

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR
COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE
DICOBELSA SAN MARTIN DE PORRES, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Sofía Isabel Delgado Aguirre
Susy Gonzales Roque

Asesor:

Dra. Giullianna D. Cisneros Deza

Lima - Perú

2020



TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática	10
1.1.1. Antecedentes	12
1.1.1.1. Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales.....	12
1.1.1.2. Variable Dependiente: Liquidez.....	14
1.1.2. Bases Teóricas.....	16
1.1.2.1. Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales.....	16
1.1.2.2. Variable Dependiente: Liquidez	26
1.2 Formulación del problema.....	33
1.2.1 Problema General	33
1.2.2. Problemas Específicos.....	33
1.3 Objetivos	34
1.3.1 Objetivo general	34
1.3.2 Objetivos específicos.....	34
1.4 Hipótesis.....	34
1.4.1 Hipótesis general	34
1.4.2 Hipótesis específicas	34
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	35
2.1. Tipo de investigación	35
2.1.1. Según el objetivo.....	35
2.1.2. Según el enfoque	35
2.1.3. Según el diseño de la investigación.....	35
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	35
2.2.1. Población.....	35
2.2.2. Muestra.....	36
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	37
2.3.1. Técnicas.....	37
2.3.2. Instrumentos.....	37
2.3.3. Matriz de Consistencia	38
2.3.4. Cuadro de Operacionalización de Variables	38

2.4.	Procedimiento.....	39
2.4.1.	Recolección de datos.....	39
2.4.2.	Análisis de datos.....	39
2.5.	Aspectos éticos.....	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS		42
3.1	Organización	42
3.2	Análisis Documental	43
3.2.1.	Análisis del Estado de Situación Financiera.....	43
3.2.2.	Análisis del Estado de Resultados.....	45
3.3.	Análisis de ratios	46
3.4.	Análisis de Políticas y Manuales	48
3.4.1.	Análisis de Políticas	48
3.4.2.	Análisis de Manual de Funciones.....	49
3.5.	Análisis de los Resultados de la Encuesta.....	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		56
4.1.	Discusión.....	56
4.1.1.	Discusión de Hipótesis General.....	56
4.1.2.	Discusión de Hipótesis Específicas	56
4.1.2.1.	Discusión de Hipótesis Especifica 1.....	56
4.1.2.2.	Discusión de Hipótesis Especifica 2.....	57
4.1.2.3.	Discusión de Hipótesis Especifica 3.....	58
4.2	Conclusiones	58
REFERENCIAS		61
ANEXOS.....		64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lista de trabajadores según la muestra	36
Tabla 2. Lista de cotejo.....	39
Tabla 3. Cuestionario para la Encuesta.....	40
Tabla 4. Conteo de respuestas de la Encuesta.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ruc de la Empresa.....	42
Figura 2. Estado de Situación Financiera	43
Figura 3. Estado de Resultados.....	45
Figura 4. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 1.....	50
Figura 5. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 2.....	51
Figura 6. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 3.....	51
Figura 7. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 4.....	52
Figura 8. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 5.....	52
Figura 9. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 6.....	53
Figura 10. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 7.....	53
Figura 11. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 8.....	54
Figura 12. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 9.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 2. Cuadro de Operacionalización	66
Anexo 3. Política de Créditos, Cobranzas y Liberación de pedidos	67
Anexo 4. Manual de funciones	68
Anexo 5. Acceso a Central de Riesgo Equifax	70
Anexo 6. Cartera morosa detallada de clientes por día de atraso	73
Anexo 7. Estado de situación financiera mensual	76
Anexo 8. Modelo de Informe de auditoría en zona	77

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa DICOBELSA, 2018, donde se observó que el personal encargado de las cuentas por cobrar comerciales no realiza funciones imprescindibles de control como evaluar a clientes que solicitan crédito y hacer el seguimiento para aminorar el tiempo de recuperación.

En la metodología, las técnicas usadas fueron el análisis documental para los estados financieros, manuales, políticas y la encuesta aplicada a la muestra que nos permitió obtener datos que validen nuestra hipótesis.

En los resultados se evidencia que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos detallado y difundido, las políticas no son apropiadas y la ausencia de capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar conlleva a falencias que pueden desencadenar el riesgo de liquidez.

En la discusión, los resultados fueron contrastados con otras investigaciones y coincidimos en que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa y como conclusión, la empresa debe recuperar la cartera para no tener problemas para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

PALABRAS CLAVES: control interno, cuentas por cobrar comerciales y liquidez.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Acosta, L., Ccahuana, D., & Villanueva, J. (2019). *El control interno y su influencia en la cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016*. UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Cengage Learning.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica* (1era edición). San Marcos.
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M. I., & Bravo, M. (2014). *Contabilidad financiera intermedia* (1era edición). Universidad del Pacífico.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (tercera edición). Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno: COSO, CoCo, BASEL, GUIA TURNBULL, CobiT, ERM, SOx, INTOSAI, OMB A, 123* (Primera). Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.
<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&lpq=PA2&dq=978-9972-2948-3-9&pg=PA2#v=onepage&q=978-9972-2948-3-9&f=false>
- García, V. (2015). *Análisis financiero. Un enfoque integral* (1era Edición). Grupo Editorial Patria, S.A. de CV.
- Gitman, L., & Zutter, CH. (2012). *Principios de la Administración Financiera* (Decimo Segunda Edición). Pearson Educación.

- Gomez, M., Huaylinos, J., & Peña, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las PYMES del Distrito del Callao* [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1744>
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico* (segunda edición). Oxford University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo* [Tesis para obtener título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo]. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5244/loyolaiba%C3%B1ez_christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meneses, E., & Cornelio, K. (2018). *Evaluación del control interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A. en le periodo 2017* [Trabajo de investigación, Universidad Tecnológica del Perú]. http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/4/Evelyn%20Meneses_Kenin%20Cornelio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf
- Michelena, P. A. (2016). *Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores* [Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA., Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24290/1/T3825i.pdf>
- Moina, D. L. (2019). *El control, supervisión y toma de decisiones y la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Alausi* [Proyecto de

Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría CPA, Universidad Técnica de Ambato].
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29430/1/T4472i.pdf>

Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.

Palomares, J., & Peset, M. J. (2015). *Estados financieros. Interpretación y análisis*.
Ediciones Pirámide.

Pérez, T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en
las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis
SAC, en Trujillo, en el año 2016*. [Universidad Privada del Norte].
<http://hdl.handle.net/11537/10098>

Santander, M. (2009). *Métodos para gestionar la liquidez en un conjunto de
empresas comerciales cubanas*.
<https://www.bubok.es/autores/martasantander>

Warren, Reeve, & Duchac. (2016). *Contabilidad Financiera* (14ava Edición).
Cengage Learning.

Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsey, R. F. (2007). *Análisis de estados
financieros* (Novena edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA
EDITORES, S.A. DE C.V. <http://site.ebrary.com/id/10862359>