

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Control interno en el área de ventas de la empresa
Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la
rentabilidad - periodo 2020.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Rosa Doly Timoteo Pintado

ASESOR

César Antonio Monterroso Coronado.

Lima, Perú

2021

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° 010-2022-CONT.

Siendo las 18:10 del día **viernes 12 de agosto de 2022**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **041-2022-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la rentabilidad - periodo 2020”** presentada por la bachiller **TIMOTEO PINTADO, ROSA DOLY**. 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
“Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la rentabilidad - periodo 2020”	Mg. Carlos Manuel Salas Ramírez. Mg. William Amadeo Muñoz Marticorena. Dr. César Antonio Monterroso Coronado.	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. William Amadeo Muñoz Marticorena
MIEMBRO



Dr. César Antonio Monterroso Coronado
MIEMBRO

Mg. Carlos Manuel Salas Ramírez
PRESIDENTE

DEDICATORIA

De todo corazón, a mi hija Brianna Solange Fuentes Timoteo, por ser la fuente de mi esfuerzo y motivación durante el proceso de desarrollo de la tesis.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por brindarme salud y encaminarme por los buenos senderos de fe, enseñanza y valores, y porque me ha permitido culminar con éxito esta etapa hermosa de mi vida.

A mi asesor, César Antonio Monterroso Coronado, por todo el apoyo brindado en el desarrollo de la investigación mediante sus palabras sabias y conocimientos precisos.

A mis padres, los motores de mi vida. Gracias por confiar y creer en mí, y guiarme y ayudarme a cumplir los objetivos que me propongo. Siempre serán mi alegría y orgullo.

TABLA DE CONTENIDO

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	11
Abstract	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN	15
1.1 Diagnóstico contextual de la situación problemática.....	15
1.2 Formulación del problema empresarial	21
1.2.1 Problema general	22
1.2.2 Problemas específicos	22
1.3 Justificación de la problemática.....	22
1.3.1 Justificación operativa.....	22
1.3.2 Justificación económica.....	23
1.4 Objetivos de la investigación	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos	23
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	25
2.1 Antecedentes de la investigación	25
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	28
2.2 Base teórica de la investigación.....	30
2.2.1 Control interno (CI).....	31

a. COSO III.....	32
b. Sistema de control interno (SCI).....	33
c. Importancia del Control Interno	35
d. Objetivos del SCI.....	35
e. Limitaciones del SCI.....	36
2.2.2 Gestión de ventas	36
2.2.3 Gestión de cobranzas	39
2.2.4 Rentabilidad.....	42
2.3 Base legal y normativa interna de la organización	43
2.3.1 Osinergmin	43
2.3.2 Indecopi	44
2.4 Marco conceptual de la situación de la problemática	46
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	52
3.1. Marco metodológico	52
3.1.1. Hipótesis	52
a. Hipótesis general	52
b. Hipótesis específicas.....	52
3.1.2. Variables de estudio.....	52
a. Variable dependiente	53
b. Variable independiente - Control interno	55
3.2. Población y muestra.....	57
3.2.1. Unidad de muestreo	57
3.2.2. Población	58

3.2.3. Muestra	58
3.3. Diseño de la investigación.....	58
3.3.1. Tipo de investigación	59
3.3.2. Descripción del diseño de investigación.....	59
3.4. Técnicas e instrumentos	59
3.4.1. Técnicas	59
3.4.2. Instrumentos	60
3.5. Recolección y procesamiento de los datos empresariales	60
3.5.1. Técnicas de recolección.....	60
3.5.2. Técnicas de procesamiento.....	60
CAPÍTULO 4. PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA	62
4.1. Descripción del sector	62
4.2. Diagnóstico del caso empresarial	64
4.2.1. Identificación de la problemática empresarial	64
4.2.2. Monetización de la problemática empresarial.....	66
4.3. Propuesta de mejora	72
4.3.1. Objetivos	72
4.3.2. Diagrama del proyecto de mejora	73
4.3.3. Proyecto de mejora	77
4.3.4. Monetización del proyecto de mejora	81
4.4. Resultados del proyecto de mejora	83
4.4.1. Proyección de EE.FF.....	83
a. Ingresos	83

b. Egresos	84
c. Monetizaciones.....	85
4.4.2. Validación cuantitativa.....	87
a. VPN.....	88
b. Costo beneficio	89
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
5.1. Conclusiones	91
5.2. Recomendaciones.....	92
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Operacionalización de las variables.....	53
Tabla 3.2 Escala de medición de la variable rentabilidad.....	54
Tabla 3.3 Indicadores de medición de la variable rentabilidad	55
Tabla 3.4 Escala de medición de la variable control interno	56
Tabla 3.5 Indicadores de medición de la variable control interno.....	57
Tabla 4.1 Presupuesto de inversión para la propuesta de mejora	81
Tabla 4.2 Evolución de las ventas de Operador Logístico García 2021 – 2024.....	83
Tabla 4.3 Evolución de los costos de Operador Logístico García 2021 – 2024.....	85
Tabla 4.4 Determinación de gastos y costos por de cobranzas atrasadas	85
Tabla 4.5 Calculo de tasa de intereses generada por la gestión de cobranzas	86
Tabla 4.6 Proyección de resultados económicos sin propuesta de mejora	87
Tabla 4.7 Proyección de resultados económicos sin propuesta de mejora	88
Tabla 4.8 Evaluación económico financiera VAN – TIR, sin aplicación de propuesta .	88
Tabla 4.9 Evaluación económico financiera VAN – TIR, con aplicación de propuesta	89
Tabla 4.10 Evaluación económico financiera costo/beneficio sin aplicación de propuesta	89
Tabla 4.11 Evaluación económico financiera costo/beneficio con aplicación de propuesta	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Comercio de combustibles líquidos en Perú según tipo de agente.....	18
Figura 1.2 Oferta-demanda de combustibles 2018 - 2019.....	19
Figura 4.1 Organigrama de la empresa.....	64
Figura 4.2 Distribución del Estado de situación financiera comparado 2018 – 2020	67
Figura 4.3 Distribución del Estado de resultados integrales comparado 2018 – 2020...68	
Figura 4.4 Indicadores de gestión 2018 – 2020 (Ratios).....	69
Figura 4.5 Indicadores de liquidez 2018 – 2020 (Ratios).....	70
Figura 4.6 Indicadores de solvencia 2018 – 2020 (Ratios).....	70
Figura 4.7 Indicadores de rentabilidad 2018 – 2020 (Ratios).....	71
Figura 4.8 Mapa conceptual del proyecto de mejora.....	74
Figura 4.9 Diagrama causa-efecto.....	76
Figura 4.10 Flujograma de implementación de propuestas de mejora.....	80
Figura 4.11 Diagrama de Gantt para la ejecución de la propuesta de mejora.....	82

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	99
Anexo 2. Estado de Situación Financiera 2018 - 2020.....	100
Anexo 3. Estado de Situación Financiera Comparado 20118– 2020	101
Anexo 4. Ratios financieros (2018 – 2020)	102
Anexo 5. Estado de Resultados Financieros (2018 – 2020)	103
Anexo 6. Estado de Resultados Financieros Comparado 2018 – 2020	104
Anexo 7. Detalle de cuentas por cobrar 2019 - 2020.....	105
Anexo 8. Fichas de control	108
Anexo 9. Resultados de gestión de la cartera de clientes	112
Anexo 10. Análisis comparativo de la gestión de cuentas por cobrar	113

RESUMEN

La presente tesis titulada “Control interno en el área de ventas de la empresa Operador Logístico García S.A.C. para mejorar la rentabilidad - periodo 2020”, tuvo como objetivo demostrar que la implementación de un sistema de control interno es una herramienta que permite a la empresa Operador Logístico García S.A.C. plantear propuestas de mejora que optimicen los procesos y resultados en el área de ventas; es decir, los resultados operativos y económicos de la empresa. El método de la investigación fue analítico inductivo de tipo descriptivo con un diseño no experimental y con instrumentos de análisis como los estados financieros y reportes documentales relacionados al área de ventas; adicionalmente, se utilizó una ficha de control para determinar la situación actual del área.

Finalmente, los resultados obtenidos concluyeron que la implementación del SCI en el área de ventas y cobranzas de la empresa demostró una mejora en su rentabilidad, obteniendo un VAN de S/ 344 515.04, resultado mayor a lo esperado por los inversionistas, mientras que la TIR obtenida con la propuesta de mejora fue de 47.60%. Estos resultados demuestran que la adecuada implementación del plan de gestión de ventas y cobranzas permiten mejorar considerablemente los resultados económico financieros en la empresa. La implementación del manual de operaciones permitió realizar un proceso más óptimo en la selección de clientes y verificación de los requisitos que deben tener antes de formar parte de la cartera de clientes, mejorando la gestión y eficiencia en la recuperación de capital por las facturas retrasadas.

Palabras clave: Sistema de control interno, gestión de ventas, rentabilidad.

ABSTRACT

The next thesis is titled “Internal Control at the sale area of the company Operador Logístico García S.A.C, in order to improve profitability – period 2020”, had as target to show that the implementation of an internal control system is a tool that allows the OPERADOR LOGISTICO COMPANY GARCIA SAC, to pose an improvement proposal that optimizes the processes and results of the sale area scilicet the operative and economic results of the company. The reaserch method was analytical, inductive, descriptive style with a non-experimental design and with analysis instruments as the financial state and documentary reports related to the sell area further it was used a control file to determine the recent areas situation.

Finally, the obtained results concluded that the implementation of the SCI at the sell area of the company demonstrated an improvement in its profitability, getting a VAN of S/344,515.04; major result to what expected by the investors. While, the TIR gotten with the improvement proposal was of 47.60%. These results show that the proper implementation, of a sell management plan allows to improve the economic and financial results of the company the implementation of the operation handbook allowed a more optimun process in the clients selection and verification of The requerimients need before being part of the client briefcase improving the management efficiency of the retrieval of funds from overdue invoices.

Keywords: Internal control system, sales management, profitability.