

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**EL CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA RODRÍGUEZ S.A DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2021 DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA**

Bach. Cholán Huamán, Guisela Raquel

Asesor

Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca Perú

Junio - 2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**EL CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA RODRÍGUEZ S.A DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL
AÑO 2021 DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA**

**Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el Título
Profesional de Contador Público**

Bach. Cholán Huamán, Guisela Raquel

Asesor

Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

Cajamarca Perú

Junio - 2023

COPYRIGHT © 2023 by

CHOLÁN HUAMÁN, GUISELA RAQUEL

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL CONTADOR

PUBLICO

“EL CONTROL INTERNO Y LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DISTRIBUIDORA RODRÍGUEZ S.A DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO
2021 DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA”

Presidente: Dr. Víctor Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Carlos Andrés Gil Jáuregui

DEDICATORIA

A María y Absalón, mis padres; por haber sido mi apoyo incondicional de inicio a fin de mi carrera universitaria.

A José mi esposo; Matthew mi hijo, quienes con su comprensión y apoyo incondicional me permitieron cumplir un sueño profesional más.

-Guisela Raquel-

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios, por darme fortaleza, sabiduría y paciencia para mantenerme de pie y culminar este trabajo.

A mis padres, que me inculcaron valores, me enseñaron a ser perseverante y luchar por lo que quiero. Por su apoyo incondicional emocional y económico. A mi esposo e hijo por ser el motor y motivación para no rendirme y seguir persiguiendo mis sueños.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por permitir desenvolverme, crecer como persona y profesional, así mismo a su plana docente, por cada enseñanza compartida y cada experiencia contada.

-Guisela Raquel-

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
LISTA DE TABLAS	x
LISTA DE FIGURAS	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación.....	1
1.2 Enunciado del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Justificación práctica.....	4
1.4.2 Justificación teórica	5
1.4.3 Justificación académica	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
4.1. Antecedentes que sustentan la investigación	6
4.1.1. Antecedentes internacionales.....	6
4.1.2. Antecedentes nacionales	9
4.1.3. Antecedentes locales	12

4.2.	Bases teóricas.....	14
4.2.1.	Definiciones del control interno.....	14
4.2.2.	Importancia del Control Interno.....	15
4.2.3.	Componentes del control interno.....	16
4.2.4.	Definiciones de cuentas por cobrar.....	18
4.3.	Definición de términos básicos.....	21
4.4.	Hipótesis.....	22
4.4.1.	Hipótesis General.....	22
4.4.2.	Hipótesis Específicas.....	22
4.5.	Operacionalización de variables.....	23
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		24
3.1	Tipo y nivel de investigación.....	24
3.1.1	Tipo de investigación.....	24
3.1.2	Diseño de investigación.....	24
3.1.3	Por el alcance temporal.....	24
3.1.4	Nivel de investigación.....	24
3.2	Método y diseño de la investigación.....	25
3.2.1	Método de la investigación.....	25
3.3	Población y muestra de la investigación.....	26
3.3.1	Población.....	26
3.3.2	Muestra.....	26
3.4	Unidad de análisis.....	26
3.5	Técnicas e instrumentos de investigación.....	27
3.5.1	La encuesta.....	27
3.5.2	Instrumentos.....	27

3.5.3	Técnicas de análisis de datos	27
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS		28
4.1	Resultados	28
4.1.1	Aspectos generales de la empresa.....	28
4.1.2	Proceso de investigación de la empresa.....	31
4.1.3	Contrastación de hipótesis	35
4.2	Discusión.....	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		45
ANEXOS.....		50
Anexo 1 Matriz de consistencia		50
Anexo 2:	Cuestionario I	51
Anexo 3:	Cuestionario II.....	54
Anexo 4:	Ficha de validación de instrumento.....	56

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	23
Tabla 2	26
Tabla 3	31
Tabla 4	32
Tabla 5	33
Tabla 6	34
Tabla 7	35
Tabla 8	36
Tabla 9	36

LISTA DE FIGURAS

Figura 1.....	30
Figura 2.....	31
Figura 3.....	32
Figura 4.....	34
Figura 5.....	35

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene la necesidad de demostrar la relación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, para demostrar que un correcto control de las cuentas por cobrar permite agilizar el proceso de liquidación de vales de transporte en el área de caja: liquidación de vale es saldar la deuda en el sistema y un vale de liquidación es un grupo de facturas y boletas de venta que son entregados a los transportistas, para que dejen la mercadería en cada cliente con su respectivo comprobante y éste debe entregarles el pago por su mercadería recibida, ya sea en efectivo, mediante Boucher del depósito o constancia de transferencia.

El control interno de las cuentas por cobrar ayudaría a identificar el pago que realiza cada cliente por la compra de su mercadería, evitando confusiones por importes similares que se pueden presentar entre los comprobantes (boletas y facturas). Al tener el control detallado de las cuentas por cobrar, también podemos identificar los plazos en que dichas deudas son canceladas; por lo tanto, se puede dar seguimiento a los clientes morosos para congelar la venta mientras no cancelen a la empresa, de tal forma que prevenimos que surjan cuentas incobrables, si la empresa Distribuidora Rodríguez S.A implementa el control interno en sus cuentas por cobrar, contribuye a que sus actividades no sean afectadas por no contar con la liquidez del efectivo que toda empresa necesita; además, si realizamos un correcto control interno de las cuentas por cobrar, contribuimos a que la empresa cumpla con sus obligaciones, como el pago de sueldos y beneficios laborales, pago a sus proveedores, pago por servicios básicos que utiliza la empresa, pago de impuestos, seguros, entre otros.

Palabras Clave: Cuentas por cobrar, control interno

ABSTRACT

The present research work has the need to demonstrate the relationship of internal control in the accounts receivable of the company Distribuidora Rodríguez S.A during the first half of the year 2021 of the city of Cajamarca, to demonstrate that a correct control of the accounts receivable allows to expedite the process of liquidation of transport vouchers in the cashier area: voucher settlement is to settle the debt in the system and a Each customer with their respective receipt and they must deliver the payment for their merchandise received, either in cash, by means of Boucher of the deposit or proof of transfer.

The internal control of accounts receivable would help identify the payment made by each customer for the purchase of their merchandise, avoiding confusion for similar amounts that can be presented between the vouchers (tickets and invoices). By having detailed control of receivables, we can also identify the periods in which such debts are canceled; therefore, delinquent customers can be followed up to freeze the sale as long as they do not cancel the company, in such a way that we prevent uncollectible accounts from arising, if the company Distribuidora Rodríguez S.A implements internal control in its receivables, it contributes to their activities That the company fulfills its obligations, such as the payment of salaries and labor benefits, payment to its suppliers, payment for basic services used by the company, payment of taxes, insurance, among others.

Keywords: Accounts receivable, internal control.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema de investigación

En el mundo empresarial, desde su inicio, hasta el presente han existido fraudes muy conocidos, entre ellos se encuentra la empresa Enron Corporación, esta empresa fue conocida por cinco años consecutivos como la empresa más innovadora de EE.UU., sin embargo, se descubrió que los accionistas y empleados cometieron un fraude, lo que ocasionó su derrumbe. Fue calificada como “una central de falsificación de documentos contables, financieros y bancarios” todo ello comenzó con una crisis en los sistemas de control de las sociedades cotizantes según Medina & Rincón (2010) y todo este conflicto conocido a nivel mundial fue por la ausencia de aplicación de procedimientos de control interno en cada área de la empresa.

El desarrollo del Control Interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos, donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes tal como establece la CGR, (2014) por lo tanto, el control interno viene a ser imprescindible en las empresas, porque permite tener información precisa, real y oportuna para la toma de decisiones.

En nuestro país en vías de desarrollo como el Perú, donde los problemas que repercuten son la informalidad y corrupción, aún más con la llegada del coronavirus, el estado peruano implementó serias medidas contra la pandemia, que a la fecha se continúa en la lucha. La mayoría de los sectores paralizaron, por lo que en gran parte la economía se vio afectada y por lo consiguiente el capital humano. Según la comisión de Defensa del Consumidor del

Congreso en base a la iniciativa “ley que protege la integridad económica familiar de los hogares peruanos en tiempos de emergencia nacional” indica que el impacto de la pandemia del Covid-19 ha traído serios problemas en los hogares peruanos, pues la capacidad de pago por parte del cliente deudor se ha visto perjudicada, el cual repercute en problemas de morosidad, dado que ésta aumenta específicamente en los créditos de consumo según la revista de Investigación Valdizama (2020) frente a esta coyuntura muchas empresas corren el riesgo de no poder recuperar el dinero por la venta de mercadería, bienes o la prestación de sus servicios, por ese motivo es necesario tener un detalle registrado de las cuentas por cobrar para la evaluación del tiempo de morosidad de nuestros clientes y poder buscar la mejor solución por ambas partes, fidelizando a cierto grupo de ellos para mantener o hacer crecer nuestra cartera de clientes. El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los riesgos y el cumplimiento de las leyes, normas y regularizaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos según Ramón, (2004) de tal forma que al momento de tomar decisiones se realizarán en base a información actualizada y real, logrando que la empresa pueda abrir puertas a una mejor posición en el mercado económico en el que se desarrolla.

En la actualidad, una adecuada gestión de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas, pues de ello dependerá mantener niveles apropiados de fondos líquidos, para enfrentar las necesidades operativas. Una buena administración del capital de trabajo, pasa por una eficiente gestión de las cuentas por cobrar, éstas son un instrumento valioso en la medida que se mantengan en niveles adecuados, que maximicen la liquidez (reducción de gastos financieros), por reducción de la morosidad Durán, (2011). Debido a la cita anterior, es fundamental la presencia del control interno para poder tener un constante seguimiento de las actividades económicas e identificar a tiempo las posibles contingencias.

A consecuencia de la problemática anterior, se estudió a la empresa Distribuidora Rodríguez S.A con RUC N° 20411053483 con partida electrónica N° 02057434 según el registro de personas jurídicas de la oficina registral de Cajamarca, quien no cuenta con un control interno en sus cuentas por cobrar, generando atrasos y desorden en el área de caja, que conlleva a molestias en las demás áreas involucradas, como área de facturación y liquidación, área contable y área de ventas.

1.2 Enunciado del problema

Los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A realizan el pago por la compra de su mercadería mediante transferencias, depósitos en cuenta y/o en efectivo, sin embargo, no informan de manera oportuna la cancelación de su deuda con suficiente evidencia, por lo que retrasa el control de pagos y actualización en el sistema. Esto conlleva a la siguiente interrogante:

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relaciona el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A. durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca?

1.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera el Control Interno contribuye en el control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez SA durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca?

¿De qué manera se controlan las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S. A. durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar de qué manera el Control Interno contribuye en el Control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

Evidenciar de qué manera se controlan las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación práctica

El presente trabajo de investigación busca tener un control y orden en la identificación de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, es decir, en el momento que el cliente cancela su deuda que tiene con la empresa por la compra de su mercadería, ésta sea identificada y actualizada en el sistema de la empresa, agilizando el proceso de liquidación de vales y evitando que no se pueda cerrar caja en el día, por presencia de vales pendientes de liquidación.

Por tal motivo, es de suma importancia realizar la presente investigación y de esta manera contribuir con la solución de su problema de la empresa, demostrando que el control interno se

relaciona directamente con las cuentas por cobrar de la empresa en estudio, por lo que es imprescindible que se aplique un control interno por cada área de trabajo, que permita evitar futuras contingencias y tener la información ordenada y actualizada.

1.4.2 Justificación teórica

El trabajo de investigación quiere demostrar que el control interno es de suma importancia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A por medio de la investigación aplicada, demostrando así que la aplicación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa identificará con mayor rapidez y certeza los pagos que realiza cada uno de los clientes y con diferente modalidad (pagos en efectivo, depósitos en Cta. y transferencias).

1.4.3 Justificación académica

La presente investigación servirá como antecedente y base teórica para la realización de estudios posteriores en otras universidad y otros ámbitos geográficos, por otro lado se justifica porque es exigencia académica para obtener el título profesional de Contador Público, aspecto que permitirá a la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo promover los estándares de calidad, al exigir que sus egresados se titulen a través de la elaboración y sustentación de una tesis, en virtud a lo establecido en la nueva ley universitaria.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

4.1. Antecedentes que sustentan la investigación

En el presente trabajo de investigación, se han revisado los siguientes estudios:

4.1.1. Antecedentes internacionales

Afirma Delgado & Delgado (2017), en su proyecto de investigación “Revisión del Control Interno en el colegio República de Francia” presentado en la universidad de Guayaquil para obtener el grado de Contador Público Autorizado, tuvieron como objetivo analizar los controles y procesos que utiliza el Colegio República de Francia Cía. Ltda. El tipo de investigación fue histórica aplicada e informativa; con un nivel de investigación descriptivo y aplicaron un diseño de enfoque mixto. Llegaron a la conclusión, que se debería aplicar un manual en donde se pueda evaluar qué tipos de controles se están aplicando en la institución para ello se recomienda procedimientos internos, donde se aplicarán los cinco componentes determinados en base al COSO mediante el cual se evalúe el control interno del negocio, además se propondrá un plan de mejora de los puntos críticos encontrados que permita a la administración trabajar de una manera más eficiente.

En tanto Rivera, Forero, & Cantillo (2018), titularon a su trabajo de investigación “Propuesta para el Diseño de un Sistema de Control Interno Administrativo y Contable, basado en Modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S en la ciudad de Santa Marta”, presentado en la Universidad Cooperativa de Colombia Seccional Santa Marta, para obtener el título en Revisoría Fiscal y Auditoría Integral. Tuvieron como objetivo optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y constante de la ejecución de los controles, minimizando el deterioro financiero y el riesgo de fraude que se puede presentar en cada proceso realizado en las áreas administrativas y financieras, con el fin de cumplir con las disposiciones legales establecidas

por los organismos de control y aumentar el nivel de razonabilidad y confianza de la información contable. El tipo de investigación utilizada fue aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental. Llegaron a la conclusión de que se debería aplicar un manual en donde se pueda evaluar qué tipos de controles se están aplicando en la institución, para ello se recomienda procedimientos internos, donde se aplicarán los cinco componentes determinados en base al COSO mediante el cual se evalúe el control interno del negocio, además se propondrá un plan de mejora de los puntos críticos encontrados que permita a la administración trabajar de una manera más eficiente.

Imbaquingo & García (2019), en su trabajo de investigación titulado “El control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017” publicado en el artículo de la Revista Ciencias Sociales y Económica Universidad Tecnológica de Querétaro. Volumen 3, Número 1. Semestral (enero junio), tuvieron como objetivo evaluar el sistema de control interno en la gestión de inventarios, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos realizados en el ciclo, en los procesos de compra, recepción, almacenamiento y venta realizados por la empresa Japan Auto. Este trabajo de investigación fue de tipo básico, con un nivel descriptiva y un diseño de enfoque mixto. Las conclusiones fueron que, es necesario el levantamiento de información mediante entrevistas dirigidas al propietario y contador externo, las encuestas al personal, proveedores y clientes permiten determinar la situación actual de la empresa y el incumplimiento de las políticas trazadas deriva a ineficiencias e improductividad, lo cual no favorece a que la toma de decisiones sea eficiente.

También Nolzco, Ortiz & Carhuancho (2020), en su investigación “Propuesta de un Análisis del Incremento de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en las Obligaciones con los Proveedores de la empresa Servigrup Cía. Ltda.” publicado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para obtener el grado de Tecnólogo en Contabilidad

y Auditoría. Su objetivo fue realizar una propuesta de mejora al procedimiento de recuperación de la cartera vencida para cumplir con las obligaciones a proveedores, el tipo de investigación es básica, con un nivel de investigación descriptivo correlacional, un diseño de enfoque mixto. La conclusión a la que llegaron fue, que la propuesta de un plan de mejoras para la recaudación de la cartera vencida de la empresa posee un impacto en el pago a proveedores, las obligaciones de pagos disminuyen y el resultado es favorable para la empresa.

Mosquera (2019), en su investigación de “Propuesta de Mejora al Sistema de Control de las Cuentas por Cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A”, publicada en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, para obtener el grado de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría, donde tuvo como objetivo aplicar un control de las cuentas por cobrar para el mejoramiento de la cartera vencida de la empresa Reverse Osmosis System S.A, la investigación fue de tipo básica, con un nivel exploratorio y un diseño mixto; llegaron a la conclusión que la falta de control en las cuentas por cobrar ha generado que se incrementen mensualmente facturas a un corto plazo de vencer, y se encuentra afectando tanto a la empresa como a cada cliente por los valores que se siguen incrementando sin ser cobrados de ninguna manera.

Para Torres & Veliz (2021), que realizaron su investigación titulada “Examen especial de las Cuentas por Cobrar de la compañía Dunncarsa S.A, en la ciudad de Guayaquil del periodo fiscal 2019” presentada en la universidad San Gregorio de Portoviejo para obtener el título de Ingeniero en Auditoría y Contabilidad CPA; tuvieron como objetivo principal permitir el análisis de las cuentas por cobrar para establecer su incidencia en la liquidez de la compañía Dunncarsa S.A, el tipo de investigación aplicada fue básica, con un nivel descriptiva y un diseño de enfoque cuantitativo exploratorio. Concluyeron que la Compañía Dunncarsa S.A., no dispone de políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas, por lo tanto, el personal

encargado del área de cobro y créditos cumplen parcialmente sus funciones, porque además realiza otras actividades lo que le desenfoca de una gestión eficiente de la gestión de cobros, ya que aplica su mejor criterio para realizar los cobros, seguimiento y control de clientes en mora pero sin tecnificar su gestión dificultando que los flujos de caja tengan una rotación normal.

4.1.2. Antecedentes nacionales

En su trabajo de investigación Chuquizuta & Oncoy (2017), “Incidencia del sistema de Control Interno en las Cuentas por Cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los Olivos, año 2013, presentado a la Universidad de Ciencias y Humanidades para obtener el grado de Contador Público, su objetivo principal fue identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C., se aplicó la metodología casuística a través del desarrollo integral de caso práctico y se llegó a la conclusión que la mayoría de empresas vende al crédito, y de esta manera se generan las Cuentas por Cobrar, ya sea por la venta de un bien o la prestación de un servicio; pero vender al crédito no es 100% seguro, es por esta razón que es necesario tener un adecuado Sistema de Control Interno, que permitirá mantener el cronograma de cobros actualizado, tener definidos los procesos, procedimientos, para así no incurrir en fraudes o morosidad por parte de los clientes.

Para Culquicondo (2018), que tituló a su trabajo de investigación “Sistema de Control Interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.”, publicada en la Universidad Nacional de Piura para obtener el grado de Contador Público. Su objetivo fue determinar e implementar un sistema de control interno para la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L., para mejorar su nivel de gestión de cuentas por cobrar, el tipo de investigación que se empleo fue aplicada, con un nivel

descriptivo-correlacional y con el diseño no experimental. Concluyeron que la empresa Ventura Pallets Export E.I.R.L no dispone de un sistema de control interno que contribuya al mejoramiento de la recuperación de la cartera de clientes; esta carencia hace que la empresa quede expuesta al desarrollo de las operaciones de forma empírica y sujeta a descontrol e ineficacia de las cobranzas.

Afirman Fernandez & Velasquez (2019) en su investigación titulada “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa SQH del Perú S.A.C., Chacabuco 2019”, presentada en la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Contador Público. Tuvieron como objetivo general analizar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa SQH del Perú S.A.C., el tipo de investigación fue básica, con un nivel de tipo descriptivo y con diseño no experimental. Llegaron a la conclusión la entidad no ejecuta los procedimientos de políticas en un 100%, porque los colaboradores en general no tienen conocimiento acerca de las políticas que posee la empresa para su respectivo control, generando pérdidas para la entidad y dificultando amortizaciones con proveedores.

Para Guevara (2020) en su trabajo de investigación “Cuentas por cobrar comerciales-terceros de la empresa Tecnimotos R-R EIRL 2018”, fue presentada a la Universidad Señor de Sipán para obtener el grado de Contador Público, tuvo como objetivo determinar las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tecnimotos R-R E.I.R.L., el tipo de investigación utilizada fue aplicada, con un nivel descriptivo, el diseño fue no experimental transversal, bajo el método empírico. Llegaron a la siguiente conclusión, que las cuentas por cobrar tienen un efecto negativo en la rentabilidad financiera, pero no en la rentabilidad económica, pero si puede generar bajos ratios de rentabilidad, sin embargo, el comportamiento no es igual conforme se incrementa la rotación de las cuentas por cobrar y el periodo de cobranza.

En su trabajo de investigación Huanca & Mantilla (2020), titulada “Cuentas por cobrar y liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C. Cercado de Lima” presentada en la Universidad Peruana Unión para obtener el grado de Contador Público; tuvo como objetivo general determinar el nivel de relación entre cuentas por cobrar y liquidez en la empresa GF Alimentos del Perú S.A.C. Esta investigación fue de tipo básica, con un nivel correlacional y un diseño de enfoque cuantitativo no experimental longitudinal. La conclusión a la que se llegó fue que en la empresa de servicios GF Alimentos del Perú S.A.C., en los años 2017-2019, existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con terceros a corto plazo, sin que esto afecte sus objetivos económicos y financieros. Se evidencia que cuando es menor el número de días que se emplean para realizar la cobranza de los créditos otorgados, aumenta la rotación de los mismos en un año; por ejemplo: periodos de cobranza de 30 y 20 días, generan una rotación anual de 12 y 18 veces, respectivamente; la mayor rotación permite mejorar el índice de liquidez de la empresa, resultando de esta manera con una mejor capacidad financiera para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo con el activo circulante o corriente también de corto plazo.

Para Hurtado (2017), en su investigación “Control Interno y Gestión de créditos y cobranzas en la oficina de Mi banco Cutervo Cajamarca 2017”, publicado en la Universidad Privada Telesup para obtener el grado de Contador Público. Tuvo como objetivo general determinar la relación entre control interno y gestión de créditos y cobranzas en la oficina de Mi banco. Fue una investigación de tipo aplicada, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental transversal. Una de las conclusiones a las que se llegó es que la evaluación de riesgos se relaciona en niveles bajos con la Gestión de Créditos y Cobranzas en la Oficina de Mi banco Cutervo Cajamarca de manera que no es posible concluir una relación

aceptable entre las variables en estudio, por lo que se recomendaría a la entidad a que cumpla el monitoreo y control interno.

4.1.3. Antecedentes locales

Expresa también Tarrillo & Vásquez (2018), en su investigación “Influencia del Control Interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018” publicada en la Universidad Privada del Norte para obtener el grado de Contador Público, tuvieron como objetivo principal determinar la influencia del Control Interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, el tipo de investigación fue básica con un nivel descriptivo y un diseño de enfoque no experimental transversal. Concluyeron que en la empresa existen debilidades en los componentes y principios de Control Interno, por lo que se recomienda fortalecer los mismos para garantizar la eficacia y eficiencia de la mencionada empresa con el propósito de mejorar su rentabilidad.

Gutiérrez & Zapata (2019), en su estudio de “Incidencia del Control Interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca”. Publicado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello para obtener el grado de Contador Público. Tuvieron como objetivo determinar cómo incide el control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. Llegaron a la conclusión que el control interno tiene incidencia directa con el procedimiento de pagos de la empresa donde se obtuvo una correlación positiva considerable.

Aporta Araujo & Estacio (2017) con su estudio “Gestión de las Cuentas por Cobrar Comerciales y su Incidencia en la Liquidez en la Empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca Año 2016.” presentado a la Universidad Privada del Norte para obtener el grado de

Contadora Pública, tuvieron como objetivo demostrar que el nivel de cumplimiento de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez en dicha empresa es deficiente. El tipo de investigación fue básica, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental transversal. Y concluyeron que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de la empresa, esto debido a que con un nivel de cumplimiento deficiente (46.9%) de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 0.96, prueba ácida de 0.22 y capital de trabajo de -134 377.65; y con un nivel de cumplimiento adecuado (100%) de las gestión de las cuentas por cobrar comerciales, tenemos los siguientes ratios de razón corriente de 1.83, prueba ácida de 0.93 y capital de trabajo de 250 000.00; siendo la diferencia en razón corriente de 0.87, prueba ácida de 0.71 y capital de trabajo de 384 377.75; es decir con una adecuada gestión de las cuentas por cobrar comerciales incrementa los ratios de liquidez de la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., puesto que se va a tener un mejor control de las cuentas por cobrar comerciales y de esta manera se reducirán las facturas vencidas, por lo tanto incrementará el efectivo y disminuirán las obligaciones.

Ayay & Arteaga (2020), en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez de la empresa Industrial Air S.A.C. de la ciudad de Cajamarca, año 2019” presentado en la Universidad Privada del Norte, para obtener el grado de Contadora Pública, tuvieron como objetivo principal analizar cuáles son los efectos de la gestión de cuentas por cobrar, debido a la falta de manual de políticas de crédito y cobranza que carece la empresa. El trabajo de investigación fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental, transversal-explicativa. Llegaron a la conclusión que la falta de un manual de políticas de crédito y cobranzas afecta a la liquidez de la empresa, ya que actúan de manera empírica al momento de otorgar un crédito.

4.2. Bases teóricas

4.2.1. Definiciones del control interno

Existen diferentes definiciones de control interno como:

Lazo (2022), afirma lo siguiente “El control Interno en un análisis de costo beneficio, que contribuye a maximizar las utilidades en épocas buenas y a minimizar las pérdidas en épocas no tan buenas. Si no existe un control en la entidad pasa lo contrario, se maximizan las pérdidas y se minimizan las utilidades, así es que, la cultura de Control Interno ayuda a las empresas a incluir en su planeación métodos preventivos para evitar pérdidas de recursos, y a capitalizar experiencias para convertir los riesgos en oportunidades” (Pág. 13).

Para Fernández (2010), el control interno administrativo atañe a las actividades que no son directamente de naturaleza financiera, por ejemplo, los controles e informes diarios o semanales sobre actividades o labores del personal. El control interno financiero atañe a las operaciones financieras, por ejemplo, los arqueos diarios o semanales de fondos de caja chica. Sin embargo, ambos están muy relacionados.

Se ha descrito el control interno financiero como un sistema en el cual la contabilidad y el trabajo de una persona está verificado por otra, sin duplicidad de funciones, pero en realidad esto es sólo una parte del control interno financiero como veremos en este punto.

El control interno es una función de la administración de cada empresa o institución. Con el crecimiento de las empresas e instituciones y las complejidades de sus operaciones ha sido imperativo que los administradores implanten controles preventivos sobre las actividades empresariales e institucionales.

4.2.2. Importancia del Control Interno

Para Perdomo (2002), menciona que, la Importancia del Control Interno permite producir información oportuna ya sea administrativa o financiera que también sea correcta y confiable, ayuda a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de cada responsable de las operaciones.

La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando. También Núñez (2019) afirma que, la importancia del control interno se encuentra en función de la complejidad y dimensión de la empresa, su actividad principal y el entorno a que se ve sometida. Sin embargo, existen condiciones de eficacia esenciales para lograr un sistema de control interno satisfactorio: objetivos y planes bien definidos, estructura organizativa sólida, procedimientos efectivos y documentados, sistema de autorización y de registro, competencia e integridad del personal, y un órgano de supervisión y vigilancia.

Mientras que Castillo (2009), concluye que es el resguardo de los recursos y el evitar o dar a luz errores o fraudes es responsabilidad primordial de los administradores o funcionarios de las empresas o instituciones encargados de la administración. El mantener un sistema adecuado de control interno es indispensable para cumplir con esta responsabilidad.

Por otro lado, Hernández (2018), manifiesta que el amplio alcance de esta definición indica que el control interno es mucho más que un instrumento dedicado a la prevención de fraudes o al descubrimiento de errores accidentales en el proceso contable; constituye una ayuda indispensable para la eficiente administración, particularmente en empresas en grande escala. Algunas autoridades llegan tan lejos en la extensión del significado de control interno,

que llegan a incluir en él todos los procedimientos y prácticas tendientes a incrementar la eficiencia en las operaciones. Asimismo, destaca que, el control interno es una ayuda indispensable para una eficiente administración particularmente en organizaciones de gran envergadura.

4.2.3. Componentes del control interno

Arens & Loebbecke (1994), manifestaron que existen tres componentes importantes en el estudio de la estructura del control interno y la evaluación del riesgo de control.

Primero: “responsabilidad de la administración”, la administración y no el auditor, establece y conserva los controles de la Entidad, este concepto es consistente con el requerimiento de la administración, y no el auditor, sea responsable de la preparación de los estados financieros, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Segundo: “garantía razonable” una compañía o entidad debe desarrollar una estructura de control interno que proporcione una garantía razonable, pero no absoluta, que los estados financieros se presentan con razonabilidad. Las estructuras de control interno la desarrollan la dirección después de considerar tanto los costos como los beneficios de los controles. A menudo la administración no está dispuesta a instrumentar un sistema ideal dado que los costos son muy altos. Por ejemplo, no es razonable esperar a que la administración de una compañía pequeña contrate a varias personas adicionales para el departamento de contabilidad a fin de lograr una pequeña mejoría en la confiabilidad.

Tercero “limitaciones inherentes”. Una estructura de control interno no puede considerarse totalmente como eficaz, independiente del cuidado que se tenga en su diseño e instrumentación. Aun cuando el personal desarrolla un sistema ideal, su eficacia depende de la competencia y confiabilidad de la gente que lo utilice.

Consecuencias de un buen control interno

Para Murillo & Palacios (2013), manifestaron que la implementación del control interno tiene como objetivo detectar cualquier desviación del objetivo de ganancias de la empresa dentro del tiempo esperado y limitar situaciones inesperadas. Estos controles permiten a la gerencia responder al entorno económico y competitivo que cambia rápidamente, así como a las necesidades y prioridades cambiantes de los clientes, y ajustar su estructura para asegurar el crecimiento futuro.

Según Escalante (2008), expresa que el control interno se emplea para: Crear mejor calidad: La función del control ayuda a los gerentes para contestar a las amenazas o las oportunidades de todo lo que se va a realizar en su actividad empresarial, porque ayuda a detectar los cambios que está afectando a los productos y los servicios de sus organizaciones: Los clientes en la actualidad no solo esperan rapidez, sino también que los productos y servicios a su medida. Agregar valor: Los tiempos veloces de los ciclos son una manera de obtener ventajas competitivas. Evaluar, Mejorar. Los objetivos son los programas que desea lograr la empresa, los que facilitarán alcanzar la meta de esta. Lo que hace necesaria la planificación y organización. p. 16

Siguiendo a Núñez (2019), manifiesta que la ausencia o ineficacia de un sistema de control interno es un signo de una administración débil e inadecuada. Se ha logrado un control interno propio cuando la administración puede confiar en una auto-verificación de las transacciones y los registros contables dentro del sistema financiero.

Los fundamentos de un control interno adecuado son los siguientes: a) Un método digno de confianza para establecer las responsabilidades financieras; b) El plan adecuado y la

operación efectiva de los registros contables y financieros; c) La separación efectiva de las obligaciones del personal de la entidad.

El significado siguiente: “Un sistema de control interno consiste en todas las medidas empleadas por una empresa con la finalidad de: 1) proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; 2) promover la exactitud y confiabilidad de los informes contables y de operación; 3) apoyar y medir el cumplimiento de la empresa; y 4) juzgar la eficiencia de operación en todas las divisiones de la compañía.

4.2.4. Definiciones de cuentas por cobrar

Afirma Apaza (2013), que las cuentas por cobrar son compromisos que tienen los clientes frente a la empresa, que se origina a través de una venta a crédito lo cual genera documentos por cobrar a favor de la entidad. Transacciones realizadas por las cuales al plazo acordado se llevará a cabo el desembolso a favor de la empresa por parte del cliente.

De igual manera Meza (2017), enuncia que las cuentas por cobrar reflejan los montos que los clientes deben a la organización, así mismo existen cuentas por cobrar comerciales, que son específicamente del giro del negocio, es decir de las operaciones propias, como también existen otras cuentas por cobrar, las cuales no son del rubro al que se dedica la empresa; dichas cuentas provienen de ventas a crédito que desarrollan; es así que de todas estas cuentas por cobrar no se percibe la totalidad de ellos, convirtiéndose así en cuentas incobrables.

Importancia de las cuentas por cobrar

Por otro lado, Hermanson, James, & Maher (2011) indican que las cuentas por cobrar son importes que los clientes tienen la obligación de pagar, también forma parte del activo circulante de alta disponibilidad seguidamente del efectivo en caja y bancos. Por tanto, es un

rubro importante en el cual tiene que haber procedimientos y condiciones de crédito con la finalidad de obtener ingreso de manera oportuna.

Acosta (2013), afirma que la cobranza en la fecha establecida es uno de los objetivos primordiales, se debe registrar las operaciones de venta, clasificando por categorías de acuerdo al cumplimiento de pago, es importante contar con un listado de los clientes morosos para realizar el seguimiento y evaluarlos constantemente, con la finalidad de obtener el cobro oportuno por ende convertirlo en liquidez. En tanto al otorgamiento de crédito se tiene que conceder tomando en cuenta la política de cobranza.

Consecuencias de no dar seguimiento a las cuentas por cobrar:

Para Brachfeld (2003), exterioriza que una empresa que tenga una inversión importante en cuentas por cobrar a sus clientes; debido a una operación a crédito, asume un riesgo de incumplimiento de pago, hasta que el ente acreedor haya cobrado el monto en su totalidad. También de acuerdo al capital que se invirtió en el activo, constituye un rubro de suma importancia puesto que, representa un derecho exigible para el ente; así mismo forma parte de la liquidez de la empresa que se ve reflejada en ella, también se convertiría en efectivo a corto plazo, en tal sentido es relevante que exista un control, y seguimiento para asegurar el retorno de los beneficios a la compañía.

Afirma Quispe (2017), al llegar a la conclusión que: Las cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas hay una relación significativa y directa; la cual indica que mientras más eficiente sea la gestión de cuentas por cobrar, mayor será la rentabilidad de las empresas; por el contrario, ante una gestión deficiente, la empresa tendrá niveles de rentabilidad poco favorables.

Indicadores de las cuentas por cobrar

Para Morales (2014), nos indica algunas razones para que la administración de cobranza sea eficiente, ante todo es la Prevención, lo cual se realiza a través del conocimiento del perfil de cliente que tratamos, también en el cuidado de otorgar las líneas de crédito.

En el tema de la cobranza se deberán aplicar estrategias continuas y creativas para el recupero. Por último, estudiar el comportamiento de los clientes para atenuar riesgos y pérdidas futuras en la gestión de cobro, por ello para evaluar se usará indicadores: (i) Estrategias de cobranza refiere que se debe segmentar y/o clasificar toda la cartera pesada de la empresa, ya sea por antigüedad, montos, geografía, productos, perfil, etc., luego determinará las estrategias y políticas a emplear con los casos similares, entre ellas tenemos la refinanciación, los nuevos plazos de pago, quitas, descuentos por pronto pago, todo esto apunta a la disminución paulatina de la cartera impaga.; (ii) Fases de la cobranza se encuentra que es el procedimiento del recupero de las cuentas impagas que tiene la organización para hacer efectivas ante los clientes, su eficiente resultado influye en el flujo de caja positivo y la liquidez necesaria para cubrir los pagos a los acreedores y obligaciones contraídas; (iii) Clasificación de los clientes según indica que es de uso común en las empresas que tiene tiempo en el mercado contar con una amplia selección de clientes basados en ciertos parámetros de: compra frecuente, compra ocasional, altos volúmenes de compra, etc. los que solicitan: servicios, precios especiales, tratos preferenciales o algún dato especial que denote su singularidad, estos detalles son sumamente importante para luego proponer alternativas que permitan la cobranza efectiva.

4.3. Definición de términos básicos

Control Interno: Proceso de inspección, revisión y examen que deben realizar todos los integrantes de una organización, compañía o empresa, con la finalidad de proveer seguridad y confianza en cada proceso y en todas las áreas en el desarrollo de las actividades de la entidad.

Cuentas por cobrar: Conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la venta de bienes o la prestación de servicios. Son fruto de la actividad económica diaria que realiza una empresa.

Incidencia: Acontecimiento que surge en el desarrollo de un tema, argumento o negocio, que influye en el resultado final.

Empresa: Es la entidad u organización donde personas utilizando recursos buscan un beneficio económico por el desarrollo de una actividad, como la venta de un bien o la prestación de un servicio.

Liquidación: En el entorno contable el término “liquidar” viene a ser el pago parcial o total de una deuda que tienen los clientes con la entidad o la empresa tiene con sus proveedores.

Vale de transporte: Contiene una relación resumida de la mercadería que el transportista debe entregar a cada cliente con sus respectivos comprobantes de pago.

4.4. Hipótesis

4.4.1. Hipótesis General

El Control Interno se relaciona de manera directa con las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

4.4.2. Hipótesis Específicas

El Control Interno contribuye en forma directa en el control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

El control de las Cuentas por Cobrar se realiza mediante la conciliación de los movimientos bancarios de las cuentas de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

4.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables de Control Interno y Cuentas por Cobrar

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	INSTRUMENTO
Variable 1: CONTROL INTERNO	El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los riesgos y el cumplimiento de las leyes, normas y regularizaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos según (Ramón, 2001)	1. Ambiente de Control Interno	1.1 Compromiso, integridad y valores éticos	1	Cuestionario de Control Interno
			1.2 Competencia profesional, funciones y responsabilidades del personal.	2	
			1.3 Organización	3	
		2. Evaluación de Riesgos	2.1 Identificación de riesgos	4	
			2.2 Administración, manejo y control de riesgos	5	
			2.3 Prevención de riesgos	6	
		3. Actividades de Control	3.1 Procedimientos de control detallados en el Reglamento de trabajo	7	
			3.2 Verificación de funciones según el Manual de funciones	8	
			3.3 Reportes de cumplimiento	9	
		4. Información y Comunicación	4.1 Información	10	
			4.2 Capacitación	11	
			4.3 Comunicación	12	
		5. Supervisión y Monitoreo	5.1 Responsable con autoridad	13	
			5.2 Evaluación de resultados	14	
			5.3 Reportes de supervisión	15	
Variable 2: CUENTAS POR COBRAR	Las cuentas por cobrar son compromisos que tienen los clientes frente a la empresa, que se origina a través de una venta a crédito lo cual genera documentos por cobrar a favor de la entidad. Transacciones realizadas por las cuales al plazo acordado se llevará a cabo el desembolso a favor de la empresa por parte del cliente (Apaza, 2013)	1. A corto plazo	1.1 Registro auxiliar de créditos	1,2,3,	Cuestionario de Cuentas por cobrar
			1.2 Reportes mensuales de créditos	4,5,6,7	
		2. A mediano plazo	2.1 Políticas de cobranza	8,9,10,11,	
			2.2. Seguimiento de cobranza	12,13,14, 15	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según el propósito del estudio se considera una investigación aplicada, porque es un tipo de examen que busca encontrar soluciones prácticas a problemas existentes. Como indicaron Aria, Holgado, Tafur y Vásquez (2022) “este tipo de investigación utiliza metodologías empíricas, como experimentos, para recopilar más datos en un área de estudio. Los hallazgos son aplicables y, por lo general, se implementan al finalizar un estudio. La investigación aplicada tiende a ser más beneficiosa cuando se intenta encontrar una solución”.

3.1.2 Diseño de investigación

Es no Experimental: Porque no se manipulan las variables, según Hernández, Fernández, & Baptista (2010), "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones".

3.1.3 Por el alcance temporal

Transversal: Los datos ser recolectan en un determinado tiempo.

Hernández, Fernández, & Baptista (2010) detalla que: “En el diseño transversal se recolectan datos solo en un momento dado”.

3.1.4 Nivel de investigación

De acuerdo con la naturaleza de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo correlacional. La investigación descriptiva se define como un método de investigación que implica observar el comportamiento para describir atributos, objetiva y

sistemáticamente. La investigación correlacional, por otro lado, es un método que describe y predice cómo se relacionan naturalmente las variables.

El objetivo principal de la investigación descriptiva es crear una instantánea de la situación actual, mientras que la investigación correlacional ayuda a comparar dos o más entidades o variables.

Según Pérez (2013), menciona que una investigación es descriptiva cuando busca “detallar cómo son y se manifiestan determinados fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Son útiles, por tanto, para mostrar con precisión diferentes dimensiones de un fenómeno y ofrecen la posibilidad de hacer predicciones, aunque sean incipientes.”

Por otro lado, Fidias (2012) nos dice que la investigación correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede aportar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno.

3.2 Método y diseño de la investigación

3.2.1 Método de la investigación

Inductivo Deductivo: Son estrategias de razonamiento lógico, siendo que el inductivo utiliza premisas particulares para llegar a una conclusión general, y el deductivo usa principios generales para llegar a una conclusión específica.

Para Hyde (2000), afirma lo siguiente: “Hay dos enfoques generales a un razonamiento que puede resultar en la adquisición de nuevos conocimientos: El razonamiento inductivo que comienza con la observación de casos específicos, el cual tiene por objeto establecer

principalmente generalizaciones; y el razonamiento deductivo que comienza con las generalizaciones, tratando de ver si estas generalizaciones se aplican a casos específicos.”

3.3 Población y muestra de la investigación

3.3.1 Población

La población está constituida por 31 colaboradores de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, que es materia de estudio

3.3.2 Muestra

Se conoce como muestra a “una parte o subconjunto de la población en el que se observa el fenómeno a estudiar y de donde sacaremos conclusiones generalizables a toda la población” Hermanos Delgado (2017), en su investigación, la muestra está conformada por 31 colaboradores de la empresa en estudio, es decir es la misma cantidad que la población.

3.4 Unidad de análisis

Es la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, ubicada en Av. Los Eucaliptos N° 390 Los Baños del Inca Cajamarca.

Tabla 2

Personal	Total
Gerente General	1
Asistente Administrativo	1
Cajero	1
Documentista	1
Supervisores de Venta	3
Vendedores	17
Jefe de Transporte	1
Jefe de Almacén	1
Auxiliar de Almacén	4

Personal de Limpieza	1
Total	31

Distribución de la población de estudio según sus cargos en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A.

3.5 Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas que se emplearán en la investigación permitieron obtener la información precisa y necesaria para validar el estudio.

3.5.1 La encuesta

La encuesta será la técnica empleada en este estudio, es un proceso de investigación en el cual se colecta nueva información en una muestra obtenida de una población, con el propósito de hacer inferencias de la manera más objetiva posible. La mayoría de las encuestas usan cuestionarios como medio para obtener los datos, pero la encuesta no debe ser vista solamente como un cuestionario y sus respuestas, sino como una parte integral de la estrategia de investigación.

3.5.2 Instrumentos

El instrumento para utilizar será el cuestionario, se aplicarán dos cuestionarios de 15 preguntas cada uno que servirán para recolectar la información que proporcionarán los colaboradores de la empresa.

3.5.3 Técnicas de análisis de datos

Para efectuar el análisis de datos se utilizará el paquete estadístico SPSS. Versión 25 y también el Excel.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Aspectos generales de la empresa

Reseña Histórica de la Empresa Distribuidora Rodríguez S.A

Distribuidora Rodríguez S.A, es una empresa privada creada el 19 de enero de 1999, ubicada en Av. Los Eucaliptos N° 390 Los Baños del Inca, provincia y departamento de Cajamarca, dedicada a la venta al por mayor de alimentos de primera necesidad.

La empresa cuenta con un equipo denominado Fuerza de Ventas, donde se encuentran supervisores y vendedores, Administrativos que velan el orden de la documentación, equipo de almacén quienes ven la logística de ingreso y salida de mercadería de carga.

Actividad Económica de la empresa

Según registrada en SUNAT venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco.

Misión

Somos una distribuidora exclusiva que brinda productos de consumo masivo asegurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes gracias a nuestra calidad, con la cual logramos liderar el mercado peruano y alimentar un mejor futuro en el territorio asignado.

Visión

Ser la distribuidora exclusiva de referencia en la región que, de manera articulada, brinde productos de consumo masivo de calidad, excelencia y a precios justos. Asegurando así, un alcance que acerque lo mejor de la empresa a nuestros clientes.

Valores

Respeto: Entre colegas, al cliente, a los procesos y a la marca.

Honestidad: Al practicar la verdad, se gana respeto y confianza dentro de la empresa.

Comunicación: Mantener una comunicación eficaz con todo el equipo, reportando las acciones que se despliegan, las metas que se persiguen y estar conectados en todo momento, para saber cómo poder apoyar.

Acción con visión: Buscar tener profundidad de entendimiento de lo que sucede en nuestro entorno, y con nuestros clientes, para tomar buenas decisiones que sean coherentes con el rumbo que se busca alcanzar. Entender lo que se hace en el presente.

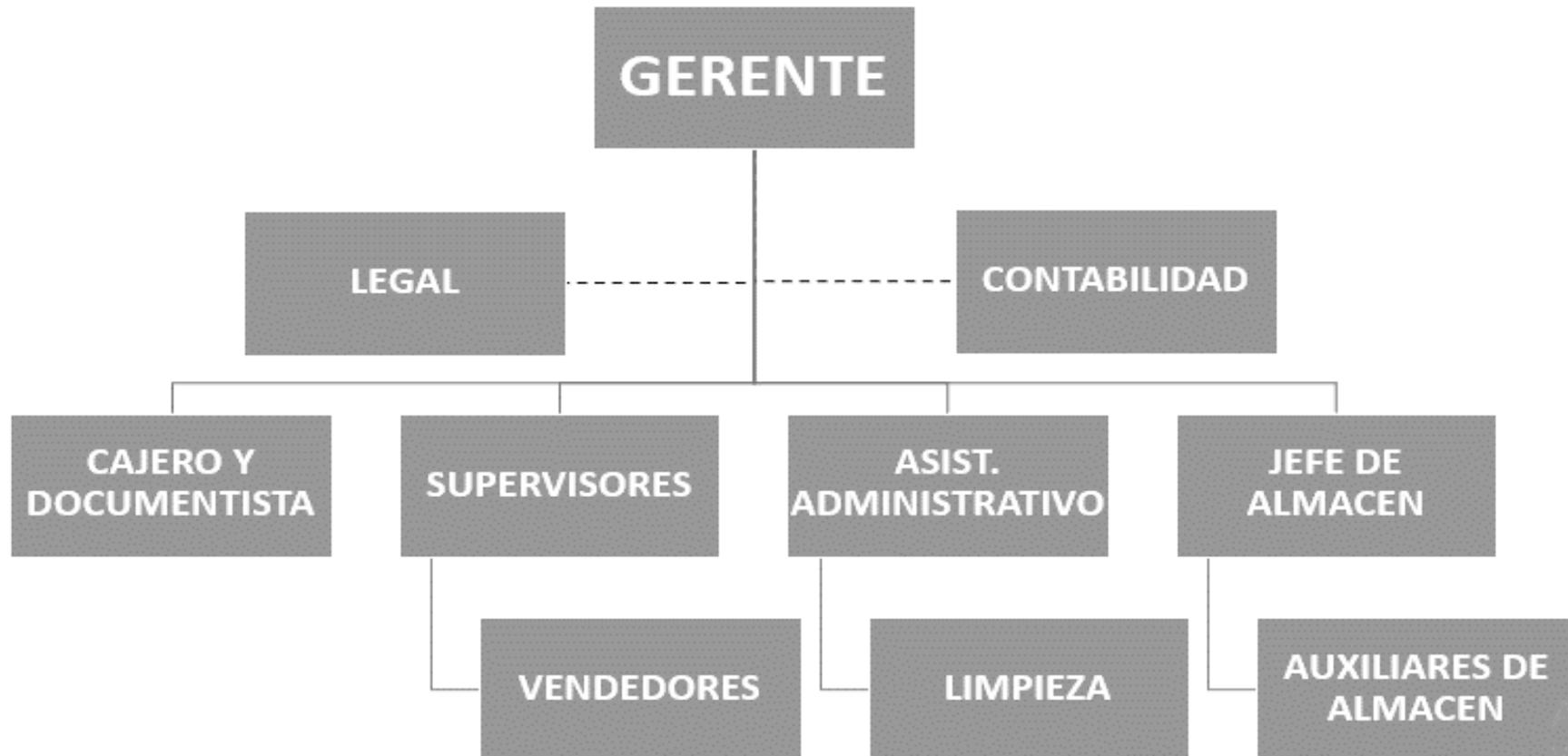
Adaptación: No hay nada permanente, excepto el cambio.

Organigrama

Figura 1

Organigrama de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A

ORGANIGRAMA DISTRIBUIDORA RODRÍGUEZ S.A



4.1.2 Proceso de investigación de la empresa

En la tabla 3, se muestra que de 30 trabajadores de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, 24 (80%) fueron del sexo masculino, 6 del sexo femenino (20%)

Tabla 3

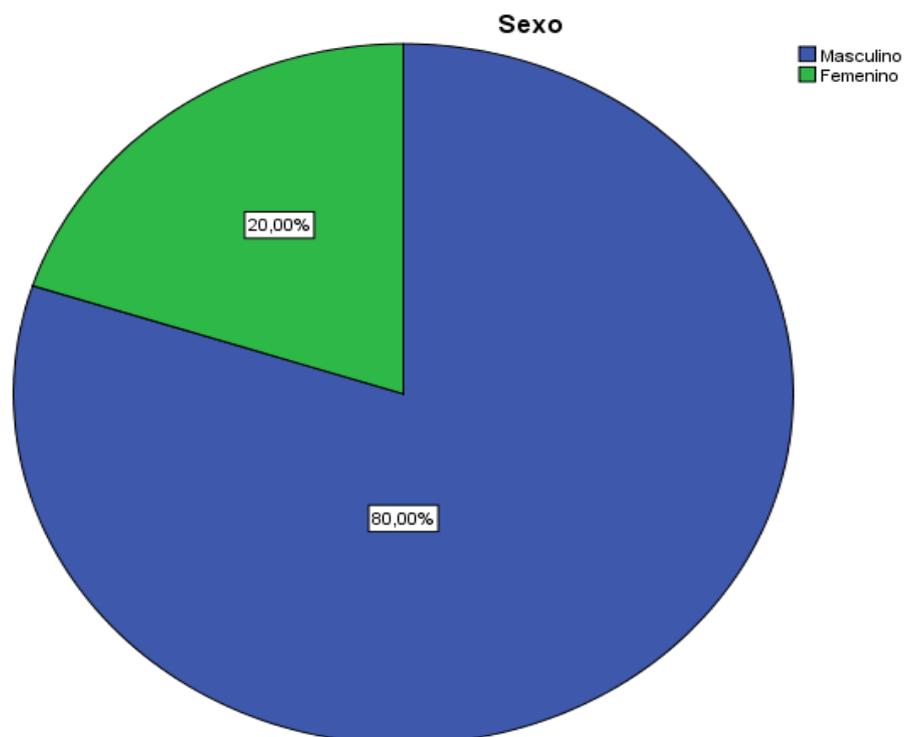
Distribución de los trabajadores de la Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, según sexo

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	24	80,0
Femenino	6	20,0
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Distribuidora Rodríguez S.

Figura 2

Distribución de los trabajadores de la Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, según sexo



En la tabla 4, se muestra que de 30 trabajadores de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, 14(46,7%) tenían entre 32 a 44 años, 9(30%) de 19 a 3 años y 7(23,3%) de 45 a 56 años.

Tabla 4

Distribución de los trabajadores de la Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, según edad

	Frecuencia	Porcentaje
19 a 31 años	9	30,0
32 - 44 años	14	46,7
45 - 56 años	7	23,3
Total	30	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado al personal de la Distribuidora Rodríguez S.

Figura 3

Distribución de los trabajadores de la Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, según edad

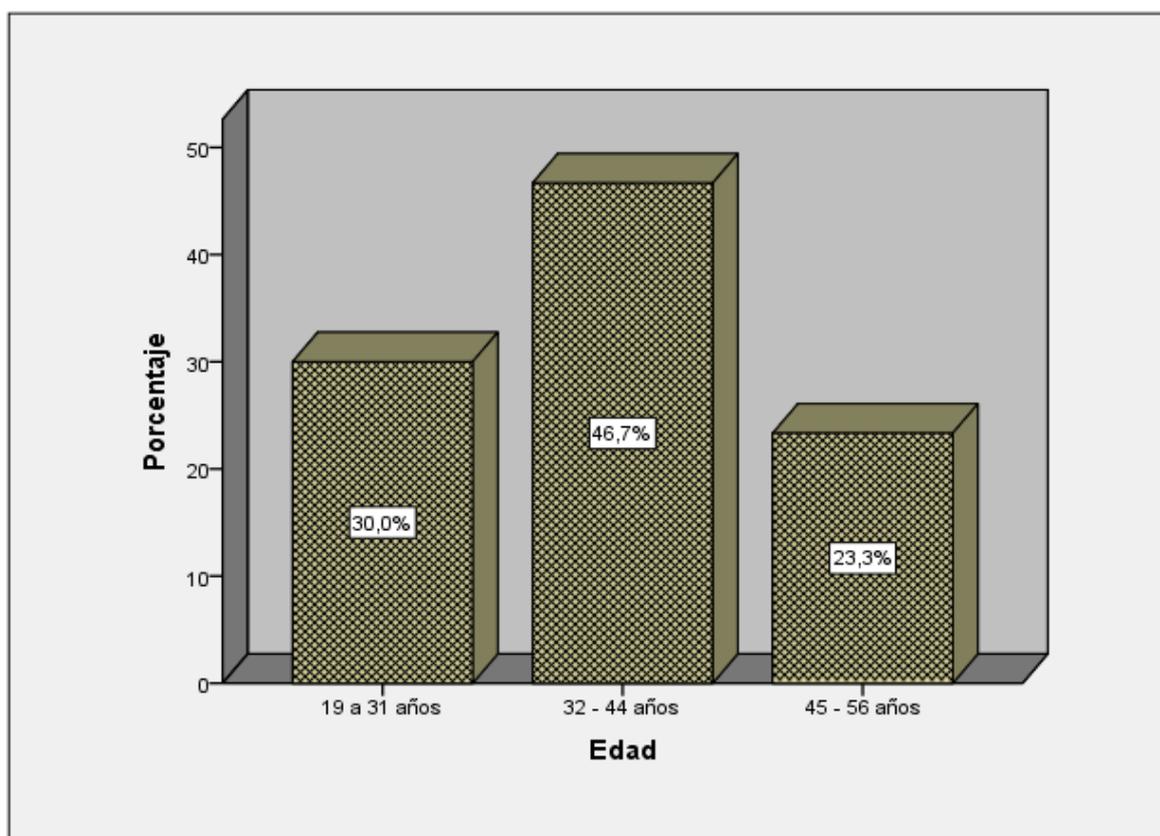


Tabla 5

Contribución del Control interno en el Control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

Control interno		Control de las Cuentas por cobrar		
		Coefficiente de correlación	de Sig. (bilateral)	N
Rho de Spearman	Ambiente de control	,556**	,001	30
	Evaluación de riesgos	,561**	,001	30
	Actividades de control	-,676**	,000	30
	Información y comunicación	-,539**	,002	30
	Supervisión y monitoreo	-,462*	,010	30

Se establece que el ambiente de control de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, se relaciona con un mejor control de las cuentas por cobrar, es decir se encontró un coeficiente Rho=0,556 y p=0,001. Por lo tanto, existe una contribución positiva regular del ambiente de control con el manejo de las cuentas por cobrar.

La evaluación de riesgo tiene una contribución positiva regular con las cuentas por cobrar (Rho=0,561, p=0,00), a mejor evaluación de riesgos un mejor control de las cuentas por cobrar.

Las actividades de control tienen una contribución indirecta alta en el control de las cuentas por cobrar (Rho=-0,676; p=0,000). Es decir, a mayores actividades de control disminuyen las cuentas por cobrar.

La información y comunicación tienen una contribución indirecta moderada en las cuentas por cobrar (Rho=-0,539; p=0,002). Por lo tanto, a mejor manejo de la información y comunicación, disminuyen las cuentas por cobrar.

La supervisión y monitoreo tiene una contribución indirecta en las cuentas por cobrar (Rho=-0,462; p=0,010). Es decir, a mayor supervisión y monitoreo, disminuyen las cuentas por cobrar.

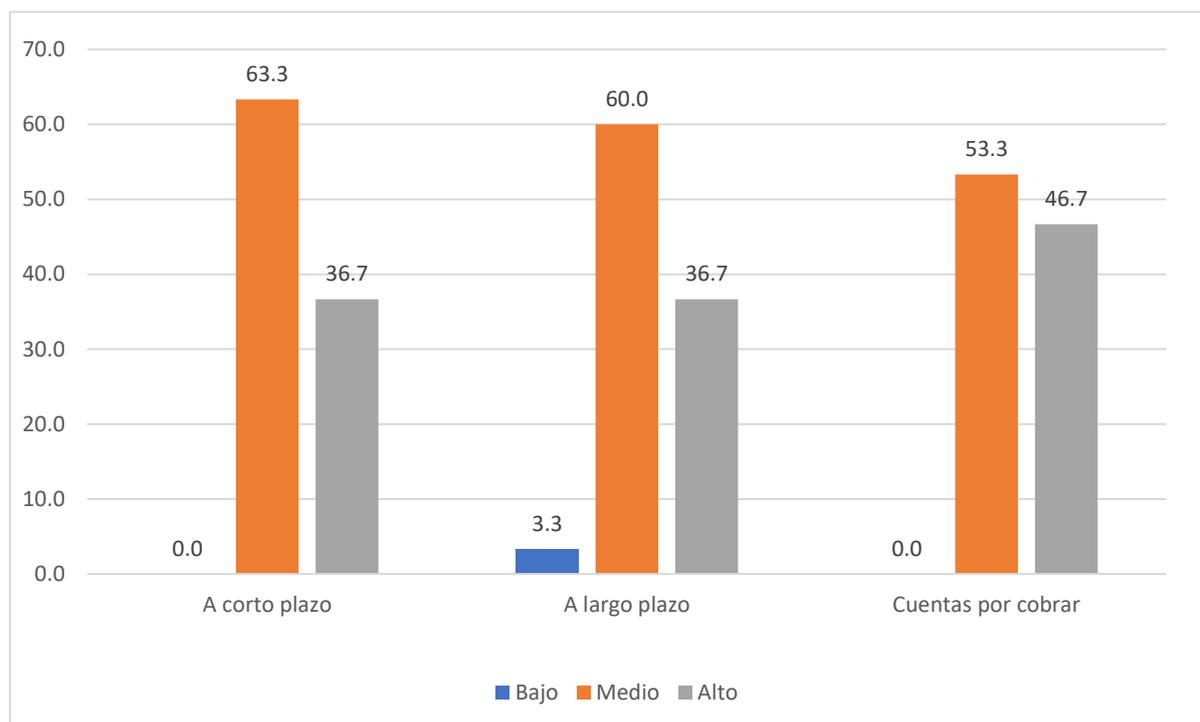
Tabla 6

Control de las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

		Frecuencia	Porcentaje
A corto plazo	Bajo	0	0,0
	Medio	19	63,3
	Alto	11	36,7
A largo plazo	Bajo	1	3,3
	Medio	18	60,0
	Alto	11	36,7
Cuentas por cobrar	Bajo	0	0,0
	Medio	16	53,3
	Alto	14	46,7
	Total	30	100,0

Figura 4

Control de las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.



Se observa que el control de las cuentas por cobrar, el 53,3% lo evaluaron como un control medio y el 46,7% de nivel alto, un 63,3% de nivel medio el control en las cuentas a corto plazo y el 60% de nivel medio en el control de las cuentas a largo plazo.

4.1.3 Contrastación de hipótesis

El Control Interno se relaciona de manera directa en las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

Tabla 7

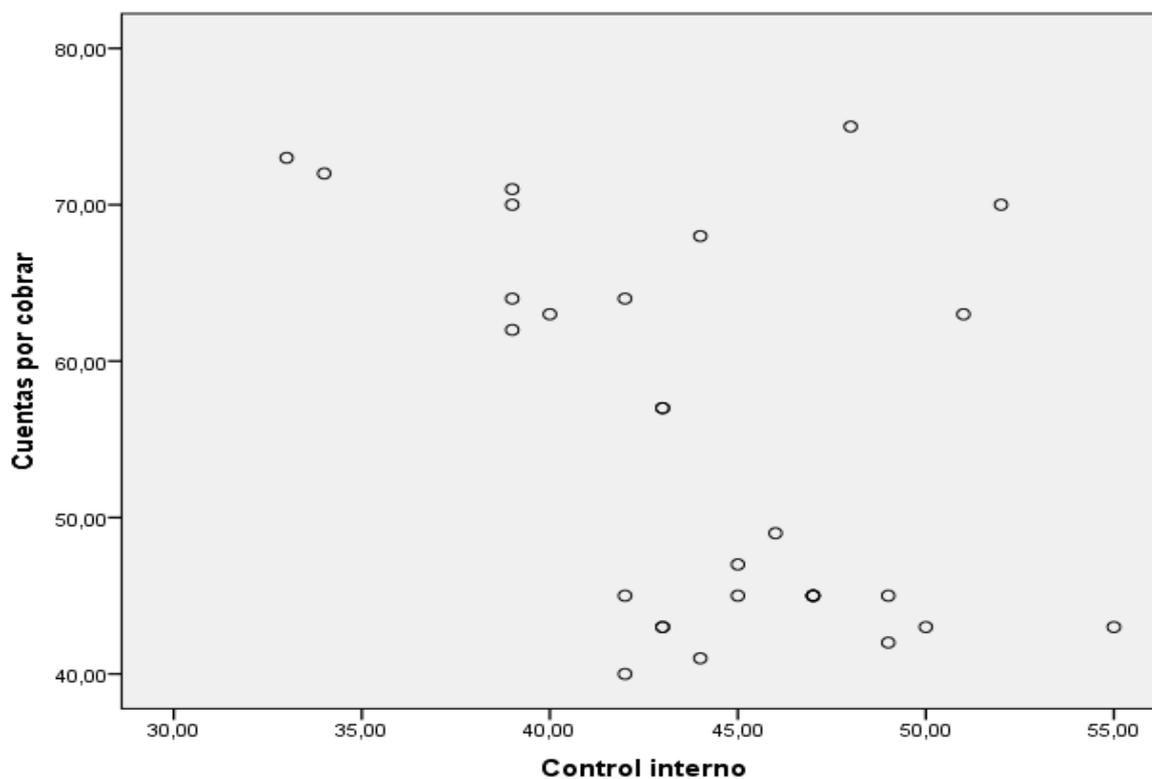
Relación del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca

			Control interno	Cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	-,387*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	30	30
	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	-,387*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	30	30

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

Figura 5

Relación del Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca



En la tabla 7 y figura 5, se observa una relación indirecta baja del control interno en las cuentas por cobrar, mediante un coeficiente de correlación de Speraman ($Rho=-0,387$) y un nivel de significancia de $0,035 < 0,05$; se establece que a mayor control interno disminuyen las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento cuentas por cobrar

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	15

La confiabilidad del cuestionario cuentas por cobrar estuvo conformado por 15 preguntas y se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach fue de 0,953; por lo tanto, indica que tiene una excelente confiabilidad.

Tabla 9

Confiabilidad del instrumento control interno

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,730	15

La confiabilidad del cuestionario de control interno el alfa de Cronbach fue de 0,730 que indica que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable.

4.2 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, rechazo la hipótesis alternativa general donde el Control Interno se relaciona de manera directa en las Cuentas por Cobrar de la empresa

Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.

La intención de determinar de qué manera se relaciona el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, motivó el presente trabajo de investigación, el cual demostró que el Control Interno tiene una relación indirecta baja en las cuentas por cobrar, mediante un coeficiente de correlación de Speraman ($Rho=-0,387$).

Por otro lado, los autores Gutiérrez & Zapata (2019) mencionan que el control interno incide o se relaciona de manera directa en el procedimiento de pagos de una empresa teniendo una correlación positiva considerable. Es decir, si fortalecen el Control Interno los pagos por parte de sus clientes también aumentarán. Por lo que coincido y estoy de acuerdo en que toda empresa debe contar con un correcto y adecuado control interno de sus Cuentas por Cobrar.

El incumplimiento de las políticas trazadas deriva en ineficiencias e improductividad, por ejemplo, cuando no se cumplen las directivas internas relacionadas con las cuentas por cobrar. Por lo tanto, en la empresa se aprecia que no cuenta con procedimientos de control interno adecuados para contribuir en el cobro de las cuentas por cobrar.

De acuerdo al resultado obtenido, se observa una relación indirecta baja del control interno en las cuentas por cobrar, mediante un coeficiente de correlación de Speraman ($Rho=-0,387$) y un nivel de significancia de 0,035, es decir que a mayor control interno disminuyen las cuentas por cobrar en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, coincidiendo con Culquicóndor (2018), quien afirma que si una empresa no dispone de un sistema de control interno que contribuya al mejoramiento de la recuperación de la cartera de clientes, la empresa

queda expuesta al desarrollo de las operaciones de forma empírica y sujeta a descontrol e ineficacia de las cobranzas.

También se ha determinado que el ambiente de control de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, se relaciona con un mejor control de las cuentas por cobrar, pues se establecido un coeficiente de $Rho=0,556$. Esto quiere decir que, existe una contribución positiva regular del ambiente de control con el manejo de las cuentas por cobrar. De acuerdo al ambiente de trabajo que la empresa brinde a sus colaboradores, demuestra su compromiso con la integridad y valores éticos de éstos; por lo tanto, genera motivación, tranquilidad y compromiso. Así como Delgado & Delgado (2017), afirman diciendo que las empresas deben aplicar un manual en donde se evalúe que tipos de controles deben aplicar, y donde se aplique los cinco componentes en base al COSO, uno de estos componentes es el ambiente de control.

La evaluación de riesgo en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, tiene una contribución positiva regular con las cuentas por cobrar de $Rho=0,561$, esto quiere decir que debe existir una constante y detallada revisión de los procedimientos en toda la empresa, de tal forma que se pueda prevenir inconsistencias que conlleven a ser riesgos mayores. Tal como lo mencionan Rivera, Forero, & Cantillo (2018) donde señalan que, al optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y constante de los controles, minimiza el deterioro financiero y el riesgo de fraude que se puede presentar en cada proceso.

Del mismo modo, Hurtado (2017) afirma, que, la evaluación de riesgos permite niveles bajos en la gestión de cobranza, y si la empresa cumple con el monitoreo y control interno la empresa, este aspecto le permite cumplirá con sus objetivos.

Tarrillo & Vásquez (2018), mencionan que la presencia de debilidades en los componentes y principios de control interno afecta a toda empresa y no garantiza la eficacia y

eficiencia en los propósitos de mejorar su rentabilidad. Por lo tanto, la evaluación de riesgos debe ser constante en toda empresa.

La información y comunicación en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, tienen una contribución indirecta moderada en las cuentas por cobrar de $Rho=-0,5396$; es decir, con una mejor comunicación en el área de caja evita pagos retrasados de los clientes disminuyendo las cuentas por cobrar y aumentando la liquidez de la empresa. Esto funciona en toda la empresa, cuando la comunicación es fluida y se tiene el punto de vista de cada colaborador, cliente o tercero, que permite tomar las decisiones oportunas en el momento indicado. De igual modo coincidiendo con Imbaquingo & García (2019), quienes afirman que es necesario el levantamiento de información mediante entrevistas al propietario, contador externo, encuestas al personal, proveedores y clientes; permitiendo determinar la situación actual de cada área de la empresa e identificando el incumplimiento de las políticas trazadas evitando ineficiencias e improductividad, lo cual favorece que la toma de decisiones sea eficiente.

Fernández & Velásquez (2019) expresan que una empresa no ejecuta los procedimientos de políticas en un 100%, porque los trabajadores no tienen conocimiento de ello y esto genera pérdidas a la entidad y dificulta las amortizaciones con los proveedores. El no conocer correctamente los objetivos, procedimientos en una empresa, retrasa el avance de toda entidad.

La supervisión y monitoreo en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A tiene una contribución indirecta en las cuentas por cobrar ($Rho=-0,462$; $p=0,010$). Es decir, a mayor supervisión, seguimiento y monitoreo de las cuentas por cobrar, disminuye la cartera de clientes deudores. En cada área de trabajo los colaboradores deben tener bien definidas sus actividades a realizar, de tal manera que el personal no realice sus funciones a medias y retrasen la información que en cadena debe llegar a las otras áreas. Así mismo Torres & Veliz (2021), mencionan que, si una empresa cumple con políticas y procedimientos para gestionar

cobranzas, el personal de caja realizará al 100% sus funciones, teniendo un mejor criterio de cobro, seguimiento y control de la cartera de clientes morosos.

Igualmente, Ayay & Arteaga (2020), exponen que al no contar con un manual de políticas de créditos afecta la liquidez de la empresa, ya que se actúa de manera empírica al momento de otorgar un crédito, por lo tanto, no es recomendable aumentar la cartera de clientes con deuda sin tener un manual a seguir para ello evitando pérdidas para la misma.

Estando de acuerdo con Mosquera (2019), quien afirma que la falta de control en las cuentas por cobrar genera el incremento mensual de las facturas a un corto plazo por vencer afectando a la empresa y al cliente.

Las actividades de control en la empresa Distribuidora Rodríguez S.A tienen una contribución indirecta alta en el control de las cuentas por cobrar ($Rho=-0,676$; $p=0,000$). Es decir, a mayores actividades de control, disminuyen las cuentas por cobrar. De acuerdo con Chuquizuta & Oncoy (2017), quienes mencionan que, es necesario tener un adecuado sistema de control interno, que permita mantener por ejemplo el cronograma de cobros actualizados, tener definidos los procesos y procedimientos para no incurrir en fraudes ni morosidad por parte del cliente.

Del mismo modo coincidimos con Nolzco, Ortiz, & Carhuancho (2020), quien afirma que un plan de mejoras para la recaudación de la cartera vencida de una empresa posee un impacto en el pago de proveedores, las obligaciones de pago disminuyen y los resultados son favorables.

En el control de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A; se observa que el control de las cuentas por cobrar, el 53,3% lo evaluaron como un control medio y el 46,7% de nivel alto, un 63,3% de nivel medio el control en las cuentas a corto plazo y el

60% de nivel medio en el control de las cuentas a largo plazo. Esto quiere decir que no existe una correcta información de los riesgos que incurre una empresa cuando sus cuentas por cobrar pasan a ser de corto a largo plazo. Los trabajadores del área que verifica las cuentas por cobrar deben tener claro el significado que tiene el tener los pagos de los clientes de manera oportuna, es decir si la empresa cuenta con efectivo líquido permite que ésta cumpla con los pagos de sueldos, tributos, proveedores y demás. Permitiendo que la empresa tome las decisiones en el momento oportuno.

Huanca & Mantilla (2020), mencionan que existe una relación significativa entre los índices que miden las cuentas pendientes de cobro y la capacidad de la empresa para el cumplimiento oportuno de sus obligaciones con terceros a corto plazo sin que afecte sus objetivos económicos y financieros. La mayor rotación permite mejorar el índice de liquidez de la empresa, resultando de esta manera con mejor capacidad financiera.

Guevara (2020), menciona que las cuentas por cobrar tienen un efecto negativo en la rentabilidad financiera, pero no en la rentabilidad económica. El comportamiento no es igual conforme incrementa la rotación de las cuentas por cobrar y el periodo de cobranza.

Así como lo afirma Araujo & Estacio (2017) que la gestión de las cuentas por cobrar comerciales incide de manera directa en la liquidez de toda empresa, es decir a mayor control de las cuentas por cobrar mayor será el ingreso de liquidez de la empresa para cumplir con sus obligaciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez desarrollada la investigación, tomando en cuenta el análisis de los resultados se **concluye** en lo siguiente:

1. En relación con el objetivo general se concluye que el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca, se ha demostrado que el Control Interno tiene una relación indirecta baja en las cuentas por cobrar, mediante un coeficiente de correlación de Speraman ($Rho=-0,387$). Es decir, si una variable aumenta la otra va a disminuir, por lo tanto, en esta investigación si el Control Interno en la empresa, van a disminuir las Cuentas por Cobrar
2. Respecto del Control Interno y la relación con sus 05 indicadores, se concluye que contribuye con el Control de la cobranza a los clientes de la siguiente manera:
 - Ambiente de control de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, existe una contribución positiva regular del ambiente de control con el manejo de las cuentas por cobrar.
 - Evaluación de riesgo, a mejor evaluación de riesgos un mejor control de la cobranza a los clientes.
 - Las actividades de control tienen una contribución indirecta alta en el control de las cuentas por cobrar. Es decir, a mayores actividades de control disminuyen las cuentas por cobrar.
 - Información y comunicación tienen una contribución indirecta moderada en las cuentas por cobrar, es decir a mejor manejo de la información y comunicación, disminuyen las cuentas por cobrar a los clientes.

- La supervisión y monitoreo tiene una contribución indirecta en las cuentas por cobrar. Es decir, a mayor supervisión y monitoreo, disminuyen las cobranzas a los clientes.
3. Los resultados de las encuestas aplicadas a los funcionarios de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A, se concluye que la empresa vende al contado y crédito, clasificando sus cobranzas a corto y largo plazo, donde se obtiene como evidencia del control de las Cuentas por Cobrar, el 53,3% evaluaron como un control medio y el 46,7% de nivel alto. Así mismo, un 63,3% de nivel medio el Control en las Cuentas por cobrar a corto plazo y el 60% de nivel medio en el Control de las Cuentas a largo plazo.

Presentamos las **recomendaciones** a continuación:

1. Se recomienda a la Gerencia General de la empresa que disponga la aplicación del sistema de control interno con mayor rigurosidad y el cumplimiento de las normas internas relacionadas con Cuentas por cobrar, que permitan que las áreas involucradas puedan hacer llegar los informes y reportes necesarios oportunamente, para evitar distorsiones en la información entre áreas y evitar el retraso del trabajo de estas.
2. Se recomienda a Gerencia General disponer la implementación del Manual de Procedimientos de Cuentas por Cobrar que permitirá mejorar los procedimientos de las cuentas por cobrar y evitar que estas se incrementen.
3. Se recomienda al Gerente General de Distribuidora Rodríguez S.A, que se capacite a los colaboradores de las diferentes áreas, como caja, contabilidad, facturación y liquidación, para que todos tengan los conocimientos alineados y sean conscientes de que el control interno es responsabilidad de todos para lograr los mejores beneficios para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2013). *Elementos de administración financiera*. Mexico: Trillas.
- Apaza, M. (2013). *Guía Práctica de Finanzas Corporativas*. Mario, Apaza Mezxa / *Guía Práctica de Finanzas Corporativas*. Universidad Andona del Cusco:
<http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=17421>
- Araujo, K., & Estacio, E. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez en la empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca año 2016*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte:
<http://hdl.handle.net/11537/12354>
- Arens, A., & Loebbecke, J. (1994). *Auditoria Un Enfoque Integral*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. & Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Puno:
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ayay, M., & Arteaga, I. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez de la empresa Industrial Air S.A.C. de la ciudad de Cajamarca, año 2019*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/25014>
- Brachfeld, P. (2003). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestion.
- Castillo, A. (2009). Sistema de control interno para la efectividad de las municipalidades del Perú. *Gestiopolis*.
- CGR, L. C. (2014). *Resolución de Contraloría N.º 273-2014-CG*. Lima.
- Chuquizuta, k., & Oncoy, M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C. ubicada en el distrito de Los*

Olivos. REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCH:

<http://repositorio.uch.edu.pe/handle/uch/122>

Culquicondo, G. (2018). *Sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa comercial Ventura Pallets Export E.I.R.L.*

Repositorio Institucional UNP: <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1398>

Delgado, A., & Delgado, A. (2017). *Revisión del Control interno en el colegio República de Francia*. Repositorio Universidad de Guayaquil:

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16484>

Durán, Y. (2011). *Administración del Capital de Trabajo: una herramienta financiera para la gerencia de las PyME tradicionales venezolanas*. Universidad de los Andes

Mérida, Venezuela: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545890008>

Escalante, M. (2008). *El control interno: Estudio y evaluación del Control Interno*. Mexico: Michoacán.

Fernandez, J. (2010). *El control de las Administraciones Públicas y la lucha contra la corrupción: especial referencia al Tribunal de Cuentas y a la intervención general de la Administración del Estado*. Repositorio de la Universidad de Salamanca:

<http://hdl.handle.net/10366/76434>

Fernandez, M., & Velasquez, L. (2019). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa SQH del Perú S.A.C., Chaclacayo*. Repositorio de la Universidad César

Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53240>

Fidias, A. (2012). *El Proyecto De Investigación Introducción A La Metodología Científica*. Caracas: EPISTEME, C.A.

Guevara, E. (2020). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales-terceros y su efecto en la rentabilidad de la empresa Tecnimotos R-R EIRL – 2018*. Universidad Señor de

Sipan: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7383>

- Gutiérrez, R., & Zapata, D. (2019). *Incidencia del control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas virgen de los dolores S.R.L. 2018, Cajamarca*.
Repositorio de la UPAGU: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1088>
- Hermanson, R., James, E., & Maher, M. (2011). *Principios de Contabilidad: Una Perspectiva Empresarial*. First Global Text.
- Hernández, D. (2018). *Sistema de control interno para la efectividad de las municipalidades del Perú*. <https://www.gestiopolis.com/sistema-control-interno-efectividad-municipalidades-peru/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Interamericana Editores S.A.
- Huanca, B., & Mantilla, J. (2020). *Cuentas por cobrar y liquidez en la Empresa GF Alimentos del Perú SAC, Cercado de Lima*. Universidad Peruana Unión:
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/4186>
- Hurtado, J. (2017). *Control interno y gestión de créditos y cobranzas en la oficina de mibanco Cutervo- Cajamarca*. Universidad Privada Telesup:
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/171>
- Hyde, K. (2000). *Reconocimiento de procesos deductivos en investigación cualitativa*. *Investigación cualitativa de mercado*. Scientific Research:
<http://dx.doi.org/10.1108/13522750010322089>
- Imbaquingo, N., & García, X. (2019). *Control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017*. Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo:
<https://doi.org/10.18779/csye.v3i1.282>
- Imbaquingo, N., & García, X. (2019). *Control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017*. Universidad Católica del Ecuador :
<https://doi.org/10.18779/csye.v3i1.282>

- Lazo, C. (2022). *Control interno de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa Peruims SAC, Los Olivos Lima 2020*. Repositorio de la Space:
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1708>
- Medina, J., & Rincon, A. (2010). *Caso Eron*.
[https://auditoriauc20102miju02.wikispaces.com/file/view/Caso+Enron+\(andre](https://auditoriauc20102miju02.wikispaces.com/file/view/Caso+Enron+(andre)
- Meza, M. (2017). *Planificación de las cuentas por pagar y su impacto en la disminución de los gastos financieros en una empresa del rubro ferretero*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21841/Meza%20Obando%20Monica%20del%20Carmen.pdf.pdf?sequence=3>
- Morales, J. (2014). *Credito y cobranza*. Mexico: FREELIBROS ORG. FREELIBROS ORG.
- Mosquera, M. (2019). *“Propuesta de mejora al sistema de control de las cuentas por cobrar de la cartera vencida de clientes de renta de la empresa Reverse Osmosis System S.A.* Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología:
<https://docplayer.es/197884961-Instituto-superior-tecnologico-bolivariano-de-tecnologia.html>
- Murillo, P., & Palacios, T. (2013). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas de la botica farma Cartavio en el periodo 2013*. Universidad Privada Antenor Orrego: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/128>
- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuancho, M. (2020). *Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018*. Espíritu Emprendedor TES:
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Núñez, F. (2019). *Propuesta para mejorar la gestión del sistema de control interno*. Instituto de Gobierno y de Gestión Pública - USMP.

- Perdomo, A. (2002). *Fundamentos de control interno*. Mexico: International Thomson Editores, S. A.
- Pérez, N. (2013). *Variables predictivas de la satisfacción con la vida en Estudiantes*. España: Alicante.
- Quispe, U. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad en las empresas textiles del distrito de Comas, 2017*. Repositorio Institucional - UCV:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/15479>
- Ramón, J. (2004). *El control internode las empresas privadas*. Quipukamayoc:
<https://doi.org/10.15381/quipu.v11i22.5476>
- Rivera, R., Forero, Y., & Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo coso, para la empresa Samarcol s.a.s en la ciudad de Santa Marta*. Universidad Cooperativa de Colombia:
<http://hdl.handle.net/20.500.12494/7838>
- Tarrillo, R., & Vásquez, W. (2018). *Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte: <https://hdl.handle.net/11537/13330>
- Torres, I., & Veliz, J. (2021). *Examen especial de las Cuentas por Cobrar de la COMPAÑÍA DUNNCARSA S.A., en la ciudad de Guayaquil del periodo fiscal 2019*. Universidad San Gregorio de Portoviejo:
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1967/1/TORRES%20LEON%20Y%20VELIZ%20NAVARRETE%20-%20Trabajo%20titulaci%C3%B3n.pdf>
- Valdizana, I. (2020). *Investigación Valdizana*. Universidad Nacional Hermilio Valdizan:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/revista?codigo=26539>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>General:</p> <p>De qué manera se relaciona el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar de qué manera se relaciona el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca</p>	<p>General:</p> <p>El Control Interno se relaciona de manera directa en las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca</p>	<p>V. 1. Control Interno</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ambiente de Control. - Evaluación de Riesgos. - Actividades de Control. - Información y Comunicación. - Supervisión y Monitoreo 	<p>Tipo de Investigación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicada. Nivel de Investigación - Descriptiva correlacional. Diseño - No experimental. Por el alcance Temporal - Transversal.
Específicos	Específicos	Específicos	V. 2. Cuentas por Cobrar	Método científico
<p>1. ¿De qué manera el Control Interno contribuye en el control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez SA durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>Determinar de qué manera el control interno contribuye en el Control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.</p>	<p>El Control Interno contribuye en forma directa en el control de la cobranza a los clientes de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.</p>	<p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A corto plazo - A Largo Plazo 	<p>Inductivo- Deductivo. Población</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los colaboradores, funcionarios y clientes de la empresa. Muestra - Los mismos colaboradores, funcionarios y clientes de la empresa, calculados según fórmula
<p>2. ¿De qué manera se controlan las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez SA durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca?</p>	<p>Evidenciar de qué manera se controlan las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.</p>	<p>El control de las Cuentas por Cobrar se realiza mediante la conciliación de los movimientos bancarios de las cuentas de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca.</p>		<p>Técnica de recojo de Información</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entrevista y encuesta. Instrumento - Cuestionario Instrumentos de análisis de datos - SPSS. V.25 y Excel.

Anexo 2: Cuestionario I

Escala de valoración del Control Interno de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta el formulario que ha sido elaborado para determinar la relación entre el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A del distrito de Los Baños del Inca durante el primer semestre del año 2021; se solicita la mayor objetividad en las respuestas en concordancia con las escalas que se indican a continuación. Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso.

DATOS DESCRIPTIVOS

A continuación, encontrará 5 campos, de los cuales deberá completar con la respuesta que corresponda, para el caso de cantidades colocar un número:

PERSONA NATURAL:

SEXO:

EDAD:

NIVEL DE ESTUDIOS.....

ESTADO CIVIL:

CARGO:

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de preguntas. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) en el recuadro, la respuesta que para usted sea la indicada. Por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima.

V.1. CONTROL INTERNO	ESCALA DE VALORACIÓN				
DX1. AMBIENTE DE CONTROL	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	NO SABE/NO RESPONDE (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
¿En la empresa el personal desarrolla sus actividades practicando los valores éticos?					
¿La empresa ha capacitado al personal en las normas de control interno?					
3. ¿Usted cree que el control interno disminuye el incumplimiento de los clientes					

que tienen deudas con la empresa?					
DX2. EVALUACIÓN DE RIESGOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	NO SABE/NO RESPONDE (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
4. ¿La empresa cuenta con supervisores por área de trabajo?					
5. ¿Si la empresa aplica el control interno, puede prevenir malversación de fondos, pérdida de activos y otros fraudes?					
6. ¿Se realizan cuestionarios para determinar los “cuellos de botella” en el desarrollo de las actividades?					
DX3. ACTIVIDADES DE CONTROL	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (5)	CASI NUNCA (4)	NO SABE/NO RESPONDE (3)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (1)
7. ¿El control interno que aplica la empresa, permite la mejora de las actividades de cada área de trabajo?					
8. ¿La empresa realiza constantes auditorías para ver el cumplimiento de las normas de la empresa?					
9. ¿Se realizan informes periódicos sobre las mejoras de las actividades de la empresa?					
DX4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (5)	CASI NUNCA (4)	NO SABE/NO RESPONDE (3)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (1)
10. ¿La empresa cumple con informarle sobre las normas establecidas del control interno de la empresa?					
11. ¿La empresa capacita a los trabajadores sobre las normativas de la empresa y el control interno que se desarrolla en la misma?					
12. ¿La empresa difunde información actualizada para mejorar las actividades por área de trabajo?					

DX5. SUPERVISIÓN Y MONITOREO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (5)	CASI NUNCA (4)	NO SABE/NO RESPONDE (3)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (1)
13. ¿El gerente de la empresa está comprometido con el control interno y normativa?					
14. ¿Usted cree que el control interno de la empresa permite evaluar las condiciones de trabajo y beneficia al momento de tomar decisiones?					
15. ¿Usted cree que si toda empresa que desarrolle un sistema de control interno tiene más ventajas para liderar en el mercado y permite la mejora constante?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Anexo 3: Cuestionario II

Escala de valoración de las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta el formulario que ha sido elaborado para determinar la relación entre el Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la empresa Distribuidora Rodríguez S.A del distrito de Los Baños del Inca durante el primer semestre del año 2021; se solicita la mayor objetividad en las respuestas en concordancia con las escalas que se indican a continuación.

Es preferible carecer de un dato que tener un dato falso

DATOS DESCRIPTIVOS

A continuación, encontrará 5 campos, de los cuales deberá completar con la respuesta que corresponda, para el caso de cantidades colocar un número:

PERSONA NATURAL:

SEXO:

EDAD:

NIVEL DE ESTUDIOS.....

ESTADO CIVIL:

CARGO:

INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una serie de preguntas. Le agradecemos que responda marcando con un aspa (X) en el recuadro, la respuesta que para usted sea la indicada. Por favor responda con total sinceridad, recuerde que es anónima.

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

V.2. CUENTAS POR COBRAR	ESCALA DE VALORACIÓN				
DX1. A CORTO PLAZO	NUNCA (1)	CASI NUN CA (2)	NO SABE/N O RESPON DE (3)	CASI SIEMPR E (4)	SIEMPRE (5)
¿Los temas de crédito y cobranza se revisan en un ambiente adecuado y privado?					
¿La empresa informa al personal correspondiente de las cuentas por cobrar que están pendientes de cobro?					
3. ¿Para el seguimiento y control de las cuentas por cobrar se destina a una persona responsable?					

4. ¿Se elaboran plantillas o base de datos de los clientes con deudas pendientes de pago?					
5. ¿Realizan conciliaciones de los saldos pendientes por cobrar?					
6. ¿Elaboran reportes donde se refleje la evolución de recuperar las cuentas por cobrar y determinar el comportamiento de los clientes con deuda?					
7. ¿Se envían estados de cuenta a los clientes con el objetivo de confirmar que las cuentas que aparezcan pendientes de cobro sean reconocidas por éstos?					
DX2. A LARGO PLAZO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	NO SABE/ NO RESPONDE (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
8. ¿La empresa cumple con entregar a cada cliente un comprobante físico con el detalle de la mercadería que se le ha facturado y entregado para seguir con la cobranza?					
9. ¿Es adecuada la custodia física de los documentos por cobrar ante alguna auditoría?					
10. ¿Existen políticas de cobranza según la categoría del negocio en que se encuentra el cliente?					
11. ¿Existe seguimiento y control constante de las cobranzas, para evitar vencimiento de las cuentas por cobrar?					
12. ¿La empresa cuenta con una matriz para las cobranzas y de este modo tener un control actualizado de las cuentas por cobrar?					
13. ¿Se practican arquezos de caja periódicos y sorpresivos?					
14. ¿Se tiene un control de las cuentas incobrables?					
15. ¿Se cuenta con estimaciones de cuentas difíciles o de dudosa recuperación?					

Anexo 4: Ficha de validación de instrumento

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS CARRERA
PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Experto: Dr. MBA. CPCC. Salustiano Chávez Aumada

Título de la Investigación: “El Control Interno y las Cuentas por Cobrar de la Empresa Distribuidora Rodríguez S.A durante el primer semestre del año 2021 de la ciudad de Cajamarca”

Autor del Instrumento de Investigación: Bach. Guisela Raquel Cholán Huamán

Aspectos de validación

INDICADORES	CRITERIOS Cualitativo / Cuantitativo	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					85
ACTUALIDAD	Adecuado avance de la tecnología					85
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					85
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					85

INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados					85
CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos científicos y del tema de estudio					85
COHERENCIA	Entre indicadores, dimensiones y variables					85
METODOLOGÍA	La estrategia responde a los objetivos					85
CONVIVENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías					85
SUBTOTAL						850
TOTAL						850

VALORACIÓN CUANTITATIVA (850 X 0.20%): 1.70%

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

VALORACIÓN DE LA APLICABILIDAD: APLICABLE

Cajamarca, 30 de noviembre del 2021

Mg. CPCC. Salustiano Chávez Aumada
Mat. 12-214