



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTION DE COBRANZA DE LA EMPRESA HYM ALMACENES GENERALES S.R.L, CAJAMARCA 2017”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

Bachiller en Contabilidad y Finanzas

Autores:

- Cecilia Elvira Salazar Torres
- Iris Olenca Barboza Díaz.
- Juan Carlos Muñoz Portal.
- Lizbeth Jesenia Velásquez Angulo.
- Sara Gricelda Bardales Valdivia.

Asesor:

CPCC Fernando Sánchez Vigo

Cajamarca - Perú

2017

Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	12
1.3. Objetivos	12
1.4. Hipótesis (Supuestos)	13
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2 Marco Teórico	16
CAPÍTULO III METODOLOGIA	25
3.1. Según el propósito	25
3.2. Unidad de estudio	25
3.3. Población	25
3.4. Muestra	26
3.5. Métodos	26
3.6. Variables	26
CAPÍTULO IV RESULTADOS	29
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49

REFERENCIAS	52
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE INDEPENDIENTE	27
TABLA DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLE DEPENDIENTE	28
TABLA N° 1	29
TABLA N° 2	29
TABLA N° 3	30
TABLA N° 4	31
TABLA N° 5	32
TABLA N° 6	33
TABLA N° 7	34
TABLA N° 8	35
TABLA N° 9	36
TABLA N° 10	37
TABLA N° 11	38
TABLA N° 12	39
TABLA N° 13	40
TABLA N° 14	41
TABLA N° 15	42
TABLA N° 16	43
TABLA N° 17	43
TABLA N° 18	44
TABLA N° 19	45
TABLA N° 20	46
TABLA N° 21	46
TABLA N° 22	47

TABLA N° 23	48
TABLA N° 24	49
TABLA MATRIZ DE RIESGO	54
TABLA CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	56

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1	29
FIGURA N° 2	30
FIGURA N° 3	31
FIGURA N° 4	32
FIGURA N° 5	33
FIGURA N° 6	34
FIGURA N° 7	35
FIGURA N° 8	36
FIGURA N° 9	37
FIGURA N° 10	38
FIGURA N° 11	39
FIGURA N° 12	40
FIGURA N° 13	41
FIGURA N° 14	42
FIGURA N° 15	42
FIGURA N° 16	43
FIGURA N° 17	44
FIGURA N° 18	45
FIGURA N° 19	45
FIGURA N° 20	46
FIGURA N° 21	47
FIGURA N° 22	48
FIGURA N° 23	48
FIGURA N° 24	49

RESUMEN

Toda empresa independientemente de su actividad económica debe contar con herramientas adecuadas que mejoren su gestión de cobranza, partiendo de un Sistema de Control Interno, el cual se encuentre bien diseñado y estructurado permitiendo mejorar el ambiente de control, valorar los riesgos, determinando las actividades de control, con adecuados mecanismos de información, comunicación y monitoreo.

En el desarrollo del presente trabajo de investigación se ha considerado la importancia que tiene el control interno en la verificación de las actividades que se realizan a nivel organizacional; y teniendo en cuenta la problemática que enfrentan las empresas formales e informales hoy en día. En este trabajo se busca determinar técnicamente si el control interno influye en la gestión de cobranza.

Para el desarrollo de este trabajo se ha elegido a la empresa HyM Almacenes Generales SRL. De la ciudad de Cajamarca, la cual tiene problemas en la gestión de cobranza, lo que provoca que la cartera vencida y los índices de morosidad se incrementen, provocando que la empresa tenga dificultades en sus niveles de liquidez. El Sistema COSO I 2013 con sus cinco elementos y sus 17 principios, contribuirán a una mejora sustancial y sostenida de la Gestión de Cobranzas de la empresa.

Los resultados obtenidos a través de los métodos, técnicas e instrumentos de investigación aplicados, evidencian la problemática en la cual se sustenta el presente estudio, ratificando la importancia de implementar un Sistema de Control Interno para la gestión de cobranza de la empresa HyM Almacenes Generales SRL.

Es primordial que la empresa aplique los controles adecuados a las cobranzas realizadas por el talento humano que desarrolla esta importante función, fundamentados en el diseño óptimo de la matriz de riesgos e implementación de políticas, fortaleciendo el control en la gestión de cobranza con la correcta utilización de los documentos e indicadores propuestos en el presente trabajo de investigación.

PALABRAS CLAVES: *Control interno, gestión de cobranza, liquidez, morosidad.*

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS.

- Basurto Arbaiza., C. J. (2016). *Sistema de control interno y gestión de cobranzas en banco para la asistencia comunitaria "finca s.a." sucursal santo domingo*. Ecuador.
- Auditoría, C. d. (2014). Marco Integrado de Control Interno - coso 2013. *Consejo de Auditoría Interna*, 3.
- Chuquizuta Vera, K. R., & Oncoy Cordova, M. A. (2013). *Incidencia del Sistema de control Interno de las Cuentas por Cobrar de la Empresa Comercial Mantilla S.A.C*. Distrito los Olivos.
- Collaguazo León, J. H. (2011). *Recuperación de cartera de crédito vencida y estructuración de un sistema para el manejo de las cuentas por cobrar*. Ecuador.
- Espino Gonzalez. (2017). *Excellence*. Recuperado el 2017, de <http://www.excellencecapacitacion.com.mx>.
- Gonzalez, A., & Vera, E. (2013). *Incidencias de la Gestión de cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa Hierros San Felix C.A*. Guayana.
- Guevara Torres, J. A. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudación y recuperación de cartera, para mejorar la liquidez de latinomedical S.A*. Guayaquil.
- Huatuco Ramón, E. J., Zamora Reátegui, F. M., & Vargas Landa, S. (2016). *El control interno en la gestión de cobranzas de la empresa Gerald S.A.C*. Callao.
- Núñez Morales, A. C. (2012). *Diseño de un Manual de Políticas Y procedimientos de Créditos y Cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo*. Ecuador.
- República, C. G. (2015). *Medición de la Implementación del Sistema del Control Interno en el Estado*. Lima: Hartmut Paulsen, Director del Programa Reforma del Estado.
- Vera Andrade, E. J. (2013). *Gestión de Crédito y cobranzas para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco del Pichincha*. Ecuador.
- Zambrano, E. A. (2015). *Sistema de control interno y gestión de cobranzas en la empresa "cajardensa" de la ciudad de santo domingo*. Ecuador.