

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



**Propuesta de un plan de mejora del control interno en el
área de tesorería, para optimizar los resultados en la
empresa Innovación y Operaciones Logísticas S.A., Lima,
2021**

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

AUTORA

Esveyda Moreto Palacios

ASESOR

Daniel Quezada Murga

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° 016-2022-CONT.

Siendo las 19:02 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 **“Propuesta De Un Plan De Mejora Del Control Interno En El Área De Tesorería, Para Optimizar Los Resultados En La Empresa Innovación Y Operaciones Logísticas S.A., Lima, 2021”** presentada por el bachiller **MORETO PALACIOS, ESVEYDA**. 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
“Propuesta De Un Plan De Mejora Del Control Interno En El Área De Tesorería, Para Optimizar Los Resultados En La Empresa Innovación Y Operaciones Logísticas S.A., Lima, 2021”	Mg. Mazekina Oshiro, Sara Isabel. Mg. Salas Ramirez, Carlos Manuel. Mg. Quezada Murga, Daniel.	18

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


Mg. Salas Ramirez, Carlos Manuel
MIEMBRO


Mg. Quezada Murga, Daniel
MIEMBRO


Mg. Mazekina Oshiro, Sara Isabel
PRESIDENTE

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	2
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. Diagnóstico contextual de la situación problemática	13
1.2. Formulación del problema empresarial.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación de la problemática.....	16
1.3.1. Justificación operativa.....	16
1.3.2. Justificación económica	16
1.3.3. Justificación empresarial	17
1.4. Objetivos de la investigación	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos.....	17
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes internacionales	18
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	20
2.2. Base teórica de la investigación	22
2.2.1. Control interno	22
2.2.2. Resultados empresariales	30
2.3. Bases legales y documentales internas.....	37

2.4. Marco conceptual de la situación problemática	38
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	40
3.1. Marco metodológico.....	40
3.1.1. Hipótesis	40
3.1.2. Variables de estudio	40
3.2. Población y muestra.....	41
3.2.1. Unidad de muestreo.....	41
3.2.2. Población.....	41
3.2.3. Muestra	42
3.3. Diseño de la investigación	42
3.3.1. Tipo de investigación	42
3.3.2. Descripción del diseño de investigación.....	42
3.4. Técnicas e instrumentos.....	42
3.4.1. Técnicas	42
3.4.2. Instrumentos.....	43
3.5. Recolección y procesamiento de los datos empresariales	43
3.5.1. Técnicas de recolección.....	43
3.5.2. Técnicas de procesamiento.....	44
3.5.3. Técnicas de validación de hipótesis - cuantitativa (VAN y costo beneficio)	45
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	48
4.1. Descripción del trabajo de campo.....	48
4.1.1. Descripción del trabajo de campo a partir de las entrevistas	48
4.1.2. Descripción del trabajo de campo a partir de los cuestionarios	50
4.2. Diagnóstico del caso empresarial.....	54
4.2.1. Análisis de ratios de rendimiento financiero para los años 2019 y 2020	54
4.2.2. Análisis horizontal y vertical de los estados financieros	58
4.2.3. Monetización de pérdidas económicas - causas relevantes del diagrama Ishikawa.....	65
4.2.4. Debilidades y factores de riesgos observados en el área de tesorería	66
4.2.5. Flujogramas de la situación actual de los procesos en tesorería	69
4.3. Propuesta de mejora.....	73
4.3.1. Mapeo del proceso en el área de tesorería	73
4.3.2. Procedimientos, políticas y objetivos por área	74
4.4. Proyecto de mejora	85
4.4.1. Evaluación económica-financiera antes del proyecto de mejora	97

4.4.2.	Evaluación económica-financiera posterior a la implementación de la mejora	99
4.5.	Viabilidad económica - financiera	106
4.5.1.	Viabilidad económica-financiera antes de la implementación de la propuesta	106
4.5.2.	Viabilidad económica-financiera posterior a la implementación de la propuesta	108
4.5.3.	Comparación de viabilidad económica-financiera antes y después de la mejora .	110
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		111
5.1.	Conclusiones.....	111
5.2.	Recomendaciones	112
REFERENCIAS		114
ANEXOS		120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	41
Tabla 2. Resultados de la variable control interno de tesorería.....	51
Tabla 3. Resultados de la dimensión políticas de pagos	51
Tabla 4. Resultados de la dimensión políticas de cobranza	52
Tabla 5. Resultados de la dimensión políticas de recursos humanos	53
Tabla 6. Comportamiento del índice de crecimiento de las ventas	55
Tabla 7. Resultados del índice de resultado sobre la inversión.....	55
Tabla 8. Resultados del índice de rentabilidad sobre los activos	56
Tabla 9. Resultados de la rentabilidad sobre el patrimonio.....	57
Tabla 10. Análisis horizontal del estado de situación financiera.....	59
Tabla 11. Análisis horizontal del estado de resultados.....	61
Tabla 12. Análisis vertical del estado de situación financiera.....	62
Tabla 13. Análisis vertical del estado de resultados.....	64
Tabla 14. Indicadores de las causas de los problemas	65
Tabla 15. Pérdida anual de ventas, años 2019 -2020	66
Tabla 16. Pérdida económica anual, años 2019 -2020.....	66
Tabla 17. Diagnóstico del proceso de políticas de pagos.....	67
Tabla 18. Diagnóstico en la caja chica.....	68
Tabla 19. Diagnóstico del proceso de facturación	68
Tabla 20. Diagnóstico del proceso de cobranzas	69
Tabla 21. Plan de acción para el área de tesorería	89
Tabla 22. Objetivos del plan de capacitación del personal perteneciente al área de tesorería	90
Tabla 23. Presupuesto de adquisición del módulo de tesorería.....	91

Tabla 24. Presupuesto de asesor y capacitación.....	92
Tabla 25. Condiciones de préstamo	92
Tabla 26. Costo neto de la deuda por año	93
Tabla 27. Porcentaje del costo del capital de la deuda y el patrimonio	94
Tabla 28. Costo del capital de la deuda y el patrimonio	95
Tabla 29. Adquisiciones de inversiones temporales año 2020	98
Tabla 30. Adquisiciones en activos fijos 2020.....	98
Tabla 31. Incremento en activos.....	98
Tabla 32. Faltantes de caja chica año 2020.....	100
Tabla 33. Pago en exceso a proveedores año 2020.....	100
Tabla 34. Ventas no registradas año 2020.....	101
Tabla 35. Pago de multas a la Sunat año 2020.....	101
Tabla 36. Beneficios de la propuesta de implementación de control interno año 2020.....	102
Tabla 37. Estados de resultados proyectado	103
Tabla 38. Flujo de caja operativo proyectado antes de la implementación de mejora.....	104
Tabla 39. Flujo de caja operativo proyectado posterior a la implementación de mejora.....	105
Tabla 40. Flujo de caja operativo proyectado antes de la propuesta de mejora.....	106
Tabla 41. Cálculos de la relación costo-beneficios antes de la propuesta de mejora.....	106
Tabla 42. Cálculos de la recuperación del capital antes de la propuesta de mejora	107
Tabla 43. Pasos para la recuperación del capital antes de la propuesta de mejora	107
Tabla 44. Flujo de caja operativo proyectado con la propuesta de mejora.....	108
Tabla 45. Flujo de caja financiero proyectado con la propuesta de mejora.....	108
Tabla 46. Cálculos de la relación costo-beneficios posterior a la propuesta de mejora.....	109
Tabla 47. Cálculos de la recuperación del capital posterior a la propuesta de mejora	109
Tabla 48. Pasos para la recuperación del capital posterior a la propuesta de mejora	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la variable control interno de tesorería.....	51
Figura 2. Resultados de la dimensión políticas de pagos	52
Figura 3. Resultados de la dimensión políticas de cobranza	53
Figura 4. Resultados de la dimensión políticas de recursos humanos	54
Figura 5. Comportamiento del índice de crecimiento de las ventas	55
Figura 6. Resultados del índice de resultado sobre la inversión.....	56
Figura 7. Comportamiento de la rentabilidad sobre los activos	57
Figura 8. Comportamiento de la rentabilidad sobre el patrimonio	58
Figura 9. Flujograma del proceso actual de cuentas por pagar.....	70
Figura 10. Flujograma del proceso actual de facturación.....	71
Figura 11. Flujograma del proceso actual de cobranzas	72
Figura 12. Mapeo del proceso del área de tesorería	73
Figura 13. Flujograma del proceso propuesto de cobranzas.....	76
Figura 14. Flujograma del proceso de apertura, reembolso y rendición de caja chica..	81
Figura 15. Flujograma del proceso propuesto de cuentas por pagar.....	83
Figura 16. Flujograma del proceso propuesto de facturación.....	85
Figura 17. Flujograma de diseño e implementación de mecanismos	87
Figura 18. Flujograma de plan de acción para el área de tesorería.....	88
Figura 19. Betas desapalancados	94

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Matriz de consistencia del trabajo de investigación	121
Anexo B: Diagrama de Ishikawa del trabajo de investigación	122
Anexo C: Cuestionario de control interno en el área de tesorería	123
Anexo D: Baremo de los cuestionarios de control interno del área de tesorería	125
Anexo E: Entrevista de control interno en el área de tesorería.....	126
Anexo F: Ficha de evaluación financiera	127
Anexo G: Ficha para el cálculo de rendimiento.....	127
Anexo H: Carta de acceso a la unidad empresarial del proyecto de mejora.....	128
Anexo I: Carta de compromiso.....	129
Anexo J: Estado de resultados periodos 2018, 2019 y 2020	130
Anexo K: Estado de situación financiera periodos 2018, 2019 y 2020	132

RESUMEN

En la actualidad, muchas organizaciones presentan dificultades en los distintos procesos que comprende la gestión de cobranzas. En ese sentido, la realidad que se evidencia en la empresa Innovación y Operaciones Logísticas S.A. no es distinta por las prácticas ineficientes en la gestión y las debilidades presentadas en el control interno de la entidad, sobre todo en al área de tesorería.

Ante esta problemática, se considera que una gestión de tesorería eficaz permite la optimización del sistema de control interno y alcanzar un resultado más favorable. En tal virtud, el siguiente trabajo de investigación se orienta a elaborar un plan de mejora de control interno en el área de tesorería para optimizar los resultados de la empresa Innovación y Operaciones Logísticas S.A. y permita la aplicación de distintos instrumentos en la visualización y mitigación de los diferentes riesgos que se producen al interior del área de tesorería. De ese modo, se lograrán soluciones que conduzcan a la obtención de un sistema contable, adecuado, con formación y capacitación de un recurso humano capaz de afrontar las distintas situaciones que se generan en la cotidianidad.

Por ello, se dispuso de un estudio aplicado, caracterizado por un diseño no experimental y delimitado por una muestra conformada por el área de tesorería de la empresa Innovación y Operaciones Logísticas S.A. Además, fue necesario la utilización de una ficha de registro, un cuestionario y una entrevista para la recopilación de la información. Así, las conclusiones determinaron que la formulación y la posterior implementación de un plan de control interno en el área de tesorería sustentadas en políticas y procedimientos inciden en los resultados de la empresa, aunado al hecho de que se comprobó su viabilidad económica-financiera al obtenerse valores positivos para el VAN, TIR y la relación costo-beneficio.

Palabras claves: Control interno, resultados, estados financieros, gestión, tesorería, procedimientos, rendimientos.

ABSTRACT

Currently, many organizations have difficulties in the different processes that comprise collection management. In this sense, the reality that is evident in the company Innovation and Logistics Operations S.A. it is not different due to the inefficient practices in management and the weaknesses presented in the entity's internal control, especially in the treasury area.

Faced with this problem, it is considered that effective treasury management allows the optimization of the internal control system and achieves a more favorable result. In this virtue, the following research work is aimed at developing an internal control improvement plan in the treasury area to optimize the results of the company Innovación y Operaciones Logísticas S.A. and allow the application of different instruments in the visualization and mitigation of the different risks that occur within the treasury area. In this way, solutions will be achieved that lead to obtaining an adequate accounting system, with training and qualification of a human resource capable of facing the different situations that are generated in everyday life.

For this reason, an applied study was available, characterized by a non-experimental design and delimited by a sample made up of the treasury area of the company Innovación y Operaciones Logísticas S.A. In addition, it was necessary to use a registration form, a questionnaire and an interview to collect the information. Thus, the conclusions determined that the formulation and subsequent implementation of an internal control plan in the treasury area based on policies and procedures affect the results of the company, coupled with the fact that its economic viability was verified. -financial by obtaining positive values for the NPV, IRR and the cost-benefit ratio.

Keywords: Internal control, results, financial statements, management, treasury, procedures, returns.