

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



**Mejora del control en el área de cobranza de la
empresa Lukoll S.A.C. y la optimización de sus
resultados financieros, período 2023-2026**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Liseth Darid Lopez Cotera

ASESOR

William Muñoz Marticorena

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	
Número de Orcid (obligatorio)	

Datos del Jurado

Datos del presidente del jurado

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos del segundo miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos del tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	
Número del documento de identidad	

Datos de la obra

Materia*	
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado:	
Idioma (Normal ISO 639-3)	
Tipo de trabajo de investigación	
País de publicación	
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	
Grado académico o título profesional	
Nombre del programa	
Código del programa Consultar el listado:	

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD


ACTA N° 015-2022-CONT.

Siendo las 18:02 del día **viernes 14 de octubre de 2022**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **075-2022-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Mejora del control en el área de cobranza de la empresa Lukoll S.A.C. y la optimización de sus resultados financieros, período 2023-2026”** presentada por el bachiller **LOPEZ COTERA, LISETH DARID**. Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el reglamento de grados y títulos, modificado según Resolución N° 045-2020-UCSS/VAC-FCEC-CF, para obtener su Título Profesional de **Contador Público**.

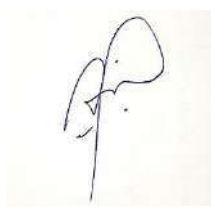
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Mejora del control en el área de cobranza de la empresa Lukoll S.A.C. y la optimización de sus resultados financieros, período 2023-2026”	Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel. Mg. Costa Rodríguez, Jorge Eduardo Mg. Muñoz Marticorena, William Amadeo.	18

Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la que fue aprobada por unanimidad por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.



Mg. Costa Rodríguez, Jorge Eduardo
MIEMBRO



Mg. Muñoz Marticorena, William Amadeo
MIEMBRO



Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel
PRESIDENTE

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado fuerzas para culminar mi tesis.

A mis padres, por todo el esfuerzo que hicieron para brindarme la mejor educación y apoyo incondicional.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Diagnóstico contextual de la situación problemática.....	2
1.2. Formulación del problema empresarial.....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Justificación de la Problemática.....	4
1.3.1. Justificación operativa.....	4
1.3.2. Justificación económica.....	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general.....	5
1.4.2. Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación.....	6
2.1.1. Nacionales	6
2.1.2. Internacionales	9
2.2. Base teórica de la investigación	122
2.3. Base legal y normativa interna de la organización	31
2.4. Marco conceptual de la situación de la problemática	34
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	37
3.1. Marco metodológico	37
3.1.1. Hipótesis.....	37
3.1.1.1. Hipótesis general.....	37
3.1.1.2. Hipótesis específicas	37
3.1.2. Variables de estudio.....	38
3.1.2.1. Variable dependiente.....	38
3.1.2.2. Variable independiente.....	38

3.2.	Ámbito y tiempo social de la investigación	39
3.3.	Diseño de la investigación.....	39
3.3.1.	Tipo de investigación.....	39
3.3.2.	Descripción del diseño de investigación	40
3.4.	Técnicas e instrumentos	40
3.4.1.	Técnicas.....	40
3.4.2.	Instrumentos	40
3.5.	Recolección y procesamiento de los datos empresariales	41
3.5.1.	Técnicas de recolección	41
3.5.2.	Técnicas de procesamiento.....	42
CAPÍTULO 4. PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA.....		43
4.1.	Descripción del sector.....	43
4.2.	Diagnóstico del caso empresarial	54
4.2.1.	Identificación de la problemática empresarial.....	54
4.2.2.	Monetización de la problemática empresarial	56
4.3.	Propuesta de mejora	57
4.3.1.	Objetivos	57
4.3.2.	Diagrama del proyecto de mejora.....	57
4.3.3.	Proyecto de mejora	59
4.3.4.	Monetización del proyecto de mejora.....	63
4.4.	Ejecución del proyecto de mejora.....	65
4.4.1.	Proyección de EE.FF.	65
4.4.1.1.	Ingresos y Egresos.....	65
4.4.1.2.	Monetizaciones	66
4.4.2.	Validación cuantitativa	67
4.4.2.1.	VPN.....	68
4.4.2.2.	Costo Beneficio	68
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		80
5.1.	Conclusiones.....	69
5.2.	Recomendaciones	70
REFERENCIAS		71
ANEXOS.....		82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Modelos del Control Interno	17
Tabla 2.2. Principios del COSO 2013	20
Tabla 3.3. Operacionalización de variables	38
Tabla 4.4. Matriz DAFO de la empresa Lukoll S.A.C.	49
Tabla 4.5. Monetización de la problemática	56
Tabla 4.6. Proyección del cronograma de actividades	63
Tabla 4.7. Monetización del proyecto de mejora	64
Tabla 4.8. Proyección de ingresos y egresos 2023-2026.....	66
Tabla 4.9. Monetizaciones	66
Tabla 4.10. Evaluación Financiera Sin Tratamiento	67
Tabla 4.11. Evaluación Financiera Con Tratamiento	67
Tabla 4.12. Cuadro comparativo del valor actual neto.....	68
Tabla 4.13. Cuadro comparativo de la relación Costo-Beneficio	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1. Principales cambios en la metodología COSO	14
Figura 2.2. Elementos del control interno	18
Figura 4.3. Análisis del macroentorno de la empresa Lukoll S.A.C.....	44
Figura 4.4. Análisis estratégico de las cinco fuerzas de Porter para Lukoll S.A.C.....	45
Figura 4.5. Logo de la empresa.....	47
Figura 4.6. Localización de la empresa	47
Figura 4.7. Modelo de Negocio Canvas de la entidad Lukoll S.A.C	51
Figura 4.8. Estructura organizacional de la empresa Lukoll S.A.C.....	53
Figura 4.9. Diagrama de causa-efecto	55
Figura 4.10. Estructura de desglose de actividades.....	58
Figura 4.11. Diagrama actual del proceso de cobranza de Lukoll S.A.C.....	60
Figura 4.12. Propuesta de diagrama del proceso de cobranza	62

RESUMEN

El propósito de la investigación es establecer un proyecto de mejora en el área de cobranza de la empresa Lukoll S. A. C. para solucionar la problemática por afectación de retrasos en la cobranza. Los principales objetivos son aminorar el porcentaje de retraso de clientes, reducir sobrecostos innecesarios, mejorar las operaciones del proceso en el área de estudio y verificar la eficiencia de las medidas establecidas.

La investigación que se ha desarrollado es de carácter mixta, es decir, tiene un alcance descriptivo y un enfoque cuantitativo. La principal técnica que se utilizó es la entrevista, y se realizó al responsable del área de cobranza, al gerente de área y al contador. Los instrumentos utilizados fueron la matriz DAFO, las cinco fuerzas competitivas de Porter, el modelo Canvas, guía de entrevista, entre otros. Estos fueron de suma importancia porque brindaron un diagnóstico veraz para una mejor decisión.

Los resultados evidenciaron que existe un control insuficiente en la cobranza a clientes. La principal razón es la inexistencia de políticas de gestión de cobranza. Consecuentemente, se presenta un alto índice de retraso en la recuperación de las deudas de cobro que afecta negativamente la solvencia de la entidad para cumplir con sus responsabilidades.

Por ello, se propuso la ejecución de la propuesta del proyecto en el área de cobranza. A través, de la validación se obtuvo que este proyecto de mejora es rentable, ya que el resultado es positivo. Además, existe un incremento en el valor actual neto y el costo beneficio.

Palabras clave: cuentas de cobro, cobranza y control.

ABSTRACT

The purpose of the research is to establish an improvement project in the collection area of the company Lukoll S. A. C. to solve the problem of delays in collection. The main objectives are to reduce the percentage of customer delays, reduce unnecessary cost overruns, improve process operations in the study area and verify the efficiency of the established measures.

The research that has been developed is of a mixed nature, that is, it has a descriptive scope and a quantitative approach. The main technique used was the interview, which was conducted with the person in charge of the collection area, the area manager and the accountant. The instruments used were the SWOT matrix, Porter's five competitive forces, the Canvas model, interview guide, among others. These were of utmost importance because they provided an accurate diagnosis for a better decision.

The results showed that there is insufficient control in customer collections. The main reason is the lack of collection management policies. Consequently, there is a high rate of delay in the recovery of collection debts, which negatively affects the solvency of the entity to meet its responsibilities.

Therefore, the implementation of the project proposal in the collection area was proposed. Through validation, it was obtained that this improvement project is profitable, since the result is positive. In addition, there is an increase in the net present value and cost benefit.

Key words: accounts receivable, collection and control.