

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES**



Implementación del control interno de cuentas por cobrar para
mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUÍ –
2021

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

AUTORA

Berlith Herrera Mondragon

ASESORA

Marilyn Díaz Gavidia

Rioja, Perú

2023

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
COMERCIALES**



**Implementación del control interno de cuentas por cobrar para
mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUÍ –
2021**

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

AUTOR

Carlos Anibal Becerra Mas

ASESORA

Marilyn Díaz Gavidia

Rioja, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Nombres	Berlith
Apellidos	Herrera Mondragon
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71776206
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Marilyn
Apellidos	Diaz Gavidia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	40617209
Número de Orcid (obligatorio)	0009-0005-4032-6640

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

Datos de la obra

Materia*	Créditos y cobranzas, resultados financieros, métodos y procedimientos, sistema de cómputo, capacitaciones al personal.
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).

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos del autor

Nombres	Carlos Anibal
Apellidos	Becerra Mas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71776208
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Marilyn
Apellidos	Diaz Gavidia
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	40617209
Número de Orcid (obligatorio)	0009-0005-4032-6640

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

Datos de la obra

Materia*	Créditos y cobranzas, resultados financieros, métodos y procedimientos, sistema de cómputo, capacitaciones al personal.
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).

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD y FINANZAS

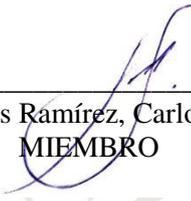
ACTA N° 002-2024-CONT. y FIN.

Siendo las 11.05 am. del día **lunes 04 de marzo de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **008-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Implementación del Control interno de Cuentas por Cobrar para mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUI – 2021”** presentada por el bachiller **HERRERA MONDRAGON, BERLITH**. 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**.

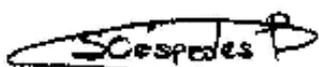
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Implementación del Control interno de Cuentas por Cobrar para mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUI – 2021”	Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz. Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn.	17 Notable

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. Salas Ramírez, Carlos Manuel
MIEMBRO


Mg. Díaz Gavidia, Marilyn
MIEMBRO


Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz
PRESIDENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

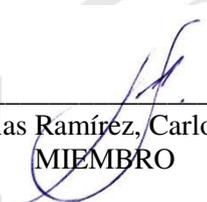
ACTA N° 002-2024-ADM. y NEG. INTL.

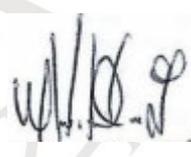
Siendo las 11:05 am. del día **lunes 04 de marzo de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **008-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Implementación del Control interno de Cuentas por Cobrar para mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUI – 2021”** presentada por el bachiller **BECERRA MAS, CARLOS ANIBAL**. 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 **Lic. Administración y Negocios Internacionales**.

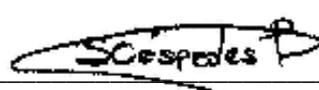
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Implementación del Control interno de Cuentas por Cobrar para mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUI – 2021”	Mg. Céspedes Panduro, Sugeit Emperatriz. Mg. Salas Ramírez, Carlos Manuel. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn.	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. Salas Ramírez, Carlos Manuel
MIEMBRO


Mg. Díaz Gavidia, Marilyn
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

Lima, 06 de Febrero de 2024

Señor(a),

Mg. William Muñoz Marticorena

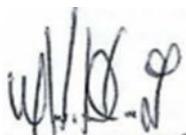
Jefe del Departamento de Investigación/Coordinador Académico de Unidad de Posgrado
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: Implementación del control interno de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. JUANJUÍ - 2021., presentado por Berlith Herrera Mondragon (código de estudiante 2015101516 y DNI 71776206) y Carlos Anibal Becerra Mas (código de estudiante 2015101005 y DNI 71776208) para optar el título profesional de Contador Público y Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, 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°: 40617209

ORCID: 0009-0005-4032-6640

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 DE
CUENTAS POR COBRAR PARA MEJORAR LA
LIQUIDEZ DE FERRETERÍA NORDALEX EIRL.
JUANJUÍ – 2021**

DEDICATORIA

A nuestros padres, por el apoyo incondicional y siempre estar presente en todo el proyecto de la carrera profesional. Sin ellos, no hubiese sido posible lograrlo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por la vida y la salud; a los maestros, por las enseñanzas y los conocimientos compartidos en las aulas de clases durante el proceso profesional; a nuestra asesora de tesis, Lic. Marilyn Díaz Gavidia; y a la universidad, por formarnos con valores y sabiduría cristiana.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN	19
CAPÍTULO 1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN	21
1.1 DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA ..	21
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA EMPRESARIAL	23
1.2.1 Problema general.....	23
1.2.2 Problemas específicos	23
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	23
1.3.1 Justificación operativa.....	23
1.3.2 Justificación económica	24
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
1.4.1 Objetivo general.....	25
1.4.2 Objetivos específicos	25
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
2.1.1 Internacionales	26
2.1.2 Nacionales.....	28
2.2 BASE TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	31
2.2.1 Control interno (CI)	31
2.2.2 Modelo COSO I	40
2.2.3 Cuentas por cobrar	43
2.2.4 Control interno de cuentas por cobrar.....	59
2.2.5 Liquidez	62
2.2.6 Indicadores de liquidez	66
2.2.7 Ratios de liquidez.....	67
2.2.8 Tiempos de cobranza	70
2.2.9 Ventas al crédito.....	71
2.3 BASE LEGAL Y NORMATIVA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN	73
2.3.1 Ley N.º14379 Código de Comercio.....	73

2.3.2	Ley N.º 26595 Ley Marco del Empresariado	73
2.3.3	Ley N.º 26887 Ley General de Sociedades.....	74
2.3.4	Código Civil Decreto Legislativo 295	74
2.3.5	Decreto legislativo N.º 757.....	74
2.3.6	Decreto legislativo N.º 774.....	74
2.4	MARCO CONCEPTUAL DE LA SITUACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ..	75
2.4.1	Control interno de las cuentas por cobrar	75
2.4.2	Políticas de crédito	75
2.4.3	Capacitación personal	75
2.4.4	Equipos desactualizados	75
2.4.5	Liquidez	75
2.4.6	Liquidez general.....	76
2.4.7	Prueba ácida	76
2.4.8	Capital de trabajo	76
2.4.9	Rotación de cuentas no cobradas	76
	CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA	77
3.1	MARCO METODOLÓGICO.....	77
3.1.1	Hipótesis	77
3.1.1.1	Hipótesis general.....	77
3.1.1.2	Hipótesis específicas	77
3.1.2	Variables de estudio	77
3.1.3	Operacionalización de variables	80
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	82
3.2.1	Tipo de investigación.....	82
3.2.2	Descripción del diseño de investigación.....	82
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	83
3.3.1	Técnicas	83
3.3.2	Instrumentos.....	84
3.4	RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS EMPRESARIALES	85
3.4.1	Técnicas de recolección	85
3.4.2	Técnicas de procesamiento	85
3.4.3	Técnicas de validación de hipótesis (VAN, TIR y costo beneficio).....	127

CAPÍTULO 4. PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA.....	137
4.1 DESCRIPCIÓN DEL SECTOR	137
4.1.1 Descripción de la organización.....	137
4.1.2 Realidad problemática de la investigación.....	139
4.1.3 Descripción del sector empresarial involucrado	140
4.2 DIAGNÓSTICO DEL CASO EMPRESARIAL	141
4.2.1 Identificación de la problemática empresarial	141
4.2.2 Monetización de la problemática empresarial	145
4.3 PROPUESTA DE MEJORA	146
4.3.1 Objetivos	146
4.3.2 Diagrama del proyecto de mejora	146
4.3.3 Monetización del proyecto de mejora.....	154
4.4 EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA.....	155
4.4.1 Proyección de EE.FF.	155
4.4.2 Monetizaciones	158
4.4.3 Validación cuantitativa	158
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	164
5.1 CONCLUSIONES	164
5.2 RECOMENDACIONES.....	165
REFERENCIAS.....	166
ANEXOS	185

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Operacionalización de la variable control interno de cuentas por cobrar	80
Tabla 3. 2. Operacionalización de la variable liquidez	81
Tabla 3.3 . Juicio de expertos para valoración de encuesta.....	84
Tabla 3.4. Pregunta 1. ¿Los colaboradores conocen sobre las políticas de la organización y los procesos del trabajo?.....	87
Tabla 3.5. Pregunta 2. ¿Se valora la situación económica y/o financiera del asiduo antes de certificar el crédito para impedir fraudes?.....	88
Tabla 3.6. Pregunta 3. ¿Se gestionan adecuadamente los procesos operativos para reducir los riesgos?	89
Tabla 3.7. Pregunta 4. ¿Se mantiene un correcto control de fechas para realizar una cobranza antes de la fecha de vencimiento?.....	90
Tabla 3.8. Pregunta 5. ¿Al momento de ejecutar el reporte de cobro del día se notifica inmediatamente a terceros implicados?.....	91
Tabla 3.9. Pregunta 6. ¿Se realiza un registro continuo de las cuentas a cobrar?	92
Tabla 3.10. Pregunta 7. ¿Se efectúan evaluaciones al trabajo que efectúan los colaboradores?.....	93
Tabla 3.11. Pregunta 8. ¿Se ejecuta una revisión habitual del acatamiento de los controles internos y se informa las insuficiencias?	94
Tabla 3.12. Pregunta 9. ¿Se valora la competencia profesional de los colaboradores del departamento?	95
Tabla 3.13. Pregunta 10. ¿La empresa posee personal calificado para el control de las cuentas por cobrar?.....	96
Tabla 3.14. Pregunta 11. ¿La organización ofrece capacitación al personal sobre temas de control de cuentas por cobrar?.....	97
Tabla 3.15. Pregunta 12. ¿La organización actualiza al personal sobre nuevos procesos de control de cobranza?.....	98
Tabla 3.16. Pregunta 13. ¿Se capacita al personal en herramientas de atención al cliente?	99
Tabla 3.17. Pregunta 14. ¿La empresa mantiene controles adecuados sobre sus herramientas tecnológicas?.....	100

Tabla 3.18. Pregunta 15. ¿El personal a cargo conoce los procesos y manejo del sistema de cuentas por cobrar?.....	101
Tabla 3.19. Pregunta 16. ¿La organización adquiere equipos actualizados para mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar?	102
Tabla 3.20. Pregunta 17. ¿El uso del sistema de cuentas por cobrar mitiga los riesgos en las operaciones financieras?	103
Tabla 3.21. Pregunta 18. ¿Se desarrollan reuniones periódicas para recoger los requerimientos de nuevos y/o más actualizados equipos y/o sistemas?.....	104
Tabla 3.22. Pregunta 1. ¿Se elaboran registros contables de todos los activos de la organización?	105
Tabla 3.23. Pregunta 2. ¿Existe una gestión correcta de los pasivos de la organización?	106
Tabla 3.24. Pregunta 3. ¿Existe una gestión conveniente de los activos de la organización?	107
Tabla 3.25. Pregunta 4. ¿Se reconoce las existencias actuales de la organización? ...	108
Tabla 3.26. Pregunta 5. ¿Existe un registro contable de los pasivos existentes de la empresa?.....	109
Tabla 3.27. Pregunta 6. ¿Se reconoce los gastos anticipados que registra la empresa?	110
Tabla 3.28. Pregunta 7. ¿Se verifican óptimamente las cuentas por cobrar y los saldos actualizados?	111
Tabla 3.29. Pregunta 8. ¿Se realizan los pagos de los pasivos de forma puntual?.....	112
Tabla 3.30. Pregunta 9. ¿Existe un tiempo de cobranza óptimo?	113
Tabla 3.31. Pregunta 10. ¿Se gestiona óptimamente las ventas al crédito en las cuentas por cobrar?.....	114
Tabla 3.32. Nivel de control interno de cuentas por cobrar	115
Tabla 3.33. Nivel de políticas de crédito.....	116
Tabla 3.34. Nivel de capacitación de personal.....	117
Tabla 3.35. Nivel de equipos desactualizados.....	118
Tabla 3.36. Nivel de liquidez	119
Tabla 3.37. Nivel de liquidez general.....	120
Tabla 3.38. Nivel de prueba ácida.....	121
Tabla 3.39. Nivel de capital de trabajo.....	122

Tabla 3.40. Nivel de rotación de cuentas por cobrar.....	123
Tabla 3.41. Estadísticas de fiabilidad del cuestionario 1	126
Tabla 3.42. Estadísticas de total de elemento del cuestionario 1	126
Tabla 3.43. Estadísticas de fiabilidad del cuestionario 2	127
Tabla 3.44. Estadísticas de total de elemento del cuestionario 2	127
Tabla 3.45. Resumen mensual del costo financiero de las cuentas por cobrar	131
Tabla 3.46. Flujo de ingresos y egresos sin tratamiento	132
Tabla 3.47. VAN y TIR sin tratamiento.....	132
Tabla 3.48. Costo beneficio sin tratamiento.....	132
Tabla 3.49. Presupuesto del plan de mejora.....	133
Tabla 3.50. Tasa de crecimiento de ingresos 2.....	133
Tabla 3.51. Tasa de crecimiento de egresos 2.....	134
Tabla 3.52. Indicadores financieros 2	134
Tabla 3.53. Flujo de ingresos y egresos con tratamiento	135
Tabla 3.54. VAN y TIR con tratamiento.....	135
Tabla 3.55. Costo beneficio con tratamiento.....	136
Tabla 4.1. Caso área de cobranza mensual.....	145
Tabla 4.2. Caso área de cobranza anual	145
Tabla 4.3. Presupuesto de proyecto mejora.....	154
Tabla 4.4 . Presupuesto de implementación de proyecto mejora	155
Tabla 4.5. Flujo de ingresos sin tratamiento de la empresa Ferretería Nordalex EIRL	156
Tabla 4.6. Flujo de ingresos con tratamiento de la empresa Ferretería Nordalex EIRL	156
Tabla 4.7. Flujo de egresos sin tratamiento de la empresa Ferretería Nordalex EIRL	157
Tabla 4.8. Flujo de egresos con tratamiento de la empresa Ferretería Nordalex EIRL	157
Tabla 4.9. Monetización de la implementación de la propuesta en la empresa Ferretería Nordalex EIRL	158
Tabla 4.10. Flujo de ingresos y egresos sin tratamiento	158
Tabla 4.11. Tasa de crecimiento de ingresos 2.....	159
Tabla 4.12. Tasa de crecimiento de egresos 2.....	159
Tabla 4.13. Indicadores financieros 2	160
Tabla 4.14. Flujo de ingresos y egresos con tratamiento	161

Tabla 4.15. VAN y TIR sin tratamiento.....	161
Tabla 4.16. VAN y TIR con tratamiento.....	162
Tabla 4.17. Costo beneficio sin tratamiento.....	162
Tabla 4.18. Costo beneficio con tratamiento.....	163

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1. Pregunta 1. ¿Los colaboradores conocen sobre las políticas de la organización y los procesos del trabajo?.....	87
Figura 3.2. Pregunta 2. ¿Se valora la situación económica y/o financiera del asiduo antes de certificar el crédito para impedir fraudes?.....	88
Figura 3.3. Pregunta 3. ¿Se gestionan adecuadamente los procesos operativos para reducir los riesgos?.....	89
Figura 3.4. Pregunta 4. ¿Se mantiene un correcto control de fechas para realizar una cobranza antes de la fecha de vencimiento?.....	90
Figura 3.5. Pregunta 5. ¿Al momento de ejecutar el reporte de cobro del día se notifica inmediatamente a terceros implicados?.....	91
Figura 3.6. Pregunta 6. ¿Se realiza un registro continuo de las cuentas a cobrar?.....	92
Figura 3.7. Pregunta 7. ¿Se efectúan evaluaciones al trabajo que efectúan los colaboradores?.....	93
Figura 3.8. Pregunta 8. ¿Se ejecuta una revisión habitual del acatamiento de los controles internos y se informa las insuficiencias?.....	94
Figura 3.9. Pregunta 9. ¿Se valora la competencia profesional de los colaboradores del departamento?	95
Figura 3.10. Pregunta 10. ¿La empresa posee personal calificado para el control de las cuentas por cobrar?.....	96
Figura 3.11. Pregunta 11. ¿La organización ofrece capacitación al personal sobre temas de control de cuentas por cobrar?.....	97
Figura 3.12. Pregunta 12. ¿La organización actualiza al personal sobre nuevos procesos de control de cobranza?.....	98
Figura 3.13. Pregunta 13. ¿Se capacita al personal en herramientas de atención al cliente?	99
Figura 3.14. Pregunta 14. ¿La empresa mantiene controles adecuados sobre sus herramientas tecnológicas?.....	100
Figura 3.15. Pregunta 15. ¿El personal a cargo conoce los procesos y manejo del sistema de cuentas por cobrar?.....	101
Figura 3.16. Pregunta 16. ¿La organización adquiere equipos actualizados para mejorar la gestión de sus cuentas por cobrar?	102

Figura 3.17. Pregunta 17. ¿El uso del sistema de cuentas por cobrar mitiga los riesgos en las operaciones financieras?	103
Figura 3.18. Pregunta 18. ¿Se desarrollan reuniones periódicas para recoger los requerimientos de nuevos y/o más actualizados equipos y/o sistemas?.....	104
Figura 3.19. Pregunta 1. ¿Se elaboran registros contables de todos los activos de la organización?	105
Figura 3.20. Pregunta 2. ¿Existe una gestión correcta de los pasivos de la organización?	106
Figura 3.21. Pregunta 3. ¿Existe una gestión conveniente de los activos de la organización?	107
Figura 3.22. Pregunta 4. ¿Se reconoce las existencias actuales de la organización? ...	108
Figura 3.23. Pregunta 5. ¿Existe un registro contable de los pasivos existentes de la empresa?.....	109
Figura 3.24. Pregunta 6. ¿Se reconoce los gastos anticipados que registra la empresa?	110
Figura 3.25. Pregunta 7. ¿Se verifican óptimamente las cuentas por cobrar y los saldos actualizados?	111
Figura 3.26. Pregunta 8. ¿Se realizan los pagos de los pasivos de forma puntual?	112
Figura 3.27. Pregunta 9. ¿Existe un tiempo de cobranza óptimo?.....	113
Figura 3.28. Pregunta 10. ¿Se gestiona óptimamente las ventas al crédito en las cuentas por cobrar?.....	114
Figura 3.29. Nivel de control interno de cuentas por cobrar	115
Figura 3.30. Nivel de políticas de crédito	116
Figura 3.31. Nivel de capacitación de personal	117
Figura 3.32. Nivel de equipos desactualizados	118
Figura 3.33. Nivel de liquidez	119
Figura 3.34. Nivel de liquidez general	120
Figura 3.35. Nivel de prueba ácida.....	121
Figura 3.36. Nivel de capital de trabajo	122
Figura 3.37. Nivel de Rotación de cuentas por cobrar	123
Figura 4.1. Organigrama de la Ferretería Nordalex EIRL	139
Figura 4.2. Diagnóstico del entorno externo	141

Figura 4.3. Análisis de Empresa Nordalex EIRL aplicando las cinco fuerzas de Porter	142
Figura 4.4. Diagrama de Ishikawa.....	144
Figura 4.5. Flujograma de proceso actual de otorgamiento de créditos de la empresa Ferretería Nordalex EIRL.....	147
Figura 4.6 .Flujograma de proceso de cobranzas actual de la empresa Ferretería Nordalex EIRL	148
Figura 4.7. Monetización proyecto de mejora.....	149
Figura 4.8. Propuesta de flujograma de proceso de otorgamiento de créditos para la empresa Ferretería Nordalex EIRL	151
Figura 4.9. Propuesta de flujograma de proceso de cobranzas para la empresa Ferretería Nordalex EIRL	153

RESUMEN

Esta investigación se titula “Implementación del control interno de cuentas por cobrar para mejorar la liquidez de Ferretería Nordalex EIRL. Juanjuí – 2021”. Persigue determinar cómo la implementación del control interno de cuentas por cobrar mejoraría la liquidez de una entidad dedicada a la comercialización de artículos ferreteros. El interés del tema surge por la existencia de una deficiente gestión de créditos y cobranzas que afecta negativamente la liquidez, pudiendo comprometer la buena marcha del negocio.

Se abordó un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo propositivo, se efectuó una encuesta y una entrevista dirigidas a directivos y al equipo de créditos y cobranzas. Los hallazgos reafirmaron la existencia de un control interno caracterizado por una serie de deficiencias como políticas de créditos y cobranzas insuficientes, personal no capacitado y equipos desactualizados. Este último enfatiza la ausencia de un software especializado.

Por consiguiente, se estableció alternativas de solución que al aplicarlas será posible mitigar el problema identificado y comprobado a través de un análisis financiero. Al mantenerse los procesos, tal como se encuentra actualmente, las proyecciones evidencian un VAN igual a S/ 2 087 041.38, una TIR de 98.39% y un costo beneficio de 1.11. En cambio, al implementar las alternativas de solución propuestas, se obtiene un VAN igual a S/ 2 297 949.10, una TIR de 100.83% y un costo beneficio de 1.12.

Finalmente, el análisis efectuado demuestra resultados favorables con las acciones de mejora. Por lo tanto, se recomienda implementarlas para garantizar mejores resultados, considerando un accionar oportuno para evitar consecuencias futuras difíciles de remediar.

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

ABSTRACT

This research is called "Implementation of Internal Control of Accounts Receivable to Improve the Liquidity of Nordalex EIRL Hardware. JUANJUI – 2021". It seeks to determine how the implementation of Internal Control of Accounts Receivable would improve the liquidity of an entity dedicated to the commercialization of hardware items. The interest of the topic arises from the existence of a deficient management of credits and collections that negatively affects liquidity, which can compromise the proper functioning of the business.

A quantitative approach was taken at a descriptive level and a survey and an interview were conducted with managers and the credit and collections team. The findings reaffirmed the existence of an internal control characterized by a series of deficiencies such as insufficient credit and collection policies, untrained personnel, and outdated equipment. The latter emphasizing the absence of specialized software.

Consequently, alternative solutions were established that when applied it will be possible to mitigate the identified problem, having been verified through a financial analysis. Maintaining the processes as they currently are, the projections show an NPV equal to S/ 2 087 041.38, an IRR of 98.39% and a cost-benefit of 1.11. On the other hand, when implementing the proposed solution alternatives, an NPV equal to S/ 2 297 949.10, an IRR of 100.83% and a cost-benefit of 1.12 is obtained.

Finally, the analysis carried out shows favorable results with the improvement actions. Therefore, it is recommended to implement them to guarantee better results, thus considering a timely action to avoid future consequences that are difficult to remedy.

Keywords: Internal control, accounts receivable, liquidity.