



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE COBRANZAS Y
EL IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE UNA EMPRESA
CONSTRUCTORA, LOS OLIVOS, 2021”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Elizabeth Yuliana Condori Chujutalli

Asesor:

Mg. Alberto Álvarez López
<https://orcid.org/0000-0003-0806-0123>

Lima - Perú

2022

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	22
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	46
CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
REFERENCIAS.....	94
ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Servicio de la empresa.....	13
Tabla 2 Requisitos para obtener licencia de construcción.....	24
Tabla 3 Modelos de control interno.....	27
Tabla 4 Ratios de liquidez	44
Tabla 5 Personas involucradas en el control interno	47
Tabla 6 Estrategias del proyecto.....	49
Tabla 7 Herramientas del proyecto.....	51
Tabla 8 Preguntas para diagnosticar	52
Tabla 9 Integrantes del comité.....	55
Tabla 10 Cronograma de compromiso	56
Tabla 11 Programa de trabajo para el diagnóstico.....	57
Tabla 12 Probabilidad de ocurrencia	58
Tabla 13 Probabilidad de ocurrencia	58
Tabla 14 Matriz de riesgo	60
Tabla 15 Descripción de actividades	62
Tabla 16 Cronograma del plan de trabajo.....	65
Tabla 17 Perfil de la Asistente Administrativa.....	74
Tabla 18 Sesiones de las capacitaciones.....	76
Tabla 19 Sesiones del seminario	77
Tabla 20 Cronograma de evaluación de actividades	78
Tabla 21 Resultado de encuesta de satisfacción sobre la capacitación	78
Tabla 22 Resultado de evaluación y retroalimentación.....	80
Tabla 23 Estado de Situación Financiera 2019 – 2021.....	82

Tabla 24 Estado de Situación Financiera 2019 – 2021 Activo corriente – Análisis vertical	83
Tabla 25 Estado de Situación Financiera 2019 – 2020 Activo corriente – Análisis horizontal	84
Tabla 26 Estado de Situación Financiera 2020 – 2021 Activo corriente – Análisis horizontal	85
Tabla 27 Ratio de Liquidez General 2019 – 2021	86
Tabla 28 Ratio de Prueba Defensiva 2019 – 2021	87
Tabla 29 Ratio de Prueba Ácida 2019 – 2021	88
Tabla 30 Estado de Flujo de Efectivo 2019 - 2021	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica del Grupo Sarol S.A.C.	12
Figura 2 Proyecto residencial Roma II.....	14
Figura 3 Proyecto residencial Leganza.....	15
Figura 4 Proyecto residencial Child Park.....	16
Figura 5 Proyecto residencial Amelie	17
Figura 6 Logo de la empresa	18
Figura 7 Organigrama de la empresa Grupo Sarol.....	19
Figura 8 Componentes del control interno	31
Figura 9 Flujograma para la contabilización de las cobranzas.....	39
Figura 10 Objetivos de la gestión de riesgo financiero	43
Figura 11 Diagrama de Ishikawa.....	53
Figura 12 Diagrama de Ishikawa.....	59
Figura 13 Plan y precio Defontana.....	67
Figura 14 Implementación del ERP	68
Figura 15 Acceso al sistema ERP.....	69
Figura 16 Módulo de Ventas	69
Figura 17 Módulo de Tesorería	70
Figura 18 Módulo de Facturación	70
Figura 19 Flujograma de revisión de registro de venta	71
Figura 20 Plan y precio de Mailchimp	72
Figura 21 Automatización de correos masivos	73

Figura 22 Proceso de selección de asistente administrativo.....	74
Figura 23 Flujograma de gestión de cobranza.....	75
Figura 24 Resultado de encuesta de satisfacción sobre la capacitación.....	79
Figura 25 Ratio de Liquidez General 2019 – 2021	87
Figura 26 Ratio de Prueba Defensiva 2019 – 2021	88
Figura 27 Ratio de Prueba Ácida 2019 – 2021.....	89

RESUMEN EJECUTIVO

La investigación de suficiencia profesional tuvo como estudio a la empresa Grupo Sarol Con S.A.C., en el cual se planteó como objetivo implementar un sistema de control interno que permita mejorar las actividades que se realizan en las cobranzas con el fin de evitar negligencias, facilitar los medios de pago al cliente, aumentar la liquidez y asegurar la información contable. El trabajo fue de tipo aplicado, tomando lo establecido por el Marco Integrado de Control Interno y de diseño preexperimental de corte longitudinal. Las estrategias del proyecto fueron el diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación con las herramientas de lluvia de idea, diagrama de Ishikawa, lista de verificación, matriz de riesgo, diagramas de procesos, lista de verificación y diagrama de flujo de desempeño. El proyecto dio como resultado, que las cuentas por cobrar disminuyeron gracias a los nuevos sistemas de cobro y generando una mejor liquidez, se comprueba en los ratios de liquidez el antes y después de la implementación, evidenciándose una mejora del 2019 un índice de 0.68, 2020 de 0.77 y 2021 de 0.97. Se concluye que la implementación del sistema de control interno, permitió una mejora en la liquidez de la empresa Grupo Sarol Con S.A.C.

Palabras clave: control interno, liquidez, área de cobranza.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Álvarez, E. (13 de 05 de 2019). *La cobranza en tiempos de inteligencia artificial*. Obtenido de IA LATAM: <https://ia-latam.com/2019/05/13/la-cobranza-en-tiempos-de-inteligencia-artificial/>
- Baños, E., Pérez, I., & Vásquez, A. (2011). *Estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las empresas del municipio de San Salvador, dedicadas a la importación y comercialización de piso cerámico*. Universidad de El Salvador. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/1032>
- Barreto, B. (2019). *Literatura sobre método la incidencia del de cobranza y la de cobradores en la mejora de la eficiencia del sistema de cobranza de los servicios complementarios en un hotel*. Lima, Perú: Universidad de Lima. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/8731>
- Cárdenas, K. (2020). *Facultad de ciencias contables y administrativas escuela profesional de administración de negocios*. Ucayalli, Perú: Universidad Privada de Pucallpa.
- Chiscul, M. (2021). Repercusiones en la liquidez de las microempresas ubicadas en el distrito de La Victoria, ciudad de Lima, originadas por las percepciones del Impuesto General a las Ventas en las importaciones a los repuestos vehiculares. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(47), 123 - 128. doi:<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/20590>
- Contraloría General de la República. (2016). *Control Interno*. Departamento de estudios e investigaciones. Obtenido de

https://doc.contraloria.gob.pe/PACK_anticorrupcion/documentos/3_CONTROL_INTERNO_2016.pdf

D.S N°010-2009-Vivienda . (2009). *Norma A.010 Condiciones generales del diseño.*

Obtenido de http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/Estudios_Normalizacion/Normalizacion/normas/Norma-A-010.pdf

http://www3.vivienda.gob.pe/dnc/archivos/Estudios_Normalizacion/Normalizacion/normas/Norma-A-010.pdf

D.S N°011-2006-Vivienda. (2006). *Reglamento Nacional de Edificaciones.* Obtenido de

<https://www3.vivienda.gob.pe/ejes/vivienda-y-urbanismo/documentos/Reglamento%20Nacional%20de%20Edificaciones.pdf>

Díaz, M. (2012). Inmovilizado: el punto de partida de la liquidez. *Revista Universo Contábil*,

8(2), 134-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1170/117023653008.pdf>

Directiva N° 013-2016-CG/GPROD. (2016). *Implementación del sistema de control interno en las entidades del estado.* El Peruano.

Esan Business. (04 de 08 de 2017). *Las herramientas de gestión de la cobranza.* Obtenido

de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza>

Gutiérrez, J., & Tapia, J. (2016). Liquidez y rentabilidad. Una revisión conceptual y sus

dimensiones. *Revista Valor Contable*, 3(1), 9-32.

doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v3i1.1229>

Gutierrez, J., & Tapia, J. (2017). Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas del

sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de Lima, 2005-2014. *Revista de*

Investigación Universitaria, 6(1), 89-111.

doi:<https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1045>

- Herrera, A., Betancourt, V., Herrera, A., Vega, S., & Vivanco, E. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para la toma de decisiones. *Quipuramayoc*, 24(46), 151-160. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v24i46.13249>
- KPMG. (2020). *Gestión de efectivo & riesgo de liquidez*. Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/2020/cash-liquidity-risk-management-v3.pdf>
- Ley N°29090. (2007). *Ley de Regulación de Habilitaciones urbanas y de edificaciones*. Obtenido de <http://www.transparencia.munlima.gob.pe/images/descargas/licencias-de-edificaciones/legislacion/ley-29090-NL20070925.pdf>
- Llamas, J. (7 de julio de 2020). *Gestión de liquidez*. . Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-de-liquidez.html>
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios. *Sciéndo*, 23(4), 259-263. doi:<http://dx.doi.org/10.17268/sciende.2020.030>
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Mendoza, W. G. (2018). El control interno y su influencia en la gestión. *Dom. Cien*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2018.vol.4.n.4.206-240>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151–164. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. México D.F: Grupo editorial Patria.
- Mori, G., & Gardi, V. (2021). Análisis de la liquidez en una empresa de transporte. *Oikos Polis*, 6(2), 1-29. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502021000200003&script=sci_arttext

- Mori, G., & Gardi, V. (2021). Análisis de la liquidez en una empresa de transporte. *Oikos Polis*, 6(2), 1-29. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2415-22502021000200003&script=sci_arttext
- Quinaluisa, N., Ponce, V., & Muñoz, S. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofín Habana*, 12(1), 268-283. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018
- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG . (2008). *Contralor General autoriza aprobar la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de*. Obtenido de https://www.ana.gob.pe/sites/default/files/archivos/gestion-compartida/guiasci_0_0_0.pdf
- Rivas, G. (2011). Modelos contemporáneos de control interno.Fundamentos teóricos. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>
- Sevilla, A. (1 de diciembre de 2015). *Ratios de liquidez*. Obtenido de [economipedia: https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-liquidez.html](https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-liquidez.html)
- Valqui, G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Accounting power for business*, 1(1), 49 - 59. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/view/896
- Valqui, G., & Tenorio, J. (2015). El sistema de control Interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector Construcción. *Accounting power for business*, 1(1), 49 - 59.
- Vásquez, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. *Revista*

Científica *Visión* *De* *Futuro*, 25(2), 195-214.

doi:<https://visiondefuturo.fce.unam.edu.ar/index.php/visiondefuturo/article/view/50>

3

Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por

cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa

de valores de Lima. *Visión del futuro*, 25(2), 195-208.

doi:<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>