

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN
LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
DISTRIBUCIONES DON TEO S.A.C CAJAMARCA,
2020”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Ana Doris Tello Rojas

Asesor:

C.P.C Segundo José Ispilco Bolaños

<https://orcid.org/0000-0002-2674-5815>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Melva Linares Guerrero	26704185
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Joberth Vargas Figueroa	43891748
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Juan Romelio Mendoza Sanchez	43679106
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a:

Con todo mi corazón a mi mamá Graciela quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, siendo un pilar fundamental en mi vida, inculcando en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía llevándome por el camino del bien, de quien deseo ser su mayor orgullo.

Mi hermana Analy, por su apoyo constante, sus palabras de aliento, su confianza y optimismo constante me ayudaron a realizarme profesionalmente y a superar todas las situaciones adversas que se presentaron a lo largo del desarrollo de esta tesis.

Mis sobrinas Yhanel, María Paz, Dulce María y sobrino Leonel, por sus grandes manifestaciones de amor, quienes son mi mayor motivación para continuar adelante con mi formación profesional, para ser su mejor ejemplo de lucha constante.

AGRADECIMIENTO

C.P.C Segundo José Ispilco Bolaños, a quien hago llegar mi más sincero agradecimiento, por haber confiado en mí para realizar esta tesis y haberme apoyado de manera incondicional con su tiempo y conocimientos; por haber tenido la paciencia y entusiasmo para guiarme en cada paso del desarrollo de la tesis.

Tabla de contenido

JURADO CALIFICADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
RESUMEN	10
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Formulación del problema	35
1.2.1. Pregunta general.	35
1.2.2. Preguntas específicas.	35
1.3. Objetivos	36
1.3.1. Objetivo general.	36
1.3.2. Objetivos específicos.	36
1.4. Hipótesis	37
1.4.1. Hipótesis general.	37
1.4.2. Hipótesis específicas.	37
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
1.5. Tipo de investigación.	38
1.5.1. Enfoque de la investigación.	38
1.5.2. Tipo de investigación.	38
1.5.3. Diseño de la investigación.	39
1.5.4. Nivel de la investigación.	39
1.6. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos).	40
1.6.1. Población.	40
1.6.2. Muestra.	40
1.7. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.	41

1.7.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	41
1.7.2. Técnicas e instrumentos de análisis de datos.	43
1.8. Procedimientos de recolección, análisis y procesamiento de datos.	43
1.8.1. Procedimiento de recolección de datos.	43
1.8.2. Procedimiento de análisis y procesamiento de datos.	44
1.9. Aspectos éticos.	46
CAPÍTULO III: RESULTADOS	47
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	71
4.1. Discusión	71
4.2. Conclusiones.	78
REFERENCIAS	80
ANEXOS	85
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	86
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización	88
Anexo N° 3: Guía de entrevista	90
GUIA DE ENTREVISTA	90
Anexo N° 4	91
Cuestionario de El Control Interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca.	91
Anexo N° 5: Ficha para validación del instrumento.	95
FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.	95
Anexo N° 6: Ficha para validación del instrumento.	96
Anexo N° 7: Ficha para validación del instrumento.	97
Anexo N° 8: Ficha para validación del instrumento	98
Anexo N° 9: Ficha para validación del instrumento	99
Anexo N°10: Ficha para validación del instrumento	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	44
Validez del Instrumento	44
Tabla 2	45
Rango Escala de Likert para valoración de cuestionarios	45
Tabla 3	45
Rango de calificación de Control Interno en las cuentas por cobrar de Distribuciones Don Teo S.A.C.	45
Tabla 4	47
Ponderación de valoración.	47
Tabla 5	48
Ponderación de valoración	48
Tabla: 6	49
Evaluación del componente ambiente de control – indicador valores éticos de la organización del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	49
Tabla: 7	50
Evaluación del componente ambiente de control – Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	50
Tabla: 8	51
Evaluación del componente evaluación de riesgos – identifica los factores de riesgo en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	51
Tabla: 9	53
Evaluación del componente evaluación de riesgos – prevención de riesgos en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	53
Tabla: 10	54

Evaluación del componente actividades de control y seguimiento – documentos, registro oportuno y adecuado de las transacciones en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	54
Tabla: 11	55
Evaluación del componente actividades de control y seguimiento – procedimientos para evitar riesgos en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	55
Tabla: 12	57
Evaluación del componente información y comunicación – rendición de cuentas en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	57
Tabla: 13	58
Evaluación del componente información y comunicación – información detallada y oportuna en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	58
Tabla: 14	59
Evaluación del componente supervisión o monitoreo – evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	59
Tabla: 15	61
Evaluación del componente supervisión o monitoreo –seguimiento de actividades en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	61
Tabla: 16	62
Evaluación de ventas al crédito – créditos otorgados, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	62
Tabla: 17	64
Evaluación de ventas al crédito – riesgo de clientes, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	64
Tabla: 18	65

Evaluación de gestión de cobranzas – rotación de cuentas por cobrar, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	65
Tabla: 19	66
Evaluación de gestión de cobranzas – plazos de cobro, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	66
Tabla: 20	67
Evaluación de control de créditos – revisión de cartera morosa, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	67
Tabla: 21	68
Evaluación de control de créditos – evaluación días de crédito, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.	68

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo general, Determinar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020. La justificación del estudio considera el significado e importancia del control interno en las cuentas por cobrar, lo que ha permitido dar a conocer el control interno y sus diversos componentes, teniendo en cuenta que el control interno ayuda a implementar, normas, registros, actividades, para evitar riesgos en las empresas, en cuanto a la metodología tiene un enfoque cualitativo, de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 8 trabajadores del área administrativa de la empresa estudiada; la recolección de datos se realizó con la técnica de entrevista y encuesta, teniendo como instrumentos a la guía de entrevista y cuestionario, el cual se aplicó a la población identificada. Teniendo como resultados, que a veces se cumple con los procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar, lo cual puede ser un riesgo de pérdida de efectivo para la empresa y no poder cumplir con sus objetivos. Llegando a la conclusión, que el control interno influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

PALABRAS CLAVES: Control interno y cuenta por cobrar

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad la importancia que tiene el control interno en las empresas ya se nacionales e internacionales se debe tener como objetivo principal resguardar los recursos de la compañía evitando perdidas por fraudes o negligencias que afecten a la empresa provocando quiebres y cierres de estas, a nivel internacional se tiene el caso de la empresa Enron Corporation empresa americana dedicada al transporte de gas natural, que por un deficiente manejo del control interno ocasiono pérdidas millonarias quebrando en el año 2001, presentando pasivos en forma de activos, así mismo cuentas por cobrar inexistentes, Zuñiga (2018). Este caso muestra que cada acción que se tome sobre control interno dentro de las empresas es fundamental implementar procedimientos: Control, evaluación, seguimiento, comunicación y supervisión los cuales ayudaran a cumplir metas y objetivos.

En el Perú, el control interno de las cuentas por cobrar cumple una función importante tal es el caso de Cenco sud Retail Perú S.A, dedicada a distintas líneas de negocio, tales como tiendas por departamento, servicios financieros, entre otros, se evidencia escases de control interno en el desarrollo de sus actividades empresariales al no lograr obtener los resultados esperados que garanticen la sostenibilidad de sus operaciones. Cerrando sus tiendas el 01 de julio del 2020.

La empresa Distribuciones Don Teo S.A.C, al no ser ajena a problemas relacionados al control interno como, perdidas y errores, por la falta de seguimiento y el no monitoreo en

el área de cuentas por cobrar, debido a que lo realiza una sola persona la cual no cuenta con una capacitación adecuada; así mismo no se realiza una supervisión para la verificación y confirmación directa con el cliente. Por lo tanto, se propone estudiar y desarrollar la presente investigación “EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES DON TEO S.A.C. CAJAMARCA, 2020”

Por lo antes mencionado en la actualidad muchas empresas no cuentan con controles internos que les permita la identificación a tiempo de cualquier fraude o error, por lo que, en las empresas se debe implementa controles internos, con la finalidad de proporcionar una claridad y seguridad de las operaciones administrativas, mediante el cumplimiento de procedimientos.

Para la presente investigación se ha creído conveniente a bordar los siguientes antecedentes que ayudaran a tener un mejor enfoque de la problemática planteada:

En el ámbito internacional, entre otros, se ha considerado a, Gonzabay & Torres (2017), en su tesis, titulada, “*propuesta de mejora del control interno basado en el modelo coso en ventascorp S.A*”, de la Universidad de Guayaquil. Consideran como objetivo principal, diseñar una propuesta de mejora en el sistema de control interno en la empresa VENTASCORP S.A. teniendo como hipótesis: que si se aplica el control interno basado en el modelo informe COSO, entonces se logrará mejorar los procesos administrativos financieros de la empresa VENTASCORP, siendo la conclusión que; para perfeccionar los procedimientos dentro de las áreas de la empresa se hace necesario proponer mejoras que permitan a la misma detectar a tiempo las dificultades que puedan afectarle para el logro de sus objetivos.

Rodriguez (2019) en su tesis: “*Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Asotecom S.A., período 2017*”, para optar por el título de Ingeniera en contabilidad y auditoría CPA, en la Universidad Técnica de Machala-Ecuador, tiene como objetivo analizar el control interno de las cuentas por cobrar, mediante la aplicación de una metodología cualitativa, cuantitativa y bibliográfica, para medir su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Asotecom S.A., período 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo determinar que se tienen un nivel de confianza del 33,33%, debido a que no cuenta con un manual de políticas, procedimientos de crédito y cobranza bien estructurado donde se especifique las funciones y obligaciones de cada departamento y un riesgo inherente del 66,67%. que es moderado ya que el departamento de gestiones de cobranzas de la empresa para recuperar cartera vencida solo llama por teléfono y a veces sale a visitar a los clientes, lo que ocasiona que la cartera vencida sea alta, además no hay un control de los servicios prestados a pesar de estar vencidos con tres o cuatro meses se les sigue dando el servicio de radiocomunicación y la cartera sigue incrementando por no pasar los reportes a tiempo, concluyendo que la compañía no posee un manual de control interno de las cuentas por cobrar lo que ha ocasionado que la cartera de créditos esté vencida por la falta de desconocimiento de las personas que están adeudando, porque no se lleva la historia crediticia de los clientes.

Carrera (2017) “*Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015*”. Guayaquil. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. En el presente trabajo de investigación, en el cual se propuso como objetivo general, analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015 a través del método COSO I que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad. Obteniendo como resultado que en la organización no se están aplicando políticas de crédito y cobranzas

debido a que el personal no se encuentra familiarizado o desconoce el tema, dado que la empresa no ha establecido dichas políticas para ser aplicadas. Teniendo como conclusión que, la gestión de cobro no es efectiva y esto se debe a que carecen de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobreo) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

En el ámbito nacional, haciendo énfasis en la investigación de los autores, Reyes & Urbina (2019), en su estudio sobre *“la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transportes-2017”*, desarrollaron una investigación de tipo descriptiva no experimental de corte transversal, considerando como objetivo principal, describir la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte 2017, obteniendo como resultado, que el 60% de los entrevistados opinan que casi nunca la empresa gestiona adecuadamente los procedimientos de crédito ya que el gerente otorga los créditos sin seguir alguna política de crédito, el 30.0% indican que a veces este procedimiento de crédito es adecuado, el 10% refieren que casi siempre los procedimientos de crédito que se efectúa en la empresa son las acertadas, llegando a la siguiente conclusión que el establecer una gestión de crédito es importante ya que establece cuales son los procedimientos básicos y necesarios para el otorgamiento de créditos, analizando la situación y condición del cliente, la capacidad de

endeudamiento, la negociación de garantías o instrumentos financieros a usarse en la transacción, de tal forma que la empresa garantice el retorno del dinero invertido en la venta y pueda tener liquidez suficiente para cubrir las obligaciones de corto plazo, pudiendo evidenciar que la inexistencia de políticas de gestión de crédito ha llevado a que se otorguen los mismos créditos sin análisis de los clientes ni garantías que permitan el retorno, teniendo altos niveles de cobranza dudosa.

Chuquizuta & Oncoy (2017), en su trabajo de investigación *“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, Tesis para optar el título profesional de contador público, Universidad de ciencias y humanidades de Lima Perú, siendo su objetivo, identificar de qué manera incide el sistema del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. Los resultados reflejan la deficiencia en el sistema de control interno en las cuentas por cobrar, dicha situación afecta la liquidez de la empresa puesto que las cuentas por cobrar no están siendo saldadas en el plazo establecido entre la empresa y el cliente; así mismo se observó la deficiencia del sistema de control interno respecto a la selección, clasificación y actualización de la cartera de clientes, llegando a concluir que, el sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.

Nina (2021), en su trabajo de investigación “*El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la gestión de cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C, año 2018*”. Tesis para optar el título profesional de Contadora, Universidad Privada del Norte, teniendo como objetivo general, determinar cómo el control interno de cuentas por cobrar incide en la gestión de cobranzas en la empresa Brenyes S.A.C. año 2018. Los resultados muestran que el 40% de la cartera de créditos se encuentra en situación vencida, es por ello que el índice de morosidad es alto, por lo cual la empresa debe emplear estrategias o nuevas políticas de crédito que permita minimizar esta situación. Se observa que el proceso de cobranzas debe ser mejorada en cuanto a sus políticas de otorgamiento en la gestión en la cual se está llevando a cabo las cobranzas de las facturas para la recuperación de los créditos, llegando a la conclusión de que el instrumento refleja que el 100% cree que la empresa no cuenta con un manual de procedimiento de las cuentas por cobrar, no existen promociones como una forma de incentivar a los clientes morosos a cumplir con las deudas, además los encuestados mencionan que la empresa no realiza el cálculo y provisión de las cuentas incobrables, y en su mayoría la empresa no llega hasta el punto de realizar acciones de tipo judicial, sin embargo el 67% considera que, la empresa tienen estipulado requisitos que deben ser cumplidos antes del otorgamiento de los créditos, que se lleve un control de las facturas emitidas y cancelada, además de la revisión constante de los registros.

Calle & Chipana (2022), es su tesis “*Análisis del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company, Lima 2020*”, para obtener el título profesional de Contador Público, Universidad Peruana Unión, teniendo como objetivo general, Analizar el Control Interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de

la empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, en el componente información y comunicación, obtuvo como resultado, que existe una confianza del 80% el cual se considera alto; por otro lado, este resultado nos indica que el riesgo frente a una auditoria en el componente de la información y comunicación se halla en un nivel de riesgo bajo con un 20%, en cuanto a las dimensiones actividades de control e información y comunicación, concluyeron que se obtuvo una calificación moderada y alta, puesto que existe un debido control en los otorgamientos de crédito y una buena comunicación entre colaboradores y empleadores. En relación a las dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgo y supervisión o monitoreo, lograron una calificación baja, debido a que el personal desconoce la existencia de los manuales de procedimiento y políticas de cobranza, asimismo no existe un adecuado seguimiento del cumplimiento en las cuentas por cobrar. La empresa Vras Company no cuenta con un estructurado CI que le permita corregir sus procesos, minimizar los riesgos constantemente en mejora de sus actividades.

Pariacoto (2020), en su tesis, *“Control interno en el Área de adquisiciones y activos de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca basado en el modelo COSO I, en el periodo 2019, de la universidad privada unión, Juliaca 2020”*, tesis para optar el título de contador público, Universidad Peruana Unión, teniendo como objetivo general, Identificar el nivel del control interno en el área de adquisiciones y activos de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca basado en el modelo COSO I, en el periodo 2019, en cuanto al ambiente e control obtuvo como resultado que el 50% de los trabajadores señalan que hay un nivel regular de control interno. Y el 28.6% que existe un nivel deficiente. Llegando a la conclusión que en el ambiente de control en el área de adquisiciones y activos de la Universidad Peruana

Unión filial Juliaca, tiene un nivel regular, lo que demuestra que hay una falta de integración del personal en el clima laboral y en la nominación de cargos de acuerdo a sus capacidades. El personal que labora a pesar de esforzarse por desempeñar sus funciones necesita capacitarse para realizar una adecuada mejora de los procesos y actividades de la empresa, en cuanto a información y comunicación obtuvo resultado que el control interno está en un nivel regular, llegando a la conclusión, que aún faltan líneas de información y comunicación constante que ayuden a tomar decisiones de compra, tiempos de entrega y otros; donde facilite el trabajo del personal administrativo y operativo.

Finalmente, en la investigación de trabajos nacionales tenemos a Ocas y Vásquez (2020) en su investigación *“El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Ilutec E.I.R.L, Los Olivos, 2018”*, de la Universidad privada del norte, Lima 2020, siendo su objetivo general, evaluar de qué manera el control interno incide en las cuentas por cobrar de ILUTEC I.E.R.L. los olivos, 2018, así mismo, el resultado indica que: no se aplica un control en el área de créditos y cobranzas, y que no cuenta con un formato de crédito, concluyendo que, la empresa tiene dificultades para realizar las cobranzas de los productos y servicios ya brindados, debido a que no cuentan con un adecuado control interno que les pueda orientar a identificar sus falencias, les falta mejorar los manuales de procedimientos, es por ello que se obstaculiza el desempeño de las funciones en el área de créditos y cobranzas, no se lleva una supervisión a la cartera de los clientes, por ende los resultados no son los más alentadores al momento de hacer frente a las obligaciones.

En el estudio de trabajos de investigación locales, tenemos el presentado por Guevara & Marín (2019), en su tesis “*Evaluación del control interno según modelo coso III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C, en el año 2018*”, Universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca 2019, tienen como objetivo principal; determinar el estado del control interno de cuentas por cobrar comerciales en base al Coso III, obteniendo como resultado que, el control interno de las cuentas por cobrar, es deficiente debido a que no hay claridad en las funciones a realizar por parte de la persona encargada de controlar las cuentas por cobrar y no existe un control oportuno de las mencionadas, llegando a obtener como conclusión que: el control interno de las cuentas por cobrar es deficiente, al no contar con personal netamente dedicado al otorgamiento de créditos y gestión de cobranza; quienes ejecutan este trabajo no tienen claras sus funciones; así mismo el personal no está capacitado para desarrollar las funciones de cobranzas.

Tarrillo & Vásquez (2018), en su estudio, “*Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA automotriz SAC, Cajamarca 2018*”, para optar por el título profesional de Contador Público, Universidad Privada de Norte, teniendo como objetivo general, determinar la influencia del Control Interno en la rentabilidad de la empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018. Según el cuestionario los resultados demuestran que, si cuenta con un control interno y que en algunos componentes necesita implementar algunas mejoras para optimizar su rentabilidad. Obteniendo como conclusión que: de los 13 directivos y trabajadores interrogados, el 62% de ellos si realizan el control interno y también el 38% manifestaron que no realizan el control interno.

Soto (2018), en su tesis, “*Diagnóstico del ambiente de control interno en la municipalidad de Jesús – Cajamarca, 2017*”, para optar por el título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Cajamarca, teniendo como objetivo general describir el estado situacional del Ambiente de Control Interno en la Municipalidad Distrital de Jesús - Cajamarca, 2017. Obteniendo como resultado que no hay un buen nivel de cumplimiento en que todos los servidores públicos tengan conocimiento de cómo actuar y de los canales que hay con la responsabilidad de la integridad y los valores éticos. Logrando como conclusión, que la alta dirección no muestra compromiso con la integridad y los valores éticos en la municipalidad distrital de Jesús – Cajamarca, ya que según la investigación elaborada el análisis señala que posee un nivel de cumplimiento medio, debido a que no se halla con un buen nivel de implementación en los documentos de gestión donde de 9 rubros existe 4 rubros que no cuentan con la documentación requerida, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son positivas.

Como parte del presente trabajo de investigación se desarrollará los conceptos más importantes de las variables de estudio y en primer lugar se hablará acerca del control interno:

Teoría del control interno según (Holmes, 1994), quien manifiesta que el control interno es una función de la gerencia que tiene por objetivo proteger y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad.

El control interno forma parte de las funciones que va a desempeñar la gerencia en la entidad, por lo cual uno de sus objetivos es cuidar, proteger, resguardar y asegurar que los recursos de la entidad están bien administrados, evitando así robos, desfalcos, malversación y mal uso de estos: dando a la seguridad de que se utilicen estos recursos de manera eficiente y siempre con autorización de la alta gerencia de la entidad, dando a la administración de la empresa la seguridad de que la información contable presentada es confiable y verídica para que a la hora de la toma de decisiones, esta sea la más acertada para beneficio de la empresa.

La Contraloría General de la Republica (2021), establece que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultanea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con el propósito que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe de manera adecuada y eficientemente, por otro lado, también indica que es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo la actitud de las autoridades y el personal, organizado y establecido en cada entidad.

Según, Qinualisa, Ponce, Muñiz, Ortega y Pérez (2018), definen al control interno como un proceso realizado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, trazado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la obtención de objetivos dentro de las siguientes cualidades: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información, cumplimiento de las leyes y normas aplicables. En su sentido más amplio, comprende la estructura, las políticas, el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos y las cualidades del personal de

la empresa. Así mismo indica que las empresas son la caracterización más elocuente del tejido económico de cualquier país, sea desarrollado o subdesarrollado. Es por eso que deben establecer un control interno que les permita poseer un adelanto económico esperado, poder mantenerse en el mercado, y contribuir así a la economía del país.

Según, Mantilla, (2018), menciona que el COSO considera que el control interno se determina a través de un proceso ejecutado por la alta gerencia y la plana administrativa de las organizaciones, los cuales están trazados para mejorar la seguridad y dar confiabilidad en relación con el logro de los objetivos de manera eficaz y eficiente, cumpliendo con los reglamentos y los procedimientos que ayudan a proteger los activos de la empresa.

De acuerdo a Mendoza, García, Delgado y Barreineró (2018), quienes definen al control interno como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella.

Gómez y Lazarte (2019), definen al control interno, como un conjunto de procedimientos, políticas, normas y planes de organización los cuales tienen por objetivo asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. El cual abarca controles administrativos y operativos de todos los sectores de la empresa para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información, acatamiento de leyes vigentes y adhesión a la política de la empresa.

En la actualidad, se define al control interno como un proceso que agranda las posibilidades de que se logren los objetivos de la organización. La globalización y los constantes desarrollos tecnológicos han propiciado el progreso de nuevos modelos de trabajo en relación con el control interno, que permitirán satisfacer los requerimientos presentes de las organizaciones.

Por lo tanto, el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente, a los efectos de suprimir o disminuir significativamente la multitud de riesgos a los cuales se encuentran expuestas las organizaciones, ya sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro.

En cuanto a la importancia del control interno se menciona a Mendoza, García, Delgado y Barreineró (2018), quienes consideran que el control interno es importante ya que trae consigo una serie de beneficios para la entidad, su ejecución y fortalecimiento promueve la adopción de medidas que redundan en el logro de sus metas y objetivos estos mencionan como importancia del control interno a:

La cultura de control, la cual favorece el desarrollo de las actividades empresariales y mejora el rendimiento de las mismas. Por otro lado, el control interno bien aplicado favorece fuertemente a obtener una gestión óptima, toda vez que genera beneficios a la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, sub procesos y actividades en el que se implemente.

Las funciones del control interno es apoyar a la administración en el logro de los objetivos, proporcionando información mediante análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con su gestión, es importante tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, el cual se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; es necesario

resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conocerá la situación real de las misma, es por eso la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles internos se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión., Mendoza, García, Delgado y Barreineró (2018).

En las ventajas del control interno se menciona lo dicho por, Tarrillo & Vásquez (2018), quienes mencionan al control interno como una herramienta de apoyo a la gerencia, el control interno participa en la entidad compartiendo con la administración las responsabilidades para el logro de los objetivos de la organización. Es así como el control interno proporciona ventajas como las siguientes:

- ✓ Fomentar y aumentar la buena dirección por medio de la eficiencia en la capacitación y uso de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos.
- ✓ Salvaguardar el patrimonio de la entidad asegurando su integridad y evitando que se haga uso indebido del mismo, ya sea previniendo o descubriendo los errores y fraudes.
- ✓ Mejorar la confiabilidad de la información que se genere, proporcionando información exacta, veraz, completa y oportuna de las operaciones realizadas en cada entidad.
- ✓ Fomentar y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentos, normas y políticas respectivas aplicables a sus operaciones.

Entre los componentes del control interno, se sugiere a Serano (2017), quien indica que: el control interno se encuentra compuesto por 5 aspectos que se encuentran interrelacionados y que tienen su inicio en la gestión administrativa de las organizaciones, los cuales se encuentran integrados a los procesos administrativos; estos también pueden ser

considerados como un conjunto de normas que se utilizan en la medición del control interno así mismo ayudan a determinar su eficacia y eficiencia, los componentes del control interno son los siguientes:

- Ambiente (entorno) de control
- Evaluación de riesgos
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión o monitoreo



Figura 1: modelo coso III

Para definir a cada componente del control interno modelo coso III, se considera lo dicho por Qinualisa, Ponce, Muñiz, Ortega y Pérez (2018),

Ambiente de control: Es una herramienta que consiste, en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una empresa en cuanto al control interno y su importancia para la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Por ello, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes del control interno. En él se distinguen los siguientes factores o elementos:

Integridad y valores éticos: son guías de comportamiento y el resultado de las normas éticas de la empresa, así como de la forma en que ellas se comunican y refuerzan en la práctica. Incluyen las acciones de la administración para alejar y reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos y poco éticos.

Compromiso por la competencia: Es un factor que se refiere a la capacidad, conocimiento y las habilidades que son necesarias para cumplir con una determinada tarea. En tal sentido, cada profesional que trabaja en una empresa tiene una serie de habilidades que, compuestas con sus saberes sobre un área, le permiten hacer determinados trabajos.

Consejo de directores o comité de auditoría: Un Comité de auditoría, debe estar conformado por miembros independientes que no sean funcionarios ni empleados y que no

tengan ninguna relación con la empresa la cual puedan desviar su autonomía. De esta manera lograrán cumplir con su función supervisora de los reportes y otros documentos e impedir que los ejecutivos desatiendan los controles existentes y se comentan actos deshonestos.

Filosofía y estilo operativo de la gerencia: Corresponde a la gerencia, tiene como orientación monitorear el riesgo del negocio, sus actitudes y acciones hacia el reporte financiero y el procesamiento de la información, las funciones contables y el personal.

Estructura organizacional: Corresponde a la máxima autoridad, su diseño adecuado se considera como el marco de la planeación y el control de las operaciones dentro del proceso administrativo.

Asignación de autoridad y responsabilidades: Para el desarrollo eficiente de designaciones de autoridades, se asignan las jerarquías según las actividades operativas y el modo en que se establecen las relaciones de reporte y las jerarquías de autorización.

Políticas y procedimientos de recursos humanos: Son estrategias que incluye el conjunto de lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones de corrección.

Evaluación de riesgos: Es un instrumento que su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos. Todas las instituciones, independientemente de su tamaño, estructura, naturaleza, enfrentan riesgos en todos los niveles. Es así, como deben definirse los objetivos con el fin de que la administración pueda identificarlos y determinar las acciones necesarias para manejarlos.

Actividades de control: Son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se estén cumpliendo las reglas administrativas. Las cuales se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se cumplan. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes:

Revisiones de alto nivel: procedimientos que incluyen la comparación del desempeño contra presupuestos y pronósticos.

Procesamiento de la información: es el proceso que consiste en la realización de varios controles que verifiquen la precisión, integridad y autorización de las transacciones.

Funciones directas o actividades administrativas: Son tareas y obligaciones y son los administradores las dirigen mediante la revisión de informes de desempeño.

Controles físicos: Son medidas de seguridad a equipos, inventarios y otros activos que se certifican físicamente de manera periódica, de manera que son contados y comparados con las cantidades presentadas en los registros de control.

Indicadores de desempeño: Son instrumentos que se relacionan con los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, además de analizar las interrelaciones e investigar y corregir las acciones.

Segregación de responsabilidades: Es un método para reducir el riesgo de error o de acciones inapropiadas.

Información y comunicación: son elementos esenciales en una estructura de control interno de una organización. La información acerca del ambiente de control, de la evaluación de los riesgos, los procedimientos de control y la supervisión, resulta necesaria para que los administradores puedan dirigir las operaciones y garantizar el empleo de las normativas legales, reglamentarias de información. Este componente se refiere, a las técnicas empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e comunicar acerca de las operaciones de las empresas y entidades.

Rendición de cuentas: Es una expresión de control, que comprende en brindar información y explicaciones de una actividad realizada.

Información detallada y oportuna: Se trata de la información de una determinada actividad que se puede entregar al responsable de una empresa o institución.

Supervisión y monitoreo: Es el proceso por el cual, las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de la calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y

la necesidad de su modificación según los cambios de las condiciones. Para este tipo de evaluación se debe tener presente:

- ✓ El alcance y frecuencia de la evaluación.
- ✓ El proceso de evaluación.
- ✓ La metodología de evaluación.
- ✓ El nivel de documentación.

En cuanto a los beneficios del control interno se considera lo dicho por Rodríguez (2019), el cual considera como beneficios del control interno a los lo siguiente:

- ✓ Lograr objetivos y metas.
- ✓ Promover desarrollo organizacional.
- ✓ Asegura el cumplimiento normativo.
- ✓ Reducir riesgos de corrupción.
- ✓ Genera cultura de prevención.
- ✓ Contar con información contable y oportuna.

El control interno en el marco de la empresa se menciona ha, Hurtado (2019), quien manifiesta que entre más años tenga una empresa más necesidad tiene de un buen sistema de control interno, ya que a medida que crece y se tiene, un número significativo de empleados y muchas tareas delegadas, los dueños pierden el control de la compañía y de sus procesos, es ahí donde debe intervenir un sofisticado sistema de control interno según se requiera y así asegurar que no existan fraudes, errores o pérdidas de ninguna índole o tratar de minimizar el riesgo de estos.

Entre las limitaciones del control interno, Hurtado (2019), menciona que, ningún sistema de control interno nos garantiza el cumplimiento de los objetivos de la compañía, pero de igual manera es de mucha ayuda para que estos se cumplan y brinden una seguridad razonable en beneficio a:

- ✓ Costo beneficio. El control no puede superar el valor de lo que se quiere controlar.
- ✓ La mayoría de los controles hacia transacciones o tareas ordinarias. Debe establecerse bajo las operaciones repetitivas y en cuanto a las extraordinarias, existe la posibilidad que el sistema no sepa responder.
- ✓ El factor de error humano que siempre está presente.
- ✓ Posibilidad de que se pueda evadir los controles. Acuerdo de fraude entre dos o más personas.

Existen dos tipos de control interno el control interno administrativo y control interno contable:

Control interno administrativo: Es un proceso el cual está dirigido hacia el plan de la organización y los procedimientos que conciernen a estos procesos de decisión que llevan a la autorización de las transacciones y actividades por parte de la gerencia, estas pueden ser políticas, procedimientos y objetivos programados, es decir, el control interno administrativo está directamente relacionado con la eficiencia de las operaciones establecidas por la organización.

Control interno contable: Es un instrumento que comprende a los controles establecidos por la entidad en los procesos contables para salvaguardar la información financiera y que de esta manera pueda ser más efectiva la toma de decisiones y la entidad pueda llegar a sus objetivos establecidos. Hurtado 2019 (Pág.4)

En cuento a la segunda variable, cuentas por cobrar, se detalla lo siguiente:

Según, Chavez & Loconi (2018), definen a las cuentas por cobrar como derechos exigibles, originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos. Las cuales representan el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado. La gestión de cuentas por cobrar es una de las herramientas más importantes que tiene al alcance el administrador financiero para optimizar el capital de trabajo y en consecuencia maximizar el valor de la empresa. La gestión de cuentas por cobrar con la administración del capital de trabajo es clave en las organizaciones por cuanto tiene impacto en sus medidas de rentabilidad, liquidez y riesgo.

Los objetivos de las cuentas por cobrar consisten en; registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. Según, Chávez & Loconi (2018).

En cuanto a las políticas de cobranzas está relacionada a sus procedimientos que se aprueban en la empresa con la finalidad de poder recuperar las cuentas por cobrar, así mismo debe de definir los aspectos de ventas al crédito como al contado, la temporalidad que significa para el cliente de tal manera que se ajuste a los requerimientos y procesos para contar con el efectivo en el momento deseado, y sobre todo recuperar el capital invertido, Menacho (2020).

En cuanto a la implementación de cuentas por cobrar se indica lo dicho por, Ramos (2021), El cual menciona que estas se implementaron en la contabilidad debido a que cada vez se necesitan formas de atraer clientes nuevos y conservar con los que ya se cuentan.

Utilizando las cuentas por cobrar se toma un camino seguro ante el éxito y eficiencia, y aunque las condiciones para un crédito varían según la empresa, la mayoría de las entidades ofrecen créditos y condiciones similares.

Respecto a las características de las cuentas por cobrar, Ramos (2021), nos muestra las siguientes:

- ✓ Los derechos son cobrados en el plazo acordado.
- ✓ Se establecen términos de pagos.
- ✓ Se emplean mecanismos de pagos.
- ✓ Se solicita referencias para efectuar las cuentas.

Las cuentas por cobrar son de mucha importancia para una empresa pues representan los derechos que ella tiene sobre los clientes con el fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios que tenga la empresa. Por su lado Solano (2018), considera que son

importantes, porque se establecen como aquellos derechos que posee la empresa para ofrecerles beneficios a sus clientes por cada mercadería vendida.

Loconi y Chávez (2018), manifiestan que, las ventas a crédito implican que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos, pues está financiando con sus recursos a los clientes, y en muchas ocasiones, la empresa no cobra intereses a sus clientes por el hecho de venderles a crédito, por lo que vender a crédito es una inversión de recursos con cero rentabilidades. Así mismo indica que las variables que se deben considerar y evaluar en la gestión de las cuentas por cobrar son:

- ✓ El mercado
- ✓ La capacidad
- ✓ Los flujos de caja.

En cuanto al control de créditos se menciona a Pedrosa (2016) el cual indica que el control de crédito, son las operaciones de seguimiento de cobros y pagos pendientes de aplicar en el ámbito de una organización, el control de crédito en las empresas es fundamental para llevar un control efectivo se debe gestionar la información y transmitirla al resto de departamentos para realizar las acciones oportunas de los créditos otorgados.

Muñoz & Días (2018), mencionan que la cartera morosa; son las deudas de difícil recaudación, dado que, agotados todos los recursos de la etapa de cobro persuasivo, persiste el comportamiento de no pago, por lo que pueden ser objeto de evaluación para el cobro jurídico.

En cuanto a los días de crédito Muñoz & Días (2018), indican que las cuentas por cobrar están compuestas por acciones orientadas a la recuperación del capital que se convierten en el soporte para la adquisición de bienes, que se necesitan, para el funcionamiento de la empresa, así mismo está relacionada a las políticas crediticias que se maneja en la empresa, los cuales se convierten en el soporte financiero para que la empresa funcione en forma adecuada, por tal razón, es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de ellos afecta la liquidez.

En cuanto a la gestión de cobranza, Martínez, Odar y Zegarra (2019), indica que consiste en el desarrollo de diversas actividades que realiza la empresa para administrar de manera óptima los cobros de clientes con el fin de evitar el riesgo de tener una cartera morosa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general.

¿De qué manera el control interno influye, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?

1.2.2. Preguntas específicas.

- ✓ ¿De qué manera el ambiente de control influye, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?
- ✓ ¿De qué manera la evaluación de riesgos influye, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?
- ✓ ¿De qué manera las actividades de control y seguimiento influyen, en las cuentas por cobrar de empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca,

2020?

- ✓ ¿De qué manera la información y comunicación influyen, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?
- ✓ ¿De qué manera la supervisión o monitoreo influye, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

1.3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Determinar la influencia del ambiente de control en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
- ✓ Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
- ✓ Determinar la influencia de las actividades de control y seguimiento en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
- ✓ Determinar la influencia de la información y comunicación en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
- ✓ Determinar la influencia de la supervisión o monitoreo en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general.

El control interno influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020

1.4.2. Hipótesis específicas.

- ✓ El ambiente de control influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020.
- ✓ La evaluación de riesgos influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
- ✓ Las actividades de control y seguimiento influyen positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.
- ✓ La información y comunicación influyen positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020.
- ✓ La supervisión o monitoreo influyen positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

1.5. Tipo de investigación.

La investigación es el proceso de recolección de datos para dar respuestas a las preguntas o interrogantes planteadas, referidas al conocimiento de una realidad o a su transformación. (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

1.5.1. Enfoque de la investigación.

(Carlos Rovetto, 2018), manifiesta que el enfoque cualitativo explora los fenómenos con mayor profundidad, pues analiza las características que describen los hechos. Por lo general, las investigaciones que aplican este tipo de enfoque se conducen en ambientes naturales.

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, porque confirman y predicen los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos; de la cual se indagará acerca del control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

1.5.2. Tipo de investigación.

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se estudie (Hernández 2014)

Por lo tanto, esta investigación es descriptiva, porque se analizará cualidades, características, y relaciones causales entre elementos del control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo

S.A.C. y como este se viene determinando en una situación de espacio y de tiempo definido.

1.5.3. Diseño de la investigación.

El diseño del presente trabajo es de carácter no experimental, en este método no se realizan experimentos ni manipulación de variables ya que se basa en la observación de fenómenos.

Así mismo es de corte transversal, puesto que la recolección de datos sucede en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su influencia en un momento dado (Hernández 2014)

1.5.4. Nivel de la investigación.

Fuentes, Toscano, Malvaceda, Diaz y Diaz (2020), manifiestan que la investigación cualitativa conduce a comprender, de manera amplia y profunda, la realidad de un fenómeno en su entorno natural, suministrando información sobre el comportamiento y las manifestaciones propias de los individuos. (p. 24)

La presente investigación es descriptiva porque se describirá las características cualidades y definiciones de las variables en estudio en primer lugar se hablará sobre el control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, para luego determinar el nivel de dichos controles.

1.6. Población y muestra (materiales, instrumentos y métodos).

1.6.1. Población.

Hernández y Mendoza (2018), Mencionan que; es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, por otro lado, Arias (2012), lo define como "... población un conjunto finito o infinito de los elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación (p.81).

En la presente investigación se considera una población finita puesto que se conoce el número exacto de elementos que constituyen el estudio, según Arias (2012), explica que la población finita es la agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. (p.82).

La población de la presente investigación estará conformada por los 8 trabajadores, los cuales corresponden al área administrativa de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

1.6.2. Muestra.

Hernández y Mendoza (2018), afirman que muestra en la ruta cualitativa, es el grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc. sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia (pag.427) por lo tanto,

En la presente investigación se toma como muestra a 8 trabajadores del área administrativa de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca 2020. Los cuales se encuentran involucrados con el tema de investigación.

1.7. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

1.7.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Las técnicas a utilizadas en la presente investigación son:

La técnica de la encuesta: Según Sánchez, Reyes y Mejía, (2018), es el Procedimiento que se realiza por muestreo, en el cual se aplica un instrumento de recolección de datos formado por un conjunto de temas, cuyo objetivo es recabar información en una muestra determinada.

En el presente trabajo de investigación se utilizó la encuesta; la cual fue estructurada a base de 32 preguntas las cuales han sido formuladas para tener conocimiento sobre el Control Interno, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. - Cajamarca.

La técnica de la entrevista: Sánchez, Reyes y Mejía, (2018), menciona que es una técnica de investigación basada en la interacción personal de tipo comunicativo, que tiene como objetivo central obtener información básica para la concreción de una investigación previamente diseñada y en función de las dimensiones que se pretenden estudiar.

Para la presente investigación la entrevista estuvo dirigida al administrador de la empresa, con la finalidad de conseguir información relevante respecto al control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca.

En los instrumentos utilizados son los siguientes:

El cuestionario. - Hernández y Mendoza (2018), mencionan que: es el instrumento más utilizado para la recolección de datos, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

En el presente trabajo de investigación el cuestionario fue aplicado a los 8 colaboradores del área administrativa; con el propósito de obtener información acerca de la influencia del control interno, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca 2020.

Guía de entrevista. – Según, Hernández y Mendoza (2018), la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento.

En la presente investigación, se aplicó al administrador de la empresa; con el propósito de obtener información acerca de la influencia del control interno, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca 2020.

1.7.2. Técnicas e instrumentos de análisis de datos.

Para las variables control interno, se ha utilizado el cuestionario de 20 preguntas estructurado en 5 partes de 4 preguntas cada una y relacionadas a las dimensiones de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control y seguimiento, información y comunicación, supervisión y monitoreo respectivamente, en cuanto a la variable de cuentas por cobrar se consideró 12 preguntas de las 3 dimensiones de 4 preguntas cada una, siendo las dimensiones ventas al crédito, gestión de cobranzas y control de créditos

Para el análisis de los datos se utilizó la hoja de cálculo Excel; la cual sirvió para procesar la información y obtener resultados sobre la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C.

1.8. Procedimientos de recolección, análisis y procesamiento de datos.

1.8.1. Procedimiento de recolección de datos.

Anterior a la recolección de datos se solicitó los permisos a los directivos de la empresa a fin de poder aplicar la encuesta a los trabajadores del área administrativa, así mismo se realizó y coordinó con los participantes comunicándoles el anonimato y confidencialidad.

Posteriormente se entrevistó al administrador; quien brindó información concreta sobre los puntos importantes del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca 2020

Hernández y Mendoza (2018), indican que la validez es el grado con que un instrumento mide con exactitud las variables que se busca medir.

El instrumento fue validado por: quien se encuentra capacitado en temas de Control Interno.

Tabla 1

Validez del Instrumento

Ítem	Apellidos y Nombres	DNI	Especialidad
1	Oblitas Jeager, Luis Eduardo	40246103	Contabilidad
2	Vargas Figueroa, Joberth	43891748	Contabilidad
3	Chuquiruna Chávez, Gilmer	42168515	Contabilidad

1.8.2. Procedimiento de análisis y procesamiento de datos.

Los datos obtenidos sobre las variables de control interno y cuentas por cobrar fueron ingresados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, para su procesamiento correspondiente. Los datos sirvieron para el análisis descriptivo y contrastación de la hipótesis propuesta.

Para el análisis del cuestionario se ha determinado valores mediante una escala de Likert, los cuales nos permiten tabular y ponderar los resultados obtenidos:

Tabla 2

Rango Escala de Likert para valoración de cuestionarios

DESCRIPCIÓN	VALOR
Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

El rango de calificación que se utilizó para determinar cómo es el control interno fueron:

Tabla 3

Rango de calificación de Control Interno en las cuentas por cobrar de Distribuciones Don Teo S.A.C.

RANGO DE CALIFICACIÓN

DESCRIPCION	RANGO	CALIFICACION
Siempre	0.81 - 1.00	Eficiente
Casi siempre	0.61 - 0.80	Eficiente
A veces	0.41 - 0.60	Poco eficiente
Casi nunca	0.21 - 0.40	Deficiente
Nunca	0.00 - 0.20	Deficiente

Nota: En la tabla 3 se muestra los rangos de calificación: Adaptado de la contraloría General de la república medición de la implementación del sistema del control interno en el estado - año 2014.

1.9. Aspectos éticos.

Con respecto a los aspectos éticos, se siguió con los protocolos y normas establecidas por Universidad Privada del Norte; de la misma forma se consideraron las normas de ética en la investigación.

Se estableció la confidencialidad de la información obtenida de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca; la cual será utilizada solo para fines exclusivos de la investigación.

Se precisa que la información utilizada y presentada en toda la investigación es real, objetiva y que no ha sufrido adulteración alguna; tal y cual ha sido proporcionada por la empresa.

Cabe indicar que la presente investigación se ajusta a las normas establecidas por APA.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Después de haber realizado la recolección y el análisis de datos, se han determinado los resultados; mismos que han permitido cumplir con los objetivos y demostrar las hipótesis planteadas, en cuanto al control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020

Se presentarán los resultados por cada objetivo, iniciando por el objetivo general y posteriormente por los objetivos específicos

Objetivo General: Determinar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

Tabla 4

Ponderación de valoración.

DIMENCIONES	PONDERADO DE VALORACION	CALIFICACIÓN
Ambiente de control	0.55	Poco eficiente
Evaluación de riesgos	0.58	Poco eficiente
Actividades de control	0.59	Poco eficiente
Información y comunicación	0.56	Poco eficiente
Supervisión o monitoreo	0.59	Poco eficiente
Resultado de ponderación	0.57	

Nota. En la tabla N° 04 se muestran el detalle de los resultados obtenidos por dimensión de la variable control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 04 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020,

obteniendo una ponderación de 0.57. Indicando que el control interno en el área de cuentas por cobrar es poco eficiente, evidenciando que en la empresa en el área de cuentas por cobrar es necesario mejorar las dimensiones del control interno tales como: ambiente de control, actividades de control, comunicación y supervisión, que garantice el buen manejo de las cobranzas evitando el riesgo de que el cliente no pague lo cual afectaría el cumplimiento de objetivos de la empresa.

Tabla 5

Ponderación de valoración

DIMENSIONES	PONDERADO DE VALORACION	CALIFICACIÓN
Ventas al crédito	0.55	Poco eficiente
Gestión de cobranzas	0.50	Poco eficiente
Control de créditos	0.50	Poco eficiente
Resultado de ponderación	0.52	

Nota. En la tabla N° 05 se muestran el detalle de los resultados obtenidos por dimensiones de la variable cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 05 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se pudo determinar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.52, siendo calificada como poco eficiente, indicando que las dimensiones de dicha variable como: las ventas, control de créditos, gestión de cobranzas y control de créditos en el área de cuentas por cobrar, debe ser mejorado y poder tener un mejor control de las cuentas por cobrar.

Objetivo específico 1: Determinar la influencia del ambiente de control en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.

Tabla: 6

Evaluación del componente ambiente de control – indicador valores éticos de la organización del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Valores éticos de la organización											
1	¿Realizan actividades que fomenten la integración del personal y beneficien el clima laboral?	Frecuencia	1	0	3	2	2	0.50			
		%	13%	0%	38%	25%	25%				
		Valor parcial	0.63	0.00	1.13	0.50	0.25				
2	¿Cree usted, que los directivos de la empresa practican los valores éticos?	Frecuencia	2	1	2	1	2	0.60	1.10	0.55	Poco eficiente
		%	25%	13%	25%	13%	25%				
		Valor parcial	1.25	0.50	0.75	0.25	0.25				

Nota. En la tabla N° 06, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente ambiente de control, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador valores éticos de la organización.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 06 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al ambiente de control – valores éticos de la organización, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.55. Indicando que los valores éticos son poco eficientes. Según el análisis se evidencia que, en la empresa se debe implementar actividades como; incentivar el trabajo en equipo, reconocer los logros de los colaboradores, promover el respeto, los que beneficien al buen clima laboral y los valores éticos.

Tabla: 7

Evaluación del componente ambiente de control – Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos											
3	¿El área de RR.HH. realiza acciones para motivar al personal?	Frecuencia	1	1	1	2	3	0.48			
		%	13%	13%	13%	25%	38%				
		Valor parcial	0.63	0.50	0.38	0.50	0.38				
4	¿El área de RR.HH, cuenta con políticas?	Frecuencia	2	2	1	1	2	0.63	1.10	0.55	Poco eficiente
		%	25%	25%	13%	13%	25%				
		Valor parcial	1.25	1.00	0.38	0.25	0.25				

de
administración de personal
?

Nota. En la tabla N° 07, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente ambiente de control, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 07 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto a ambiente de control – políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.55, Indicando que es poco eficiente en cuanto a políticas y prácticas de la gestión de los recursos humanos; según el análisis se evidencia que el área de RR. HH, ocasionalmente realiza acciones como; programar actividades fuera del trabajo, paseos de integración, actividades deportivas, entre otras, lo cual es esencial para contar con personal motivado.

Tabla: 8

Evaluación del componente evaluación de riesgos – identifica los factores de riesgo en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Identifica los factores de riesgo											
5	¿El área de	Frecuencia	2	1	3	1	1				

cuentas por cobrar reconoce y se anticipa ante los factores de riesgo?	%	25	13	38	13	13			
		%	%	%	%	%			
¿El área de cuentas por cobrar cumple con un plan estratégico para disminuir los factores de riesgo?	Valor parcial	1.25	0.50	1.13	0.00	0.13	0.60		
	Frecuencia	1	1	2	3	1		1.15	0.58
6	%	13	13	25	38	13			
		%	%	%	%	%			
cuentas por cobrar cumple con un plan estratégico para disminuir los factores de riesgo?	Valor parcial	0.63	0.50	0.75	0.75	0.13	0.55		
	Frecuencia	1	1	2	3	1			

Nota. En la tabla N° 08, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente evaluación de riesgos, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador identificación de los factores de riesgo.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 08 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto evaluación de riesgos – identifica los factores de riesgo, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.58, indicando que es poco eficiente en cuanto a la identificación de los factores de riesgo. Según el análisis se evidencia que el área de cuentas por cobrar no cuenta con un plan

estratégico como hacer seguimiento a los documentos que hayan superado los días de crédito, lo cual sería perjudicial ya que afectaría al cumplimiento de pagos a proveedores

Tabla: 9

Evaluación del componente evaluación de riesgos – prevención de riesgos en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Prevención de riesgos											
7	¿La empresa protege su estructura organizativa?	Frecuencia	1	2	3	2	0	0.65	1.15	0.58	Poco eficiente
		%	13%	25%	38%	25%	0%				
		Valor parcial	0.6	1.0	1.1	0.5	0.0				
8	¿La Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para mejorar las deficiencias en el área de cuentas por cobrar?	Frecuencia	1	1	0	5	1	0.50			
		%	13%	13%	0%	63%	13%				
		Valor parcial	0.6	0.5	0.0	1.2	0.1				

Nota. En la tabla N° 09, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente evaluación de riesgos, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador prevención de riesgos.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 09, considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, determinando el control interno en cuanto

a evaluación de riesgos – prevención de riesgos, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.58, indicando que es poco eficiente en cuanto a la prevención de riesgos. Según el análisis, se evidencia que en la empresa hace falta fortalecer la estructura organizativa, así como establecer niveles de responsabilidad y control, debiendo tomar acciones adecuadas y oportunas en el área de cuentas por cobrar mediante un seguimiento minucioso de los documentos por cobrar que superen los días de crédito.

Tabla: 10

Evaluación del componente actividades de control y seguimiento – documentos, registro oportuno y adecuado de las transacciones en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Documentos, registro oportuno y adecuado de las transacciones											
9	¿El responsable de cuentas por cobrar utiliza algún sistema para el registro de documentos?	Frecuencia	2	3	1	1	1	0.70			
		%	25%	38%	13%	13%	13%				
10	¿El encargado de cuentas	Frecuencia	0	1	3	2	2	1.18	0.59		Poco eficiente

por cobrar emplea controles de seguimien to a los document os por cobrar?	%	0%	13 %	38 %	25 %	25 %	
	Valor parcial	0.0 0	0.5 0	1.1 3	0.5 0	0.2 5	0.48

Nota. En la tabla N° 10, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente actividades de control y seguimiento, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador documentos, registro oportuno y adecuado de las transacciones.

Según los resultados mostrados en la tabla N° 10, considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, determinando el control interno en cuanto a actividades de control y seguimiento – documentos, registro oportuno y adecuado de las transacciones, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.60, indicando que es poco eficiente con el registro de los documentos. Según el análisis se evidencia que, en el área de cuentas por cobrar se debe mejorar el sistema de registro de documentos, implementado registros como fechas de vencimiento de los documentos, capacitando al encargado de cuentas por cobrar y este pueda verificar a tiempo los documentos vencidos y pendiente de cobro.

Tabla: 11

Evaluación del componente actividades de control y seguimiento – procedimientos para evitar riesgos en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio	Calificación
			5	4	3	2	1				

										compon nte	
Procedimientos para evitar riesgos											
11	¿Se aplican procedimientos que garanticen el apropiado funcionamiento del área de cuentas por cobrar?	Frecuencia	0	2	4	2	0				
		%	0%	25%	50%	25%	0%				
		Valor parcial	0.0	1.0	1.5	0.5	0.0	0.60			
12	¿El personal administrativo participa activamente en el cumplimiento de los procedimientos para evitar riesgos?	Frecuencia	2	1	2	1	2		1.20	0.60	Poco eficiente
		%	25%	13%	25%	13%	25%				
		Valor parcial	1.2	0.5	0.7	0.2	0.2	0.60			

Nota. En la tabla N° 11, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente actividades de control y seguimiento, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador procedimientos para evitar riesgos.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 11 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al componente actividades de control y seguimiento – procedimientos para evitar riesgos, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.60, indicando que es poco eficiente en cuanto a los procedimientos para evitar riesgos, Según el análisis, se evidencia que es necesario realizar

actividades de control como verificación y comparación de los documentos físicos con el sistema, para evitar riesgos de robos y pérdidas de efectivo en el área de cuentas por cobrar.

Tabla: 12

Evaluación del componente información y comunicación – rendición de cuentas en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Rendición de Cuentas.											
13	¿Existe comunicación e información entre las distintas áreas de empresa?	Frecuencia	2	1	1	2	2	0.58		0.56	Poco eficiente
		%	25%	13%	13%	25%	25%				
		Valor parcial	1.25	0.50	0.38	0.50	0.25				
14	¿En la empresa utilizan canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	Frecuencia	2	1	1	1	3	0.55	1.13	0.56	Poco eficiente
		%	25%	13%	13%	13%	38%				
		Valor parcial	1.25	0.50	0.38	0.25	0.38				

Nota. En la tabla N° 12, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente información y comunicación, de

manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador rendición de cuentas.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 12 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó al control interno en cuanto al componente información y comunicación – rendición de cuentas, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.56, indicando que es poco eficiente con la rendición de cuentas. Según el análisis se evidencia que debe mejorarse la comunicación entre las distintas áreas de la empresa y poder evitar imposible irregularidades, como documentos por cobrar fuera de plazo.

Tabla: 13

Evaluación del componente información y comunicación – información detallada y oportuna en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Información detallada y oportuna.											
15	¿El responsable de cada área brinda información al área de cuentas por cobrar que contribuya al buen funcionamiento del control interno?	Frecuencia	1	1	2	2	2	0.53			
		%	13%	13%	25%	25%	25%				
		Valor parcial	0.6	0.5	0.7	0.5	0.2				
			3	0	5	0	5				

16	¿En el área de cuentas por cobrar se analiza la información recibida en beneficio de la empresa?	Frecuencia	2	2	0	2	2	1.13	0.56	Poco eficiente
		%	25%	25%	0%	25%	25%			
		Valor parcial	1.2	1.0	0.0	0.5	0.2	0.60		

Nota. En la tabla N° 13, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente información y comunicación, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador información detallada y oportuna.

Según los resultados mostrados en la tabla N° 13 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al componente información y comunicación – información detallada y oportuna, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.56, indicando que es poco eficiente en cuanto a la información detallada y oportuna. Según el análisis se evidencia que, el personal no cumple con enviar información a tiempo al área de cuentas por cobrar para un buen control interno, afectando a la empresa a no cumplir con sus objetivos.

Tabla: 14

Evaluación del componente supervisión o monitoreo – evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				

Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de Control Interno.

17	¿Se evalúa el cumplimiento de las actividades designadas al responsable de cuentas por cobrar?	Frecuencia	1	2	3	2	0	0.65			
		%	13%	25%	38%	25%	0%				
18	¿El gerente se comunica con el personal para evaluar la eficiencia de los procesos del control interno?	Frecuencia	0	2	3	1	2	0.53	1.18	0.59	Poco eficiente
		%	0%	25%	38%	13%	25%				

Nota. En la tabla N° 14, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente supervisión o monitoreo, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno.

Según los resultados mostrados en la tabla N° 14 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al componente supervisión y monitoreo – evaluación y determinación de la eficacia del sistema de control interno, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.59, indicando que es poco eficiente en cuanto a evaluación y determinación de la eficacia del sistema de Control Interno, según el

análisis se evidencia que se debe implementar un control a las actividades del responsable de cuentas mediante los requerimientos de reportes de cuentas por cobrar, así mismo es necesario tener una comunicación frecuente por parte de la gerencia con el fin de evaluar las falencias del área de cuentas por cobrar.

Tabla: 15

Evaluación del componente supervisión o monitoreo –seguimiento de actividades en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
	Seguimiento de actividades.										
19	¿Se compara el registro del sistema con los documentos físicos?	Frecuencia	2	1	1	4	0	0.63			
		%	25%	13%	13%	50%	0%				
20	¿Se realiza supervisión y seguimiento constante de los créditos otorgados a los clientes y el vencimiento de estas para	Valor parcial	1.2	0.5	0.3	1.0	0.0	0.55	1.18	0.59	Poco eficiente
		%	13%	25%	13%	25%	25%				

realizar
 los
 cobros a
 tiempo?

Nota. En la tabla N° 15, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente al componente supervisión o monitoreo, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador seguimiento de actividades.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 15 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al componente supervisión y monitoreo – seguimiento de actividades, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca 2020, obteniendo una ponderación de 0.59, indicando que es poco eficiente en el seguimiento de actividades. Según el análisis se evidencia que, es necesario realizar un comparativo de los documentos en físico con el sistema en cuanto a saldos y fechas de vencimiento y contar con un procedimiento de cobro como llamadas telefónicas a clientes con cuentas vencidas para la recuperación de los créditos otorgados.

Tabla: 16

Evaluación de ventas al crédito – créditos otorgados, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				

Créditos otorgados

21	¿Se realiza una evaluación	Frecuencia %	0%	40%	25%	0%	25%			
----	----------------------------	--------------	----	-----	-----	----	-----	--	--	--

22	ón previa al cliente para otorgarl e un crédito de venta? ¿Se da sobre crédito de venta a los clientes que se atrasan en sus pagos?	Valor parcial	0.0 0	2.0 0	0.7 5	0.0 0	0.2 5	0.60			
	Frecuen cia %	0 0%	2 25 %	2 25 %	2 25 %	2 25 %		1.10	0.55	Poco eficiente	
		Valor parcial	0.0 0	1.0 0	0.7 5	0.5 0	0.2 5	0.50			

Nota. En la tabla N° 16, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente a la dimensión ventas al crédito, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador créditos otorgados.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N°16 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto a la dimensión ventas al crédito – créditos otorgados, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.55 indicando que es poco eficiente con los créditos otorgados. Según el análisis se evidencia que, en el área de cuentas por cobrar no se evalúa al cliente para otorgar un crédito de venta al no verificar con otras empresas su historial crediticio o capacidad de pago, dándoles sobre créditos a clientes con deudas vencidas, generando el incremento de la cartera morosa.

Tabla: 17

Evaluación de ventas al crédito – riesgo de clientes, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Riesgos de clientes											
23	¿Se establecen los días de crédito para recuperar la cartera de cuentas por cobrar?	Frecuencia	5	2	1	0	0	0.90	1.10	0.55	Poco eficiente
		%	63%	25%	13%	0%	0%				
		Valor parcial	3.13	1.00	0.38	0.00	0.00				
24	¿Se aplica penalidad al cliente que excede los días de crédito?	Frecuencia	0	0	0	0	8	0.20	1.10	0.55	Poco eficiente
		%	0%	0%	0%	0%	100%				
		Valor parcial	0.00	0.00	0.00	0.00	1.00				

Nota. En la tabla N° 17, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente a las ventas al crédito, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador riesgos de clientes.

Según los resultados mostrados en la tabla N° 17 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto a ventas al

crédito – riesgos de clientes, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca 2020, obteniendo una ponderación de 0.55 indicando que es deficiente en cuanto a los riesgos de clientes. Según el análisis se evidencia que, el área de cuentas por cobrar tiene establecido los días de crédito, el cual no es cumplido en su totalidad, lo cual genera que las cuentas por cobrar excedan los días de crédito establecidos.

Tabla: 18

Evaluación de gestión de cobranzas – rotación de cuentas por cobrar, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Rotación de cuentas por cobrar											
25	¿Se utilizan avisos de cobro a los clientes previos a la cobranza?	Frecuencia	0	0	1	1	6	0.28			
		%	0%	0%	13%	13%	75%				
26	¿Una deficiente gestión de cobranza afecta los proyectos de una empresa?	Valor parcial	0.0	0.0	0.3	0.2	0.7	0.73	1.00	0.50	Poco eficiente
		%	38%	25%	13%	13%	13%				

Nota. En la tabla N° 18, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente a la gestión de cobranzas, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador rotación de cuentas por cobrar.

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla N° 18 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al indicador gestión de cobranzas – rotación de cuentas por cobrar, de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca 2020, obteniendo una ponderación de 0.50, indicando que es poco eficiente en la rotación de cuentas por cobrar. Según el análisis se evidencia que el área de cuentas por cobrar no realiza avisos de cobranzas previos al vencimiento de la deuda de los clientes, al tener una deficiente gestión de cobranza afectando los proyectos de la empresa.

Tabla: 19

Evaluación de gestión de cobranzas – plazos de cobro, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Plazos de cobro											
27	¿Cumple con un plazo de cobro establecido según el tipo de cliente?	Frecuencia	1	1	3	2	1	0.58			
		%	13%	13%	38%	25%	13%				
28	¿La gestión de cobranzas	Valor parcial	0.6	0.5	1.1	0.5	0.1	1.00	0.50	Poco eficiente	
		Frecuencia	0	1	2	2	3				
		%	0%	13%	25%	25%	38%				

se realiza al inicio del vencimie nto de las cuentas por cobrar?	Valor parcial	0.0 0	0.5 0	0.7 5	0.5 0	0.3 8	0.43
---	------------------	----------	----------	----------	----------	----------	------

Nota. En la tabla N° 19, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente a la gestión de cobranzas, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador plazos de cobro.

Conforme a los resultados mostrados en la tabla N°19 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al indicador gestión de cobranzas – plazos de cobros, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.50. indicando que es poco eficiente con los plazos de cobro. Según al análisis se evidencia que, no se cumple con los plazos de cobro establecidos, al no realizar una gestión de cobranzas al vencimiento de la deuda, generando el incremento de las cuentas por cobrar.

Tabla: 20

Evaluación de control de créditos – revisión de cartera morosa, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio o componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Revisión de cartera morosa											
29	¿Se realiza control de créditos a clientes que	Frecuencia	0	1	2	3	2				
		%	0%	13%	25%	38%	25%				

	tengan cuentas por cobrar vencidas?	Valor parcial	0.0 0	0.5 0	0.7 5	0.7 5	0.2 5	0.45			
30	¿Se efectúa periódicamente un análisis de la cartera morosa?	Frecuencia % Valor parcial	1 13 0.6 3	1 13 0.5 0	2 25 0.7 5	3 38 0.7 5	1 13 0.1 3	0.55	1.00	0.50	Poco eficiente

Nota. En la tabla N° 20, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente a control de créditos, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador revisión de cartera morosa.

Conforme a los resultados mostrados en la tabla N° 20 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al indicador control de créditos – revisión de cartera morosa, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.50, indicando que es poco eficiente la revisión de la cartera morosa, según el análisis se evidencia que, en el área de cuentas por cobrar es necesario realizar un control de créditos a clientes con deudas vencidas, como verificar periódicamente los historiales de los clientes con sobre créditos y así mantener una cartera de cuentas por cobrar al día.

Tabla: 21

Evaluación de control de créditos – evaluación días de crédito, en la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Item	Pregunta	Detalle	Valoración					Puntaje	Total	Promedio componente	Calificación
			5	4	3	2	1				
Evaluación días de crédito											
31	¿Se evalúa al	Frecuencia	0	1	3	3	1				

32	cliente en cuantos días puede pagar el crédito concedido?	%	0%	13%	38%	38%	13%			
	¿Se evalúa al cliente para otorgarle días de crédito según el monto de compra?	Valor parcial	0.00	0.50	1.13	0.75	0.13	0.50		
		Frecuencia	0	1	3	3	1	1.00	0.50	Poco eficiente
		%	0%	13%	38%	38%	13%			
		Valor parcial	0.00	0.50	1.13	0.75	0.13	0.50		

Nota. En la tabla N° 21, se muestran los resultados obtenidos de la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar, referente a control de créditos, de manera detallada por cada pregunta planteada en el cuestionario en cuanto al indicador evaluación de días de crédito.

Conforme a los resultados mostrados en la tabla N° 21 y considerando la escala propuesta en la metodología de la investigación, se determinó el control interno en cuanto al indicador control de créditos – evaluación de días de crédito, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020, obteniendo una ponderación de 0.50, indicando que es poco eficiente en la evaluación de días de crédito, según el análisis se evidencia que no realizan una evaluación al cliente en cuanto a días de crédito y monto de compra.

De acuerdo al resultado de la entrevista realizada al administrador de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. en cuanto al control interno y su influencia en las cuentas por cobrar, en la dimensión ambiente de control se obtuvo como resultado que es, poco eficiente debido a que este aplica cuando ocurre algún incidente es cuando se dan a conocer los valores éticos; en cuanto a evaluación de riesgos se indica que, no cuentan con estrategias establecidas ya que los incidentes se resuelven a como estos se presentan; en cuanto a las actividades de control y seguimiento, el administrador puede notar que el encargado de cuentas no hace un adecuado seguimiento a los documentos pendientes de cobro, teniendo como consecuencia cuentas a trazadas; en cuanto a información y comunicación, se menciona que existe comunicación en cuanto a la información importante de cada área, la cual no siempre es tomada en cuenta por el área de cuentas por cobrar; en cuanto a supervisión y monitoreo, se indica que no existe una adecuada supervisión a los documentos ya que el monitoreo se realiza cuando los documentos por cobrar superan los días de crédito; cuanto a ventas al crédito, se indica que no se realiza una evaluación a los clientes antes de otorgarle el crédito, tampoco se aplica ninguna penalidad a los clientes con deudas vencidas; en cuanto a la gestión de cobranza, el encargado de cuentas por cobrar no realiza una gestión de cobranza como comunicarse con el cliente que tiene cuentas vencidas, dejando que el vendedor realice el seguimiento de los documentos vencidos y finalmente en cuanto a control de créditos, se indica que se cuenta con sistema donde se registra los documentos pendientes de cobro, así mismo se deben contar con políticas de crédito bien establecidas, donde el cliente no exceda los días de crédito.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

El objetivo general de la presente investigación fue Determinar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.

Cajamarca, 2020, donde se aplicaron procedimientos y técnicas que permitieron determinar los resultados.

Cabe mencionar que, durante el desarrollo del presente trabajo de investigación, se presentaron algunas limitaciones en cuanto a los tiempos de aplicación de las encuestas debido a la situación que estamos atravesando por pandemia de la Covid -19.

Otra de las limitaciones para la aplicación de las encuestas, fue el horario de asistencia del personal de la muestra debido a que asistían a trabajar en horarios y días distintos. Sin embargo, se pudo superar dichas limitaciones y dadas las facilidades se pudo conseguir la información necesaria para poder obtener los resultados y concluir con la investigación.

En cuanto a las implicancias de la investigación se resaltan las siguientes:

Implicancias prácticas, la investigación, servirá como una herramienta de consulta para futuras investigaciones, al mismo tiempo, servirá como un análisis que tomará la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., a efectos de que pueda mejorar el control interno en el área de cuentas por cobrar y cumplir con sus objetivos.

Implicancias teóricas, permitirá incrementar el conocimiento acerca de la influencia del control interno dentro de las empresas con respecto a las cuentas por cobrar y sobre todo que se ajustan a los componentes del control interno.

Implicancias metodológicas, la presente investigación es parte de un método científico que va desde la idea de investigación, la formulación del problema, el planteamiento, determinación de objetivos y también de las hipótesis que ha permitido profundizar en el problema como es el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020.

Tomando en cuenta el Objetivo general, según los resultados mostrados en la tabla N° 4, se determinó el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C, el cual es poco eficiente, con un valor de 0.57, mostrando que solo en ocasiones se cumple con el control interno de las cuentas por cobrar, afectando el cumplimiento de pagos a proveedores y objetivos de la empresa, teniendo similitud con la conclusión de la investigación de, Chuquizuta & Oncoy (2017), en su trabajo de investigación *“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, sus resultados reflejan la deficiencia en el sistema de control interno en las cuentas por cobrar, dicha situación afecta la liquidez de la empresa puesto que las cuentas por cobrar no están siendo saldadas en el plazo establecido entre la empresa y el cliente; así mismo se observó la deficiencia del sistema de control interno respecto a la selección, clasificación y actualización de la cartera de clientes, llegando a concluir que, el sistema de control interno contribuye a mantener la información precisa, documentada y analizada; si se aplica de manera correcta este sistema aportaría a la reducción de cuentas por cobrar, minimizando así la probabilidad de incurrir en impagos y generar riesgos que perjudiquen la estabilidad económica de la empresa.

En cuanto a la dimensión ambiente de control, según los resultados mostrados en las tablas N° 6 y 7, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.55, debiendo implementar actividades que beneficien el clima laboral y los valores éticos según el análisis se evidencia que el área de RR. HH, ocasionalmente realiza acciones para motivar al personal. teniendo similitud con la investigación de, Pariacoto (2019), en su tesis, Control interno en el Área de adquisiciones y activos de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca basado en el modelo COSO I, en el periodo 2019, Juliaca 2020, en cuanto al ambiente de control obtuvo como resultado que el 50% de los trabajadores señalan que hay un nivel regular de control interno. Y el 28.6% que existe un nivel deficiente. Llegando a la conclusión que el ambiente de control en el área de adquisiciones y activos de la Universidad Peruana Unión filial Juliaca, tiene un nivel regular, lo que demuestra que hay una falta de integración del personal en el clima laboral y en la nominación de cargos de acuerdo a sus capacidades. El personal que labora a pesar de esforzarse por desempeñar sus funciones necesita capacitarse para realizar una adecuada mejora de los procesos y actividades de la empresa.

En cuanto a la dimensión evaluación de riesgos, según los resultados mostrados en las tablas N° 08 y 09, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.58, siendo necesario realizar una mejora en la estructura organizativa e implementar un plan estratégico para la evaluación de riesgos y tomar acciones adecuadas en mejora del control interno en las cuentas por cobrar, teniendo similitud con la investigación de Nina (2018), en su tesis, *“El control interno de las cuentas por cobrar y sus incidencia en la gestión de*

cobranzas de la empresa Brenyes S.A.C., año 2018”, obteniendo como resultado que el 40% de la cartera de créditos se encuentra en condición vencida, es por ello que el índice de morosidad es alto, por lo cual la empresa debe aplicar estrategias o nuevas políticas de crédito que permita minimizar esta condición. Se observa que el proceso de cobranzas debe ser mejorada en cuanto a sus políticas de otorgamiento en la gestión en la cual se está llevando a cabo las cobranzas de las facturas para la recuperación de los créditos.

En cuanto a la dimensión actividades de control, según los resultados mostrados en las tablas N°10 y 11, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.60, siendo necesario implementar procedimientos para un mejor control y seguimiento de los documentos por cobrar y evitar riesgos en el área de cuentas por cobrar. Teniendo similitud con la investigación de Guevara & Marín (2019), en su tesis “Evaluación del control interno según modelo coso III a las cuentas por cobrar comerciales de la empresa Transportes Marín Hermanos S.A.C, en el año 2018”, obteniendo como resultado que, el control interno de las cuentas por cobrar, es deficiente debido a que no hay claridad en las funciones a realizar por parte de la persona encargada de controlar las cuentas por cobrar y no existe un control oportuno de las mencionadas, llegando a obtener como conclusión que, así mismo el personal no está capacitado para desarrollar las funciones de cobranzas.

En cuanto a la dimensión información y comunicación, según los resultados mostrados en las tablas N°12 y 13, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, esto de acuerdo

a la escala propuesta con un valor de 0.56, teniendo poca comunicación e información entre las distintas áreas de la empresa por lo que es imposible evita irregularidades teniendo similitud con la investigación Pariacoto (2019), en su tesis, Control interno en el Área de adquisiciones y activos de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca basado en el modelo COSO I, en el periodo 2019, Juliaca 2020, en cuanto a información y comunicación obtuvo resultado que el control interno está en un nivel regular, llegando a la conclusión, que aún faltan líneas de información y comunicación constante que ayuden a tomar decisiones de compra, tiempos de entrega y otros; donde facilite el trabajo del personal administrativo y operativo

En cuanto a la dimensión supervisión y monitoreo, según los resultados mostrados en las tablas N° 14 y 15, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.59, evidenciando la falta de evaluación y monitoreo en las actividades asignadas al personal de cuentas por cobrar, teniendo similitud con las conclusiones de la investigación de Calle & Chipana, (2020), en su tesis “Análisis del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company SAC, Lima 2020, donde el resultado muestra que el 60% de los trabajadores verifica los saldos del cliente una vez por semana y los comparan con sus deudas; mientras tanto con un 100% de riesgo no se supervisa por un tercero los pagos parciales de los clientes, y el 50% de los trabajadores indican que existe un supervisor encargado del registro de las facturas con salida de almacén.

En cuanto a la dimensión ventas al crédito, según los resultados mostrados en las tablas N° 16-17, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.55 evidenciándose la necesidad de implementar condiciones de crédito y penalidades a los clientes con deudas a más de 30 días, teniendo similitud con las conclusiones de la investigación de, Benites & Machacuay (2020), en su tesis, “Política de ventas al crédito y su relación con la liquidez, de la factoría santa Isolina S.R.L. del distrito de comas año 2017”, teniendo como resultados, en el presente trabajo de investigación, se determina que la política de ventas al crédito se relaciona con la liquidez de la empresa Factoría Santa Isolina SRL. Año 2017, puesto que la empresa se encuentra estableciendo inadecuadamente sus aprobaciones y condiciones de créditos, dado que los plazos de créditos no están contribuyendo positivamente con el retorno de liquidez, lo cual quiere decir que la compañía no cuenta con una política eficiente de cobros, esto debido a que muchos de los casos los clientes demoran en hacer efectivo crédito, así también no existe un respaldo para el debido cobro de los créditos, afectando negativamente a la empresa en lo que respecta a sus operaciones y obligaciones.

En cuanto a gestión de cobranzas, según los resultados mostrados en la tabla N° 18 y 19 , se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.50, evidenciando que no cuenta con políticas de crédito bien establecidos, ocasionando que la cobranza no se realice en los plazos determinados con el cliente, ya que el proceso de cobranza se inicia al vencimiento de la deuda. afectando los planes de la gerencia, obteniendo similitud con la investigación de Rodríguez (2019) en su tesis: “Control

Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Compañía Asotecom S.A., período 2017”, concluyendo que la compañía no posee un manual de control interno de las cuentas por cobrar lo que ha ocasionado que la cartera de créditos esté vencida por la falta de desconocimiento de las personas que están adeudando, porque no se lleva la historia crediticia de los clientes.

En cuanto a control de créditos, según los resultados mostrados en las tablas N° 20 y 21, se determinó que, el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., es poco eficiente, con un valor de 0.50, al no contar con un control de créditos a clientes morosos, al no aplicar condiciones de pago a cliente en cuanto a días de crédito y monto de compra, el cual debe ser establecido en dicha área, evitando tener una cartera morosa, obteniendo similitud con las conclusiones de la investigación de Reyes y Urbina (2019), en su estudio sobre *“la gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transportes-2017”*, en la cual concluyo que el establecer una gestión de crédito es importante ya que establece cuáles son los procedimientos básicos y necesarios para el otorgamiento de créditos, analizando la situación y condición del cliente, la capacidad de endeudamiento, la negociación de garantías o instrumentos financieros a usarse en la transacción, de tal forma que la empresa garantice el retorno del dinero invertido en la venta.

4.2. Conclusiones.

Acorde con la información obtenida y analizada, respectivamente conforme a la técnica y herramienta utilizada se llega a las siguientes conclusiones de acuerdo a cada objetivo planteado al inicio de la investigación:

- ✓ El control interno influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C, Cajamarca 2020, sin embargo es necesario fortalecer, los componentes del control internos en el área de cuentas por cobrar, ya que mejorando se puede dichos componentes se minimizan los riesgos de perdidas.
- ✓ El componente ambiente de control influye positivamente, en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., sin embargo, es necesario reforzar los valores éticos y gestión de recursos humanos, para el bienestar de los trabajadores y por ende de la empresa.
- ✓ El componente evaluación de riesgos influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., sin embargo, es necesario implementar un plan estratégico que permita identificar a tiempo los riesgos, tomando acciones oportunas en cuanto al seguimiento adecuado de documentos que hayan superado los días de crédito y así no incurrir en el incumplimiento de pagos a proveedores.
- ✓ El componente actividades de control y seguimiento influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., sin embargo, es necesario mejorar las actividades de control de documentos, mediante el

seguimiento oportuno a los documentos por cobrar, lo cual ayudaría a reducir el riesgo de robos por parte de los trabajadores.

- ✓ El componente información y comunicación influye positivamente las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., sin embargo, es necesario fortalecer la comunicación entre las distintas áreas para identificar irregularidades como documentos que excedan los días de crédito mejorando la estabilidad económica de la empresa.
- ✓ El componente supervisión o monitoreo influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C., sin embargo, es necesario reforzar las actividades realizadas por el responsable del área de cuentas por cobrar lo cual mejoraría la recuperación de créditos.
- ✓ En la entrevista realizada al administrador de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C, se concluye que el control interno influye positivamente, sin embargo es necesario implementar canales de comunicación, como dar a conocer los documentos pendientes de cobro, realizando un seguimiento oportuno de las fechas de vencimiento, generando que la empresa tenga dificultad en cumplir con sus obligaciones; así mismo no cuentan con procedimientos para otorgar los créditos de ventas siendo este necesario para no tener cuentas a trazadas y establecer un límite máximo de días de crédito.
- ✓ Como conclusión general se evidencio que implementar un control interno adecuado permitirá mejorar el buen funcionamiento del área de cuentas por cobrar y alcanzar los objetivos trazados por la gerencia

REFERENCIAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Editorial Episteme.
- Arroyo N., Guzmán F. y Hurtado E. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la economía latinoamericana*, <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Calle, A, y Chipana, D. (2022). *Análisis del control interno basado en el modelo COSO en el área de cobranza de la Empresa VRAS Company SAC*, [Tesis de titulación, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5195/Anyela_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma SA en el año 2015*. [Tesis de titulación, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castañeda L. (2014). *Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial*, *Revista en contexto*, 2 (2), .129 – 146. <http://dx.doi.org/10.53995/23463279.139>

Diario G. (30 de junio 2020). Cencosud cierra parís Perú a partir del 1 de julio.

<https://gestion.pe/economia/empresas/cencosud-cierra-paris-peru-a-partir-de-1-de-julio-noticia/?ref=gesr>

Chávez Y. y Loconi J. (2018). *Evaluación de la gestión de cuentas por cobrar comerciales*

para determinar la eficiencia de las políticas de créditos y cobranzas en la empresa ferronor sac, 2015. [Tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo, Chiclayo, Perú].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2141/1/TL_ChavezFernandezYsela_LoconiLeonJenny.pdf

Fuentes M. y Forero M. (2021). Modelos de control interno y su aplicación en las pequeñas

y medianas empresas de Colombia, [Archivo PDF]

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35179/2021%20Fuentes%20y%20Forero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la*

investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables. <http://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>

Gómez, M. y Lazarte, C. (2019). Control Interno, [Archivo PDF]

<http://repositorio.face.unt.edu.ar:8920/xmlui/bitstream/handle/123456789/29/CONTROL%20INTERNO.pdf?sequence=1>

- Hernandez, R., Fernandez, C., Baptista, P. (2014). *Metología de la investigación* (6ta edición). Mexico DF, Mexico. Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A.
- Holmes, A. W. (1994). *Auditorias principios y procedimientos*. México. Editorial Limusa
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X. y Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO, *Cofin Habana, vol.12 (1) La Habana*, 2073-6061.http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S207360612018000100018&lng=es&tlng=es
- La contraloría general de la república. (2021). *Control Interno*.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/BROCHURE_006-2019-CG.pdf
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual del Control Interno*.
https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Mantilla, S. (2018). *Auditoria del control interno* (4ta ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Martínez, C., Odar, L. y Zegarra M. (2019). *La Gestión de Cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC – 2018*. [Tesis de titulación Universidad Tecnológica del Perú].
<https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro. I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *El dominio de las ciencias volumen 4* (4), 206-240.

- Ocas, M., Vásquez, E. (2020). *El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Ilutec E.I.R.L, los olivos, 2018*. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte, Lima, Perú].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24685/Ocas%20Huaccha%2c%20Maria%20Rosalia%20%20Vasquez%20Abanto%2c%20Elizabeth%20Mayra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes, L. y Urbina, R. (2019). *Gestión de las cuentas por cobrar en una empresa de transporte - 2017*". [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte, Lima, Perú]. <https://hdl.handle.net/11537/22503>
- Rodríguez, A. (2019). *Control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la compañía Asotecom. S.A, periodo 2007*. [Trabajo de titulación análisis de casos, Universidad Técnica de Machala, Ecuador].
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/4/48000/14077>.
- Rovetto, C. (2018). Metodología de la investigación. *Metodología de la Investigación*, [Folleto]. <https://ridda2.utp.ac.pa/bitstream/handle/123456789/13472/Folleto%20Metodolog%c3%ada%20de%20la%20Investigaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*, (1ra ed.). Universidad Ricardo Palma.

- Soto, E. (2018). *Diagnóstico del ambiente de control interno en la municipalidad distrital de Jesús - Cajamarca, 2017*. [Tesis de titulación, Universidad Nacional de Cajamarca, Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1889>
- Tarrillo, R. y Vásquez, W. (2018). “*Influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa MSA automotriz SAC, Cajamarca 2018*”. [Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú]. <https://hdl.handle.net/11537/13330>
- Wanden, J., Fernández, E. (2016). *Introducción a la contabilidad: Elaboración y análisis de la información* (2da ed.). Ediciones Pirámide.
- Zuñiga, W. (2018). *Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao, 2016*. [Tesis de titulación, Universidad Peruana Unión, Lima Perú]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1287>

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de consistencia

TITULO: El Control Interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
General	General	General	Independiente: Control interno	Ambiente de control	Valores éticos de la organización	<p>Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación está realizado con una metodología cualitativa.</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental - de corte transversal</p> <p>Población: Colaboradores de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C.</p>
¿De qué manera el control interno, influye, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?	Determinar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020	El control interno influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020		Evaluación de riesgos	Políticas y prácticas en la gestión de recursos humanos	
Específicos	Específicos	Específicos		Actividades de control y seguimiento	Identifica los factores de riesgo	
¿De qué manera el ambiente de control influye en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?	Determinar la influencia del ambiente de control en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.	El ambiente de control influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.			Prevenición de riesgos	
¿De qué manera la evaluación de riesgos influye, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?	Determinar la influencia de la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.	La evaluación de riesgos influye positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.		Información y Comunicación	Procedimientos para evitar riesgos	
				Supervisión o monitoreo	Redición de cuentas	
					Información detallada y oportuna.	
					Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de Control Interno.	

Distribuciones Don Teo S.A.C CAJAMARCA, 2020



<p>¿De qué manera las actividades de control y seguimiento influyen, en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020?</p>	<p>Determinar la influencia de las actividades de control y seguimiento en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020.</p>	<p>Las actividades de control y seguimiento influyen positivamente en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca, 2020.</p>	<p>Dependiente: Cuentas por cobrar</p>		<p>Seguimiento de actividades.</p>	<p>Muestra: Colaboradores del área administrativa de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C.</p> <p>Técnicas e instrumentos:</p> <p>Técnica: la encuesta y la entrevista.</p> <p>Instrumento: El cuestionario y guía de entrevista.</p>	
				<p>Ventas al crédito</p>	<p>Créditos otorgados</p>		
				<p>Gestión de cobranzas</p>	<p>Gestión de aviso de cobranza</p>		
					<p>Plazos de cobro</p>		
					<p>Revisión de cartera morosa</p>		
				<p>Control de créditos</p>	<p>Evaluación días de crédito</p>		

Anexo N° 2: Matriz de operacionalización

TITULO: El Control Interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca, 2020

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DEFINICION OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES
Independiente: Control interno	Gómez y Lazarte (2019), definen al control interno, como un conjunto de procedimientos, políticas, normas y planes de organización los cuales tienen por objetivo asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión financiera, contable y administrativa de la empresa. El cual abarca controles administrativos y operativos de todos los sectores de la empresa para lograr la efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información, acatamiento de leyes vigentes y adhesión a la política de la empresa.	El Control interno: cuenta con 5 componentes para ser implementado de manera correcta y adecuada.	Ambiente de control	Valores éticos de la organización.
				Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos.
			Evaluación de riesgos	Identifica los factores de riesgo.
				Prevención de riesgos.
			Actividades de control y seguimiento	Documentos, registro oportuno y adecuado de las transacciones.
				Procedimientos para evitar riesgos.
			Información y Comunicación	Comunicación de saldos de Cuentas.
				Información detallada y oportuna.
			Supervisión o monitoreo	Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de Control Interno.
				Seguimiento de actividades.

Dependiente: Cuentas por cobrar	Chávez & Loconi (2018), definen a las cuentas por cobrar como derechos exigibles, originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos. Las cuales representan el crédito que concede la empresa a sus clientes, sin más garantías que la promesa de pago en un plazo determinado.	Las cuentas por cobrar: representan derechos exigibles originadas por ventas	Ventas al crédito	Créditos otorgados.
				Riesgos de clientes.
			Gestión de cobranzas	Rotación de cuentas por cobrar.
				Plazos de cobro.
			Control de créditos	Revisión de cartera morosa.
				Evaluación días de crédito.

Anexo N° 3: Guía de entrevista

Entrevista realizada al Administrador para confirmar aspectos importantes sobre el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca.

GUIA DE ENTREVISTA

Empresa: Distribuciones Don Teo S.A.C.

Entrevistado:

Cargo: Administrador.

Preguntas:	Respuestas:
1. ¿Usted cómo administrador da a conocer los valores éticos dentro de la empresa?	
2. ¿la empresa cuenta con estrategias en el área de cuentas por cobrar para la prevención de riesgos (fraude o estafa)?	
3. ¿Usted considera que el encargado del área de cuentas por cobrar realiza el registro y seguimiento de los documentos pendientes de cobro?	
4. ¿Existe comunicación entre las distintas áreas de la empresa, para brindar información al área de cuentas por cobrar y evitar irregularidades?	
5. ¿Se realiza el monitoreo adecuado a las actividades que debe realizar el encargado del área de cuentas por cobrar?	
6. ¿El área de cuentas por cobrar evalúa al cliente para otórgale y establecer los días de crédito; aplica penalidades al cliente moroso?	
7. ¿Se comunica al cliente la fecha de vencimiento de su deuda?	
8. ¿En el área de cuentas por cobrar existe un control interno que garantice el cumplimiento adecuado del manejo de créditos?	

Anexo N° 4

Cuestionario de El Control Interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca.

Estimado (a) colaborador (a):

A continuación, se presenta algunas preguntas con la finalidad de evaluar el control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca. Se solicita la mayor objetividad en las respuestas.

INSTRUCCIONES:

Responda los enunciados según su apreciación:

- ✓ Marque con un “X” la alternativa que considere correcta.
- ✓ Se le pide por favor que no deje ningún ítem sin responder.

DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA	VALOR
SIEMPRE	S	5
CASI SIEMPRE	CS	4
A VECES	AV	3
CASI NUNCA	CN	2
NUNCA	N	1

Variables	ITEMS	PREGUNTAS	S	CS	AV	NC	N
CONTROL INTERNO	<i>DIMENSION: Ambiente de Control</i>						
	<i>INDICADOR: Valores éticos de la organización</i>						
	1	¿Ha notado usted, si los trabajadores cumplen con los valores éticos?					
	2	¿Cree usted, que los directivos de la empresa practican los valores éticos?					
	<i>INDICADOR: Políticas y prácticas en la gestión de los recursos humanos</i>						
	3	¿El área de RR.HH. realiza acciones para motivar al personal?					
	4	¿El área de RR.HH. cuenta con políticas de administración al personal?					
	<i>DIMENSION: Evaluación de Riesgos</i>						
	<i>INDICADOR: Identifica los factores de Riesgo</i>						

5	¿El área de cuentas por cobrar reconoce y se anticipa ante los factores de riesgo?					
6	¿El área de cuentas por cobrar cumple con un plan estratégico para disminuir los factores de riesgo?					
INDICADOR: Prevención de riesgos						
7	¿La empresa protege su estructura organizativa?					
8	¿La Gerencia toma acciones adecuadas y oportunas para mejorar las deficiencias en el área de cuentas por cobrar?					
DIMENSION: Actividades de control y seguimiento						
INDICADOR: Registro de documentos oportuno y adecuado.						
9	¿El responsable de cuentas por cobrar utiliza algún sistema para el registro de documentos?					
10	¿El encargado de cuentas por cobrar emplea controles de seguimiento a los documentos por cobrar?					
INDICADOR: Procedimientos para evitar riesgos						
11	¿Se aplican procedimientos que garanticen el apropiado funcionamiento del área de cuentas por cobrar?					
12	¿El personal administrativo participa activamente en el cumplimiento de los procedimientos para evitar riesgos?					
DIMENSION: Información y Comunicación						
INDICADOR: Rendición de cuentas						
13	¿Existe comunicación e información entre las distintas áreas de la empresa?					
14	¿En la empresa utilizan canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?					
INDICADOR: Información detallada y oportuna						
15	¿El responsable de cada área brinda información al área de cuentas por cobrar que contribuya al buen funcionamiento del control interno?					
16	¿En el área de cuentas por cobrar se analiza la información recibida en beneficio de la empresa?					
DIMENSION: Supervisión o monitoreo						
INDICADOR: Evaluación y determinación de la eficacia del sistema de Control Interno.						

	17	¿Se evalúa el cumplimiento de las actividades designadas al responsable de cuentas por cobrar?							
	18	¿El gerente se comunica con el personal para evaluar la eficiencia de los procesos del control interno?							
	INDICADOR: Seguimiento de actividades.								
	19	¿Se compara el registro del sistema con los documentos físicos?							
	20	¿Se realiza supervisión y seguimiento constante de los créditos otorgados a los clientes y el vencimiento de estas para realizar los cobros a tiempo?							
	DIMENSION: Ventas al crédito								
	INDICADOR: Créditos otorgados								
	21	¿Se realiza una evaluación previa al cliente para otorgarle un crédito de venta?							
	22	¿Se da sobre crédito de venta a los clientes que se atrasan en sus pagos?							
	INDICADOR: Riesgos de clientes								
23	¿Se establece los días de crédito para recuperar la cartera de cuentas por cobrar?								
24	¿Se aplica penalidad al cliente que excede los días de crédito?								
DIMENSION: Gestión de cobranzas									
INDICADOR: Gestión de aviso de cobranza									
CUENTAS POR COBRAR	25	¿Se utilizan avisos de cobro a los clientes previos a la cobranza?							
	26	¿Una deficiente gestión de cobranza afecta los proyectos de una empresa?							
	INDICADOR: Plazos de cobro								
	27	¿Cumplen con un plazo de cobro establecido según el tipo de cliente?							
	28	¿La gestión de cobranzas se realiza al inicio del vencimiento de las cuentas por cobrar?							
	DIMENSION: Control de créditos								
	INDICADOR: Revisión de cartera morosa								
	29	¿Se realiza control de créditos a clientes que tengan cuentas por cobrar vencidas?							
	30	¿Se efectúa periódicamente un análisis de la cartera morosa?							
	INDICADOR: Evaluación días de crédito								

	31	¿Se evalúa al cliente en cuantos días puede pagar el crédito concedido?					
	32	¿Se evalúa al cliente para otorgarle días de crédito según el monto de compra?					

Anexo N° 5: Ficha para validación del instrumento.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** CPC. Luis Eduardo Oblitas Jaeger
- 1.2. **Especialidad** Contabilidad
- 1.3. **Cargo actual:** Docente tiempo Parcial
- 1.4. **Grado académico:** Maestría en Administración de Negocios
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- 1.7. **Título:** “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020”
- 1.8. **Lugar y fecha:** 15 de marzo del 2022

II. TABLA DE VALORIZACIÓN POR EVIDENCIA

III. N°	EVIDENCIA	VALORIZACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulación con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiente para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde del avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en información real	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basada en aspectos teóricos	x					
TOTAL		50					

Coefficiente de valorización porcentual:

IV. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES



CPC. Luis Eduardo Oblitas

Anexo N° 6: Ficha para validación del instrumento.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. **Experto:** CPC. Luis Eduardo Oblitas Jaeger
- 1.2. **Especialidad** Contabilidad
- 1.3. **Cargo actual:** Docente tiempo Parcial
- 1.4. **Grado académico:** Maestría en Administración de Negocios
- 1.5. **Institución:** Universidad Privada del Norte
- 1.6. **Tipo de instrumento:** Encuesta
- 1.7. **Título:** “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020”
- 1.8. **Lugar y fecha:** 15 de marzo del 2022

II. TABLA DE VALORIZACIÓN POR EVIDENCIA

III. Nº	EVIDENCIA	VALORIZACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulación con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiente para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde del avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en información real	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basada en aspectos teóricos	x					
TOTAL		50					

Coefficiente de valorización porcentual:

IV. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACION



CPC. Luis Eduardo Oblitas

Anexo N° 7: Ficha para validación del instrumento.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: CPC. Joberth Vargas Figueroa
- 1.2. Especialidad: Contabilidad
- 1.3. Cargo actual: Docente Tiempo Completo
- 1.4. Grado académico: Maestro
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: **Cuestionario**
- 1.7. Título: **“El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020”**
- 1.8. Lugar y fecha: Cajamarca 06 de junio de 2022

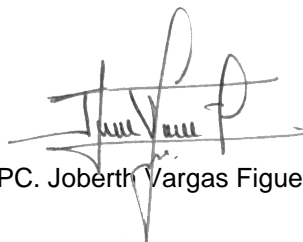
II. TABLA DE VALORIZACIÓN POR EVIDENCIA

N°	EVIDENCIA	VALORIZACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis		X				
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento		X				
7	Acorde del avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en información real	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basada en aspectos teóricos	X					
TOTAL		40					

Coefficiente de valorización porcentual:

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



CPC. Joberth Vargas Figueroa

Anexo N° 8: Ficha para validación del instrumento.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: CPC. Joberth Vargas Figueroa
- 4.1. Especialidad: Contabilidad
- 4.2. Cargo actual: Docente Tiempo Completo
- 1.2. Grado académico: Maestro
- 1.3. Tipo de instrumento: Entrevista
- 1.4. Título: “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020”
- 1.5. Lugar y fecha:

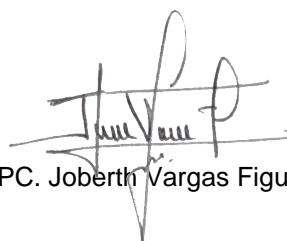
II. TABLA DE VALORIZACIÓN POR EVIDENCIA

N°	EVIDENCIA	VALORIZACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde del avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en información real	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basada en aspectos teóricos	X					
TOTAL		50					

Coefficiente de valorización porcentual:

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



CPC. Joberth Vargas Figueroa

Anexo N° 9: Ficha para validación del instrumento.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- 1.1. Experto: CPC. Gilmer Chuquiruna Chávez
- 1.2. Especialidad: Contabilidad
- 1.3. Cargo actual: Docente universitario
- 1.4. Grado académico: Maestro en Ciencias
- 1.5. Institución: Universidad Privada del Norte
- 1.6. Tipo de instrumento: **Cuestionario**
- 1.7. Título: **“El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020”**
- 1.8. Lugar y fecha: Cajamarca 06 de junio de 2022


II. TABLA DE VALORIZACIÓN POR EVIDENCIA

N°	EVIDENCIA	VALORIZACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	X					
2	Formulación con lenguaje apropiado	X					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	X					
4	Facilita la prueba de hipótesis	X					
5	Suficiente para medir la variable	X					
6	Facilita la interpretación del instrumento	X					
7	Acorde del avance de la ciencia y tecnología	X					
8	Expresado en información real	X					
9	Tiene secuencia lógica	X					
10	Basada en aspectos teóricos	X					
TOTAL		40					

Coefficiente de valorización porcentual:

III. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



M.Cs. Gilmer Chuquiruna Chávez

Anexo N°10: Ficha para validación del instrumento.



FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

IV. REFERENCIA

- 4.1. Experto: CPC. Gilmer Chuquiruna Chávez
- 4.3. Especialidad: Contabilidad
- 4.4. Cargo actual: Docente universitario
- 4.2. Grado académico: Maestro en ciencias
- 4.3. Tipo de instrumento: Entrevista

4.4. Título: “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar de la empresa distribuciones Don Teo S.A.C. Cajamarca - 2020”

4.5. Lugar y fecha: Cajamarca 06 de junio del 2022

V. TABLA DE VALORIZACIÓN POR EVIDENCIA

Nº	EVIDENCIA	VALORACIÓN					
		5	4	3	2	1	0
1	Pertinencia de indicadores	x					
2	Formulación con lenguaje apropiado	x					
3	Adecuado para los sujetos en estudio	x					
4	Facilita la prueba de hipótesis	x					
5	Suficiente para medir la variable	x					
6	Facilita la interpretación del instrumento	x					
7	Acorde del avance de la ciencia y tecnología	x					
8	Expresado en información real	x					
9	Tiene secuencia lógica	x					
10	Basada en aspectos teóricos	x					
TOTAL		50					

Coefficiente de valorización porcentual:

VI. OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



M.Cs. Gilmer Chuquiruna Chávez