

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Implementación del control interno en las cobranzas para mejorar
la liquidez de Servicios Múltiples Fénix 2000 Lima - 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Anlly Dayane Vargas Egusquiza

ASESOR

Carlos Manuel Salas Ramírez

Lima, Perú

2022

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Anlly Dayane
Apellidos	Vargas Egusquiza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	77335533
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Carlos Manuel
Apellidos	Salas Ramírez
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	15609778
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-7915-666X

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

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

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	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176

Datos de la obra

Materia*	Control interno, cuentas por cobrar, cobranzas, liquidez.
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
Grado académico o título profesional	Título Profesional
Nombre del programa	Contabilidad
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° 007-2023-CONT.

Siendo las 15:11 del día **jueves 15 de junio de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **187-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Implementación del control interno en las cobranzas para mejorar la liquidez de Servicios Múltiples Fénix 2000 Lima - 2021”** presentada por el bachiller **VARGAS EGUSQUIZA ANLLY DAYANE**. 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**.

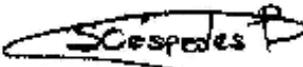
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Implementación del control interno en las cobranzas para mejorar la liquidez de Servicios Múltiples Fénix 2000 Lima - 2021”	Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz. Mg. Rivera Romero, David Sosimo. Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel.	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. Rivera Romero, David Sosimo
MIEMBRO


Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel
MIEMBRO


Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz
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

Huacho, 21 de diciembre de 2022

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: “Implementación del Control interno en las cobranzas para mejorar la liquidez de Servicios Múltiples Fénix 2000 Lima - 2021”, presentado por la Srta. Bachiller Anlly Dayane Vargas Egúsquiza (Código alumno: 2016200120 y DNI 77335533), 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 10 % (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°: 15609778
ORCID: 0000-0002-7915-666X
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.

Implementación del control interno en las cobranzas para mejorar
la liquidez de Servicios Múltiples Fénix 2000 Lima - 2021

Dedicatoria

A Dios, a mis padres, a mis hermanas, a mis abuelos y a todas aquellas personas que creyeron en mí y me ayudaron para poder lograr este éxito en mi vida.

Agradecimientos

A Dios por la oportunidad de la vida y las múltiples bendiciones que me regala.

A Mg. Carlos Salas por sus enseñanzas e intervenciones para mejorar día a día

A todos los que me brindaron su apoyo de alguna manera.

Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1: Problemática Empresarial.....	2
1.1 Diagnóstico Contextual de la Situación Problemática.....	7
1.2 Formulación del Problema Empresarial.....	7
1.2.1 <i>Problema General</i>	7
1.2.2 <i>Problemas Específicos</i>	7
1.3 Justificación de la Problemática.....	8
1.3.1 <i>Justificación Operativa</i>	8
1.3.2 <i>Justificación Económica</i>	8
1.4 Objetivos de la Investigación.....	9
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	9
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	9
Capítulo 2: Marco Teórico.....	10
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	10
2.1.1 <i>Antecedentes Nacionales</i>	10
2.1.2 <i>Antecedentes Internacionales</i>	12
2.2 Bases Teóricas de la investigación.....	14
2.2.1 <i>Variable independiente: Implementación del Control Interno en cobranza</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 <i>Subvariable de la variable independiente e indicadores</i>	30
2.2.3 <i>Variable dependiente: Liquidez</i>	35
2.2.4 <i>Indicadores de medición de la variable dependiente</i>	34
2.3 Bases Legales y Normativa Interna de la Organización.....	36
2.4 Marco Conceptual de la Situación Problemática.....	38
2.4.1 <i>Control Interno</i>	38
2.4.2 <i>Capacitación al personal</i>	38
2.4.3 <i>Cobranzas</i>	39
2.4.4 <i>Rediseño de proceso de cobranza</i>	39
2.4.5 <i>Control interno en la cobras</i>	39
2.4.6 <i>Seguimiento y monitoreo del software</i>	39
2.4.7 <i>Evaluación de riesgo</i>	40

2.4.8 Tecnología.....	40
2.4.9 Plan de mejora.....	40
2.4.10 Mejora de procesos.....	40
2.4.11 Liquidez.....	40
Capítulo 3: Metodología.....	41
3.1 Marco Metodológico.....	41
3.1.1 Hipótesis.....	41
3.1.2 Variables de Estudio.....	41
3.2 Ámbitos y tiempo social de la investigación.....	43
3.3 Diseño de Investigación.....	43
3.3.1 Tipo de Investigación.....	43
3.3.2 Descripción del Diseño de Investigación.....	43
3.4 Técnicas e Instrumentos.....	44
3.4.1 Técnicas.....	44
3.4.2 Instrumentos.....	44
3.5 Recolección y procesamiento de los Datos Empresariales.....	46
3.5.1 Técnicas de Recolección.....	46
3.5.2 Técnicas de Procesamiento.....	48
Capítulo 4: Propuesta y Ejecución de Mejora.....	58
4.1 Descripción del Sector.....	58
4.2 Diagnóstico del Caso Empresarial.....	69
4.2.1 Identificación de la Problemática Empresarial.....	69
4.2.2 Monetización de la Problemática Empresarial.....	71
4.2.3 Objetivos.....	72
4.2.4 Diagrama del proyecto de Mejora.....	72
4.2.5 Proyecto de Mejora.....	78
4.2.6 Monetización del Proyecto de Mejora.....	79
4.3 Ejecución del proyecto de mejora.....	82
4.3.1 Proyecto de EE. FF.....	82
4.3.2 Validación Cuantitativa.....	88
Capítulo 5: Conclusiones y Recomendaciones.....	90
5.1 Conclusiones.....	90
5.2 Recomendación.....	92
Referencia.....	94

Anexos.....100

Índice de Tablas

Tabla 1.1 <i>Monetización del problema</i>	6
Tabla 3.2 <i>Presupuesto sin tratamiento del problema</i>	49
Tabla 3.3 <i>Indicadores financieros</i>	50
Tabla 3.4 <i>Presupuesto para el tratamiento del problema (sin tratamiento)</i>	54
Tabla 3.5 <i>Presupuesto para el tratamiento del problema (con tratamiento)</i>	55
Tabla 3.6 <i>Indicadores financieros</i>	56
Tabla 4.7 <i>Monto promedio de cartera retrasada</i>	71
Tabla 4.8 <i>Intereses anuales (360)</i>	72
Tabla 4.9 <i>Comparación de la monetización</i>	81

Índice de Figuras

Figura 1.1 <i>Plan de Ishikawa</i>	5
Figura 3.2 <i>Acciones para corregir problema</i>	52
Figura 3.3 <i>Comparación de St y Ct</i>	57
Figura 4.4 <i>Fotografía de uno de los vehículos en uso de Lima</i>	59
Figura 4.5 <i>Fotografía de publicidad que realizaba Fénix 2000</i>	60
Figura 4.6 <i>Fotografía del flete de los camiones</i>	61
Figura 4.7 <i>Rutas 7101(a)</i>	62
Figura 4.8 <i>Ruta 7101(b)</i>	63
Figura 4.9 <i>Ruta 7101(c)</i>	64
Figura 4.10 <i>Ruta 7101(d)</i>	65
Figura 4.11 <i>Ruta 7101(e)</i>	66
Figura 4.12 <i>Ruta 7101(f)</i>	67
Figura 4.13 <i>Ruta 7101(g)</i>	68
Figura 4.14 <i>Solicitud de crédito</i>	73
Figura 4.15 <i>Proceso de cobranza</i>	75
Figura 4.16 <i>Mejora del flujograma</i>	76
Figura 4.17 <i>Proceso de venta al contado o crédito</i>	77
Figura 4.18 <i>Ventas</i>	82
Figura 4.19 <i>Otros ingresos</i>	83
Figura 4.20 <i>Ingresos financieros</i>	84
Figura 4.21 <i>Costo de ventas</i>	85
Figura 4.22 <i>Gastos administrativos</i>	86
Figura 4.23 <i>Gatos financieros</i>	87
Figura 4.24 <i>VPN</i>	88
Figura 4.25 <i>Coste/Beneficios</i>	89

Resumen Ejecutivo

El objetivo general de la investigación es implementar el control interno en las cobranzas para mejorar la liquidez de Servicio Múltiples Fénix 2000, para solucionar la problemática por retraso en la cancelación de las cuentas por cobrar, los principales objetivos son analizar la cartera de clientes para reestructurar el proceso de cobranzas, evaluar los procesos sobre los clientes y uso del ERP y realizar seguimiento al CONCAR, capacitar y dar mantenimiento al ERP.

El carácter de la investigación desarrollado es mixto, es decir, tiene un alcance descriptivo y un enfoque cuantitativo. Las técnicas que se utilizaron es el análisis del proceso y documento. El principal instrumento que se utilizó es el cuestionario, y este se aplicó a los diferentes responsables del proceso de cobranzas establecido según el MOF; también, se empleó el diagrama de Ishikawa, porcentaje de clientes, historial de los clientes por su comportamiento de cobro, entre otros. Estos fueron importantes en la investigación porque brindaron un diagnóstico verídico para una mejor decisión.

Los resultados demostraron que se tiene un deficiente control en la cobranzas a clientes. El objetivo más importante por atender es el deficiente proceso en la gestión de cobranzas. Consecuentemente, se muestra un elevado índice de retraso en la cobranzas de las facturas afectando negativamente la liquidez.

Por ello, se desarrolló la propuesta de mejora en el área de las cuentas por cobrar. A través, de la validación de este proyecto se tiene como resultado que es rentable.

Palabras claves: Control interno, cuentas por cobrar, cobranzas, liquidez.

Abstract

The general objective of the research is to implement internal control in collections to improve the liquidity of Servicio Múltiples Fénix 2000, to solve the problem of delays in the cancellation of accounts receivable, the main objectives are to analyze the client portfolio to restructure the collections process, evaluate the processes on clients and use of the ERP and follow up on the CONCAR, train and maintain the ERP.

The nature of the research developed is mixed, that is, it has a descriptive scope and a quantitative approach. The techniques used were process and document analysis. The main instrument used is the questionnaire, and this was applied to the different people responsible for the collection process established according to the MOF; also, the Ishikawa diagram, percentage of customers, history of customers by their collection behavior, among others, were used. These were important in the research because they provided a true diagnosis for a better decision.

The results showed that there is a deficient control in customer collections. The most important objective to be addressed is the deficient collections management process. Consequently, there is a high rate of delay in the collection of invoices, negatively affecting liquidity.

Therefore, a proposal for improvement in the accounts receivable area was developed. Through the validation of this project, the result is that it is profitable.

Key words: Internal control, accounts receivable, collection, liquidity.