

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

TESIS

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
ADMINISTRATIVO PARA LAS CUENTAS POR
COBRAR EN LA EMPRESA CONSORCIO
AGROEXPORTADOR DEL PERU SAC

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:
LÓPEZ ZURITA DENYSSE ROSSMERY

ASESOR METODOLOGICO
C.P.C.C ANTON NUNURA MAURO

PIURA – PERÚ

2012

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el Grado de Contador Público:

Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CONSORCIO AGROEXPORTADOR DEL PERU SAC

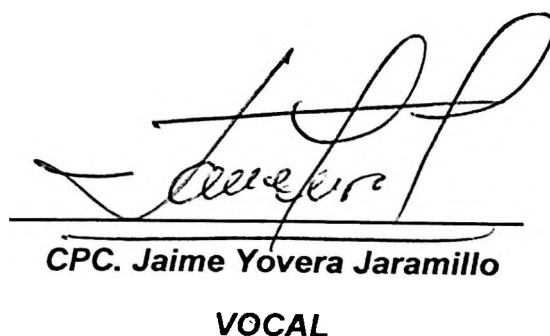
Tesis aprobada por el jurado integrado por el CPCC. Mauro Antón Nunura, el CPC. Luis Floreano Benites y el CPC. Jaime Yovera Jaramillo, el 04 de enero del 2013: Autora: Denysse Rossmery López Zurita. Asesor metodológico CPC. Mauro Antón Nunura, Asesor especialista CPC. Luis Floreano Benites.



CPCC. Mauro Anton Nunura
PRESIDENTE



CPC. Luis Floreano Benites
SECRETARIO



CPC. Jaime Yovera Jaramillo
VOCAL

PRESENTACIÓN

De acuerdo con el CAPÍTULO II del ARTÍCULO 15 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo – Piura y el de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de optar el Grado de Contador Público:

Se realizó la ceremonia pública de sustentación de la tesis titulada

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO PARA LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA CONSORCIO AGROEXPORTADOR DEL PERU SAC

Tesis aprobada por el jurado integrado por el CPCC. Mauro Antón Nunura, el CPC. Luis Floreano Benites y el CPC. Jaime Yovera Jaramillo, el 04 de enero del 2013: Autora: Denysse Rossmery López Zurita. Asesor metodológico CPC. Mauro Antón Nunura, Asesor especialista CPC. Luis Floreano Benites.



CPCC. Mauro Anton Nunura
PRESIDENTE



CPC. Luis Floreano Benites
SECRETARIO



CPC. Jaime Yovera Jaramillo
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida y guiar cada paso de ella, por facilitarme la oportunidad de realizar este sueño y proveer la fe que tanto necesité en momentos que creí que no podía vencer numerosos obstáculos.

A MI MADRE, por haberme dado su amor, cariño, por sus consejos, su comprensión, su apoyo incondicional; y sobre todo por la enseñanza de ser una gran persona y tener la confianza en mí misma.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar de todo corazón mis más sinceros agradecimientos a todas aquellas personas que me brindaron su colaboración, sus conocimientos, su ayuda incondicional y por sobre todo su amistad durante la realización de esta investigación. Gracias.

A mi madre por orientar mis pasos, por todo el apoyo, confianza, amor y sus valiosos consejos para salir adelante en los momentos más difíciles y a mis hermanos por ofrecerme siempre la ayuda necesaria para hacer realidad este sueño.

A mi tío José Luis por siempre apoyar mis decisiones y estar pendientes de la ejecución de este informe.

A mi profesor metodológico, Mauro Antón Nunura, por su tiempo y por sus conocimientos brindados; durante el desarrollo de mi tesis, a mi asesor especialista Luis Floreano Benítez, por brindarme en cada sesión sus conocimientos y consejos, durante la investigación.

A la profesora Nelly, por guiarme, por su paciencia, consejos, apoyo y conocimientos que me brindo día a día en el proceso de elaboración de mi proyecto, al profesor Nelso por estimularme a enfrentar un nuevo reto y a comprender la necesidad de los cambios.

Y a la universidad César Vallejo, por ser nuestra casa superior de estudios, durante los cinco años; por hacerme sentir que vale la pena luchar cuando queremos lograr las metas propuestas...

La Autora

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue Determinar cuáles son los factores que hacen necesario que se le proponga un Sistema de Control Interno Administrativo para las cuentas por cobrar en la empresa Consorcio Agroexportador del Perú SAC. El trabajo, representa un estudio, apoyado en una investigación de campo de carácter descriptivo, No experimental-transversal recolección de los datos se obtuvo a través de una encuesta aplicada a 4 ejecutivos de la empresa. La hipótesis general planteada en el trabajo de investigación fue la siguiente. Los factores que hacen necesario que se le proponga un Sistema de Control Interno Administrativo para las cuentas por cobrar son las desmesuradas ventas a crédito otorgadas, ineficientes Políticas de créditos y cobranza, falta de control en los vencimientos de las cuentas por cobrar y Segregación inadecuada de funciones al personal encargado de las cuentas por cobrar. En el diagnóstico que sustentó la propuesta, se determinaron las debilidades y fallas en el desarrollo de las actividades de la empresa, específicamente en las Cuentas por Cobrar y por consiguiente en el área de Crédito y Cobranza, dando como recomendaciones, aplicar las políticas, normas y procedimientos propuestos y una gestión eficiente de las transacciones empresariales mejorando la problemática existente.

Palabras Claves: Crédito, Cobranza, Cuentas por Cobrar, políticas.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the factors that make it necessary to propose an Administrative Internal Control System for accounts receivable Agroexport Consorcio del Peru SAC. The work represents a study supported by field research is a descriptive, not-cross experimental data collection was obtained through a survey of four company executives. The hypothesis put forward in the research were as follows. The factors that make it necessary to propose an Internal Control System for Administrative receivables are granted credit sales excessive, inefficient credit and collection policies, lack of control in the maturities of receivables and inadequate segregation personnel functions to accounts receivable. In the proposed diagnostic support, identified the weaknesses and failures in the development of business activities, specifically in the Accounts Receivable and therefore in the area of Credit and Collections, leading to recommendations, implement policies, standards and proposed procedures and efficient management of business transactions to improve the existing problems.

Keywords: Credit, Collections,.Accounts Receivable policies.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa denominada “Consortio Agroexportador del Perú S.A.C.”, en el cual, mediante el diagnóstico llevado a cabo aplicando instrumentos y técnicas científicas de investigación, permitió obtener la información adecuada y pertinente para el conocimiento general de la empresa y su entorno; así como de las deficiencias y errores que se presentan en la misma, con el propósito de presentar propuestas de solución a la problemática encontrada.

Los Sistemas de Control Interno constituyen, actualmente uno de los instrumentos administrativos de mayor importancia con que cuentan los directivos de las empresas, para lograr el correcto funcionamiento de sus operaciones. Las empresas evolucionan cada vez más y de manera acelerada, por lo cual, deben implementar una serie de normas y procedimientos que garanticen una gestión empresarial eficiente y segura, permitiendo cumplir con los objetivos y metas propuestos por la Gerencia. En tal sentido, el sistema de Control Interno es todo un conjunto de controles tanto administrativos como financieros utilizados por las organizaciones, con el propósito de proteger sus activos.

El problema principal que existe en la empresa objeto de estudio, se refiere a las deficiencias en la administración, control y registro contable de las cuentas por cobrar que, implícitamente provoca que la cartera de clientes se encuentre con altos índices de morosidad que deben corregirse mediante procedimientos y políticas internas, para la recuperación de los saldos de los clientes pendientes de cobro y con ello recuperar la liquidez económica que le permita mantenerse como negocio en marcha y cumplir con los compromisos económicos ante terceros.

El presente trabajo de investigación se integra en cinco capítulos, así: Capítulo N°.1 contiene el problema de investigación. El capítulo N°.2 incluye el marco referencial. En el capítulo N°.3 se presenta el marco metodológico. Se presenta en el capítulo N°. 4 los resultados y la propuesta. Y por último en el capítulo N°. 5 se incluyen las conclusiones y recomendaciones; así también, un detalle de las referencias bibliográficas objeto de investigación y anexos necesarios para mejorar la comprensión del tema propuesto.

INDICE GENERAL

	Pág.
Presentación	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INTRODUCCIÓN	vi
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos	5
1.4.1. General	5
1.4.2. Específicos	5
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL.....	6
2.1. Antecedentes	7
2.2. Marco teórico	12
2.2.1. Teoría de empresa.....	12
2.2.1.1. Definición de empresa.....	12
2.2.1.2. Importancia.....	16
2.2.1.3. Objetivos.....	19
2.2.1.4. Clasificación de empresa.....	22

2.2.2. Teoría de control interno.....	32
2.2.2.1. Origen	32
2.2.2.2. Definición actual de control interno	34
2.2.2.3. Objetivos del sistema de control interno	39
2.2.2.4. Componentes	45
2.2.2.5. Clasificación de control interno	51
2.2.3. Teoría de administración de las cuentas por cobrar.....	56
2.2.3.1. Definición de cuentas por cobrar.....	56
2.2.3.2. Clasificación	58
2.2.3.3. Objetivos	63
2.2.3.4. Políticas de crédito y cobranza.....	66
2.2.3.4.1. Análisis del crédito	70
2.2.3.4.2. Estándares del crédito	71
2.2.3.4.3. Condiciones del crédito	72
2.2.3.4.4. Procedimiento de cobranza	72
2.2.3.4.5. Costo de cobranza	72
2.2.3.4.6. Costo de capital	73
2.2.3.4.7. Costo de morosidad	73
2.2.3.4.8. Costo de incumplimiento	73
2.2.3.4.9. Clasificación de los clientes en base análisis crediticio	73
2.3. Marco conceptual	74
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	78
3.1. Hipótesis	79
3.2. Variables	79
3.2.1. Definición conceptual	80
3.2.2. Definición operacional	88
3.3. Metodología	89
3.3.1. Tipo de estudio	89
3.3.2. Diseño	89
3.4. Población, muestra y muestreo	89

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
3.6. Métodos de análisis de datos	90
CAPITULO IV: RESULTADOS.....	91
4.1. Aspectos generales de la empresa	92
4.1.1. Actividad económica de la empresa	92
4.1.2. Estructura accionarial	93
4.1.3. Domicilio legal	93
4.1.4. Breve historia	93
4.1.5. Estructura orgánica.....	94
4.1.6. Diseño corporativo	94
4.1.7. Análisis financiero	95
4.1.8. Análisis de los factores que hacen necesario que se le proponga un sistema de control interno administrativo para las cuentas por cobrar en la empresa Consorcio Agroexportador del Perú SAC.	104
4.1.8.1. Análisis control interno administrativo.....	105
4.1.8.2. Análisis de las ventas al crédito	107
4.1.8.3. Análisis de las políticas de crédito y cobranza.....	113
4.1.8.4. Análisis del control de vencimientos de cuentas por cobrar...	115
4.1.8.5. Análisis de segregación de funciones	121
4.2. Contrastación de hipótesis	126
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis	126
4.2.2. Análisis de la variable Control interno administrativo.....	128

4.2.3. Análisis de la variable Ventas al crédito	129
4.2.4. Análisis de la variable de políticas de crédito y cobranza.....	130
4.2.5. Análisis de la variable Control de vencimientos	133
4.2.6. Análisis de la variable Segregación de funciones	134
4.3. Propuesta de un sistema de control interno administrativo para las cuentas por cobrar.....	137
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	158
5.1. Conclusiones.....	159
5.2. Recomendaciones	161
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	163
ANEXOS.....	170
LISTA DE TABLAS	
Tabla N° 01: Estructura accionarial.....	93
Tabla N° 02: Variables de la investigación	127
Tabla N° 03: Existen controles gerenciales que permiten conocer el nivel de eficiencia de las operaciones.....	128
Tabla N° 04: Políticas referentes a las condiciones de venta al crédito.....	129
Tabla N° 05: Políticas de cobranza	131
Tabla N° 06: Políticas referentes a otorgamiento de crédito	132
Tabla N° 07: Plazo de crédito que se otorga.....	133
Tabla N° 08: Efectividad en el control de vencimiento.....	134

4.2.3. Análisis de la variable Ventas al crédito	129
4.2.4. Análisis de la variable de políticas de crédito y cobranza.....	130
4.2.5. Análisis de la variable Control de vencimientos	133
4.2.6. Análisis de la variable Segregación de funciones	134
4.3. Propuesta de un sistema de control interno administrativo para las cuentas por cobrar.....	137
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	158
5.1. Conclusiones.....	159
5.2. Recomendaciones	161
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	163
ANEXOS.....	170
LISTA DE TABLAS	
Tabla N° 01: Estructura accionarial.....	93
Tabla N° 02: Variables de la investigación	127
Tabla N° 03: Existen controles gerenciales que permiten conocer el nivel de eficiencia de las operaciones.....	128
Tabla N° 04: Políticas referentes a las condiciones de venta al crédito.....	129
Tabla N° 05: Políticas de cobranza	131
Tabla N° 06: Políticas referentes a otorgamiento de crédito	132
Tabla N° 07: Plazo de crédito que se otorga.....	133
Tabla N° 08: Efectividad en el control de vencimiento.....	134

Tabla N° 09: Manual de procedimientos en las áreas relacionadas a cuentas por cobrar	135
--	-----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Evolución de activos	95
Gráfico N° 02: Evolución de los pasivos	96
Gráfico N° 03: Evolución del patrimonio	97
Gráfico N° 04: Evolución de las ventas	98
Gráfico N° 05: Evolución de la utilidad operativa.....	99
Gráfico N° 06: Evolución de la utilidad neta	101
Gráfico N° 07: Documentos donde estén consolidados los valores de la entidad.....	105
Gráfico N° 08: Gerencia aplica adecuadas políticas administrativas.....	106
Gráfico N° 09: Acciones para la identificación de riesgos externos e internos...	107
Gráfico N° 10: Principales clientes de la empresa	108
Gráfico N° 11: Documentos autorizados por un funcionario responsable	108
Gráfico N° 12: Registro detallado de los documentos por cobrar	109
Gráfico N° 13: Utilización de medios para comunicarse con el Cliente.....	110
Gráfico N° 14: Sistema de operaciones de ventas es el apropiado o adecuado...	111
Gráfico N° 15: Base de datos de sus potenciales clientes	111

Gráfico N° 16: Comprobantes de que los clientes hayan recibido la mercadería que se les envía	112
Gráfico N° 17: Clientes conformes con los productos de la empresa.....	113
Gráfico N° 18: Consecución de crédito a clientes, se estudian los antecedentes del cliente	114
Gráfico N° 19: Vigilancia constante y efectiva sobre cobranza	114
Gráfico N° 20: Los clientes pagan en la fecha pactada	115
Gráfico N° 21: Acciones pertinentes sobre los documentos vencidos y no cobrados	116
Gráfico N° 22: Se comunica mensualmente los saldos a los clientes	117
Gráfico N° 23: Se comunica mensualmente los saldos a los clientes	117
Gráfico N° 24: Se hace una revisión periódica de los documentos vencidos pendientes de cobro, examinando las causa de falta de pago	118
Gráfico N° 25: Se confirma una vez al año por los auditores internos por otros empleados independientes, en forma directa y esporádica los saldos de las cuentas por cobrar	119
Gráfico N° 26: Se confirma una vez al año por los auditores internos por otros empleados independientes, en forma directa y esporádica los saldos de las cuentas por cobrar	119
Gráfico N° 27: Se sigue gestionando el saldo de los clientes y hay un control adecuado sobre las recuperaciones	120
Gráfico N° 28: Se cuenta con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas difíciles o dudosas de recuperación	121

Gráfico N° 29: Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos	122
Gráfico N° 30: Cuando hay embarques o consignación se controlan por separado y se cuentan con políticas definidas para ello	122
Gráfico N° 31: Los cobradores firman una relación de cuentas que se le entregan de cobranza	123
Gráfico N° 32: Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones en las áreas relacionadas a cuentas por cobrar	124
Gráfico N° 33: Las funciones del personal de la entidad están plasmadas en un documento oficial y ha sido comunicado por escrito a los trabajadores	125
Gráfico N° 34: Manual de organización y funciones en la empresa	125
Gráfico N° 35: Existen controles gerenciales que permitan conocer el nivel de eficiencia de las operaciones	128
Gráfico N° 36: Políticas referentes a las condiciones de ventas al crédito.....	130
Gráfico N° 37: Políticas de cobranza.....	131
Gráfico N° 38: Políticas referentes a otorgamiento de crédito.....	132
Gráfico N° 39: Plazo de crédito que se otorga.....	134
Gráfico N° 40: Efectividad en el control de vencimientos.....	135
Gráfico N° 41: Manual de procedimientos en las áreas relacionadas a cuentas por cobrar	136

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 01: Proceso de venta de productos	144
Figura N° 02: Proceso de otorgamiento de crédito	146
Figura N° 03: Proceso de cobranza	148
Figura N° 04: Organigrama	150