

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Proyecto de mejora en el área de administración y finanzas, y su
influencia en los resultados financieros de la empresa Kobranzas
S.A.C., Magdalena, 2020

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Keren Cris Beltran Villanueva

ASESOR

Ilianov Pablo Carrasco López

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Keren Cris
Apellidos	Beltran Villanueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	73177667
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-1234-2249

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

Nombres	Sugeit Emperatriz
Apellidos	Cespedes Panduro
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	17634166

Datos del segundo miembro

Nombres	William Amadeo
Apellidos	Muñoz Marticorena
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08269783

Datos del tercer miembro

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	9982771

Datos de la obra

Materia*	Control interno, resultados financieros, actividades de control
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 <input type="checkbox"/>
Grado académico o título profesional	Título Profesional <input type="checkbox"/>
Nombre del programa	Contabilidad <input type="checkbox"/>
Código del programa Consultar el listado: enlace	411026

*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° 158-2022-CONT.

Siendo las **12:00 horas** 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 **“Proyecto de mejora en el área de administración y finanzas, y su influencia en los resultados financieros de la empresa Kobranzas S.A.C., Magdalena, 2020”** presentada por el bachiller **BELTRAN VILLANUEVA, KEREN CRIS**. 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**.

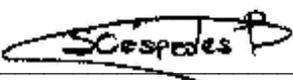
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“El control interno en el área de administración y finanzas, y su influencia en los resultados FINANCIEROS de la empresa Kobranzas S.A.C., Magdalena, 2020”	Mg. Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro. Mg. Ilianov Pablo Carrasco López. Mg. William Amadeo Muñoz Marticorena.	NOTABLE 16

Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue **APROBADO** 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. Sugeit Emperatriz Céspedes Panduro
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, ..13. de.....Enero..... de 2023....

Señor(a),

Nombres y Apellidos

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

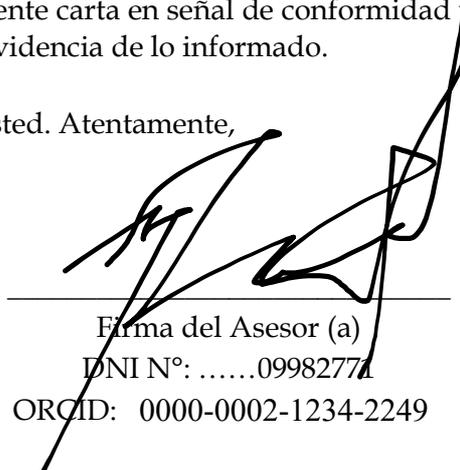
Facultad / Escuela de ...Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis / informe académico/ trabajo de investigación/ trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: Proyecto de mejora en el área de administración y finanzas, y su influencia en los resultados financieros de la empresa Kobranzas S.A.C., Magdalena, 2020, presentado por ... Keren Cris Beltran Villanueva (Código 2015200331 y DNI 73177667) para optar el título profesional/grado académico 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 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°:09982771

ORCID: 0000-0002-1234-2249

Facultad de Ciencias económicas y comerciales/Unidad Académica de la 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 por darme la vida, la sabiduría y la perseverancia para cumplir mis objetivos; a mis padres Julio e Ysabel, a mi hermana Karol por su amor incondicional y apoyo en todos los momentos vividos, a mi abuelita Julia que siempre estará en mi corazón y recibo su bendición desde el cielo.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Sedes Sapientiae, mi alma máter, por acogerme y brindarme la mejora preparación académica y de vida; a mi asesor, por su esfuerzo y voluntad para llevar a cabo el desarrollo de este estudio; a mis docentes por las enseñanzas, a la empresa Kobranzas por permitirme realizar la investigación y escuchar mis propuestas de mejora, a los compañeros de la universidad por tantas horas compartidas de mutuo crecimiento, a mis compañeros de trabajo por el gran aprecio y motivación, a mis amigos más cercanos por las palabra de aliento y apoyo para poder culminar mi tesis.

Tabla de Contenidos

Introducción.....	vii
Capítulo 1. Problemática Empresarial de la Investigación.....	1
1.1. Diagnóstico Contextual de la Situación Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema Empresarial.....	2
1.2.1. Problema General.....	2
1.2.2. Problemas Específicos.....	2
1.3. Justificación de la Problemática.....	3
1.3.1. Justificación Operativa.....	3
1.3.2. Justificación Económica.....	3
1.4. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1. Objetivo General.....	4
1.4.2. Objetivos Específicos.....	4
Capítulo 2. Marco Teórico.....	5
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	5
2.1.1. Antecedentes Nacionales.....	5
2.1.2. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Base Teórica de la Investigación.....	9
2.2.1. Control Interno.....	9
2.2.2. Gestión Financiera.....	9
2.2.3. Gestión de Riesgos.....	20
2.2.4. Gestión de Recursos Humanos.....	20
2.2.5. Gestión de Proyectos.....	22
2.3. Base Legal y Normativa Interna de la Organización.....	22
2.3.1. NIC (Normas Internacionales de Contabilidad).....	22
2.4. Marco Conceptual de la Situación de la Problemática.....	24
2.4.1. Control Interno.....	24
2.4.2. Gestión del Personal.....	25
2.4.3. Gestión de Riesgo.....	27
2.4.4. Gestión Financiera.....	27
Capítulo 3. Metodología.....	29

3.1. Marco Metodológico.....	29
3.1.1. Hipótesis.....	29
3.1.2. Variables de Estudio.....	29
3.2. Diseño de la Investigación.....	31
3.2.1. Tipo de Investigación.....	31
3.2.2. Descripción del Diseño de Investigación.....	31
3.3. Técnicas e Instrumentos.....	31
3.3.1. Técnicas.....	31
3.3.2. Instrumentos.....	32
3.4. Recolección y Procesamiento de los Datos Empresariales.....	33
3.4.1. Técnicas de Recolección.....	33
3.4.2. Técnicas de Procesamiento.....	33
Capítulo 4. Propuesta y Ejecución de Mejora.....	34
4.1. Descripción del Sector.....	34
4.2. Diagnóstico del Caso Empresarial.....	36
4.2.1. Identificación de la Problemática Empresarial.....	36
4.2.2. Monetización de la Problemática Empresarial.....	40
4.3. Propuesta de Mejora.....	42
4.3.1. Objetivos.....	42
4.3.2. Diagrama del Proyecto de Mejora.....	42
4.3.3. Proyecto de Mejora.....	45
4.3.4. Monetización del Proyecto de Mejora.....	52
4.4. Ejecución del Proyecto de Mejora.....	54
4.4.1. Proyección de Estados Financieros.....	54
4.4.2. Validación Cuantitativa.....	57
Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones.....	61
5.1. Conclusiones.....	61
5.2. Recomendaciones.....	61
Referencias.....	63
Anexos.....	67

Índice de Tablas

Tabla 2.1 <i>Relación del control interno y la gestión empresarial</i>	6
Tabla 2.2 <i>Marco integrado del control interno COSO 2013</i>	17
Tabla 4.3 <i>Entrevista al subgerente de tesorería</i>	37
Tabla 4.4 <i>Entrevista a la gerenta de contabilidad</i>	38
Tabla 4.5 <i>Entrevista a la jefa de planillas</i>	39
Tabla 4.6 <i>Presupuesto para el proyecto de mejora</i>	53
Tabla 4.7 <i>Estado de resultados 2020</i>	54
Tabla 4.8 <i>Estimación de la tasa de crecimiento de los ingresos</i>	55
Tabla 4.9 <i>Estimación de la tasa de crecimiento de los egresos</i>	55
Tabla 4.10 <i>Monetización del problema</i>	56
Tabla 4.11 <i>Flujo neto de efectivo</i>	57
Tabla 4.12 <i>Cálculo de VAN TIR y B/C</i>	57
Tabla 4.13 <i>Cálculo del B/C y TIR con una tasa de descuento del 10%</i>	58
Tabla 4.14 <i>Cálculo de nuevos costos totales</i>	56
Tabla 4.15 <i>Cálculo del B/C y TIR con una tasa de descuento del 10% (incluye la monetización del proyecto y del problema)</i>	56
Tabla 4.16 <i>Costo beneficio</i>	57

Índice de Figuras

Figura 4.1 <i>Líneas de negocio</i>	34
Figura 4.2 <i>Diagrama de proyecto de mejora</i>	43
Figura 4.3 <i>Flujograma de un proceso de venta</i>	46
Figura 4.4 <i>Flujograma de un proceso de pago de haberes de cesados</i>	47
Figura 4.5 <i>Flujograma de control interno en el proceso de pago haberes</i>	49
Figura 4.6 <i>Flujograma de control interno en el proceso de pago liquidación beneficios</i>	51

Índice de Anexos

Anexo 1 <i>Validación de instrumentos</i>	68
Anexo 2 <i>Matriz de consistencia - Plan de tesis</i>	71
Anexo 3 <i>Manual de funciones del gerente de Administración y Finanzas</i>	72
Anexo 4 <i>Manual de funciones del sub gerente de Finanzas</i>	73
Anexo 5 <i>Manual de funciones del contador general</i>	75
Anexo 6 <i>Manual de funciones del asistente de Tesorería</i>	77
Anexo 7 <i>Manual de funciones del analista contable</i>	79
Anexo 8 <i>Manual de funciones del analista de planilla</i>	81
Anexo 9 <i>Declaración jurada de la participación de la gerenta de Contabilidad en exposición del proyecto de mejora.</i>	83
Anexo 10 <i>Carta de compromiso</i>	84
Anexo 11 <i>Carta de acceso a la unidad empresarial del proyecto de mejora</i>	85
Anexo 12 <i>Estado de situación financiera de la empresa Kobranzas al 31.12.2020</i>	86
Anexo 13 <i>Estado de resultados de la empresa Kobranzas al 31.12 2020</i>	87

Resumen

En el presente trabajo de investigación, propone un proyecto de mejora en el área de administración y finanzas, y su influencia en los resultados financieros de la empresa Kobranzas SAC, Magdalena 2020.

El estudio tiene como objetivo desarrollar un proceso de control interno basado en el modelo COSO III, en el área de administración y finanzas. Este incluye tres áreas: tesorería, planillas y contabilidad, las cuales proporcionaron la información necesaria para realizar la investigación. Se pudo identificar los principales problemas que fueron la falta de control en los procesos de pagos de haberes al personal cesado, la falta de seguimiento en el pago de liquidación de beneficios y la excesiva rotación de personal.

A través de las actividades de control, se evidenció una mejora significativa en la operatividad de las actividades laborales, con mayor orden y veracidad en el registro de la información, así como eficiencia en los procesos. Esto se debe a la contratación de personal capacitado y al correcto cumplimiento de sus funciones. Se recomienda realizar una constante supervisión y control de las actividades.

Palabras clave: Control interno, resultados financieros, actividades de control

Abstract

In the present research work, he proposes an improvement project in administration and finance, and its influence on the financial results of the company KOBBRANZAS SAC, Magdalena 2020.

The study aims to develop an internal control process based on the COSO III model, in the area of administration and finance. This includes three areas: treasury, payroll and accounting, which provide the necessary information to carry out the investigation. It was possible to identify the main problems that were the lack of control in the processes of payment of salaries to dismissed personnel, the lack of follow-up in the payment of liquidation of benefits and the excessive rotation of personnel.

Through control activities, there is evidence of a significant improvement in the operation of work activities, with greater order and veracity in the recording of information, as well as efficiency in the processes. This is due to the hiring of trained personnel and the correct fulfillment of their functions. It is recommended to conduct constant supervision and control of activities

Keywords: Internal control, financial results, control activities