

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



**Control interno en las cobranzas para optimizar los resultados
financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo
2022-2025)**

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

AUTORA

Daniela Alessandra Trejo Salinas

ASESOR

Cesar Antonio Monterroso Coronado

Lima, Perú

2024

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES



Control interno en las cobranzas para optimizar los resultados
financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo
2022-2025)

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR

Jorge Luis Villanueva Tomas

ASESOR

Cesar Antonio Monterroso Coronado

Lima, Perú

2024

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Daniela Alessandra
Apellidos	Trejo Salinas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	72759351
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-5407-8741

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

Nombres	William Amadeo
Apellidos	Muñoz Marticorena
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08269783

Datos del segundo miembro

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073

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*	Control interno, resultados financieros, cobranzas
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).

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Jorge Luis
Apellidos	Villanueva Tomas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	75314613
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-5407-8741

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

Nombres	William Amadeo
Apellidos	Muñoz Marticorena
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	08269783

Datos del segundo miembro

Nombres	Cesar Antonio
Apellidos	Monterroso Coronado
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	10271073

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*	Control interno, resultados financieros, cobranzas
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
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

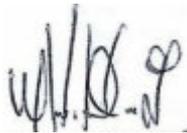
ACTA N° 106-2024-CONT.

Siendo las 13:37pm. 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 las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo 2022-2025)”** presentada por el bachiller **TREJO SALINAS, DANIELA ALESSANDRA**. 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**.

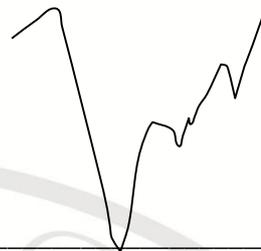
Finalizada la evaluación, el Jurado Calificador de la Sustentación acordó el siguiente resultado:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Control interno en las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo 2022-2025)”	Mg. Muñoz Marticorena, William Amadeo. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Dr. Monterroso Coronado, César Antonio.	16 (Notable)

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



Mg. Díaz Gavidia Marilyn
MIEMBRO



Dr. Monterroso Coronado, César Antonio
MIEMBRO



Mg. Muñoz Marticorena, William Amadeo
PRESIDENTE

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES

TESIS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

ACTA N° 098-2024-ADM.

Siendo las.....13.00..... 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 las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo 2022-2025)”** presentada por el bachiller **VILLANUEVA TOMAS, JORGE LUIS**. 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:

Tema de la sustentación	Jurados	Calificativo
“Control interno en las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo 2022-2025)”	Mg. Muñoz Marticorena, William Amadeo. Mg. Díaz Gavidia, Marilyn. Dr. Monterroso Coronado, César Antonio.	Notable (17)

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. Díaz Gavidia Marilyn
MIEMBRO



Dr. Monterroso Coronado, César Antonio
MIEMBRO



Mg. Muñoz Marticorena, William Amadeo
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

Ciudad, 01 de octubre del 2024

Señor(a),
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, bajo mi asesoría, con título: **“Control interno en las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo 2022-2025)”**, presentado por **TREJO SALINAS, DANIELA ALESSANDRA** (código 2017200067 y DNI 72759351) 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 9%** (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,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'W. Muñoz Marticorena', is written over a horizontal line.

Firma del Asesor (a)

DNI N°: 10271073

ORCID: 0000-0001-5407-8741

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.

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

Ciudad, 01 de octubre del 2024

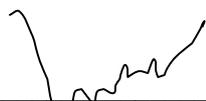
Señor(a),
William amadeo Muñoz Marticorena
Jefe del Departamento de Investigación
Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales-UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: **“Control interno en las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (periodo 2022-2025)”**, presentado por **VILLANUEVA TOMAS, JORGE LUIS** (código de estudiante y DNI) 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 9%** (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°: 10271073

ORCID: 0000-0001-5407-8741

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 nuestras familias, fuente inagotable de amor y apoyo, cuyo aliento nos ha impulsado a alcanzar cada logro. A nuestros amigos, por compartir risas y motivarnos en los momentos desafiantes. A nuestros profesores, por su sabiduría y orientación que han iluminado el camino académico. A cada persona que, de una u otra manera, ha contribuido a este proyecto, gracias por ser parte fundamental de nuestro viaje hacia el conocimiento. Este trabajo está dedicado a todos ustedes, quienes han sido los pilares del éxito.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar una profunda gratitud a nuestras queridas familias, por el inestimable respaldo emocional que desempeñó un rol fundamental y significativo a lo largo del arduo proceso de elaboración de este proyecto de tesis. Su constante apoyo y aliento fueron pilares fundamentales que nos motivaron a seguir adelante, convirtiéndose en una fuente invaluable de fortaleza en cada etapa de esta laboriosa tarea académica.

ÍNDICE / TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE / TABLA DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
1. Capítulo I. Problemática empresarial de investigación	3
1.1 Diagnóstico contextual de la situación problemática	3
1.2 Formulación del problema empresarial- pregunta problema.....	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	8
1.3 Justificación de la investigación.....	8
1.3.1 Justificación operativa	8
1.3.2 Justificación económica.....	9
1.4 Objetivos de la investigación.....	10
1.4.1 Objetivo general	10
1.4.2 Objetivo específico	10
2. Capítulo II. Marco teórico	11
2.1 Antecedentes del estudio	11
2.1.1 Internacionales.....	11

2.1.2	Nacionales	15
2.2	Bases teórico científicas	17
2.2.1	Control interno.....	18
2.2.1.1	Importancia del control interno	20
2.2.2	Método COSO (2013)	22
2.2.2.1	Componentes del marco COSO 2013.....	22
2.2.3	Crédito	26
2.2.4	Cuentas por cobrar.....	28
2.2.4.1	Importancia de cuentas por cobrar.....	31
2.2.5	Gestión del capital humano	35
2.2.6	Valor actual neto.....	35
2.2.7	Beneficio – costo	35
2.3	Bases legales y documentales internas	36
2.3.1	Ley de pago de facturas MYPE a treinta días - Ley N.º 31362 (2021)	36
2.3.2	Informe N.º 025-2020-SUNAT/7T0000 (2020).....	36
2.3.3	Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta D.S. N.º 122-94-EF (1994)	37
2.4	Marco conceptual de la situación problemática	38
3.	Capítulo III. Metodología	42
3.1	Marco metodológico.....	42

3.1.1	Hipótesis	42
3.1.1.1	Hipótesis general	42
3.1.1.2	Hipótesis específicas	42
3.1.2	Variables de estudio	42
3.1.2.1	Variable independiente: Control interno	44
3.1.2.2	Variable dependiente: Resultados financieros.....	45
3.2	Diseño de la investigación.....	47
3.2.1	Tipo y diseño de investigación	47
3.3	Técnicas e instrumentos	48
3.3.1	Técnicas	48
3.3.2	Instrumentos	49
3.3.2.1	Flujograma.....	51
3.3.2.2	Diagrama de Ishikawa	53
3.4	Recolección y procesamiento de los datos empresariales	54
4.	Capítulo IV. Propuesta y ejecución de mejora	59
4.1	Descripción del sector	59
4.1.1	Antecedentes de la empresa.....	59
4.1.2	Clientes	61
4.1.3	Estructura organizacional	64
4.1.4	Misión, visión y valores organizacionales.....	66

4.1.4.1	Misión.....	66
4.1.4.2	Visión	67
4.1.4.3	Valores organizacionales.....	67
4.1.5	Productos	67
4.1.6	Proveedores	70
4.1.7	Competidores.....	71
4.2	Diagnóstico del caso empresarial	73
4.2.1	Identificación del problema empresarial	73
4.2.2	Monetización de la problemática empresarial.....	74
4.3	Propuesta de mejora	77
4.3.1	Objetivos.....	77
4.3.2	Diagrama del proyecto de mejora.....	77
4.3.3	Proyecto de mejora	78
4.3.4	Monetización del proyecto de mejora	86
4.4	Ejecución del proyecto de mejora	87
4.4.1	Proyección de EE. FF.	87
4.4.1.1	Ingresos.....	89
4.4.1.2	Egresos.	90
4.4.2	Validación cuantitativa.....	91
4.4.2.1	Valor actual neto.....	93

4.4.2.2	Costo beneficio.....	94
4.4.3	Proyección de indicadores de medición	95
4.4.3.1	Índice de periodo promedio de cobranza.....	95
4.4.3.2	Índice de rotación de cuentas por cobrar.....	96
4.4.3.3	Índice de incumplimiento de políticas de cobranza.....	98
5.	Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones	100
5.1	Conclusiones.....	100
5.2	Recomendaciones	102
6.	Referencias bibliográficas	104
	Bibliografía.....	104
	ANEXOS.....	112
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	113
	Anexo 2. Estado de situación financiera 2021	114
	Anexo 3. Estado de resultado 2021	115
	Anexo 4. Carta permiso	116
	Anexo 5. Carta autorización	117
	Anexo 6. Presupuesto	118
	Anexo 7. Monetización de las cuentas por cobrar.....	119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable dependiente e independiente.....	43
Tabla 2. Instrumento de esquematización del problema	50
Tabla 3. Tasa de crecimiento de ingresos.....	55
Tabla 4. Tasa de crecimiento de egresos	56
Tabla 5. Monetización del proyecto y la monetización del problema.....	56
Tabla 6. Ejecución de la monetización	57
Tabla 7. Tabla flujo neto de efectivo	57
Tabla 8. Cálculo del B/C y TIR con una tasa de descuento para el VAN del 10%.....	58
Tabla 9. Principales clientes de 4A Soluciones Integrales S.A.C.	63
Tabla 10. Productos de la empresa 4A Soluciones Integrales S.A.C.	68
Tabla 11. Principales productos de 4A Soluciones Integrales S.A.C.....	69
Tabla 12. Principales proveedores y materias prima adquiridas	70
Tabla 13. Principales competidores de 4A Soluciones Integrales S.A.C.....	72
Tabla 14. Costo financiero por mes del año 2021	74
Tabla 15. Promedio de días de retraso de pago clientes año 2021	75
Tabla 16. Presupuesto para el proyecto de mejora	86
Tabla 17. Proyección de estado de situación financiera 2022-2025.....	88
Tabla 18. Proyección de estado de resultado 2021-2025	89
Tabla 19. Estimación de la tasa de crecimiento de ingresos	90

Tabla 20. Tasa de crecimiento de egresos	91
Tabla 21. Flujo de ingresos y egresos sin tratamiento.....	91
Tabla 22. Flujo de ingresos y egresos con tratamiento.....	92
Tabla 23. VAN sin tratamiento.....	93
Tabla 24. VAN con tratamiento	93
Tabla 25. Costo beneficio sin tratamiento	94
Tabla 26. Costo beneficio con tratamiento	94
Tabla 27. Proyección de índice de periodo promedio de cobranzas	95
Tabla 28. Proyección de índice de rotación de cuentas por cobrar	97
Tabla 29. Proyección de índice de incumplimiento de políticas de cobranza.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa de Causa y Efecto.....	7
Figura 2. Modelo de flujograma.....	52
Figura 3. Modelo de Ishikawa	54
Figura 4. Organigrama de 4A Soluciones Integrales S.A.C.....	64
Figura 5. Promedio de días de retraso en los clientes.....	76
Figura 6. Estructura del proyecto de mejora.....	78
Figura 7. Proceso de facturación y gestión de cobranza actual de la empresa 4A Soluciones Integrales S.A.C.....	80
Figura 8. Flujograma de procesos de ventas de la empresa 4A Soluciones Integrales S.A.C.	81
Figura 9. Flujograma de procesos de seguimiento de cobranza propuesto	83
Figura 10. Flujograma de procesos de otorgamiento de crédito propuesto.....	85

RESUMEN

En el sector de publicidad, 4A Soluciones Integrales S.A.C. tiene el mayor posicionamiento en ejecución de proyectos; sin embargo, presenta problemas de control en el área de cobranzas. Por ello, el presente trabajo tiene como objetivo general proponer un proyecto de mejora de implementación del control interno en el área de cobranzas que permita optimizar los resultados financieros.

Se ha utilizado una metodología de tipo cuantitativa y de diseño no experimental transversal. Se tiene como variable independiente al control interno y como variable dependiente a los resultados financieros. Además, se ha utilizado la técnica de análisis de la información alcanzada de datos y la descripción de la operatividad del sistema.

Como resultados alcanzados, se ha podido validar cuantitativamente la viabilidad del proyectado orientado en el objetivo principal. Esta viabilidad ha sido evaluada mediante el análisis de indicadores financieros que están en relación con la optimización de los resultados financieros.

Finalmente, al terminar el análisis de la información, se afirma la relación positiva entre el control interno y los resultados financieros, y la efectividad de la propuesta del presente trabajo que, como resultados, se logra optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C

Palabras clave: Control interno, resultados financieros, cobranzas.

ABSTRACT

The entities carry out internal control evaluations which allows them to reduce the risk of fraudulent activities and the programmed goals and objectives are achieved.

Therefore, the present research work entitled Control Interno en las cobranzas para optimizar los resultados financieros de 4A Soluciones Integrales S.A.C. Lima 2021 (period 2022-2025). Its general objective is to propose a project to improve the implementation of internal control in the collection area that allows optimizing the financial results of the company 4A Soluciones Integrales S.A.C.

This research is of a quantitative type and of an explanatory, causal and cross-sectional design. Internal control is considered as an independent variable; while, the dependent variable becomes the financial results.

In the present research work the interview with the directors and those responsible for the collection area, the analysis of the information obtained from data and the description of the operation of the system have been used.

Keywords: Internal control, Financial results, Collections.