

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para
optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C.
Lima 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Jhenifer Pulce Llanos

ASESOR

Carlos Manuel Salas Ramírez

Lima, Perú

2023

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para
optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C.
Lima 2022

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Carmen Amanda Carazas Diaz

ASESOR

Carlos Manuel Salas Ramírez

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Jhenifer
Apellidos	Pulce Llanos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	74418140
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Carlos Manuel
Apellidos	Salas Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	15609778
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-7915-666X

Datos del Jurado**Datos del presidente del jurado**

Nombres	Ana Lucía
Apellidos	Cueva Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	74135026

Datos del segundo miembro

Nombres	Teodoro Emilio
Apellidos	Flores Ballesteros
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08612078

Datos del tercer miembro

Nombres	Carlos Manuel
Apellidos	Salas Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	15609778

Datos de la obra

Materia*	Proceso de cobranzas, control interno, resultados financieros, proyecto de mejora, morosidad
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: enlace	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00
Idioma (Normal ISO 639-3)	SPA - español
Tipo de trabajo de investigación	Tesis
País de publicación	PE - PERÚ
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	Contador Público
Grado académico o título profesional	Título Profesional
Nombre del programa	Contabilidad
Código del programa Consultar el listado: enlace	411026

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

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Carmen Amanda
Apellidos	Carazas Diaz
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	73777096
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Carlos Manuel
Apellidos	Salas Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	15609778
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-7915-666X

Datos del Jurado**Datos del presidente del jurado**

Nombres	Ana Lucía
Apellidos	Cueva Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	74135026

Datos del segundo miembro

Nombres	Teodoro Emilio
Apellidos	Flores Ballesteros
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08612078

Datos del tercer miembro

Nombres	Carlos Manuel
Apellidos	Salas Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	15609778

Datos de la obra

Materia*	Proceso de cobranzas, control interno, resultados financieros, proyecto de mejora, morosidad
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: enlace	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00
Idioma (Normal ISO 639-3)	SPA - español
Tipo de trabajo de investigación	Tesis
País de publicación	PE - PERÚ
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	Licenciado en Administración
Grado académico o título profesional	Título Profesional
Nombre del programa	Administración
Código del programa Consultar el listado: enlace	413016

*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° 009-2023-CONT.

Siendo las 15:00 horas del día **martes 12 de septiembre de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **234-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C. Lima 2022”** presentada por el bachiller **PULCE LLANOS, JHENIFER**. 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
“Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C. Lima 2022”	Mg. Cueva Paredes, Ana Lucia. Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio. Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel.	Notable 16

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



Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio
MIEMBRO



Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel
MIEMBRO



Mg. Cueva Paredes, Ana Lucía
PRESIDENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 009-2023-ADM.

Siendo las 15:00 horas del día **martes 12 de septiembre de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **234-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C. Lima 2022”** presentada por el bachiller **CARAZAS DIAZ, CARMEN AMANDA**. 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 **Licenciado en Administración**.

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

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C. Lima 2022”	Mg. Cueva Paredes, Ana Lucía. Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio. Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel.	Notable 17

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



Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio
MIEMBRO



Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel
MIEMBRO



Mg. Cueva Paredes, Ana Lucía
PRESIDENTE

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS / INFORME ACADÉMICO/ TRABAJO DE INVESTIGACIÓN/ TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Huacho, 17 de marzo de 2023

Señor(a),

Mg. William Muñoz Marticorena

Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: **Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C. Lima 2022.**, presentado por **Jhenifer Pulce Llanos**, (código de estudiante 2016100252 y DNI 74418140) y **Carmen Amanda Carazas Diaz**, (código de estudiante 2011200683 y DNI 73777096) para optar el título profesional de Contador Público y Licenciado en Administración, ha sido revisado en su totalidad por mi persona y **CONSIDERO** que el mismo se encuentra **APTO** para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se le ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 12 %** (poner el valor del porcentaje).* Por tanto, en mi condición de asesor(a), firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)

DNI N°: 15609778

ORCID: 0000-0002-7915-666X

Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

Implementación del control interno en las cuentas por cobrar para
optimizar los resultados financieros de Comsatel Perú S.A.C.
Lima 2022

Dedicatoria

A Dios por la vida y salud; a mis padres por su amor constante y completa dedicación; a mis hermanos por darme su apoyo siempre.

Jhenifer Pulce Llanos

A Dios por bendecirme con el conocimiento y la vida; a mis padres por su constante apoyo y por todo el amor que me dan; a mis hermanos por su lealtad y amor incondicional.

Carmen Amanda Carazas Diaz

Agradecimiento

A la Universidad Católica Sedes Sapientiae, nuestra alma máter, por prepararnos para la vida académica y personal; a Carlos Manuel Salas Ramírez, nuestro asesor de tesis, por todos sus conocimientos compartidos y por sus oportunas lecciones.

Jhenifer Pulce Llanos & Carmen

Amanda Carazas Diaz

Resumen

El enfoque de esta investigación es analizar las cuentas por cobrar e implementar el control interno en los procesos de cobranzas, con el propósito de obtener mejores resultados financieros en la empresa Comsatel Perú S.A.C. Para ello, será necesario realizar un análisis de las facturas impagas, así como esquematizar el proceso actual de cobranzas y determinar los costos correspondientes a la implementación de un proyecto de mejora.

Por consiguiente, la solución propuesta consiste en implementar nuevos flujos en los procesos de cobranzas basados en el perfil del cliente. Asimismo, se realizará la segmentación por tipo de cliente según el referente asignado. Esto requerirá el desarrollo de diferentes habilidades para que las ejecutivas de cobranzas aprendan el proceso. Posteriormente, se analizará la importancia del control interno en dicha área.

La propuesta de valor de la investigación permitirá dilucidar las falencias actuales del área de cobranzas, así como apoyar a la jefatura de cobranza en las decisiones involucradas en las operaciones diarias, con el objetivo de incrementar los resultados financieros de Comsatel. Por ello, el proyecto de mejora involucra al grupo de interés (Gerencia administrativa, Jefatura de cobranzas, Área de cobranzas) para su propio desarrollo y beneficio.

En suma, es importante tomar en consideración las recomendaciones propuestas, ya que estas permitirán el correcto desarrollo del proceso de cobranzas, de modo que se logre disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar.

Palabras clave: Proceso de cobranzas, control interno, resultados financieros, proyecto de mejora, morosidad.

Abstract

The focus of this research is to analyze accounts receivable and implement internal control in collection processes, with the purpose of obtaining better financial results in the company Comsatel Perú S.A.C. For this, it will be necessary to carry out an analysis of the unpaid invoices, as well as to outline the current collection process and determine the costs corresponding to the implementation of an improvement project.

Therefore, the proposed solution consists of implementing new flows in the collection processes based on the customer's profile. Likewise, the segmentation by type of client will be carried out according to the assigned referent. This will require the development of different skills for the collections executives to learn the process. Subsequently, the importance of internal control in the collection area will be analyzed.

The value proposition of the research will make it possible to elucidate the current shortcomings of the collection area, as well as support the collection department in the decisions involved in daily operations, with the aim of increasing Comsatel's financial results. For this reason, the improvement project involves the interest group (Administrative Management, Collection Headquarters, Collection Area) for its own development and benefit.

In short, it is important to take into consideration the proposed recommendations, since they will allow the correct development of the collection process, so as to reduce delinquency in accounts receivable.

Keywords: Collection process, internal control, financial results, improvement project, delinquency