



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Control interno de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la  
empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Contador Público**

**AUTORAS:**

Soto Perez, Danixa Ivone ([orcid.org/0000-0001-9784-9438](https://orcid.org/0000-0001-9784-9438))

Takamura Alonzo, Gabriela Victoria ([orcid.org/0000-0002-0914-855X](https://orcid.org/0000-0002-0914-855X))

**ASESOR:**

Mg. Aguilar Salinas, Rafael Jacobo ([orcid.org/0000-0003-3079-4182](https://orcid.org/0000-0003-3079-4182))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por protegernos y guiarnos hasta esta fase de nuestra carrera, a nuestros padres por ser el motor y motivo para seguir adelante en nuestra carrera profesional, a quienes les debemos todo lo que tenemos en esta vida, y por último a aquellas personas que nos aconsejaron y respaldaron y nunca dejaron de creer en nosotras.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros amigos y compañeros de carrera por su apoyo incondicional en cada paso del curso.

A la Universidad César Vallejo, por ayudarnos a desarrollar nuestras habilidades profesionales.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGUILAR SALINAS RAFAEL JACOBO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Control interno de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invencom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022.", cuyos autores son SOTO PEREZ DANIXA IVONE, TAKAMURA ALONZO GABRIELA VICTORIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 21 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUILAR SALINAS RAFAEL JACOBO DNI: 32961633 ORCID: 0000-0003-3079-4182	Firmado electrónicamente por: RAGUILARSA el 21- 11-2023 10:45:11

Código documento Trilce: TRI - 0657369



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, SOTO PEREZ DANIXA IVONE, TAKAMURA ALONZO GABRIELA VICTORIA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Control interno de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
DANIXA IVONE SOTO PEREZ <b>DNI:</b> 73971319 <b>ORCID:</b> 000-001-9784-9438	Firmado electrónicamente por: DISOTOS el 21-11- 2023 11:45:30
GABRIELA VICTORIA TAKAMURA ALONZO <b>DNI:</b> 75848799 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0914-855X	Firmado electrónicamente por: GTAKAMURA el 21-11- 2023 09:25:48

Código documento Trilce: TRI - 0657372

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.1.1. <i>Tipo de investigación.</i> .....	9
3.1.2. Diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	12
3.3.1. <i>Población.</i> .....	12
3.3.2. <i>Muestra.</i> .....	12
3.3.3. <i>Muestreo.</i> .....	13
3.3.4. <i>Unidad de Análisis</i> .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.4.1. <i>Técnica</i> .....	14
3.4.2. <i>Instrumentos de recolección</i> .....	14
3.5. Procedimientos. ....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. <i>Aspectos éticos</i> .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 .....	12
TABLA 2 .....	14
TABLA 3 .....	16
TABLA 4 .....	20
TABLA 5 .....	20
TABLA 6 .....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 .....	10
----------------	----

## RESUMEN

La investigación denominada “Control interno de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa – 2022, tuvo como propósito determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa, 2022.

El estudio desarrolló la siguiente metodología, fue de tipo cuantitativo, básica, no experimental, de corte transversal, descriptiva-correlacional; donde se tuvo como población y muestra a cuatro trabajadores del área de cobranzas. Utilizando un cuestionario para evaluar el control interno de las cuentas por cobrar, validado por tres expertos y una ficha de análisis documental para analizar ratios.

Los resultados demostraron que el control interno de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. de manera negativa, dado que los resultados obtenidos reflejaron un ROA del 19% y un ROE del 33%, no cumpliendo el objetivo esperado del 21% y 34% respectivamente; de las encuestas aplicadas al personal se obtuvo el promedio del 64%, quienes respondieron que no existe un eficiente control interno de las cuentas por cobrar.

Concluyendo que, si existe deficiencias en el control de las cuentas por cobrar, mayor serán los resultados negativos en la rentabilidad.

**Palabras clave:** Control interno, cuentas por cobrar, rentabilidad.

## ABSTRACT

The investigation called “Internal control of accounts receivable and the profitability of the company Invencom San Fermin E.I.R.L. Santa – 2022, had the purpose of determining the influence of internal control of accounts receivable on the profitability of the company Invencom San Fermin E.I.R.L. Santa, 2022.

The study developed the following methodology, it was quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational; where the population and sample were four workers from the collections area. Using a questionnaire to evaluate the internal control of accounts receivable, validated by three experts and a documentary analysis sheet to analyze ratios.

The results demonstrated that the internal control of accounts receivable influences the profitability of Invencom San Fermin E.I.R.L. negatively, given that the results obtained reflected an ROA of 19% and an ROE of 33%, not meeting the expected objective of 21% and 34% respectively; From the surveys applied to the personnel, the average of 64% was obtained, who responded that there is no efficient internal control of accounts receivable.

Concluding that, if there are deficiencies in the control of accounts receivable, the negative results in profitability will be greater.

**Keywords:** Internal control, accounts receivable, profitability.

## I. INTRODUCCIÓN.

Las ventas a crédito son muy importantes en una industria altamente competitiva, por lo que, para algunos sectores de la economía, ofrecer ventas a crédito es la única forma de vender; sin embargo, esto significa que algunas empresas tendrán que lidiar con grandes cuentas por cobrar y ser muy eficientes en el cobro (María & Cruzado, 2021).

Las investigaciones de los últimos años, la política crediticia y la rentabilidad del negocio, han identificado una situación en la que la empresa tiene un mal manejo de los controles internos (Unocc, 2021).

Las cuentas por cobrar tienen una mayor relevancia en el plan de cuentas de una organización, ya que permite conocer los saldos de los clientes que tienen obligaciones financieras con la organización y la empresa tiene derecho a recibir estos pagos. Las cuentas a cobrar se dan por los créditos que una organización otorga a ciertos clientes, por medio de cuentas abiertas en el curso normal del negocio al momento de la entrega de productos o servicios para la venta.

Si las cuentas por cobrar no se controlan de manera óptima, existe el riesgo de que la sociedad no pueda rescatar el efectivo invertido en los materiales y materiales comprados, ya que no podrá adquirir los mismos materiales al costo originalmente presupuestado si no se cobran en el momento óptimo, esto dará lugar a la capitalización. Por lo tanto, toda empresa debería realizar un sistema de control interno, según COSO son “procesos realizados por los miembros de una entidad para ejecutar los objetivos acordados”, con el fin de garantizarles cierto nivel de éxito en el mercado, la definición es bastante amplia y abarca todos los aspectos relacionados con el control de un negocio, y ayuda a centrarse en los objetivos específicos (Castillo Morales & Chávez Collao, 2020).

En especial para las gasolineras, las cuentas por cobrar suelen llamar mucho la atención, debido a que las ventas en este renglón no son todas al contado, sino que también se incluyen las ventas a crédito, por lo que el encargado del área de administración de cobranza es el gerente de la institución.

Por lo tanto, la buena administración del área de cobranza es importante ya que permite la buena rentabilidad en la empresa.

Ante esta situación, surgió el siguiente problema general de investigación: ¿Cómo el control interno de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?

De igual manera, los problemas específicos fueron: I) ¿De qué manera el ambiente de control de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, II) ¿De qué forma la evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, III) ¿De qué medida las actividades de control de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, IV) ¿De qué manera la información y comunicación de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, y finalmente V) ¿De qué grado el monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?.

El fundamento de este estudio fue evaluar el control interno que existe en las cuentas por cobrar de la comercializadora de combustible de Santa. De esta forma, les es más fácil lograr la eficiencia administrativa, para que tengan un desarrollo empresarial óptimo, aseguren el capital de trabajo y alcancen las metas establecidas; así los empresarios están comprometidos para lograr la rentabilidad necesaria en la organización; un objetivo es aplicar a la divulgación de la implementación de los controles internos sobre las políticas de crédito y cobranza.

Además, el valor teórico de contribuir con este estudio entre los colaboradores de las empresas mencionadas es que adquirirán conocimientos sobre el rendimiento financiero y otros aspectos de las empresas a las que pertenecen. Asimismo, también tendrá un valor práctico, ya que a través de esta investigación se podrán buscar oportunidades de mejora en la gestión interna y externa, lo que tendrá un impacto económico significativo en la empresa.

La justificación metodológica de esta investigación es proporcionar a otros investigadores, herramientas e instrumentos de evaluación validados y confiables, que puedan ser estandarizadas y utilizadas en otras investigaciones relacionadas con las variables.

Por consiguiente, se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.

De tal modo se consideraron los objetivos específicos: I) Determinar la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. II) Evaluar la influencia de evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. III) Describir la influencia de las actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. IV) Analizar la influencia de la Información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. V) Establecer la influencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.

En este sentido, la hipótesis general de investigación planteada fue:

Hi. Existe influencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.

Ho. No existe influencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Los estudios anteriores relacionados con el actual estudio de investigación incluyen lo siguiente:

A nivel internacional Parrales (2013) en su tesis cuya finalidad de la investigación fue decidir tanto las políticas como los procedimientos a través de un manual en la otorgaciones de créditos que permitan el buen manejo de cuentas por cobrar y perfeccionar la liquidez de la organización, el diseño documental y de muestra el total de su población siendo 9 colaboradores, que arroja como resultado que más del 80% de los encuestados creen que la empresa no tiene conciencia del problema existente por la mínima importancia del cobro de las cuentas, centrándose solo en sus ventas.

Asimismo, Gonzales (2015) en su tesis utilizó métodos deductivos y analíticos mediante el examen y la observación del área en cuestión. Por lo tanto, el estudio arrojó las siguientes conclusiones:

El proceso de planificación de pagos para compras no se realiza en la fecha de vencimiento y solo se realizan pequeños desembolsos de efectivo semanales hasta que se concilian los pagos, lo que reduce la liquidez de los acreedores.

A nivel nacional Cáceres (2018) en su tesis cuyo objetivo fue establecer el impacto del CI de cuentas por cobrar de la empresa en la rentabilidad.

Este estudio fue un diseño correlacional transversal, no experimental, utilizando un enfoque cuantitativo y tipo básica. La encuesta se utilizó como muestra de investigación. De esto podemos concluir lo siguiente:

Es necesario establecer y aplicar un componente de C.I. basado en el informe COSO para verificar las operaciones de control de las cuentas por cobrar porque genera credibilidad para la información dentro de la industria metalúrgica.

Asimismo, Rodríguez (2019) en su tesis tuvo como objeto establecer cuál fue el producto del control interno de los deudores.

Este estudio es de tipo simple con un diseño descriptivo. La encuesta se utilizó como muestra de investigación. Por lo tanto, la investigación finalizó con la siguiente conclusión:

Tiene un mal control del área de cobranzas y con poco personal debido a la falta de comunicación entre los involucrados de dicha área y la gerencia no ha validado el proceso de evaluación del SCI, que sería una efectiva inspección si se ejecuta correctamente, esto ha contribuido a llevar a cabo todos los objetivos marcados por las organizaciones.

A nivel local Ostolaza y Sichez (2021) se encuentra su estudio que tuvo como objeto determinar el enlace de las cuentas de cobranza en la liquidez. La investigación fue cuantitativa, con diseño descriptivo, no experimental. El muestreo de conveniencia se utiliza como muestra. Se utilizó una guía de entrevista como herramienta. Por lo tanto, el estudio arrojó lo siguiente:

Las cuentas por cobrar incurren en la liquidez de la empresa TRANSERSA S.A., se pudo observar que dicha sociedad deberá lograr una situación favorable en materia de créditos, esto se debe a que el tiempo promedio de recolección es de más de siete días.

Asimismo, Flores (2015) en su tesis se propuso como objeto decretar cómo las cuentas por cobrar influyen en la liquidez.

Esta publicación fue cuantitativa y de tipo representativo - descriptivo. La encuesta fue su muestra de estudio. Por lo que la investigación finalizó con lo siguiente:

Con altas cuentas por cobrar y pequeñas ventas anuales, la empresa no posee reglamentos internos de recuperación para obtener mayor liquidez y la rentabilidad necesaria para poder cumplir con sus obligaciones tanto internas como externas de la empresa.

Varios autores han examinado control interno, tenemos a:

Según Arias (2014) los controles internos incluyen todos los protocolos, políticas y normas que utiliza una organización, protegiendo sus activos, verifique la exactitud y confidencialidad de su información contable, valide su eficiencia operativa y cumpla con sus metas propuestas.

El control interno es un sistema estándar basado en procedimientos de gestión internos y externos, se refiere al negocio de la compañía basado en todas las operaciones y funciones en cada área de trabajo.

Existen tres categorías en las cuales el control interno está dividido:

1. Operacionales: Eficacia en sus operaciones, incluido las metas de rendimiento financiero y operativo, para salvaguardar los activos de la sociedad.

2. De Información: Preparar informes financieros internos y externos, que pueden incluir confianza, puntualidad y transparencia.

3. De Cumplimientos: Llevar a cabo actividades de acuerdo con las reglas y reglamentos dados. (COSO, 2013)

Los beneficios de control interno son: Contar con un informe contable confiable y oportuna, reduce el riesgo de corrupción, facilita el crecimiento organizacional, logra metas establecidas, asegura el cumplimiento.

Los componentes del control interno:

Componente Ambiente de Control: Es un elemento clave que actúa como un componente principal que apoya y guía a los otros cuatro componentes y es esencial para lograr los objetivos de inspección de su empresa. (Estupiñán, 2006)

Componente Evaluación de riesgos: Se trata de reconocer, analizar, evaluar y priorizar eventos que pueden tener un impacto significativo en la empresa (Orellana Flores y otros, 2002).

Componente Actividades de Control: Reglas y normas para los procedimientos de información contable y partes productivas de la organización que contribuyan al buen registro del proceso (Núñez, 2012).

Componente Información y Comunicación: Estos son sistemas interconectados que ayudan a los empleados de una empresa a recibir e intercambiar información crítica para realizar, dirigir y controlar el trabajo realizado. (Ricardo, 2005)

Componente Monitoreo y supervisión: aseguran el correcto funcionamiento de los controles incluyen acciones regulares administrativas, de monitoreo y otras acciones operativas personales tomadas para garantizar el cumplimiento. (Mantilla, 2005)

Con respecto a las cuentas por cobrar, fueron validadas por los siguientes autores:

Según Stevens (2017) es el activo más líquido después del efecto en las empresas financieras. Es la entrega o compra de un bien o servicio que será devuelto en forma de dinero.

De las ventas son otorgados como préstamos a los clientes por la compra de algún bien o servicio. La empresa otorga préstamos a terceros.

Guajardo (2012) alude que las facturas a cobrar por los representantes de los clientes son por la venta o prestación de servicios, que son operaciones simples que realiza la empresa.

La variable de rentabilidad, fueron validadas por los siguientes autores:

La rentabilidad depende de la obtención de las ganancias económicas. Y las finanzas se generan en un tiempo determinado, a partir de recursos propios y externos, que son indispensables para el desarrollo empresarial de la organización.

Según Ramírez y Molina (2015) lo definen como el retorno de la inversión del propietario. Esto se debió a la inversión en capital y puede alcanzar esta medida antes o después de impuestos.

Salas (2013) menciona la rentabilidad mide cómo una empresa puede generar ganancias económicas incrementales después de realizar una venta o servicio y asumir los costos de producción, distribuyendo así esas ganancias a sus accionistas.

Tipos de rentabilidad:

Rentabilidad Económica: Se encarga de medir el beneficio de los recursos propios de la sociedad. (Alarcón, 2020)

Rentabilidad Financiera: Esta relación se usa más comúnmente cuando se investigan empresas, ya sean nuevos socios que buscan invertir en la empresa o los mismos accionistas. Esto nos permite evaluar si la acción es rentable para la empresa y si los rendimientos se establecen y mantienen a largo plazo. (Valenzuela, et al., 2018)

Planes de inversión, describe los pasos que se seguirán para utilizar ciertos recursos. Esto supondrá una ampliación de los bienes de las empresas. El plan de inversiones de una empresa es una guía planificada de las inversiones que piensa realizar a corto, medio o largo plazo. (Equipo Zona Pyme, 2023)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis fue cuantitativa en el sentido de que se utilizó la recopilación de análisis de datos para así dar respuesta a las preguntas y probar nuestras hipótesis. Respecto a lo expuesto, consideramos a López (2014) quien afirma que el método cuantitativo describe el uso de la recopilación de datos para experimentar con hipótesis implica utilizar mediciones numéricas y realizar análisis estadísticos. Esta metodología ayuda a crear guías de conductas y poner a prueba las teorías propuestas.

##### 3.1.1. Tipo de investigación.

Esta indagación cumple con las condiciones metodológicas de la investigación básica, ya que su interés es aumentar los conocimientos científicos, sin someterlos a ninguna prueba práctica, resultando que, para ello, se presenta cuentas por cobrar modelos de revisión para optimizar la rentabilidad de la comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. de la provincia del Santa.

##### 3.1.2. Diseño de investigación.

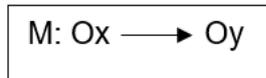
Se consideró la exploración descriptiva porque describe el impacto de diversos procedimientos y fenómenos de la rentabilidad siendo afectada por la gestión del control interno de las cuentas por cobrar.

Para Hernández et al. (2010) es una investigación descriptiva es la que averigua especificar características, componentes y descripciones de un individuo, grupo de personas, sociedad, procedimiento, propósito o cualquier otro proceso que implique análisis.

Además, fue no experimental, transversal, en el cual el examinador nunca se interpone con el estudio, se funda sólo en eventos que ocurren naturalmente en el estudio.

De ese modo, la metodología fue la siguiente:

*Figura 1*  
*Diseño de investigación*



Dónde:

M: Muestra

Ox: Control interno de cuentas por cobrar

Oy: Rentabilidad

### **3.2. Variables y operacionalización.**

La investigación presentó dos variables de estudio:

Variable Independiente: Control interno de cuentas por cobrar

- **Definición conceptual:** Guajardo (2012) señala que el objetivo son aquellas acciones que organiza las cuentas por cobrar generadas por las ventas a crédito de los clientes, para brindar a la organización un nivel de confiabilidad razonable.
- **Definición operacional:** El c.i de las cuentas por cobrar se realizó evaluando el ambiente control, así como la evaluación de riesgos en dicha área, y finalmente analizando las actividades de control que se realiza.
- **Dimensiones:** Los 5 componentes de control interno coso 2013
- **Indicadores:** Se consideró los siguientes indicadores para la dimensión primera:
  - Código de ética.
  - Competencia del personal de la empresa

Se empleó los siguientes indicadores para la segunda dimensión:

- Mecanismos para identificar riesgos operativos.
- Identificar riesgos financieros.

Para la tercera dimensión se tomarán en consideración los siguientes indicadores:

- Revisiones de desempeño en los procedimientos de cobranza
- Aprobaciones, autorizaciones de ventas al crédito.

Se tendrá en cuenta los siguientes indicadores para la cuarta dimensión:

- Comunicación del área.
- Información pertinente.

Para la quinta dimensión se examinarán los siguientes indicadores:

- Actividades de prevención y monitoreo a los procesos.
- Cumplimiento de objetivos.

- **Escala de medición:** Nominal

El CI de las cuentas por cobrar es la acción que realiza la administración para poder planificar y organizar las cuentas por cobrar provenientes de las ventas a crédito a los clientes a fin de proveer a la organización confiabilidad en un grado aceptable. (Gutiérrez, 2018)

Variable dependiente: Rentabilidad

- **Definición conceptual:** Pérez Nieto (2016) señala que la rentabilidad, es la utilidad derivada de un conjunto de capital de un ciclo en específico.
- **Definición operacional:** La rentabilidad se realizará empleando métodos como el uso de los indicadores aplicados a los estados financieros de la compañía.
- **Dimensiones:**
  - Rentabilidad económica
  - Rentabilidad financiera.
- **Indicadores:**

Para la primera dimensión se empleó el siguiente indicador:

  - Rendimiento sobre los activos (ROA).

Para la segunda dimensión se tomó en cuenta el siguiente indicador:

- Rendimiento sobre el capital (ROE).

- **Escala de medición:** Razón

Según Boal (2018) es una combinación de indicadores y medidas cuyo propósito es observar si una empresa genera utilidades que puedan cubrir sus costos, gastos y pagar a sus socios. El rendimiento sobre los activos (ROA).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población.**

La población fueron los miembros del área de cobranza de la comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.

**Tabla 1**

*Distribución de la población*

<b>Área</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Cobranzas	4	100%
Total	4	100%

- **Criterios de inclusión:**

Miembros del área de cobranzas de Invemcom San Fermin E.I.R.L.

Documentos del área contable de la empresa.

- **Criterios de exclusión:**

Miembros del personal contable que no tomen decisiones con respecto al área de cobranzas.

Documentos administrativos concernientes a la empresa, que no se vinculen con el área contable.

#### **3.3.2. Muestra.**

“Una muestra es una colección fielmente representativa de la población, y se refiere a la colección para la cual serán válidas las conclusiones obtenidas: los elementos o unidades que intervienen en la investigación”. (Morales, 2015, p.17)

El área de cobranzas que lo conforman un total de 4 personas que son el gerente general, contador y dos asistentes contables.

### **3.3.3. Muestreo.**

Área de cobranzas.

### **3.3.4. Unidad de Análisis**

Unidad de Análisis 1: funcionarios del área contable de la organización Invemcom San Fermin E.I.R.L de la gestión 2022, a quienes se les aplicará como instrumento el cuestionario de control interno.

Área de cobranzas:

- Gerente general
- Contadora
- 1 Asistente contable
- 2 Asistente contable

Unidad de Análisis 2: Conformado por los Estados Financieros de la organización Invemcom San Fermin E.I.R.L

- Estado de situación financiera periodo 2022.
- Estado de Resultados periodo 2022.

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

El cumplimiento de los procedimientos y actuaciones tiene por objeto obtener la información primordial de la indagación. Los resultados se presentan luego en forma de tablas, gráficos y diagramas.

### 3.4.1. Técnica

**Tabla 2**

*Técnicas e instrumentos*

Técnica	Instrumento	Utilidad
Encuesta	Una guía de entrevista que evaluará la toma de decisiones de la empresa.	Medir el nivel de control interno de las cuentas por cobrar
Análisis documental	Reporte de los resultados financieros y económicos	Evaluar la rentabilidad

### 3.4.2. Instrumentos de recolección

Los instrumentos propuestos que se tuvo en cuenta es el cuestionario, está constituido por un listado de interrogantes que hacen énfasis en las variables de investigación (Arias J. , 2020). Estará dirigido a los 4 funcionarios del área de cobranzas.

Ficha de análisis documental en el cual se registró y resumió los datos extraídos del balance general y del estado de resultados.

Los instrumentos previamente mencionados, antes de ser aplicados se validaron con la técnica de método de expertos, para determinar su confiabilidad.

### 3.5. Procedimientos.

- Ostentar una solicitud a uno de los coordinadores de la propia escuela de la Universidad.
- Acordar fechas para la recolección de datos.
- Poseer el instrumento dando consentimiento de la empresa.
- Preparar el material que se va a usar para el trabajo de investigación.
- Exponer los objetivos del proyecto.

### **3.6. Método de análisis de datos.**

Se construyó el instrumento, de acuerdo a las preguntas hechas en base a la teoría que fueron realizadas al área de cobranzas a través de la encuesta.

### **3.7. Aspectos éticos**

Considere que toda respuesta obtenida fue utilizada de forma confidencial y remitida al proyecto de investigación. Asimismo, los datos conseguidos no fueron manipulados ni adulterados, por lo que no fueron vistos como plagio de otros proyectos, pudiendo ser utilizados adecuadamente para investigaciones posteriores.

Confidencialidad: Se garantiza la protección de la agencia y de las identidades de los involucrados como informantes de la investigación.

Objetividad: La observación de los hallazgos se basa en estándares técnicos e imparciales.

Originalidad: Considere fuentes bibliográficas de información disponible públicamente para demostrar la ausencia de copia intelectual.

Autenticidad: La investigación mostrada fue veraz, cuidando la confidencialidad de aquellas personas o instituciones

#### IV. RESULTADOS

##### Control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Invemcom San Fermin EIRL-Santa, 2022.

**Tabla 3**

*Cuestionario de control interno en base a los cinco componentes del COSO.*

N°	Ítem	Población	Punto de atención	Frecuencia	%	Interpretación
<b>AMBIENTE DE CONTROL</b>						
1	¿Se tiene en práctica los valores dentro de la organización?	4	SI	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que sí se tiene en prácticas los valores dentro de la organización.
2	¿La institución cuenta con un código de ética interno documentado que detalle los valores y elementos de conducta?	4	NO	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que la empresa no cuenta con un código de ética interno documentado que detalle los valores y elementos de conducta.
3	¿Existe un área dedicada al control de las cuentas por cobrar?	4	SI	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que no existe un área de cobranzas.
4	¿Existe un manual de funciones y procedimientos?	4	NO	3	75%	El 75% respondió que no existe un manual de funciones.
5	¿La empresa capacita y se valora de manera constante a los trabajadores de esta área?	4	NO	3	75%	El 75% respondió que la empresa no capacita ni evalúa de manera constante a los trabajadores de esta área.
N°	Ítem	Población	Punto de atención	Frecuencia	%	Interpretación
<b>EVALUACIÓN DE RIESGO</b>						
6	¿La organización cuenta con una metodología para analizar y evaluar los riesgos?	4	NO	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que la organización no cuenta con una metodología para analizar y evaluar los riesgos.
7	¿Se analizan los factores internos y externos en la toma de una decisión que pueda ser de impacto para la organización?	4	NO	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que la organización no analiza los factores internos y externos en la toma de una decisión que pueda ser de impacto para la organización.

8	¿Existen políticas y procedimientos en referencia al otorgamiento de crédito?	4	SI	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que sí existen políticas y procedimientos en referencia al otorgamiento de crédito.
9	¿La empresa tiene implementado con sistemas informáticos para el control de vencimiento de deudas por cobrar?	4	NO	4	100%	El 100% respondió que la empresa no tiene implementado con sistemas informáticos para el control de vencimiento de deudas por cobrar.
10	¿La empresa investiga la situación financiera de los clientes antes de la otorgación de crédito?	4	SI	4	100%	El 100% respondió que la empresa sí investiga el entorno financiero de los clientes antes de la otorgación de crédito.

N°	Ítem	Población	Punto de atención	Frecuencia	%	Interpretación
<b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>						
11	¿Existen reglamentos, manuales y directivas, para medir los procesos actividades y tareas que puedan evaluar periódicamente, para asegurar su cumplimiento?	4	NO	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que no existen reglamentos, manuales y directivas para asegurar su cumplimiento.
12	¿Como resultado de las revisiones periódicas de los reglamentos, manuales y directivas, se han realizado propuestas para mejorarlos, para obtener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión?	4	NO	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que, como resultado de las revisiones periódicas de los reglamentos, manuales y directivas, no se han realizado propuestas para mejorarlos, para obtener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión.
13	¿Hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito?	4	SI	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que sí hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito.
14	¿Existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?	4	SI	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que sí existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas consideradas incobrables.

15	¿La empresa verifican los límites de las líneas de crédito otorgados a cada cliente?	4	SI	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que la empresa sí verifican los límites de las líneas de crédito otorgados a cada cliente.
----	--	---	----	---	-----	---

N°	Ítem	Población	Punto de atención	Frecuencia	%	Interpretación
<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>						
16	¿Existe una comunicación efectiva para facilitar la coordinación y la realización eficiente del área de cuentas por cobrar?	4	NO	4	100%	El 100% respondió que no existe una comunicación efectiva para facilitar la ejecución eficiente del área de cuentas por cobrar.
17	¿La entidad tiene implementado y desarrollado la comunicación externa a través de alguna página web?	4	SI	3	75%	El 75% respondió que la entidad no tiene realizado y desarrollado la comunicación externa a través de alguna página web.
18	¿En su empresa emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar?	4	NO	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que en su empresa sí emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar.
19	¿Los sistemas de información (reglamentos, manuales y directivas) son revisados periódicamente, o se rediseñan cuando se detectan deficiencias?	4	NO	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que los sistemas de información (reglamentos, manuales y directivas) no son revisados periódicamente, o se rediseñan cuando se detectan deficiencias.
20	¿En su empresa la autoridad cuenta con la información suficiente y conveniente, generada por el área de cuentas por cobrar, para que tomen decisiones pertinentes?	4	NO	3	75%	El 75% respondió que la autoridad no cuenta con la información suficiente y conveniente, generada por el área de cuentas por cobrar, para que tomen decisiones pertinentes.

N°	Ítem	Población	Punto de atención	Frecuencia	%	Interpretación
<b>MONITOREO Y SUPERVISIÓN</b>						
21	¿En su empresa cuenta con algún método documentado	4	NO	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que en su empresa sí cuenta con algún método

	para comunicar las deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar?					documentado para comunicar las deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar.
22	¿Se tienen reuniones periódicas para informar deficiencias en créditos que posiblemente sean anulados?	4	NO	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que no se tienen reuniones periódicas para informar deficiencias en créditos que posiblemente sean anulados.
23	¿Usted conoce si evalúan periódicamente la aprobación de nuevos créditos para otorgar a un mismo cliente?	4	NO	4	100%	El 100% de los encuestados respondieron que no conocen si evalúan periódicamente la aprobación de nuevos créditos para otorgar a un mismo cliente.
24	¿La entidad realiza autoevaluaciones del área de cuentas por cobrar para mejoras de las deficiencias halladas?	4	NO	4	100%	El 100% respondió que la entidad no realiza autoevaluaciones del área de cuentas por cobrar para mejoras de las deficiencias halladas.
25	¿El cliente pasa por un proceso de evaluación para la otorgación de crédito?	4	SI	3	75%	El 75% de los encuestados respondieron que el cliente sí pasa por un proceso de evaluación para la otorgación de crédito.

**Nota.** Cuestionario realizado al área de cobranzas de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. – Santa, período 2022.

## Rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin EIRL-Santa, 2022.

**Tabla 4**

*Rentabilidad económica*

Ítem	Ratios	2022
ROA	Utilidad neta/activo total	19%

**Nota.** Elaboración propia basado de la rentabilidad económica de Invemcom San Fermin E.I.R.L.- Santa, periodo 2022.

Su rentabilidad económica de la empresa Invemcom San Fermin EIRL, en el año 2022, fue del 19%, hubo una baja rentabilidad económica; ya que no supero lo esperado que era el 21%, esto se debe al alto porcentaje de las cuentas por cobrar.

**Tabla 5**

*Rentabilidad financiera*

Ítem	Ratios	2022
ROE	Utilidad neta/patrimonio neto	33%

**Nota.** Elaboración propia basado de la rentabilidad financiera de Invemcom San Fermin E.I.R.L.- Santa, periodo 2022.

Su rentabilidad financiera de la empresa Invemcom San Fermin EIRL, en el año 2022, fue del 33%, tuvo una baja rentabilidad financiera ya que lo esperado era del 34%

**Análisis de la situación real y situación idónea de los resultados económicos y financieros de Invemcom San Fermin EIRL.**

**Tabla 6**

*Comparación de resultados*

Indicador financiero	Formula	Situación 2022	Situación ideal
Rentabilidad económica	Utilidad neta/activo total	19%	Mayor a 21%
Rentabilidad financiera	Utilidad neta/patrimonio neto	33%	Mayor a 34%

**Nota.** Basado en la información de la situación real e ideal para Invemcom San Fermin E.I.R.L.

Esta tabla nos demuestra que Invemcom San Fermin tiene inconvenientes y demoras para cancelar sus créditos, tuvo un mal manejo el área de cobranzas, pero a la vez nos muestra que las cuentas por cobrar si inciden en la rentabilidad de la empresa.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la contrastación de nuestra hipótesis a fin de poder determinar la influencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la Invemcom San Fermin EIRL. Se analizaron las respuestas respecto a nuestro cuestionario de control interno de cuentas por cobrar que fue entregada al área de cobranzas de la empresa Invemcom San Fermin EIRL en donde se plantearon 25 preguntas para las dimensiones de los componentes del COSO, en donde se obtuvieron la negación de 16 preguntas siendo estas las que conforman el 64% de la encuesta conforme la tabla 3.

Conforme a esto podemos corroborar que sí existe una influencia del control interno de cuentas por cobrar ya que estas respuestas negativas afectan a la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin EIRL.

Respecto a los resultado obtenidos de los Ratios de rentabilidad económica y rentabilidad financiera (ROA y ROE respectivamente) en donde se obtuvieron resultados desfavorables a la situación esperada para el año 2022 en el cual la rentabilidad económica (ROA) se obtuvo un resultado del 19% siendo lo ideal para ese año del 21% y la rentabilidad financiera (ROE) del 33% siendo el ideal del 34%, nos podemos dar cuenta que a pesar que los resultados no son tan bajos, no alcanzaron el éxito esperado para el año 2022, confirmándonos la influencia del control interno de cuentas por cobrar en la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.

De acuerdo a los resultados de los ratios con un porcentaje bajo respecto a lo deseado y el instrumento aplicado el cual se obtuvo la negación del 64% de las preguntas planteadas aceptamos la hipótesis de investigación, en donde afirmamos que existe incidencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. Esto hace referencia a que, si existe menor control interno de cuentas por cobrar, menor será la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, con respecto a nuestro objetivo general, los resultados del cuestionario de control interno de cuentas por cobrar y la aplicación de los ratios tanto económicos como financieros, tabla 9, se puede observar que la variable control interno de cuentas por cobrar tiene influencia con la variable rentabilidad, es decir que un mal control interno de las cuentas por cobrar afecta a la rentabilidad de la empresa.

Por lo tanto, esta investigación concuerda con los hallazgos de Arteaga & Cadena (2019) donde concluyó que las pequeñas y medianas empresas (PYMES) que implementan o tienen un enfoque directo en el control interno de sus cuentas por cobrar son las que obtienen mayores ganancias en sus estados financieros. Además, se demostró que aquellas PYMES que no emplean el control interno experimentan una disminución en su rentabilidad debido a varios factores como la falta de conocimiento, decisiones inadecuadas y otros.

Del mismo modo, estos resultados están fundamentados por las bases teóricas de según Espinoza et al., (2018) mencionaron que el control interno es una herramienta de apoyo para que las empresas y organizaciones administren y alcancen las características requeridas y logren un crecimiento favorable de las cuentas.

Sin embargo con respecto al objetivo específico 1: Determinar la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa - 2022, en los resultados obtenidos de la encuesta de control interno de cuentas por cobrar que fue presentada al área de cobranzas de dicha empresa se obtuvo la negación del 60% de las preguntas planteadas frente a la dimensión de ambiente de control según la tabla X, ítems 1,2,3,4 y 5; en donde en dichas respuestas se determina que no existe un buen ambiente de control ya que la institución no cuenta con un código de ética interno, no existe un manual de funciones y procedimientos y tampoco se capacita y evalúa constantemente a los colaboradores de dicha área, esto influyó a la rentabilidad de la empresa en el año 2022 como se muestra en la tabla 9.

Estos hallazgos coinciden con los hallazgos de Rodríguez et al., (2020) en el cual nos expone con su analítica del componente ambiente de control, en donde habla de las principales recaídas halladas están centradas en que no hay un concepto de las actividades como tal. Esto se por la escasa conciencia de control. Siendo esto una de las causas de la carencia del control interno dentro de las organizaciones, el cual a fin lleva a ejecutar errores que acaban con el incumplimiento de las metas y objetivos planteados. Por otro lado, también coinciden con la base teórica de Munirovich et al., (2018) El ambiente de control que se elabora ya sea de alguna forma conllevará al éxito a la empresa. Es por esto que si la organización no efectúa o no plantea buen ambiente de control no obtendrá la mejora de las funciones de los procesos administrativos y contable, la utilización del ambiente de control su importancia es enorme debido a que asegura ambientes confiables respaldados por el cumplimiento de políticas, lo cual garantiza la rentabilidad económica.

Respecto al objetivo específico 2: Evaluar la influencia de riesgo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invencom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. En los resultados obtenidos de la encuesta de control interno de cuentas por cobrar que fue presentada al área de cobranzas de dicha empresa se obtuvo la negación del 60% de las preguntas planteadas frente a la dimensión de evaluación de riesgo según la tabla 3, ítem 6,7,8,9 y 10. Estas respuestas encontraron que no había una buena evaluación de riesgos porque la organización no tenía la capacidad de analizar o evaluar el riesgo, no analizaba los factores internos y externos para la toma de decisiones y no contaba con un sistema computarizado de control de riesgos. Las cuentas por cobrar vencidas que han afectado la rentabilidad de la empresa en 2022 se pueden ver en la Tabla 6.

Estos resultados tienen similitud con los hallazgos de Rodríguez et al. (2020) supone que la identificación de un riesgo apropiado es un elemento fundamental para la administración financiera, esto nos da a deducir que la importancia de establecer una estructura o planificación rigurosa es de suma importancia para las compañías en la actualidad, con el fin de asegurar que la prevención de riesgos que pudieran afectar a la organización. El cual también coincide con la base teórica de Beltrán & Murcia (2016). Es absoluto llevar a fin

una evaluación de los peligros y repercute la importancia para las personas responsables en la seguridad tomar decisiones adecuadas y viables para la prevención de futuros riesgos. La evaluación se considera fundamental para comprender la importancia de una gestión activa en el bienestar laboral. La información obtenida en la evaluación se utiliza como base para tomar decisiones.

Respecto al objetivo específico 3: Describir la influencia de las actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L, Santa - 2022. En los resultados obtenidos de la encuesta de control interno de cuentas por cobrar que fue presentada al área de cobranzas de dicha empresa se obtuvo la negación de solo el 40% de las preguntas planteadas frente a la dimensión de actividades de control, según la tabla 3, ítem 11,12,13,14 y 15: en donde en dichas respuestas se concluye que las actividades de control son bajas pero no significativas ya que no existen manuales para la medición de procesos de evaluación del cumplimiento y tampoco se han realizados propuestas para mejorar la eficacia y eficiencia respecto a las revisiones periódicas de dicha área, el impacto de las actividades de control en la rentabilidad no fue de influencia para la rentabilidad

Sin embargo, los hallazgos de Quinaluisa et al., (2018); Donde dice que las actividades de control, son las políticas o procedimientos, que la entidad tiene que consumir a todos sus niveles, el cual este permitirá la minimización de los riesgos, para el alcance de las metas planteadas de la organización, por lo que una mala praxis de actividades de control puede afectar a la rentabilidad de una empresa. Este también coincide con las bases teóricas de (Auditoool, 2019), en donde habla de las actividades de control el cual aseguran la visión y cultura de la organización, ya que si no se lleva de manera correcta no se podrían detectar desviaciones futuras.

Respecto a nuestro objetivo 4: Analizar la influencia de la información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. En los resultados obtenidos de la encuesta de control interno de cuentas por cobrar que fue presentada al área de cobranzas de dicha empresa se obtuvo la negación del

80% de las preguntas planteadas frente a la dimensión de Información y comunicación, según la tabla 3, ítem 16,17,18,19 y 20, en donde en dichas respuestas se determina que no existe comunicación efectiva para la facilitación de coordinación, tampoco se emiten reportes oportunos a la gerencia, así como también los sistemas de información no son revisados y la autoridad no cuenta con la información suficiente generada por cobranzas para una toma de decisiones pertinentes. Por lo tanto, se determinó que esto influyó a la rentabilidad de la empresa en el año 2022 como se aprecia en la tabla 9.

Estos resultados tienen similitud con los hallazgos de Serrano et al., (2017) que nos indica que es fundamental reconocer, precisar, repartir y resumir la investigación de una manera real y eficaz en donde se permita a cada individuo desempeñar sus funciones. La organización de una entidad debe contar con canales de comunicación que sean flexibles y que además permitan la comunicación internamente como externa para poder brindar información relevante tanto interna como externamente. Este también coincide con las bases teóricas de Vega et al., (2017); el cual nos dialoga del componente información y comunicación en donde nos dice que esta es de suma importancia para poder procesar una información íntegra y pertinente. Además, constituye medios de comunicación para conocer y tomar conciencia de sus responsabilidades a los que laboran en la entidad.

Respecto a nuestro último objetivo 5: Establecer la influencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invencom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. En los resultados obtenidos de la encuesta presentada al área de cobranzas de dicha empresa se obtuvo la negación del 80% de las preguntas planteadas frente a la dimensión de monitoreo y supervisión, según la tabla 3, ítem 21,22,23,24 y 25, en donde en dichas respuestas se determina que no existe un buen monitoreo y supervisión ya que no se cuenta con algún método documentado para la comunicación de deficiencias tampoco se tienen reuniones periódicas, no se evalúa periódicamente la aprobación de nuevos créditos y la entidad no se realiza autoevaluaciones para la mejora de deficiencias halladas por lo tanto se

determinó que esto influyó a la rentabilidad de la empresa en el año 2022 como se aprecia en la tabla 6.

Con estos resultados también concuerda los hallazgos de Gaviria & Castellanos (2018) el cual indica que esta dimensión se encarga de las revisiones y evaluaciones para una mejora continua en la organización y que sin esta la organización estaría en riesgo constante. Este también coincide con las bases teóricas de López (2019), el cual concluyó que el cargo que emplea el monitoreo y supervisión de la administración componen un rol significativo en las sociedades puesto que afirman el correcto funcionamiento de una entidad y con esto la consolidación y la estabilidad en el mercado.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022, según la tabla 3, ítem 1,2,3,4 y 5, cuestionario de control interno de cuentas por cobrar aplicada al área de cobranzas, concluimos que no se está manejando un buen ambiente de control del área de cuentas por cobrar, dado que la institución no cuenta con un código de ética interno, no existe un manual de funciones y procedimientos y tampoco se capacita y evalúa constantemente a los colaboradores de dicha área, lo que se tradujo en pérdidas económicas que afectaron a la rentabilidad de la empresa.
2. Se evaluó la influencia de evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022, según la tabla 3, ítems 6,7,8,9 y 10, cuestionario de control interno de cuentas por cobrar aplicada al área de cobranzas, concluimos que no existe una buena evaluación de riesgos ya que la organización no cuenta con metodologías para analizar o evaluar riesgos, tampoco se analizan los factores interno como externos para la toma de decisiones y no tiene implementado un sistema informático para el control de vencimiento de deudas por cobrar, lo que se tradujo en pérdidas económicas influyendo así a la rentabilidad de la empresa combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.
3. Se describió la influencia de actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022, según la tabla 3, ítem 11,12,13,14 y 15, cuestionario de control interno de cuentas por cobrar aplicada al área de cobranzas, concluimos que que las actividades de control son bajas pero no significativas ya que no existen manuales para la medición de procesos de evaluación del cumplimiento y tampoco se han realizados propuestas para mejorar la eficacia y eficiencia respecto a las revisiones periódicas de dicha área, el impacto de las actividades de control en la rentabilidad no fue de influencia para la rentabilidad que se tuvo en la empresa combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.

4. Se analizó la influencia de la información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022, según la tabla 3, ítems 16,17,18,19 y 20, cuestionario de control interno de cuentas por cobrar aplicada al área de cobranzas, concluimos que no se lleva a cabo la correcta dimensión del control interno ya que no existe una comunicación efectiva para la facilitación de coordinación, tampoco se emiten reportes oportunos a la gerencia, así como también los sistemas de información no son revisados y la autoridad no cuenta con la información suficiente generada por el área de cuentas por cobrar para una toma decisiones pertinentes, lo que se tradujo en bajas económicas influyendo así a la rentabilidad de la empresa combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.
5. Se estableció la incidencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022, según la tabla 3, ítem 21,22,23,24 y 25, cuestionario de control interno de cuentas por cobrar aplicada al área de cobranzas, concluimos que no existe un buen monitoreo y supervisión ya que no se cuenta con algún método documentado para la comunicación de deficiencias tampoco se tienen reuniones periódicas, no se evalúa periódicamente la aprobación de nuevos créditos y la entidad no se realiza autoevaluaciones para la mejora de deficiencias halladas, por lo tanto se determinó que esto influyó a las pérdidas económicas que se reflejaron en la rentabilidad de la empresa de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L.

Del mismo modo, determinamos la influencia del control interno de cuentas por cobrar de la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022, conforme se demuestra en la tabla 3 del cuestionario de control interno de cuentas por cobrar tomada al personal de cobranzas de dicha empresa se corroboró que el escaso ambiente control, la deficiencia en la evaluación de riesgo, la poca pero no nula actividad de control, la ausencia de información y comunicación; y por último, la insuficiencia de monitoreo y supervisión en las cuentas por cobrar fue lo que repercutió en la baja rentabilidad que se aprecia en la tabla 9 respecto a la aplicación de los ratios de rentabilidad económica y rentabilidad financiera reflejando porcentajes bajos respecto a lo deseado para el periodo 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere al jefe del área de Recursos Humanos implementar un código de ética, además de un manual de funciones y procedimientos el cual debe expresar de manera funcional las indicaciones sobre las actividades y/o procesos que cada miembro del área, por último, se recomienda poner en funcionamiento un programa de capacitaciones y evaluaciones al personal del área de cobranzas.
2. Se sugiere al jefe del área de Administración la implementación de metodologías para analizar o evaluar los riesgos, además de implementar un sistema informático para el control de vencimiento de deudas por cobrar, ya que estas ayudan en la toma de decisiones que permiten implementar medidas de prevención para evitar riesgos potenciales.
3. Se recomienda al jefe del área de cobranzas trabajar de manera coordinada con el personal a cargo de esta área, así poder emitir reportes oportunos a gerencia, revisar los sistemas informáticos de manera permanente con el objetivo de contar información actualizada que permita generar reportes oportunos para la correcta toma de decisiones.
4. Se recomienda al Gerente general ejecutar reuniones periódicas con el área de cobranzas a fin de aprobar las políticas de crédito e implementar nuevos mecanismos para hacer frente las deficiencias que genera el cobro de los créditos.

## REFERENCIAS

- Alarcón Villanueva, E. (2020). *Gestión del Financiamiento y su Impacto en la Rentabilidad de una Empresa Importadora de Repuestos de Autos, Lima 2019*. Universidad Peruana de las Américas.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1322/ALARCON%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, G. (2014). *Control interno como base para el éxito empresarial*. Lima, Perú: Instituto panamericano de empresas y negocios S.A.C.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Arteaga, C., & Cadena, J. (2019). *La incidencia del control interno frente a la rentabilidad de las Pymes del sector de comercio del Cantón, Quito – 2017*. Quito – Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.
- Auditool. (2019). *Evaluación del control interno y sus componentes*.  
<https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/3583-evaluacion-del-control-interno-y-sus-componentes-en-la-auditoria-de-estados-financieros>
- Beltrán, C., & Murcia, J. (2016). *MÉTODOS PARA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y TRATAMIENTO DE LOS RIESGOS EN COLOMBIA*. Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información:  
<http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2016.v3.n6.a12>
- Castillo Morales, T., & Chávez Collao, J. (2020). *EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE COMBUSTIBLE SERVITRASA, PACASMAYO 2018*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- COSO, C. O. (2013). *Control Interno-Marco Integrado*.
- Durán. (2015). *El Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CIA*. Universidad Técnica de Machala, Ecuador.
- Equipo Zona Pyme. (2023). Plan de inversión: ejemplo de cómo elaborarlo. *PROSEGUR*.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control interno y fraudes*. Bogotá: ECO Ediciones.
- Flores Gómez, T. (2015). *INCIDENCIA DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA TACCH E.I.R.L. DEL DISTRITO DE NUEVO CHIMBOTE PERIODO 2012 - 2013*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Gonzales. (2015). *Control Interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la Corporación nacional Eléctrica Empresa Publica Agencia Jipijapa*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- Grajales Gaviria, D., & Castellanos, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*.
- Guajardo, G. (2012). *Contabilidad para no contadores*. Programas Educativos S.A. México.

- Henry. (2012). *FAYOL*. General and industrial Management. Nueva York, IEEE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptistan, M. (2010). *Metodología De La Investigacion* Quinta Edición. México: Editoria Mcgraw Hill/Interamericana Editores.
- Jácome Cáceres, E. (2018). *“El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de las empresas de metalmecánica del Cercado de Lima, 2017.* Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Julian, Gardey, & Ana. (2009). *PÉREZ*. <https://definicion.de/norma/>
- López, & Fachelli. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142929/metinvsocua\\_cap3-12a2016v2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2015/142929/metinvsocua_cap3-12a2016v2.pdf)
- López, E. (2019). *Control interno de inventarios y su influencia en la rentabilidad de la empresa SoldaLima SRL de San Juan de Lurigancho 2018*. Universidad María Auxiliadora, Lima.
- López, O. (2014). *Control interno como herramienta de gestión y evaluación, para la toma de decisiones*. *Pacífico Editores*.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control interno (Informe COSO)*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- María, C., & Cruzado, S. (2021). *GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA POLYGRAPH QUALITY CONTROL E.I.R.L., DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, AÑO 2018*. UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS, Lima.
- Munirovich, A., Lvovich, V., Sergeevich, M., Ivanovna, Z., Viktorovna, R., & Valerievich, Y. (2018). *Improving management functions at an enterprise: Levels of the internal control system*. Sistema de control interno en la gestión empresarial: Análisis y las Matrices de Interacción: [https://www.researchgate.net/publication/335082979\\_Improving\\_Management\\_Functions\\_at\\_an\\_Enterprise\\_Levels\\_of\\_the\\_Internal\\_Control\\_System](https://www.researchgate.net/publication/335082979_Improving_Management_Functions_at_an_Enterprise_Levels_of_the_Internal_Control_System)
- Núñez Hurtado, G. (2012). *Evaluación a la gestión administrativa y control interno en los procesos de recaudación de regalías del sistema*. Ecuador.
- Orellana Flores, L., Gaete Araya, J., & Gaete Becerra, H. (2002). *Alternativas de valorización del sistema de control interno en las empresas*. Chile: UChile.
- Ostolaza, Y., & Sichez, F. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 - 2020*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
- Parrales, C. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pérez Nieto, R. (2016). *Análisis e interpretación financiera a los indicadores de liquidez*. Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8622>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de 34 aplicación entre COSO y COCO*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=en&tlng=en)

- Ramírez, J., & Molina, C. (2015). Análisis de estados financieros para la toma de decisiones. <http://Delta.doc./finanzas=gestión.document=gestiónempresarial.com>.
- Ricardo, M. (2005). *Enfoques de la auditoría de estados contables*. Argentina: Universidad Nacional de Litoral.
- Rodriguez Espinoza, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C en el periodo 2017*. Universidad Tecnológica del Perú, Lima.
- Rodríguez, P., González, C., & Addine, F. (2020). *El proceso de formación profesional del contador en Cuba*. Un enfoque a la gestión de la disciplina principal integradora. Cofin 15: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612021000200015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612021000200015)
- Salas, C. (2013). *Fundamentos de Rentabilidad y el flujo de efectivo en las empresas productoras y de servicio*. Df. México: Editorial Nuevo Horizonte.
- Serrano, P., Señalin, L., Vega, F., & Herrera, J. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala (Ecuador)*. Revista Espacios.
- Stevens, R. (2017). *Cuentas por cobrar y cual es su importancia*. <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Unocc, E. (2021). *ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA LIQUIDEZ DE LAS EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTIBLE DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ.
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cualitativos y cuantitativos*. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Técnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%3%b3n%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzuela Cavero, D., Chavelón Rodríguez, L., & Tello Gonzales, L. (2018). *Los inventarios y la rentabilidad en la empresa minerals supply & services sac, periodo 2016 – 2017*. Universidad Nacional del Callao. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3316/Valenzuela%20Cavero%2c%20Chavelon%20Rodriguez%20y%20Tello%20Gonzales\\_titulo%20contador\\_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3316/Valenzuela%20Cavero%2c%20Chavelon%20Rodriguez%20y%20Tello%20Gonzales_titulo%20contador_2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Vega, de la Cruz, L., Pérez, P., & Nieves, J. (2017). *Procedimiento para Evaluar el Nivel de Madurez y Eficacia del Control Interno*. Revista Científica "Visión de Futuro" : <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357955446006>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSION	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo el control interno de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> I) ¿De qué manera el ambiente de control de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, II) ¿De qué forma la evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, III) ¿De qué medida las actividades de control de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, IV) ¿De qué manera la información y comunicación de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?, y finalmente V) ¿De qué grado el monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar influye en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b> I) Determinar la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. II) Evaluar la influencia de evaluación de riesgo en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. III) Medir la influencia de las actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. IV) Analizar la influencia de la Información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022. V) Establecer la influencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</p>	<p>Hi. Existe influencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</p> <p>Ho. No existe influencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. de Santa, 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Control interno de cuentas por cobrar</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de Riesgo</p> <p>Actividades de control</p> <p>Información y comunicación</p> <p>Monitoreo y supervisión</p>	<p>- Código de ética. - Personal competente en la empresa. - Mecanismos para identificar riesgos operativos. - Identificar riesgos financieros. - Revisiones de desempeño en los procedimientos de cobranza - Aprobaciones, autorizaciones de ventas al crédito. - Comunicación del área. - Información pertinente. - Actividades de prevención y monitoreo a los procesos. - Cumplimiento de objetivos.</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
			<p>Variable dependiente: Rentabilidad</p>	<p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad financiera</p>	<p>El rendimiento sobre los activos (ROA).</p> <p>El rendimiento sobre El capital (ROE).</p>	<p>Técnica: Análisis documental Instrumento: Ficha de análisis documental.</p>

## ANEXO 2

### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente: Control interno de cuentas por cobrar	Guajardo (2012) señala que el control interno de las cuentas por cobrar son aquellas acciones que son tomadas por la administración para poder planear, organizar las cuentas por cobrar que se originan de las ventas realizadas a crédito de los clientes, con el objetivo de proporcionar un grado de confiabilidad razonable hacia la organización.	El control interno en el área de cuentas por cobrar se realizará evaluando el ambiente control, así como la evaluación de riesgos en dicha área, observando las actividades de control, para luego analizar la información y comunicación, y finalmente ejecutando el monitoreo y supervisión que la empresa realiza.	Ambiente de control  Evaluación de Riesgo  Actividades de control  Información y comunicación  Monitoreo y supervisión	- Código de ética. - Personal competente en la empresa  - Mecanismos para identificar riesgos operativos - Identificar riesgos financieros  - Revisiones de desempeño en los procedimientos de cobranza - Aprobaciones, autorizaciones de ventas al crédito.  - Comunicación del área. - Información pertinente.  - Actividades de prevención y monitoreo a los procesos. - Cumplimiento de objetivos.	Nominal
Variable dependiente: Rentabilidad	Pérez (2016) señala que la rentabilidad es el beneficio generado por una secuencia de capitales en un tiempo estipulado.	La rentabilidad se realizará empleando métodos como el uso de los indicadores aplicados a los estados financieros de la compañía.	Rentabilidad económica  Rentabilidad financiera	- El rendimiento sobre los activos (ROA).  - El rendimiento sobre El capital (ROE)	Razón

## ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO AL “CONTROL INTERNO DE CUENTAS POR COBRAR Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVEMCOM SAN FERMIN E.I.R.L. SANTA – 2022”

#### A) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE AMBIENTE DE CONTROL

La evaluación de control interno refleja las pautas fijadas por la Autoridad y la Administración, que incluye a la Gerencia o Alta Dirección y a los empleados o funcionarios; y la aptitud general, la conciencia y las acciones, con respecto a la importancia del control interno y el énfasis puesto sobre las políticas, procedimientos, métodos y estructura organizacional de la entidad. El fundamento ético para todos los componentes del control interno, que provee disciplina y sensibilidad del personal responsable.				
PREGUNTAS	RESPUESTA			REF. P.T
	SI	NO	N/A	
CODIGO DE ÉTICA				
1. ¿Se tiene en práctica los valores dentro de la organización?				
2. ¿La institución cuenta con un código de ética interno documentado que detalle los valores y elementos de conducta?				
PERSONAL COMPETENTE EN LA EMPRESA				
3. ¿Existe un área dedicada al control de las cuentas por cobrar?				
4. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos?				
5. ¿La empresa capacita y se evalúa de manera constante a los colaboradores de esta área?				

## B) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE EVALUACIÓN DE RIESGOS

La evaluación de los riesgos es la identificación y análisis de las dificultades relevantes (tanto internos como externos) para el logro de los objetivos de la entidad, formando una base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados analizando y valorando su probabilidad e impacto.

PREGUNTAS	RESPUESTA			REF. P.T
	SI	NO	N/A	
<b>MECANISMOS PARA IDENTIFICAR RIESGOS OPERATIVOS</b>				
1. ¿La organización cuenta con una metodología para analizar y evaluar los riesgos?				
2. ¿Se analizan los factores internos y externos en la toma de una decisión que pueda ser de impacto para la organización?				
<b>IDENTIFICAR RIESGOS FINANCIEROS</b>				
3. ¿Existen políticas y procedimientos en referencia al otorgamiento de crédito?				
4. ¿La empresa tiene implementado con sistemas informáticos para el control de vencimiento de deudas por cobrar?				
5. ¿La empresa investiga la situación financiera de los clientes antes de la otorgación de crédito?				

## C) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE ACTIVIDADES DE CONTROL

Las actividades de control gerencial son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que las disposiciones gerenciales sean impartidas y cumplidas, dentro del marco del sistema del control interno y las disposiciones legales vigentes, en cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Existen políticas y procedimientos necesarios con respecto a que cada una de las actividades de la entidad y los controles internos están siendo aplicados de forma conveniente en toda la entidad.

PREGUNTAS	RESPUESTA			REF. P.T
	SI	NO	N/A	
<b>REVISIONES DE DESEMPEÑO</b>				
1. ¿Existen reglamentos, manuales y directivas, para medir los procesos actividades y tareas que puedan evaluar periódicamente, para asegurar su cumplimiento?				
2. ¿Como resultado de las revisiones periódicas de los reglamentos, manuales y directivas, se han realizado propuestas para mejorarlos, para obtener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión?				
<b>APROBACIONES, AUTORIZACIONES DE VENTAS AL CRÉDITO</b>				
3. ¿Hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito?				
4. ¿Existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?				
5. ¿La empresa verifican los límites de las líneas de crédito otorgados a cada cliente?				

## D) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La información y comunicación, está conformada por métodos, procesos, canales, medios y acciones, que aseguran el flujo de la información en todas las direcciones son calidad y oportunidad, de forma interna en la entidad, así como externa.				
PREGUNTAS	RESPUESTA			REF. P.T
	SI	NO	N/A	
COMUNICACIÓN DEL ÁREA				
1. ¿Existe una comunicación efectiva para facilitar la coordinación y la realización eficiente del área de cuentas por cobrar?				
2. ¿La entidad tiene implementado y desarrollado la comunicación externa a través de alguna página web?				
INFORMACIÓN PERTINENTE				
3. ¿En su empresa emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar?				
4. ¿Los sistemas de información (reglamentos, manuales y directivas) son revisados periódicamente, o se rediseñan cuando se detectan				
5. ¿En su empresa la autoridad cuenta con la información suficiente y conveniente, generada por el área de cuentas por cobrar, para que tomen decisiones pertinentes?				

## E) CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL COMPONENTE DE ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Es un proceso que tiene por objeto valorar la eficacia y calidad del funcionamiento del sistema de control interno, para ello también un seguimiento de resultados, desarrollando actividades de prevención y los compromisos de mejoramiento de desempeño.				
PREGUNTAS	RESPUESTA			REF. P.T
	SI	NO	N/A	
COMUNICA DEFICIENCIAS				
1. ¿En su empresa cuenta con algún método documentado para comunicar las deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar?				
2. ¿Se tienen reuniones periódicas para informar deficiencias en créditos que posiblemente sean anulados?				
CONDUCE EVALUACIONES CONTINUAS				
3. ¿Usted conoce si evalúan periódicamente la aprobación de nuevos créditos para otorgar a un mismo cliente?				
4. ¿La entidad se realizan autoevaluaciones del área de cuentas por cobrar para mejoras de las deficiencias halladas?				
5. ¿El cliente pasa por un proceso de evaluación para la otorgación de crédito?				

## ANEXO 4:

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Control interno las cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa – 2022.

Investigadores: Soto Pérez Danixa Ivone y Takamura Alonzo Gabriela Victoria.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022”, cuyo objetivo es determinar la influencia del control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, año 2022. Esta investigación es desarrollada por estudiantes pregrado de la carrera profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Invemcom San Fermin E.I.R.L.



#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

Implementación de los controles internos sobre las políticas de crédito y cobranza, contribuir conocimiento sobre la mejora en la gestión interna de la empresa.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Control interno de cuentas por cobrar y su influencia en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin".
2. Esta encuesta y entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de oficina de la institución Invemcom San Fermin. Las respuestas al cuestionario y guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

\* Obligatorio a partir de los 18 años

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

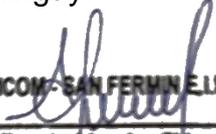
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar a las Investigadoras Soto Pérez Danixa y Takamura Alonzo Gabriela Victoria email: [disotos@ucvvirtual.edu.pe](mailto:disotos@ucvvirtual.edu.pe) / [gtakamura@ucvvirtual.edu.pe](mailto:gtakamura@ucvvirtual.edu.pe). y Docente asesor León Alva, Martos Ernesto email: [leona54@ucvvirtual.edu.pe](mailto:leona54@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Aldo Fermin Morales Chingay.

Fecha y hora: 19/06/2023 13:00

  
INVENCOM- SAN FERMIN ELRL  
Aldo Fermin Morales Chingay  
TITULAR GERENTE

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Anexo 5

#### Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

##### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20602727808
Invemcom San Fermin EIRL	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Aldo Fermin Morales Chingay.	DNI: 32920551

##### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (\*), autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa – 2022.	
Nombre del Programa Académico: Proyecto de investigación	
Autores: Nombres y Apellidos	DNI:
Soto Pérez Danixa Ivone	73971319
Takamura Alonzo Gabriela Victoria	75848799

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

Chimbote, 01 de Julio del 2023

INVECOM - SAN FERMIN E.I.R.L.  
  
Aldo Fermin Morales Chingay  
TITULAR GERENTE

Firma: \_\_\_\_\_  
Gerente general

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.



## ANEXO 7: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES	
DATOS DEL EXPERTO	Dr. Julio Enrique Pacheco Torres
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD	AUDITORÍA
TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022	
DATOS DE LAS AUTORAS	
APELLIDOS Y NOMBRES	- Soto Pérez Danixa Ivone - Takamura Alonzo Gabriela Victoria
ESCUELA	Contabilidad
INSTRUMENTO	Cuestionario
OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	<p><b>General:</b> Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li> <li>• Evaluar la influencia de evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li> <li>• Describir la influencia de las actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li> <li>• Analizar la influencia de la Información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li> <li>• Establecer la influencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022</li> </ul>

<p><b>Indicaciones:</b> La evaluación de cada ITEM que se considera en el instrumento será mediante un aspa en (TA) si se encuentra totalmente de acuerdo y con un aspa en (TD) si está totalmente desacuerdo, de igual manera especificar algunas sugerencias.</p>		
<p><b>ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento cuenta con 25 ítems, el cual ha sido elaborado teniendo en cuenta las variables e indicadores planteados en la investigación. Para ello se deberá determinar la validez por los expertos y de esa manera aplicar a la unidad de análisis del proyecto de investigación.</p>	
<p><b>Dimensión: Ambiente de control</b></p>		
<p>1. ¿Se tiene en práctica los valores dentro de la organización?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>2. ¿La institución cuenta con un código de ética interno documentado que detalle los valores y elementos de conducta?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>3. ¿Existe un área dedicada al control de las cuentas por cobrar?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>4. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos?</p>	<p>TA ( )</p>	<p>TD ( x )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>5. ¿La empresa capacita y se evalúa de manera constante a los colaboradores de esta área?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p><b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b></p>		
<p>6. ¿La organización cuenta con una metodología para analizar y evaluar los riesgos?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>7. ¿Se analizan los factores internos y externos en la toma de una decisión que pueda ser de impacto para la organización?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>8. ¿Existen políticas y procedimientos en referencia al otorgamiento de crédito?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	
<p>9. ¿La empresa tiene implementado con sistemas informáticos para el control de vencimiento de deudas por cobrar?</p>	<p>TA ( x )</p>	<p>TD ( )</p>
	<p>Sugerencias:</p> <p>-----</p> <p>-----</p>	

10. ¿La empresa investiga la situación financiera de los clientes antes de la otorgación de crédito?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
<b>Dimensión: Actividades de control</b>		
11. ¿Existen reglamentos, manuales y directivas, para medir los procesos actividades y tareas que puedan evaluar periódicamente, para asegurar su cumplimiento?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- ----- -----
12. ¿Como resultado de las revisiones periódicas de los reglamentos, manuales y directivas, se han realizado propuestas para mejorarlos, para obtener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- ----- -----
13. ¿Hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
14. ¿Existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
15. ¿La empresa verifican los límites de las líneas de crédito otorgados a cada cliente?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
<b>Dimensión: Información y comunicación</b>		
16. ¿Existe una comunicación efectiva para facilitar la coordinación y la realización eficiente del área de cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
17. ¿La entidad tiene implementado y desarrollado la comunicación externa a través de alguna página web?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
18. ¿En su empresa emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----
19. ¿Los sistemas de información (reglamentos, manuales y directivas) son revisados periódicamente, o se rediseñan cuando se detectan deficiencias?	TA ( x )	TD ( ) Sugerencias: ----- -----

20. ¿En su empresa la autoridad cuenta con la información suficiente y conveniente, generada por el área de cuentas por cobrar, para que tomen decisiones pertinentes?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Actividades de supervisión y monitoreo</b>		
21. ¿En su empresa cuenta con algún método documentado para comunicar las deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
22. ¿Se tienen reuniones periódicas para informar deficiencias en créditos que posiblemente sean anulados?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
23. ¿Usted conoce si evalúan periódicamente la aprobación de nuevos créditos para otorgar a un mismo cliente?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
24. ¿La entidad realiza autoevaluaciones del área de cuentas por cobrar para mejoras de las deficiencias halladas?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
25. ¿El cliente pasa por un proceso de evaluación para la otorgación de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA ____ X ____ N° TD _____	
<b>2. COMENTARIOS</b>	Las variables, dimensiones e indicadores están alineadas.	
<b>3. OBSERVACIONES</b>		


---

 Dr. Julio Enrique Pacheco Torres  
 DNI: 32983259  
 Orcid: 0000-0001-5595-8345



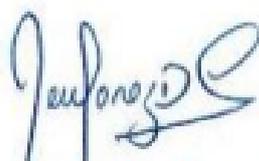
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUCIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES	
DATOS DEL EXPERTO	Dra. Nelly María Pérez de la Cruz
PROFESIÓN	CONTADOR PÚBLICO
ESPECIALIDAD	INVESTIGACIÓN
TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022	
DATOS DE LAS AUTORAS	
APELLIDOS Y NOMBRES	- Soto Pérez Danixa Ivone - Takamura Alonzo Gabriela Victoria
ESCUELA	Contabilidad
INSTRUMENTO	Cuestionario
OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	<p><b>General:</b> Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Evaluar la influencia de evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Describir la influencia de las actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Analizar la influencia de la Información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Establecer la influencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022</li></ul>

<b>Indicaciones:</b> La evaluación de cada ITEM que se considera en el instrumento será mediante un aspa en (TA) si se encuentra totalmente de acuerdo y con un aspa en (TD) si está totalmente desacuerdo, de igual manera especificar algunas sugerencias.		
<b>ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento cuenta con 25 ítems, el cual ha sido elaborado teniendo en cuenta las variables e indicadores planteados en la investigación. Para ello se deberá determinar la validez por los expertos y de esa manera aplicar a la unidad de análisis del proyecto de investigación.	
<b>Dimensión: Ambiente de control</b>		
1. ¿Se tiene en práctica los valores dentro de la organización?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
2. ¿La institución cuenta con un código de ética interno documentado que detalle los valores y elementos de conducta?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
3. ¿Existe un área dedicada al control de las cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
4. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos?	TA ( )	TD ( x )
	Sugerencias: ----- -----	
5. ¿La empresa capacita y se evalúa de manera constante a los colaboradores de esta área?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>		
6. ¿La organización cuenta con una metodología para analizar y evaluar los riesgos?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
7. ¿Se analizan los factores internos y externos en la toma de una decisión que pueda ser de impacto para la organización?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
8. ¿Existen políticas y procedimientos en referencia al otorgamiento de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
9. ¿La empresa tiene implementado con sistemas informáticos para el control de vencimiento de deudas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	

10. ¿La empresa investiga la situación financiera de los clientes antes de la otorgación de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Actividades de control</b>		
11. ¿Existen reglamentos, manuales y directivas, para medir los procesos actividades y tareas que puedan evaluar periódicamente, para asegurar su cumplimiento?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- ----- -----	
12. ¿Como resultado de las revisiones periódicas de los reglamentos, manuales y directivas, se han realizado propuestas para mejorarlos, para obtener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- ----- -----	
13. ¿Hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
14. ¿Existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
15. ¿La empresa verifican los límites de las líneas de crédito otorgados a cada cliente?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Información y comunicación</b>		
16. ¿Existe una comunicación efectiva para facilitar la coordinación y la realización eficiente del área de cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
17. ¿La entidad tiene implementado y desarrollado la comunicación externa a través de alguna página web?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
18. ¿En su empresa emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
19. ¿Los sistemas de información (reglamentos, manuales y directivas) son revisados periódicamente, o se rediseñan cuando se detectan deficiencias?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	

20. ¿En su empresa la autoridad cuenta con la información suficiente y conveniente, generada por el área de cuentas por cobrar, para que tomen decisiones pertinentes?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
<b>Dimensión: Actividades de supervisión y monitoreo</b>	
21. ¿En su empresa cuenta con algún método documentado para comunicar las deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
22. ¿Se tienen reuniones periódicas para informar deficiencias en créditos que posiblemente sean anulados?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
23. ¿Usted conoce si evalúan periódicamente la aprobación de nuevos créditos para otorgar a un mismo cliente?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
24. ¿La entidad realiza autoevaluaciones del área de cuentas por cobrar para mejoras de las deficiencias halladas?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
25. ¿El cliente pasa por un proceso de evaluación para la otorgación de crédito?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA ____X____ N° TD _____
<b>2. COMENTARIOS</b>	Las variables, dimensiones e indicadores están alineadas.
<b>3. OBSERVACIONES</b>	



Dra. Nelly María Pérez de la Cruz  
DNI: 32940849  
Orcid: 0000-0001-6758-6980



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUCIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES	
<b>DATOS DEL EXPERTO</b>	Mgtr. Armando Joe Goicochea Maqui
<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PÚBLICO
<b>ESPECIALIDAD</b>	CONTABILIDAD, TRIBUTACION Y RR.HH
<b>TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:</b> Control interno de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin E.I.R.L. Santa - 2022	
DATOS DE LAS AUTORAS	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	- Soto Pérez Danixa Ivone - Takamura Alonzo Gabriela Victoria
<b>ESCUELA</b>	Contabilidad
<b>INSTRUMENTO</b>	Cuestionario
<b>OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	<p><b>General:</b> Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar la influencia del ambiente de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Evaluar la influencia de evaluación de riesgo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Describir la influencia de las actividades de control de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Analizar la influencia de la Información y comunicación de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.</li><li>• Establecer la influencia del monitoreo y supervisión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022</li></ul>

<b>Indicaciones:</b> La evaluación de cada ITEM que se considera en el instrumento será mediante un aspa en (TA) si se encuentra totalmente de acuerdo y con un aspa en (TD) si está totalmente desacuerdo, de igual manera especificar algunas sugerencias.	
<b>ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento cuenta con 25 ítems, el cual ha sido elaborado teniendo en cuenta las variables e indicadores planteados en la investigación. Para ello se deberá determinar la validez por los expertos y de esa manera aplicar a la unidad de análisis del proyecto de investigación.
<b>Dimensión: Ambiente de control</b>	
1. ¿Se tiene en práctica los valores dentro de la organización?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
2. ¿La institución cuenta con un código de ética interno documentado que detalle los valores y elementos de conducta?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
3. ¿Existe un área dedicada al control de las cuentas por cobrar?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
4. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos?	TA ( )                         TD ( x ) Sugerencias: _____ _____
5. ¿La empresa capacita y se evalúa de manera constante a los colaboradores de esta área?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
<b>Dimensión: Evaluación de riesgos</b>	
6. ¿La organización cuenta con una metodología para analizar y evaluar los riesgos?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
7. ¿Se analizan los factores internos y externos en la toma de una decisión que pueda ser de impacto para la organización?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
8. ¿Existen políticas y procedimientos en referencia al otorgamiento de crédito?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____
9. ¿La empresa tiene implementado con sistemas informáticos para el control de vencimiento de deudas por cobrar?	TA ( x )                      TD ( ) Sugerencias: _____ _____

10. ¿La empresa investiga la situación financiera de los clientes antes de la otorgación de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Actividades de control</b>		
11. ¿Existen reglamentos, manuales y directivas, para medir los procesos actividades y tareas que puedan evaluar periódicamente, para asegurar su cumplimiento?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
12. ¿Como resultado de las revisiones periódicas de los reglamentos, manuales y directivas, se han realizado propuestas para mejorarlos, para obtener una mayor eficacia y eficiencia en la gestión?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
13. ¿Hay políticas y procedimientos referentes al otorgamiento de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
14. ¿Existe autorización en forma expresa para el castigo de las cuentas por cobrar consideradas incobrables?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
15. ¿La empresa verifican los límites de las líneas de crédito otorgados a cada cliente?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Información y comunicación</b>		
16. ¿Existe una comunicación efectiva para facilitar la coordinación y la realización eficiente del área de cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
17. ¿La entidad tiene implementado y desarrollado la comunicación externa a través de alguna página web?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
18. ¿En su empresa emiten reportes detallados y oportunos a la gerencia respecto a las cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
19. ¿Los sistemas de información (reglamentos, manuales y directivas) son revisados periódicamente, o se rediseñan cuando se detectan deficiencias?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	

20. ¿En su empresa la autoridad cuenta con la información suficiente y conveniente, generada por el área de cuentas por cobrar, para que tomen decisiones pertinentes?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>Dimensión: Actividades de supervisión y monitoreo</b>		
21. ¿En su empresa cuenta con algún método documentado para comunicar las deficiencias que se presentan en el área de cuentas por cobrar?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
22. ¿Se tienen reuniones periódicas para informar deficiencias en créditos que posiblemente sean anulados?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
23. ¿Usted conoce si evalúan periódicamente la aprobación de nuevos créditos para otorgar a un mismo cliente?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
24. ¿La entidad realiza autoevaluaciones del área de cuentas por cobrar para mejoras de las deficiencias halladas?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
25. ¿El cliente pasa por un proceso de evaluación para la otorgación de crédito?	TA ( x )	TD ( )
	Sugerencias: ----- -----	
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO</b>	N° TA ____ X ____ N° TD _____	
<b>2. COMENTARIOS</b>	Las variables, dimensiones e indicadores están alineadas.	
<b>3. OBSERVACIONES</b>		



Armando J. Golcochea Maqui  
INSTRUMENTAL DE CALIDAD

**Mgtr. Armando Joe Golcochea Maqui**

DNI: 45978791

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8976-8670>

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Control interno de las cuentas por cobrar y rentabilidad.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.

**DIRIGIDO A:** Área de cobranza de Invemcom San Fermin EIRL

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Aprobado	Desaprobado
X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Pacheco Torres Julio Enrique

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor



---

**Dr. Pacheco Torres Julio Enrique**  
**DNI N°: 32983259**  
**Orcid: 0000-0001-5595-8345**

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Control interno de las cuentas por cobrar y rentabilidad.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.

**DIRIGIDO A:** Área de cobranza de Invemcom San Fermin EIRL

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Aprobado	Desaprobado
X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Pérez De la Cruz Nelly María

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctora



**Dra. Nelly María Pérez de la Cruz**

**DNI: 32940849**

**Orcid: 0000-0001-6758-6980**

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Control interno de las cuentas por cobrar y rentabilidad.

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del control interno de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa comercializadora de combustible Invemcom San Fermin E.I.R.L. del distrito de Santa, 2022.

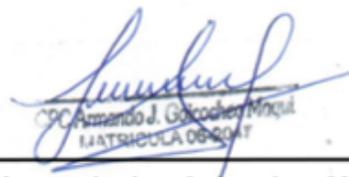
**DIRIGIDO A:** Área de cobranza de Invemcom San Fermin EIRL

**VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

Aprobado	Desaprobado
X	

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Goicochea Maqui Armando Joe

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister



CPC Armando J. Goicochea Maqui  
MATRÍCULA 0826047

**Mgtr. Armando Joe Goicochea Maqui**

DNI: 45978791

Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8976-8670>

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

## ANEXO 8:

### Análisis de confiabilidad del instrumento.

#### Cuestionario de control interno de cuentas por cobrar

Se consideró adecuado usar la fórmula 20 de Kuder Richardson para medir la confiabilidad de nuestro cuestionario del control interno de cuentas por cobrar de la empresa Invemcom San Fermin EIRL, puesto que los ítems de dicho instrumento son de escala nominales dicotómicas (dos categorías).

Para calcular la confiabilidad se codificó las respuestas de la siguiente manera: Si=1 y NO=0. Durán Perez y Lara Abad (2021) mencionan que la fórmula de Kuder Richardson se usa en escala dicotómicas. La consistencia interna, la consideran aceptable si el resultado oscila entre 0.70 y 0.90, el cual la formula es:

$$KR20 = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{VT - \Sigma pq}{VT} \right)$$

**KR20:** Formula 20 Kuder Richardson, para calcular la confiabilidad.

**K:** Número de ítems del instrumento.

**p:** Porcentaje de personas que respondieron afirmativamente cada ítem.

**q:** Porcentaje de personas que responden negativamente el ítem.

**VT:** varianza total del instrumento.

Conforme a lo expuesto presentamos nuestros resultados:

					<b>p</b>	<b>q</b>	<b>pxq</b>	
<b>P1</b>	1	1	1	1	1	0	0	
<b>P2</b>	0	1	0	0	0.25	0.75	0.1875	
<b>P3</b>	1	1	1	1	1	0	0	
<b>P4</b>	1	0	0	0	0.25	0.75	0.1875	
<b>P5</b>	0	1	0	0	0.25	0.75	0.1875	
<b>P6</b>	0	0	0	0	0	1	0	
<b>P7</b>	0	0	0	1	0.25	0.75	0.1875	

<b>P8</b>	1	1	1	1	1	0	0	
<b>P9</b>	0	0	0	0	0	1	0	
<b>P10</b>	1	1	1	1	1	0	0	
<b>P11</b>	0	0	0	0	0	1	0	
<b>P12</b>	0	0	0	0	1	0	0	
<b>P13</b>	1	1	1	1	1	0	0	
<b>P14</b>	1	1	1	1	1	0	0	
<b>P15</b>	0	0	0	1	0.25	0.75	0.1875	
<b>P16</b>	0	0	0	0	0	1	0	
<b>P17</b>	1	1	0	1	0.75	0.25	0.1875	
<b>P18</b>	0	0	0	1	0.25	0.75	0.1875	
<b>P19</b>	0	0	0	1	0.25	0.75	0.1875	
<b>P20</b>	0	0	0	1	0.25	0.75	0.1875	
<b>P21</b>	0	1	0	0	0.25	0.75	0.1875	
<b>P22</b>	0	1	0	0	0.25	0.75	0.1875	
<b>P23</b>	0	0	0	0	0	1	0	
<b>P24</b>	0	0	0	0	0	1	0	
<b>P25</b>	1	1	0	1	0.75	0.25	0.1875	
<b>SUMA</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>13</b>			<b>2.25</b>	<b>Var=7.50</b>

$$KR20 = \left( \frac{25}{25 - 1} \right) \left( \frac{7.50 - 2.25}{7.50} \right)$$

$$KR20 = \left( \frac{25}{24} \right) \left( \frac{5.25}{7.50} \right)$$

$$KR20 = (1.04)(0.7)$$

$$KR20 = 0.73$$

Conforme a esto podemos corroborar que sí existe una influencia del control interno de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Invemcom San Fermin EIRL dado que al aplicar la fórmula 20 de Kuder Richardson se obtuvo como resultado 0.73 el cual se considera aceptable en la confiabilidad de nuestro instrumento de control interno de cuentas por cobrar en la empresa Invemcom San Fermin EIRL

## ANEXO 9: ESTADOS FINANCIEROS



### REPORTE FORMULARIO 710 RENTA ANUAL TERCERA CATEGORIA E ITF ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	20602727808	Razón Social:	INVERSIONES ENERGETICAS MINEROLOGIA Y COMBUSTIBLES SAN FERMIN E. I.R.L.-INVEMCOM-SAN FERMIN E.I.R.L.
Periodo Tributario:	202213	Número de Orden:	1003415860
Número de Formulario:	0710		
Fecha Presentación:	22/05/2023		



Detalle en archivo excel



Detalle en archivo PDF

Estado de Situación Financiera ( Balance General )

Estado de Situación Financiera ( Balance General - Valor Histórico al 31 de dic 2022 )				
Activo			Pasivo	
Efectivo y equivalentes de efectivo	350	2850603	Sobregiros bancarios	401
Inversiones financieras	360		Trib y aport est pens y salud por pagar	402
Ctas por cobrar comerciales - terc	361	1286763	Remuneraciones y particip por pagar	403
Ctas por cobrar comerciales - relac	362		Ctas por pagar comerciales - terceros	404
Cuentas por cobrar al personal, acc (socios) y directores	363	4220124	Ctas por pagar comerciales - relac	405
Ctas por cobrar diversas - terceros	364		Ctas por pagar accionist(soc, partic) y direct	406
Ctas por cobrar diversas - relacionados	365		Ctas por pagar diversas - terceros	407
Serv y otros contratados por anticipado	366		Ctas por pagar diversas - relacionadas	408
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	(273800)	Obligaciones financieras	409
Mercaderías	368	187221	Provisiones	410
Productos terminados	369		Pasivo diferido	411
Subproductos, desechos y desperdicios	370		<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>
Productos en proceso	371			<b>4743619</b>
Materias primas	372		<b>PATRIMONIO</b>	
Materiales aux, suministros y repuestos	373		Capital	414
Envases y embalajes	374		Acciones de inversión	415
Inventarios por recibir	375		Capital adicional positivo	416
Desvalorización de inventarios	376		Capital adicional negativo	417
Activos no ctas mantenidos para la vita	377		Resultados no realizados	418
Otro activos corrientes	378	1185781	Excedente de revaluación	419
Inversiones mobiliarias	379		Reservas	420
Propiedades de inversión (1)	380		Resultados acumulados positivos	421
Activos por derecho de uso (2)	381	982294	Resultados acumulados negativos	422
Propiedades, planta y equipo	382	751700	Utilidad de ejercicio	423
Depreciación de 1,2 y PPE acumulados	383	(410497)	Pérdida de ejercicio	424
Intangibles	384		<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>
Activos biológicos	385			<b>6194428</b>
Deprec act biológico y amortiz acumulada	386		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>426</b>
Desvalorización de activo inmovilizado	387			<b>10938047</b>
Activo diferido	388	168768		
Otros activos no corrientes	389			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>10938047</b>		

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 del 2022)		
Ventas netas o ing por servicios	461	76679191
Desc , rebajas y bonif concedidas	462	(7309)
Ventas netas	463	76671882
Costo de ventas	464	(72218814)
Resultado bruto Utilidad	466	4453068
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de ventas	468	(603268)
Gastos de administración	469	(2149896)
Resultado de operación utilidad	470	1699904
Resultado de operación pérdida	471	(0)
Gastos financieros	472	(164402)
Ingresos financieros gravados	473	45209
Otros ingresos gravados	475	449629
Otros ingresos no gravados	476	
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	
Costo enajen, de val. y bienes A.F	478	
Gastos diversos	480	
REI del ejercicio positivo	481	
REI del ejercicio negativo	483	
Resultado antes de part - Utilidad	484	2030340
Resultado antes de part - Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del imp - Utilidad	487	2030340
Resultados antes del imp - Pérdida	489	(0)
Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	2030340
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	(0)

**ANEXO 10:**  
**ACTA DE REUNIÓN GERENCIA**

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN</b>	<b>Código:</b>	GSF - REG - ADM - 01
	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	<b>Versión:</b>	01
		<b>F. Aprobación:</b>	10/01/2022
		<b>Aprobado por:</b>	Gerente General

ACTA N° : 001-2022	
Fecha : 10/01/2022	

ASISTENTES			
Nombre	HORA DE INICIO	HORA DE TÉRMINO	Firma
ALDO MORALES CHINGAY	8:30 a. m.	11:45 a. m.	 <small>INVECOM SAN FERMIN E.I.R.L. Aldo Morales Chingay TITULAR GERENTE</small>
IVONNE ALONZO CORDOVA	8:30 a. m.	11:45 a. m.	 <small>INVECOM SAN FERMIN E.I.R.L. Ivonne Alonso Cordova GERENTE</small>

ACUERDOS			Responsable	Fecha
1	Modificación del reglamento interno de la empresa.		ALDO MORALES	10/01/2022
2	Determinar los nuevos objetivos de la empresa.		ALDO MORALES	10/01/2022
3	Comunicar a los trabajadores la situación ideal que se espera de la empresa.		ALDO MORALES	10/01/2022
4	Definir el itinerario de las capacitaciones para el personal administrativo y operativo.		ALDO MORALES	10/01/2022
5	Crear semanas con una agenda reservada y enfocada al bienestar de los empleados.		ALDO MORALES	10/01/2022

COMPROMISOS			Responsable	Fecha
1	Planteación de aumento de rentabilidad comparada al año 2021.		IVONNE ALONZO	10/01/2022
2	Planteacion de la superación del porcentaje de rentabilidad financiera.		IVONNE ALONZO	10/01/2022
3	Planteacion de la superación del porcentaje de rentabilidad económica.		IVONNE ALONZO	10/01/2022

AGENDA TIPICA		TIEMPO
	Modificar el reglamento interno de la empresa	00:15:00
	Comunicar a los trabajadores la situación ideal que se espera de la empresa.	00:40:00
	Capacitaciones para el personal administrativo y operativo.	01:20:00
	Determinar los nuevos objetivos de la empresa.	02:40:00

INVITADOS			
Nombre	HORA DE INICIO	HORA DE TÉRMINO	Firma
CESAR ZAPATA	10:30 a. m.	11:45 a. m.	
SOLANSH HUAMAN	10:30 a. m.	11:45 a. m.	
YOMIRA MAYTA	10:30 a. m.	11:45 a. m.	
NEYSER HUATAY	10:30 a.m	11:45 a.m	