



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MINORTE TRAVEL S.A.C. 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Contador Público**

**Autores:**

Br. Jose Miguel Vera Burgos  
Br. Jovana Claribel Vera Neyra

**Asesor:**

Mg. Cesar Moisés Jáuregui Flores

Trujillo – Perú  
2018

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por el Bachiller **Jose Miguel Vera Burgos** y la Bachiller **Jovana Claribel Vera Neyra**, denominada:

**“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA MINORTE TRAVEL S.A.C. 2017”**

---

Mg. Cesar Moisés Jáuregui Flores  
**ASESOR**

---

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Edwards Vela Gonzales  
**JURADO**

---

Mg. Martín Facundo Ruíz  
**JURADO**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT .....	xii
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.3. Justificación .....	2
1.3.1. Justificación Teórica. ....	2
1.3.2. Justificación Práctica .....	2
1.4. Limitaciones.....	3
1.5. Objetivos.....	3
1.5.1. Objetivo General.....	3
1.5.2. Objetivos Específicos.....	3
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. Antecedentes.....	4
2.2. Bases teóricas .....	6
2.2.1. Control interno. ....	6
Definición. ....	6
Componentes. ....	7
Ambiente del control. ....	8
Actividades de control.....	8
2.2.2. Cuentas por Cobrar .....	10
Definición .....	10
Clasificación de las Cuentas por Cobrar. ....	10
Objetivo de las Cuentas por Cobrar .....	10
Proceso de las Cuentas por Cobrar. ....	11
Políticas de Cuentas por Cobrar. ....	11
Administración de Cuentas por Cobrar. ....	11
Ventas al Crédito. ....	12

Políticas de Crédito.....	12
2.2.3. Control Interno de las Cuentas por Cobrar.....	13
Definición .....	13
Ratios de Control de Cuentas por Cobrar. ....	13
Cuentas Incobrables. ....	14
Rotación de Cuentas por Cobrar.....	14
2.2.4. Liquidez. ....	15
Definición. ....	15
Los ratios Financieros.....	15
Importancia de los Ratios Financieros. ....	15
Limitación de los Ratios Financieros.....	16
Clasificación de los Ratios Financieros. ....	16
□ Ratios de Liquidez:.....	16
□ Niveles de Liquidez.....	17
2.3. Hipótesis.....	17
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Operacionalización de variables .....	18
3.2. Diseño de investigación .....	19
3.3. Unidad de estudio.....	19
3.4. Población.....	19
3.5. Muestra.....	19
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .....	19
3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos .....	20
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	21
4.1. Descripción de la empresa.....	21
4.1.1. Datos Generales:.....	21
4.1.2. Reseña Histórica:.....	21
4.1.3. Misión .....	21
4.1.4. Visión .....	21
4.1.5. Valores .....	21
4.1.6. Principales Clientes: .....	22
4.1.7. Principales Proveedores: .....	22
4.1.8. Organigrama:.....	223
4.2. El control interno de las cuentas por cobrar de la empresa Minorte Travel S.A.C. 2017.....	23
4.3. Determinar el control interno de las cuentas por cobrar. ....	25

4.3.1. Cuestionario aplicado al área de facturación y cobranza, contabilidad y administración.....	25
4.4. Analizar los factores del control interno de las cuentas por cobrar de la empresa.....	36
4.5. Detectar la liquidez de la empresa.....	37
4.6. Determinar de qué manera el control de las cuentas por cobrar incidieron en la liquidez.....	40
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	43
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	49
Anexo 01: ficha de observación visada y aplicada de la variable del control interno de las cuentas por cobrar.....	49
Anexo 02: Matriz de evaluación de experto de la variable del control interno de las cuentas por cobrar.....	51
Anexo 03: ficha de observación visada y aplicada de la variable Liquidez.....	52
Anexo 04: Matriz de evaluación de experto de la variable Liquidez.....	54
Anexo 05: Matriz.....	55
Anexo 06: Flujo grama de servicios con crédito.....	56
Anexo 07: Base de datos de Clientes.....	57
Anexo 08: Cuestionario realizado en la empresa MiNorte Travel S.A.C.....	58
Anexo 09: Consolidado de Cuentas por Cobrar, extraído del sistema contable Contasis	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1. Resultado de cuestionario, pregunta N° 1.....	25
Tabla n.º 2. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2.....	26
Tabla n.º 3. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3.....	27
Tabla n.º 4. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4.....	28
Tabla n.º 5. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5.....	29
Tabla n.º 6. Resultado de cuestionario, pregunta N° 6.....	30
Tabla n.º 7: Resultado de cuestionario, pregunta N° 7.....	31
Tabla n.º 8: Resultado de cuestionario, pregunta N° 8.....	32
Tabla n.º 9. Resultado de cuestionario, pregunta N° 9.....	33
Tabla n.º 10. Resultado de cuestionario, pregunta N° 10.....	34
Tabla 11. Rotación de cuentas por cobrar totales de comerciales y diversas: .....	36
Tabla n.º 12: Razón de endeudamiento total. ....	40
Tabla n.º 13. Rendimiento sobre la inversión.....	40
Tabla n.º 14. margen neto de utilidad .....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Componentes del control interno. ....	8
Figura 2. Organigrama de la empresa Minorte Travel S.A.C.....	23
Figura n.º 3. Resultado de cuestionario, pregunta N°1 .....	26
Figura n.º 4. Resultado de cuestionario, pregunta N° 2.....	27
Figura n.º 5. Resultado de cuestionario, pregunta N° 3.....	28
Figura n.º 6. Resultado de cuestionario, pregunta N° 4.....	29
Figura n.º 7. Resultado de cuestionario, pregunta N° 5.....	30
Figura n.º 8. Resultado de cuestionario, pregunta N° 6.....	31
Figura n.º 9. Resultado de cuestionario, pregunta N° 7.....	32
Figura n.º 10. Resultado de cuestionario, pregunta N° 8 .....	33
Figura n.º 11. Resultado de cuestionario, pregunta N° 9.....	34
Figura n.º 12. Resultado de cuestionario, pregunta N° 10.....	35
Figura n.º 13. Número Hoja de control de facturación y cobranza: .....	36
Figura n.º 14. Margen de utilidad bruta periodo 2016-2017 .....	37
Figura n.º 15. Margen de utilidad operativa periodo 2016-2017 .....	38
Figura n.º 16. Margen de utilidad neta periodo 2016 -2017.....	39
Figura n.º 17. Rendimiento sobre los activos totales, periodo 2016-2017 .....	41
Figura n.º 18: Estado de situación financiera – periodo 2016 y 2017 .....	42

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación es para conocer como incide **el control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa Minorte Travel S.A.C. en el año 2017 en la ciudad de Trujillo**, el cual se encuentra estructurado de la siguiente manera:

En el capítulo I se describe la realidad problemática, tales como el problema de liquidez que tiene la empresa el cual se genera por la falta de control en las cuentas por cobrar a los clientes ya que la mayor parte de sus ventas son al crédito, sus políticas no se aplican de una forma adecuada para el seguimiento a sus clientes con créditos. Se establece los objetivos generales y específicos para analizar la incidencia del Control en las Cuentas por Cobrar en la liquidez de la empresa.

Asimismo, la recopilación de la información del marco teórico, los aportes relacionados con cada variable, así como también amplía el estudio con el aporte de los expertos, respaldado con el empleo de las citas bibliográficas que dan validez a la investigación. En concerniente al trabajo se encontró que la técnica e instrumento empleado, facilitó el desarrollo del estudio, finalizando esta parte con la contratación de las hipótesis.

Por consiguiente, los objetivos planteados en la investigación han sido desarrollados a plenitud, como también los datos encontrados facilitaron el logro de los mismos, el esquema planteado en cada uno de los capítulos, hizo didáctica la presentación del trabajo, de este modo se alcanzó los objetivos de esta investigación.



## ABSTRACT

In the present research work is to know how the internal control of accounts receivable affects the liquidity of the company Minorte Travel S.A.C. in 2017 in the city of Trujillo, which is structured as follows.

Chapter I describes the problematic reality, such as the problem of liquidity that the company has which is generated by the lack of control in accounts receivable from customers since most of its sales are to credit, its Policies are not applied in an appropriate manner for tracking their clients with credits. The general and specific objectives are established to analyze the incidence of the Control in the Accounts Receivable in the liquidity of the company.

Likewise, the compilation of the information of the theoretical framework, the contributions related to each variable, as well as the study's extension with the contribution of the experts, supported with the use of the bibliographic citations that validate the research. Regarding the work, it was found that the technique and instrument used facilitated the development of the study, ending this part with the hiring of the hypotheses.

Therefore, the objectives set out in the research have been fully developed, as also the data found facilitated the achievement of the same, the scheme proposed in each of the chapters, made didactic the presentation of the work, in this way the objectives of this investigation.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C.- Año 2012. (Tesis de licenciatura)*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres. Obtenido de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguiar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguiar_vh.pdf)
- Alvin, A. & James, K. (1996). *La auditoria un enfoque integral. (6a ed.)*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Ascoy, C. (2012). *Incidencia de los castigos de cuentas por cobrar de créditos otorgados en la rentabilidad de la entidad financiera Caja Nuestra Gente*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 20 de Julio de 2018, de [http://bibliotecas.unitru.edu.pe/tesisecon/ascoy\\_h](http://bibliotecas.unitru.edu.pe/tesisecon/ascoy_h).
- Berk, J. & Peter, D. . (2008). *Finanzas Corporativas*. México: Pearson Educación.
- Cabrera, L. & Ortega, M. . (04 de junio de 2017). *C:/Users/MIGUEL/Downloads/513-1978-1-PB.pdf*.
- 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 de Licenciatura). (U. C. Mogrobejo, Ed.) Chiclayo, Lambayeque. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL\\_CarrascoOdarMilagros\\_FarroEspinoCarla.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/205/1/TL_CarrascoOdarMilagros_FarroEspinoCarla.pdf)
- Flores, J. (2013). *Flujo de caja* . Perú: Pacifico editores S.A.C.
- Flores, S. (2013). *Finanzas Aplicativas a la gestión empresarial. (3ra. ed.)*. Lima, Perú: Grijley.
- Gómez, G. (2002). *Planeación y organización de empresas. (8a. ed.)*. México: Mc Graw- Hill Internacional Editores S.A. .
- Jiménez, J., Pérez, C. & De la Torre, A. . (2009). *Dirección Financiera de la Empresa. (2da. ed.)* . Madrid: Pirámide – Grupo Anaya.
- Loyola, I. (2015). Gestión de por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo. (Tesis de Licenciatura). Trujillo, Perú. Obtenido de <http://peru21.pe/economia/mincetur-turismo-peru-creceria-hasta-14-2014-2160032>
- Michael, E. & Eugene, B. . (2007). *Finanzas Corporativas. (2a. ed.)* . México : Cengage Learning Editores .
- Mincetur. (21 de Agosto de 2017). El turismo en el Perú. *Perú 21*, pág. 3. Recuperado el 21 de Julio de 2018

- Mira, J. (2006). *Apuntes de Auditoría del ciclo formativo superior de administración y finanzas*. (E. Alicante, Ed.) Obtenido de [www.miramejas.com/auditoria/files/apuntes/auditoria.pdf](http://www.miramejas.com/auditoria/files/apuntes/auditoria.pdf).
- Morales, J. & Morales, A. (2014). *Créditos y Cobranzas*. México: Larousse - Grupo Editorial Patria.
- Ochoa, G. & Zaldívar, R. . (2012). *Administración Financiera*. México: Mc Graw- Hill Internacional Editores S.A.
- Ortiz, A. (2005). *Gerencia Financiera y diagnostico Estratégico. (2a. ed.)* . Colombia: Nomos S.A. .
- Pérez, G. (2016). Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa BAGSERVIS S.A.C. en Trujillo. (U. P. Norte, Ed.) Trujillo, Perú. Obtenido de <http://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/regimen-de-detracciones-del-igv-empresas/como-funcionan-las-detracciones>
- Ramón, J. (5 de Junio de 2017 ). *El control interno*. Obtenido de <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Tirado, M. (11 de Agosto de 2015). Las Políticas de Crédito y Cobranzas y su incidencia en la Liquidez de la empresa de Calzado Fadicalza. (Tesis de Licenciatura). (U. T. Abanto, Ed.) Abanto, Ecuador. Obtenido de <http://redi.uta.edu.ec/bitstream/1>
- Tovar, C. & Yennis, C. (2015). Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las Cuentas por Cobrar en el Hotel Stauffer Maturín En El I- Semestre Del 2004. (Tesis de Licenciatura). (U. d. Monagas, Ed.) Maturín, Venezuela. Obtenido de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS-657.72\\_T732\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/426/1/TESIS-657.72_T732_01.pdf)
- Valverde, W. (2015). *El impuesto general a las ventas en las ventas al crédito y su incidencia en la liquidez de empresa Inversiones Castillo S.A.C. en el año 2013. (Tesis para Licenciatura)* . Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo.