

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para
optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental
& Sales S.A.C., 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Melina Martha Eguizabal Morales

ASESOR

Lida Esther Barnett Guillén

Lima, Perú

2023

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para
optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental
& Sales S.A.C., 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Diego Alfonso Quispe Collao

ASESOR

Lida Esther Barnett Guillén

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Melina Martha
Apellidos	Eguizabal Morales
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	73520172
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Lida Esther
Apellidos	Barnett Guillén
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08584551
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0003-2479-0345

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

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

Datos del segundo miembro

Nombres	Teodoro Emilio
Apellidos	Flores Ballesteros
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08612078

Datos del tercer miembro

Nombres	Lida Esther
Apellidos	Barnett Guillén
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08584551

Datos de la obra

Materia*	Control interno, optimizar, resultados financieros.
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).

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Diego Alfonso
Apellidos	Quispe Collao
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	72476992
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Lida Esther
Apellidos	Barnett Guillén
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08584551
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0003-2479-0345

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

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

Datos del segundo miembro

Nombres	Teodoro Emilio
Apellidos	Flores Ballesteros
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08612078

Datos del tercer miembro

Nombres	Lida Esther
Apellidos	Barnett Guillén
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08584551

Datos de la obra

Materia*	Control interno, optimizar, resultados financieros.
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
Grado académico o título profesional	Título Profesional <input type="button" value="▼"/>
Nombre del programa	Administración
Código del programa Consultar el listado: enlace	413016

*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

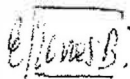
ACTA N° 001-2023-CONT.

Siendo la 16:10 del día **martes 25 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 **“Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental & Sales S.A.C.,2021.”** presentada por el bachiller **EGUIZABAL MORALES, MELINA MARTHA**. 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**.

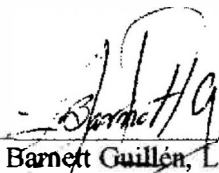
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental & Sales S.A.C.,2021.”	Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel. Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio. Mg. Barnett Guillén, Lida Esther.	Notable (16)

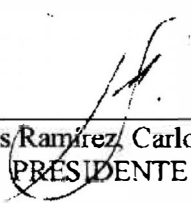
Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue APROBADA Por UNANIMIDAD por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.



Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio
MIEMBRO



Mg. Barnett Guillén, Lida Esther
MIEMBRO



Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel
PRESIDENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

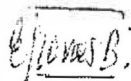
ACTA N° 001-2023-ADM.

Siendo las 16:10 del día **martes 25 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 **“Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental & Sales S.A.C.,2021.”** presentada por el bachiller **QUISPE COLLAO, DIEGO ALFONSO**. 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 **Licenciado en Administración**.

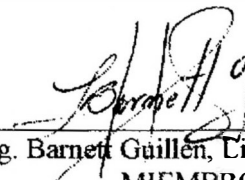
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental & Sales S.A.C.,2021.”	Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel. Mg. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio. Mg. Barnett Guillén, Lida Esther.	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. Flores Ballesteros, Teodoro Emilio
MIEMBRO



Mg. Barnett Guillén, Lida Esther
MIEMBRO



Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel
PRESIDENTE

Anexo 2**CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR(A) DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO**

Lima, 06 de setiembre del 2023.

Señor
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: **"Proyecto de mejora del control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros de la empresa Survey Rental & Sales S.A.C., 2021"**., presentado por EGUIZABAL MORALES, MELINA MARTHA, código 2012200038, DNI 73520172; para optar el título profesional de Contador Público y QUISPE COLLAO, DIEGO ALFONSO, código 2012101108, DNI 72476992, para optar el título profesional de Licenciado en Administración; 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 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 Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Firma del Asesor(a)

DNI N°: 08584551

ORCID: 0000-0003-2479-0345

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.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por protegernos y darnos fuerzas a lo largo de esta experiencia universitaria y en la realización de la presente tesis.

A nuestros padres, por su apoyo incondicional a lo largo de nuestras vidas y en el transcurso de nuestras carreras profesionales.

A la Universidad Católica Sedes Sapientiae, por permitirnos estudiar esta carrera y por su formación en valores cristianos y académicos.

A nuestros maestros de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, por sus enseñanzas, dedicación y paciencia en los cursos de la carrera.

A nuestra asesora de tesis, la Mg. Lida Barnett Guillén, quién compartió sus valiosos conocimientos y nos brindó su orientación con mucho profesionalismo durante el proceso de la investigación.

DEDICATORIA

A Dios, por darme salud y fortaleza necesaria cada día, como también salud a mis familiares; asimismo, a mis padres y mi abuela Lupe, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento; y, finalmente, a mi querido abuelo Pepe, que está en el cielo cuidándome.

Melina Eguizabal Morales

A Dios, por ser mi inspiración y darme fuerza para continuar en el proceso de obtener uno de los anhelos más deseados; a mis padres Jenny y Alfonso, quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos; sin su ayuda nunca hubiera podido realizar esta tesis.

Diego Quispe Collao

TABLA DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN	3
1.1. Diagnóstico contextual de la situación problemática	3
1.1.1. Realidad problemática del tema a investigar	3
1.1.2. Diagnóstico del sector.....	4
1.1.3. Descripción del problema debilidad seleccionada.....	10
1.1.4. Cuantificación de los defectos y fallas generados por los subproblemas .	15
1.1.5. Monetización de las pérdidas generadas por los problemas del año 2021	17
1.1.6. Descripción de la propuesta de mejora del problema	17
1.1.7. Selección del tema por investigar y propuesta por desarrollar	20
1.2. Formulación del problema empresarial.....	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos	22
1.3. Justificación de la problemática	22
1.3.1. Justificación operativa	22
1.3.2. Justificación económica.....	22
1.4. Objetivos de la investigación	23
1.4.1. Objetivo general.....	23
1.4.2. Objetivos específicos	23

2. MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes de la investigación	24
2.1.1. Antecedentes nacionales	24
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	26
2.2. Base teórica de la investigación	28
2.2.1. Variable independiente: control interno de cobranzas.....	28
2.2.2. Variable dependiente: Resultados financieros	41
2.3. Base legal y normativa interna de la organización.....	50
2.4. Marco conceptual de la situación de la problemática	51
3. METODOLOGÍA.....	54
3.1. Marco metodológico	54
3.1.1. Hipótesis	54
3.1.2. Variables de estudio.....	55
3.2. Población y muestra	63
3.2.1. Unidad de muestreo	63
3.2.2. Población	63
3.2.3. Muestra	64
3.3. Diseño de la investigación	64
3.3.1. Tipo de investigación.....	64
3.3.2. Descripción del diseño de investigación.....	65
3.4. Técnicas e instrumentos	66
3.4.1. Técnicas	66
3.4.2. Instrumentos.....	67
3.5. Recolección y procesamiento de los datos empresariales.....	70
3.5.1. Técnicas de recolección	70
3.5.2. Técnicas de procesamiento	71
3.6. Técnica de validación financiera.....	76
3.6.1. Técnica de evaluación financiera del proyecto de mejora	77
3.6.2. Técnica de evaluación financiera de la empresa sin el tratamiento del proyecto de mejora.....	81
3.6.3. Técnica de evaluación financiera de la empresa con el tratamiento del proyecto de mejora.....	86

4.	PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA.....	87
4.1.	Descripción del sector	87
4.2.	Presentación del diseño de la propuesta de mejora	92
4.3.	Diagnóstico del caso empresarial.....	94
4.3.1.	Identificación de la problemática empresarial	94
4.3.2.	Monetización de la problemática empresarial	102
4.4.	Objetivos de la propuesta	103
4.4.1.	Objetivo general.....	103
4.4.2.	Objetivos específicos	103
4.5.	Diagrama del proyecto de mejora	104
4.5.1.	Proyecto de mejora	105
4.5.2.	Monetización del problema a investigar.....	106
4.5.3.	Cronograma de acciones para ejecutar el proyecto de mejora.....	108
4.6.	Propuesta de mejora de la variable independiente	109
4.7.	Propuesta de mejora de la variable dependiente	126
4.8.	Monetización de la propuesta de mejora.....	128
4.8.1.	Valorización de las pérdidas antes de la propuesta.....	128
4.8.2.	Valorización de las pérdidas después de la propuesta	129
4.9.	Propuesta del sistema de indicadores del control interno de cobranzas.....	132
4.9.1.	Indicadores del control interno de cobranza	132
4.10.	Propuesta de la variable dependiente	138
4.10.1.	Indicadores del resultado financiero	138
4.11.	Resultados de la variable independiente.....	141
4.11.1.	Resultados de indicadores del nivel de morosidad	141
4.11.2.	Resultados de indicadores del costo financiero	141
4.11.3.	Resultados de indicadores de número de comprobantes con retrasos	142
4.12.	Resultados de la variable dependiente.....	143
4.12.1.	Resultados de indicadores de resultados financieros.....	143
4.13.	Validación de propuesta de mejora	147
4.13.1.	Proyección de EE.FF.	147
4.13.2.	Validación cuantitativa	152
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	158
5.1.	Conclusiones	158

5.2. Recomendaciones.....	160
REFERENCIAS.....	163
ANEXOS	173

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.1 Matriz de planteamiento del problema: Amenazas y debilidades	9
Tabla 1.2 Matriz de causa-efecto	12
Tabla 1.3 Cuantificación de defectos y fallas generados por subproblemas de la empresa	16
Tabla 1.4 Estimación de pérdidas por costo financiero - Periodo 2021	17
Tabla 1.5 Descripción de la propuesta de mejora del problema	18
Tabla 1.6 Descripción de la propuesta de mejora de la causa de medida	18
Tabla 1.7 Descripción de la propuesta de mejora de la causa de materiales	19
Tabla 1.8 Descripción de la propuesta de mejora de la causa de métodos	19
Tabla 1.9 Descripción de la propuesta de mejora de la causa de mano de obra	19
Tabla 1.10 Descripción de la propuesta de mejora de la causa de maquinaria	20
Tabla 1.11 Descripción de la propuesta de mejora de la causa de medio ambiente	20
Tabla 3.12 Operacionalidad de la variable independiente - Control interno de cobranzas	58
Tabla 3.13 Operacionalización de la variable dependiente - Resultados financieros	61
Tabla 3.14 Modelo de esquematización del problema	68
Tabla 3.15 Procesamiento de información monetario del problema	73
Tabla 3.16 Esquema modelo de evaluación financiera del proyecto de mejora	78
Tabla 3.17 Esquema modelo de inversión del plan de mejora del control interno de cobranzas	79
Tabla 3.18 Esquema modelo de estimación de pérdidas por costo financiero	80
Tabla 3.19 Esquema de ahorro en costo del proyecto o beneficio del proyecto	80
Tabla 3.20 Esquema modelo de estado de resultados de la empresa sin tratamiento	82
Tabla 3.21 Esquema modelo de estado de situación financiera de la empresa sin tratamiento	83
Tabla 3.22 Esquema modelo de estado de flujos de efectivo de la empresa sin tratamiento	84
Tabla 3.23 Esquema modelo de evaluación financiera de la empresa sin tratamiento	85
Tabla 3.24 Esquema modelo de evaluación financiera de la empresa con tratamiento	86
Tabla 4.25 Principales clientes	87

Tabla 4.26 Principales productos de Survey Rental & Sales S.A.C.	91
Tabla 4.27 Descripción del problema y solución de la causa de Medida	95
Tabla 4.28 Descripción del problema y solución de la causa de Materiales	96
Tabla 4.29 Descripción del problema y solución de la causa de Métodos	97
Tabla 4.30 Descripción del problema y solución de la causa de Mano de obra.....	98
Tabla 4.31 Descripción del problema y solución de la causa de Maquinaria.....	99
Tabla 4.32 Descripción del problema y solución de la causa de Medio ambiente	100
Tabla 4.33 Estados de situación financiera de años históricos	101
Tabla 4.34 Estados de resultados de años históricos	102
Tabla 4.35 Costo financiero de la problemática empresarial.....	103
Tabla 4.36 Plan de mejora para Survey Rental & Sales S.A.C.	106
Tabla 4.37 Cronograma de acciones.....	108
Tabla 4.38 Contenido del curso de supervisión de gestores de cobranzas	114
Tabla 4.39 Descripción del puesto de gestor de cobranza	119
Tabla 4.40 Descripción del puesto de supervisión de cobranza	120
Tabla 4.41 Contenido del curso de herramientas de cobranzas	121
Tabla 4.42 Estados financieros de años proyectados.....	127
Tabla 4.43 Estados de resultados de años proyectados	128
Tabla 4.44 Valorización de pérdidas antes de la propuesta	129
Tabla 4.45 Variación de pérdidas después de la propuesta de mejora.....	131
Tabla 4.46 Indicador de nivel de cartera de clientes morosos de los años históricos - Antes de la propuesta	133
Tabla 4.47 Nuevo nivel de morosidad de clientes morosos - Después de la propuesta	134
Tabla 4.48 Indicador del costo financiero de los años históricos - Antes de la propuesta	135
Tabla 4.49 Indicador de costo financiero - Después de la propuesta.....	136
Tabla 4.50 Indicador de número de comprobantes con retrasos de los años históricos - Antes de la propuesta.....	137
Tabla 4.51 Número de comprobantes con retrasos - Después de la propuesta.....	138
Tabla 4.52 Indicadores de resultados financieros	139
Tabla 4.53 Proyección de estados de resultados de la empresa sin tratamiento	148
Tabla 4.54 Estados de situación financiera de la empresa sin tratamiento	150
Tabla 4.55 Estados de flujo de efectivo operativo de la empresa sin tratamiento	151
Tabla 4.56 Proyección de ingresos	152

Tabla 4.57 Proyección de egresos.....	152
Tabla 4.58 Ahorro en costo del proyecto o beneficios del proyecto	153
Tabla 4.59 Estimación financiera del proyecto de mejora.....	153
Tabla 4.60 Evaluación financiera de la empresa sin tratamiento del proyecto de mejora	155
Tabla 4.61 Evaluación financiera de la empresa con tratamiento del proyecto de mejora	156

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Diagnóstico de factores externos del sector involucrado: Oportunidades y amenazas.....	4
Figura 1.2 Evolución del PBI y la participación del sector de construcción	5
Figura 1.3 Diagnósticos de factores internos de la empresa estudiada: Fortalezas y debilidades	7
Figura 1.4 Diagrama de Ishikawa	10
Figura 1.5 Esquema de análisis de defectos y fallas	16
Figura 1.6 Esquema de variables del tema a investigar	21
Figura 2.7 Bases teóricas de la variable control interno de cobranzas	29
Figura 2.8 Diagrama del Cubo de COSO 1992 y COSO 2013.....	31
Figura 2.9 Cambios del COSO 1992 al COSO 2013.....	32
Figura 2.10 Objetivos del COSO 2013	32
Figura 2.11 Proceso de cobranza	36
Figura 2.12 Desempeño del proceso de cobranza.....	37
Figura 2.13 Etapas del proceso de cobranza	37
Figura 2.14 Etapas del proceso de capacitación	39
Figura 2.15 Inconvenientes para ejercer la función de gestor de cobranzas.....	39
Figura 2.16 Características del perfil de gestor de cobranzas.....	40
Figura 2.17 Habilidades que debe tener un gestor de cobranzas	40
Figura 2.18 Bases teóricas de la variable resultados financieros.....	42
Figura 2.19 Fórmula del valor neto actual - VAN.....	49
Figura 3.20 Esquema de la metodología de la investigación.....	54
Figura 3.21 Esquema de variables del tema a investigar	56
Figura 3.22 Clases de investigación según el propósito	65
Figura 3.23 Tipo de diseño de investigación: proyecto de mejora	66
Figura 3.24 Modelo de flujograma	69
Figura 3.25 Modelo de diagrama de causa-efecto	70
Figura 3.26 Flujograma del proceso de cobranzas.....	75
Figura 3.27 Causas principales del problema	76
Figura 4.28 Organigrama de Survey Rental & Sales S.A.C.	88

Figura 4.29 Esquema de presentación de la propuesta de mejora	93
Figura 4.30 Sistema de información del control interno de cobranzas y resultados financieros.....	104
Figura 4.31 Diagrama del proyecto de mejora	105
Figura 4.32 Proceso de cobranzas y créditos actual	107
Figura 4.33 Segmentación de prioridad de clientes a gestionar.....	109
Figura 4.34 Flujo de trabajo.....	110
Figura 4.35 Pasos de levantamiento de alertas automatizadas	111
Figura 4.36 Participación de otras áreas en la cobranza	112
Figura 4.37 Indicadores y reportes	112
Figura 4.38 Modelo de emisión de reportes de retraso de cobranza.....	113
Figura 4.39 Modelo de actualización de datos de clientes	116
Figura 4.40 Rediseño de proceso de cobranzas y créditos	117
Figura 4.41 Modelo de contenido de mensaje de estado de cuenta del cliente	122
Figura 4.42 Modelo de contenido de mensaje sobre el aviso de retraso de pago de la deuda	122
Figura 4.43 Modelo de software de gestión de cobranza.....	123
Figura 4.44 Modelo de automatización de flujo de trabajo de cobranza.....	124
Figura 4.45 Estrategias de seguimiento a cliente.....	125
Figura 4.46 Evolución de resultados del nivel de morosidad	141
Figura 4.47 Evolución de resultados del costo financiero	142
Figura 4.48 Evolución de resultados de número de comprobantes con retrasos	143
Figura 4.49 Evolución de resultados de la ratio plazo promedio de cobranzas.....	144
Figura 4.50 Evolución de resultados de la ratio de prueba ácida.....	145
Figura 4.51 Evolución de resultados del ROE.....	146
Figura 4.52 Evolución de resultados de la ratio de endeudamiento del activo.....	147

RESUMEN

La investigación se llevó a cabo en una organización comercializadora de equipos topográficos y geodésicos, que, además, alquila y presta servicios técnicos de los mismos. La finalidad fue demostrar que se puede aplicar un proyecto de mejora del control interno de cobranzas para optimizar el rendimiento financiero de la empresa Survey Rental & Sales S.A.C., 2021 y, de esa manera, aumente la liquidez. La metodología utilizada en la tesis es aplicada, de enfoque cuantitativo y cuasiexperimental. Para ello, se emplearon técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y presentación de datos. También, se utilizaron las técnicas de validación de hipótesis con la evaluación financiera. Los resultados de la validación financiera confirman que el plan de mejora del control es viable, siempre que los beneficios son mayores a la inversión, reduciendo el nivel de morosidad de los clientes e incrementando la rentabilidad empresarial. Se recomienda a la empresa la aplicación del plan de mejora con la implementación del control interno de cobranzas para optimizar los resultados financieros, ya que permite rediseñar el proceso de cobranzas, ejecutar mejoras al proceso de cobranzas y realizar capacitaciones en créditos y cobranzas.

Palabras clave: Control interno, optimizar, resultados financieros.

ABSTRACT

The research was carried out in an organization that sells topographic and geodetic equipment, also rents, and provides technical services of the same, in order to demonstrate that you can apply a project to improve the internal control of collections to optimize the financial performance of the company Survey Rental & Sales S.A.C., 2021 and increase liquidity. The methodology used in the thesis is applied, quantitative and quasi-experimental approach, for this, techniques and instruments for data collection, processing and presentation were used, as well as the techniques of hypothesis validation with financial evaluation. The results of the financial validation confirm that the control improvement plan is viable, if the benefits are greater than the investment, reducing the level of customer delinquency and increasing the company's profitability. It is recommended to the company to apply the improvement plan with the implementation of the internal control of collections to optimize the financial results, since it allows redesigning the collections process, executing improvements to the collections process, and carrying out training in credit and collections.

Keywords: Internal control, optimization, financial results.