

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los
resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva
Cajamarca, 2022-2025

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Yuler Yover González Pedraza

ASESOR

Cesar Antonio Monterroso Coronado

Lima, Perú

2023

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTOR

Anddy Raphael Mendoza Chuquipiondo

ASESOR

Cesar Antonio Monterroso Coronado

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Yuler Yover
Apellidos	González Pedraza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71848235
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-5407-8741

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

Nombres	Jorge Eduardo
Apellidos	Costa Rodríguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10063247

Datos del segundo miembro

Nombres	Marilyn
Apellidos	Díaz Gavidia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	40617209

Datos del tercer miembro

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073

Datos de la obra

Materia*	Proyecto de mejora, resultados financieros, control interno, cuentas por cobrar. 咯
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	Bachiller
Nombre del programa	Contabilidad y Finanzas
Código del programa Consultar el listado: enlace	411156

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

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Anddy Raphael
Apellidos	Mendoza Chuquipiondo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71121851
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-5407-8741

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

Nombres	Jorge Eduardo
Apellidos	Costa Rodríguez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10063247

Datos del segundo miembro

Nombres	Marilyn
Apellidos	Díaz Gavidia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	40617209

Datos del tercer miembro

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073

Datos de la obra

Materia*	Proyecto de mejora, resultados financieros, control interno, cuentas por cobrar.
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 y Negocios Internacionales
Grado académico o título profesional	Título Profesional
Nombre del programa	Administración y Negocios Internacional
Código del programa Consultar el listado: enlace	413316

*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 y FINANZAS

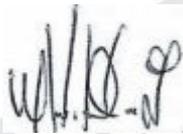
ACTA N° 001-2024-CONT. y FIN.

Siendo las 10:50 am del día **lunes 04 de marzo de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **008-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025”** presentada por el bachiller **GONZALEZ PEDRAZA, YULER YOVER**. 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 en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025”	Mg. Costa Rodríguez, Jorge Eduardo. Mg. Díaz Gavidía, Marilyn. Dr. Monterroso Coronado, César Antonio.	15 Bueno

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. Díaz Gavidía, Marilyn
MIEMBRO



Dr. Monterroso Coronado, César Antonio
MIEMBRO



Mg. Costa Rodríguez, Jorge Eduardo
PRESIDENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

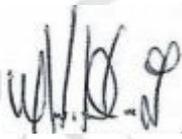
ACTA N° 001-2024-ADM. y NEG. INTL.

Siendo las 10:50 am del día **lunes 04 de marzo de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **008-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025”** presentada por el bachiller **MENDOZA CHUQUIPIONDO, ANDDY RAPHAEL**. 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 Lic. de **Administración y Negocios Internacionales**.

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

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025”	Mg. Costa Rodríguez, Jorge Eduardo. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Dr. Monterroso Coronado, César Antonio.	16 Notable

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. Díaz Gavidia, Marilyn
MIEMBRO



Dr. Monterroso Coronado, César Antonio
MIEMBRO



Mg. Costa Rodríguez, Jorge Eduardo
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

Ciudad, 01 de febrero del 2024

Señor,

Mag. William Muñoz Marticorena

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

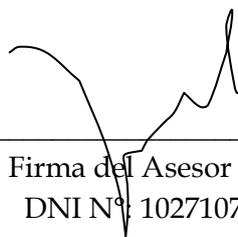
Facultad Ciencias Económicas y Comerciales- UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: **“Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025”**, presentado por **Anddy Raphael Mendoza Chuquipiondo** (Código: 2013101442 y DNI:71121851) para optar el título profesional de **ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** 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 anti plagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 1 %** (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 Anti plagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)

DNI N° 10271073

ORCID: 0000-0001-5407-8741

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.

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

Ciudad, 01 de febrero del 2024

Señor,

Mag. William Muñoz Marticorena

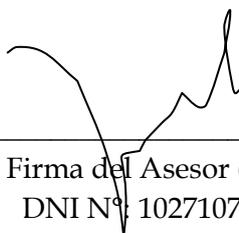
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad Ciencias Económicas y Comerciales- UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: **“Mejora en el control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de Agrícola Alto Mayo S.A.C., Nueva Cajamarca, 2022-2025”**, presentado por **Yuler Yover González Pedraza (Código: 2015100871 y DNI: 71848235)** para optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** 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 anti plagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 1 %** (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 Anti plagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor (a)

DNI N°: 10271073

ORCID: 0000-0001-5407-8741

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.

DEDICATORIA

A Dios, nuestro guía y fortaleza en cada paso de este camino. A nuestras familias, por su amor incondicional, apoyo constante y ser nuestra fuente de inspiración. A nuestras amistades, por su compañerismo, aliento y estar siempre presentes en los momentos más importantes de la vida. A todos, con profundo agradecimiento, por ser parte de este logro y ser nuestros pilares en este proceso académico.

AGRADECIMIENTO

A la empresa Agrícola Alto Mayo S.A.C., por brindarnos la oportunidad de realizar la investigación en su organización, por su colaboración y apoyo durante todo el proceso. A la Universidad Católica Sedes Sapientiae, por su compromiso con la excelencia académica y proporcionarnos los recursos y el ambiente propicio para desarrollar este estudio. Queremos extender nuestra gratitud al docente Cesar Antonio Monterroso Coronado, por su invaluable orientación, su dedicación y sus valiosos aportes que han enriquecido la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO	10
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	11
ÍNDICE DE TABLAS	14
ÍNDICE DE FIGURAS.....	15
RESUMEN.....	16
ABSTRACT.....	17
INTRODUCCIÓN	18
Capítulo 1. Problemática empresarial	21
1.1. Diagnóstico contextual de la situación problemática.....	21
1.2. Formulación del problema empresarial.....	26
1.2.1. Problema general.....	26
1.2.2. Problema específico	26
1.3. Justificación de la investigación.....	26
1.3.1. Justificación operativa.....	26
1.3.2. Justificación económica	27
1.4. Objetivos de la investigación	28
1.4.1. Objetivo general	28
1.4.2. Objetivo específico.....	28
Capítulo 2. Marco teórico	29
2.1. Antecedentes del estudio.....	29
2.1.1. Internacionales	29
2.1.2. Nacionales	32
2.2. Fundamentos teóricos de la investigación	37
2.2.1. Control interno	37
2.2.2. COSO ERM	40
2.2.3. Gestión de crédito	45
2.2.4. Gestión de cobranza	49
2.2.5. Gestión de procesos	56

2.2.6. Indicadores financieros	64
2.2.7. Evaluación de inversiones.....	69
2.3. Base legal	72
2.4. Fundamentos conceptuales de la situación problemática.....	74
Capítulo 3. Metodología	77
3.1. Hipótesis de investigación	77
3.1.1. Hipótesis general.....	77
3.1.2. Hipótesis específica.....	77
3.2. Variables e indicadores de medición.....	77
3.2.1. Variable independiente	77
3.2.2. Variable dependiente.....	79
3.2.3. Operacionalización de las variables.....	80
3.3. Tipo y diseño de la investigación.....	82
3.4. Técnicas e instrumentos de la investigación	83
3.4.1. Lluvia de ideas	83
3.4.2. Análisis de documentos.....	85
3.4.3. Análisis de procesos.....	87
3.5. Recolección y procesamiento de datos empresariales	89
3.5.1. Técnicas de recolección	90
3.5.2. Técnicas de procesamiento	91
Capítulo 4. Diseño e implementación de la mejora	94
4.1. Descripción del sector	94
4.1.1. Antecedentes de la empresa	99
4.1.2. Estructura organizacional.....	100
4.1.3. Cultura organizacional	102
4.1.4. Establecimientos anexos	103
4.1.5. Productos.....	105
4.1.6. Clientes.....	109
4.1.7. Proveedores	111
4.1.8. Competidores	113
4.2. Evaluación de la situación empresarial.....	114
4.2.1. Reconocimiento de los desafíos empresariales.....	114

4.2.2. Análisis financiero	115
4.2.3. Monetización de los desafíos empresariales	117
4.3. Proyecto de mejora.....	121
4.3.1. Diagrama de la mejora	123
4.3.2. Flujograma del proceso de cobranza.....	127
4.3.3. Costo y planificación de la mejora.....	131
4.3.4. Plan de las actividades	133
4.4. Justificación de la mejora.....	134
4.4.1. Estimación de estados financieros	135
4.4.2. Validación cuantitativa.....	139
4.4.3. Capacitación, seguimiento y control.....	146
Capítulo 5. Conclusiones y recomendaciones.....	149
5.1. Conclusiones	149
5.2. Recomendaciones.....	151
Referencias bibliográficas.....	153
Anexos	160

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente	78
Tabla 2. Variable dependiente	79
Tabla 3. Operacionalización de las variables	81
Tabla 4. Diseño metodológico de la investigación	82
Tabla 5. Técnicas e instrumentos de la investigación	83
Tabla 6. Plantilla para el reporte de la monetización del problema	87
Tabla 7. Símbolos del diagrama de flujo	88
Tabla 8. Monetización del problema	93
Tabla 9. Productos de la empresa	106
Tabla 10. Clientes de la empresa	109
Tabla 11. Proveedores de la empresa	112
Tabla 12. Análisis financiero	117
Tabla 13. Monetización del retraso de las cobranzas	120
Tabla 14. Presupuesto del proyecto	131
Tabla 15. Cronograma de actividades	134
Tabla 16. Estimación de los ingresos	137
Tabla 17. Estimación de los egresos	138
Tabla 18. Movimiento de ingresos y egresos sin tratamiento	140
Tabla 19. Movimiento de ingresos y egresos con tratamiento	142
Tabla 20. Valor actual neto del proyecto de mejora	145
Tabla 21. Beneficio/costo del proyecto de mejora	146

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Composición de la oferta total de fertilizantes	23
Figura 2. Plantilla del diagrama de Ishikawa	84
Figura 3. Diagrama de Ishikawa	92
Figura 4. Organigrama	101
Figura 5. Competidores	114
Figura 6. Diagrama del proyecto de mejora	125
Figura 7. Flujograma actual del proceso de cobranza	129
Figura 8. Flujograma del nuevo proceso de cobranza	130

RESUMEN

En el sector del comercio de productos agroquímicos, Agrícola Alto Mayo S.A.C. enfrenta deficiencias en la gestión de sus cobranzas, impactando negativamente en sus resultados financieros. Para abordar esta problemática, se llevó a cabo una exhaustiva investigación que busca fortalecer el control interno en la recuperación de las cuentas pendientes por cobrar, lo cual resultará en una mejora en el rendimiento económico de la compañía.

Para ello, se utilizó una metodología que combina enfoques cuantitativos y cualitativos. Dicha información se obtuvo mediante técnicas diversas que incluyen la lluvia de ideas, el análisis documentario y el análisis de procesos. Cada técnica se respaldó con su respectivo instrumento clave.

Los hallazgos muestran que los esfuerzos realizados, en el marco de esta investigación, han conllevado a la formulación de un proyecto de mejora destinado a solucionar las deficiencias de cobranza. Este proyecto se centra en implementar medidas de control interno más efectivas que permitan optimizar la administración de dicho proceso. Además, se ha validado cuantitativamente la viabilidad de la propuesta mediante el análisis de indicadores financieros, los cuales se han evaluado en relación con los resultados financieros de la compañía.

En consecuencia, se puede afirmar que, a través de la información recopilada, se confirma la efectividad de las acciones propuestas, lo que proporciona a Agrícola Alto Mayo S.A.C. una base sólida para mejorar su gestión de cobranzas y alcanzar una mayor estabilidad financiera a largo plazo.

Palabras clave: Proyecto de mejora, resultados financieros, control interno, cuentas por cobrar.

ABSTRACT

In the agrochemical products trade sector, Agrícola Alto Mayo S.A.C. faces deficiencies in the management of its collections, negatively impacting its financial results. To address this problem, an exhaustive investigation was carried out that seeks to strengthen internal control in the recovery of outstanding accounts receivable, which will result in an improvement in the company's economic performance.

To do this, a methodology that combines quantitative and qualitative approaches was used. This information was obtained through various techniques, including brainstorming, documentary analysis and process analysis. Each technique was supported by its respective key instrument.

The findings show that the efforts made within the framework of this research have led to the formulation of an improvement project aimed at solving collection deficiencies. This project focuses on implementing more effective internal control measures that allow optimizing the administration of said process. Furthermore, the viability of the proposal has been quantitatively validated through the analysis of financial indicators, which have been evaluated in relation to the company's financial results.

Consequently, it can be stated that through the information collected the effectiveness of the proposed actions is confirmed, which provides Agrícola Alto Mayo S.A.C. with a solid basis to improve its collection management and achieve greater long-term financial stability.

Keywords: Improvement plan, financial results, internal control, accounts receivable.