



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Control interno y gestión de cuentas por cobrar de la empresa CCR
International Research S.A., San Isidro, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

Silvia, Guerra López

ASESOR:

Dr. Juan Manuel, Vásquez Espinoza

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LIMA – PERÚ

2018

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	Página del jurado ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

El Jurado encargado de evaluar la Tesis presentada por Don (a) :

Guerra López Silvia

cuyo título es:

Control Interno y gestión de cuentas por cobrar de la Empresa
 OR International Research S.A., San Isidro, 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de
 preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de:
 ...13.....(número) ...Trece..... (letras).

Los Olivos, 24 de Julio del 2018



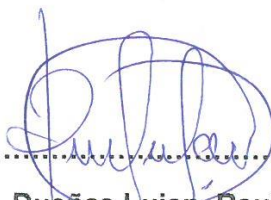
Dr. Vásquez Espinoza, Juan Manuel

PRESIDENTE



Dr. Zavala Alfaro, Fanny

SECRETARIO



Mg. Dueñas Lujan, Raul

Vocal

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	-------------------------------	--------	--------------------	--------	------------------------------------

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mi hija Liana Valentina por ser mi fuerza para seguir adelante y a mi esposo por brindarme su apoyo incondicional.

Agradecimiento

Un especial agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo y toda su plana docente asignada que gracias a sus aportes, tiempo y buena calidad de enseñanza permitió culminar la presente tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo Silvia Guerra López, identificada con DNI 41518733 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la información y documentación que acompaño es veraz y autentica.

En tal sentido asumo total 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 de la Universidad César Vallejo.

Así mismo autorizo a la Universidad César Vallejo publicar la presente investigación si lo cree conveniente.

Los Olivos, 14 de Julio del 2018

Silvia Guerra López

DNI 41518733

Presentación

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las Normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis de la escuela Académica de Contabilidad de la “Universidad Cesar Vallejo”, presento el siguiente trabajo de investigación titulado Control interno y gestión de cuentas por cobrar en la empresa CCR International Research S.A.

El presente documento consta de siete capítulos, la misma se compone de la siguiente forma:

Capítulo I: Introducción, realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

Capitulo II: Diseño de investigación, variables, operacionalización, población y muestra, técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos.

Capitulo III: Resultados

Capitulo IV: Discusión

Capítulo V: Conclusión

Capítulo VI: Recomendaciones

Capítulo VII: Referencias y anexos

Por lo cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de la Universidad César Vallejo.

El autor

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resum	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	5
1.3 Teorías relacionadas al tema	10
1.4 Formulación del problema	19
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Objetivos	23
1.7 Hipótesis	24
II. MÉTODO	
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6 Aspectos éticos	36
III. RESULTADOS	
3.1. Resultado descriptivo de la investigación	38
3.2. Análisis Inferencial o Contrastación de hipótesis	39

IV.DISCUSIÓN	45
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	51
VII.REFERENCIAS	54
ANEXOS	58
Anexo 1. Organigrama de la empresa	59
Anexo 2. Instrumento que miden las variables control interno y gestion de cuentas por cobrar	60
Anexo 3. Validacion de expertos	65
Anexo 4. Matriz de consistencia	74
Anexo 5. Normas internacionales de contabilidad NIC 1 y NIC 24	76
Anexo 6. Analisis de frecuencia	81
Anexo 7: Autorización del trabajo	141
Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de la tesis	142
Anexo 9: Turnitin	143
Anexo 10: Constancia de entrega de tesis digital	145
Anexo 11: Autorización de publicación	146

Índice de tablas y gráficos

	Pág.
Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable control interno	30
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable Gestión de ctas cobrar	31
Tabla 3. Cuadro de distribución de muestra	32
Tabla 4. Cuadro de validación de juicio de expertos	34
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	34
Tabla 6. Estadística de Fiabilidad de la variable control interno	35
Tabla 7. Estadística de Fiabilidad de Gestión de cuentas por cobrar	35
Tabla 8. Estadística de Fiabilidad de la variable control interno	38
Tabla 9. Estadística de Fiabilidad de Gestión de cuentas por cobrar	38
Tabla 10. Prueba de normalidad de la Hipótesis General	39
Tabla 11. Hipótesis correlacional entre control interno y gestión de cuentas por cobrar	40
Tabla 12. Hipótesis correlacional entre Evaluación de riesgo y gestión de cuentas por cobrar	41
Tabla 13. Hipótesis correlacional entre las actividades de control y gestión de cuentas por cobrar	42
Tabla 14. Hipótesis correlacional entre la supervisión y monitoreo y gestión de cuentas por cobrar	43
Tabla 15. Hipótesis correlacional entre la información y comunicación y gestión de cuentas por cobrar	44
Tabla 16. Pregunta 1 del instrumento	81
Tabla 17. Pregunta 2 del instrumento	82
Tabla 18. Pregunta 3 del instrumento	83
Tabla 19. Pregunta 4 del instrumento	84
Tabla 20. Pregunta 5 del instrumento	85
Tabla 21. Pregunta 6 del instrumento	86
Tabla 22. Pregunta 7 del instrumento	87
Tabla 23. Pregunta 8 del instrumento	88
Tabla 24. Pregunta 9 del instrumento	89
Tabla 25. Pregunta 10 del instrumento	90

Tabla 26. Pregunta 11 del instrumento	91
Tabla 27. Pregunta 12 del instrumento	92
Tabla 28. Pregunta 13 del instrumento	93
Tabla 29. Pregunta 14 del instrumento	94
Tabla 30. Pregunta 15 del instrumento	95
Tabla 31. Pregunta 16 del instrumento	96
Tabla 32. Pregunta 17 del instrumento	97
Tabla 33. Pregunta 18 del instrumento	98
Tabla 34. Pregunta 19 del instrumento	99
Tabla 35. Pregunta 20 del instrumento	100
Tabla 36. Pregunta 21 del instrumento	101
Tabla 37. Pregunta 22 del instrumento	102
Tabla 38. Pregunta 23 del instrumento	103
Tabla 39. Pregunta 24 del instrumento	104
Tabla 40. Pregunta 25 del instrumento	105
Tabla 41. Pregunta 26 del instrumento	106
Tabla 42. Pregunta 27 del instrumento	107
Tabla 43. Pregunta 28 del instrumento	108
Tabla 44. Pregunta 29 del instrumento	109
Tabla 45. Pregunta 30 del instrumento	110
Tabla 46. Pregunta 31 del instrumento	111
Tabla 47. Pregunta 32 del instrumento	112
Tabla 48. Pregunta 33 del instrumento	113
Tabla 49. Pregunta 34 del instrumento	114
Tabla 50. Pregunta 35 del instrumento	115
Tabla 51. Pregunta 36 del instrumento	116
Tabla 52. Pregunta 37 del instrumento	117
Tabla 53. Pregunta 38 del instrumento	118
Tabla 54. Pregunta 39 del instrumento	119
Tabla 55. Pregunta 40 del instrumento	120
Tabla 56. Pregunta 41 del instrumento	121
Tabla 57. Pregunta 42 del instrumento	122
Tabla 58. Pregunta 43 del instrumento	123

Tabla 59: Pregunta 44 del instrumento	124
Tabla 60: Pregunta 45 del instrumento	125
Tabla 61: Pregunta 46 del instrumento	126
Tabla 62: Pregunta 47 del instrumento	127
Tabla 63: Pregunta 48 del instrumento	128
Tabla 64: Pregunta 49 del instrumento	129
Tabla 65: Pregunta 50 del instrumento	130
Tabla 66: Pregunta 51 del instrumento	131
Tabla 67: Pregunta 52 del instrumento	132
Tabla 68: Pregunta 53 del instrumento	133
Tabla 69: Pregunta 54 del instrumento	134
Tabla 70: Pregunta 55 del instrumento	135
Tabla 71: Pregunta 56 del instrumento	136
Tabla 72: Pregunta 57 del instrumento	137
Tabla 73: Pregunta 58 del instrumento	138
Tabla 74: Pregunta 59 del instrumento	139
Tabla 75: Pregunta 60 del instrumento	140

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Los colaboradores gozan de un buen ambiente laboral, para el desarrollo de sus actividades pues se practica el respeto y cordialidad	81
Figura 2. La revisión de antecedentes policiales y judiciales es un control obligatorio para todos los colaboradores del área	82
Figura 3. Los colaboradores del área poseen las competencias ideales para la buena gestión de cobranzas	83
Figura 4. Las capacitaciones son gestionadas oportunamente y los colaboradores ven incrementadas y mejoradas sus habilidades	84
Figura 5. El directorio refleja buen ejemplo a través de sus acciones y conducta lo que estimula a los colaboradores	85
Figura 6. El ambiente de control es el idóneo y permite que las jefaturas y colaboradores de menor mando tengan una buena relación	86
Figura 7. La estructura organizacional de la empresa genera posicionamiento jerárquico a quienes demuestren habilidades	87
Figura 8. El directorio refleja ejemplo a través de sus acciones lo que estimula a los colaboradores	88
Figura 9. La estructura organizacional se ajusta a las necesidades del mercado de servicios, por ello se limita la sobrecarga laboral	89
Figura 10. Las decisiones para las contrataciones del personal cuenta con la experiencia necesaria para desempeñarse o asumir el cargo	90
Figura 11. Periódicamente se evalúa los procedimientos de la gestión de cobranzas para identificar el riesgo e implementar estrategias de recuperación del crédito	91
Figura 12. Los procesos de alto interés generan toma de decisiones en la gerencia o directorio, que son efectivas	92
Figura 13. La gestión de cobranzas es débil pues para efectos de cumplir metas se reducen los intereses	93
Figura 14. Ante el incumplimiento de un crédito se procede a terminar la relación comercial con el cliente	94

Figura 15. Los procedimientos de autorizaciones, son documentados y comunicados a los colaboradores oportunamente	95
Figura 16. Solo los colaboradores con experiencia de contabilidad laboran en el Área de Finanzas	96
Figura 17. Cuando la liquidez se afecta por las deficiencias en las cobranzas se recurre a préstamos bancarios y/o a la presión a los clientes	97
Figura 18. Toda transacción realizada por la empresa es verificada después de ser procesado dicha información	98
Figura 19. Las cuentas bancarias son conciliadas con los estados bancarios, de forma periódica con confiabilidad	99
Figura 20. La empresa maneja indicadores para medir las actividades que desempeñan los colaboradores	100
Figura 21. La revisión del trabajo de cada colaborador es sistematizada por las jefaturas	101
Figura 22. Los colaboradores del Área Contable difunden los riesgos del servicio para evitar debilidades en los estados financieros	102
Figura 23. La información proporcionada por el Área Contable es confiable, oportuna y correcta	103
Figura 24. La información que se comparte con todas las Áreas es fiable, útil y transparente para el buen desarrollo de las tareas	104
Figura 25. Los usuarios y proveedores proporcionan información oportuna y transparente para los procesos tributarios con SUNAT	105
Figura 26. Las informaciones requeridas por algunas Áreas, es accesible por la otra parte (otras áreas involucradas en el tema)	106
Figura 27. El directorio comunica eventos relevantes y actualizados a sus colaboradores	107
Figura 28. Ante un comunicado de SUNAT, esta es remitida a la brevedad al Área Contable	108
Figura 29. Se informa a los colaboradores sobre las actividades de Supervisión	109
Figura 30. El personal es evaluado periódicamente para conocer los resultados de todas las áreas	110

Figura 31. Los servicios financieros de la organización se ven afectados por los altos índices de morosidad	111
Figura 32. Las políticas de cobro, son ideales, los clientes ejecutan sus pagos en los tiempos establecidos y la empresa no afecta sus recursos	112
Figura 33. Los recursos financieros de la empresa contablemente son destinados para el bien de la empresa	113
Figura 34. Los colaboradores encargados de la gestión de cobranza desarrollan acciones en función a las políticas estable para prevenir riesgos	114
Figura 35. La cobranza que ejecuta la organización es efectiva por lo que el riesgo a la morosidad se limita	115
Figura 36. Ante el incremento de las ventas el colaborador tiende a ofrecer el servicio sin calificar las políticas de cobranza	116
Figura 37. Los clientes aceptan el servicio brindado por la flexibilidad del crédito que ofrece la empresa	117
Figura 38. El cliente acepta el servicio para luego negociar los montos de pago en tiempos o periodos que cumple con disciplina	118
Figura 39. Los colaboradores para la aceptación de un crédito auditan con disciplina todos los documentos de sustento	119
Figura 40. Se cuenta con herramientas tecnologías que facilitan a los colaboradores, verifican la conformidad de los documentos para el otorgamiento de un crédito	120
Figura 41. Los clientes aceptan las condiciones de pago establecidas en el contrato	121
Figura 42. El circuito de cobranza es ideal pues todo procedimiento ejecutado es sistematizado y difundido a todos los colaboradores	122
Figura 43. Las facturas generadas por efecto de la venta son procesadas oportunamente para dar seguimiento a las fechas de pago	123
Figura 44. Se realiza una oportuna cobranza de acuerdo a las fechas de vencimiento de la factura	124
Figura 45. Quienes se encargan del seguimiento de las cobranzas poseen las estrategias de negociaciones para la recuperación del crédito	125
Figura 46. Los clientes conocen sus periodos de pagos y cumplen con la misma, sin postergación, pues la empresa se encarga de persuadirlos.	126

Figura 47. La empresa realiza operaciones de pronto pago con todos sus clientes como estrategia para disminuir los intereses del crédito	127
Figura 48. La empresa realiza un control adecuado de las cuentas por cobrar, de acuerdo a su antigüedad y montos	128
Figura 49. Respecto a las cuentas incobrables la empresa realiza la gestión para las sanciones respectivas.	129
Figura 50. Los documentos contables por cobrar se organizan adecuadamente para facilitar la búsqueda y poder controlar los pagos	130
Figura 51. El seguimiento de las cobranzas se realiza con la frecuencia ideal para prevenir los riesgos	131
Figura 52. Ante el incumplimiento de una cobranza, se recurre a procedimientos notariales y judiciales	132
Figura 53. Ante una factura impago mayor a un año la empresa opta por romper lazos comerciales	133
Figura 54. Periódicamente la gerencia convoca a reuniones para analizar el nivel de morosidad y la gestión de cobranza	134
Figura 55. Estas reuniones cumplen sus efectos positivos para el mejoramiento de las cobranzas	135
Figura 56. El personal a cargo de las cobranzas reporta en el menor tiempo ideal el estado de los ingresos, con los nuevos cambios	136
Figura 57. Los colaboradores aportan con sus ideas, las estrategias de mejora para la gestión de cobranza	137
Figura 58. Los medios de cobranza que operan en la organización son los ideales: dan resultados	138
Figura 59. La empresa cuenta con métodos para medir el record histórico de sus clientes potenciales	139
Figura 60. Se maneja una adecuada cartera de clientes, para medir sus records de pagos	140

Resumen

La presente investigación lleva como título: Control interno y gestión de cuentas por cobrar en la empresa CCR International Research S.A., cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona el control interno y la gestión de cuentas por cobrar en la empresa CCR International Research S.A., San Isidro, 2016.

La presente investigación contiene el siguiente marco metodológico de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional se realizó según Cohaila y León (2012) con la variable de control interno y sus componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y supervisión y monitoreo así mismo según Córdova (2012) con la variable gestión de cuentas por cobrar y sus procedimientos: políticas de cobro, circuito administrativo de ventas, control de la cuenta de clientes y gestión del cobro. El tipo de investigación es aplicada, diseño no experimental, la población y la muestra censal está conformada por 30 personas encuestadas en la empresa, técnica utilizada encuesta, para la elaboración del instrumento se utilizó el cuestionario

La recolección de resultados fue sometida al proceso estadístico mediante el software SPSS v.24.

Conclusión a la que se llegó fue que si existe una relación significativa entre el control interno y gestión de cuentas por cobrar en la empresa CCR International Research S.A., San Isidro, 2016.

Palabras Claves: Control interno y gestión de cuentas por cobrar

Abstract

This research bears the title: Internal Control and management of accounts receivable in CCR International Research S.A., a company whose goal was to determine how relates to internal control and the management of accounts receivable in the CCR International company Research S.A., San Isidro, 2016.

This study contains the following methodological framework of quantitative correlational descriptive level approach was carried out according to Cohaila and Leon (2012) with the internal control variable and its components: control environment, risk assessment, control, information and communication and monitoring activities and monitoring the same according to Cordova (2012) with variable accounts receivable management and procedures: policies for recovery, administrative sales, the clients account control circuit and management of the collection. The type of investigation is applied, non-experimental design, population and sample is composed of 30 people polled in the company, technique used survey, for the elaboration of the instrument used the questionnaire

The collection of results was subjected to the statistical process using the software SPSS v.24.

Conclusion that it was was that if there is a significant relationship between internal control and management of accounts receivable in the company CCR International Research S.A., San Isidro, 2016.

Key words: Internal Control and management of accounts receivable