

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y

COMERCIALES



Sistema de control interno del Área de Créditos y Cobranzas de la
empresa Envolturas Perú S.A.C. y su impacto en los resultados
financieros, Lima, 2020

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA

Kelly Geraldine Garro Becerra

ASESOR

Ilianov Pablo Carrasco López

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Kelly Geraldine
Apellidos	Garro Becerra
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	48463146
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	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176

Datos del segundo miembro

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

Datos del tercer miembro

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771

Datos de la obra

Materia*	control interno, Marco COSO 2013, Créditos y Cobranzas, resultados financieros, VAN, TIR y C/B
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

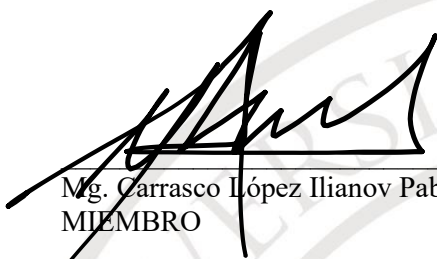
ACTA N° 005-2023-CONT.

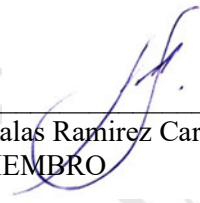
Siendo las 14:10 horas del día **jueves 27 de abril de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **141-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Sistema de control interno del área de créditos y cobranzas de la empresa ENVOLTURAS PERU SAC y su impacto en los resultados financieros, Lima – 2020”** presentada por el bachiller **GARRO BECERRA, KELLY GERALDINE**. 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
Sistema de control interno del área de créditos y cobranzas de la empresa ENVOLTURAS PERU SAC y su impacto en los resultados financieros, Lima - 2020	Mg. Carrasco López, Ilianov Pablo. Mg. Salas Ramirez Carlos Manuel Mg. Rivera Romero David Sosimo	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. Carrasco López Ilianov Pablo
MIEMBRO


Mg. Salas Ramirez Carlos Manuel
MIEMBRO


Mg. Rivera Romero David Sosimo
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, 03 de octubre de 2023.

Señor
Mg. William Muñoz Marticorena
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales
UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: **“Sistema de control interno del área de créditos y cobranzas de la empresa ENVOLTURAS PERU SAC y su impacto en los resultados financieros, Lima, 2020.”**, presentado por **Kelly Geraldine Garro Becerra**, con código de estudiante 2016200083 y DNI 48463146 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 antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 12 %**. * Por tanto, en mi condición de asesor, 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

DNI N°: 09982771

ORCID: 0000-0002-1234-2249

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 mi Familia, por brindarme siempre su apoyo incondicional en mi etapa académica. Gracias por sus valores que me han enseñado y con ello haber logrado concluir con éxito esta gran etapa de mi vida, su apoyo y motivación siempre para seguir y no desistir en el camino.

AGRADECIMIENTO

A mis padres y hermana por el tiempo que me han dedicado. Sus consejos me ayudaron en toda esta etapa.

A mi gran compañero de vida por ser el pilar y brindarme su infinito amor y motivación de seguir adelante y lograr mis objetivos.

A mi asesor, Ilianov Carrasco Lopez, por su paciencia y enseñanzas entregada en toda la etapa de realización de mi tesis.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO.....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Diagnóstico contextual de la situación problemática.....	3
1.2. Formulación del problema empresarial.....	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos.....	5
1.3. Justificación de la problemática.....	5
1.3.1. Justificación operativa.....	5
1.3.2. Justificación económica.....	6
1.4. Objetivos de la investigación.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos.....	6
2. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	7
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	9
2.2. Base teórica de la investigación.....	11
2.2.1. Control interno.....	11
2.2.2. Marco COSO 2013.....	13
2.2.3. Administración financiera.....	18
2.2.4. Gestión de cobranzas.....	21
2.2.5. Gestión de proyecto.....	23
2.3. Base legal y normativa interna de la organización.....	25
2.3.1. NIC-1: Estados financieros.....	25
2.3.2. NIIF 9: Instrumentos financieros.....	25
2.3.3. Reconocimiento inicial.....	25

2.4.	Marco conceptual de la situación de la problemática	25
3.	METODOLOGÍA	28
3.1.	Marco metodológico	28
3.1.1.	Hipótesis de investigación	28
3.1.2.	Variables de estudio	28
3.2.	Diseño de investigación	29
3.2.1.	Tipo de investigación	29
3.2.2.	Diseño de investigación	29
3.3.	Recolección y procesamiento de los datos empresariales	29
3.3.1.	Técnicas de recolección	29
3.3.2.	Instrumentos de recolección	30
3.3.3.	Técnicas de procesamiento	30
4.	PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA	31
4.1.	Diagnóstico del caso empresarial	31
4.1.1.	Identificación de la problemática empresarial	33
4.1.1	Monetización de la problemática empresarial	36
4.2.	Propuesta de mejora	37
4.2.1.	Objetivos	37
4.2.2.	Diagrama del proyecto de mejora	38
4.2.3.	Proyecto de mejora	40
4.2.4.	Monetización del proyecto de mejora	41
4.3.	Ejecución del proyecto de mejora	42
4.3.1.	Ingresos y egresos	42
4.3.2.	Monetizaciones	42
4.3.3.	Validación cuantitativa antes del proyecto de mejora	44
4.3.4.	Validación cuantitativa del proyecto de mejora	45
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1.	Conclusiones	47
5.2.	Recomendaciones	48
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49
	ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Monetización del problema	37
Tabla 2 Proyecto de mejora	41
Tabla 3 Proyección de ingresos	42
Tabla 4 Proyección de egresos.....	42
Tabla 5 Retraso en las cobranzas	43
Tabla 6 Validación sin tratamiento	44
Tabla 7 Validación con tratamiento.....	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Componentes del control interno	14
Figura 2 Las 5C del crédito.....	20
Figura 3 Las cinco fuerzas de Porter de la empresa Envolturas S.A.C.	31
Figura 4 Perú: Empresas de plástico registradas en Sunat por tamaño	32
Figura 5 Análisis PESTEL de la empresa Envolturas Perú S.A.C.	34
Figura 6 Cantidad producción semestral 2019	35
Figura 7 Cantidad producción semestral 2020	35
Figura 8 Cantidad producción semestral 2021	36
Figura 9 Proceso de cobranza	38
Figura 10 Proceso de cobranza propuesto	39

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación consiste en la descripción y el análisis del sistema del control interno del Área de Créditos y Cobranzas de la empresa Envolturas Perú S.A.C. El problema de investigación trata de explicar por qué la empresa no cuenta con un control interno concreto y se propone la instauración de un proyecto de sistema ERP integrado dentro de la organización. Dicho análisis abordará los procesos, condiciones y recomendaciones que serán útiles para la realización de proyecto en mención y tratando de encontrar las respuestas para la falta de capacitación en reclamación y tener un trato con mayor eficacia con la negociación de clientes morosos y deudas altas. De igual manera, este proyecto a implementar ayudará a las demás áreas de finanzas, contabilidad y logística para tener un orden estructurado. La investigación se realizó en base a la metodología de estudio de caso, obteniendo información de diversas fuentes, como documentos internos de la empresa en mención, observaciones, estados de cuentas y revisiones de los estados financieros. Se aspira a apoyar a la empresa a obtener una visión general de las condiciones actuales en la aplicación del sistema integrado de ERP, de tal forma que se tomen decisiones definitivas para la eficacia y permanencia del sistema, en todas las áreas de la organización.

Palabras clave: control interno, Marco COSO 2013, Créditos y Cobranzas, resultados financieros, VAN, TIR y C/B

ABSTRACT

This research work consists of the description and analysis of the internal control system of the Credit and Collection area of the company Envolturas Perú S.A.C. The research problem tries to explain why the company does not have a specific internal control and the establishment of an integrated ERP system project within the organization is proposed. Said analysis will address the processes, conditions and recommendations that will be useful for carrying out the project in question and trying to find the answers for the lack of training in claiming and having a more effective deal with the negotiation of delinquent clients and high debts. In the same way, this project to be implemented will help the other areas of finance, accounting, and logistics to have a structured order. The investigation was carried out based on the case study methodology, obtaining information from various sources, such as internal documents of the company in question, observations, account statements and reviews of financial statements. It aspires to support the company to obtain an overview of the current conditions in the application of the integrated ERP system, in such a way that definitive decisions are made for the effectiveness and permanence of the system, in all areas of the organization.

Keywords: Internal Control, COSO Framework 2013, Credit and Collection area, financial results, NPV, IRR and C/B.