

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Control interno en las cobranzas y su incidencia en la
rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC,
Moyobamba 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR

Richard Mestanza Chuquicajas

ASESOR

David Sosimo Rivera Romero

Rioja, Perú

2023

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES



Control interno en las cobranzas y su incidencia en la
rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC,
Moyobamba 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

AUTOR

Leydi Idrogo Vallejos

ASESOR

David Sosimo Rivera Romero

Rioja, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Leydi
Apellidos	Idrogo Vallejos
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	75702980
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-6175-5958

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	Marilyn
Apellidos	Díaz Gavidia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	40617209

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, rentabilidad.
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 y Negocios Internacionales
Grado académico o título profesional	Título Profesional
Nombre del programa	Administración y Negocios Internacional
Código del programa Consultar el listado: enlace	413316

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Nombres	Richard
Apellidos	Mestanza Chuquicajas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	75332126
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-6175-5958

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	Marilyn
Apellidos	Díaz Gavidia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	40617209

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, rentabilidad.
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 y Finanzas
Código del programa Consultar el listado: enlace	411156

*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
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

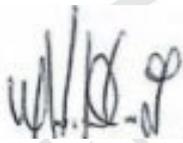
ACTA N° 005-2023-ADM y NTL INTL.

Siendo las 14:09 del día **jueves 23 de noviembre de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **265-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Control interno en las cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021”** presentada por el bachiller **IDROGO VALLEJOS, LEYDI**. 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 y Negocios Internacionales**.

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

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Control interno en las cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021”	Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Mg. Rivera Romero, David Sosimo.	16 NOTABLE

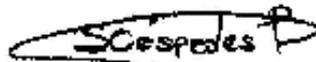
Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue APROBADA por UNANIMIDAD por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.



Mg. Díaz Gavidia, Marilyn
MIEMBRO



Mg. Rivera Romero, David Sosimo
MIEMBRO



Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz
PRESIDENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE
CONTABILIDAD y FINANZAS**

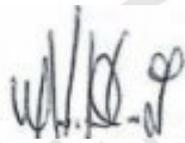
ACTA N° 003-2023-CONT y FIN.

Siendo las 14:09 del día **jueves 23 de noviembre de 2023**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **265-2023-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Control interno en las cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021”** presentada por el bachiller **MESTANZA CHUQUICAJAS, RICHARD**. 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 las cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021”	Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Mg. Rivera Romero, David Sosimo.	17 NOTABLE

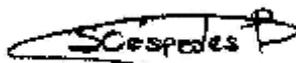
Concluida la sustentación del trabajo final y leída el Acta, la misma que fue APROBADA por UNANIMIDAD por los integrantes del jurado calificador en señal de conformidad, firma el presidente del jurado.



Mg. Díaz Gavidia, Marilyn
MIEMBRO



Mg. Rivera Romero, David Sosimo
MIEMBRO



Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz
PRESIDENTE

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL ASESOR DE TESIS CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Ciudad, 09 de noviembre de 2023.

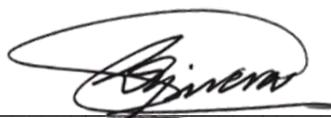
Señor
William Amadeo Muñoz Marticorena
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales
UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, con título: Control interno en las cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021, presentado por Leydi Idrogo Vallejos, (código de estudiante 2015101051 y DNI 75702980) para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales y Richard Mestanza Chuquicajas, (código de estudiante 2015101198 y DNI 75332126) 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 %**. * 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°: 06613176

ORCID: 0000-0001-6175-5958

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 otorgarme el don de la vida y dotarme de cualidades como la humildad y paciencia. A mis padres y hermanas por el esfuerzo desmedido y apoyo continuo que me han brindado durante este tiempo.

Richard Mestanza Chuquicajas

A Dios, por darme la vida, llenarme de fortaleza y sabiduría, y por ser mi guía en todo momento. A mi mamá, quien es mi motor y motivo para cumplir con mis objetivos trazados. A mis familiares y amigos más cercanos, por confiar en mí.

Leydi Idrogo Vallejos

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN ..	14
1.1. DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	18
1.2.1. Problema general.....	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.3.1. Justificación operativa.....	19
1.3.2. Justificación económica	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.4.1. Objetivo general	20
1.4.2. Objetivos específicos	20
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	21
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO.....	21
2.1.1. Nivel internacional	21
2.1.2. Nivel nacional	24
2.2. BASE TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	27
2.2.1. Control interno	27
2.2.1.1. Objetivos del control interno.....	28
2.2.1.2. Principios del control interno	29
2.2.1.3. Elementos del control interno	30
2.2.1.4. Propósitos del control interno	32
2.2.1.5. Modelos del control interno	32
2.2.1.6. Componentes de control interno	37
2.2.1.7. Tipos de control interno	42
2.2.1.8. Beneficios del control interno	44
2.2.1.9. Limitaciones del control interno	45
2.2.2. Rentabilidad	46

2.2.2.1. Rentabilidad	46
2.2.2.2. Teoría de la rentabilidad.....	47
2.2.2.3. Tipos de rentabilidad.....	50
2.2.2.4. Créditos	53
2.2.2.5. Cobranzas	55
2.2.2.6. Índices de gestión de cobranzas	57
2.2.2.7. Análisis de viabilidad financiera.....	58
2.3. BASE LEGAL Y NORMATIVA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN	64
2.3.1. Aspectos legales	64
2.3.2. Aspectos tributarios.....	65
2.4. MARCO CONCEPTUAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	66
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	69
3.1. MARCO METODOLÓGICO	69
3.1.1. Hipótesis.....	69
3.1.1.1. Hipótesis general	69
3.1.1.2. Hipótesis específicas	69
3.1.2. Variables de estudio	69
3.1.2.1. Variable independiente.....	70
3.1.2.2. Variable dependiente.....	80
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	85
3.2.1. Tipo y alcance de investigación	85
3.2.2. Descripción del diseño de investigación	86
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	86
3.3.1. Técnicas.....	86
3.3.2. Instrumentos	87
3.4. RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS EMPRESARIALES	90
3.4.1. Técnicas de procesamiento de datos	90
3.4.2. Instrumento de procesamiento de datos	91
CAPÍTULO 4. PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA	95
4.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR	95
4.1.1. Antecedentes de la empresa	95
4.1.2. Ubicación y sedes.....	95
4.1.3. Clientes.....	96
4.1.4. Estructura organizacional.....	97

4.1.5. Misión, visión y valores organizacionales	99
4.1.6. Productos.....	102
4.1.7. Proveedores	106
4.1.8. Competidores	106
4.2. DIAGNÓSTICO DEL CASO EMPRESARIAL	107
4.2.1. Identificación de la problemática empresarial	107
4.2.2. Monetización de la problemática empresarial.....	107
4.2.3. Diagrama del proyecto de mejora	109
4.2.3. Proyecto de mejora.....	110
4.2.4. Monetización del proyecto de mejora	116
4.3. EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA.....	117
4.3.1. Proyección de ingresos.....	117
4.3.2. Proyección de egresos	118
4.3.3. Validación cuantitativa.....	118
4.3.3.1. Valor presente neto	121
4.3.3.2. Costo beneficio.....	124
Conclusiones	125
Recomendaciones	126
Referencias bibliográficas	127
Anexos	141
Anexo 1. Diagrama de Ishikawa	141
Anexo 2. Matriz de consistencia.	142
Anexo 3. Cotización de proyecto de mejora.	143
Anexo 4. Proyección de ingresos y egresos de la empresa.	147
Anexo 5. Flujo de ingresos y egresos sin tratamiento y con tratamiento.....	148
Anexo 6. Carta de aceptación.....	149
Anexo 7. Acta de reunión con los administrativos de la empresa Importaciones Laban Perú SAC.....	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable independiente.....	71
Tabla 2. Operacionalización de la variable dependiente.....	81
Tabla 3. Análisis de los datos financieros	88
Tabla 4. Proceso de los datos de la empresa	92
Tabla 5. Principales clientes de la compañía.....	96
Tabla 6. Productos tecnológicos	102
Tabla 7. Productos electrodomésticos	102
Tabla 8. Productos de deporte	103
Tabla 9. Productos industriales	103
Tabla 10. Productos de audio	104
Tabla 11. Productos de decoración para el hogar	104
Tabla 12. Productos para dormitorio.....	105
Tabla 13. Productos de mueblería.....	105
Tabla 14. Productos de ferretería	106
Tabla 15. Monetización del retraso en las cobranzas.....	108
Tabla 16. Costo del proyecto de mejora.....	116
Tabla 17. Ingresos proyectados por año.....	117
Tabla 18. Egresos proyectados por año.....	118
Tabla 19. Flujo de ingresos y egresos sin tratamiento	120
Tabla 20. Flujo de ingresos y egresos con tratamiento	120
Tabla 21. Valor presente neto sin tratamiento.....	122
Tabla 22. Valor presente neto con tratamiento	122
Tabla 23. Diferencia entre valor presente neto con tratamiento y sin tratamiento...	122

Tabla 24. VAN sin tratamiento y con tratamiento	123
Tabla 25. Costo beneficio sin tratamiento.....	124
Tabla 26. Costo beneficio con tratamiento	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Principios del control interno	30
Figura 2. Diferencias entre control interno administrativo y control interno contable	43
Figura 3 Causas primordiales del problema.....	94
Figura 4. Organigrama de la compañía.....	97
Figura 5. Diagrama de proyecto de mejora.....	110
Figura 6. Flujograma básico de la empresa respecto al área de cobranza.	111
Figura 7. Flujograma de proyecto de mejora	113
Figura 8. Flujograma de proceso de cobranza	114
Figura 9. Flujograma del seguimiento de cobranza	114
Figura 10. Estructura de proyecto de mejora de monetización.....	119

RESUMEN

El informe de investigación tiene por principal objetivo determinar de qué manera el control interno en el área de créditos y cobranzas incide en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021, empresa ubicada en la ciudad de Moyobamba en el jr. San Martín 453, cuya actividad principal es la venta de electrodomésticos. Se desarrolló una investigación cuyo alcance es identificar las deficiencias e inconsistencias que presenta la empresa en el área de créditos, considerando los datos del periodo 2021, con la finalidad de brindar sustento para una propuesta de mejora, de modo que optimice el proceso de toma de decisiones y la rentabilidad en la organización. Para este fin, se emplea un estudio de tipo aplicado, descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Los resultados obtenidos demuestran que las políticas de créditos y cobranzas, el uso de un software adecuado a las necesidades de la empresa en esta área y la debida capacitación del personal del área como parte del control interno inciden favorablemente en la rentabilidad de la empresa Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021. Se concluye que la ejecución del proyecto de mejora del control interno en el área de créditos y cobranzas incide significativamente en la rentabilidad de la compañía Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021, al superarse las inconsistencias y deficiencias de control interno y reducirse las pérdidas.

Palabras clave: Control interno, cuentas por cobrar, rentabilidad.

ABSTRACT

The main objective of the research report is to determine how internal control in the area of credit and collections affects the profitability of the company Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021, a company located in the city of Moyobamba in Jr. San Martín 453, whose main activity is the sale of household appliances. For this, an investigation was developed whose scope is to identify the deficiencies and inconsistencies that the company presents in the credit area, considering the data for the 2021 period, with the purpose of providing support for an improvement proposal, so as to optimize the process decision making and profitability in the organization. For this purpose, it uses an applied, descriptive study, quantitative approach and non-experimental cross-sectional design. The results obtained demonstrate that credit and collection policies, the use of software appropriate to the needs of the company in this area and the proper training of area personnel as part of internal control favorably affects the profitability of the company Importaciones Laban Perú SAC Moyobamba 2021. It is concluded, therefore, that the execution of the project to improve internal control in the area of credit and collections significantly affects the profitability of the company Importaciones Laban Perú SAC, Moyobamba 2021, by overcoming the inconsistencies and internal control deficiencies and reduce losses.

Keywords: internal control, accounts receivable, profitability