



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PROCESOS DE MEJORAMIENTO EN EL ÁREA DE
TESORERÍA DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICO, EN LA CIUDAD
DE LIMA, 2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:
Licenciada en Administración

Autor:

Gabriela Carmen Vargas Vargas

Asesor:

Lic. Rafael Andrés Trucíos Maza

<https://orcid.org/0000-0003-0395-9383>

Lima - Perú

2023

INFORME DE SIMILITUD

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	revistagestionar.com Fuente de Internet	1%
3	revista.estudioidea.org Fuente de Internet	1%
4	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	doaj.org Fuente de Internet	1%
6	www.ciat.org Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
8	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to University of Zakho Trabajo del estudiante	1%

Tabla de contenido

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	22
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	33
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Proveedores</i>	12
Tabla 2 <i>Clientes</i>	13
Tabla 3 <i>Entidades financieras con las que se trabaja</i>	13
Tabla 4 <i>Comparación de escenarios antes y después de las mejoras</i>	34
Tabla 5 <i>Cronograma de actividades</i>	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Organigrama de la empresa</i>	14
Figura 2 <i>Diagrama de Ishikawa de causa y efecto</i>	24
Figura 3 <i>Proceso pago a proveedores</i>	26
Figura 4 <i>Nuevo proceso pago a proveedores</i>	28
Figura 5 <i>Proceso actual de rendición de dinero por caja chica</i>	30
Figura 6 <i>Nuevo proceso de rendición de dinero por caja chica</i>	31
Figura 7 <i>Envío de correo masivo a proveedores</i>	34

RESUMEN EJECUTIVO

Este estudio de suficiencia se llevó a cabo en una empresa de servicios de pago electrónico en la ciudad de Lima durante 2023, con el propósito de optimizar los procedimientos en el departamento de tesorería. Se detectaron una serie de deficiencias arrastradas de años anteriores, tales como la falta de conciliaciones bancarias actualizadas, pagos duplicados a proveedores, errores en los datos de las detracciones, agrupación de transferencias de dinero en registros genéricos por rendir y un control insuficiente de la caja chica. Después de un exhaustivo diagnóstico, se aplicaron habilidades informáticas y herramientas como el diagrama de Ishikawa para la identificación de problemas, un diagrama de Gantt para la planificación de tareas y un diagrama de flujo para analizar los procesos. Para llevar a cabo este trabajo, se consultaron los manuales de organización y funciones de la empresa, respetando la confidencialidad de la información y la protección de datos internos. Además, se recurrió a los conocimientos adquiridos durante la formación académica y la experiencia laboral como asistente de tesorería para comprender el tema y generar resultados relevantes. Como resultado de las acciones de mejora implementadas, se logró reducir los errores, mejorar el control de las obligaciones y realizar proyecciones a corto plazo, evidenciando una gestión eficiente y óptima en el área de tesorería.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2017). *Estrategias para la formulación de Estados Financieros*. Pacífico Editores S.A.C.
- Álvarez, K., Matínez, G., & García, A. (2021). La importancia del control interno en el área de ingresos de una empresa comercial. *Publicaciones e Investigación*, 15(1). <https://doi.org/10.22490/25394088.4692>.
- Analiza-Técnicas de Investigación Social SA. (2009). *Manuales prácticos de gestión. Gestión de tesorería*. C.E.E.I. GALICIA, S.A.
- Arteta, M. (2020). El control interno y su incidencia en la gestión de tesorería de las universidades públicas de la región Puno. *Revista de Investigaciones*, 8(4), 1254–1261. <https://doi.org/10.26788/riepg.v8i4.1110>.
- Atencio, A. (2015). La Tesorería como unidad estratégica en la gerencia actual. *Revista Venezolana De Gerencia*, 20(71), 557-560. <https://doi.org/10.31876/revista.v20i71.20203>.
- Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2020). *Guía Metodológica de la Nota Semanal*. BCRP.
- Batista, N., & Estupiñán, J. (2018). *Gestión empresarial y posmodernidad*. Infinite Study.
- Blancas, A., Astudillo, M., & Fonseca, F. (2018). Transparencia y rendición de cuentas ¿mecanismos para limitar la deuda pública subnacional? *Contaduría y Administración*, 63(3), 1-26. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1335>.
- Burgasí, D., Cobo, D., Pérez, K., Pilacuan, R., & Rocha, M. (2021). El diagrama de Ishikawa como herramienta de calidad. *Tambara*, 84, 1221-1230.
- Cámara Argentina de recaudadores de telefonía prepaga y anexos [CARTYA]. (2023). Obtenido de <http://cartya.com.ar/institucional/>
- Campos, J., & Menacho, N. (2021). *Relación de la expectativa de rendimiento, expectativa de esfuerzo, influencia social, riesgo percibido y costo percibido con la intención de uso de aplicaciones móviles para transacciones bancarias*. [Tesis de licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654667>.
- Delfín, Y., & Rodríguez, E. (2022). Gestión de tesorería y liquidez en las empresas de seguros en Perú. *PODIUM*, 42, 39–52. <https://doi.org/10.31095/podium.2022.42.3>.

- Gáslac, L. (2013). *Aplicación práctica del régimen de deducciones, retenciones y percepciones*. Contadores & Empresas.
- Haz, R., & Fiallo, D. (2022). La importancia de un departamento de tesorería en las empresas comerciales. *E-IDEA*, 4(14), 16–29. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol4.id186>.
- Horngren, C., Harrison, W., & Oliver, M. (2010). *Contabilidad*. 8va ed. Pearson Education.
- Huacchillo, L., Ramos, E., & Pulache, J. (2020). La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones financieras. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 356-362.
- Huanca, L. (2022). *La incidencia de la conciliación bancaria en las cuentas corrientes de la Municipalidad Distrital de Checca, Cusco – 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejos.
- Hurtado, S. (2021). *Plan de mejoramiento en las conciliaciones bancarias y programaciones de pago para el pago de proveedores en Único Interior S.A.S*. [Tesis de grado]. Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria.
- Llerena, D. (2017). La gestión de tesorería y su influencia en la liquidez de la Universidad Privada de Tacna, 2013-2014. *VERITAS ET SCIENTIA - UPT*, 6(1), 625–630. <https://doi.org/10.47796/ves.v6i1.193>.
- Mallqui, Y., Ventura, I., & Vásquez, C. (2022). Análisis de las cuentas por pagar en una comercializadora mayorista. *Ogmios*, 2(5), 409–420. <https://doi.org/10.53595/rlo.v2.i5.044>.
- Martel, M. (2005). *El impuesto general a la ventas en el sistema tributario peruano: situación actual y perspectivas*. La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.
- Melara, M. (05 de 02 de 2020). *¿Qué es el fondo de caja chica y su contabilidad?* Obtenido de <https://contaestudio.com/fondo-de-caja-chica/>
- Mendoza, L. (20219). *Gestión de tesorería y su efecto en la liquidez de la empresa comercial Global Perlas Car SAC, Lima;2019*. [Tesis de grado. Universidad César Vallejos]. Repositorio de la Universidad César Vallejos: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/76940>.
- Morales, A., & Carhuacho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21–40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>.
- Morales, S. (2018). La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria. *Revista de Derecho Privado*, 36, 171–203. <https://doi.org/10.18601/01234366.n36.06>.

- Obando, L. (2020). *Auditoría y conciliación financiera*. Ecoe Ediciones.
- Quaglia, N. (2012). *Distribución de recarga virtual en Mendoza*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio de la Universidad Nacional de Cuyo: <https://bdigital.uncu.edu.ar/4877>. Obtenido de <https://bdigital.uncu.edu.ar/4877>
- Quispe, M., Istaña, J., Sánchez, J., & Lupaca, Y. (2022). Análisis de directivas internas para mejorar las operaciones en el área de tesorería en un municipio del Perú. *Gestionar*, 2(3), 89-108. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2022.03.007>.
- SAGE Consultores. (2021). *Términos del diccionario empresarial*. Obtenido de <https://www.sage.com/es-es/blog/diccionario-empresarial/caja-chica/>
- Sánchez, M., & Santillán, P. (2021). *Conciliaciones Bancarias y la Gestión Administrativa en la Unidad de Tesorería de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2020*. [Tesis de licenciatura]. Universidad César Vallejos.
- Santandreu, E. (2002). *Gestión de la tesorería (Cash management)*.