



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control Interno de Cuentas por Cobrar en la Gestión de Cobranza de  
la Empresa Multimatcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público

**AUTORA:**

Cabanillas Torres, Erica Marilu ([orcid.org/0000-0001-9519-3017](https://orcid.org/0000-0001-9519-3017))

**ASESOR:**

Alcantara Molina Carlos Jesus ([orcid.org/0009-0009-3428-1000](https://orcid.org/0009-0009-3428-1000))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA — PERÚ**

2024

## **DEDICATORIA**

La presente investigación está dedicada a mis 2 Madres quienes me inculcaron buenos valores, éticos y de la comunidad, como también fueron el apoyo constante y moral de cada día, además dedico a mis hijos por su paciencia, empatía y compromiso en el proceso de la tesis.

## **AGRADECIMIENTO**

Brindo el agradecimiento a mi asesor quien, con su fiel compromiso de docente, se encargó de brindarnos las últimas actualización para el desarrollo de la tesis, como también a la Universidad César Vallejo por realce en mí.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR**

Yo, ALCANTARA MOLINA CARLOS JESUS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS

EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA GESTION DE COBRANZA DE LA EMPRESA MULTIMATCAS JUAN PABLO S.A.C - LIMA, 2022", cuyo autor es CABANILLAS

TORRES ERICA MARILU, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CARLOS JESUS ALCANTARA MOLINA <b>DNI:</b> 08211680 <b>ORCID:</b> 0009-0009-3428-1000	Firmado electrónicamente por: AMOLINACJ el 08- 01-2024 18:10:23

Código documento Trilce: TRI - 0721603

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CABANILLAS TORRES ERICA MARILU estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR EN LA GESTION DE COBRANZA DE LA EMPRESA MULTIMATCAS JUAN PABLO S.A.C - LIMA, 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CABANILLAS TORRES ERICA MARILU DNI: 10862510 ORCID: 0000-0001-9519-3017	Firmado electrónicamente por: ECABANILLAST01A el 08-01-2024 18:37:20

Código documento Trilce: INV - 1464629

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vii
Índice de Tablas.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Métodos de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	24
VI.CONCLUSIONES.....	28
VII.RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS .....	30
ANEXOS	
<b>Anexo 01:</b> Tabla de operacionalización de variables	
<b>Anexo 02:</b> Instrumento de recolección de datos	
<b>Anexo 03:</b> Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado	
<b>Anexo 04:</b> Matriz de evaluación por juicio de expertos	

**Anexo 05:** Confiabilidad de alpha de cronbach

**Anexo 06:** Base de datos

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Nivel de la variable control interno por cuentas por cobrar.....	16
<b>Tabla 2</b>	Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable V1 .....	16
<b>Tabla 3</b>	Nivel de la variable V2 .....	18
<b>Tabla 4</b>	Tabla de frecuencia de las dimensiones de la V2.....	18
<b>Tabla 5</b>	Pruebas de normalidad a las dimensiones de cada variable y sus dimensiones.	19
<b>Tabla 6</b>	Correlaciones entre V1 y V2 .....	20
<b>Tabla 7</b>	Correlaciones entre Ambiente control y Gestión por cobranza.....	21
<b>Tabla 8</b>	Correlaciones entre Evaluación de riesgo y Gestión por cobranza.....	22
<b>Tabla 9</b>	Correlaciones entre Actividades de control interno y V2.....	23

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre el control interno de cuentas por cobrar y su relación con la gestión de cobranza en una empresa. Además, aplicando como metodología un enfoque cuantitativo, correlativo, no experimental, transversal, básico, además el tipo de muestreo censal, en donde la población y muestra está integrado por 40 trabajadores, quienes respondiendo el cuestionario control interno de cuentas por cobrar y el cuestionario gestión de cobranza cada una con la alternativa de respuesta de escala de Likert. Cuyos resultados fueron coeficiente de correlación de 0.688 y un valor de p de 0.000 (nivel de significancia de 0.01)., en el cual se acepta la hipótesis  $H_a$  y se rechaza la hipótesis  $H_0$ . Concluyendo que existe una correlación positiva entre el control interno de cuentas por cobrar y la gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023.

**Palabras Clave:** Gestión de cobranza, control interno, cuentas por cobrar, riesgo, política de crédito.

## **Abstract**

The objective of this thesis was to determine the relationship between the internal control of accounts receivable and its relationship with the collection management in a company. In addition, applying as methodology a quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional, basic approach, and with a sample of 40 workers who answered the questionnaire internal control of accounts receivable and the collection management questionnaire, each one with the Likert scale response alternative. The results were a correlation coefficient of 0.688 and a p-value of 0.000 (significance level of 0.01), in which the  $H_a$  hypothesis is accepted and the  $H_0$  hypothesis is rejected. Concluding that there is a positive correlation between the internal control of accounts receivable and the collection management of the company Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023.

**Keywords:** Collection management, internal control, accounts receivable, risk, credit policy.

## I. INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se precisó las falencias que tienen actualmente las Empresas que por temas de la Pandemia en el área de control de las cuentas por cobrar y su gestión de cobranza.

Así mismo, en el nivel internacional podemos indicar que muchas empresas han cerrado por no haber aplicado un buen seguimiento de sus cobranzas siendo esta área para toda empresa la más importante. Mientras que, Oltmann (2020) mencionó en su artículo de la gestión de cobranzas en empresas financieras en Londres, que el trabajo que se realizó de cobranza durante la pandemia del Covid 19, no consta únicamente el exigir un pago o cobrar, esto nos indica que es más allá de eso, es entender, comunicar, analizar, refinanciar, con la finalidad de poder negociar ofreciendo descuentos a las deudas, donde nos indica que una buena cobranza requiere de establecer empatía con el usuario. En ese sentido, es necesario que la cobranza este dirigido al buen manejo de las prestaciones para esta manera consignar a buen detalle los ingresos y pasivos necesarios en el lugar de las ocurrencias.

Por lo tanto, nivel nacional muchas empresas en el Perú descuidaron el área de cobranzas, dándole más importancia a sus ventas más no a la recuperación de sus cobranzas. En ese sentido, Cabrera y Gonzales (2020), indicaron un problema en la empresa Molinos los Ángeles S.R.L ubicada en Lambayeque Km778, debido a las circunstancias que el panorama comercial en que nos encontramos, la empresa se vio obligada a ofrecer créditos a sus clientes para facilitar su venta comercial, haciendo una auditoría de los estados financieros del año 2018 y 2019, donde se reflejó que las cuentas por cobrar han aumentado, esto fue al inapropiado control en el proceso de cobranza.

En ámbito local podemos ver que en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC, presentó este inconveniente por no contar con un buen control sobre sus cuentas por cobrar, las cuales mostraron en sus estados financieros, teniendo una cartera muy extensa de incobrables. Así citamos a Manrique (2021), quien indicó que existe deficiencias en las empresas con referente a su gestión de sus cuentas por cobrar, afectando significativamente al ingreso de efectivo de la empresa; de

igual manera según Chávez y Lezcano (2021), mencionó que las empresas de transporte buscan cada vez más implementar las estrategias para un buen desempeño de su control en su gestión de las cuentas por cobrar deben cumplir con los plazos establecidos al otorgar créditos a sus clientes para evitar problemas de morosidad.

Por lo tanto, se formula la siguiente pregunta general: ¿Cómo se relaciona el control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de Cobranzas en la empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C. Lima, 2022? y sus problemas específicos: ¿Cómo se relaciona el ambiente de control con la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA,2022?; ¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos con la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA,2022; ¿Cómo se relaciona las actividades de control con la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA,2022?

La justificación en ámbito teórico es la siguiente, porque queremos describir nuestras variables cuentas por cobrar y/o gestión de cobranza, para poder reforzar a la empresa a mejorar la supervisión de sus cuentas por cobrar y así tener una mejor liquidez. Así mismo la justificación en ámbito metodológico es porque se aplicó métodos, para poder identificar cual es nuestra cartera de morosidad, además los instrumentos usados en la investigación servirán para futuros investigadores en otras empresas del mismo giro de negocio. De igual forma la justificación en ámbito de práctica es importante porque nos ayudó a solucionar los inconvenientes que tuvo la empresa, para poder mejorar administrar las facturas. A pesar de que la justificación social permitió que la empresa sirva como ejemplo para que otras puedan emplear la solución a su problemática.

Los objetivos de investigación se presentaron de la siguiente manera: Determinar cómo el Control interno de cuentas por cobrar se relaciona en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C. de Lima 2022; así mismo los objetivos específicos : Determinar la relación del ambiente de control con la gestión de cobranza e la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA,2022 ; Definir la relación de la evaluación de riesgos con la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA , 2022 ; Analizar las

actividades de control interno con relación a la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA , 2022

Para la hipótesis general de la investigación se formuló lo siguiente: El control interno de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022; El ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos se relacionan significativamente con la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, como indicaron Erazo y De la Cruz (2022), el objetivo es poder llevar un buen control de su cartera de recaudación del colegio Liceo Quial SAS de Colombia, el estudio es descriptivo, de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, mediante encuesta utilizando el modelo COSO. Concluyendo que si llevan un buen control de su cartera podrán disminuir su morosidad, como resultado poniendo en práctica los procedimientos y normas de las cuentas por cobrar, su alta cartera de morosidad está siendo recuperada poco a poco.

Se detalla, que durante el proceso de investigación dentro del colegio Liceo en Colombia se puede observar que los miembros que conforman dicha entidad educativa durante el plazo pudieron verificar que los padres de familia pusieron en práctica la gestión de pago en referencia a sus mensualidades y los representantes del colegio se encuentran un poco satisfechos gracias a la facultad y cumplimiento de derechos y obligaciones.

Tal como nos indicó Correa et al., (2022) en su publicación de Auditoría de la Cuenta por Cobrar, tiene como finalidad estudiar el impacto de la revisión de los registros por cobrar en los resúmenes presupuestarios, para ello se realiza una exploración cuantitativa con el objetivo de que nos permita percibir y comprender los ciclos internos de las organizaciones aplicando un plan gráfico y así tener la opción de acumular datos sobre el uso contable de los registros por cobrar, para ello se realiza la búsqueda de datos en diarios, libros. Para ello se aplica la Estructura Coordinada de Control Interno COSO 3, que permite distinguir las deficiencias en el control interno. Concluye mostrando que los créditos impactan en la liquidez de las organizaciones, si el control interno no se supervisa con precisión, podría tener cargas de la presentación en función de los retos que se debe conseguir como organización.

Se estableció una metodología de revisión para confirmar los registros incobrables por cobrar y garantizar el crédito adecuado y el surtido de los ejecutivos; decidir si los registros de ventas superan el plazo acordado y su

desarrollo en número de días; en caso de que la última opción sea excepcionalmente alta, se les debe dar un tratamiento contable adecuado, por ejemplo, la debilidad de la cartera, los registros por cobrar reflejados en los informes presupuestarios afectan en conjunto a la economía..

A su vez Villamar (2019), La propuesta de estudio es el control interno para cuentas de una empresa, tomando como referencia la realidad de las compañías actualmente tienen la necesidad de implementar un sistema adecuado de CI en sus cuentas por cobrar que les pueda conceder establecer un buen avance de sus actividades y a su vez que su objetivo sea alcanzar sus metas. La investigación está dirigida para el sector de Empresas de Seguridad , teniendo como prioridad en su CI de sus cuentas por cobrar , utilizando varios métodos como recopilar testimonios, técnicas explicativas, descriptivas y cuantitativas con los cuales se realizan entrevistas , encuestas a sus colaboradores para poder establecer si existen o no políticas de cobranza y teniendo por resultados que no existe un buen control sobre sus cuentas por cobrar , por el cual se recomienda establecer métodos a cuanto cobro se refiere y así evitar contratiempos para poder cumplir con sus obligaciones adquiridas.

Se aporta, que, a partir de las consecuencias de las revisiones dirigidas, podemos presumir que no existen estrategias y métodos establecidos en lo que respecta a las acumulaciones, razón por la cual sugerimos la utilización de configuraciones y movimientos para continuar realizando un surtido exitoso que cubra los compromisos adquiridos de inmediato.

De igual manera, Sánchez (2020), su estudio con título CI y su incidencia en la cuestión del proceso de cobranza en la Cooperativa de Transportes Huambaló, nos dice que la problemática de la Empresa está en su falencia de sus cuentas por cobrar, la cual les está causando muchos inconvenientes para su liquidez. El método utilizado es mixta cuantitativa y cualitativa en la recopilación y análisis de datos, realizando entrevistas, encuestas en los empleados que lo conforman por 20 personas entre ellos los socios y el contador, empleando el modelo COSO para poder disminuir el índice de la morosidad y así poder realizar una adecuada gestión de cobranza.

Se prescribe aplicar los controles legítimos que existen en las directrices interiores para el surtido el tablero, de esta manera se busca controlar que los individuos sean confiables con sus cuotas y ocasionalmente examinar la región de surtido a través de marcadores de administración, para contrastar los resultados en curso y los pasados.

Del mismo modo, García et al., (2019) teniendo como sustento la relación de determinar el control interno y su asociación con la gestión de cobranza en una empresa de comercio, Ecuador 2019. De ese mismo modo, el método fue mixto, nivel de estudio correlativo donde se trabajo no experimental y sobre todos con una muestra integrada de 100 trabajadores del mercado minorista los cuales respondieron el cuestionario denominado las pruebas de control interno COSO ERM. De los resultados se detalla que utilizaron  $Rho = ,791$  y  $p < 0,00 < 0,005$  se acepta la  $H_a$ . Cuya conclusión fue que existe una relación entre  $V_1$  y  $V_2$  en empresas comerciales es decir en el caso que se adecue de mejor manera las políticas internas el procedimiento y la organización del control interno así tendrán un resultado positivo.

Se presume que la organización realiza sus ejercicios de forma experimental, ya que no ha archivado su construcción autorizada, estrategias y metodología para los ejercicios de concesión de créditos y recuperación de cartera, sin perjuicio de que exista duplicidad de capacidades, lo que impide que los ejercicios se realicen de forma eficiente.

En el ámbito Nacional, Huamán (2021) teniendo como objetivo la influencia del control interno y la gestión de cobranza en una empresa de Cajamarca, 2022. su metodología fue de tipo básica con diseño no experimental utilizando la encuesta para conseguir información del control interno y gestión de cobranza de la empresa en una muestra de 30 trabajadores teniendo como resultado una correlación Rho de Spearman, obteniendo así al resultado que existe influencia directa en el control interno de la gestión de cuentas por cobrar para que la empresa pueda tener un buen control sobre sus cuentas por cobrar y poder generar mejores ingresos, como también las empresas en el control interno para que su utilización sea eficaz y garantiza que todas las actividades y los intercambios del elemento son seguros, así como para establecer la deuda reclama las estrategias de la junta,

y para preparar a los trabajadores en la región de contabilidad para que estén al tanto de dinero adeudado.

Nos indicaba Cañarí (2021), tuvo como objetivo analizar el nivel de los controles internos en la gestión de cobranza en la empresa Cable Sierra y Selva E.I.R.L ubicado en Huancayo , aplicó la metodología de enfoque cuantitativo , también hará uso del método científico , específico y descriptivo, para recopilar dicha información utilizaron la técnica de encuesta que se aplicó en todo el personal de la empresa , concluye que mediante esta investigación quiere demostrar que aplicando un buen método de CI en sus cuentas por cobrar , la empresa podrá mejorar sus resultados de cobranza así tener un desarrollo empresarial.

Asimismo, Castillo (2020), tuvo como finalidad analizar y evaluar el control interno y así poder plantear políticas en su gestión de cuenta por cobrar, para poder obtener una buena rentabilidad para la Empresa SERVITRASA, encontrando cada año un desmedido aumento en sus cuentas por cobrar. Además, el de completar sus procesos y políticas de cobranza sin que se vea perjudicado las ventas de la Empresa, en la actualidad se tiene una alta competencia en el mercado por ello una buena arma es otorgar créditos, pero no debemos dejar lado un buen manejo de sus cobranzas y así no verse afectado la Empresa por la morosidad de los clientes, para ello se utiliza el método cuantitativo porque se busca emplear nuevas estrategias para un buen control interno de cuentas por cobrar.

Por su parte Mogollón (2021) tiene como objetivo la relación del control interno y la gestión de cobranza en función al desempeño de los colaboradores que realizan los procesos y políticas de cobranza teniendo una deficiencia que impacta de forma negativa en la liquidez de la Compañía. El método cuantitativo, como también no se manipuló a la muestra utilizando el análisis de los estados financieros de la Empresa, se aplicó coeficiente correlacional de Spearman. La población consta de 23 colaboradores que trabajan en aérea de finanzas, demostrando que el personal carece de conocimientos con respecto a los procesos y políticas de cobranza, teniendo créditos vigentes con plazos mayores a los otorgados en los clientes. Llegando a la conclusión que su gestión de cobranza tiene grandes consecuencias sobre los resultados financieros de la Empresa con relación a las cuentas por cobrar y su antigüedad.

Se resumen que el reto que enfrenta la empresa es mantener la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones y aumentar la rentabilidad para salvaguardar sus intereses sin afectar la continuidad del negocio con el cliente, por lo que es importante establecer acciones efectivas para detectar oportunamente las cuentas en riesgo de impago.

Según Salas (2019) la presente investigación tiene el propósito principal analizar las cuentas por cobrar y demostrar las consecuencias que tiene en la liquidez de la Empresa Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto 2018. La presente investigación es tipo no experimental con diseño correlacional y cuantitativa, los instrumentos que se utilizó son entrevistas, cuestionarios, teniendo una población de 4 trabajadores y basándose en 125 expediente del sector agrícola, llegando al resultado que la Empresa no tiene al día su base de datos los límites de créditos de sus clientes, muchos de ellos exceden su límite sin ninguna autorización de la área correspondiente poniendo en peligro la liquidez de la Empresa.

Se aporta que debería contar con un gestor de créditos para seguir desarrollando la coherencia con las estrategias y los sistemas de crédito coherencia con los métodos y dispositivos de crédito, en lo que respecta a los surtidos proponer una persona responsable de la región, ya que los colaboradores de crédito no desempeñan sus funciones de forma precisa con los expertos no desempeñan sus funciones con precisión para tener un surtido más destacado y, de este modo, liquidez. liquidez.

Tal como nos dice Duran (2018), el Control Interno en su teoría, que es respaldada por Estupiñan 2006, en obra titulada "El Control Interno y Fraudes", está agrupado por métodos, procedimientos que aseguren a la Empresa que sus activos están protegidos, la Normativa Venezolana por la SUNAI, en su artículo 4.2.1 menciona que tiene un plan de organización ya sean normas, procedimientos, políticas, registros, verificaciones que salvaguarden los activos de la Empresa.

Gestión de Cobranza: Es la gestión de Cobros, se origina desde la Facturación ya sea por un bien o servicios hasta la realización del cobro de dicho bien o servicios, otorgar una línea de crédito al cliente es una técnica muy usadas

por la Empresas para así ganar más clientes, pero no siempre es la manera correcta y segura (Tello & Laura, 2021).

Tal como nos indican Anticono y Castillo (2022) en su teoría de Gestión de Cobranza y está basada en el estudio de Gitman y Zutter (2017), donde nos indican que es poner en prácticas las políticas de cobranza sin poner en riesgo perder la venta con una mala gestión de cobranza agresiva y así poder recuperar en menor tiempo los créditos otorgados a los clientes ya sea por un bien o servicios prestado.

Según Díaz y Flores (2020), en su estudio de gestión de cobranza indica lo siguiente basada en la teoría de Sala (2015), nos define como procesos y procedimientos de una entidad con su objetivo de recuperar y cobrar el crédito otorgado ya sea por un servicio o bien en un determinado tiempo que lo ayudara a tener una buena liquidez en su empresa, así mismo mantener una relación con su cliente.

Según Ruiz (2020); su teoría de Control Interno desde una técnica crítico y analítico debe abordarse desde lo académico de las prácticas sociales y evaluación organizacional, iniciando de la crítica desde la perspectiva de evaluación desarrollados en la perspectiva de evolución de los negocios, con su caracterización anclada en la ética del egoísmo y libre mercado. El enfoque de Auditoría Financiera siempre fiel a los intereses de los dueños de la Empresas.

Las dimensiones del control interno, se precisan: Ambiente de control, está comprendido por una estructura y proceso que forma el cimiento del logro de actividades de la entidad, el ambiente de control es aquella que establece como cumplir los objetivos que es definida por la organización (Estupiñan, 2015).

Evaluación de Riesgos: Según Estupiñan (2015), no dice que todas las asociaciones deben reconocer e investigar suficientemente los peligros que puedan afectar al logro de sus objetivos, para ello deben definir muy bien sus metas, analizar y verificar sus riesgos.

Las Actividades de control: Permite el seguimiento de los procesos que puedan definir por la gestión de la entidad, su finalidad es reducir los riesgos en cumplir la meta trazada, puede ser correctiva o preventiva (Estupiñan 2015).

Partiendo de la teoría de Morales y Morales (2018) quienes consideraron como variable a la Gestión de Cobranza, como una variable y consideraron la gestión de la motivación del usuario para saldar su deuda y evitar un juicio al realizar una compra a crédito. Dicho de otra manera, es una de las operaciones más complejas de una empresa porque implica una serie de estrategias, acciones o planes que deben combinarse con una excelente capacidad de negociación.

Las dimensiones de la gestión cobranzas son prevención, cobranza, recuperación. La prevención se referirá a las medidas adoptadas para evitar que el cliente no pague con el fin de disminuir la probabilidad de que se produzca un retraso, y el cliente estará bien informado sobre las medidas y procedimientos que se adoptarán. Cuentas por cobrar, es la liquidación puntual de las deudas para seguir prestando servicios a los clientes. La recuperación es aquellas que se concentran en recuperar deudas que llevan mucho tiempo vencidas (Morales, 2018)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Enfoque de Estudio

El enfoque fue de enfoque cuantitativo, porque está basada en hechos observables y es capaz de cuantificar los fenómenos, utilizan pruebas estadísticas para el análisis de datos mediante cuestionarios (Hernández et al.,2020).

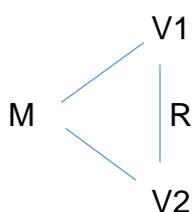
##### Tipo de investigación:

Fue tipo aplicada, refiere Hernández et al. (2014) porque es un estudio que utiliza la estadística, puede medir lo que se estudia, genera pruebas de hipótesis utilizando la teoría, puede ser predictivo, controla los márgenes de las variables y puede utilizarse para evaluar las conclusiones del estudio.

##### Diseño de investigación:

Nos indican Martínez y otros, (2016), fue un diseño no experimental porque solo observaremos desde fuera sin intervenir para luego analizarlos, no manipularemos ninguna variable y es de corte transversal porque nos basaremos en una información de un momento determinado.

El esquema del estudio es el siguiente



Dónde:

M= Muestra

V1= Control interno de Cuentas por cobrar

V2= Gestión de cobranza

R = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización

#### V1: Control Interno de Cuentas por cobrar

**Definición conceptual:** Según el autor Astupiñan (2015) se define como la norma de procedimiento y política determinada por los trabajadores de una organización, está estructurada para lograr el éxito con el cumplimiento de las metas de una administración eficiente, así llevar un control Interno adecuado para cumplir las metas trazadas en beneficio de la empresa.

**Definición Operacional:** Se buscó analizar el sistema que la Empresa está aplicando en su control Interno en sus cuentas por cobrar mediante las dimensiones ambiente control (5), evaluación de riesgo (4), actividades de control interno (5).

**Escala:** Se aplicó de orden ordinal

#### V2: Gestión de Cobranza

**Definición conceptual:** Según Morales (2014), para realizar una buena gestión de cuentas por cobrar se debe tener una información al día de las obligaciones de los clientes de la organización para poder así tomar acciones oportunas, se debe controlar, supervisar a los encargados de realizar las cobranzas, deben diseñar controles administrativos que eviten tener deudas incobrables.

**Definición Operacional:** Pretendemos con esta variable establecer procedimientos para poder mejorar recuperación de la cartera de títulos de crédito de la organización mediante sus dimensiones prevención (4), cuentas por cobrar (3), recuperación (3).

**Escala:** Se aplicó de orden ordinal

### 3.3. Población, Muestra y Muestreo

Es la cantidad de individuos, temas, criaturas o cosas de una revisión que se examinarán para familiarizarnos con ellos y sus cualidades, lo que nos ayudará a trabajar en relación con el tema de nuestra exploración (Ñaupas, 2018). La

población fue de 40 trabajadores del personal administrativo de la empresa Multimarcas Juan Pablo S.AC

La muestra es una parte significativa y representativa de la población en todos los puntos de vista, ya que está más cerca de las características de la totalidad, por lo que también se llama un subgrupo de la población. (Toledo, 2016). La muestra fue de 40 trabajadores del personal administrativo de la empresa Multimarcas Juan Pablo S.AC.

### **Tipo de muestreo**

El tipo de muestreo fue censal, ya que es el mismo número de participantes de la población y muestra, que tienen rasgos comunes a estudiar.

### **Unidad de análisis**

Integrada por los colaboradores administrativo de la empresa Multimarcas Juan Pablo S.AC.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La técnica:** Es el método de examen utilizada para la investigación del ejemplo, se denomina encuesta; Según Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), es un instrumento para recopilar y guardar información y se utilizará como procedimiento para recabar datos precisos.

**Instrumentos.** - Así, se utilizó una encuesta para cuantificar los factores, aspectos y punteros, que se modificó de acuerdo a la escala de Likert y se aplicó con el cuestionario. Como indican Arias y Covinos (2021), es el conjunto preciso de informaciones determinadas para prever y retratar los atributos o formas de comportamiento de la población objeto de estudio.

**Validez.** - Según Arias y Covinos (2021), Es la legitimidad realizada por especialistas competentes sobre los factores objeto de estudio. Los instrumentos de este estudio serán aprobados por expertos con más de cinco años de participación, especialistas y conocedores de la materia a la que se refieren.

**Confiabilidad.** - Hernández, Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que son aquellos resultados confiables de un instrumento que sirve para dar credibilidad a una investigación. En cuyos resultados por el control interno y la gestión de cobranza es de 0,851 y 0,834 respectivamente, donde se aplicó a una prueba piloto de 10 trabajadores administrativos

### **3.5. Procedimientos**

Tras recoger el conjunto de datos, se descifrará con el programa SPSS V26 para realizar el Alfa de Cronbach. Asimismo, se realizará el examen diferenciado, por ejemplo, la ejecución de tablas y gráficos en diseños APA, entonces de nuevo, se hará referencia a la representación inferencial y el coeficiente Rho de Spearman.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Para la parte del análisis de datos, esta debe pasar por tres etapas, por el cual la primera es el procesamiento de los datos a través del programa estadístico SPSS para poder determinar las tablas y frecuencias de la muestra de estudio, como segunda parte se realizara la interpretación de cada tabla proponiendo un resumen del desarrollo descriptivo y por último la descripción inferencial mediante el coeficiente de Rho de Spearman para poder determinar el grado de significación y al mismo tiempo la relación existente entre las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

El planteamiento del examen de tipo cuantitativo de la Universidad César Vallejo se realizará conforme a la Guía para la mejora de la exploración para la obtención de un título académico objetivo. Asimismo, como indica la séptima versión de la APA, se cumplirá con los principios éticos de la investigación lógica, que especifican que los privilegios de los creadores deben ser considerados refiriéndose y refiriéndose a ellos apropiadamente. Los aspectos éticos que se presentarán en la siguiente investigación están basados en los siguientes principios éticos. Autonomía: Se respetará su forma de pensar y analizar la situación se protegerá la identidad del encuestado. No maleficencia: Durante la investigación se cuidará los intereses de la Empresa y sus propietarios. Beneficencia: En todo momento de la investigación se pondrá en práctica la empatía, la buena voluntad, se investigará bajo los

permisos de los propietarios. Justicia: En todo momento de la investigación será lo más justo para todos los trabajadores.

#### IV. RESULTADOS

A continuación, se describen los resultados obtenidos por los objetivos descritos en el examen.

**Tabla 1**

*Nivel de la variable control interno por cuentas por cobrar*

	f	%
Bajo	7	17.5%
Medio	20	50.0%
Alto	13	32.5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Excel

**Interpretación:** En la tabla 1 se observa que el 50% de los casos tienen un nivel medio de control interno de cuentas por cobrar, es decir que el personal que elaboran la empresa cuenta con conocimientos y habilidades que requiere su área como también manejan un buen entendimiento sobre la estructura de organizacional y el reglamento interno como también en las funciones que debe ejecutarse de acuerdo a las ventas y créditos y cobranzas; mientras que el 32.5% de los casos tienen un nivel alto, se observa que el personal es responsable de las entradas y salidas y las existencias que podrían existir como también la recepción el almacenaje y salidas de materiales como la adquisición de mercaderías; y el 17.5% tienen un nivel bajo, es decir que dentro de la empresa existe una pésima planificación con respecto a las pérdidas y los fraudes, como también los pedidos dentro de plazo no establecido y falta de coordinación

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de las dimensiones de la variable V1*

Nivel	Ambiente control		Evaluación de riesgo		Actividades de control interno	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	13	32.5%	11	27.5%	9	22.5%
Medio	19	47.5%	17	42.5%	31	77.5%
Alto	8	20.0%	12	30.0%	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Excel

### **Interpretación:**

En la tabla 2 la *dimensión de Ambiente control*, el 47.5% de los casos se encuentra en el nivel medio, se percibe de los trabajadores que respondieron consideran que cuentan con una calificación adecuada y preparación en la especialización de su trabajo; el 32.5% en el nivel bajo, consideran que dentro de la empresa no se cumple cabalmente el reglamento interno y sobre todo desconocen sobre la estructura organizacional dentro de ella; y el 20% evidencia que el personal cumplen cabalmente sus funciones ya sea en el área de ventas Y cómo en la gestión de créditos y cobranzas para poder efectuar un desempeño y productividad en favor de la organización. En la *dimensión de Evaluación de riesgo*, el 42.5% de los casos se encuentra en el nivel medio, se percibe de los trabajadores que la evaluación de riesgo es temporal en función que se debe mejorar la planificación en cuestión a las pérdidas y los fraudes potenciales que podía existir en las áreas pertinentes; el 27.5% en el nivel bajo, se percibe que en respuesta de los trabajadores no se cumple de manera adecuada los pedidos en el plazo esperado y además no se logra identificar los riesgos internos que pueden existir en el programa de información para poder detectar si el producto cumple con la calidad y la capacidad; y el 30% en el nivel alto, mientras tanto se observa que dentro de la empresa existe una relación entre el empleador y el trabajador para poder coordinar de manera anticipada y prever los riesgos que podrían venir al momento del proceso de los requerimientos. En la *dimensión de Actividades de control interno*, el 77.5% de los casos se encuentra en el nivel medio, consideran dentro de la empresa el personal Se compromete a cumplir en un nivel casi satisfactorio sus responsabilidades con respecto a las entradas y salidas de las existencias como también el monitoreo permanente con los formatos de recepción almacenaje salidas de materiales maquinarias y repuestos; el 22.5% en el nivel bajo, se percibe que dentro de la empresa el personal no cumple con las actividades programadas para la adquisición de la mercadería y tampoco se hace responsable con respecto al reglamento interno con las restricciones del ingreso de personas que no trabajan en el área; y el 0% en el nivel alto.

**Tabla 3***Nivel de la variable V2*

	<b>f</b>	<b>%</b>
Poco eficiente	5	12.5%
Eficiente	22	55.0%
Muy eficiente	13	32.5%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Excel

**Interpretación:**

En la tabla 3 se observa que el 55% de los casos se consideran eficientes en la gestión de cobranza, Se percibe que el personal en su mayoría realiza una correcta evaluación historial crediticio de cada uno de los clientes a fin de poder prever si pueden cancelar las existencias que salen como también está preparado para que se pueda verificar las pérdidas y los fraudes riesgosos dentro del área a fin del personal sea responsable de la central y salida de cada una de las existencias; mientras que el 32.5% se consideran muy eficientes, Se percibe que la empresa realiza y cumple todos los mecanismos para poder recuperar los créditos a los clientes a fin de poder resurgir el capital patrimonial de la empresa; y el 12.5% se consideran poco eficientes, por otro lado se percibe la poca eficiencia de la empresa al solicitar las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga al cliente

**Tabla 4***Tabla de frecuencia de las dimensiones de la V2*

<b>Nivel</b>	<b>Prevención</b>		<b>Cuentas por cobrar</b>		<b>Recuperación</b>	
	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Poco eficiente	8	20.0%	10	25.0%	13	32.5%
Eficiente	12	30.0%	21	52.5%	9	22.5%
Muy eficiente	20	50.0%	9	22.5%	18	45.0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>	<b>40</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Excel

### Interpretación:

En la tabla 4 en la dimensión de Prevención, el 50% de los casos se encuentra en el nivel muy eficiente, el 30% en el nivel eficiente y el 20% en el nivel poco eficiente. En la dimensión de Cuentas por cobrar, el 52.5% de los casos se encuentra en el nivel eficiente, el 25% en el nivel poco eficiente y el 22.5% en el nivel muy eficiente. En la dimensión de Recuperación, el 45% de los casos se encuentra en el nivel muy eficiente, el 32.5% en el nivel poco eficiente y el 22.5% en el nivel eficiente.

**Tabla 5**

*Pruebas de normalidad a las dimensiones de cada variable y sus dimensiones.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N	Sig.
Control interno de cuentas por cobrar	0.772	40	0.000
Ambiente control	0.758	40	0.000
Evaluación de riesgo	0.766	40	0.000
Actividades de control interno	0.745	40	0.000
Gestión por cobranza	0.784	40	0.000
Prevención	0.752	40	0.000
Cuentas por cobrar	0.763	40	0.000
Recuperación	0.744	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Interpretación:

La tabla 5 muestra los resultados de las pruebas de normalidad realizadas a cada una de las variables y sus dimensiones en una muestra de 40 casos. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk y se observa que todos los valores estadísticos son menores a 0.05, lo que indica que todas las variables y sus dimensiones no siguen una distribución normal en la muestra. Por lo tanto, no es apropiado utilizar técnicas estadísticas que supongan normalidad en los datos para analizar estas variables y sus dimensiones.

### Prueba de hipótesis general.

Se plantean las hipótesis de correlación:

**Ho:** El V1 no se relaciona significativamente con la V2 de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022.

**Ha:** El V1 se relaciona significativamente con la V2 de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022.

**Tabla 6**

*Correlaciones entre V1 y V2*

			Control interno de cuentas por cobrar	Gestión por cobranza
Rho de Spearman	Control interno de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,688**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión por cobranza	Coeficiente de correlación	,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

### Interpretación:

La tabla 6 muestra los resultados de la correlación entre el V1 y V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre V1 y V2, con un coeficiente de correlación de 0.688 y un valor de p de 0.000. Esto significa que existe una relación significativa entre el control interno de cuentas por cobrar y la gestión de cobranza en la empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C en 2022.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Ho:** El ambiente de control no se relaciona significativamente con la V2 de la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

**Ha:** El ambiente de control se relaciona significativamente con la v2 de la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

**Tabla 7**

*Correlaciones entre Ambiente control y Gestión por cobranza*

		Ambiente control	Gestión por cobranza
Rho de Spearman	Ambiente control	1,000	,637**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40
Gestión por cobranza	Gestión por cobranza	,637**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40

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

#### **Interpretación:**

La tabla 7 muestra los resultados de la correlación entre el ambiente de control y la V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre D1 y V2, con un coeficiente de correlación de 0.637 y un valor de p de 0.000. Se concluye que existe una relación significativa entre la D1 y la V2 de una empresa Juan Pablo SAC LIMA.

## Prueba de hipótesis específica 2

**Ho:** La evaluación de riesgos no se relaciona significativamente con la V2 en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

**Ha:** La evaluación de riesgos se relaciona significativamente con la V2 en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

**Tabla 8**

*Correlaciones entre Evaluación de riesgo y Gestión por cobranza*

		Evaluación de riesgo	Gestión por cobranza	
Rho de Spearman	Evaluación de riesgo	1,000	,717**	
	Coefficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión por cobranza	,717**	1,000	
	Coefficiente de correlación			
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

### Interpretación:

La tabla 8 muestra los resultados de la correlación entre la evaluación de riesgos y la V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.717 y un valor de p de 0.000. Se concluye que existe una relación significativa entre la D2 y V2 la empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C en 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Ho:** Las actividades de control interno no se relacionan significativamente con relación a la V2 en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

**Ha:** Las actividades de control interno se relacionan significativamente con relación a la V2 en la empresa Multimarcas Juan Pablo SAC LIMA, 2022.

**Tabla 9**

*Correlaciones entre Actividades de control interno y V2*

			Actividades de control interno	Gestión por cobranza
Rho de Spearman	Actividades de control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Gestión por cobranza	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

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

### Interpretación:

La tabla 9 muestra los resultados de la correlación entre las actividades de control interno y la V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.665 y un valor de p de 0.000. Se concluye que existe una relación significativa entre la D3 y V2 la empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C en 2022.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se desarrolló la contrastación de los resultados, los antecedentes, objetivos, hipótesis y las bases teóricas para poder verificar si tienen relación o no, con la investigación:

Con respecto al objetivo general, se evidencia que un grado de significancia de  $(0,000 < 0,05)$  y el  $Rho = ,688$  donde se infiere que existe correlación positiva significativa el V1 y v2 en la empresa. Además de los resultados descriptivos se infiere de la V1, el 50% de los casos tienen un nivel medio de V1, mientras que el 32.5% de los casos tienen un nivel alto y el 17.5% tienen un nivel bajo. Por ello se entiende, que la empresa tiene déficit al momento de arquear la caja por las inconsistencias económicas, como también el área de almacén tiene recaídas en la pérdida de bienes e insumos. Como también se identificó a la variable V2, con los resultados el 55% de los casos se consideran eficientes en la gestión de cobranza, mientras que el 32.5% se consideran muy eficientes y el 12.5% se consideran poco eficientes, eso da a entender que el procedimiento al momento de recabar los préstamos otorgados en las distintas modalidades se realizó de manera eficiente es necesario implementar mecanismos que ayuden a una buena implementación y gestión.

Estos hallazgos fueron contrastados en revisiones previas Erazo y De la Cruz (2022) descriptivo, de enfoque mixto cuantitativo y cualitativo, mediante encuesta utilizando el modelo COSO. Concluyendo que si llevan un buen control de su cartera podrán disminuir su morosidad, como resultado poniendo en práctica los procedimientos y normas de las cuentas por cobrar, su alta cartera de morosidad está siendo recuperada poco a poco. Del mismo se tiene Correa et al., (2022) enfoque cuantitativo, correlacional, no experimental, con una muestra de estudio de 210, concluyendo que para ello se aplica la Estructura Coordinada de Control Interno COSO 3, que permite distinguir las deficiencias en el control interno. Concluye mostrando que los créditos impactan en la liquidez de las organizaciones, si el control interno no se supervisa con precisión, podría tener cargas en la presentación de los retos a cumplir. En el mismo sentido, Villamar (2019) con un enfoque cuantitativo, correlativo, no experimental, descriptivo. Se concluye que, establecer si existen o no políticas de cobranza y teniendo por resultados que no

existe un buen control sobre sus cuentas por cobrar, por el cual se recomienda establecer métodos a cuanto cobro se refiere y así evitar contratiempos para poder cumplir con sus obligaciones adquiridas.

Dicha afirmación está sustentada en las bases teóricas de control interno de cuentas por cobrar, menciona Duran (2018) tiene un plan de organización ya sean normas, procedimientos, políticas, registros, verificaciones que salvaguarden los activos de la Empresa. Por otro lado, Según Ruiz (2020); su teoría de Control Interno desde una técnica crítico y analítico debe abordarse desde lo académico de las prácticas sociales y evaluación organizacional, iniciando de la crítica desde la perspectiva de evaluación desarrollados en la perspectiva de evolución de los negocios, con su caracterización anclada en la ética del egoísmo y libre mercado. El enfoque de Auditoría Financiera siempre fiel a los intereses de los dueños de la Empresas.

De acuerdo con el objetivo específico (1), la dimensión de Ambiente control, el 47.5% de los casos se encuentra en el nivel medio, el 32.5% en el nivel bajo y el 20% en el nivel alto, además se tiene muestra los resultados de la correlación entre el D1 y V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.637 y un valor de p de 0.000 (nivel de significancia de 0.01). Se concluye que existe una relación significativa entre la D1 y la V2 de una empresa Juan Pablo SAC LIMA.

Estos hallazgos fueron contrastados en revisiones previas Sánchez (2020) El método utilizado es mixta cuantitativa y cualitativa en la recopilación y análisis de datos, realizando entrevistas, encuestas en los empleados que lo conforman por 20 personas entre ellos los socios y el contador, empleando el modelo COSO para poder disminuir el índice de la morosidad y así poder realizar una adecuada gestión de cobranza, nos dice que la problemática de la empresa está en su falencia de sus cuentas por cobrar, la cual les está causando muchos inconvenientes para su liquidez. Del mismo modo, García et al., (2019) Empleando de esta manera la metodología de enfoque mixto, nivel correlativo, diseño no experimental, corte transversal al mismo tiempo se adecuó bajo una población y muestra de 100 trabajadores De los resultados se detalla que utilizaron  $Rho = 791$  y  $p < 0,005$  y ace

ppta la Ha. Dando como conclusión que existe una relación entre el V1 y V2 en empresas comerciales es decir en el caso que se adecue de mejor manera las políticas internas el procedimiento y la organización del control interno esas tendrán una un resultado positivo En referencia a la gestión de créditos y cobranzas de las empresas comerciales minoristas en el Ecuador. En el mismo lienamiento, Huamán (2021) su metodología fue de tipo básica con diseño no experimental utilizando la encuesta para conseguir información del control interno y gestión de cobranza de la empresa en una muestra de 30 trabajadores teniendo como resultado una correlación Rho de Spearman , obteniendo así al resultado que existe influencia directa en el V1 para que la empresa pueda tener una buen control sobre sus cuentas por cobrar y poder generar mejores ingresos .Se tuvo el sustento teórico, según Estupiñan (2015), no dice que todas las organizaciones, deben identificar y analizar de forma adecuada los riesgos que puedan influir en alcanzar sus objetivos, para ello deben definir muy bien sus metas, analizar y verificar sus riesgos.

De acuerdo al objetivo específico (2) En la dimensión de Evaluación de riesgo, el 42.5% de los casos se encuentra en el nivel medio, el 27.5% en el nivel bajo y el 30% en el nivel alto, además se tiene los resultados de la correlación entre la D1 y V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.717 y un valor de p de 0.000. Se concluye que existe una relación significativa entre la D2 y V2 la empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C en 2022.

El hallazgo es similar Cañarí (2021), aplicó la metodología de enfoque cuantitativo, también hará uso del método científico, y descriptivo, para recopilar dicha información utilizaron la técnica de encuesta que se aplicó en todo el personal de la empresa, concluye que mediante esta investigación quiere demostrar que aplicando un buen método de V1, la empresa podrá mejorar sus resultados de cobranza así tener un desarrollo empresarial. Del mismo, Castillo (2020), El objetivo es poder completar sus procesos y políticas de cobranza sin que se vea perjudicado las ventas de la Empresa , en la actualidad se tiene una alta competencia en el mercado por ello una buena arma es otorgar créditos , pero no debemos dejar lado un buen manejo de sus cobranzas y así no verse afectado la Empresa por la

morosidad de los clientes , para ello se utiliza el Método cuantitativo porque se busca emplear nuevas estrategias para un buen control interno de cuentas por cobrar. Con el sustento teórico, permite el seguimiento de los procesos que puedan definir por la gestión de la entidad, su finalidad es reducir los riesgos en cumplir la meta trazada, puede ser correctiva o preventiva (Estupiñan 2015).

De acuerdo al objetivo específico (3) En la dimensión de Actividades de control interno, el 77.5% de los casos se encuentra en el nivel medio, el 22.5% en el nivel bajo y el 0% en el nivel alto. Es menester, los resultados D2 y V2 en una muestra de 40 casos. Se observa que hay una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.665 y un valor de p de 0.000. Se concluye que existe una relación significativa entre la D3 y V2 la empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C en 2022.

Esta descripción es consistente en Mogollón (2021) diseño que se empleo es no experimental, de enfoque cuantitativo utilizando el análisis de los estados financieros de la Empresa, se aplicó coeficiente correlacional de Spearman. La población consta de 23 colaboradores. Llegando a la conclusión que su gestión de cobranza tiene grandes consecuencias sobre los resultados financieros de la Empresa con relación a las cuentas por cobrar y su antigüedad. Del mismo, modo Salas (2019), La presente investigación es tipo no experimental con diseño correlacional y cuantitativa , los instrumentos que se utilizó son entrevistas , cuestionarios , teniendo una población de 4 trabajadores y basándose en 125 expediente del sector agrícola , llegando al resultado que la Empresa no tiene al día su base de datos los límites de créditos de sus clientes , muchos de ellos exceden su límite sin ninguna autorización de la área correspondiente poniendo en peligro la liquidez de la Empresa. El sustento teórico, Permite el seguimiento de los procesos que puedan definir por la gestión de la entidad, su finalidad es reducir los riesgos en cumplir la meta trazada, puede ser correctiva o preventiva (Estupiñan 2015).

## VI. CONCLUSIONES

1. Como hallazgos se tuvo que existe una correlación positiva entre el control interno de cuentas por cobrar y la gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023 cuyos resultados son  $Rho = 688$  y Sig. 0,00.
2. Como hallazgos se tuvo que existe una correlación positiva entre el ambiente de control y la gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023 cuyos resultados son  $Rho = 637$  y Sig. 0,00.
3. Como hallazgos se tuvo que existe una correlación positiva entre la evaluación de riesgos y la gestión de cobranza de la Empresa Multimarca Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023 cuyos resultados son  $Rho = 717$  y Sig. 0,00.
4. Como hallazgos se tuvo que existe una correlación positiva entre las actividades de control interno y la gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023 cuyos resultados son  $Rho = 665$  y Sig. 0,00.

## VII. RECOMENDACIONES

1. La administración de la organización debe intentar no depender totalmente de sus socios para conceder crédito a sus clientes. Trabajar en sus enfoques de crédito y surtido, decididos a recuperar su administración y negocio también, capacidad empresarial para solventar circunstancias de juego básicas o monetarias. riesgo financiero.
2. Realizar estrategias de control y surtido y un manual de capacidades y diligencias para el área, que ayuden a mejorar el proceso de correspondencia, incorporación y avance, permitiendo a los trabajadores tener una información adecuada, además permitiendo a los trabajadores tener una comprensión superior de sus capacidades.
3. Implantar un sistema de cobro para sistematizar los cobros y reducir los tiempos de cobro, automatizando el automatizando el envío de correos electrónicos a los clientes, sin generar retrasos en el tiempo de envío, informándoles de los próximos vencimientos y/o retrasos, informando de los próximos vencimientos y/o reclamando los pagos atrasados. pagos atrasados.
4. Para facilitar la negociación y aumentar la recuperación, deben aplicarse estrategias de recuperación como el reescalonamiento o la refinanciación del pago. discusión e incrementar la recuperación de deuda.

## REFERENCIAS

- Barona, L. N., & Sánchez, S. A. (2020). Control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en la cooperativa de transportes Huambaló. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12327>
- Cabrera, B. J., & Gonzales, F. K. (2020). Planeamiento de auditoría de las cuentas por cobrar, para mejorar la gestión de cobranza del Molino los Ángeles S.R.L. Obtenido de [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53933/Cabrera\\_BJJ-Gonzales\\_FKM-SD.pdf](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53933/Cabrera_BJJ-Gonzales_FKM-SD.pdf)
- Cañari, B. L. (2021). Control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Cable Selva y Sierra EIRL-2019 (Tesis de pregrado). Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3644>
- Castillo, T. P., & Chavez, J. M. (2020). El control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Servitrasa, Pacasmayo 2018 (Tesis de licenciatur. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11537/25753>
- Chávez, R. S., & Lescano, T. J. (2021). Las cuentas por cobrar y el disponible, en la empresa TCN Operador Logístico E.I.R.L., Ate, 2021. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3053242>
- Correa, T. Y., Rico, R. C., & Guardiola, P. L. (2022). Audit of accounts receivable. *Reflexiones Contables (Cúcuta)*, 5(2). doi:<https://orcid.org/0000-0002-6960-7906>
- De la Cruz, G. A., & Eraso, U. J. (2022). nivel de endeudamiento y la recuperación de los recursos, en el Colegio Liceo Quial S.A.S. Obtenido de <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/1309/CP%20->

%203%20Ana%20de%20la%20Cruz%20-  
%20Jessica%20Erazo%20F.pdf?sequence=1&isAllowed=n

- Durán, R. A. (2018). The new risk approach in internal control of the Venezuelan Public Administration. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 81-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570005/html/>
- García, Z. X., Maldonado, P. H., & Galarza, M. C. (2019). Internal control to the management of credits and collections in retail commercial companies in Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3, 26. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325002/html/>
- Huamán, H. A. (2021). Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Jaén Gas SAC- Jaén - Cajamarca 2021. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85547>
- Manrique, M. R. (2021). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019 (Tesis, Pregrado). Obtenido de <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26946/Tesis.pdf?sequence=1>
- Mogollón, G. J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puri*, 3(1), 151–16. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Oltmann, S., Cooper, T., & Proferes, N. (2020). How Twitter's affordances empower dissent and information dissemination: An exploratory study of the rogue and alt government agency Twitter accounts. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101-106. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101475>
- Salas, A. C. (2019). Administración de las cuentas por cobrar y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Norandino, Tarapoto, año 2018 (tesis de pregrado). Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39486>

Villamar, L. S. (2019). Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en  
Segurquil Compañía de Seguridad Cia.Ltda. Obtenido de  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46416>

## ANEXOS

**Anexo 01: Tabla de operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala	Niveles o rangos
Control interno	Según el autor Astupiñan (2015) se define como la norma de procedimiento y política determinada por los trabajadores de una organización, está estructurada para lograr el éxito con el cumplimiento de las metas de una Administración eficiente así llevar un control Interno adecuado para cumplir las metas trazadas en beneficio de la empresa.	Se busca analizar el sistema que la Empresa está aplicando en su control Interno en sus cuentas por cobrar mediante sus dimensiones, un ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y la información y comunicación	D1: Ambiente de control	Competencia profesional Organización Reglamento Manual de funciones Políticas y normas	5) De acuerdo del todo. (4) Medianamente de acuerdo. (3) Ni en desacuerdo, ni de acuerdo. (2) En desacuerdo (1) En desacuerdo totalmente	Alto 0 -20 Medio 20 -30 Bajo 30 -60
			D2: Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos Prevención de riesgos Objetivos de la empresa Misión y visión		
			D3: Actividades de control interno	Gestión directa de funciones por actividad Proceso de información Indicadores de rendimiento Controles físicos Segregación de funciones		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Nivel y rango
Gestión de cobranza	Según Morales (2014), para realizar una buena gestión de cuentas por cobrar se debe tener una información al día de las deudas de los clientes de la empresa para poder así tomar acciones oportunas, se debe controlar, supervisar a los encargados de realizar las cobranzas, deben diseñar controles administrativos que eviten tener deudas incobrables.	Pretendemos con esta variable establecer procedimientos para poder mejorar la recuperación de la cartera deudora de la empresa mediante sus dimensiones, políticas de cobranza y créditos, recuperación de cartera morosa sin poner en peligro la relación con nuestros	Prevención	Evaluación del historial crediticio. Evaluación de riesgo por incumplimiento. Garantías solicitadas. Determinación de las condiciones de financiamiento	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= En desacuerdo ni acuerdo 4= De acuerdo 5=Totalmente en acuerdo	Muy eficiente: 88-120 Eficiente: 56-87 Poco eficiente: 24-55
			Cuentas por cobrar	Estandarización de de Instauración de de desempeño. Mejora continua		
			Recuperación	Análisis de las condiciones Comportamiento histórico Capacidad para cumplir obligaciones		

## Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO

#### CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR

La participación es anónimas, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos académicos de investigación, la información consignada en todo momento se reservará y guardar la privacidad de los datos. Lee con atención, la competencia que se presentan en cada dimensión e Items y selección una opción según su criterio, veracidad y honestidad marcando con un aspa (X) en la escala ordinal.

Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
En desacuerdo ni acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Dimensiones	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
<b>Ambiente control</b>	1.El personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos y habilidades que requiere el área.					
	2.La empresa da a conocer la estructura organizacional en el área.					
	3.La empresa conoce el reglamento interno de la organización.					
	4.En la empresa, se encuentran claramente especificadas las funciones de ventas, créditos y cobranzas					
	5.La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.					
	6.La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado					

<b>Evaluación de riesgo</b>	7.La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos.					
	8.La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.					
<b>Actividades de control interno</b>	9. La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.					
	10. La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.					
	11. La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.					
	12.La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.					

Dimensiones	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
Prevención	1. La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los clientes,					
	2. La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el historial crediticio del cliente					
	3. La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada cliente					
	4. La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga al cliente					
	5. Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento					
Cuentas por cobrar	6. La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.					
	7. La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado					
	8. La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos.					
	9. La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.					
	10. La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas					
	11. La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz					
Recuperación	12. La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de las existencias.					
	13. La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.					
	14. La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.					
	15. La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.					

INSTRUMENTO  
GESTIÓN POR COBRANZA

La participación es anónimas, voluntaria y confidencial. Los resultados obtenidos serán utilizados únicamente con propósitos académicos de investigación, la información consignada en todo momento se reservará y guardar la privacidad de los datos. Lee con atención, la competencia que se presentan en cada dimensión e Ítems y selección una opción según su criterio, veracidad y honestidad marcando con un aspa (X) en la escala ordinal.

Totalmente en desacuerdo	1
En Desacuerdo	2
En desacuerdo ni acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

## Anexo 03: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

(\*) Título de la investigación: **Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023**

Investigador (a) (es): **Erica Marilú Cabanillas Torres**

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023*", cuyo objetivo es *Determinar la relación entre la Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023*. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de **Pregrado** de la carrera profesional **Contabilidad** de la **Universidad César Vallejo** del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente 1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada *Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023* 2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de **30 minutos** y se realizará en el ambiente de *Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C* Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema. Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que **NO** existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no. Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública. Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas: Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Cabanillas Torres, Erica Marilú email: Cabanillas.Torres750mail.com y Alcántara Molina Carlos Jesús

#### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

## Anexo 04: Matriz de evaluación por juicio de expertos

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado: **Dr. José Germán Salinas Gamboa**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Contabilidad, en la sede Del Callao, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente,**

**Firma:**

**Apellido y nombre:** Cabanillas Torres, Enca Marilú



**DNI:** 10862510

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. José Germán Salinas Gamboa
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Area de formación académica:</b>	Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Doctor en Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Nacional "Hospital Alberto Sabogal Sologuren"
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Maestría
<b>DNI:</b>	33562458
<b>Firma del experto:</b>	 <b>Dr. José Germán Salinas Gamboa</b> CLAD N° 1602 CPP. N° 14110

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar
<b>Autor (a):</b>	Adaptado por Cabanillas Torres, Erica Marilú
<b>Objetivo:</b>	Determinar el control interno
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ambito de aplicación:</b>	Personal administrativo
<b>Dimensiones:</b>	Ambiente control, evaluación de riesgos, actividades control interno
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Cantidad de ítems:</b>	12 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 a 30 minutos aproximadamente

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Control interno de cuentas por cobrar elaborado por Cabanillas Torres, Erica Marilú en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
	<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	
1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.	
2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.	
3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.	
4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: Control interno de cuentas por cobrar**

#### **Definición de la variable: Control Interno de Cuentas por cobrar**

Según el autor Astupiñan (2015) se define como la norma de procedimiento y política determinada por los trabajadores de una organización, está estructurada para lograr el éxito con el cumplimiento de las metas de una Administración eficiente así llevar un control Interno adecuado para cumplir las metas trazadas en beneficio de la empresa.

#### **Dimensión 1: Ambiente control**

Definición de la dimensión: Está comprendido por una estructura y proceso que forma el cimiento del logro de actividades de la entidad, el ambiente de control es aquella que establece como cumplir los objetivos que es definida por la organización (Estupiñan, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Competencia profesional	El personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos y habilidades que requiere el área.	4	4	4	
Organización	La empresa da a conocer la estructura organizacional en el área.	4	4	4	
Reglamento	La empresa conoce el reglamento interno de la organización.	4	4	4	
Manual de funciones Políticas y normas	En la empresa, se encuentran claramente especificadas las funciones de ventas, créditos y cobranzas	4	4	4	

#### **Dimensión 2: Evaluación de riesgo**

Definición de la dimensión:

Según Estupiñan (2015), no dice que todas las organizaciones, deben identificar y analizar de forma adecuada los riesgos que puedan influir en alcanzar sus objetivos, para ello deben definir muy bien sus metas, analizar y verificar sus riesgos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de Riesgos	La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.	4	4	4	
Prevención de riesgos	La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado	4	4	4	
Objetivos de la empresa	La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos	4	4	4	
Misión y visión	La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.	4	4	4	

### Dimensión 3: Actividades de control

Definición de la dimensión:

Permite el seguimiento de los procesos que puedan definir por la gestión de la entidad, su finalidad es reducir los riesgos en cumplir la meta trazada, puede ser correctiva o preventiva (Estupiñan 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gestión directa de funciones por actividad	La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.	4	4	4	
Proceso de información	La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.	4	4	4	
Indicadores de rendimiento	La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.	4	4	4	
Controles físicos Segregación de funciones	La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.	4	4	4	

## 1. Datos generales del Juez



<b>Nombre del juez:</b>	Dr. José Germán Salinas Gamboa
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Doctor en Administración
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Nacional "Hospital Alberto Sabogal Sologuren"
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Maestría
<b>DNI:</b>	33562458
<b>Firma del experto:</b>	 <b>Dr. José Germán Salinas Gamboa</b> CLAD N° 1602 CPP. N° 14110

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar
<b>Autor (a):</b>	Adaptado por Cabanillas Torres, Erica Marilú
<b>Objetivo:</b>	Determinar el control interno
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ambito de aplicación:</b>	Personal administrativo
<b>Dimensiones:</b>	Ambiente control, evaluación de riesgos, actividades control interno
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Cantidad de ítems:</b>	12 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 a 30 minutos aproximadamente

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Control interno de cuentas por cobrar elaborado por Cabanillas Torres, Erica Marilú en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 02: Gestión de cobranza**

#### **Definición de la variable:**

Está ligada a las particularidades de cada individuo, que son: las habilidades, características y formas de comportarse y estas inciden en el rol competitivo de las organizaciones (Bautista et. al, 2020).

#### **Dimensión 1: La prevención**

Definición de la dimensión:

Se entenderá como medidas encaminadas a evitar el impago del cliente para disminuir los riesgos de retraso y se informará claramente al cliente de las medidas y procedimientos que se adoptarán (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del historial crediticio.	La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los clientes,	4	4	4	
	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el historial crediticio del cliente	4	4	4	
Evaluación de riesgo por incumplimiento.	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada cliente	4	4	4	

Garantías solicitadas.	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga al cliente	4	4	4	
Determinación de las condiciones de financiamiento	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	4	4	4	
	La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.	4	4	4	

### Dimensión 2: La cobranza

Definición de la dimensión:

Es la liquidación puntual de las deudas para seguir prestando servicios a los clientes (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estandarización	La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado	4	4	4	
Instauración de indicadores de desempeño.	La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos.	4	4	4	
	La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.	4	4	4	
	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas	4	4	4	
Mejora continua	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz	4	4	4	
	La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.	4	4	4	

### Dimensión 3: La recuperación

Definición de la dimensión:

La recuperación son las operaciones que se enfocan en la recuperación de las deudas vencidas hace tiempo (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de las condiciones	La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.	4	4	4	
Comportamiento histórico	La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.	4	4	4	
Capacidad para cumplir obligaciones	La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.	4	4	4	

## **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Estimado: **Dra. Clara Elizabeth Ugaz Barrantes**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Contabilidad, en la sede del Callao, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente,**

**Firma:**



**Apellido y nombre:** Cabanillas Torres, Erica Marilú

**DNI:** 10862510



<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: Control interno de cuentas por cobrar**

#### **Definición de la variable: Control Interno de Cuentas por cobrar**

Según el autor Astupiñan (2015) se define como la norma de procedimiento y política determinada por los trabajadores de una organización, está estructurada para lograr el éxito con el cumplimiento de las metas de una Administración eficiente así llevar un control Interno adecuado para cumplir las metas trazadas en beneficio de la empresa.

#### **Dimensión 1: Ambiente control**

Definición de la dimensión: Está comprendido por una estructura y proceso que forma el cimiento del logro de actividades de la entidad, el ambiente de control es aquella que establece como cumplir los objetivos que es definida por la organización (Estupiñan, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia profesional	El personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos y habilidades que requiere el área.	4	4	4	
Organización	La empresa da a conocer la estructura organizacional en el área.	4	4	4	
Reglamento	La empresa conoce el reglamento interno de la organización.	4	4	4	
Manual de funciones Políticas y normas	En la empresa, se encuentran claramente especificadas las funciones de ventas, créditos y cobranzas	4	4	4	

#### **Dimensión 2: Evaluación de riesgo**

Definición de la dimensión:

Según Estupiñan (2015), no dice que todas las organizaciones, deben identificar y analizar de forma adecuada los riesgos que puedan influir en alcanzar sus objetivos, para ello deben definir muy bien sus metas, analizar y verificar sus riesgos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Identificación de Riesgos	La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.	4	4	4	
Prevención de riesgos	La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado	4	4	4	
Objetivos de la empresa	La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos	4	4	4	
Misión y visión	La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.	4	4	4	

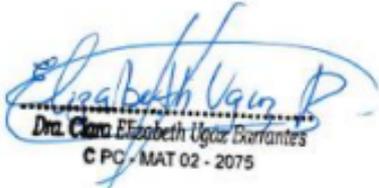
### Dimensión 3: Actividades de control

Definición de la dimensión:

Permite el seguimiento de los procesos que puedan definir por la gestión de la entidad, su finalidad es reducir los riesgos en cumplir la meta trazada, puede ser correctiva o preventiva (Estupiñan 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestión directa de funciones por actividad	La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.	4	4	4	
Proceso de información	La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.	4	4	4	
Indicadores de rendimiento	La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.	4	4	4	
Controles físicos Segregación de funciones	La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.	4	4	4	

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dra. Clara Elizabeth Ugaz Barrantes
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Docente en contabilidad</b>
<b>Institución donde labora:</b>	Dirección regional de educación
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Maestría
<b>DNI:</b>	<b>43238088</b>
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar
<b>Autor (a):</b>	Adaptado por Cabanillas Torres, Erica Marilú
<b>Objetivo:</b>	Determinar el control interno
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Personal administrativo
<b>Dimensiones:</b>	Ambiente control, evaluación de riesgos, actividades control interno
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Cantidad de ítems:</b>	12 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 a 30 minutos aproximadamente

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Control interno de cuentas por cobrar elaborado por Cabanillas Torres, Erica Marilú en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 02: Gestión de cobranza**

#### **Definición de la variable:**

Está ligada a las particularidades de cada individuo, que son: las habilidades, características y formas de comportarse y estas inciden en el rol competitivo de las organizaciones (Bautista et. al, 2020).

#### **Dimensión 1: La prevención**

Definición de la dimensión:

Se entenderá como medidas encaminadas a evitar el impago del cliente para disminuir los riesgos de retraso y se informará claramente al cliente de las medidas y procedimientos que se adoptarán (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del historial crediticio.	La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los clientes,	4	4	4	
	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el historial crediticio del cliente	4	4	4	
Evaluación de riesgo por incumplimiento.	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada cliente	4	4	4	

Garantías solicitadas.	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga al cliente	4	4	4	
Determinación de las condiciones de financiamiento	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	4	4	4	
	La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.	4	4	4	

### Dimensión 2: La cobranza

Definición de la dimensión:

Es la liquidación puntual de las deudas para seguir prestando servicios a los clientes (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estandarización	La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado	4	4	4	
Instauración de indicadores de desempeño.	La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos.	4	4	4	
	La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.	4	4	4	
	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas	4	4	4	
Mejora continua	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz	4	4	4	
	La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.	4	4	4	

### Dimensión 3: La recuperación

Definición de la dimensión:

La recuperación son las operaciones que se enfocan en la recuperación de las deudas vencidas hace tiempo (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de las condiciones	La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.	4	4	4	
Comportamiento histórico	La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.	4	4	4	
Capacidad para cumplir obligaciones	La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.	4	4	4	

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado: Mg. Roydichan|Olano Arévalo

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales EP de Contabilidad, en la sede Del Callao, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el título Profesional de Licenciado en Contabilidad.

El título de mi proyecto de investigación es: Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

**Atentamente,**

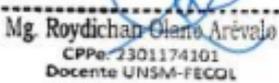
Firma:



**Apellido y nombre:** Cabanillas Torres, Erica Marilú

**DNI:** 10862510

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Mg. Roydichan Olano Arévalo</b>
<b>Grado profesional:</b>	<b>Maestría (X) Doctor ( )</b>
<b>Área de formación académica:</b>	<b>Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )</b>
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Docente en investigación y finanzas</b>
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Docente UNSM FEGOL</b>
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	<b>2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x )</b>
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	<b>Maestría</b>
<b>DNI:</b>	<b>01305601</b>
<b>Firma del experto:</b>	 

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar
<b>Autor (a):</b>	Adaptado por Cabanillas Torres, Erica Marilú
<b>Objetivo:</b>	Determinar el control interno
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ambito de aplicación:</b>	Personal administrativo
<b>Dimensiones:</b>	Ambiente control, evaluación de riesgos, actividades control interno
<b>Escala:</b>	Ordinal
<b>Cantidad de ítems:</b>	12 ítems
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 a 30 minutos aproximadamente

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Control interno de cuentas por cobrar elaborado por Cabanillas Torres, Erica Marilú en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.

<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 01: Control interno de cuentas por cobrar**

#### **Definición de la variable: Control Interno de Cuentas por cobrar**

Según el autor Astupiñan (2015) se define como la norma de procedimiento y política determinada por los trabajadores de una organización, está estructurada para lograr el éxito con el cumplimiento de las metas de una Administración eficiente así llevar un control Interno adecuado para cumplir las metas trazadas en beneficio de la empresa.

#### **Dimensión 1: Ambiente control**

Definición de la dimensión: Está comprendido por una estructura y proceso que forma el cimiento del logro de actividades de la entidad, el ambiente de control es aquella que establece como cumplir los objetivos que es definida por la organización (Estupiñan, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Competencia profesional	El personal que labora en la empresa cuenta con conocimientos y habilidades que requiere el área.	4	4	4	
Organización	La empresa da a conocer la estructura organizacional en el área.	4	4	4	
Reglamento	La empresa conoce el reglamento interno de la organización.	4	4	4	
Manual de funciones Políticas y normas	En la empresa, se encuentran claramente especificadas las funciones de ventas, créditos y cobranzas	4	4	4	

#### **Dimensión 2: Evaluación de riesgo**

Definición de la dimensión:

Según Estupiñan (2015), no dice que todas las organizaciones, deben identificar y analizar de forma adecuada los riesgos que puedan influir en alcanzar sus objetivos, para ello deben definir muy bien sus metas, analizar y verificar sus riesgos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Identificación de Riesgos	La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.	4	4	4	
Prevención de riesgos	La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado	4	4	4	
Objetivos de la empresa	La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos	4	4	4	
Misión y visión	La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.	4	4	4	

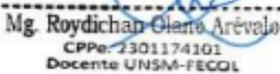
### Dimensión 3: Actividades de control

Definición de la dimensión:

Permite el seguimiento de los procesos que puedan definir por la gestión de la entidad, su finalidad es reducir los riesgos en cumplir la meta trazada, puede ser correctiva o preventiva (Estupiñan 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/Recomendaciones
Gestión directa de funciones por actividad	La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.	4	4	4	
Proceso de información	La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.	4	4	4	
Indicadores de rendimiento	La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.	4	4	4	
Controles físicos Segregación de funciones	La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.	4	4	4	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Mg. Roydichan Olano Arévalo
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica:	Clinica (X) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente en investigación y finanzas
Institución donde labora:	Docente UNSM FEGOL
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Maestría
DNI:	01305601
Firma del experto:	 

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar
Autor (a):	Adaptado por Cabanillas Torres, Erica Marilú
Objetivo:	Determinar el control interno
Administración:	Individual
Año:	2023
Ambito de aplicación:	Personal administrativo
Dimensiones:	Ambiente control, evaluación de riesgos, actividades control interno
Escala:	Ordinal
Cantidad de ítems:	12 ítems
Tiempo de aplicación:	20 a 30 minutos aproximadamente

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Control interno de cuentas por cobrar elaborado por Cabanillas Torres, Erica Marilú en el año 2023. de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### **Instrumento que mide la variable 02: Gestión de cobranza**

#### **Definición de la variable:**

Está ligada a las particularidades de cada individuo, que son: las habilidades, características y formas de comportarse y estas inciden en el rol competitivo de las organizaciones (Bautista et. al, 2020).

#### **Dimensión 1: La prevención**

Definición de la dimensión:

Se entenderá como medidas encaminadas a evitar el impago del cliente para disminuir los riesgos de retraso y se informará claramente al cliente de las medidas y procedimientos que se adoptarán (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluación del historial crediticio.	La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los clientes,	4	4	4	
	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el historial crediticio del cliente	4	4	4	
Evaluación de riesgo por incumplimiento.	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada cliente	4	4	4	

Garantías solicitadas.	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga al cliente	4	4	4	
Determinación de las condiciones de financiamiento	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	4	4	4	
	La empresa planifica las pérdidas y los fraudes riesgos potenciales dentro del área.	4	4	4	

### Dimensión 2: La cobranza

Definición de la dimensión:

Es la liquidación puntual de las deudas para seguir prestando servicios a los clientes (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estandarización	La empresa cumple con los pedidos en el tiempo esperado	4	4	4	
Instauración de indicadores de desempeño.	La empresa coordina con otras áreas para efectivizar los requerimientos.	4	4	4	
	La empresa identifica los riesgos internos como fallas en el sistema de información, calidad y capacidad de los empleados, etc.	4	4	4	
	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas	4	4	4	
Mejora continua	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz	4	4	4	
	La empresa cuenta con personal responsable de la entradas y salidas de la existencia.	4	4	4	

### Dimensión 3: La recuperación

Definición de la dimensión:

La recuperación son las operaciones que se enfocan en la recuperación de las deudas vencidas hace tiempo (Morales y Morales, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis de las condiciones	La empresa tiene formatos de recepción, almacenaje y salidas de materiales, maquinarias, repuestos, etc.	4	4	4	
Comportamiento histórico	La empresa respeta el diagrama de actividades para la adquisición de mercadería.	4	4	4	
Capacidad para cumplir obligaciones	La empresa tiene un reglamento interno sobre las restricciones de ingreso de personas que no trabajan en el área.	4	4	4	

## **Anexo 06: Autorización de investigación**

Asunto: Solicito acceso, permiso y facilidades para desarrollar trabajo de investigación

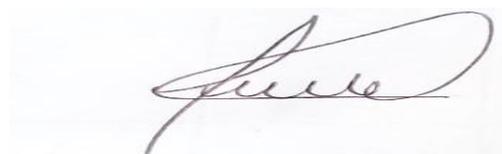
Sres.

Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C

Yo, Erica Marilú Cabanillas Torres con DNI N° 10862510 y código de matrícula , estudiante de la escuela profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo en la modalidad semipresencial del semestre 2023-1, solicito se me otorgue el acceso como también pueda obtener información de esta entidad para el desarrollo del trabajo de investigación titulado “Control interno de cuentas por cobrar en la Gestión de cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2023”, ya que dichos resultados se podrán poner en práctica en su Empresa para una mejora.

Sin otro particular, hago propicio el saludo correspondiente, y solicita que accede a mi petición.

Cusco, 23 de Julio del 2023



.....  
Erica Marilú Cabanillas

DNI N° 10862510

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN  
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20601087163
MULTIMARCAS JUAN PABLO S.A.C	
Nombre del Titular o Representante legal: Alcides León Chiroque	
Nombres y Apellidos: Alcides León Chiroque	DNI:03381032

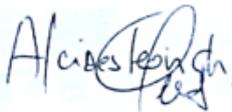
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
"Control Interno de Cuentas por Cobrar en la Gestión de Cobranza de la Empresa Multimarcas Juan Pablo S.A.C - Lima, 2022 "	
Nombre del Programa Académico: TESIS	
Autor: Nombres y Apellidos: Erica Marilú Cabanillas Torres	DNI: 10862510

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima 11.09.2023



Firma: \_\_\_\_\_

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 07: Confiabilidad de alpha de cronbach

### *Alpha de Cronbach de Control interno*

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
,851	10

### *Alpha de Cronbach de gestión de cobranza*

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
,834	10

