

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**COMERCIALES**



**Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados  
financieros de la empresa Ruag S.R. Ltda., Lima 2022**

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

**AUTORA**

**Fiorella Giuliana Sanchez Sotelo**

**ASESORA**

**Jhanely Marlit Dávila Rivera**

**Lima, Perú**

**2024**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**COMERCIALES**



**Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados  
financieros de la empresa Ruag S. R. Ltda., Lima 2022**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

**Yanet María Castañeda Hernández**

**ASESORA**

**Jhanely Marlit Dávila Rivera**

**Lima, Perú**

**2024**

**METADATOS COMPLEMENTARIOS****Datos del autor**

Nombres	Yanet María
Apellidos	Castañeda Hernández
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	75211122
Número de Orcid (opcional)	

**Datos del asesor**

Nombres	Jhanely Marlit
Apellidos	Dávila Rivera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71666149
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-0247-3480

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

Nombres	Ana Lucía
Apellidos	Cueva Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	74135026

**Datos del segundo miembro**

Nombres	Jhanely Marlit
Apellidos	Dávila Rivera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71666149

**Datos del tercer miembro**

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

**Datos de la obra**

Materia*	control interno, cobranzas, resultados financiero, proyecto de mejora.
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: <a href="#">enlace</a>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a>
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
Nombre del programa	Administración
Código del programa Consultar el listado: <a href="#">enlace</a>	413016

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

## METADATOS COMPLEMENTARIOS

### Datos del autor

Nombres	Fiorella Giuliana
Apellidos	Sanchez Sotelo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	70502075
Número de Orcid (opcional)	

### Datos del asesor

Nombres	Jhanely Marlit
Apellidos	Dávila Rivera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71666149
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0002-0247-3480

### Datos del Jurado

#### Datos del presidente del jurado

Nombres	Ana Lucía
Apellidos	Cueva Paredes
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	74135026

#### Datos del segundo miembro

Nombres	Jhanely Marlit
Apellidos	Dávila Rivera
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71666149

#### Datos del tercer miembro

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

**Datos de la obra**

Materia*	control interno, cobranzas, resultados financiero, proyecto de mejora.
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: <a href="#">enlace</a>	<a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</a>
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: <a href="#">enlace</a>	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 ADMINISTRACIÓN**

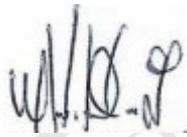
**ACTA N° 097-2024-ADM.**

Siendo las 12:00 del día **sábado 28 de septiembre de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **053-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados financieros de la empresa Ruag S.R. Ltda., Lima 2022”** presentada por el bachiller **CASTAÑEDA HERNANDEZ, YANET MARIA**. Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el reglamento de grados y títulos, modificado según Resolución N° 044-2024-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:

<b>Tema de la sustentación</b>	<b>Jurados</b>	<b>Calificativo</b>
“Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados financieros de la empresa Ruag S.R. Ltda., Lima 2022”	Mg. Cueva Paredes, Ana Lucia. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Mg. Davila Rivera Jhanely Marlit.	<b>Sobresaliente (18)</b>

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. Dávila Rivera Jhanely Marlit  
MIEMBRO



Mg. Cueva Paredes, Ana Lucía  
PRESIDENTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES**

**TESIS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD**

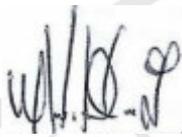
**ACTA N° 105-2024-CONT.**

Siendo las 12:00 del día **sábado 28 de septiembre de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **053-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados financieros de la empresa Ruag S.R. Ltda., Lima 2022”** presentada por el bachiller **SANCHEZ SOTELO, FIORELLA GIULIANA**. Cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el reglamento de grados y títulos, modificado según Resolución N° 044-2024-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:

<b>Tema de la sustentación</b>	<b>Jurados</b>	<b>Calificativo</b>
“Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados financieros de la empresa Ruag S.R. Ltda., Lima 2022”	Mg. Cueva Paredes, Ana Lucia. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Mg. Davila Rivera Jhanely Marlit.	<b>Notable (16)</b>

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. Dávila Rivera Jhanely Marlit  
MIEMBRO



Mg. Cueva Paredes, Ana Lucía  
PRESIDENTE

**Anexo 2**

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

Lima, 30 de setiembre de 2024

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: **Control interno en cuentas por cobrar para mejorar los resultados financieros de la empresa Ruag S.R. Ltda., Lima 2022**, presentado por Sanchez Sotelo, Fiorella Giuliana, código 2016200159, DNI 70502075 y Castañeda Hernández, Yanet María, código 2015100137, DNI 75211122 para optar el título profesional de Contador Público y Licenciado en Administración respectivamente, 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 7 %** (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°: 71666149

ORCID: 0000-0002-0247-3480

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.

# ÍNDICE

RESUMEN .....	9
INTRODUCCIÓN .....	11
1. PROBLEMÁTICA EMPRESARIAL DE INVESTIGACIÓN .....	13
1.1 DIAGNÓSTICO CONTEXTUAL DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA ...	13
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA EMPRESARIAL.....	15
1.2.1 Problema general .....	15
1.2.2 Problemas específicos.....	15
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	15
1.3.1 Justificación operativa .....	15
1.3.2 Justificación económica.....	16
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.4.1 Objetivo general.....	16
1.4.2 Objetivos específicos .....	17
2. MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.2 BASE TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
2.2.1 Control interno.....	21
2.2.1.1 Características del control interno.....	22
2.2.1.2 Componentes del control interno .....	23
2.2.1.3 Normas y políticas del control interno .....	26
2.2.2 Cuentas por cobrar .....	26
2.2.2.1 Políticas de cuentas por cobrar.....	27
2.2.2.2 Control interno de las cuentas por cobrar .....	27
2.2.2.3 Ratios de liquidez.....	28
2.2.2.4 Periodo promedio de cobranza.....	28
2.2.2.5 Rotación de las cuentas por cobrar .....	28
2.2.3 Resultados.....	29
2.2.3.1 Resultado económico .....	29
2.2.3.2 Resultados financieros .....	30
2.3 BASE LEGAL Y NORMATIVA INTERNA DE LA ORGANIZACIÓN .....	32

2.4 MARCO CONCEPTUAL DE LA SITUACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ...	34
3. METODOLOGÍA.....	37
3.1 MARCO METODOLÓGICO.....	37
3.1.1 Hipótesis .....	37
3.1.1.1 Hipótesis general.....	37
3.1.1.2 Hipótesis específicas .....	37
3.1.2 Variables de estudio.....	37
3.1.2.1 Variable dependiente.....	37
3.1.2.2 Variable independiente .....	38
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	39
3.2.1 Tipo de investigación.....	39
3.2.2 Descripción del diseño de investigación.....	40
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	40
3.3.1 Técnicas .....	40
3.3.2 Instrumentos.....	41
3.4 RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE LOS DATOS EMPRESARIALES .....	47
3.4.1 Técnicas de recolección .....	47
3.4.2 Técnicas de procesamiento .....	48
4. PROPUESTA Y EJECUCIÓN DE MEJORA.....	51
4.1 DESCRIPCIÓN DEL SECTOR .....	51
4.1.1. ANÁLISIS SECTORIAL .....	52
4.1.2. ANÁLISIS DEL ENTORNO EMPRESARIAL.....	53
4.2 DIAGNÓSTICO DEL CASO EMPRESARIAL .....	67
4.2.1 Identificación de la problemática empresarial .....	67
4.2.2 Monetización de la problemática empresarial .....	68
4.3 PROPUESTA DE MEJORA .....	69
4.3.1 Objetivos.....	69
4.3.2 Diagrama del proyecto de mejora .....	70
4.3.3 Proyecto de mejora .....	71
4.3.4 Monetización del proyecto de mejora.....	76
4.4 EJECUCIÓN DEL PROYECTO DE MEJORA.....	76
4.4.1 Proyección de EE.FF.....	76

4.4.1.1 Ingresos .....	76
4.4.1.2 Egresos .....	77
4.4.1.3 Validación cuantitativa .....	78
4.4.1.4 VAN.....	79
4.4.1.5 Costo beneficio .....	80
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
5.1 CONCLUSIONES .....	82
5.2 RECOMENDACIONES.....	83
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS .....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1. Variable dependiente .....	38
Tabla 3.2. Variable independiente .....	39
Tabla 3.3. Monetización del problema .....	43
Tabla 3.4. Presupuesto .....	45
Tabla 3.5. Validación del proyecto .....	45
Tabla 4.6. Participación de socios .....	55
Tabla 4.7. Principales clientes .....	62
Tabla 4.8. Principales proveedores .....	63
Tabla 4.9. Principales competidores .....	63
Tabla 4.10. Monetización del problema .....	68
Tabla 4.11. Monetización del proyecto de mejora .....	76
Tabla 4.12. Proyección de flujo de efectivo en ingresos .....	77
Tabla 4.13. Proyección de flujo de efectivo en egresos .....	77
Tabla 4.14. Flujos de ingresos y egresos sin tratamiento .....	78
Tabla 4.15. Flujos de ingresos y egresos con tratamiento .....	78
Tabla 4.16. Valor actual neto sin tratamiento .....	79
Tabla 4.17. Valor actual neto con tratamiento .....	80
Tabla 4.18. Costo beneficio sin tratamiento .....	80
Tabla 4.19. Costo beneficio con tratamiento .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1 Modelo del diagrama de Ishikawa de causa y efecto .....	43
Figura 3.2 Estructura de desglose de actividades .....	44
Figura 3.3 FODA.....	46
Figura 3.4 Las 5 fuerzas de Porter .....	47
Figura 3.5 Diagrama de Ishikawa adaptado a la empresa Ruag S.R. Ltda.....	49
Figura 3.6 EDT adaptado a la empresa Ruag S.R. Ltda. ....	50
Figura 4.7 Equipo de ingenieros y arquitectos .....	54
Figura 4.8 Organigrama de Ruag S.R. Ltda.....	56
Figura 4.9 Proyectos realizados por Ruag S.R. Ltda.....	61
Figura 4.10 Análisis de las 5 fuerzas de Porter.....	64
Figura 4.11 Análisis FODA .....	65
Figura 4.12 Modelo Canvas Ruag S.R. Ltda. ....	66
Figura 4.13 EDT adaptado a la empresa Ruag S.R. Ltda. ....	70
Figura 4.14 Proceso actual de venta y cobranzas .....	73
Figura 4.15 Proceso de cobranzas con el sistema implementado .....	75

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	92
Anexo 2. Bosquejo de instrumentos de recolección de datos.....	93
Anexo 3. Carta de compromiso .....	98
Anexo 4. Carta de acceso a la unidad .....	99
Anexo 5. Acta de reunión .....	101
Anexo 6. Cotización del sistema de cobranzas.....	102

## RESUMEN

En la actualidad, las empresas buscan una mejor gestión en sus operaciones. Por esta razón, establecer un sistema de control interno eficiente en las áreas pertenecientes de la entidad y, particularmente, en el procedimiento de cobranza resulta muy valioso para alcanzar sus metas. De este modo, este estudio diseña una estrategia de optimización del control interno, aplicado al área de cobranzas de la institución Ruag S.R. Ltda. con el fin de optimizar los rendimientos económicos.

Por lo tanto, el enfoque será de tipo mixto con un alcance descriptivo y un diseño explicativo secuencial. Los hallazgos de este trabajo de investigación son reflejados a través del diseño de un nuevo procedimiento de cobranza que facilite maximizar los rendimientos de la institución. Su validación de aplicabilidad se determina mediante el uso de los indicadores VAN y beneficio/ costo.

Por último, la investigación concluye con la destacada participación del control interno en una institución, ya que una buena implementación provoca una administración más eficiente de las cuentas pendiente de cobro. Además, el proyecto diseñado garantiza la optimización de los resultados financieros y la eficiencia en el trabajo, por supuesto, sin dejar de lado un correcto seguimiento y control periódico en el proceso.

**Palabras clave:** control interno, cobranzas, resultados financiero, proyecto de mejora.

## ABSTRACT

Nowadays, companies strive for better management of their operations. For this reason, establishing an efficient internal control system in the relevant areas of the entity, particularly in the collection process, is highly valuable for achieving their goals. Thus, this study designs a strategy for optimizing internal control, applied to the collection area of the institution Ruag S.R. Ltda., to optimize economic performance.

Therefore, the approach will be mixed-method with a descriptive scope and a sequential explanatory design. The findings of this research are reflected through the design of a new collection procedure that facilitates maximizing the institution's returns. Its applicability validation is determined using the NPV and Benefit/Cost indicators.

Finally, the research concludes with the notable participation of internal control in an institution, as good implementation leads to more efficient accounts receivable management. Moreover, the designed project ensures the optimization of financial results and work efficiency, while maintaining proper follow-up and periodic control in the process.

**Keywords:** Internal control, collections, financial results, improvement project.