



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR  
INDUSTRIAL DEL DISTRITO DE SAN LUIS DURANTE EL  
PERIODO 2016.”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

Autor:

Ocas Dávila Mildred Delfina  
Valdez Cango Melissa Aracelli

Asesor:

Ana Zoila Nomberto Luperdi

Lima - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Ana Zoila Nomberto Luperdi, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Valdez Cango Melissa Aracelli
- Ocas Dávila Mildred Delfina

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: **CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL DURANTE EL PERIODO 2016.** para aspirar al título profesional de: **Licenciado en Contabilidad y Finanzas** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg.  
Ana Zoila Nomberto Luperdi

Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: Valdez Cango Melissa Aracelli – Ocas Dávila Mildred para aspirar al título profesional con la tesis denominada: CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR INDUSTRIAL DURANTE EL PERIODO 2016

---

Mg. Fernando Lucio Cieza Paredes  
Jurado  
Presidente

---

Mg. Grecia Pardave Chiong  
Jurado

---

Mg. Érica González Ponce de León  
Jurado

## Tabla de contenidos

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS .....	10
ÍNDICE DE ECUACIONES.....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general .....	17
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. Limitaciones .....	19
1.5. Objetivos .....	19
1.5.1. Objetivo general .....	19
1.5.2. Objetivos específicos.....	19
1.6. ANTECEDENTES .....	20
1.6.1. ANTECEDENTES NACIONALES .....	20
1.6.2. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	30

1.7.	Bases Teóricas .....	291
1.7.1.	Teoría del Sistema de Control Interno dentro de la Teoría Científica de la Administración de Henry Fayol.....	31
1.7.2.	Teorías del Control Interno.....	29
1.7.3.	Control Interno.....	296
1.7.4.	Importancia del Control Interno.....	357
1.7.5.	Componentes del control interno .....	368
1.7.6.	Clasificación del control interno. (Estupiñán, 2006, pp.5-6).....	441
a)	El control interno administrativo: .....	41
b)	El control interno contable: .....	41
1.8.	Cuentas Por Cobrar .....	424
1.9.	Políticas de crédito .....	435
1.10.	Políticas de Cobranza .....	446
1.11.	Crédito y Cobranza .....	457
1.12.	Funciones del departamento de crédito y cobranzas.....	46
1.13.	Activo .....	48
1.13.1.	Activo Corriente .....	48
1.13.2.	Activo Disponible .....	48
1.14.	La Liquidez.....	49
1.15.	Términos secundarios .....	51
1.15.1.	Activo financiero .....	51
1.15.2.	Apalancamiento .....	51
1.15.3.	Factura Negociable.....	52
1.15.4.	Letra de Cambio .....	52
1.15.5.	Los sistemas de información financiera .....	53
1.15.6.	Financiamiento .....	53

1.15.7. Pasivo.....	54
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	56
2.1. Tipo de investigación.....	56
2.1.1. Operacionalización de variables .....	56
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	60
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	60
2.4. Procedimiento .....	61
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	62
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	72
4.1. Discusión .....	72
CONCLUSIONES .....	79
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	81
ANEXOS .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables .....	56
Tabla 2. Resultados Pregunta 1 de la encuesta .....	62
Tabla 3. Resultados Pregunta 2 de la encuesta .....	64
Tabla 4. Resultados Pregunta 3 de la encuesta .....	635
Tabla 5. Resultados Pregunta 4 de la encuesta .....	646
Tabla 6. Resultados Pregunta 5 de la encuesta .....	657
Tabla 7. Resultados Pregunta 6 de la encuesta .....	668
Tabla 8. Resultados Pregunta 7 de la encuesta .....	679
Tabla 9. Resultados Pregunta 8 de la encuesta .....	70
Tabla 10. Resultados Pregunta 9 de la encuesta .....	691
Tabla 11. Resultados Pregunta 10 de la encuesta .....	702
Tabla 12. Dimensión: Ambiente de Control .....	73
Tabla 13. Dimensión: Evaluación de Riesgos .....	74
Tabla 14. Dimensión: Actividades de Control.....	75
Tabla 15. Dimensión: Información	y
Comunicación.....	736
Tabla 16. Dimensión: Supervision	y
Seguimiento.....	737

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. ¿Cuenta el área de crédito y cobranzas con un sistema de Control Interno actualizado? .....	62
Gráfico 2. ¿Se han predeterminado las competencias, capacidades, conocimiento y destrezas que el personal de créditos y cobranzas debe poseer? .....	
Gráfico 3. ¿Existe un plan de capacitación y evaluación del personal que demuestre la mejora de las competencias? .....	63
Gráfico 4. ¿Cuenta la empresa con un manual para el otorgamiento de créditos? .....	64
Gráfico 5. ¿Existe un control para asegurarse que los cobros hechos por los vendedores son enviados a la compañía de inmediato o que se depositan de algún modo también inmediato donde quiera que estén? .....	65
Gráfico 6. ¿Se practican arqueos periódicos y sorpresivos de los documentos por cobrar? .....	66
Gráfico 7. ¿La empresa utiliza métodos de cobranza? .....	67
Gráfico 8. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos? .....	68
Gráfico 9. ¿Dichos informes son revisados por algún funcionario autorizado tomando decisiones mensualmente de las cuentas atrasadas? .....	69
Gráfico 10. ¿Dentro de la gestión de créditos y cobranzas, existe seguimiento y evaluación del desempeño, para determinar ajustes y mejoras? .....	70
Gráfico 11. ¿Se cumplen las metas u objetivos programados respecto a la gestión de cuentas por cobrar? .....	71

## RESUMEN

El presente trabajo denominado Control Interno de las Cuentas por Cobrar en una empresa del sector industrial durante el periodo 2016.

Tiene como objetivo principal describir el Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales, identificando el Control Interno de la política de créditos el saber los métodos de cobranza que utiliza la empresa asimismo se describe cómo se gestionan las cuentas por cobrar en la empresa.

Por otro lado, el diseño que se utilizó para este trabajo de investigación será no experimental, transversal – descriptivo. Asimismo, para el desarrollo de este trabajo de investigación, se obtuvo información a través de la entrevista que se le realizó al personal del área administrativa de una empresa del sector industrial durante el periodo 2016.

Según los resultados obtenidos de dicha evaluación, se ha llegado a la conclusión de que la empresa no cuenta con un control interno de cuentas por cobrar implementado formalmente lo cual genera que la empresa no obtenga información confiable al final de un periodo; debido a que no puede medir con efectividad los posibles riesgos.

**Palabras clave: Control Interno, Cuentas por Cobrar, Crédito**

## ABSTRACT

This research work is about Internal Control for Accounts Receivable in an industrial company for the period 2016. The objective of the research is to describe the Internal Control for Accounts Receivable and identify the internal control of the politics credit, the recovery measures design by the company, it's also describe the management mechanism to accounts receivable in the company.

Also, it's design a no-experimental, descriptive study and cross sectional design.

In the development of this research work, the information was obtained through personal interviews with the administrative employees of the company during the period 2016.

According to the data obtained of this evaluation, the company doesn't have internal control for accounts receivable formally implemented, which means that the company doesn't obtain reliable information at the end of this period; there for can't measure effectively the possible risks.

**Key words: Internal Control, Accounts Receivable, Credit**

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acevedo A., López M. (2012). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México, D.F.: Limusa.

Aguilar V. (2012). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C.* Tesis para obtener el título de contador público, universidad de San Martín de Porras. Lima-Perú.

Aguirre R., Armenta C. (2012). La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México. *Revista El Buzón de Pacioli*. N° 76, 1-17.

Armijo, L. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima 2015.* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Alvarado M., Tuquiñahui P. (2001). *Propuesta de implantación de un sistema de control interno basado en el modelo coso, aplicado a la empresa electro instalaciones en la Ciudad de Cuenca.* Tesis de licenciado en administración. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.

Anónimo (1993). *Manual de Balanza de pagos*. Washington: Quinta Edición.

Bernal C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación. En Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pág. 320. Colombia.

Beltran, J, & Vásquez, A. (2017). *Incidencia De Políticas De Crédito en el índice de morosidad en la empresa Fiberlux S.A.C. Lima 2016* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Peruana De Las Américas, Lima.

Brachfield, A. (2009). *Gestión del crédito y cobro* (Primera ed., Vol. 1). Barcelona, España: Profit Editorial.

Carrasco, M. Farro, C. (2014). *Evaluación del Control interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo

Cercado, P. (2012). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and Motors del Perú S.A.C. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.

Coopers & Lybrand (1997). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe Coso)* España: Díaz De Santos.

Conceptos básicos de metodología de la investigación (s.f.) Recuperado de:  
<http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variables.html>

COSO. (2013). Consejo Org. Ar. Recuperado el 02 de octubre de 2016, de [http://www.consejo.org.ar/comisiones/com\\_43/files/coso\\_2.pdf](http://www.consejo.org.ar/comisiones/com_43/files/coso_2.pdf)

Cruz L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano. N.º 7, 26-33.

Estupiñán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes: con base a los ciclos transaccionales: análisis de informe COSO I Y II*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Fayol H. (1987). Principios de administración científica – Administración industrial y general. Argentina: Grafica Gianina

Festinger L., Katz D. (1992). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Fernández V. (2006). *Desarrollo de sistemas de información. Una metodología basada en el modelado*. Barcelona: Ediciones UPC.

Fierro A. (2013). *Estados financieros consolidados*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Fonseca O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones*. Perú: Instituto de Investigación en Accountability y control – IICO.

Fonseca O. (2001). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Perú: Depósito legal en la biblioteca nacional del Perú.

Gadea, E. (2007). Los títulos – valor letra de cambio, cheque y pagaré. Madrid: Dykinson. GestioPolis.com Experto. (2002, Agosto 7). *¿Qué es arqueología de caja?*

Gonzales, M. (2018). PCGE - ACTIVO

Recuperado de <http://aulacontable-paccelly.blogspot.pe/2010/02/plan-contable.html>

Gómez, M., Gómez, J. (2016). *Diseño del Control Interno en Cuentas por Cobrar para la Unidad “Montessori”*. (Tesis para obtener el título de Contador Público Autorizado). Universidad de Guayaquil-Ecuador

Grasso L. (2006). *Encuestas elementos para su diseño y análisis*. Argentina: Encuentro Grupo Editor.

Gutiérrez M. (2008). *Aplicación del nuevo PGC y de las NIIF a las empresas constructoras e inmobiliarias*. España: Ediciones Fiscal CISS.

Heinemann K. (2003). *Introducción a la metodología de la investigación empírica en las ciencias del deporte*: Editorial Paidotribo.

Hernández R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.

Jinchuña J. (2012). *Control interno general*. Perú: Distribuidora Educar Editorial.

Lele, M. (1995). *Desarrollo del apalancamiento estratégico: Cómo hacer que coincidan los puntos fuertes de la empresa con las oportunidades del mercado*. Madrid, ES: Ediciones Díaz de Santos.

Mantilla, S. (1997). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Mantilla, S. A. (2005). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Márquez Sánchez M. (2006). *Que es la entrevista*. España

Marita A., León R., Magda V. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la constructora e ingenieros S.A.C.* Tesis de maestría en contabilidad, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú-Trujillo.

Martínez R. (1997). *Reflexiones de auditoría*. Perú: Artsof.com oficina de comunicaciones.

Meza, C. (1996). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Morales A. (2012). *La administración de cuentas por cobrar en una empresa que comercializa tubería y accesorios de acero inoxidable para las industrias alimentaria y farmacéutica*. Tesis de licenciada en administración, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Morales A., Morales J. (2014) *Créditos y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.

Murillo A. (2013). *Auditoria interna para el control contable y administrativo de las cuentas por cobrar en empresas concesionarias del Municipio Maracaibo*. Tesis para obtener el título de contador público, Universidad Rafael Urdaneta. Venezuela.

Noriega J. (2011). *Administración de cuentas por cobrar, un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Tesis de maestría en administración financiera, Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

Ortega, G. (2013) *Lineamientos para optimizar el Control Interno de las cuentas por cobrar de la empresa VENE-FRENOS, C.A. Ubicada en San Diego, Edo. Carabobo* (Tesis para obtener el título de Lic. Contaduría Pública). Universidad José Antonio Paez. San Diego-Venezuela.

Otero M. (1998). *Libro el nuevo mundo de las finanzas microempresariales estructuración de instituciones financieras sanas para los pobres*. México.: Editorial Saldebas.

Perdomo A. (2004). *Fundamentos de control interno*. México D.F.: Thomson.

Pérez, P. (2007). *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*. Recuperado el 19 de mayo del 2018. [http://www.degerencia.com/articulo/los cinco componentes del control interno](http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno)

Pérez A, (2012). *Guía Metodológica para anteproyectos de investigación*.

Tercera edición. Caracas: FEDUPEL

Pérez, E, & Tafur, R. (2015). *Procedimientos de evaluación a la cartera de clientes para mejorar la gestión crediticia de “repuestos y accesorios Castillo S.R.L.” Trujillo – 2015* (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Pucho L. (2006). *El libro de la entrevista de trabajo como superar las entrevistas y conseguir el trabajo que deseas*. Barcelona: Editorial Díaz De Santos.

Rebolledo, Z. (2015). *Procedimientos de Control Interno contable para departamento de cartera y cobranzas en Distribuidora Farmacéutica*. (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, CPA.). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Quevedo-Ecuador

Rodríguez, B., Siso, Z. (2013) *Evaluación del Sistema del Control Interno de las Cuentas por Cobrar en la empresa de Servicios LCC Ingenieros Consultores C.A.* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Contaduría Pública). Universidad Nacional Experimental de Guayana. Puerto Ordaz-Venezuela

Rodríguez Valencia, J. (2000). *Control Interno Un Efectivo Sistema para la Empresa* (Primera Edición ed.). Distrito Federal, México, México: Trillas S.A.

Rubio P. (S.f). *Manual de Análisis Financiero*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=liquidez+y+solvencia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwisy6yf-s3UAhUGeCYKHWZPAgQQ6AEIKDAB#v=onepage&q=liquidez%20y%20solvencia&f=false>.

Sabino, C. 2000. *El Proceso de Investigación*. Venezuela, Caracas: Editorial Panapo.

Santandreu, E. (2009). *Manual para la gestión del crédito a clientes* (Primera ed., Vol. 1). Barcelona, España: Grupo Planeta (GBS).

S. J. Taylor y R. Bogdan. *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* (Tercera ed., Vol. 1). Barcelona, España: Grupo Planeta (GBS)

Tamayo M. (2004). *El proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A. Tesis: La efectividad del control interno en el buen gobierno de las empresas de transporte urbano (s.f.) Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos46/control-transporte-urbano/control-transporte-urbano.shtml>.

Toro I.; Parra R. (2006). *Método y conocimiento metodología de la investigación*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Vargas P., Arias C. (2009). Gestión, control interno y la ética en los negocios. Revista lidera, redefiniendo la visión del contador. N.º 9, 21-23.

Vásquez, L, & Vega, E. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.A.C., Distrito de Huanchaco, año 2016*. (Tesis para obtener el título de contador). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.

Vañó Esteban Rafael (2008). *Aplicación práctica del plan contable de contabilidad de pequeñas y medianas empresas y criterios contables específicos para microempresas*. España, Valladolid: Editorial Lex Nova S.A.

Valle, E. (2011). Créditos y cobranzas. Artículo. Recuperado de: <http://www.slideshare.net/sonniia/credito-cobranza>. Visitado el 25-04-14.

Vicente, J. et al. (2004 y 2008). *Introducción a la Contabilidad Financiera*. Barcelona: Editorial Ariel S.A.

Vidal Díaz de Rada (2009). *Análisis de datos de encuesta desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. España, Barcelona: Editorial UOC

Villanueva Ú., García M. (2013). *Impacto del control interno en la gestión de las empresas comerciales en Lima Metropolitana*. Tesis para obtener el título de contador público, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Pe.

Whittington, R., & Pany, K. (2000). *Auditoría. Un enfoque integral*. Bogotá, Colombia: Pearson.

Zambrano, E. (2015) *Sistema de Control Interno y Gestión de Cobranzas en la empresa "CAJARDENSA" de la ciudad de Santo Domingo*. (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A). Universidad Regional Autónoma de los Andes. Santo Domingo-Ecuador