



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE  
GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NIPRO  
PERÚ, PERÍODO 2013

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

LUZ AÍDA LOLI HARO

ASESOR:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

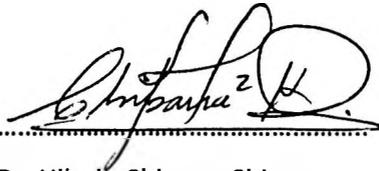
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

AUDITORIA

LIMA – PERÚ

2015

**PAGINA DE JURADOS**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'H. Chipana', written over a horizontal dotted line.

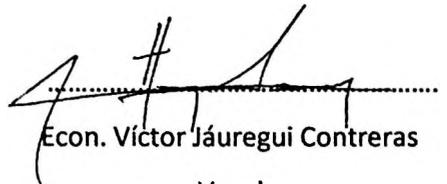
**Dr. Hilario Chipana Chipana**

**Presidente**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Martha Ames Coca', written over a horizontal dotted line.

**Mg. Martha Ames Coca**

**Secretario**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Victor Jáuregui Contreras', written over a horizontal dotted line.

**Econ. Víctor Jáuregui Contreras**

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme todo lo que tengo.

A mis padres y familia por su apoyo constante.

A mis amigos que de una u otra manera influenciaron para seguir adelante en este arduo camino.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecer a Dios por permitirme continuar con mis estudios y permanecer constante en mi camino cuidándome, dándome fuerza, constancia, perseverancia y sabiduría.

A todas las personas que de manera directa o indirecta hicieron posible concretar este logro.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación y en especial a mi Asesora metodóloga Dra. Teresa Marienella Gonzales Moncada por sus consejos, su enseñanza y por la paciencia y colaboración en este proyecto.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Luz Áida Loli Haro, con DNI N°25859969, 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 documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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 de la Universidad César Vallejo.

Loli Haro, Luz Áida

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “SISTEMA DE CONTROL INTERNO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA NIPRO PERÚ, PERÍODO 2013”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO.

Loli Haro, Luz Aída

# ÍNDICE

## CARATULA

## PAGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
	1.1. Problema	57
	1.1.1. Problema general	57
	1.1.2. Problemas específicos	57
	1.2. Objetivos de la investigación	57
	1.2.1. Objetivo general	57
	1.2.2. Objetivos específicos	58
<b>II.</b>	<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>58</b>
	2.1 Hipótesis	58
	2.1.1. Hipótesis general	58
	2.1.2. Hipótesis específicas	58
	2.2. Variables	59
	2.2.1. Variable independiente	59
	2.2.2. Variable dependiente	59
	2.3. Operacionalización de variables	60
	2.4. Metodología	61
	2.5. Tipo de estudio	61
	2.6. Diseño de investigación	61

2.7. Población y muestra	62
2.7.1. Población	62
2.7.2. Muestra	62
2.7.3. Muestreo	63
2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
2.8.1. Técnicas	64
2.8.2. Instrumentos	64
2.9. Métodos de análisis de datos	65
2.10.1. Forma para el procesamiento y análisis de Información	65
2.10.2. Forma para la presentación de los resultados	65
III. RESULTADOS	66
IV. DISCUSIÓN	128
V. CONCLUSIONES	131
VI. RECOMENDACIONES	132
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	133
ANEXOS	135
Anexo N° 01 Matriz de consistencia	136
Anexo N° 02 Encuesta	137
Anexo N° 03 Validación de Encuestas	144
Anexo N° 04 Cuadro Resumen de la Discusión	152

## INDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

TABLA Y GRAFICO N° 01. En la empresa las cuentas no son objeto de ajuste	70
TABLA Y GRAFICO N° 02. La contabilidad en la empresa es ejecutada transparentemente, pues no existen procedimientos fraudulentos	71
TABLA Y GRAFICO N° 03. Las competencias profesionales y la ética están garantizadas en la institución por lo tanto la contabilidad de la empresa es clara, transparente y legal.	72
TABLA Y GRAFICO N° 04. El otorgamiento de créditos en la empresa está relacionado cancelación de ventas	73
TABLA Y GRAFICO N° 05. La cancelación de ventas, producto del crédito, se establecen en el cumplimiento de los plazos otorgados.	74
TABLA Y GRAFICO N° 06. La cancelación de ventas genera liquidez permanente y adecuada en la empresa.	75
TABLA Y GRAFICO N° 07. Los clientes se exceden en sus saldos, perjudicando los procedimientos contables de la empresa.	76
TABLA Y GRAFICO N° 08. Los clientes con frecuencia tienden a establecer saldos significativos en sus cuentas.	77
TABLA Y GRAFICO N° 09. Los clientes que originan saldos siguen gozando del servicio, generando el incumplimiento en los plazos y quiebran las normas de la empresa.	78
TABLA Y GRAFICO N° 10. Las cuentas incobrables proceden generalmente de clientes nuevos.	79
TABLA Y GRAFICO N° 11. La información financiera de los clientes nuevos es limitado, generando grandes cuentas incobrables	80
TABLA Y GRAFICO N° 12. Las cuentas incobrables generan excesiva laboriosidad en el área, desviando nuestras funciones.	81
TABLA Y GRAFICO N° 13. Cuando se hacen efectivos las cuentas incobrables en un tiempo excesivo, generan recuperación del crédito en los clientes.	82
TABLA Y GRAFICO N° 14. La venta de artículos de material médico genera cuentas incobrables cuando el equipamiento está en desuso perjudicando el estado financiero de la empresa.	83
TABLA Y GRAFICO N° 15. La empresa tiene normado los procedimientos de cobranza	84
TABLA Y GRAFICO N° 16. Los plazos y modalidades de pago son inquebrantables en la empresa.	85
TABLA Y GRAFICO N° 17. Las políticas de cobranza se flexibilizan en la empresa en función de la oferta y la demanda	86
TABLA Y GRAFICO N° 18. La información financiera que ofrece el cliente es óptima lo que garantiza la aprobación del crédito.	87
TABLA Y GRAFICO N° 19. Las centrales de riesgo son consultadas en el otorgamiento de créditos.	88
TABLA Y GRAFICO N° 20. La formalización de los clientes y las garantías son exigidas en la aprobación de los créditos.	89
TABLA Y GRAFICO N° 21. Los arqueos sorpresivos son aceptados por todos los colaboradores de la empresa	90
TABLA Y GRAFICO N° 22. Los arqueos sorpresivos generan satisfacción en los colaboradores	91
TABLA Y GRAFICO N° 23. La empresa maneja como estrategia los arqueos sorpresivos para un mejor sistema de control	92
TABLA Y GRAFICO N° 24. El desorden que genera en el área contable, el despido, ascenso o cambio de trabajo de un colaborador genera un débil arqueo en el área.	93
TABLA Y GRAFICO N° 25. Las notas de crédito son documentos eficientemente utilizados	

en la empresa	94
TABLA Y GRAFICO N° 26. Las notas de crédito incrementan los procedimientos contables y la empresa lo continua sin limitación	95
TABLA Y GRAFICO N° 27. Las notas de crédito carecen de importancia en la empresa cometiéndose limitaciones en los procedimientos.	96
TABLA Y GRAFICO N° 28. Los trabajadores tienen el conocimiento suficiente de lo que significa emitir una nota de crédito al realizar una venta y su repercusión tributaria.	97
TABLA Y GRAFICO N° 29. Las políticas que tiene la empresa, están siendo revisadas continuamente por las personas encargadas	98
TABLA Y GRAFICO N° 30. Las políticas recogen la situación que se va presentando de acuerdo a la normatividad fijada en la empresa	99
TABLA Y GRAFICO N° 31. Los procedimientos son tomados en cuenta por todo el personal de la empresa.	100
TABLA Y GRAFICO N° 32. Todas las áreas se rigen por los procedimientos, para el correcto accionar de la empresa.	101
TABLA Y GRAFICO N° 33. Las estrategias están siendo planificadas tanto en la venta como en la cobranza dentro de la empresa.	102
TABLA Y GRAFICO N° 34. Los trabajadores utilizan las estrategias en beneficio de la empresa para su mayor crecimiento	103
TABLA Y GRAFICO N° 35. La evaluación del control de riesgo es permanente, ya que de lo contrario perjudicaría a la empresa.	104
TABLA Y GRAFICO N° 36. El control de riesgo es determinante al seleccionar a los clientes porque conlleva al beneficio a futuro de la empresa	105
TABLA Y GRAFICO N° 37. Los registros de cuentas son revisados, corregidos, evaluados, por el área contable de la empresa	106
TABLA Y GRAFICO N° 38. Las personas involucradas en el registro de las cuentas, son concientes de la repercusión de su trabajo.	107
TABLA Y GRAFICO N° 39. El personal es elegido de acuerdo a sus capacidades y conocimientos del área donde se va a desempeñar.	108
TABLA Y GRAFICO N° 40. De acuerdo a las habilidades de los trabajadores son considerados como personal de confianza	109
TABLA Y GRAFICO N° 41. El trabajo en equipo es algo primordial y es tomado en cuenta para el logro y consecución de los objetivos	110
TABLA Y GRAFICO N° 42. Normalmente se da el trabajo en equipo integrando a todas las áreas involucradas en una tarea determinada para el buen funcionamiento de la empresa.	111
TABLA Y GRAFICO N° 43. Los clientes cumplen con los plazos establecidos en el refinanciamiento de sus cuentas	112
TABLA Y GRAFICO N° 44. El refinanciamiento es promovido en la empresa para evitar la pérdida del cliente	113
TABLA Y GRAFICO N° 45. El refinanciamiento es conciliado entre el cliente y la empresa, lo que genera cumplimiento de los acuerdos	114
TABLA Y GRAFICO N° 46. El rendimiento es medido constantemente como evaluación primordial en la empresa	115
TABLA Y GRAFICO N° 47. A medida que va aumentando el trabajo, el rendimiento de los trabajadores también se ve afectado favorablemente para la empresa	116
TABLA Y GRAFICO N° 48. La empresa dirige a los colaboradores en el cumplimiento de sus funciones, priorizando sus intereses económicos	117
TABLA Y GRAFICO N° 49. La evaluación de las cuentas por cobrar es permanente	118
TABLA Y GRAFICO N° 50. El control de las cuentas por cobrar es eficiente, pues se evalúa sin pausar y con frecuencia	119
TABLA Y GRAFICO N° 51. La evaluación de las cuentas por cobrar es asignada a personal	

exclusivo para esos fines.	120
TABLA Y GRAFICO N° 52. Las cuentas por cobrar de mayor antigüedad, generan pérdida definitiva del crédito de los clientes.	121
TABLA Y GRAFICO N° 53. Las cuentas por cobrar de mayor antigüedad son declaradas a las centrales de riesgo.	122
TABLA Y GRAFICO N° 54. El índice de rotación de cuentas por cobrar es tomado en cuenta al cierre mensual y anual de la empresa	123
TABLA Y GRAFICO N° 55. Existen medidas que se consideran en el caso que pueda haber una variación en aumento o disminución de la rotación de las cuentas por cobrar	124
TABLA Y GRAFICO N° 56. Se hacen ingresos mensuales proyectados para controlar los gastos de la empresa para no afectar la liquidez	125

## RESUMEN

La presente tesis titulada "Sistema de control interno como herramienta de gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Nipro Perú, período 2013", tuvo como objetivo principal analizar la relación entre el sistema de control interno y la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa. Según Aguirre, el sistema de control interno es fundamental para la organización de la empresa, no solo abarca el entorno financiero y contable si no también la eficiencia administrativa y operativa por lo que se puede decir que ha sido evaluado tomando en cuenta los procedimientos más resalantes que son los contables y los administrativos. Asimismo, las cuentas por cobrar, según Vergara, a base de honorabilidad, son un activo legítimo de la empresa a quien se le tiene que pagar o de aquella que posee un derecho, es un activo intermedio entre la venta y el cobro, muy importante tomando en cuenta su clasificación de planificación, ejecución y control.

El método científico, estadístico y documental forman parte de la metodología, la misma que es descriptiva correlacional, de diseño no experimental, teniendo una muestra de 50 personas, donde el grupo constituye el objetivo para obtener información a través de una encuesta para el diagnóstico de esta problemática, tomando la elaboración de un cuestionario, dicho instrumento pasó el proceso de validación y confiabilidad para la obtención de datos, utilizándose el programa SPSS versión 21, lo cual permitió viabilizar la discusión, conclusión y recomendación.

**Palabras claves:** sistema de control interno, gestión de cuentas por cobrar.

## ABSTRACT

This thesis entitled "Internal Control System as a tool for managing the accounts receivable of the company Nipro Peru, 2013 period," had as its main objective to analyze the relationship between the system of internal control and management of accounts receivable the company. According to Aguirre, the system of internal control is fundamental to the organization of the company, not only covers the financial and accounting environment but also the administrative and operational efficiency so you can tell it has been evaluated taking into account the most outstanding procedures which are the accounting and administrative. Accounts receivable, according to Vergara, based on honesty, are a legitimate asset of the company to whom you have to pay or that it has a right, it is an intermediate active between selling and collecting very important taking into their classification of planning, implementation and control.

The scientific, statistical and documentary method are part of the methodology is the same as descriptive correlational, non-experimental design, with a sample of 50 people, where the group is aiming to obtain information through a survey for the diagnosis of this problem, taking the development of a questionnaire, the instrument passed the validation and reliability for data collection, using the SPSS version 21 program, which allowed viable discussion, conclusion and recommendation.

Keywords: system of internal control, management of accounts receivable.