



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno y Gestión de cuentas por cobrar en las empresas
financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Carmen Rosa López Gavidia
orcid.org/0000-0002-6321-9339

Evelyn Fiorela Ybias Marin
orcid.org/0000-0002-8091-1335

ASESOR:

Mg. Arturo Jaime Zuñiga Castillo
orcid.org/0000-0003-1241-2785

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LIMA – PERÚ
2019

Dedicatoria

Dedicarle el actual proyecto a Dios por toda su bendición que me brinda día a día y a mi familia por toda la ayuda brindada durante el proceso de mi investigación y por los ánimos que me dieron cuando quise darme por vencida.

Agradecimiento

Doy gracias a mi asesor Zuñiga por todo el apoyo dedicado durante el desarrollo de la realización de mi proyecto de investigación.

A la Universidad Cesar Vallejo por formarme profesionalmente como contadora

De igual manera agradezco a mis amigos que me dieron ánimos en el momento que más me hacia falta.

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Control interno y Gestión de cuentas por cobrar en las empresas financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Contador Público.

El estudio esta compuesto por siete capítulos. En el Primer Capítulo; trata sobre la introducción donde se describe y determina la realidad problemática, trabajos previos, antecedentes nacionales e internacionales, la formulación de problema, justificación, los objetivos y la hipótesis de la investigación; en el Segundo Capítulo; se describe la metodología; diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnica e instrumentos de correlación de datos, validez de confiabilidad, método de análisis de datos y aspectos técnicos; en el Tercer Capítulo; se detallan los resultados obtenidos a través de las tablas de frecuencias, los gráficos estadísticos y su interpretación; en el Cuarto Capítulo; se redacta la discusión de los resultados obtenidos; en el Quinto Capítulo; se presentan las conclusiones; en el Sexto Capítulo; se detallan las recomendaciones; en el Capítulo Séptimo, se detalla las referencias y por último los anexos de la investigación.

LAS AUTORAS

Índice general

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	vi
Índice general	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	xii
Resumen	xv
Abstract	xvi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	28
2.1.1. Tipo.....	28
2.1.2 Diseño	28
2.1.3. Enfoque.....	28
2.1.4. Nivel.....	28
2.1.5. Corte.	29
2.2. Operacionalización de variables	29
2.2.1 Cuadro de operacionalización	29
2.3. Población y muestra	31
2.3.1. Población.	31
2.3.2. Muestra.	31

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	31
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.....	31
2.4.3. Validez.....	32
2.4.4. Confiabilidad.....	36
2.5. Procedimiento	37
2.6. Métodos de análisis de datos	37
2.7. Aspectos éticos	38
III RESULTADOS.....	39
3.1 Resultados descriptivos	39
3.2 Prueba de normalidad	52
3.3 Prueba de hipótesis.....	52
IV. DISCUSIÓN	56
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES.....	60
6.1. Recomendaciones a la unidad de estudios	60
VII. REFERENCIAS.....	62
ANEXOS.....	68

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Matriz de Operacionalización</i>	30
Tabla 2. <i>Validez vasado en el contenido a traves de la V de Aiken</i>	32
Tabla 3. <i>Validación del instrumento de datos</i>	36
Tabla 4. <i>Test de confiabilidad</i>	36
Tabla 10. <i>Tabla de frecuencia por datos agrupados de estrategias de cobranza</i>	44
Tabla 13. <i>Tabla de contingencia (agrupado) de control interno y gestión de cuentas por cobrar</i>	47
Tabla 14. <i>Tabla de contingencia (agrupado) de control interno y políticas de crédito</i>	48
Tabla 15. <i>Tabla de contingencia (agrupado) de control interno y políticas de cobranza</i> ..	50
Tabla 16. <i>Tabla de contingencia (agrupado) de control interno y estrategias de cobranza</i>	51
Tabla 17. <i>Prueba de normalidad de control interno, gestión de cuentas por cobrar políticas de crédito, políticas de cobranza y estrategias de cobranza</i>	52
Tabla 18. <i>Prueba de hipótesis general</i>	53
Tabla 19. <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	54
Tabla 20. <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	55
Tabla 21. <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	56
Tabla 22. <i>Se definen claramente los principios en la empresa</i>	68
Tabla 23. <i>El personal está enterado de los valores que tiene la empresa</i>	70
Tabla 24. <i>Los trabajadores se desempeñan de manera eficiente en el área asignada</i>	71
Tabla 25. <i>El personal tiene experiencia suficiente para realizar las actividades en la organización</i>	72
Tabla 26. <i>El personal tiene compromiso con la empresa buscando cumplir las metas</i>	73
Tabla 27. <i>Los trabajadores están identificados con los objetivos que tiene la empresa</i>	73
Tabla 28. <i>La empresa cuenta con estructura organizacional que permita asegurar responsabilidades para un mejor control interno</i>	74
Tabla 29. <i>Los trabajadores acatan las órdenes de sus superiores</i>	75
Tabla 30. <i>Se verifica el desempeño que realizan los trabajadores en el área asignada</i>	77
Tabla 31. <i>Verifica la asistencia en el lugar de trabajo del personal de la organización</i>	78
Tabla 32. <i>Se asigna funciones específicas para cada trabajador</i>	79

Tabla 33. <i>Considera Ud. que cada trabajador tiene asignada sus funciones de acuerdo a sus capacidades para lograr las metas de la organización</i>	80
Tabla 34. <i>Existe una supervisión permanente para el cumplimiento de funciones</i>	81
Tabla 35. <i>Los supervisores verifican a los trabajadores que ejecuten su labor adecuadamente</i>	82
Tabla 36. <i>Existen procedimientos para la autorización de funciones</i>	83
Tabla 37. <i>La autorización de transacciones es elaborada por personal de mayor autoridad</i>	84
Tabla 38. <i>La empresa utiliza indicadores para evaluar las actividades que ejercen sus trabajadores</i>	85
Tabla 39. <i>Las actividades son revisadas continuamente para asegurar que se cumplan con los requisitos establecidos por la empresa</i>	86
Tabla 40. <i>Se evalúa e identifica los cambios que puede afectar a la empresa</i>	87
Tabla 41. <i>Identifican los riesgos que dificulten el logro de los objetivos</i>	88
Tabla 42. <i>Se da prioridad a los riesgos de mayor magnitud</i>	89
Tabla 43. <i>Se evalúa los riesgos de forma sistemática</i>	90
Tabla 44. <i>La empresa cuenta con un sistema efectivo de control interno que mantenga el riesgo en un nivel aceptable</i>	91
Tabla 45. <i>La empresa se encuentra preparada ante cualquier cambio</i>	92
Tabla 46. <i>Ante el incumplimiento de un crédito se procede a terminar la relación con el cliente</i>	93
Tabla 47. <i>La empresa se encuentra preparada para tolerar los diferentes riesgos que se puedan presentar en las cuentas por cobrar</i>	94
Tabla 48. <i>Cobra intereses si el cliente se pasa del periodo de crédito establecido</i>	95
Tabla 49. <i>La empresa establece un tiempo determinado para que los clientes puedan devolver el crédito que se le ha sido concedido</i>	96
Tabla 50. <i>Se ofrece a los clientes un descuento por pagar antes de lo acordado</i>	96
Tabla 51. <i>Se han determinado los términos de crédito</i>	97
Tabla 52. <i>Existen normas de crédito establecidas</i>	98
Tabla 53. <i>Considera necesaria tener normas de crédito</i>	99
Tabla 54. <i>Existe un documento que valide el acuerdo de pago que tiene con sus clientes</i>	100
Tabla 55. <i>Cuenta con diferentes acuerdos de pago para cada cliente</i>	101

Tabla 56. <i>Cuenta con un personal capacitado para realizar las cobranzas respectivas ..</i>	102
Tabla 57. <i>El personal de cobranza es eficiente al momento de realizar el cobro de la deuda</i>	103
Tabla 58. <i>Realiza un seguimiento continuo a sus clientes.....</i>	104
Tabla 59 . <i>Verifica constantemente si tiene clientes atrasados con los pagos</i>	105
Tabla 60. <i>Los clientes pagan puntualmente sus créditos</i>	106
Tabla 61. <i>Existen clientes que paguen antes de las fechas establecidas</i>	107
Tabla 62. <i>Llama a sus clientes para recordarles las fechas de vencimiento de sus pagos</i>	108
Tabla 63. <i>Envía constantemente correos a sus clientes.....</i>	109
Tabla 64. <i>Realiza visitas personales a sus clientes</i>	110

Índice de gráficos

<i>Grafico 1. Gráfico de frecuencia por datos agrupados control interno</i>	<i>46</i>
<i>Grafico 2. Gráfico de frecuencia por datos agrupados ambiente de control.....</i>	<i>40</i>
<i>Grafico 3. Gráfico de frecuencia por datos agrupados control interno</i>	<i>41</i>
<i>Grafico 4. Gráfico de frecuencia por datos agrupados control interno</i>	<i>42</i>
<i>Grafico 5. Gráfico de frecuencia por datos agrupados de gestión de cuentas por cobrar. 47</i>	
<i>Grafico 6. Gráfico de frecuencia por datos agrupados de gestión de cuentas por cobrar. 43</i>	
<i>Grafico 7. Gráfico de frecuencia por datos agrupados de gestión de cuentas por cobrar. 44</i>	
<i>Grafico 8. Gráfico de frecuencia por datos agrupados de estrategias de cobranza.....</i>	<i>45</i>
<i>Grafico 9. Gráfico de contingencia (agrupado) de control interno y gestión de cuentas por cobrar</i>	<i>48</i>
<i>Grafico 10. Gráfico de contingencia (agrupado) de control interno y políticas de crédito 49</i>	
<i>Grafico 11. Gráfico de contingencia (agrupado) de control interno y políticas de cobranza</i>	<i>50</i>
<i>Grafico 12. Gráfico de contingencia (agrupado) de control interno y estrategias de cobranza</i>	<i>51</i>
<i>Grafico 13. Se definen claramente los principios en la empresa</i>	<i>69</i>
<i>Grafico 14. Se definen claramente los principios en la empresa</i>	<i>70</i>
<i>Grafico 15. Los trabajadores se desempeñan de manera eficiente en el área asignada ...</i>	<i>71</i>
<i>Grafico 16. El personal tiene experiencia suficiente para realizar las actividades en la organización.....</i>	<i>72</i>
<i>Grafico 17. El personal tiene compromiso con la empresa buscando cumplir las metas... 73</i>	
<i>Grafico 18. Los trabajadores están identificados con los objetivos que tiene la empresa . 74</i>	
<i>Grafico 19. La empresa cuenta con estructura organizacional que permita asegurar responsabilidades para un mejor control interno</i>	<i>75</i>
<i>Grafico 20. Los trabajadores acatan las órdenes de sus superiores</i>	<i>76</i>
<i>Grafico 21. Se verifica el desempeño que realizan los trabajadores en el área asignada . 77</i>	
<i>Grafico 22. Verifica la asistencia en el lugar de trabajo del personal de la organización 78</i>	
<i>Grafico 23. Se asigna funciones específicas para cada trabajador</i>	<i>79</i>
<i>Grafico 24. Considera Ud. que cada trabajador tiene asignada sus funciones de acuerdo a sus capacidades para lograr las metas de la organización</i>	<i>80</i>
<i>Grafico 25. Existe una supervisión permanente para el cumplimiento de funciones.....</i>	<i>81</i>

<i>Grafico 26. Existe una supervisión permanente para el cumplimiento de funciones.....</i>	<i>82</i>
<i>Grafico 27. Existen procedimientos para la autorización de funciones.....</i>	<i>83</i>
<i>Grafico 28. La autorización de transacciones es elaborada por personal de mayor autoridad</i>	<i>84</i>
<i>Grafico 29. La empresa utiliza indicadores para evaluar las actividades que ejercen sus trabajadores.....</i>	<i>85</i>
<i>Grafico 30. Las actividades son revisadas continuamente para asegurar que se cumplan con los requisitos establecidos por la empresa.....</i>	<i>86</i>
<i>Grafico 31. Se evalúa e identifica los cambios que puede afectar a la empresa</i>	<i>87</i>
<i>Grafico 32. Identifican los riesgos que dificulten el logro de los objetivos</i>	<i>88</i>
<i>Grafico 33. Se da prioridad a los riesgos de mayor magnitud</i>	<i>89</i>
<i>Grafico 34. Se evalúa los riesgos de forma sistemática.....</i>	<i>90</i>
<i>Grafico 35. La empresa cuenta con un sistema efectivo de control interno que mantenga el riesgo en un nivel aceptable</i>	<i>91</i>
<i>Grafico 36. La empresa se encuentra preparada ante cualquier cambio.....</i>	<i>92</i>
<i>Grafico 37. Ante el incumplimiento de un crédito se procede a terminar la relación con el cliente.....</i>	<i>93</i>
<i>Grafico 38. La empresa se encuentra preparada para tolerar los diferentes riesgos que se puedan presentar en las cuentas por cobrar</i>	<i>94</i>
<i>Grafico 39. Cobra intereses si el cliente se pasa del periodo de crédito establecido.....</i>	<i>95</i>
<i>Grafico 40. La empresa establece un tiempo determinado para que los clientes puedan devolver el crédito que se le ha sido concedido</i>	<i>96</i>
<i>Grafico 41. Se ofrece a los clientes un descuento por pagar antes de lo acordado.....</i>	<i>97</i>
<i>Grafico 42. Se han determinado los términos de crédito</i>	<i>98</i>
<i>Grafico 43. Existen normas de crédito establecidas</i>	<i>99</i>
<i>Grafico 44. Considera necesaria tener normas de crédito</i>	<i>100</i>
<i>Grafico 45. Existe un documento que valide el acuerdo de pago que tiene con sus clientes</i>	<i>101</i>
<i>Grafico 46. Cuenta con diferentes acuerdos de pago para cada cliente</i>	<i>102</i>
<i>Grafico 47. Cuenta con un personal capacitado para realizar las cobranzas respectivas</i>	<i>103</i>

<i>Grafico 48. El personal de cobranza es eficiente al momento de realizar el cobro de la deuda</i>	104
<i>Grafico 49. Realiza un seguimiento continuo a sus clientes</i>	105
<i>Grafico 50. Verifica constantemente si tiene clientes atrasados con los pagos</i>	106
<i>Grafico 51. Los clientes pagan puntualmente sus créditos</i>	107
<i>Grafico 52. Existen clientes que paguen antes de las fechas establecidas</i>	108
<i>Grafico 53. Llama a sus clientes para recordarles las fechas de vencimiento de sus pagos</i>	109
<i>Grafico 54. Envía constantemente correos a sus clientes</i>	110
<i>Grafico 55. Realiza visitas personales a sus clientes</i>	111

Resumen

La presente investigación titulada “Control interno y Gestión de cuentas por cobrar en las empresas financieras del Distrito de San Juan de Lurigancho, 2019”, tiene como objetivo determinar la relación entre el control interno y Gestión de cuentas por cobrar, la entidad financiera antes de otorgar un crédito, deben de evaluar a los clientes, ya que al no hacerlo trae como consecuencia que el cliente no llegue a cumplir el pago respectivo generando cuentas incobrables ocasionando pérdida de dinero. La unidad de estudio está relacionada a las variables que comprenden la mejora de la tesis. De acuerdo al desarrollo del estudio, se observa que es un diseño no experimental porque no se manipula ninguna de las variable y corte transversal, debido a que se recaudan datos en un momento determinado y muestra un enfoque cuantitativo de tipo básica, ya que solo se aporta conocimientos a lo que ya existe, de nivel correlacional, ya que se busca determinar si ambas variables se relacionan y de qué manera se relacionan. La presente investigación está compuesta por una muestra de 88 individuos de 22 empresas que trabajan en el área de cobranza y asesores de crédito de las empresas financieras. Para la recaudación de información se utilizó la encuesta censal y el instrumento se dio mediante el cuestionario, el método de análisis de datos es a través del SPSS V20 y el programa Excel que ayudó a obtener resultados para poder analizarlos. En conclusión, con respecto a la hipótesis general, se obtuvo como resultado un valor de p (Sig) de $0.000 < 0.005$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. También presenta un coeficiente de correlación igual a 0.641, lo que explica que existe relación entre control interno y gestión de cuentas por cobrar de manera directa y moderada.

Palabra clave: Control interno, Gestión de cuentas por cobrar, Estrategia de cobranzas

Abstract

The present investigation entitled "Internal control and Management of accounts receivable in the financial companies of the District of San Juan de Lurigancho, 2019", aims to determine the relationship between internal control and Management of accounts receivable, the financial institution before granting a credit, they must evaluate the clients, since by not doing so it results in the client not being able to fulfill the respective payment, generating uncollectible accounts causing loss of money. The unit of study is related to the variables that comprise the improvement of the thesis. According to the development of the study, it is observed that it is a non-experimental design because none of the variables and cross-section are manipulated, because data is collected at a given moment and shows a quantitative approach of a basic type, since only brings knowledge to what already exists, correlational level, since it seeks to determine if both variables are related and how they relate. The present investigation is composed of a sample of 88 individuals from 22 companies that work in the area of collection and credit advisors of financial companies. For the collection of information the census survey was used and the instrument was given through the questionnaire, the method of data analysis is through the SPSS V20 and the Excel program that helped to obtain results to be able to analyze them. In conclusion, with respect to the general hypothesis, a p (Sig) value of $0.000 < 0.005$ was obtained, so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. It also has a correlation coefficient equal to 0.641, which explains that there is a relationship between internal control and management of accounts receivable in a direct and moderate way.

Keyword: Internal control, Accounts receivable management, Collection strategy