

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD  
Y FINANZAS**

**TESIS**

**CONTROL INTERNO Y CUENTAS POR COBRAR  
EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA  
MADERERA DEL DISTRITO DE SURQUILLO,  
LIMA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**CABALLERO DELGADO ASHLY PILAR**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2943-5318**

**ASESOR:**

**Dr. NÚÑEZ VARA FERNANDO ESTEBAN**

**CÓDIGO ORCID: 0000-003-4054-9674**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA**

**LIMA, PERÚ**

**OCTUBRE, 2021**



### **Dedicatoria**

A mi familia y a mis amigos, que son importantes y además por haberme apoyado en este proyecto, por su dedicación en darme lo mejor, sobre todo por su soporte incondicional durante el periodo.

### **Agradecimiento**

Agradezco a mi asesor de tesis, Fernando Núñez Vara, por guiarme y proporcionarme consejos oportunos para el desarrollo del presente trabajo de investigación. Igualmente, quiero agradecer mis profesores que son personas de gran sabiduría y quienes a lo largo de mi carrera universitaria contribuyeron, con sus enseñanzas y consejos en el enfoque de mi trabajo de investigación.

### **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre cuentas por cobrar y control interno en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021, se estableció como metodología un tipo de investigación de enfoque cuantitativo, fue de diseño correlacional, la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores, se aplicó como instrumento una encuesta en ambas variables para conocer sus opiniones conforme a las cuentas por cobrar y control interno. En el cuestionario 1 fue de 36 preguntas para determinar el control interno y en el cuestionario 2 fue de 30 preguntas para determinar las cuentas por cobrar. Los resultados determino una significancia de 0,950. La conclusión fue que no existe relación entre las dos variables de investigación, lo que quiere decir que las cuentas por cobrar se relacionan con otras variables diferentes a control interno.

Palabras clave: control, cuentas por cobrar, gestión.

### **Abstract**

The objective of this research work was to determine the relationship between accounts receivable and internal control in collaborators of a timber company in the district of Surquillo, Lima, 2021, a type of research with a quantitative approach was established as a methodology, it was design correlational, the sample consisted of 20 workers, a survey was applied as an instrument in both variables to know their opinions according to accounts receivable and internal control. In questionnaire 1 there were 36 questions to determine internal control and in questionnaire 2 there were 30 questions to determine accounts receivable. The results determined a significance of 0.950. The conclusion was that there is no relationship between the two research variables, which means that accounts receivable are related to variables other than internal control.

Keywords: control, accounts receivable, management.

## Tabla de Contenido

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Resumen.....	5
Abstract.....	6
Lista de Tablas .....	7
Lista de Figuras .....	9
Introducción .....	<b>¡Error! Marcador no definido.0</b>
Capítulo I: Planteamiento del Problema .....	<b>¡Error! Marcador no definido.11</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	11-13
1.2 Planteamiento del problema .....	14
1.2.1 Problema general .....	14
1.2.2 Problemas específicos .....	14
1.3 Objetivos de Investigación .....	15
1.3.1 Objetivo general.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación .....	16
1.5 Limitaciones .....	16
1.5.1 Limitación.....	16
Capítulo II: Marco Teórico .....	17
2.1 Antecedentes del Problema.....	17
2.1.1 Internacionales.....	17
2.1.2 Nacionales.....	19
2.2 Base Teórica .....	22
2.3 Definición de Términos Básicos.....	22
Capítulo III: Metodología de la Investigación.....	38
3.1 Enfoque de Investigación .....	38
3.2 Variables.....	38
3.2.1 Operaciones de las variables.....	39
3.3 Hipotesis.....	43

3.3.1 Hipotesis general.....	43
3.3.1 Hipótesis específicas.....	43
3.4 Tipo de investigacion.....	44
3.5 Diseño de investigacion.....	44
3.6 Poblacion y muestra.....	44
3.6.1 Poblacion.....	44
3.6.2 Muestra.....	44
3.7 Tecnicas e instrumentos de recoleccion de datos.....	45
Capítulo IV: Resultados.....	46
4.1 Analisis de resultadoss.....	46
4.2 Discusion.....	51
Conclusiones.....	55
Recomendaciones.....	56
Apendices.....	58
Referencias.....	71



## Lista de Tablas

Tabla 1 *Modelo de tabla*.....

Tabla 2 *Modelo de tabla sin líneas* .....

## Lista de figuras

Figura 1 prueba de normalidad

Figura 2 prueba de correlación

Figura 3 prueba de regresión

## INTRODUCCIÓN

La investigación que exponemos a continuación tiene como propósito evaluar el control interno en las cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. En primer lugar se mostrara la problemática de la empresa donde se evidencia la ineficacia en el departamento de cuentas por cobrar, está totalmente descuidada por parte de los trabajadores y también por parte de los gerentes, esto se puede deber a varios factores como por ejemplo que el personal no esté capacitado para llevar a cabo dichas funciones de manera eficaz, que los gerentes no hayan percibido el aumento de las cuentas por cobrar, que el contador esté ausente mayor parte del tiempo por ser un trabajador externo, entre otros, es por eso que se detallara los objetivos generales y específicos, ya que con ellos se mostrara lo que se desea alcanzar para mejorar dicha área , también se expondrá el marco Teórico donde se aprecia que nuestro tema de investigación también fue estudiado y evaluado por otras personas. Se presentara las hipótesis de nuestra investigación, también se detallara el diseño que se escogió, la población tomada y la técnica e instrumento de recolección de datos, finalmente se mostrara los resultados obtenidos del presente trabajo de investigación con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1. Descripción de la Realidad Problemática**

Una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021 comenzó sus operaciones 5 años atrás, cuando comenzó sus actividades el volumen de ventas era en menor cantidad, pues la empresa recién comenzaba a operar en el mercado, motivo por el cual no contaba con muchos clientes y por consiguiente en ese entonces no había problema alguno con las ventas, facturación, tampoco con las cobranzas a los clientes.

Pero en la actualidad eso ha cambiado drásticamente, pues hoy en día la entidad ha tenido un crecimiento óptimo gracias a la publicidad que han hecho, también gracias a una buena técnica de captación de clientes y un eficaz modelo de ventas.

Sin embargo, el crecimiento de la organización ha llevado a que la misma no posea un control específicamente en el área de cobranzas, esta desorganizada, el personal no cuenta con información actualizada en dicho departamento. Toda esta situación por supuesto trae muchas dificultades como por ejemplo que la empresa no cuente con liquidez, que haya incertidumbre por el crecimiento del activo circulante, que haya desequilibrio financiero, que disminuyan los márgenes de utilidad, que tenga gastos bancarios, que los bancos encuentren a la entidad como una empresa con baja rentabilidad, que la organización no

pueda cumplir con sus obligaciones tanto con los proveedores como con sus colaboradores, entre otros inconvenientes.

Cabe mencionar que el personal no realiza una exhaustiva evaluación a los nuevos clientes para otorgarles créditos y también se les continúa otorgando plazo de pago a los antiguos deudores, esta situación se da porque la empresa no cuenta con políticas que ayuden a ordenar debidamente las cosas en este aspecto.

Por lo tanto, actualmente la recuperación de cartera se ajusta prácticamente a lo que los deudores deseen cancelar porque el personal no presiona para que se haga efectivo el cobro a los clientes morosos ni tampoco se les hace seguimiento para que tengan un control que les sea de utilidad ahora ni en el futuro, en otros términos, se aprovechan de las circunstancias y deciden tomarse el mayor tiempo posible para pagar sus deudas o deciden simplemente no cancelarlas.

Los procedimientos donde estén de por medio los créditos por la venta de productos o prestación de servicios en todo negocio necesariamente deben estar supervisadas o vigiladas desde el inicio de la operación con el cliente o desde su origen, pues las empresas miden el perfil de cada cliente que solicite sus productos o prestación de sus servicios, ya que ellos consideran que es muy importante conocer a fondo a cada comprador para que se le pueda otorgar el crédito, se le asigne el plazo correspondiente de acuerdo a la magnitud de la deuda adquirida y también a la vez pueda hacer una proyección del tiempo en que se va a recuperar las cobranzas.

Conforme a lo observado en la empresa de la presente investigación se aprecia que hay una inexistencia de predisposición en la organización para una supervisión continua y precisa de acuerdo a la problemática con las cuentas por cobrar, por lo tanto, carecen de

políticas en el área de crédito y cobranzas para que así pueda haber un óptimo manejo de cartera.

En la entidad no se aprecia un organigrama y esto se puede traducir en que el personal en su totalidad o al menos la mayoría de ellos no se percaten de los niveles jerárquicos y por consiguiente no tengan bien determinados sus oficios dentro de los departamentos en los cuales pertenecen.

Para hacer frente a la problemática se podría sensibilizar a los trabajadores del departamento de cuentas por cobrar, mediante un especialista externo donde les explique que el buen manejo de las cobranzas no solo beneficiara a una parte de la organización sino a todos los que laboran allí. También que haya estrategias de cobranzas, con este método habrá un orden y a la vez un mejor entendimiento para los empleados con el propósito de cumplir con los objetivos que es hacer efectivo el cobro total de las deudas por parte de sus clientes.

El control interno es un instrumento de gestión permanente, que colabora con la ejecución de las finalidades institucionales y fomenta una administración competente, eficaz, ética y clara. Con el control interno se puede distinguir rápidamente los riesgos y controlar las desviaciones para evitar desordenes, también ayuda a normalizar y criticar las operaciones realizadas en la empresa, produce mecanismos de seguimiento persistente para la aprobación de cumplimiento de finalidades, a la vez otorga resultados confiables de las informaciones generadas.

En control interno tiene como objetivo principal defender y preservar los recursos de la empresa impidiendo perdidas por fraude de los trabajadores o por negligencia de los mismos.

Control interno, es una buena manera de hacer efectivo que las tareas de los departamentos se cumplan de la mejor manera ya que es una excelente forma de solucionar los inconvenientes, pues con el control interno se puede detectar cualquier problema que atrase o dificulte las labores de la empresa dando como resultados que se llegue a los objetivos deseados.

Podemos decir que el control interno juega un rol fundamental en el éxito empresarial.

Variable independiente: control interno

Variable dependiente: cuentas por cobrar

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿De qué manera se relaciona control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos.**

¿De qué manera se relaciona ambiente de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona evaluación de riesgos y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona actividades de control y cuentas por cobrar

en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona información y comunicación y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021?

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre ambiente de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Determinar la relación entre evaluación de riesgos y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Determinar la relación entre actividades de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Determinar la relación entre información y comunicación y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Determinar la relación entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

### **1.4 Justificación e importancia**

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se realizó con la intención de contribuir a la comprensión efectiva de las cuentas por cobrar mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de la misma.

#### Justificación practica

De acuerdo a los objetivos de la presente investigación servirá para que los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima, 2021 encuentren posibles soluciones a los problemas mencionados anteriormente, lo cual mejorara en las cobranzas de la empresa.

#### Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de la presente investigación se acudió al empleo de técnicas de investigación como la encuesta y pruebas estadísticas para medir las cuentas por cobrar, también conocer si existe relación con el control interno de la entidad.

### **1.5 Limitaciones**

Entrega de cuestionarios a los trabajadores de la empresa.

Escasa información sobre el resultado de la presente investigación.



## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes.

#### 2.1.1 Internacionales.

1. Patiño 2016 presento un trabajo en el cual tuvo como **OBJETIVO** de establecer una instrucción de adaptación y supervisión de lineamientos investigando con el objetivo de mejorar las tareas que contribuyen en la restauración de los clientes de la empresa, la presente investigación es de **DISEÑO DESCRIPTIVA**, tuvo como **MUESTRA** de 30 personas, los **INSTRUMENTOS** fueron encuestas y entrevistas, los **RESULTADOS** fueron que un 35% piensa que las falencias en la segunda variable se debe a las políticas y ordenamientos de la organización, un 36% piensa que los procesos del departamento de cobranzas son ineficientes, como **CONCLUSIONES** se tiene que la ausencia de supervisión, una existente manera de llevar los procedimientos que se manejan bloquean de tener los objetivos deseados, esto quiere decir que todas las funciones con que se trabajan deben ser cambiadas para así obtener mejores y óptimos resultados conforme a las variables aplicadas. Esto ayudara a tener un mayor manejo ayudando a si a la gestión.
2. Rivera 2020 presento un trabajo en el cual tuvo como **OBJETIVO** exponer de que manera el desperfecto en la dirección del régimen de la primera variable en la segunda variable puede incitar ausencia de fluidez, trasladando a concurrir a financiamiento de afuera, merma de solvencia con empresas y merma de consumidores, esta presente investigación fue de **DISEÑO**

descriptivo, tuvo una **MUESTRA** de 40 personas, tuvo como **INSTRUMENTO** la encuesta, los **RESULTADOS** fueron que el 100% piensa que la organización tiene con manejos y programaciones concretos, el 80% piensa que la compañía tiene cuadros de inspección. Las **CONCLUSIONES** fueron que el aumento de los documentos en deuda reduce la liquidez de la compañía y la rentabilidad de la misma, porque el tiempo es muy importante para este tipo de gestiones y mientras más se demore más difícil es que la empresa obtenga dinero para continuar con sus operaciones y tampoco va a poder pagar a sus proveedores, esto también quiere decir que la empresa corre el riesgo de cerrar ya que para que siga en función necesita de liquidez.

3. Gutiérrez 2016 presento un trabajo en el cual tuvo como **OBJETIVO** diseñar un sistema de control interno en el departamento de créditos y cobranzas de una empresa comercializadora de leche deshidratada de vaca, esta investigación fue de **DISEÑO** descriptiva, tuvo como **MUESTRA** de 30 trabajadores, como **INSTRUMENTOS** fueron tomadas encuestas y entrevistas, como **RESULTADOS** se obtuvieron que el sistema de control interno en el departamento de créditos y cobranzas evidencia deficiencias importantes en los procesos y actividades que se realizan, lo cual afectan significativamente el capital de trabajo invertido en las cuentas por cobrar. Las **CONCLUSIONES** fueron que el control interno tiene un efecto significativo en el área de cobranzas en la empresa comercializadora de leche deshidratada de vaca.

4. Benites 2019 presento un trabajo en el cual tuvo como **OBJETIVO** de mejorar el control interno de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria mandate paules cia. Ltda, la presente investigación es de **DISEÑO** descriptivo, tuvo una **MUESTRA** de 20 personas, tuvo como **INSTRUMENTOS** las encuestas, los **RESULTADOS** fueron que falta capacitar al área de cobranzas, tampoco existen controles suficientes sobre las cuentas vencidas y el seguimiento que se realiza hasta su recuperación, las **CONCLUSIONES** fueron que la empresa tiene que aplicar urgentemente el presente plan de mejoras para asegurar la inmediata recuperación de los valores vencidos.
  
5. López 2018 presento un trabajo en el cual tuvo como **OBJETIVO** diseñar un régimen de la primera variable para las áreas de cartera y efectivo de la compañía ROOT+C SAS, la presente investigación tuvo un **DISEÑO** descriptivo, tuvo una **MUESTRA** de 20 personas, tuvo como **INSTRUMENTO** las entrevistas, los **RESULTADOS** fueron que el 85% piensa que la recaudación de las cobranzas es eficiente, el 80% piensa que la gestión de cobranzas es la correcta, las **CONCLUSIONES** son que el control interno tiene un alto efecto en las áreas de cartera y efectivo de la empresa ROOT+C SAS.

### **2.1.2. Nacionales.**

1. Salazar 2017 presento un trabajo en el cual sostuvo el **OBJETIVO** de verificar la forma en el que el control interno incurre en las cobranzas en una empresa local del norte del año 2017, para este trabajo esta investigación fue de **DISEÑO** descriptiva de tipo no correlacional, esta **MUESTRA** fue

constituida mediante 13 personas, como **INSTRUMENTO** se utilizó la técnica de encuestas y cuestionarios, los **RESULTADOS** fueron que el cincuenta y cuatro por ciento piensan que es inexistente tácticas en la primera variable junto con la segunda variable, de igual manera un sesenta y nueve por ciento sostiene que la primera jerarquía de la organización adopta movimientos acertados y prudentes con el fin de tomar buenas decisiones, un setenta y siete por ciento expresan de que haya una separación de opción con el fin de acreditar a grandes consumidores, un cincuenta y cuatro por ciento determinan las técnicas de seguimiento de las obligaciones, para finalizar un sesenta y dos por ciento piensan que se emplean un efectivo mecanismo en el control interno. Las **CONCLUSIONES** son que mientras mejor sea el control interno en la segunda variable en la empresa local del norte desempeñara una mejor gestión.

2. Garces 2017 presento un trabajo que tuvo como **PROPÓSITO** señalar algún efecto que mantiene el control interno en proporción a la liquidez de una empresa local de Lima 2017, la presente investigación tiene un **DISEÑO** descriptivo, tuvo una **MUESTRA** de 20 personas, como **INSTRUMENTO** tuvo la encuesta, los **RESULTADOS** fueron que el 78% de los encuestados piensa que no se han conformado las proporciones pequeñas de la cantidad de mercadería, un 100% piensa que se usan reportes dentro de la empresa para enviar los encargos, las **CONCLUSIONES** son el control interno tiene un alto efecto en el stock en la empresa.
3. Jaramillo 2017 presento un trabajo en el cual tuvo el **OBJETIVO** de implementar el control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por

cobrar de la empresa GCF Holding SAC, pues considera que un buen control interno les ayudara a mejorarla eficacia en la cobranzas, por tal motivo decidieron poner en marcha un plan para llevar a cabo un control interno realmente efectivo, la investigación fue de tipo **DESCRIPTIVA**, con una **MUESTRA** de 20 personas, es decir el 100 % de los trabajadores debido a que es una muestra poblacional reducido, donde se utilizó como **INSTRUMENTO** encuesta y entrevistas, los **RESULTADOS** fueron que el 5 % de los encuestados indican que el control interno es inefectivo, el 80% indica que es regular y el 15% es efectivo, las **CONCLUSIONES** fueron que la primera variable tiene efectos en la segunda variable.

4. Cahuana 2020 presento un trabajo en el cual tuvo el **OBJETIVO** de tener opciones de procedimiento con el fin de optimizar la primeva variable concerniente con la segunda variable y de este modo ayudar en el área de contabilidad y finanzas ya que se desea tener un mejoramiento de dichos departamentos para una mayor liquidez en la empresa, la investigación fue de **DISEÑO** descriptivo no experimental, tuvo una **MUESTRA** de 30 personas, se tomo como **INSTRUMENTO** la encuesta, los **RESULTADOS** fueron que el 79% piensa que no está un lineamiento de oficios y programaciones para el asunto de las cuentas por cobrar, el 71% los encuestados piensan que no existen políticas de acuerdo a las cobranzas y un 57% piensa que no existe un control de fechas para realizar las cobranzas. Las **CONCLUSIONES** son que el control interno esta altamente relacionado con las cuentas por cobrar.

5. Huamani 2020 presento un trabajo en el cual tuvo el **OBJETIVO** de establecer de que forma la primera variable aprueba eficaces operaciones en la misión de cuentas por cobrar en la empresa local de Lima Metropolitana, la presente investigación es de **DISEÑO** descriptivo, tiene una **MUESTRA** de 18 trabajadores, tuvo como **INSTRUMENTO** cuestionarios y entrevistas, los **RESULTADOS** fueron que el 67% de los encuestados piensan que el otorgamiento de crédito se encuentra vinculadas a las cobranzas, la totalidad de los encuestados revelaron que es inexistente una investigación apropiada de conceder créditos. Las **CONCLUSIONES** fueron que la primera variable es un instrumento que concede perfeccionar las programaciones en la misión de cuentas por cobrar, ya que abrevia las cobranzas, acrecienta las entradas y alcanza convenientes dispositivos de inspección que afirman la actividad en este encargo.

## 2.2. Bases teóricas

### **Control interno:**

1. El control interno es un procedimiento interno de las empresas donde se busca que todas las áreas de las entidades trabajen de forma correcta y sin retrasos, el control interno justamente se encarga de hacer que las áreas puedan trabajar de forma

- tranquila y con mayor velocidad. (Mantilla 2005, según citado en Culquicondor 2018).
2. El control interno tiene como propósito y fin evitar los riesgos y dificultades que pueden ocurrir en las empresas en el desarrollo de las decisiones, también hace notar que la comunicación desde el menor punto hasta el punto superior es muy importante para el buen manejo de las entidades. El control interno está compuesto de acciones, políticas y también procedimientos para una eficaz gestión ya que es una tarea simple pero ardua donde se requiere de mucho análisis y énfasis en desarrollarla. (Ucha 2014, según citado en Loayza 2019).
  3. Para un buen control interno no solo se necesita de una persona, se necesitan de todos los trabajadores de la empresa, estos se deben involucrar, pues se benefician todos a la vez, ya que un buen control interno se trabaja en orden y se minimizan las tareas si se sabe cómo hacerlo adecuadamente, al trabajar toso en conjunto y con constante comunicación será beneficioso para la empresa como para sus trabajadores. (KHOURY, F. 2014, según citado en Cahuana 2020).
  4. El control interno depende de los planes adoptados y estructuras por las personas encargadas, pero también depende mucho de las cualidades del personal, ya que se requiere de colaboradores muy capaces y también con buena aptitud para que el trabajo pueda fluir correctamente. Los trabajadores deben entender que no solo basta su amplio conocimiento en las labores que desempeña sino que también deben de manejar un buen ánimo para que su trabajo sea satisfactorio con ellos

mismos y a la vez sea satisfactorio para sus jefes y compañeros. (Herrerros 2015, según citado en Huamani 2020).

5. El control interno se hace con el fin de encontrar problemas con el trabajo efectuado por los colaboradores y posteriormente solucionarlos mediante métodos y estrategias, por tal motivo el encargado del área, los directores y administradores lo realizan cuidadosamente para minimizar los contratiempos en las tareas de los empleados de la empresa. (Mantilla, A. 2013, según citado en Arbildo 2019).

### **Subtemas:**

#### **I. Objetivos del control interno**

Como se citó en Culquicondor 2018 indica que para el logro de un buen sistema de control interno se solicita de fines con que la empresa debe cooperar para un buen funcionamiento; para el autor estos son:

- Advertir estafas.
- Detectar hurtos e irregularidades.
- Conseguir reportes contables, administrativas de forma eficaz
- Encontrar falacias contables y financieros
- Preservar y proteger los riquezas, productos, patrimonios y restante activos de la compañía.
- Fomentar la validez del grupo humano.
- Hallar innecesarios de cosas innecesarias, turnos, etc.



La primera variable tiene un grupo de manejos, métodos, juntas y proyección de una compañía, para así contar con una eficacia inequívoca también sistemática del encargo registrable cooperativa de crédito y productora en una sociedad. La primera variable de sociedad es un propósito que percibe en absoluto la formación, esto contiene las programaciones en su totalidad que se creen hacia la inspección de los dinámicos, controlar y comprobar, hacia que la averiguación registrable esté confiada. Como el encargo de Pautas de Inspección Central de la Ordenación Mundial de entes inspectoras primeros son sensata detén que se consumen los imparciales es poseer un examen familiar en que se posean técnicas de la compañía, instrucciones, inventivas, etc. Las motivaciones son impedir el deficientemente consumo, mala encargo, deslices, estafas hacia asimismo salvar la hacienda de la colocación; es significativo producir la diligencia del caudal y proporcionar los productos y/o mercados de aptitud venerando las estatutos, reglas y ordenanzas a los que acceden la sociedad; y acabar haber deformes de misión y mercantiles pertinentes, confiados y cabales.

## II. Importancia del sistema del control interno

Como se citó en Loayza 2019 indico que la importancia de tener algún excelente método de inspección central, forma que minimice una mayor proporción aquellos capitales trances que la existencia consiga poseer, aquello produce que el concurrente posea aumento libertad y se consiga reducir los ensayos encima innegables plazas profesionales, actualmente que el neutral del estudio se fundamenta en el peligro, esto crea que la compañía y su

ambiente instale las plazas crecidamente endeble y logren ejecutar las ensayos con crecidamente altura de información.

Un método según la primera variable faculta mejorar los recursos y lograr una gestión financiera y administrativa más eficiente, mejorando la productividad. Aporta a una toma de decisiones más acertada.

Las empresas afrontan una cadena de peligros según alcanzan colocar una recreación la culminación según propósitos importantes, o también generar una gigante huella contrario de diferentes series de utilidad. Mediante la primera variable alcanza sentar un esbozo ordenado, según acceda apoyar el máximo nivel de la empresa tenerlos encaminados según indagación según propósitos activos también bancarios, a vez la sociedad maniobra prudentemente, restando las asombros.

La primera variable se define como un trascurso debiendo efectuado según la asamblea, la administración también los empleados, según, toda la empresa en absoluto. Esto debe ser delineado mayormente dando algo según estabilidad razonable de estos propósitos tácticos de reportaje y de desempeño de la organización.

Las fundamentales muestras estas relaciones del Marco COSO, donde causa una enunciación habitual de la primera variable y aporta un guía constituido el cual asiste a las organizaciones enderezarse encaminada a la culminación segura de la primera variable.

El fin de mencionar sobre un SCI se halla caminando hacia la referencia COSO, es decir las unidades, elementos corresponden existir asistentes y trabajando de cualidad conjunta.

Según un SCI contribuye de acrecentar un conjunto de clarividencia del peligro según la entidad adentro y afuera del mismo, convenimos mostrarse de acuerdo que asimismo están restricciones inseparables en absoluto régimen así las prudencias de trabajadores cuando hay arbitrajes, averías de trabajadores y faltas, complicidad de sobre un gran conjunto de personas, y demás, según además compensan ser recaudadas para tal propósito.

Esta consumación sobre el método de la primera variable consiente fortificar de sociedades prosigue a promueve obtener a metas, advierte mermas sobre haciendas, perfecciona un valor de honestidad, proporciona la protección de las cartas de información, acrecienta familiaridad sobre financieros, comprime peligros siendo ajustable soberanamente de proporción y manera de conseguir liquidez.

### III. Componentes de la primera variable

Como se citó en Patiño 2016 indico se compones de algunos dispositivos conectados, según proceden de forma del cual al gobierno transporta las cargos de la sociedad según los catalogan de esta manera:

- Campo según supervisión
- Estimación de peligro
- Acciones según inspección
- Investigación y declaración

– Inspección y rastreo.

#### IV. Elementos de Reglas de la primera variable

Como se citó en Rivera 2020 la primera variable percibe el permiso de ordenación, un unido de técnicas apropiadamente catalogados también regularizados, los actos llevadas a cabo de sujeto veinte hacia afirmar las fortunas, aficionarse según precisión también confidencialidad de la encuesta registrable, afirmar también calcular alguna validez según sistematizaciones también desempeño de las técnicas, también poner en el disparadero la disciplina de las normas, programaciones y regulaciones establecidas.

#### V. Límite Del Control Interno

Como se citó en Sota 2019, cuando se platicó de los objetivos que deben perseguir en el boceto y la planificación de los vigilancias interno, se vio que se busca impedir errores y ganar familiaridad en la proceso de consecuencias de la maniobra. Esto en la realidad económica muchas veces es impracticable. Sucede que todo diseño de control muchas veces se halla con límites que hacen del mismo un manera impracticable.

En el propósito global de la primera variable cae en el amparo conveniente de la sección afirmativa según la organización por consiguiente, esta restauración según esta área de la empresa de aptitud del compromiso de según la dirección, también su valoración según la supervisión en forma general según verificada o de la supervisión en forma general tanto interna como de afuera, de este modo, cuando esto instituye la primera variable, según regularmente marcha encaminado según el amparo de la liquidez de la empresa, asimismo a la ayuda la comprobación de la gestión y también de técnicas y, en sumario, también aptitud.

Cuando es el tiempo de instituir la primera variable debe examinar de tal manera sobrelleva algunos propósitos, también técnicas, asimismo es posible que a lo largo del camino haya dificultades que conlleve a bloqueos de seguir avanzando con el proyecto de la empresa. Lo que para al avance de la organización son los consiguientes elementos que no dejan que la primera variable marche según la empresa conlleva que sea el oportuno para seguir adelante con lo proyectado, por tal motivo debe ser evaluado desde el primer momento que se ponga en marcha.

### **Cuentas por cobrar:**

1. Tener buenas técnicas según cobranzas es muy importante para las empresas ya que se desea tener un buen manejo de cobros a los clientes, para ello también es esencial que los clientes tengan una buena voluntad de cancelar las deudas para evitar que queden incobrables, los clientes deben ser buenos pagadores para poder así mantener una relación constante entre ambos. (Morales y Morales 2014, según citado en Meneses 2017)

2. Las cuentas por cobrar es un procedimiento que se debe realizar de forma formal mediante instrumentos como pagare, letras de cambio, documentos de embarque u otros títulos valores, esto se hace con el fin de tener un documento que avale que la empresa tiene cobranzas pendientes con sus clientes. (Del Valle 2014, según citado en Mariños 2019).
  
3. Las cuentas por cobrar no solo se pueden cobrar en efectivo, sino que también pueden ser cobrados mediante bienes o servicios otorgados por parte del cliente hacia la empresa con quien tiene la obligación, a la vez estas cobranzas deben estar auditadas por un responsable de tal labor para que haya una transparencia con el procedimiento. (Bernal 2010, según citado en Solano 2018).
  
4. La primera variable son consecuencia del comercio de capitales, prestación de productos de parte del proveedor hacia el cliente, debidamente tiene que ser por el giro del negocio de la empresa a quien se le deberá cancelar, esto quiere decir que los bienes otorgados o la prestación de servicios que no sean propiamente parte del giro del negocio no se deberá considerar en el rublo de cuentas por cobrar. Las cobranzas deberán estar sustentadas por documentos que acrediten que los clientes de la empresa tienen esas obligaciones y deberán cancelar en su totalidad. (Ortega y Pacherras 2010, según citado en Chávez 2018).
  
5. Las empresas brindan sus bienes o servicios a sus clientes con la condición de que estos cancelen en su totalidad el crédito otorgado por el proveedor, debidamente con un tiempo establecido o determinado acordado entre ambas partes, pues se

debe cumplir con lo estipulado al momento de hacer la venta. (Gálvez pinilla 2008, según citado en Flores 2019)

Subtemas:

#### I. Proceso de cuentas por cobrar

Como se citó en Mariños en 2019 no hay duda de que la labor del tesorero inicia en la misión de los ordenamientos de cobranzas. El cobro es el resultado de una serie de tres métodos o trabajos que se fabrican de forma encadenada e interdependiente:

1.- Venta. Es una manera que comienza de la venta y termina en el momento en que el pedido se procesa. El proceso que tiene una misión ineficaz puede causar que haya un volumen definitivo de ventas que no están procesadas, con el consiguiente impacto en su liquidez. Es proceso principal porque en el mismo se deben definir bien las situaciones de ventas y cobranza a las que se somete el cliente, y que será de dominio en el éxito de los otros procesos y en conclusión en el cobro puntual.

2.- Entrega. Va desde la fecha del proceso del pedido hasta el instante de entrega. Es un procesamiento de entrega puntual y sin percances se basa a su vez una facturación sin incidencias y una cobranza puntual.

3.- Facturación. Desde la fecha de desembolso del producto, luego por la fecha de factura (dato principal con el estudio de flujos de cobranza) hasta la fecha de terminación del plazo de crédito que otorgamos al cliente para realice el pago de la factura. Es significativo vigilar que desde el momento de salida

del almacén (tratándose de un bien o de elaboración del servicio, hasta la fecha de vencimiento de la factura, pasen el mínimo de días viable por arriba del plazo de crédito concedido al cliente en el tratado de venta. Es decir, que, si se conviene 40 días, sean 60 días y no 63 o 65, como efecto de que tardamos en facturar o de que se calcula mal los días.

## II. Importancia de cuentas por cobrar

Como se citó en Solano 2018 el nivel que se debe adquirir para el rubro debe ser dirigido por cada ejercicio basándose en las políticas que hayan sido determinadas para un conseguir una buena administración, teniendo en cuenta el mercado y el ámbito económico de cada negocio.

La primera variable es un elemento importante según el giro de la organización, ya que una pésima administración conllevaría a la compañía a desaparecer ya que no está haciendo bien la labor de administrar. Considerando esto si se tiene una inspección segura de los consumidores deudores o morosos y un método efectivo para cobrar eficaz llevara a la organización a conseguir sus metas tanto contables, administrativos como financieros.

En la actualidad hay programas de computadora que hacen tener un rastreo inmejorable de los cálculos, el cual permite saber la liquidez en tiempo real de la empresa también cuando los clientes deben pagar sus cuentas pendientes.

Hoy en día las organizaciones o sociedades otorgan créditos a sus clientes en general, y no solo a sus potenciales clientes, esto lo hacen por muchas razones como por ejemplo captar más ventas, fidelizar a sus clientes, pero el problemas



surge cuando aquellos clientes no cancelan sus deudas, o se demoran demasiado en pagar, y en otros casos no cancelando nunca sus deudas, entonces la empresa no tendría liquidez para hacer frente a sus obligaciones y se pondría en riesgo la existencia de la empresa.

Por eso es muy importante, es decir vital hacer las cobranzas respectivas, se sabe que en el país el porcentaje de cuentas por cobrar de las empresas tienen un número muy importante, es decir un buen porcentaje de sus activos son cuentas por cobrar es decir que los mismos son dinero que todavía no se han cobrado.

### III. Objetivo de primera variable

Como se citó en Chávez 2018 Reside en reconocer únicamente los ordenamientos causados por compromisos de las consumidoras, mediante muchos documentos o papeles llamados títulos en cobranza descendientes de los ordenamientos de afuera de prestaciones, en consecuencia, la sociedad tiene que reconocer de un modo conveniente en su totalidad los tendencias concernientes de los papeles, pues componen porción de sus entradas, y también tiene que inspeccionar los mencionados derrochen su exactitud para transformarse en liquidez.

– Ofrecer una superior manera de seguro mayormente de dinero utilizable debido a su utilización también ponerlo a trabajar ganancias, poniendo lo que queda en la segunda variable.

- Utilizar instrucciones que afirmen que se extienda el factible bancario de la segunda variable de la organización.
  
- Establecer con adelanto según apreciación de consideración del consumidor, instituyendo las cláusulas de consideración y desembolso hacia repetición ejemplo de consumidor.
  
- Inspeccionar repetición de los consumidores buscando conflictos bancarios.
  
- Descubrir desembolsos anteriores o terminación de consideraciones a su completo turno.
  
- Ayudar derechamente de favores de la sociedad a través la disminución de los compromisos perdidos.

#### IV. Beneficios de la gestión de cuentas por cobrar

Como se citó en Flores 2019 Crear una vuelta del cambio alto al restar sobre dinero caros a modo gestor de cobranzas judiciales y extrajudiciales.

Hoy en día para las organizaciones o sociedades es altamente importante conseguir bastante liquidez ya sea esta tarea fácil o difícil ya que como toda organización tiene compromisos con sus proveedores y financieras también, esto también le ayuda a obtener rentabilidad para que así se asegure que la empresa este operando como debe ser y no esté a la deriva trabajando, pero sin saber si realmente este teniendo utilidad.

Esto será posible si se llega a administrar debidamente el capital que es el dinero con que la empresa empieza a trabajar, así que haciendo uso prudente

de tal monto la organización podrá estar haciendo tranquilamente sus actividades, pes el dinero es un activo circulante cuentas por cobrar, carteras de clientes y demás activos.

En este trabajo trataremos sobre todo en las cuentas por cobrar ya que tiene mucho que ver con la gestión de la empresa, como se desarrolla, si es o no un giro de negocio que funcione, ya que más importante que vender es cobrar, muchas empresas se enfocan en generar ventas, contratan los mejores vendedores, los mejores gestores para que las ventas crezcan cada día más, pero muchas veces se olvidan de que se tiene que cobrar todo lo vendido. Para ello se necesitaría hacer un estudio detallado de cómo ha ido las cobranzas desde que la empresa empezó a operar, de allí hacer una proyección de créditos que se les otorgaran a sus clientes y posteriormente tener un cronograma bien establecido.

Cada área de la empresa debe de tener claro sus funciones ya que cada departamento debe funcionar de manera efectiva pues todo está conectado desde el punto más bajo hasta la última jerarquía de la empresa, Y no se debe trabajar de forma separada o por su lado, ya esto solo traerá dificultades para trabajar en equipo.

#### V. Clasificación de la segunda variable

Como se citó en Huerta 2019 las cuentas por cobrar se catalogan en el activo corriente, excepto por aquellas cuyo vencimiento son principales a doce meses, donde se entregan en el activo no corriente en el estado de situación financiera. Esta condición comprende las cuentas por cobrar productivos, desiguales y relacionadas de los estados de situación financiera.

### **2.3. Términos básicos**

1. Dinero: Es un objeto que nos sirve a las personas para intercambiar productos o servicios, se hacen en monedas y también se hacen en billetes dependiendo de la nominación de cada uno
  
2. Empresa: Es una entidad con fines de lucro, tiene como elementos, trabajadores, activos, dinero, es un bien para que las personas puedan conseguir los elementos que necesitan y también servicios.
  
3. Tesorería: Es un departamento separado de todas las áreas de la empresa que tiene como función controlar las entradas y salidas de dinero tanto en efectivo como transferencias bancarias.
  
4. Fraude: es una actividad que no es legal, pues se tratar de engañar a las personas naturales o jurídicas perjudicándole y sacando provecho de forma monetaria.
  
5. Gerente: es la persona que controla, dirige y coordina una determinada organización y por otro lado es parte de la misma.
  
6. Objetivo: Es una meta por el cual se desarrolla varias tareas y operaciones, dependiendo del objetivo se realizará los procedimientos adecuados.

7. Contabilidad: Es un estudio y ciencia que se encarga de demostrar cómo se encuentra la empresa en tiempo real dependiendo de cómo elabore los estados financieros.
8. Comunicación: Es una actividad que consiste en decir algo a la otra parte con el fin de decir algo independiente de que si es relevante o no.
9. Activo: Es un recurso que genera un beneficio de quien sea poseedor de tal activo, la ganancia puede ser a corto o largo plazo.
10. Información: Son datos que son sacados de un reporte y que sirven a una persona o un conjunto de personas, la información puede ser relevante o no.
11. Deudor: aquella persona natural o y jurídica que tiene que responder obligatoriamente sobre una deuda que adquirió.
12. Crédito: Es un beneficio que recibe un cliente por parte de su acreedor o la persona que le esté vendiendo un producto o prestando un servicio, se trata de que puede pagar en un tiempo determinado.
13. Pagare: Es un papel o documento que tiene como fin hacerle saber a la otra persona que tiene un compromiso de pago y que deben ser cobrados en el día acordado.

14. Banco: Es una organización que se dedica a captar fondos y a la vez ponerlos en el mercado cobrando por ello una cantidad determinada por los mismos.
15. Cliente: es una persona natural o jurídica que obtiene un producto o servicio a cambio de gratificación monetaria o algún tipo de intercambio.

### **Capítulo III: Metodología de la Investigación**

#### **3.1 Enfoque de la Investigación**

##### **CUANTITATIVO**

Como menciona Hernández et. al 2014 el enfoque de investigación cuantitativo son los datos recolectados para una investigación y también estudio de sus variables y propiedades, previamente diseñando un problema definido y preciso.

#### **3.2 Variables**

##### **CONTROL INTERNO**

Ambiente de control

Evaluación de riesgos

Actividades de control

Información y comunicación

Supervisión y monitoreo

##### **CUENTAS POR COBRAR**

Políticas de cobro

Circuito administrativo de ventas

Control de la cuenta de clientes

Gestión de cobro

### **3.2.1 Operaciones de las Variables.**

---

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
-----------	------------	-------------	-------------	-------

---

Es un método que utilizan las organizaciones en el cual instaura planes, elementos y instrucciones que en grupo buscan entre su conformidad salvaguardar los recursos de la empresa.

Peña (2019).



**CONTROL INTERNO**

1 Ambiente de control	Valores éticos	1,2
2 Evaluacion de riesgos	Filosofía y capacitación del personal	3,4,5
3 Actividades de control	Responsabilidad y objetivos	6,7,8,9
4 Informacion y comunicacion	Supervisión	10,11,12,13
5 Supervision y monitoreo	Objetivos	14,15,16,17
	Cumplimiento	18,19,20
	Designación de funciones	21,22,23,24
	Rendimiento	25,26,27,28
	Tecnología e información	29,30,31,32
	Monitoreo y evaluaciones	33,34,35,36
	Servicios y políticas financieras	1,2,3
	Acción y organización	4,5
	Calificaciones de créditos	6,7,8,9,10
	Condiciones de pago	11,12,13
	Seguimiento de las cobranzas	14,15,16,17
	Control de pagos	18,19,20,21
	Procedimiento de cobranza	22,23,24,25
	Record de cobranzas	26,27,28,29,30

**CUENTAS POR COBRAR**

Son retribuciones exigibles hacia el proveedor del bien o servicio por parte del cliente o consumidor que se producen por ventas, servicios proporcionados o cualquier otro concepto semejante. Anticona (2020).

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

### *Ficha Técnica 1*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Control interno

---

Autor: Ashly Caballero Delgado

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Control interno

Muestra: 20 colaboradores

Número de ítem: 36 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/  
SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

---

## OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

---

### *Ficha Técnica 2*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Cuentas por cobrar

---

Autor: Ashly Caballero Delgado

Año: 2021

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Cuentas por cobrar

Muestra: 20 colaboradores

Número de ítem: 30 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/  
SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

---

### 3.3. Hipótesis

#### 3.3.1. Hipótesis general.

Existe relación entre **control interno** y **cuentas por cobrar** en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

#### 3.3.2. Hipótesis específicas.

Existe relación entre **ambiente de control** y **cuentas por cobrar**

en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Existe relación entre **evaluación de riesgos** y **cuentas por cobrar**

en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Existe relación entre **actividades de control** y **cuentas por cobrar** en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Existe relación entre **información y comunicación** y **cuentas por cobrar** en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

Existe relación entre **supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar** en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

### **3.4. Tipo de Investigación**

#### **CORRELACIONAL**

Como menciona Hernández et. al 2014 la investigación correlacional es una manera de llevar a cabo un método para una investigación o estudio no experimental donde son dos variables las medidas mediante un investigador sin contar con alguna influencia.

### **3.5. Diseño de Investigación.**

#### **NO EXPERIMENTAL Y TRANSVERSAL**

Como menciona Hernández et. al 2014 el diseño de investigación no experimental y transversal es aquel donde el investigador nunca interfiere con la investigación de ninguna manera, solo se basa en los sucesos que pasan naturalmente en el estudio.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población.**

##### **50 PERSONAS**

Como menciona Hernández et. al 2014 la población es el grupo en su totalidad o general de sujetos, sustancias o medidas que tienen ciertas particularidades frecuentes notorios en una zona y en un momento concluyente.

#### **3.6.2 Muestra.**

##### **MUESTRA NO PROBABILISTICA POR CONVENIENCIA**

Como menciona Hernández et. al 2014 la muestra es un porcentaje del universo que se está estudiando en la investigación. Significa la principal población y es usado con el objetivo de obtener resultados de la misma.

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **ENCUESTA**

Como menciona Hernández et. al 2014 la encuesta es un método en el cual se realiza a través el empleo de un cuestionario a un número determinado de individuos. Las encuestas suministran informes o referencias sobre los ciudadanos.

#### **CUESTIONARIO**

Como menciona Hernández et. al 2014 el cuestionario es una herramienta de exploración que reside en un grupo de interrogaciones u otros ejemplos de indicaciones con la finalidad de coleccionar investigación de un encuestado.

## Capítulo IV: Resultados

### 4.1. Análisis de resultados

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL INTERNO	,116	20	,200*	,974	20	,831
CUENTAS POR COBRAR	,112	20	,200*	,961	20	,556

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **INTERPRETACION:**

La significancia del control interno es 0.831, y la significancia de cuentas por cobrar es 0.556, ambas significancias son mayores que 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, esto es los datos de ambas variables tienen distribución normal, por lo tanto emplearemos la correlación de Pearson.

		Correlaciones										
		AMBIENTE DE CONTROL	EVALUACIÓN DE RIESGOS	ACTIVIDADES DE CONTROL	INFORMACION Y COMUNICACION	SUPERVISION Y MONITOREO	CONTROL INTERNO	POLITICAS DE COBRO	CIRCUITO ADMINISTRATIVO DE VENTAS	CONTROL DE LA CUENTA DE CLIENTES	GESTION DE COBRO	CUENTAS POR COBRAR
AMBIENTE DE CONTROL	Correlación de Pearson	1	,448*	,165	,306	,243	,686**	-,355	-,297	-,123	-,298	-,437
	Sig. (bilateral)		,047	,486	,190	,302	,001	,125	,203	,607	,202	,054
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
EVALUACIÓN DE RIESGOS	Correlación de Pearson	,448*	1	,054	,532*	,315	,707**	,125	-,085	,173	,182	,181
	Sig. (bilateral)	,047		,822	,016	,176	,000	,601	,721	,467	,442	,445
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
ACTIVIDADES DE CONTROL	Correlación de Pearson	,165	,054	1	,118	,071	,463*	,030	,042	,261	,152	,226
	Sig. (bilateral)	,486	,822		,620	,767	,040	,900	,862	,267	,522	,337
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
INFORMACION Y COMUNICACION	Correlación de Pearson	,306	,532*	,118	1	,363	,738**	-,183	,125	-,010	,237	,148
	Sig. (bilateral)	,190	,016	,620		,115	,000	,441	,599	,966	,314	,534
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
SUPERVISION Y MONITOREO	Correlación de Pearson	,243	,315	,071	,363	1	,598**	-,089	-,109	-,051	,069	-,043
	Sig. (bilateral)	,302	,176	,767	,115		,005	,710	,648	,830	,773	,859
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	,686**	,707**	,463*	,738**	,598**	1	-,167	-,095	,072	,101	,015
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,040	,000	,005		,481	,690	,763	,673	,950
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
POLITICAS DE COBRO	Correlación de Pearson	-,355	,125	,030	-,183	-,089	-,167	1	,382	,136	,267	,612**
	Sig. (bilateral)	,125	,601	,900	,441	,710	,481		,096	,567	,255	,004
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CIRCUITO ADMINISTRATIVO DE VENTAS	Correlación de Pearson	-,297	-,085	,042	,125	-,109	-,095	,382	1	-,443	,254	,456*
	Sig. (bilateral)	,203	,721	,862	,599	,648	,690	,096		,051	,280	,044
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CONTROL DE LA CUENTA DE CLIENTES	Correlación de Pearson	-,123	,173	,261	-,010	-,051	,072	,136	-,443	1	,148	,367
	Sig. (bilateral)	,607	,467	,267	,966	,830	,763	,567	,051		,534	,111
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
GESTION DE COBRO	Correlación de Pearson	-,298	,182	,152	,237	,069	,101	,267	,254	,148	1	,844**
	Sig. (bilateral)	,202	,442	,522	,314	,773	,673	,255	,280	,534		,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
CUENTAS POR COBRAR	Correlación de Pearson	-,437	,181	,226	,148	-,043	,015	,612**	,456*	,367	,844**	1
	Sig. (bilateral)	,054	,445	,337	,534	,859	,950	,004	,044	,111	,000	
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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





## **INTERPRETACION:**

Entre control interno y cuentas por cobrar la significancia es de 0.950, la cual es mayor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe correlación entre control interno y cuentas por cobrar.

Entre ambientes de control y cuentas por cobrar, la significancia es de 0.054, la cual es mayor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe correlación entre ambientes de control y cuentas por cobrar.

Entre valuación de riesgos y cuentas por cobrar, la significancia es de 0.445, la cual es mayor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe correlación entre valuación de riesgos y cuentas por cobrar.

Entre actividades de control y cuentas por cobrar, la significancia es de 0.337, la cual es mayor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe correlación entre actividades de control y cuentas por cobrar.

Entre información y comunicación y cuentas por cobrar, la significancia es de 0.534, la cual es mayor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe correlación entre información y comunicación y cuentas por cobrar.

Entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar, la significancia es de 0.859, la cual es mayor a 0.05, por lo tanto aceptamos la hipótesis nula, es decir no existe correlación entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar.

## **Regresión**

### **Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup>**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	CONTROL INTERNO <sup>b</sup>	.	Introducir

a. Variable dependiente: CUENTAS POR COBRAR

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

### **Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,015 <sup>a</sup>	,000	-,055	4,51951

a. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	,083	1	,083	,004	,950 <sup>b</sup>
	Residuo	367,667	18	20,426		
	Total	367,750	19			

a. Variable dependiente: CUENTAS POR COBRAR

b. Predictores: (Constante), CONTROL INTERNO

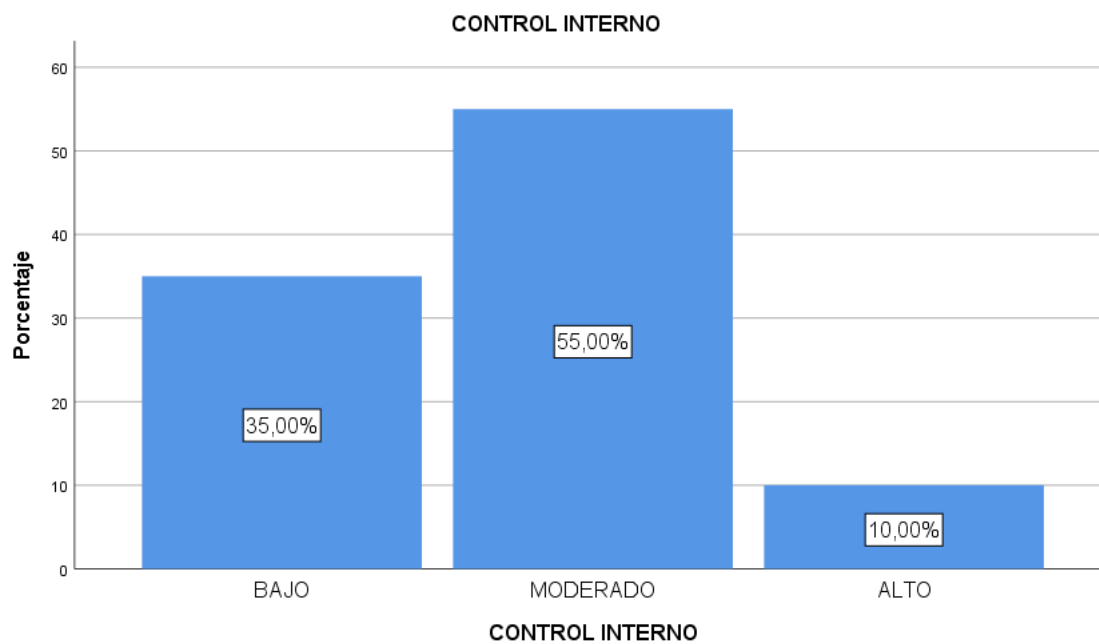
**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	95.0% intervalo de confianza para B		
	B	Desv. Error	Beta	t		Límite inferior	Límite superior	
1	(Constante)	62,906	21,166		2,972	,008	18,438	107,373
	CONTROL INTERNO	,017	,260	,015	,064	,950	-,529	,562

a. Variable dependiente: CUENTAS POR COBRAR

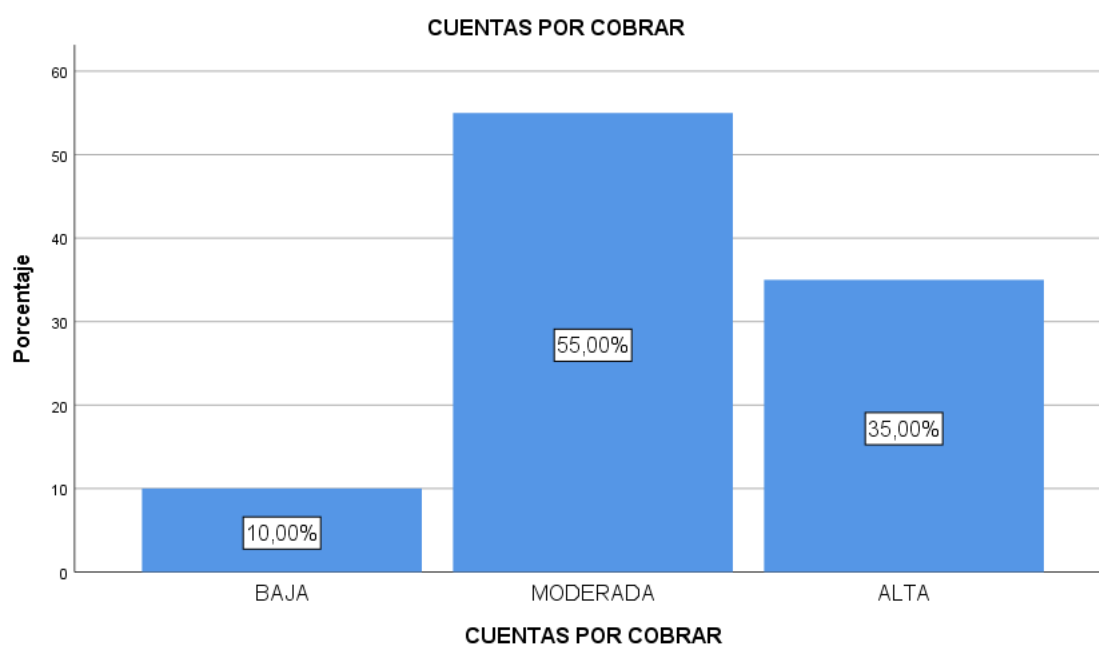
**CONTROL INTERNO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO (74-79)	7	35,0	35,0	35,0
	MODERADO (80-85)	11	55,0	55,0	90,0
	ALTO (86-90)	2	10,0	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	



### CUENTAS POR COBRAR

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJA (54-59)	2	10,0	10,0	10,0
MODERADA (60-65)	11	55,0	55,0	65,0
ALTA (66-71)	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



## 4.2. Discusión

En base a los resultados obtenidos en la presente tesis se evidencio que no se encontró correlación entre ambas variables planteadas y estudiadas que son control interno y cuentas por cobrar, así mismo no se encontró correlación entre ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo con cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Los resultados reportan que los trabajadores de la empresa comercial de Lima Metropolitana en el año 2021 determinan que no hay relación alguna entre las dos variables, lo que demuestra que ambas variables son excluyentes, es decir cada una va por su lado. Por otra parte la baja gestión en las cuentas por cobrar se puede deber a que el personal de determinada área no está lo suficientemente capacitada para realizar dicha labor, también a que haya deficientes o nulas políticas de cobro para que así el personal pueda llevarlas a cabo y hacer efectivo las cobranzas utilizando determinados parámetros, otro motivo puede ser que los colaboradores de la empresa no estén lo suficientemente motivados o comprometidos con desempeñar de manera eficaz sus labores, a la vez pueda ser resultado de que la empresa no ofrezca facilidades de pago a sus clientes como por ejemplo tarjetas de crédito o cheques, también que la empresa debe aumentar las ventas y darle un seguimiento particular a cada cliente.

En el presente trabajo de investigación no se hallaron tesis que coincidan con el resultado. Sin embargo, las cuentas por cobrar tienen relación con otras variables diferentes a control interno, así tenemos:

En lo establecido por Flores (2019) en su trabajo de investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre cuentas por cobrar y liquidez de la empresa estación de servicios Petrolcenter SAC, dicha investigación es de **diseño** correlacional. La **muestra** es de 20 trabajadores. Se utilizó como **instrumento** 2 encuestas, en los **resultados** se determinó un coeficiente de correlación lineal de Pearson de -0.889, con un nivel de error de 0.01, en **conclusión**, se determina que existe relación negativa moderada entre las variables establecidas, los trabajadores tienen que seguir tratando de disminuir las cuentas por cobrar y así puedan tener una liquidez óptima para el cumplimiento de sus objetivos. Ambas variables de la presente investigación son importantes para trabajar y a la vez se complementan, la empresa tiene que implementar un modelo de trabajo que les facilite a los colaboradores a que trabajen de manera eficaz.

Malásquez (2018) diseñó una tesis que tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre cuentas por cobrar y capital de trabajo en la empresa Servicios Logísticos F&B SAC del distrito de Lurín 2018, se estableció como metodología un tipo de investigación de enfoque cuantitativo, fue de **diseño** correlacional, la **muestra** estuvo conformada por 20 trabajadores, se aplicó como **instrumento** una encuesta en ambas variables para conocer sus opiniones conforme a las cuentas por cobrar y capital de trabajo. En el cuestionario 1 fue de 15 preguntas para determinar las cuentas por cobrar y en el cuestionario 2 fue de 20 preguntas para determinar el capital de trabajo. Los **resultados** determinó un coeficiente lineal de Pearson de -0,748, con un nivel de error de 0.01. La **conclusión** fue que hay relación inversa entre las dos variables de investigación, lo que quiere decir que a menores cuentas por cobrar habrá mayor capital de trabajo para que la empresa pueda cubrir las necesidades de insumos, mano de obra, etc.

Rosas (2019) diseñó una tesis que tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre las cuentas por cobrar y la estimación de cobranza dudosa en la empresa Labodec

SRL 2018, dicha investigación es de **diseño** correlacional, la **muestra** estuvo conformada por 20 trabajadores de la organización, el **instrumento** aplicado fue la encuesta tipo Likert, compuesta por 40 preguntas, 20 para cuentas por cobrar y 20 para la cobranza dudosa, se validó este instrumento mediante el Alpha de Cronbach de 0.812 para la variable de cuentas por cobrar y 0.825 para la variable cobranza dudosa. Los **resultados** determinan un coeficiente correlacional lineal de Pearson de 0.789 con un nivel de error de 0.01 en **conclusión** se determina que existe relación entre las variables establecidas, esto quiere decir que mientras haya mayores cuentas por cobrar habrá mayor estimación de cobranza dudosa, por lo tanto, la empresa debe enfocarse en disminuir las cuentas por cobrar para que así no tengan cobranzas dudosas de sus clientes.

Fiestas (2018) diseñó una tesis que tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre la facturación y cuentas por cobrar en la empresa de transportes Pakatnamu SAC 2017, dicha investigación es de **diseño** correlacional, la **muestra** estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa, como **instrumento** fue aplicada la encuesta compuesta por 35 preguntas, 20 para la facturación y 15 para las cuentas por cobrar, los **resultados** determinan un coeficiente lineal de Pearson de 0.894, con un nivel de error de 0.05, en **conclusión** se determina que existe relación negativa entre las variables establecidas, lo que indica que a menor facturación mayor cuentas por cobrar, porque al no efectuar la facturación a tiempo y de forma correcta las cuentas por cobrar aumentarían debido al atraso de la cobranza por temas de desorden y un ausente control de la misma, la empresa ha tenido ciertas debilidades y deficiencias en dicha área al no contar con un manual de funciones que especifique las labores que deben realizar los trabajadores, a la vez no reciben capacitaciones, por tal motivo la empresa debe de crear un flujograma que permita hacer entendible el proceso de facturación y en el menor tiempo posible.

## **CONCLUSIONES**

1. No existe relación entre control interno y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.



2. No existe relación entre ambiente de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.
3. No existe relación entre evaluación de riesgos y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.
4. No existe relación entre actividades de control y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.
5. No existe relación entre información y comunicación y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.
6. No existe relación entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se debe mejorar las cuentas por cobrar mediante técnicas y medidas a tomar como por ejemplo estimar cuanto tiempo realmente se puede otorgar crédito a los clientes, y así se tenga claro en cuanto tiempo se va a contar con liquidez.

En la factura u orden de compra se debe indicar claramente cuando vence el pago para que el cliente lo tenga presente y no sea el al final quien decida cuando pagar.

Tener todos los medios de pagos posibles como por ejemplo pago con tarjetas, aplicativos de pago, cheques y otros ya que de esa manera los clientes tengan facilidades y puedan cancelar sus deudas.

Por otro lado, también se puede imponer cargos por pagos atrasados, ya que de esta manera los clientes pagarían sus deudas a tiempo al no desear cancelar un monto adicional.

Hacerles recordar a los clientes constantemente sobre sus deudas con llamadas o mensajes, ya que en algunos casos no es intención del cliente no cancelar, sino que ellos no llevan un control de sus deudas.

También se puede ofrecer descuentos en su próxima compra si cancela a tiempo, de esta forma los clientes preferirán pagar a tiempo para obtener ese beneficio.

## 2. AMBIENTE DE CONTROL

Los directores de la organización deben estar comprometidos con la integridad y la ética en el ejercicio de su función de supervisión, también deben de estar constantemente observando que el personal cumpla con dichos valores íntegros.

## 3. EVALUACION DE RIESGOS

Los conflictos que aquejan a cada segmentación de la compañía en su conjunto deben ser identificados y discriminados por categorías: financieros, operativos, de cumplimiento, etc. Para que haya prioridad en resolver los más importantes.

## 4. ACTIVIDADES DE CONTROL

La sociedad tiene que adoptar medidas para responder a los conflictos que podrían afectar el logro de los objetivos a través de manejos y operaciones que apoyen el correcto cumplimiento.

#### 5. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

Se tiene que transmitir dentro de la compañía una despejada identidad de los fines, tácticas, propósitos, programas, ideales y trabajos de las operaciones hacia las que se dirige la acción de la sociedad.

#### 6. SUPERVISION Y MONITOREO

Debe evaluarse si los mecanismos y principios están disponibles en la empresa y la función. Es importante implementar operaciones para asegurar que las deficiencias identificadas que podrían afectar el sistema de control interno sean comunicadas de manera pertinente y de esta forma se puedan tomar las medidas adecuadas.

## **APENDICES**

### **Apéndice 1: Matriz de consistencia**

Tabla 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona control interno y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre control interno y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación entre control interno y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Control interno	1. Ambiente de control. 2. Evaluación de riesgos. 3. Actividades de control. 4. Información y comunicación. 5. Supervisión y monitoreo.	<b>TIPO</b> Correlacional  <b>DISEÑO</b> No Experimental. Transveral  <b>ENFOQUE</b> Cuantitativo
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿De qué manera se relaciona ambiente de control y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relación entre ambiente de control y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> Existe relación entre ambiente de control y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Cuentas por cobrar	1. Políticas de cobro. 2. Circuito administrativo de ventas. 3. Control de la cuenta de clientes. 4. Gestión de cobro.	<b>POBLACIÓN</b> Personal que labora en la empresa maderera en el distrito de Surquillo que son 82 personas.  <b>MUESTRA</b> Se trabajará con una muestra de 20 personas,  <b>TECNICA</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario
¿De qué manera se relaciona evaluación de riesgos y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima?	Determinar la relación entre evaluación de riesgos y cuentas por cobrar de los colaboradores de	Existe relación entre evaluación de riesgos y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.			

---

¿De qué manera se relaciona actividades de control y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima?	una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	Existe relación entre actividades de control y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.
¿De qué manera se relaciona información y comunicación y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima?	Determinar la relación entre actividades de control y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	Existe relación entre información y comunicación y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.
¿De qué manera se relaciona supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima?	Determinar la relación entre información y comunicación y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.	Existe relación entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa maderera del distrito de surquillo, lima.
	Determinar la relación entre supervisión y monitoreo y cuentas por cobrar de los colaboradores de una empresa	

---

---

maderera del  
distrito de  
surquillo, lima.

---

## Apéndice 2: Cuestionario 1

### CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad determinar el control interno en la en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda.

#### Valoración cualitativa de Likert.

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

#### Dimensión 1. Ambiente de control

N°	Ítems	Escalas				
		1	2	3	4	5
1	¿La Gerencia muestra interés por la integridad y los valores éticos de los trabajadores?				X	
2	¿El personal de la empresa practica los valores éticos al desarrollar sus funciones en la empresa?				X	
3	¿La empresa practica la Filosofía y el estilo de las operaciones definidas que guían las operaciones?				X	
4	¿La empresa cuenta con personal competente?			X		
5	¿La empresa cuenta con un programa de capacitación que mejora la competencia del personal?				X	
6	¿Está claramente definida la estructura orgánica en el área?				X	
7	¿Está claramente definida la asignación de responsabilidades?				X	
8	¿La junta de directores establece políticas para el lograr objetivos?		X			
9	¿La junta de directores supervisa la preparación de informes y el uso de equipos en la empresa?				X	
10	¿El comité de auditoría supervisa el proceso y la presentación de información financiera de la empresa?				X	
11	¿La supervisión de los registros es realizado por el comité de auditoría?		X			

### Dimensión 2. Evaluación de riesgos

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
12	¿El Diseño de objetivos globales de la empresa está representado por la visión, misión y los valores que conducen a obtener metas?				x	
13	¿Tiene Usted conocimiento de los objetivos globales de la empresa?				x	
14	¿El diseño de objetivos por actividad es supervisado por la gerencia?		x			
15	¿El Diseño de objetivos por actividad se está cumpliendo?		x			
16	¿La empresa Identifica riesgos internos y externos que amenazan los objetivo?				x	
17	¿La empresa toma acciones correctivas al Identificar los riesgos externos que afectan al cumplimiento de sus objetivos?		x			
18	¿Realizan actividades que permitan el cambio dentro de la empresa?				x	
19	¿Se gestiona medidas para asegurar que los empleados nuevos entiendan la cultura de la entidad y actúen correctamente?				x	

### Dimensión 3. Actividades de control

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
20	¿La revisión efectuada por el director ejecutivo en forma periódica corrige las deficiencias?				x	
21	¿La empresa designa funciones de acuerdo a sus habilidades?				x	
22	¿La empresa suministra información como: manuales, reglamentos y programas?			x		
23	¿Se identifica y se presenta con regularidad la información, generada dentro de la empresa para el logro de objetivos?			x		
24	¿Las sugerencias o quejas son recogidas y comunicadas a personas dentro de la entidad?			x		
25	¿Los Indicadores de rendimiento analizan el control eficiente?			x		
26	¿La empresa realiza los controles?				x	
27	¿La segregación de funciones beneficia la gestión?				x	



#### Dimensión 4. Información y comunicación

N°	Ítems	Escalas				
		1	2	3	4	
28	¿La información financiera se realiza con la documentación que sustente la información necesaria?				x	
29	¿La empresa cuenta con la tecnología de información del que proporciona información al área de Contabilidad?				x	
30	¿Los controles de seguridad y acceso del sistema de son seguros?		x			
31	¿La empresa realiza las mejoras y actualizaciones de Software que maneja?		x			
32	¿El área informática y desarrollo de software de la empresa está capacitado para implementar un sistema de acorde a su necesidad?		x			

#### Dimensión 5. Supervisión y monitoreo.

N°	Ítems	Escalas				
		1	2	3	4	5
33	¿El monitoreo continuo y evaluaciones puntuales de actividades ayuda con el logro de objetivo?				x	
34	¿La identificación y comunicación oportuna de las deficiencias por el control interno ayuda con el logro de objetivos?				x	
35	¿La evaluación y reporte de resultados determina el funcionamiento de control interno?				x	
36	¿La Gerencia prioriza y comunica los resultados obtenidos por el control interno?			x		

### Apéndice 3: Cuestionario 2

#### CUESTIONARIO DE CUENTAS POR COBRAR

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad determinar las cuentas por cobrar en colaboradores de una empresa maderera del distrito de Surquillo, Lima, 2021. Obteniendo únicamente la obtención de información.

Indicaciones: Conteste las preguntas en forma sincera y marque con una “X” según corresponda.

#### Valoración cualitativa de Likert.

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

#### Dimensión 1. Políticas de cobro

N°	Ítems	Escalas				
		1	2	3	4	5
1	Los servicios financieros de la organización se ven afectados por los altos índices de morosidad				x	
2	Las políticas de cobro son ideales, los clientes ejecutan sus pagos en los tiempos establecidos y la empresa no afecta sus recursos financieros				x	
3	Los recursos financieros de la empresa contablemente son destinados para el bien de la empresa			x		
4	Los colaboradores encargados de la gestión de cobranza desarrollan acciones en función a las políticas establecidas para prevenir los riesgos				x	
5	La cobranza que ejecuta la organización es efectiva por lo que el riesgo a la morosidad se limita			x		

### Dimensión 2. Circuito administrativo de ventas

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
6	Ante el incremento de las ventas el colaborador tiende a ofrecer el servicio sin calificar las políticas de cobranza				x	
7	Los clientes aceptan el servicio brindado por la flexibilidad del crédito que ofrece la empresa			x		
8	El cliente acepta el servicio para luego negociar los montos de pago en tiempos o periodos que cumple con disciplina				x	
9	Los colaboradores para la aceptación de un crédito auditan con disciplina todos los documentos de sustento				x	
10	Se cuenta con herramientas tecnológicas que facilitan a los colaboradores, verifican la conformidad de los documentos para el otorgamiento de un crédito				x	
11	Los clientes aceptan las condiciones de pago establecidas en el contrato			x		
12	El circuito de cobranza es ideal pues todo procedimiento ejecutado es sistematizado y difundido a todos los colaboradores				x	
13	Las facturas generadas por efecto de la venta son procesadas oportunamente para dar seguimiento a las fechas de pago				x	
14	Se realiza una oportuna cobranza de acuerdo a las fechas de vencimiento de la factura			x		

### Dimensión 3. Control de la cuenta de clientes

N°	Ítems	Escala				
		1	2	3	4	5
15	Quienes se encargan del seguimiento de la cobranzas poseen las estrategias de negociaciones ideales para la recuperación del crédito				x	
16	Los clientes conocen sus periodos de pagos y cumplen con la misma, sin postergación, pues la empresa se encarga de persuadirlos			x		
17	La empresa realiza operaciones de pronto pago con todos sus clientes como estrategia de marketing para disminuir los intereses del crédito.				x	
18	La empresa realiza un control adecuado de las cuentas por cobrar, de acuerdo a su antigüedad y montos				x	

19	Respecto a las cuentas incobrables la empresa realiza la gestión para las sanciones respectivas			x		
20	Los documentos contables por cobrar se organizan adecuadamente para facilitar las búsqueda y poder controlar los pagos				x	

#### Dimensión 4. Gestión del cobro

N°	Ítems	Escalas				
		1	2	3	4	5
21	El seguimiento de la cobranzas se realiza con la frecuencia ideal para prevenir los riesgos				x	
22	Ante el incumplimiento de una cobranza, se recurre a procedimientos notariales y judiciales				x	
23	Ante una factura impago mayor a un año la empresa opta por romper lazos comerciales				x	
24	Periódicamente la gerencia convoca a reuniones para analizar el nivel de morosidad y la gestión de cobranza			x		
25	Estas reuniones cumplen sus efectos positivos para el mejoramiento de las cobranzas				x	
26	El personal a cargo de las cobranzas reportara en el menor tiempo el estado de ingresos, con los nuevos cambios				x	
27	Los colaboradores aportan con sus ideas, las estrategias de mejora para la gestión de cobranza				x	
28	Los medios de cobranza que operan en la organización son los ideales: dan resultados			x		
29	La empresa cuenta métodos para medir el record histórico de sus clientes potenciales				x	
30	Se maneja una adecuada cartera de clientes, para medir sus records de pagos				x	

## Apéndice 4: Alfa de Cronbach Variable 1

### Fiabilidad

#### Escala: ALFA DE CRONBACH DE CUENTAS POR COBRAR

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,708	30

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	61,9000	30,100	,301	,697
PREGUNTA2	61,7000	33,122	-,293	,727
PREGUNTA3	61,9000	30,322	,257	,700
PREGUNTA4	61,8000	28,400	,522	,681
PREGUNTA5	61,8000	30,844	,113	,709
PREGUNTA6	61,8000	30,400	,185	,704
PREGUNTA7	62,0000	34,000	-,369	,739
PREGUNTA8	61,8000	32,178	-,111	,715
PREGUNTA9	61,8000	29,956	,526	,692

PREGUNTS1 0	61,8000	29,733	,294	,697
PREGUNTA1 1	61,9000	29,656	,390	,692
PREGUNTA1 2	61,8000	30,622	,087	,714
PREGUNTA1 3	61,8000	28,844	,314	,694
PREGUNTA1 4	61,6000	32,267	-,113	,720
PREGUNTA1 5	61,7000	28,011	,518	,679
PREGUNTA1 6	61,8000	30,400	,185	,704
PREGUNTA1 7	61,7000	29,344	,311	,695
PREGUNTA1 8	61,7000	32,678	-,203	,723
PREGUNTA1 9	61,6000	28,489	,308	,695
PREGUNTA2 0	61,7000	28,233	,361	,690
PREGUNTA2 1	61,7000	29,122	,345	,692
PREGUNTA2 2	62,0000	28,667	,475	,684
PREGUNTA2 3	61,7000	32,456	-,157	,720
PREGUNTA2 4	62,0000	34,000	-,369	,739
PREGUNTA2 5	61,7000	25,344	,963	,641
PREGUNTA2 6	61,9000	27,878	,505	,679
PREGUNTA2 7	61,8000	26,844	,587	,669
PREGUNTA2 8	61,8000	28,844	,445	,686
PREGUNTA2 9	61,4000	30,267	,230	,701
PREGUNTA3 0	61,5000	31,611	,000	,715

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
63,9000	31,878	5,64604	30

El alfa de cronbach para el cuestionario cuentas por cobrar fue de 0,708, y de acuerdo a Chávez y Rodríguez 2018, la valoración es aceptable.

**Apéndice 5: Alfa de Cronbach Variable 2****Fiabilidad****Escala: ALFA DE CRONBACH DE CONTROL INTERNO****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,742	36

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	80,8000	27,511	,673	,717
PREGUNTA2	80,6000	28,267	,389	,728
PREGUNTA3	80,7000	30,456	-,004	,749
PREGUNTA4	80,6000	30,933	-,093	,754
PREGUNTA5	80,9000	30,322	,070	,743
PREGUNTA6	80,6000	27,156	,603	,716
PREGUNTA7	80,7000	30,233	,038	,747
PREGUNTA8	80,5000	27,389	,544	,719
PREGUNTA9	80,7000	32,011	-,289	,763
PREGUNTS1 0	80,8000	27,289	,726	,714
PREGUNTA1 1	80,7000	28,678	,339	,731
PREGUNTA1 2	80,4000	31,378	-,169	,758
PREGUNTA1 3	80,8000	30,400	,019	,746
PREGUNTA1 4	80,4000	30,933	-,093	,754
PREGUNTA1 5	81,1000	31,211	-,182	,751
PREGUNTA1 6	80,8000	27,289	,726	,714
PREGUNTA1 7	81,1000	27,656	,318	,732
PREGUNTA1 8	81,0000	31,556	-,210	,758
PREGUNTA1 9	80,7000	30,678	-,046	,751
PREGUNTA2 0	81,0000	30,667	,000	,743
PREGUNTA2 1	80,7000	27,344	,611	,717
PREGUNTA2 2	80,9000	30,767	-,079	,762
PREGUNTA2 3	80,6000	29,156	,223	,738



PREGUNTA2 4	80,6000	31,822	-,244	,762
PREGUNTA2 5	80,5000	29,389	,175	,740
PREGUNTA2 6	80,8000	29,289	,263	,736
PREGUNTA2 7	80,5000	28,278	,377	,729
PREGUNTA2 8	80,7000	28,011	,474	,724
PREGUNTA2 9	80,2000	28,400	,465	,727
PREGUNTA3 0	80,7000	27,789	,519	,722
PREGUNTA3 1	80,7000	28,900	,295	,734
PREGUNTA3 2	80,6000	26,489	,736	,708
PREGUNTA3 3	80,5000	28,500	,336	,731
PREGUNTA3 4	80,9000	27,878	,805	,718
PREGUNTA3 5	80,7000	26,900	,705	,712
PREGUNTA3 6	80,5000	30,278	,019	,749

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
83,0000	30,667	5,53775	36

El alfa de cronbach para el cuestionario control interno fue de 0,742, y de acuerdo a Chávez y Rodríguez 2018, la valoración es aceptable.

## Apéndice 7: Datos de investigación de ambas variables

Romo Veloz, M. (2016). *Diseño e implementación de un manual de control interno en el manejo de créditos y cobranzas para la empresa Difilcom* [Tesis de pregrado, Universidad Católica del Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12318/Tesis-RomoM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arbildo Vela, G. (2019). *Control interno y la recaudación de efectivo en el área de cobranzas de la empresa Mi Cable TV S.A.C. Huánuco – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1897/ARBILDO%20VELA%2c%20Guadalupe%20F%c3%a1tima.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meza Valverde, M. y Meza Brandan, M. (2019). *El control de las cuentas corrientes y su efecto en la rentabilidad de las empresas distribuidoras en el distrito de Huacho* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion].

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2801/Meza%20Valverde%20y%20MEZA%20BRANDAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cumpa Bello, M. (2019). *Control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Rodson Music. Chiclayo, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://core.ac.uk/download/pdf/287370807.pdf>

Hurtado Guevara, Y. (2017). *Control interno y gestión de créditos y cobranzas en la oficina de Mibanco Cutervo – Cajamarca 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup].

<https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/171/1/HURTADO%20GUEVARA%20YULISA%20MEDALI.pdf>

Castillo Morales, T. y Chávez Collao, J. (2020). *El control de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa*

*comercializadora de combustible Servitrasa, Pacasmayo 2018*  
[Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25753/Castillo%20Morales%2c%20Tania%20Paola-Ch%c3%a1vez%20Collao%2c%20Jussara%20Madelaine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez Aguilar, M. (2018). *Control interno coso erm y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Prometal, Lima 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22482/V%c3%a1squez%20Aguilar%2c%20Melissa%20Esther%20PARCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canchari de la Cruz, J. (2020). *Control interno de inventario en las empresas de servicios logísticos en la provincia constitucional del Callao, periodo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24574/Canchari\\_July\\_%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24574/Canchari_July_%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Flores Miranda, Z. (2018). *El control interno de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Malaver Estrada Servicios Integrales SAC, Cajamarca 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15076/Flores%20Miranda%20Zaira%20del%20Pilar%20-%20Guti%c3%a9rrez%20Cabanillas%20Yuvicsa%20Magali\\_total.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15076/Flores%20Miranda%20Zaira%20del%20Pilar%20-%20Guti%c3%a9rrez%20Cabanillas%20Yuvicsa%20Magali_total.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Avelino Villavicencio, E. y Velásquez García, E. (2019). *El control interno de la gestión de cobranzas y su incidencia en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad Hualgayoc - Bambamarca 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23919/Avelino%20Villavicencio%2c%20Edwin%20Orlando%20-%20Vel%c3%a1squez%20Garc%c3%ada%2c%20Euler%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cubas Fernández, S. y Solano Álvarez, C (2019). *El control interno del almacén y su incidencia en la rentabilidad de las ventas del restaurante Tanuki, Miraflores, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21712/Cubas%20Fernandez%20a%20Solano%20Sonia%20Magaly-Solano%20c%20811varez%20Candida%20Ang%20a%20lica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Diestra Amoros, G. y Padilla Badillo, C (2020). *El control interno del área de cobranzas y su afectación en la rentabilidad de Makroaduanas S.A.C., San Miguel, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26012/Diestra%20Amoros%20Gigi%20Concepcion%20Padilla%20Badillo%20Carmen%20Rosa.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Garcés Urtecho, M. y Poma Cadenas, X. (2017). *Control interno en el almacén y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Fabitos S.R.L., Lima - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22436/Garc%20a%20Urtecho%20Mayra%20Poma%20Cadenas%20Xiomara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sota Julca, K. (2019). *Control interno en el área de compras en las empresas del centro comercial, galería mercado central, distrito de Lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24803/Sota%20Julca%20Kenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Verástegui Ibañez, J. (2020). *El control interno en la gestión documental de la empresa Choucair Testing S.A.C., del distrito de San Isidro – lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26103/Juan%20Manuel%20Ver%20a%20stegui%20Iba%20ez\\_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26103/Juan%20Manuel%20Ver%20a%20stegui%20Iba%20ez_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Peña Lazarte, C. y Villegas Arrieta, B. (2019). *El control interno en la gestión logística y su influencia en la rentabilidad del 'Grupo Vega Distribución SAC' Lima-Norte en el año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23403/Pe%  
c3%b1a%20Lazarte%2c%20Carola%20Susan-  
Villegas%20Arrieta%2c%20Blanca%20Rosalinda.pdf?sequence=1&isAl-  
lowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23403/Pe%c3%b1a%20Lazarte%2c%20Carola%20Susan-Villegas%20Arrieta%2c%20Blanca%20Rosalinda.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Anticona Fajardo, B. (2020). *El control interno en tesorería y su incidencia en la liquidez de la empresa Expreso Próceres Internacional S.A, San Juan de Lurigancho, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26537/Anticona%  
20Fajardo%20Blanca%20Fany.pdf?sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26537/Anticona%20Fajardo%20Blanca%20Fany.pdf?sequence=11&isAllowed=y)

Maldonado Sierra, M. (2020). *El control interno y su impacto en la gestión de cuentas por pagar en la empresa Dimerc Perú, distrito San Isidro- lima, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27005/Maldonado  
%20Sierra%2c%20Melissa%20Giohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27005/Maldonado%20Sierra%2c%20Melissa%20Giohana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rondan Uscamayta, L. (2020). *Control interno y su incidencia en la Gestión de Compras en la empresa Negociaciones e Inversiones Ray S.A.C. en el distrito de Puente Piedra, Lima-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23746/Rondan%  
20Uscamayta%2c%20Liseth.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23746/Rondan%20Uscamayta%2c%20Liseth.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Pérez Bach, E. y Guevara Zamora, J. (2018). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Transportes Acuario SAC. para los periodos 2016 - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14841/Azula%  
20P%  
c3%a9rez%20Elizabeth%20-  
%20%20Guevara%20Zamora%20Justino.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14841/Azula%20P%<br/>c3%a9rez%20Elizabeth%20-<br/>%20%20Guevara%20Zamora%20Justino.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arias Acuña, O. (2019). *Control interno y su incidencia en los procesos de adquisiciones y contrataciones en Municipalidad distrital de Comas, Lima 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23423/Arias%20Acu%C3%b1a%2c%20Oscar.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Díaz Mostacero, T. y Vega León, L. (2017). *Control interno y su influencia con la ejecución presupuestal de la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Toledo año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12797/Diaz%20Mostacero%20Tania%20Isabel%20-%20Vega%20Leon%20Laydy%20Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz Roncal, J. (2017). *El control interno y su influencia en la calidad del servicio de la zona registral n° v sede Trujillo. 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/11674/Cruz%20Roncal%20Josue%20Edmir.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Giraldo Araujo, R. (2018). *El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa Contabilidad Corporativa S.A.C., lima 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21075/Giraldo%20Araujo%2c%20Roger%20Jes%C3%b9s.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Benites Benítez, J. (2019). *Propuesta de plan de mejora de control interno de las cuentas por cobrar de la inmobiliaria “Mandate Paules Cía. LTDA.* [Tesis de pregrado, Instituto superior tecnológico Bolivariano].

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2055/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20BENITES%20BENITEZ.pdf>

López Loaiza, M. y Castro Espinosa, F (2018). *Diseño del sistema de control interno para los departamentos de cartera y tesorería de la empresa Roott+co S.A.S* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa De Colombia].

[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019\\_dise%C3%B1o sistema de control interno.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019_dise%C3%B1o%20sistema%20de%20control%20interno.pdf)

Mariños Izquierdo, R. y Culqui Llaja, S. (2019). *Análisis de los créditos y cobranzas que mejoran la liquidez en la empresa Agencias Viajes Tours SAC en el año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Americas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/835/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20CR%C3%89DITOS%20Y%20COBRANZAS%20QUE%20MEJORAN%20LA%20LIQUIDEZ%20EN%20LA%20EMPRESA%20AGENCIAS%20VIAJES%20TOURS%20SAC%20EN%20EL%20A%C3%91O%202017%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Solano Duran, L. (2018). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Americas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/537/CUENTAS%20POR%20COBRAR%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20LIQUIDEZ%20DE%20LA%20EMPRESA%20MERCANTIL%20S.A.C.%20A%C3%91O%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavez Fernandez, Y. y Loconi Leon, J. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa ferronor SAC* [Tesis de pregrado, Universidad católica Santo Toribio de Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL\\_ChavezFernandezYsela\\_LoconiLeonJenny.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf)

Flores Sarco, J. (2019). *Gestión de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez en la Estación de Servicios Petrolcenter SAC - Arequipa 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/11157/CPflsaj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>