

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Control Interno en el Área de Cobranzas y su Incidencia en los
Resultados Financieros de la Empresa Importaciones Salazar
E.I.R.L., Nueva Cajamarca, San Martín, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Judhit Martina Damacen Culquipoma

ASESOR

Ilianov Pablo Carrasco López

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 y FINANZAS

ACTA N° 013-2022-CONT y FIN.

Siendo las...20:45..... del día **jueves 22 de diciembre de 2022**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **093-2022-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis “**Control Interno en el Área de Cobranzas y su Incidencia en los Resultados Financieros de la Empresa Importaciones Salazar E.I.R.L., Nueva Cajamarca, San Martín, 2021**” presentada por el bachiller **DAMACEN CULQUIPOMA, JUDHIT MARTINA**. 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 Cobranzas y su Incidencia en los Resultados Financieros de la Empresa Importaciones Salazar E.I.R.L., Nueva Cajamarca, San Martín, 2021”	Mg. Marilyn Díaz Gavidia. Mg. Ilianov Pablo Carrasco López. Mg. William Amadeo Muñoz Marticorena.	Bueno (14)

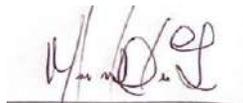
Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue.....aprobada.....
Por.....unanimidad..... por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.



Mg. Ilianov Pablo Carrasco López
MIEMBRO



Mg. William Amadeo Muñoz Marticorena
MIEMBRO



Mg. Marilyn Díaz Gavidia
PRESIDENTE

Control Interno en el Área de Cobranzas y su Incidencia en los
Resultados Financieros de la Empresa Importaciones Salazar
E.I.R.L., Nueva Cajamarca, San Martín, 2021

Dedicatoria

A Dios por brindarme grandes cualidades, como la paciencia, humildad y sabiduría.

A mi familia por motivarme y alentarme a cumplir cada una de mis metas y hacer posible que continúe luchando para ser una mejor persona y excelente profesional.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria.....	iii
Índice de Tablas	vii
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Anexos	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
Capítulo 1. Problemática Empresarial de Investigación.....	1
1.1 Diagnóstico Contextual de la Situación Problemática Empresarial	1
<i>1.1.1 Contexto Internacional</i>	3
<i>1.1.2 Contexto Nacional</i>	4
<i>1.1.3 Contexto Local</i>	4
1.2 Formulación del Problema Empresarial	6
<i>1.2.1 Problema General</i>	6
<i>1.2.2 Problemas Específicos</i>	7
1.3 Justificación de la Problemática	7
<i>1.3.1 Justificación Operativa</i>	7
<i>1.3.2 Justificación Económica</i>	9
1.4 Objetivos de la Investigación.....	11
<i>1.4.1 Objetivo General</i>	11
<i>1.4.2 Objetivos Específicos</i>	11
Capítulo 2. Marco Teórico	12
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	12
<i>2.1.1 A Nivel Internacional</i>	12
<i>2.1.2 A Nivel Nacional</i>	13
<i>2.1.3 A Nivel Regional</i>	15
2.2 Base Teórica de la Investigación	16
<i>2.2.1 Control Interno</i>	16
<i>2.2.2 Administración Financiera</i>	20
<i>2.2.3 Gestión de Cobranza</i>	23

2.2.4 <i>Gestión de Riesgo</i>	24
2.2.5 <i>Gestión de Proyectos</i>	24
2.3 Base Legal y Normativa Interna de la Organización	26
2.3.1 <i>Constitución Política del Perú</i>	26
2.4 Marco Conceptual de la Situación de la Problemática	28
Capítulo 3. Metodología	29
3.1 Marco Metodológico.....	29
3.1.1 <i>Hipótesis General</i>	29
3.1.2 <i>Hipótesis Específicas</i>	29
3.2 Variables e Indicadores de Medición.....	29
3.2.1 <i>Variable Independiente: Proyecto de Mejora</i>	30
3.2.2 <i>Variable Dependiente: Resultados Financieros</i>	30
3.3 Tipo y Diseño de la Investigación	33
3.3.1 <i>Tipo de Investigación</i>	33
3.3.2 <i>Descripción del Diseño de Investigación</i>	33
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	34
3.4.1 <i>Técnicas</i>	34
3.4.2 <i>Instrumentos</i>	34
3.5 Recolección y Procesamiento de los Datos Empresariales.....	35
3.5.1 <i>Técnicas de Recolección</i>	35
3.5.2 <i>Técnicas de Procesamiento</i>	36
Capítulo 4. Propuesta y Ejecución de Mejora	42
4.1 Descripción del Sector	42
4.2 Diagnóstico del Caso Empresarial	42
4.2.1 <i>Identificación de la Problemática Empresarial</i>	45
4.2.2 <i>Monetización de Problemática Empresarial</i>	47
4.3 Propuesta de Mejora	48
4.3.1 <i>Objetivos</i>	50
4.3.2 <i>Diagrama del Proyecto de Mejora</i>	51
4.3.3 <i>Proyecto de Mejora</i>	52
4.3.4 <i>Monetización del Proyecto de Mejora</i>	56
4.4 Ejecución del Proyecto de Mejora	57
4.4.1 <i>Proyección de EE. FF.</i>	57

<i>4.4.2 Proyección de Ingresos</i>	57
<i>4.4.3 Proyección de Gastos</i>	58
<i>4.4.4 Monetizaciones</i>	59
<i>4.4.5 Validación Cuantitativa</i>	59
Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones	67
5.1 Conclusiones	67
5.2 Recomendaciones	67
Referencias.....	69
Anexos	75

Índice de Tablas

Tabla 1.1 <i>Valor agregado por año según actividades económicas</i>	4
Tabla 3.2 <i>Operacionalización de la variable: proyecto de mejora</i>	31
Tabla 3.3 <i>Operacionalización de la variable: resultados financieros</i>	32
Tabla 3.4 <i>Instrumento de esquematización de la problemática</i>	35
Tabla 3.5 <i>Monetización en retrasos de cobranzas</i>	37
Tabla 4.6 <i>Costo por implementar las mejoras</i>	43
Tabla 4.7 <i>Formas de calcular las horas hombre de trabajo</i>	44
Tabla 4.8 <i>Determinación del problema (causas raíz)</i>	46
Tabla 4.9 <i>Monetización del retraso en las cobranzas</i>	47
Tabla 4.10 <i>Alternativas de solución</i>	49
Tabla 4.11 <i>Optimización en las cobranzas</i>	50
Tabla 4.12 <i>Implementación del total presupuesto para el plan de mejor</i>	52
Tabla 4.13 <i>Monetización del proyecto de mejora</i>	56
Tabla 4.14 <i>Proyección de ingresos</i>	58
Tabla 4.15 <i>Proyección de egresos</i>	58
Tabla 4.16 <i>Validación financiera sin proyecto de mejora</i>	60
Tabla 4.17 <i>Validación financiera con proyecto de mejora</i>	61
Tabla 4.18 <i>Cronograma de actividades y acciones</i>	62
Tabla 4.19 <i>Resumen los criterios utilizados para la toma de decisiones</i>	63
Tabla 4.20 <i>Valor actual neto sin tratamiento</i>	64
Tabla 4.21 <i>Valor actual neto con tratamiento</i>	64
Tabla 4.22 <i>Criterios que se utilizarán para la toma de decisiones</i>	65
Tabla 4.23 <i>Costo beneficio sin tratamiento</i>	65
Tabla 4.24 <i>Costo beneficio con tratamiento</i>	66

Índice de Figuras

Figura 3.1 <i>Causas principales del problema</i>	40
Figura 4.2 <i>Esquema de proyecto de mejora</i>	51
Figura 4.3 <i>Proceso de ventas y cobranzas</i>	53
Figura 4.4 <i>Nuevo proceso de cobranzas</i>	54
Figura 4.5 <i>Nuevo proceso de cobranzas y seguimiento</i>	55

Índice de Anexos

Anexo 1 <i>Matriz de consistencia</i>	74
Anexo 2 <i>Acta de reunión con los colaboradores de la empresa</i>	75
Anexo 3 <i>Cotización para la capacitación</i>	77
Anexo 4 <i>Cotización para el taller de capacitación</i>	78
Anexo 5 <i>Cartilla de validación de investigación N.º01</i>	79
Anexo 6 <i>Cartilla de validación de investigación N.º02</i>	81
Anexo 7 <i>Cartilla de validación de investigación N.º 03</i>	83
Anexo 8 <i>Acta de reunión y presentación de los diagramas</i>	85

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el control interno en el área de cobranza y su incidencia en los resultados financieros de la empresa Importaciones Salazar E.I.R.L., Nueva Cajamarca, San Martín, 2021. Con respecto a la metodología empleada, este estudio es de tipo descriptivo, con una metodología de enfoque mixto y un diseño explicativo secuencial.

Este trabajo tiene como finalidad diseñar un proyecto de mejora para el control interno en el área de cobranzas, que busca un efecto positivo sobre los resultados financieros. En ese sentido, estructura una propuesta de mejora para que los procedimientos se perfeccionen y así se pueda recuperar las cuentas por cobrar en el área de cobranzas. De esta manera, se validará cuantitativamente su aplicación con la ayuda de los estados financieros proyectados. Mediante una entrevista a los empleados de la empresa en cuestión, se pudo medir las variables de estudio. Asimismo, los resultados fueron analizados mediante el Alfa de Cronbach. Por último, las conclusiones se dispusieron en función de los datos procesados en el proyecto de mejora.

Palabras clave: Control interno, proyecto de mejora, resultados financieros.

Abstract

The purpose of this research is to determine the relationship between internal control in the collection area and its impact on the financial results of the company Importaciones Salazar E.I.R.L., Nueva Cajamarca, San Martín, 2021. Regarding the methodology used, this study is descriptive, with a mixed approach methodology and a sequential explanatory design.

The purpose of this work is to design an improvement project for internal control in the collection area, which seeks a positive effect on financial results. In this structure, an improvement proposal so that the procedures are perfected and thus accounts receivable can be recovered in the collection area. In this way, its application will be quantitatively validated with the help of the projected financial statements. Through an interview with the employees of the company in question, it was possible to measure the study variables. Likewise, the results were analyzed using Cronbach's Alpha. Finally, the conclusions were arranged based on the data processed in the improvement project.

Keywords: internal control, improvement project, financial results.