiente, el control interno no puede aportar de buena forma a la entidad.

(Pariapaza et al., 2020) en su tesis concluyeron que la falta de control interno en una organización no puede brindar fiabilidad razonable en la cuenta por cobrar y en el procedimiento de la cobranza, se considera que es necesario la aplicación de un óptimo control interno permitiendo mejorar la eficiencia de la cuenta por cobrar.

(Laos, 2018) en su tesis concluyó que las organizaciones relacionadas a educación no poseen un control interno adecuado, no pueden vincular las partes del informe COSO, no se cuenta con registros adecuados de la cuenta por cobrar, dificultando las labores de la cobranza donde no se puede dar la cobranza totalmente ocasionando las pérdidas de efectivo, repercutiendo de manera negativa la liquidez en las organizaciones.

Control interno

De acuerdo al autor (Estupiñán, 2015), se define como la suma de la norma, procedimiento y política determinada por colaboradores que representan una organización, asimismo, esta estructurado para lograr más éxito cumpliendo las metas por medio de una administración eficiente. También, un adecuado control interno aportando a cumplir las metas de la organización como obtener informes fiables y operaciones eficientes.

Por su parte, (Mantilla, 2016), indica que es un mecanismo para el aseguramiento de las metas de la empresa sobre su eficiencia en el informe financiero y cumplir con la legislación, el control interno se vincula con controlar el riesgo para una entidad.

También, es la base de una labor de contabilidad que puede garantizar la acción que se aplique a los estados financieros para así, poder conseguir el aseguramiento veraz de información mediante la evaluación en una auditoría. Cabe agregar que el control interno se halla compuesto por metas y partes (Fonseca, 2013).

Ambiente de control

Este componente está comprendido en el estándar, la estructura y el proceso que conforma el cimiento para el logro del control de las actividades de las empresas. Se debe tener en cuenta la integridad, el valor y la conducta de la empresa, por consiguiente, el ambiente de control es una parte que aporta a establecer como impacta cumplir los objetivos, que de manera previa es definida por la organización (Estupiñán, 2015).

Asimismo, contribuyendo el desempeño del rol en establecer cada función desarrollada por la empresa y es sustentada por documentación (Calderón y Mantilla, 2017) la meta es el alcance de las metas dentro de la labor del control y para el aseguramiento de la evidencia que es practicada en el control interno.

Con el componente señalado se pretende otorgar una adecuada asociación de la persona con insumos, ocasionando un ambiente que pueda estimularse y permitiendo una adecuada ejecución de cada control (Causil et al., 2021).

Evaluación de riesgos

Según Estupiñán (2015) todas las organizaciones deben aplicar la identificación y de análisis de forma adecuada a diversos riesgos que pueda influir alcanzar las metas. En el presente componente se identifica las acciones de definir las metas, identificar y evaluar el riesgo, y desarrollar la acción de recepción.

Evaluar un riesgo es importante, por lo tanto, se debe tener la capacidad y estar dispuesto a la toma de una acción preventiva, detectar o corregir en un momento preciso, y se puede lograr una mejora del control (Causil et al., 2021).

Las actividades de control

Se asocia con la acción que se determina en relación a la norma y la política que es definida por la empresa. También, permite el seguimiento de procesos que se definen por la gestión de la organización, con la finalidad de la reducción de niveles de riesgos en cumplir con las metas trazadas, la actividad de control puede ser correctiva o de carácter preventivo (Estupiñán, 2015).

Cabe agregar, que se busca el desarrollo de la acción que se garantice la mitigación del riesgo y posteriormente de las metas, generando la ejecución de estrategias de parte de la alta dirección (Causil et al., 2021).

La información y comunicación

Aquí se puede generar informaciones adecuadas para que la empresa pueda utilizar en el procedimiento de su responsabilidad asociada con los controles de los procedimientos internos y brindar apoyo a las metas (Estupiñán, 2015).

Aporta a mejorar los procedimientos y permitiendo otorgar mas seguridad, conocimientos y fiabilidad de la empresa, así como sus trabajadores como usuarios de informes externo (Causil et al., 2021).

La supervisión

Es la encargada de la supervisión y de seguir las actividades que se desarrollan en cada componente relatado anteriormente, asimismo, aporta a la toma de acciones de mejoras cuando sea requerido. Por consiguiente, realiza una evaluación de las operaciones o que cada estrategia funcione de manera adecuada en dirigir el alcance de las metas de la organización (Estupiñán, 2015).

Se propone una suma de acciones que logra permitir seguir a la ejecución del control interno, determinados de manera previa en el plan de acción anual, por ello, se pueda inferir que es importante en esta fase pueda determinarse la medida de solución en su aplicación (Ramírez J., 2020).

Por su parte, según (Causil et al., 2021), existe una asociación entre supervisar y monitorear, existiendo una estrecha relación en cada fase y de las operaciones de la empresa, porque, si sucede un acontecimiento negativo, crea una red de daños si no se puede corregir en un periodo determinado.

Cuentas por cobrar

Son representados por la demanda de carácter monetario hacia el deudor de cuenta abierta (aquella que no se justifica por una promesa de pago con su debida firma). La palabra de cuenta por cobrar se limita a la cuenta por cobrar del cliente a cobrar, son activos que cuenta una organización ocasionando haber

otorgado un crédito a su cliente, debe ser incluido el documento y la cuenta por cobrar proviene de las actividades asociadas con el rubro de la empresa (Gitman y Zutter, 2016).

La cuenta por cobranza conforma el crédito que la organización logra conceder a su cliente por medio de cuentas abiertas en el transcurso de una operación, ocasionando las entregas de servicios (González, 2019, parr.1 citado por Pariapaza et al., 2020).

Sobre la cuenta por cobrar es generada por cada venta efectuada mediante el crédito y por cada préstamo otorgado a las personas, debitándose cuando se ejecuta la cobranza debida (Ortiz et al., 2020).

Otorgamiento de crédito

Otorgar el crédito es aplicar una técnica con el propósito de establecer que el cliente pueda merecer recibir un crédito. El procedimiento consiste en la evaluación de la capacidad que cuenta un cliente que pueda merecer el otorgamiento de un crédito. Aquí implica la evaluación de la capacidad de crédito del cliente y que pueda ser comparado con el estándar del crédito de la empresa, por consiguiente, los parámetros de carácter mínimo para el otorgamiento de un crédito a los clientes (Gitman y Zutter, 2016).

Políticas de cuentas por cobrar

Para (Gitman y Zutter, 2016) la condición económica, el precio asignado al producto y la calidad de la misma, asimismo, la política de crédito de la organización son indicadores valiosos que afecta a la cuenta por cobrar de una entidad. Con excepción de la última, se escapa en gran forma del control del directos del área de finanzas.

Técnicas de cobranza

Según (Gitman y Zutter, 2016) se cuenta con varias formas de cobrar y de técnicas, en conformidad se vence y atrasada las cuentas por cobrar, la cobranza es de carácter personal y de manera estricta. La actividad que se determina en la organización y que se orienta a cobrar las cuentas por cobrar. En una condición normal, la primera semana cuando se vence la factura se realiza una llamada al cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tipificación es de carácter correlacional porque la tesis correlacional logra medir la asociación entre dos variables que integran la tesis para medirlas y poder brindar la definición de su resultado (Cabezas et al., 2018).

Cabe señalar que el diseño es no experimental porque no se experimenta con cada variable propuesta, más bien no son manipuladas (Valderrama, 2019). Además es de corte transversal porque el trabajo de campo se realizara en un unico momento de tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable 1. Control interno

Se conforma de la conducta, el procedimiento, la tarea entre otros, facilitando el funcionamiento efectivo, logrando permitir la respuesta de forma adecuada frente a posibles riesgos (Bubilek, 2017 citado por Diaz, 2020).

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1. Control interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Ambiente de control	Comité de Control	1	1 pregunta
	Competencia profesional	2	1 pregunta
Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos	3	1 pregunta
	Estimación de riesgo	4	1 pregunta
Actividades de control	Separación de tareas y responsabilidades	5	1 pregunta
	Documentación	6	1 pregunta

Definición conceptual de la variable 2. Cuentas por cobrar

Son recursos de carácter económico, de propiedad y del derecho que posea una organización, generando algún lucro a un plazo corto (Vásquez et al., 2021).

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2. Cuentas por cobrar

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Otorgamiento de las ventas al crédito	Análisis y decisión de las ventas al crédito	1	1 pregunta
	Información	2	1 pregunta
Políticas de cuentas por cobrar	Condiciones de venta	3	1 pregunta
	Plazos de cobro	4	1 pregunta
Técnicas de cobranza	Notificación por escrito	5	1 pregunta
	Llamadas telefónicas	6	1 pregunta

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población general se constituye por 113 trabajadores del consorcio Cardio, Miraflores 2021:

Tabla 3

Población general del Consorcio Cardio

Áreas	Numero de colaboradores
Gerente general	1
Gerente de finanzas	1
Gerente comercial	1
Gerente de ventas	2
Contadora general	1
Sub contador	1
Asistentes contables	6
Jefe de cobranza	1
Secretaria de cobranza	1
Asistente de cobranzas	4
Asistentes de ventas	14
Vendedores	60
Asistente de facturación	2
Jefe de almacén y logística	1
Asistente de almacén	1
Auxiliar de almacén	8
Transportistas	5
Jefe de importación	1
Asistente de importación	1
Seguridad	1
Total, numero de personal	113

Muestra

Es cualquier parte, o elementos de una población (Amiel, 2014). La muestra se establecio en el total de la población es decir 33 personas del consorcio Cardio, año 2021 (ver distribución en la tabla 4), porque se encuentran relacionados con las variables que se pretende investigar.

Tabla 4

Muestra de estudio del Consorcio Cardio

Áreas	Numero de colaboradores
Gerente general	1
Gerente de finanzas	1
Gerente comercial	1
Gerente de ventas	2
Contadora general	1
Sub contador	1
Asistentes contables	6
Jefe de cobranza	1
Secretaria de cobranza	1
Asistente de cobranzas	4
Asistentes de ventas	14
Total, numero de personal	33

Muestreo

El muestreo es no probabilístico según (Arbaiza, 2014) porque elegir cada integrante de la muestra es de corte deliberado y no al azar.

Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Gerente general
- Gerente de finanzas
- Gerente comercial
- Gerente de ventas
- Contadora general
- Sub contador
- Asistentes contables
- Jefe de cobranza
- Secretaria de cobranza
- Asistente de cobranzas
- Asistentes de ventas

Criterios de exclusión

- Vendedores
- Asistente de facturación
- Jefe de almacén y logística
- Asistente de almacén
- Auxiliar de almacén
- Transportistas
- Jefe de importación
- Asistente de importación
- Seguridad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Según (Guillen et al., 2020) la encuesta lo que busca, es la obtención de la información de grupos humanos, respecto a un problema o una situación de estudio

y en cuál será analizado. Va a tener un análisis tipo cuantitativo con la finalidad de obtener conclusiones.

Instrumentos

El cuestionario esta conceptualizado como la asociación de ítems o preguntas asociadas a las variables y sus respectivas dimensiones, con el propósito del alcance de las metas de la tesis. Asimismo, debe existir coherencia con la problemática y cada hipótesis propuesta (Hernández et al., 2014).

Las alternativas de respuesta del cuestionario serán determinadas por la escala de Likert, de acuerdo al autor (Bernal, 2010), señalando que cada pregunta es dirigida a la medición del grado del sentimiento en relación a las variables por su medición.

3.5. Procedimientos

De acuerdo al autor (Bernal, 2010), un parte importante asociado con cada hipótesis es el procedimiento de manera estadística que debe seguir para la verificación o realización del contraste de las hipótesis.

Se concluye que en la ejecución de una constatación de las hipótesis planteadas en la investigación se efectuara pruebas estadísticas por medio del SPSS y arrojando resultados de base de datos de las encuestas elaboradas. Por otro lado, una prueba estadística que se va a utilizar en esta investigación es la correlación del Rho de Spearman para obtener un valor sig. Bilateral, este resultado debe de ser menor a 0.005 para aceptar la hipótesis alterna y si es mayor o igual a 0.005 se acepta la hipótesis nula.

3.6. Método de análisis de datos

Comienza con distribuir las alternativas de respuestas por medio de las frecuencias, que puntúan cada pregunta de manera ordenada con sus respectivas alternativas de respuestas (Hernández y Mendoza, 2018). En las tablas de frecuencias se apreciara las veces que las personas eligieron las alternativas de respuestas.

Asimismo, para la contrastacion de las hipotesis y determinar la correlacion tanto general como cada especifica, aplicando el Rho de Spearman siendo su

objetivo establecer el grado de vinculación entre cada variable propuesta (Hernández y Mendoza, 2018).

3.7. Aspectos éticos

- La tesis respetara la autoría de cada concepto y teoría mediante las referencias bibliográficas establecidas.
- En el proceso de elaborar la base de datos se respetará las decisiones de los encuestados y sus puntos de vista de la problemática de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1 Confiabilidad del cuestionario

La fiabilidad de cada cuestionario se aplicó a la muestra de 33 colaboradores del Consorcio Cardio, aplicando el Alfa de Cronbach donde cada variable es de escalamiento ordinal, a continuación, se presenta la confiabilidad del instrumento por cada variable:

Tabla 5
Confiabilidad del instrumento

Instrumento	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Cuestionario. Control interno	,972	,972	6
Cuestionario. Cuentas por cobrar	.996	.996	6

Se halló un coeficiente de 0.972 en la variable 1 y un coeficiente de 0.996 en la variable 2, es decir se cuenta con una alta fiabilidad de los resultados de los cuestionarios.

4.2 Distribución de frecuencias

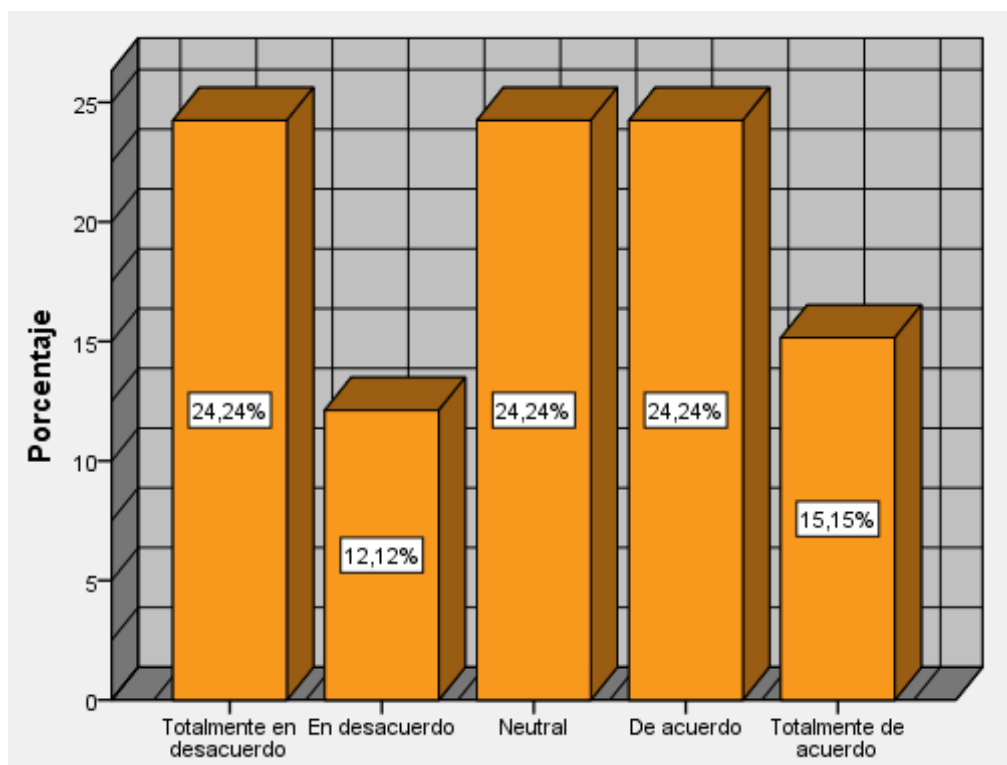
Ítem 1: *¿Cada colaborador muestra su compromiso con mucha integridad y valor ético?*

Tabla 6
Frecuencia de la pregunta 1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	24,2	24,2	24,2
En desacuerdo	4	12,1	12,1	36,4
Neutral	8	24,2	24,2	60,6
De acuerdo	8	24,2	24,2	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 1

Diagrama de barras de la pregunta 1



Se aprecia que un 24.2% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que cada colaborador demuestra un nivel de compromiso alto en sus labores cotidianas sobre una correcta gestión del control interno y también de la cuenta por cobrar, un 12.1% señalaron estar en desacuerdo, un 24.2% neutral y 15.2% totalmente de acuerdo.

Ítem 2: ¿Se realiza capacitaciones permanentes hacia cada integrante para comprobar si cumplen sus funciones y su competencia?

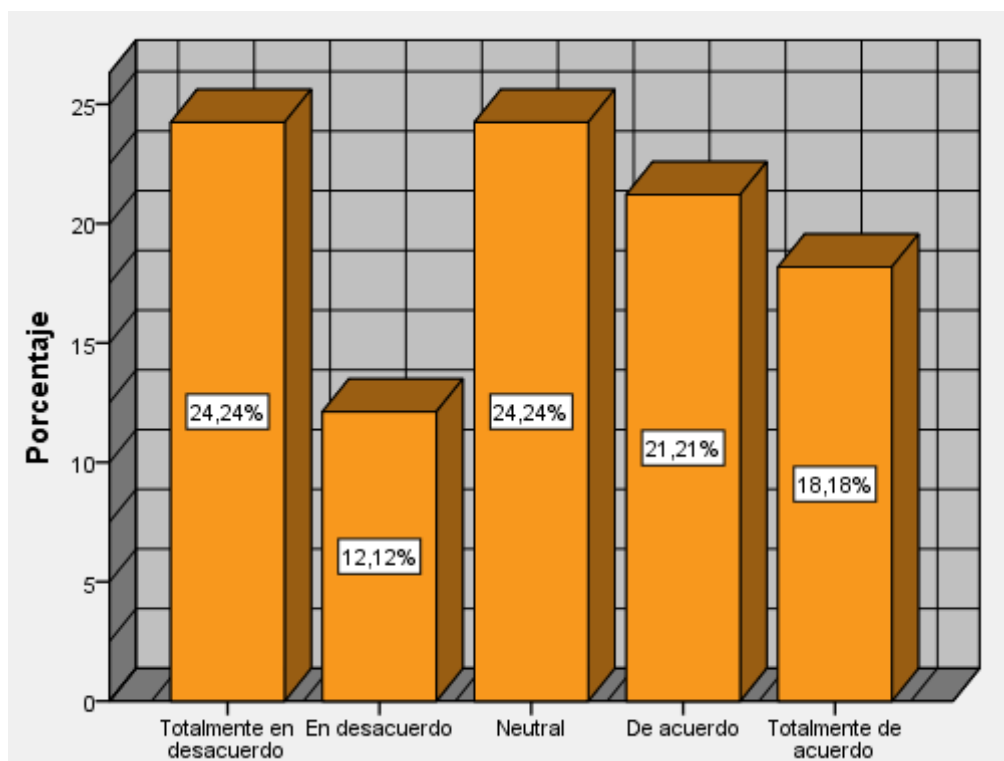
Tabla 7

Frecuencia de la pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	24,2	24,2	24,2
En desacuerdo	4	12,1	12,1	36,4
Neutral	8	24,2	24,2	60,6
De acuerdo	7	21,2	21,2	81,8
Totalmente de acuerdo	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 2

Diagrama de barras de la pregunta 2



Se aprecia que un 21.2% de personas encuestadas señalaron estar de acuerdo que son capacitados periódicamente en las áreas para poder cumplir cada función y de su competencia, un 24.2% están totalmente en desacuerdo, 12.1% en desacuerdo, 24.2% neutral y 18.2 totalmente de acuerdo.

Ítem 3: ¿Se fomenta una cultura de evaluar el riesgo mediante las capacitaciones hacia los colaboradores responsables de cada procedimiento?

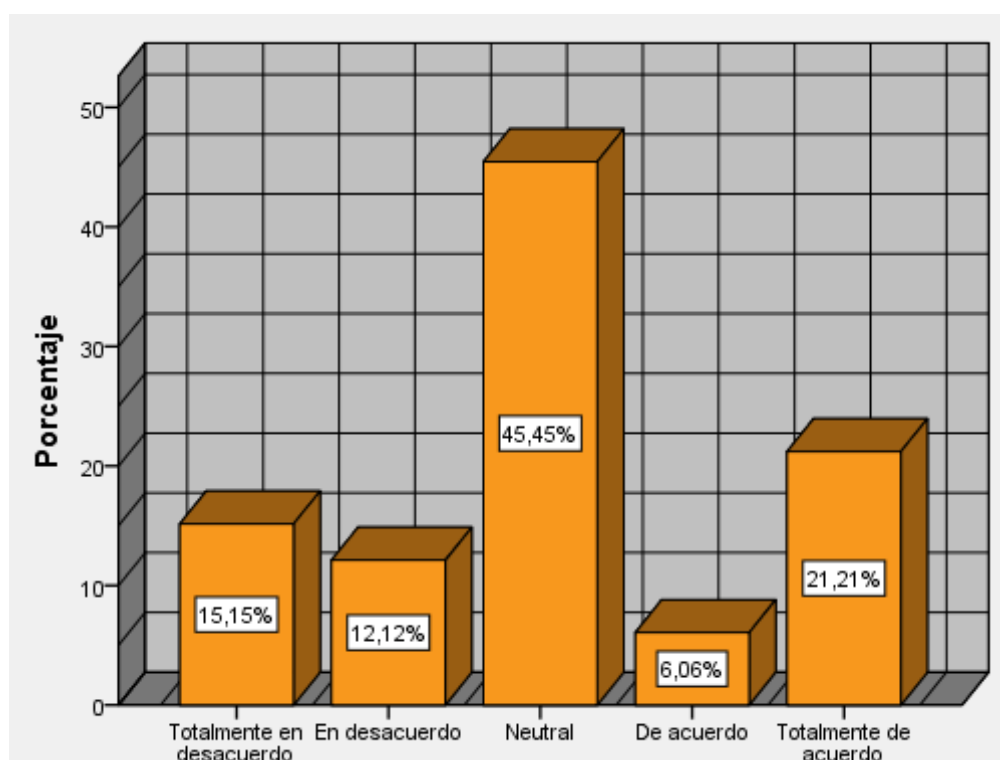
Tabla 8

Frecuencia de la pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	15,2
En desacuerdo	4	12,1	12,1	27,3
Neutral	15	45,5	45,5	72,7
De acuerdo	2	6,1	6,1	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 3

Diagrama de barras de la pregunta 3



Se aprecia que un 21.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que se debe fomentar la cultura de evaluar cada riesgo, un 6.1 está de acuerdo, un 45.5% mantiene una posición neutral, en desacuerdo un 12.1% y totalmente en desacuerdo un 15.2%.

Ítem 4: ¿Se analiza el riesgo identificado, se cuantifica la perdida que puede generar?

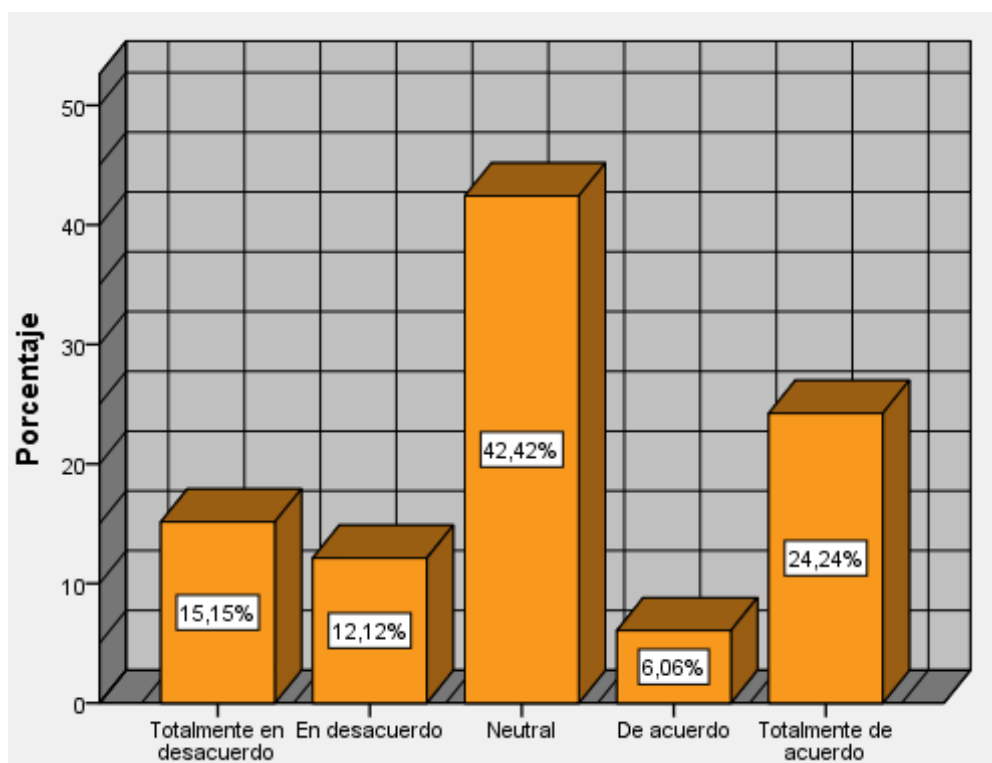
Tabla 9

Frecuencia de la pregunta 4

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	15,2
En desacuerdo	4	12,1	12,1	27,3
Neutral	14	42,4	42,4	69,7
De acuerdo	2	6,1	6,1	75,8
Totalmente de acuerdo	8	24,2	24,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 4

Diagrama de barras de la pregunta 4



Se aprecia que un 24.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que debe existir un análisis de cada riesgo que se logró identificar, se cuantifica cada pérdida que genera en la empresa, un 6.1% está de acuerdo, y un 42.4% considera neutral.

Ítem 5: ¿En el consorcio Cardio existe la segregación o separación de funciones?

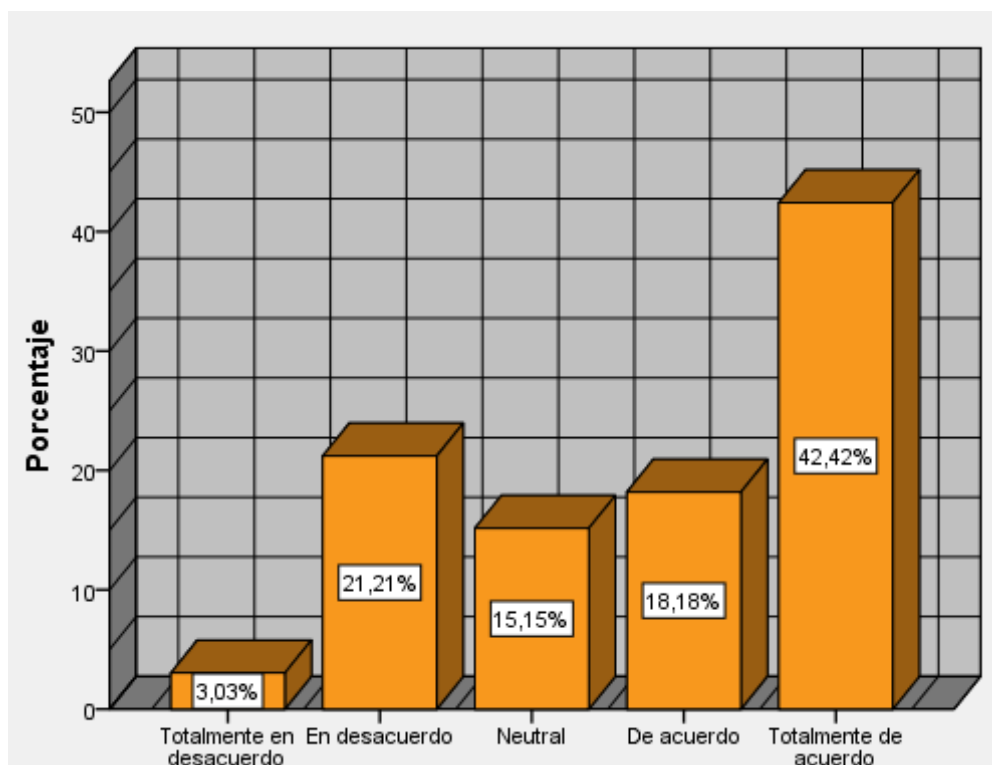
Tabla 10

Frecuencia de la pregunta 5

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	7	21,2	21,2	24,2
Neutral	5	15,2	15,2	39,4
De acuerdo	6	18,2	18,2	57,6
Totalmente de acuerdo	14	42,4	42,4	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 5

Diagrama de barras de la pregunta 5



Se aprecia que un 42.4% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que en el consorcio Cardio existe la segregación o separación de funciones en los puestos designados, un 18.2% está de acuerdo, y un 15.2 neutral.

Ítem 6: ¿La coordinación es de corte eficiente entre cada área para tomar cada decisión y acción para lograr cada meta?

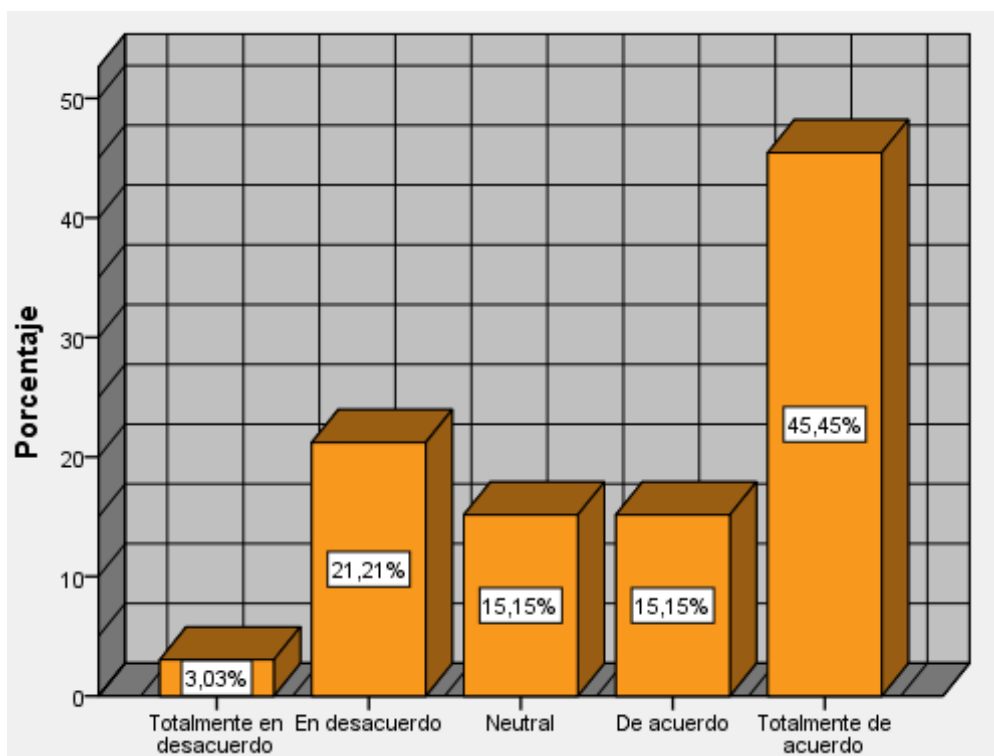
Tabla 11

Frecuencia de la pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
	En desacuerdo	7	21,2	21,2	24,2
	Neutral	5	15,2	15,2	39,4
	De acuerdo	5	15,2	15,2	54,5
	Totalmente de acuerdo	15	45,5	45,5	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 6

Diagrama de barras de la pregunta 6



Se aprecia que un 45.5% de personas encuestadas señalaron estar totalmente de acuerdo que la coordinación es eficaz entre cada área del consorcio Cardio, un 15.2% está de acuerdo y un 15.2% neutral.

Ítem 7: *¿El consorcio Cardio, cuando toma decisiones realiza el otorgamiento hacia las ventas al crédito orientado al análisis de cada riesgo?*

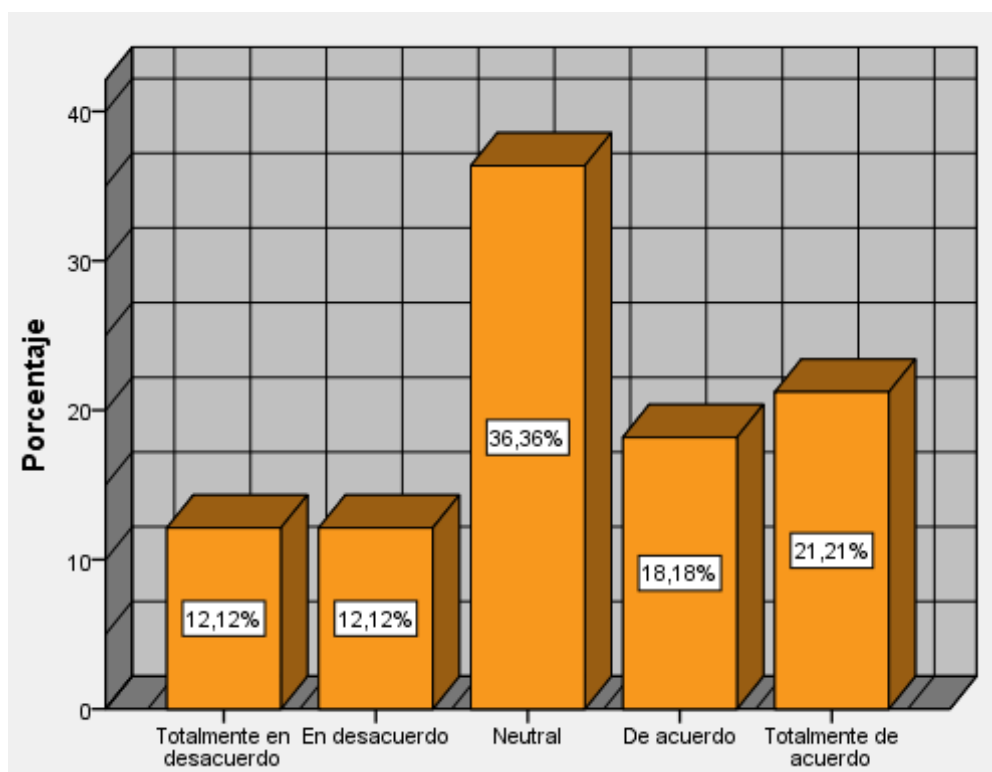
Tabla 12

Frecuencia de la pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	12,1
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	24,2
	Neutral	12	36,4	36,4	60,6
	De acuerdo	6	18,2	18,2	78,8
	Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 7

Diagrama de barras de la pregunta 7



Se aprecia que un 21.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que el consorcio Cardio, en la toma de decisiones otorga las ventas al crédito, siempre hay análisis de cada riesgo al cliente, un 18.2% está de acuerdo, y un 36.4 lo considera neutral.

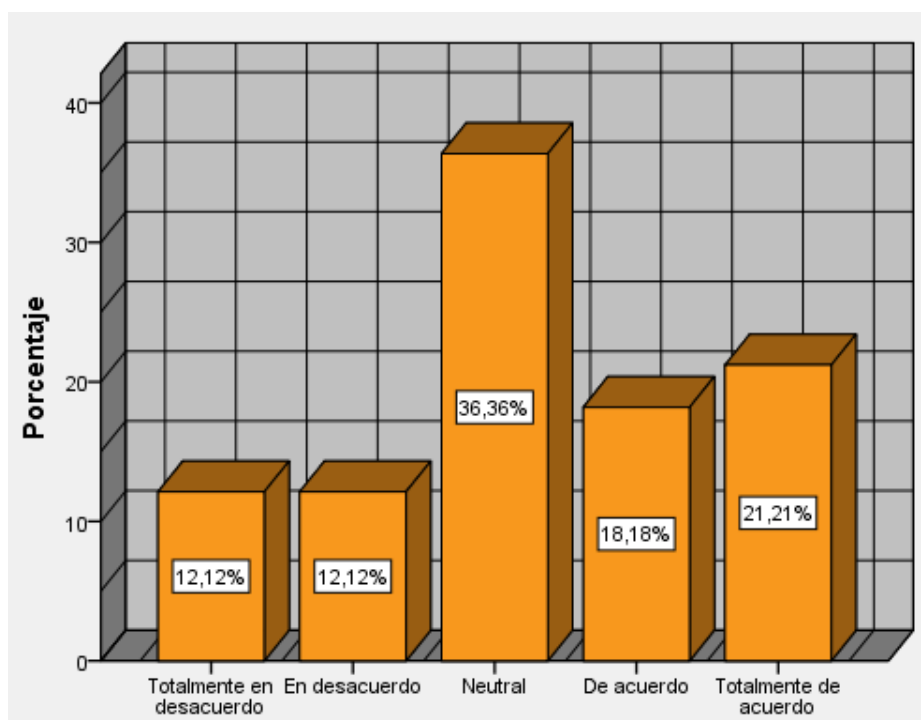
Ítem 8: *¿Se realiza investigaciones permanentes de los clientes para otorgar cada venta al crédito?*

Tabla 13 Frecuencia de la pregunta 8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	12,1
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	24,2
	Neutral	12	36,4	36,4	60,6
	De acuerdo	6	18,2	18,2	78,8
	Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 8

Diagrama de barras de la pregunta 8



Se aprecia que un 21.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que se realiza investigaciones permanentes de los clientes para otorgar cada venta al crédito, un 18.2% está de acuerdo, y un 36.4% neutral.

Ítem 9: *¿Cada condición de venta al crédito se conforma del plazo, porcentaje y la fecha de pago?*

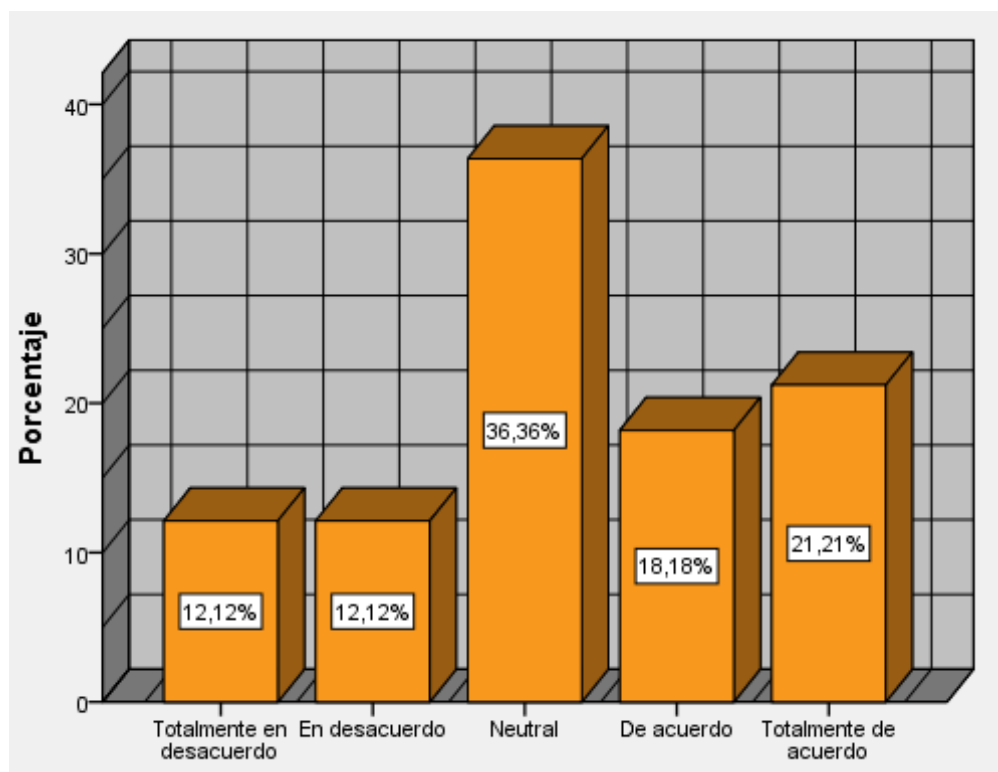
Tabla 14

Frecuencia de la pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	12,1
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	24,2
	Neutral	12	36,4	36,4	60,6
	De acuerdo	6	18,2	18,2	78,8
	Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 9

Diagrama de barras de la pregunta 9



Se aprecia que un 21.2% colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que cada condición de la venta al crédito esta comprendido al plazo, porcentaje y fecha de pago, un 18.2% está de acuerdo, y un 36.4% neutral.

Ítem 10: *¿El consorcio Cardio, determina el plazo para el cobro de cada cuenta, en relación a plazos de su cuenta por pagar?*

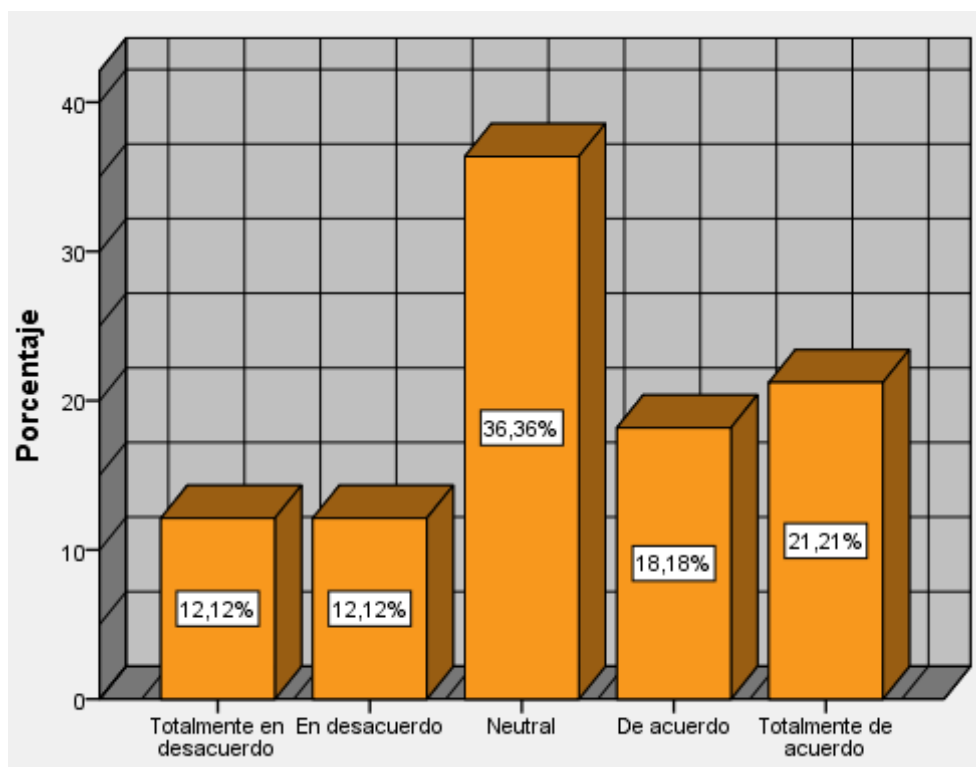
Tabla 15

Frecuencia de la pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	12,1
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	24,2
	Neutral	12	36,4	36,4	60,6
	De acuerdo	6	18,2	18,2	78,8
	Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 10

Diagrama de barras de la pregunta 10



Se aprecia que un 21.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que el consorcio Cardio, determinaron el plazo para el cobro de cada cuenta, un 18.2% está de acuerdo, y un 36.4% neutral.

Ítem 11: *¿Considera que es pertinente que el consorcio Cardio, envíe la notificación a cada cliente informándole que vence su deuda?*

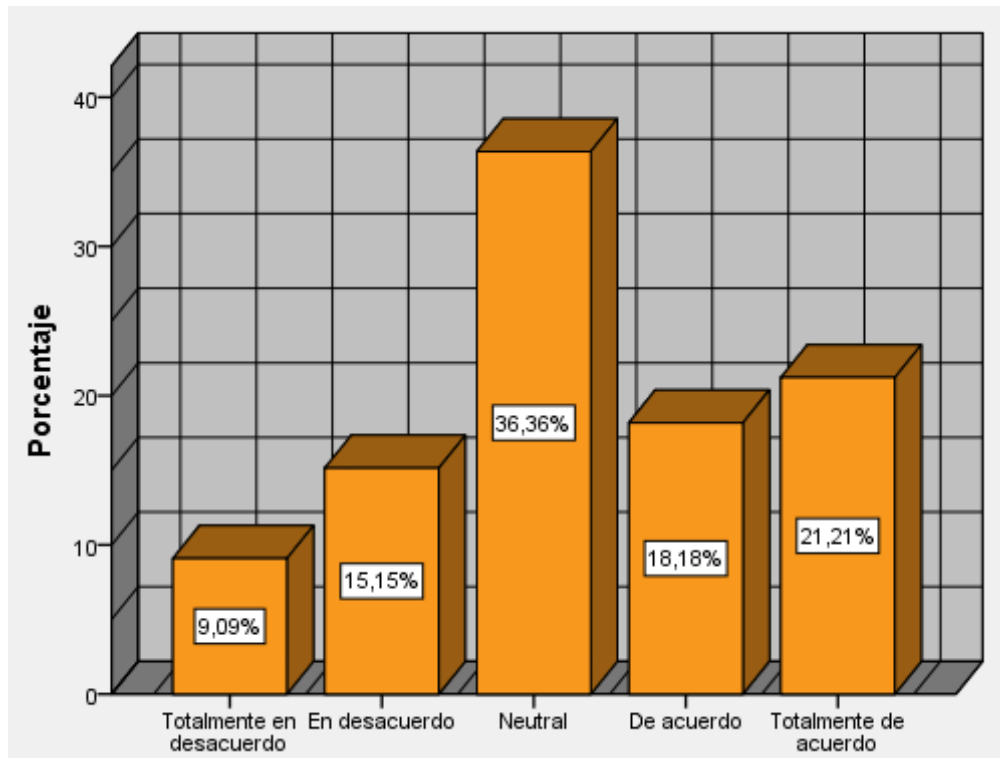
Tabla 16

Frecuencia de la pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,1	9,1
	En desacuerdo	5	15,2	15,2	24,2
	Neutral	12	36,4	36,4	60,6
	De acuerdo	6	18,2	18,2	78,8
	Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 11

Diagrama de barras de la pregunta 11



Se aprecia que un 21.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que es pertinente que el consorcio Cardio, notifique a cada cliente que vence su deuda, un 18.2% está de acuerdo, y un 36.4% neutral.

Ítem 12: *¿Considera que es pertinente el consorcio Cardio, realice una llamada a cada cliente para recordarle que está próximo a vencer su deuda?*

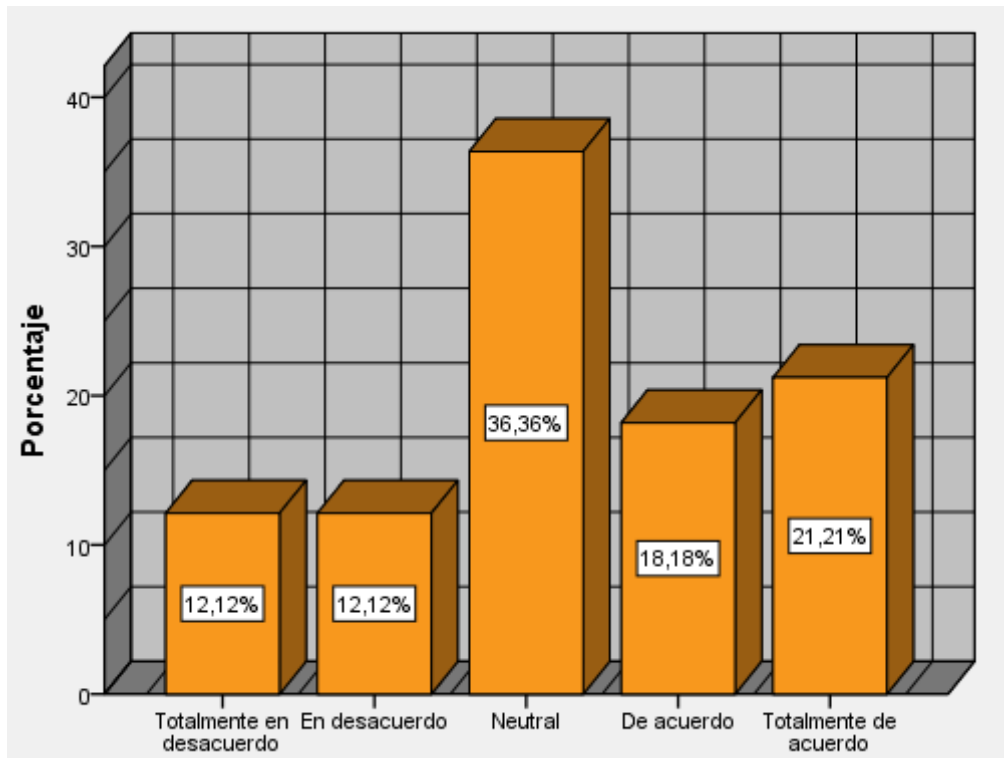
Tabla 17

Frecuencia de la pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	12,1	12,1	12,1
	En desacuerdo	4	12,1	12,1	24,2
	Neutral	12	36,4	36,4	60,6
	De acuerdo	6	18,2	18,2	78,8
	Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Figura 12

Diagrama de barras de la pregunta 12



Se aprecia que un 21.2% de colaboradores señalaron estar totalmente de acuerdo que es pertinente el consorcio Cardio, haga una llamada a cada cliente para recordar que vence su deuda, un 18.2% está de acuerdo, y un 36.4% neutral.

4.3 Prueba de normalidad

Tabla 18

Prueba de normalidad – Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1. Control interno (agrupado)	,854	33	,000
Dimensión. Cuentas por cobrar (agrupado)	,880	33	,000
Dimensión. Ambiente de control (agrupado)	,825	33	,000
Dimensión. Evaluación de riesgos (agrupado)	,853	33	,000
Dimensión. Actividades de control (agrupado)	,767	33	,000

Se aplicó la prueba de Shapiro Wilk porque se cuenta con 33 personas, donde el sig. bilateral calculado tanto de las variables de estudio y las dimensiones de la variable 1 es de 0.000 como es menor al sig. bilateral teórico, corresponde utilizar pruebas no paramétricas porque los resultados no muestran normalidad.

4.4 Prueba de asociación

Hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.

Ho. No existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.

Tabla 19
Prueba de la hipótesis general

			Control interno (agrupado)	Cuentas por cobrar (agrupado)
Rho de Spearman	Control interno (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Cuentas por cobrar (agrupado)	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Se halló una correlación de 0.935 es decir una alta relación, además se cuenta con un sig. bilateral calculado de 0.000 que es menor al sig. bilateral teórico de 0.005 por consiguiente: Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.

Primera hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Ho. No existe relación significativa entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Tabla 20

Prueba de la primera hipótesis específica

			Ambiente de control (agrupado)	Cuentas por cobrar (agrupado)
Rho de Spearman	Ambiente de control (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Cuentas por cobrar (agrupado)	Coeficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Se halló una correlación de 0.900 es decir una alta relación, además se cuenta con un sig. bilateral calculado de 0.000 que es menor al sig. bilateral teórico de 0.005 por consiguiente: Existe relación significativa entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Segunda hipótesis específica

Ha. La evaluación de riesgos se relaciona positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Ho. La evaluación de riesgos no se relaciona positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Tabla 21

Prueba de la segunda hipótesis específica

			Evaluación de riesgos (agrupado)	Cuentas por cobrar (agrupado)
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Cuentas por cobrar (agrupado)	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Se halló una correlación de 0.881 es decir una alta relación, además se cuenta con un sig. bilateral calculado de 0.000 que es menor al sig. bilateral teórico de 0.005 por consiguiente: La evaluación de riesgos se relaciona positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Tercera hipótesis específica

Ha. Las actividades de control se relacionan positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Ho. Las actividades de control no se relacionan positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

Tabla 22

Prueba de la tercera hipótesis específica

			Actividades de control (agrupado)	Cuentas por cobrar (agrupado)
Rho de Spearman	Actividades de control (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	33	33
	Cuentas por cobrar (agrupado)	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	33	33

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

Se halló una correlación de 0.878 es decir una alta relación, además se cuenta con un sig. bilateral calculado de 0.000 que es menor al sig. bilateral teórico de 0.005 por consiguiente: Las actividades de control se relacionan positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021.

V. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como principal objetivo determinar cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, año 2021.

1. Según los resultados existe una relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $= 0.935$. Los resultados confirmaron la investigación de (Barzola y Zambrano, 2021) donde las supervisiones de carácter mensual de aquellos clientes con morosidad y los que estén en camino de vencimiento, con claras proyecciones de conocer que clientes se pueden recuperar a corto o mediano plazo. Asimismo, se coincide con la investigación de (Larreatigue & Tume, 2021) concluyeron que los componentes del control interno se relacionan significativamente con las cuentas por cobrar es valioso que cada componente del control interno sea interrelacionado e identificados por los colaboradores de una empresa para que así, el control interno pueda aportar positivamente a cada meta de la organización.
2. El ambiente de control tuvo relación significativa con las cuentas por cobrar. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $= 0.900$. Los resultados confirmaron la investigación de (Rivera, 2020) quien concluye que el control interno debe evitar cada deficiencia presentada en el ámbito de la cuenta por cobrar como la política y procesos obsoletos, los requisitos de otorgar los créditos no son cumplidos en su totalidad lo que ocasiona que el riesgo de morosidad y perjuicio económico a la empresa sea alto.
3. La evaluación de riesgos tuvo relación significativa con las cuentas por cobrar. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $= 0.881$. Los resultados confirmaron la investigación de (Pariapaza et al., 2020) quienes señalaron que hay ausencia de control interno en una empresa generar una baja fiabilidad en las operaciones de la cuenta por cobrar y en su procedimiento del cobro por ello, se requiere que las empresas que aspiren a la efectividad de sus operaciones aplicando un adecuado control interno en mejorar la cuenta por cobrar.

4. Las actividades de control se relacionan con las cuentas por cobrar. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de = 0.878. Los resultados confirmaron el estudio de (Muñiz & Mora, 2017) quienes concluyeron que en la cuenta por cobrar muy aparte de la actividad contable, financiera y de la alta dirección, es importante el involucramiento adecuado del área de ventas con políticas, base de datos de clientes, procedimientos claros y eficientes para mitigar los riesgos de clientes morosos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021, como se puede apreciar en la tabla 19, asimismo, en la actualidad hay una falta de área de control interno en el Consorcio Cardio, más bien esa función se lo delegan al área contable que de por si tiene bastantes labores contables, financieras y tributarias lo que hace que no se centre eficientemente “el control interno” y no contribuya a reducir la cuenta por cobrar. Por consiguiente, según la percepción de los colaboradores del Consorcio Cardio es necesario un mayor control interno porque será mayor la eficiencia del manejo de las cuentas por cobrar.

Segunda. Se concluye que existe relación significativa entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021, como se puede apreciar en la tabla 20, asimismo, el Consorcio Cardio cuenta por manual de obligaciones y funciones, que fueron realizados por el área de contabilidad de la empresa. Por consiguiente, según la percepción de los colaboradores del Consorcio Cardio es necesario un mayor ambiente de control porque será mayor la eficiencia del manejo de las cuentas por cobrar.

Tercera. Se concluye que la evaluación de riesgos se relaciona positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021, como se puede apreciar en la tabla 21, asimismo, en el Consorcio Cardio, no se evalúa con eficiencia los riesgos, porque la disponibilidad de tiempo es limitada del área contable para poder tomar acciones de carácter preventiva, de poder detectar y aplicar medidas correctivas en el preciso momento que se requiera dirigido a mejorar el control de la cuenta por cobrar. Por consiguiente, según la percepción de los colaboradores del Consorcio Cardio es necesario una adecuada evaluación de riesgos porque será mayor la eficiencia del manejo de las cuentas por cobrar.

Cuarta. Se concluye que las actividades de control se relacionan positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores 2021, como se puede apreciar en la tabla 22, asimismo, el consorcio Cardio no cuenta con políticas de cobranza, base de datos de clientes y procedimientos de cobranza actualizados. Por consiguiente, según la percepción de los colaboradores del Consorcio Cardio es necesario actividades de control actualizadas porque será mayor la eficiencia de una adecuada gestión de la cuenta por cobrar.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la gerencia general del Consorcio Cardio, implementar el control interno en el Consorcio Cardio, donde se requiere el compromiso de la gerencia general y de todos sus colaboradores en su integridad y poder asegurar que exista un ambiente laboral adecuado para su implementación y que se crea y difunda una cultura de control.

Segunda. Se recomienda elaborar y difundir manuales de obligaciones y funciones hacia los colaboradores de la cuenta por cobrar, que dentro de los manuales existan procedimientos que puedan evaluar mejor a posibles clientes como la evaluación de su solvencia económica, de finanzas y moral antes de poder otorgarles o brindarles un crédito, sumado al monitoreo y de la recuperación del saldo que ocasiona el crédito concedido.

Tercera. Se recomienda el seguimiento de los procedimientos de la cuenta por cobrar a cada cliente nuevo, es importante la verificación de la capacidad económica y adquisitiva que tienen los clientes, mediante la información financiera actual.

Cuarta. El Gerente general, Gerente de finanzas, la contadora general y el jefe de cobranza deben definir y determinar la política de crédito y cobranza permitiendo la orientación de una adecuada gestión de crédito y cobranza, también el encargado de las cobranzas debe dar entrega de manera semanal informes sobre las operaciones y de deficiencias que pueda ocurrir en el área de cobranzas.

REFERENCIAS

- Amiel, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. T- Copia SAC.
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan ediciones.
- Barzola, L., & Zambrano, G. (2021). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Barzam S.A.* (Tesis de grado), Guayaquil, Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Bogotá: Pearson Educación.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Calderón, N., & Mantilla, C. (2017). *Enfoques contemporáneos en el Control Interno Empresaria*. Ecuador: Revista Publicando.
- Causil, C., Bravo, A., & Becerra, J. (2021). *Diagnóstico del Sistema de Control Interno en la Fundación vida nueva y digna de la ciudad de Montería*. Revista Científica Anfibios, 11-19. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.90>.
- Díaz, R. (2021). *Influencia del control interno en la gestión financiera de la Cooperativa de ahorro y crédito San Salvador Ltda. periodo 2018- 2019*. (Tesis de grado), Moyobamba, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales* (3 ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. IICO.
- Gitman, J., & Zutter, J. (2016). *Principios de Administración Financiera* (14 ed.). Pearson.
- Guillen, O., Sánchez, M., & Begazo, L. (2020). *Pasos para elaborar una tesis tipo correlacional*. Oscar Rafael Guillen Valle.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6 ed.). D.F: McGraw-HILL.
- Laos, E. (2018). *Control interno y su relación con las cuentas por cobrar de una Institución Educativa Privada en el distrito de Los Olivos, en el periodo 2018*. (Tesis de grado), Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo.

- Larreatigue, M., & Tume, I. (2021). *El Sistema de control interno en las ventas y cuentas por cobrar como herramienta estratégica para la toma de decisiones gerenciales en la empresa Corporación Ferretera del Norte S.A.C, 2019.* (Tesis de grado), Lambayeque, Perú: Universidad Nacional PedroRuíz Gallo.
- Leontieva, J., Klychova, G., Zakirova, A., Zaugarova, E., Maletskaya, I., & Khamidullin, Z. (2019). *Formation of the credit rating of buyers for the preventive control of accounts receivable.* E3S Web of Conferences, 1-9. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/201911002016>.
- Mantilla, S. (2016). *Auditoría del control interno.* Bogotá: ECOE Ediciones.
- Morales, K., & Carhuancho, I. (2020). *Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C.* Espíritu Emprendedor TES, 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>.
- Muñiz, G., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa Promocharters.* (Tesis de grado), Guayaquil, Ecuador : Universidad de Guayaquil.
- Ortiz, L., Nolazco, F., & Carhuancho, I. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018.* Espíritu Emprendedor TES, DOI: [1https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189](https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189).
- Pariapaza, M., Torres, C., & Mamani, S. (2020). *Control Interno y Cuentas por Cobrar en la Empresa Metrocomunicaciones S.A.C.* (Tesis de grado), Lima, Perú: Universidad Peruana de las Americas.
- Ramírez, J. (2020). *Sistema de control interno y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020.* (Tesis de maestría), Tarapoto, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Rialdy, N. (2021). Analysis of Receivable Planning and Supervision at PT. Wicaksana Overseas International Tbk Sumatera 1. *Journal of International Conference Proceedings*, 309-316. <https://doi.org/10.32535/jicp.v4i2.1254>.
- Rivera, J. (2020). *Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa PHARMACID S.A.S.* (Tesis de grado) , Bogotá, Colombia: Universidad de La Salle .
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta* (10 ed.). San Marcos.

Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). *Ratios de liquidez y cuentas por cobrar. Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima*. *Visión de futuro*, 195-214. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>.

ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES																							
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021?</p> <p>¿De qué manera las actividades de control se relacionan con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021?</p>	<p>Objetivo General Determinar cuál es la relación entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Establecer qué relación existe entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la evaluación de riesgos y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p> <p>Determinar de qué manera las actividades de control se relacionan con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación significativa entre el control interno y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el ambiente de control y las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p> <p>La evaluación de riesgos se relaciona positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p> <p>Las actividades de control se relacionan positivamente con las cuentas por cobrar del consorcio Cardio, Miraflores, 2021.</p>	<p>Variable 1. Control interno</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Ambiente de control</td> <td>Comité de Control</td> <td>1</td> <td rowspan="6">Escala: ordinal (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Neutral (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Competencia profesional</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Evaluación de riesgos</td> <td>Identificación de Riesgos</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Estimación de riesgo</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Actividades de control</td> <td>Separación de tareas y responsabilidades</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Documentación</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Ambiente de control	Comité de Control	1	Escala: ordinal (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Neutral (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo	Competencia profesional	2	Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos	3	Estimación de riesgo	4	Actividades de control	Separación de tareas y responsabilidades	5	Documentación	6
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala																				
			Ambiente de control	Comité de Control	1	Escala: ordinal (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Neutral (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo																				
Competencia profesional	2																									
Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos	3																								
	Estimación de riesgo	4																								
Actividades de control	Separación de tareas y responsabilidades	5																								
	Documentación	6																								
<p>Variable 2. Cuentas por cobrar</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala/ valores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Otorgamiento de las ventas al crédito</td> <td>Análisis y decisión de las ventas al crédito</td> <td>1</td> <td rowspan="6">Escala: ordinal. (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Neutral (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td>Información</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Políticas de cuentas por cobrar</td> <td>Condiciones de venta</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Plazos de cobro</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Técnicas de cobranza</td> <td>Notificación por escrito</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Llamadas telefónicas</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table>				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores	Otorgamiento de las ventas al crédito	Análisis y decisión de las ventas al crédito	1	Escala: ordinal. (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Neutral (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo	Información	2	Políticas de cuentas por cobrar	Condiciones de venta	3	Plazos de cobro	4	Técnicas de cobranza	Notificación por escrito	5	Llamadas telefónicas	6			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ valores																							
Otorgamiento de las ventas al crédito	Análisis y decisión de las ventas al crédito	1	Escala: ordinal. (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Neutral (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo																							
	Información	2																								
Políticas de cuentas por cobrar	Condiciones de venta	3																								
	Plazos de cobro	4																								
Técnicas de cobranza	Notificación por escrito	5																								
	Llamadas telefónicas	6																								
<p>Metodología Tipo. Correlacional Diseño. No experimental Población. 113 colaboradores del Consorcio Cardio Muestra. 33 colaboradores del Consorcio Cardio Muestreo. No probabilístico</p>																										

Anexo B. Validación del instrumento

Tabla 23 *Expertos durante la evaluación de los instrumentos de las variables control interno y cuentas por cobrar*

Experto	Decisión
Dra Patricia Padilla Vento	si existe suficiencia
Dr. Pedro Costilla Castillo	si existe suficiencia
Mg. Luis Cabrera Arias	si existe suficiencia



PATRICIA PADILLA VENTO <pviento@ucv.edu.pe>
para mí ▾

mar, 22 mar, 19:59 ☆

Sirva el presente para saludarlo y a la vez, le comunico que el instrumento de su investigación tiene el VPS*

Saludos cordiales

DNI 09402744
Dra. en Contabilidad

☰

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: PATRICIA PADILLA VENTO** **DNI: 09402744**

Especialidad del validador: **DRA. EN CONTABILIDAD**

22 de 03 del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.



PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO <pcostillaca@ucvvirtual.edu.pe>
para mí ▾

OK

☰



Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE** **DNI: 09925834**

Especialidad del validador: **CPC. DOCTOR EN ADMINISTRACION**

08 de 04 del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cabrera Arias Luis Martin

DNI: 08870041

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de mayo de 2022



Anexo C. Instrumento de medición

Lea con atención y conteste a las preguntas marcando con una “X” en un solo recuadro, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificaciones:

Codificación				
5	4	3	2	1
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Cuestionario de la variable 1. Control interno

Nº	Control interno	1	2	3	4	5
01	¿Cada colaborador muestra su compromiso con mucha integridad y valor ético?					
02	¿Se realiza capacitaciones permanentes hacia cada integrante para comprobar si cumplen sus funciones y su competencia?					
03	¿Se fomenta una cultura de evaluar el riesgo mediante las capacitaciones hacia los colaboradores responsables de cada procedimiento?					
04	¿Se analiza el riesgo identificado, se cuantifica la pérdida que puede generar?					
05	¿En el consorcio Cardio existe la segregación o separación de funciones?					
06	¿La coordinación es de corte eficiente entre cada área para tomar cada decisión y acción para lograr cada meta?					

Cuestionario de la variable 2. Cuentas por cobrar

Nº	Cuentas por cobrar	1	2	3	4	5
01	¿El consorcio Cardio, cuando toma decisiones realiza el otorgamiento hacia las ventas al crédito orientado al análisis de cada riesgo?					
02	¿Se realiza investigaciones permanentes de los clientes para otorgar cada venta al crédito?					
03	¿Cada condición de venta al crédito se conforma del plazo, porcentaje y la fecha de pago?					
04	¿El consorcio Cardio, determina el plazo para el cobro de cada cuenta, en relación a plazos de su cuenta por pagar?					
05	¿Considera que es pertinente que el consorcio Cardio, envíe la notificación a cada cliente informándole que vence su deuda?					
06	¿Considera que es pertinente el consorcio Cardio, realice una llamada a cada cliente para recordarle que está próximo a vencer su deuda?					

Anexo D. Base de datos

N°	Control interno						Cuentas por cobrar					
	Ambiente de control		Evaluación de riesgos		Actividades de control		Otorgamiento de las ventas al crédito		Políticas de cuentas por cobrar		Técnicas de cobranza	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
01	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
02	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
03	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
04	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3
05	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
06	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
07	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
08	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3
09	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1
17	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
18	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2
20	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
25	4	4	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	4	4
27	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5
28	5	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4
29	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1

Anexo E. Consentimiento informado



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

LOS OLIVOS, 12 de febrero de 2021

Señor(a)
PATRICIA DUARTE PATIÑO
CONTADORA GENERAL
CARDIO PERFUSION EIRL
AV ARMENDARIZ 533 MIRAFLORES

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de CONTABILIDAD

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mio propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el Bach. SEGUNDO JESUS CABALLERO TEJEDA del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, pueda ejecutar su investigación titulada: "CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR AL CONSORCIO CARDIO, MIRAFLORES, 2021", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Dr. Avelino Sebastián Martínez de la Cruz
Coordinador del Programa de Titulación
EP de Contabilidad



CARDIO PERFUSION E.I.R.L.
PATRICIA DUARTE PATIÑO
CONTADORA
C.T.C. 28368

cc: Archivo PTUN