

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



Control interno de cobranza y los resultados financieros,  
empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito  
Callayuc, 2021

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO

AUTORA

Marlith Manchay Zurita

ASESOR

David Sosimo Rivera Romero

Rioja, Perú

2023

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



**Control interno de cobranza y los resultados financieros,**  
**empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito**  
**Callayuc, 2021**

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

**AUTOR**

**Milder Guevara Peña**

**ASESOR**

**David Sosimo Rivera Romero**

**Rioja, Perú**

**2023**

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

Nombres	Marlith
Apellidos	Manchay Zurita
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71587642
Número de Orcid (opcional)	

**Datos del asesor**

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-6175-5958

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

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

**Datos del segundo miembro**

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771

**Datos del tercer miembro**

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176

**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: <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 y Finanzas
Código del programa Consultar el listado: <a href="#">enlace</a>	411156

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

## METADATOS COMPLEMENTARIOS

### Datos del autor

Nombres	Milder
Apellidos	Guevara Peña
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	71051505
Número de Orcid (opcional)	

### Datos del asesor

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-6175-5958

### Datos del Jurado

#### Datos del presidente del jurado

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

#### Datos del segundo miembro

Nombres	Ilianov Pablo
Apellidos	Carrasco López
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	09982771

#### Datos del tercer miembro

Nombres	David Sosimo
Apellidos	Rivera Romero
Tipo de documento de identidad	DNI
Número del documento de identidad	06613176

**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: <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 y Negocios Internacionales
Grado académico o título profesional	Título Profesional
Nombre del programa	Administración y Negocios Internacional
Código del programa Consultar el listado: <a href="#">enlace</a>	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° 003-2024-CONT. y FIN.**

Siendo las 16:00 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 **“Control interno de cobranza y los resultados financieros, empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito Callayuc, 2021”** presentada por el bachiller **MANCHAY ZURITA, MARLITH**. 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:

<b>Tema de la sustentación</b>	<b>Jurados</b>	<b>Calificativo</b>
“Control interno de cobranza y los resultados financieros, empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito Callayuc, 2021”	Dr. Monterroso Coronado, César Antonio. Mg. Carrasco López, Ilianov Pablo. Mg. Rivera Romero, David Sosimo.	<b>16</b> <b>Notable</b>

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. Carrasco López, Ilianov Pablo  
MIEMBRO

  
Mg. Rivera Romero, David Sosimo  
MIEMBRO

  
Dr. Monterroso Coronado, César Antonio  
PRESIDENTE

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES**

**TESIS**

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


**ACTA N° 003-2024-ADM. y NEG. INTL.**

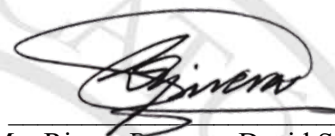
Siendo las 16:00 del día **lunes 04 de marzo de 2024**, se conecta vía zoom el jurado calificador firmante, nombrado según Resolución de Decanato N° **008-2024-UCSS/VAC-FCEC-D** con el fin de recibir la sustentación de tesis **“Control interno de cobranza y los resultados financieros, empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito Callayuc, 2021”** presentada por el bachiller **GUEVARA PEÑA, MILDER**. 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:

<b>Tema de la sustentación</b>	<b>Jurados</b>	<b>Calificativo</b>
“Control interno de cobranza y los resultados financieros, empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito Callayuc, 2021”	Dr. Monterroso Coronado, César Antonio. Mg. Carrasco López, Ilianov Pablo. Mg. Rivera Romero, David Sosimo.	<b>16 Notable</b>

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. Carrasco López, Ilianov Pablo  
MIEMBRO

  
Mg. Rivera Romero, David Sosimo  
MIEMBRO

  
Dr. Monterroso Coronado, César Antonio  
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, 1 de marzo de 2024

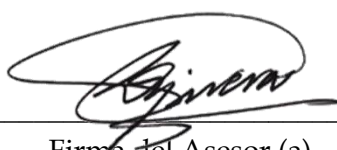
Señor(a),  
William Muñoz Marticorena  
Jefe del Departamento de Investigación  
Facultad Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: “**Control interno de cobranza y los resultados financieros, empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito Callayuc, 2021**”, presentado por **Manchay Zurita, Marlith** (código de estudiante 2016101260 y DNI 71587642) 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 12%** (doce por ciento).\* 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°: 06613176

ORCID: 0000-0001-6175-5958

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, 1 de marzo de 2024

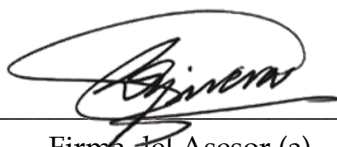
Señor(a),  
William Muñoz Marticorena  
Jefe del Departamento de Investigación  
Facultad Ciencias Económicas y Comerciales de la UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que la tesis, bajo mi asesoría, con título: “**Control interno de cobranza y los resultados financieros, empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL, distrito Callayuc, 2021**”, presentado por **Guevara Peña, Milder** (código de estudiante 2016101100 y DNI 71051505) para optar el título profesional de **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 12%** (doce por ciento).\* 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°: 06613176

ORCID: 0000-0001-6175-5958

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.

**CONTROL INTERNO DE COBRANZA Y LOS  
RESULTADOS FINANCIEROS, EMPRESA GRIFOS  
EL BUEN SAMARITANO EIRL, DISTRITO  
CALLAYUC, 2021**

## **DEDICATORIA**

A mis padres, por el apoyo incondicional que me brindaron durante los años de estudio y ser la fuente de inspiración y motivación para terminar mi carrera.

*Marlith*

A mis padres y hermanos, quienes con su incondicional apoyo me han permitido alcanzar mi más anhelado objetivo. Ellos han sido, son y serán la gran motivación para seguir adelante.

*Milder*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco, en primer lugar, a Dios, quien me brinda salud y vida; y a todas aquellas personas que hicieron posible cumplir este reto profesional en mi vida. Gracias por haberme demostrado amor y deseo de ver mi superación cada día.

*Marlith*

Agradezco, principalmente, a Dios, por ayudarme y protegerme en cada momento de mi vida; a mis padres y hermanos, por confiar siempre en mí, por brindarme sus sabios consejos, por estar conmigo en los momentos más difíciles, por motivarme a seguir adelante y no rendirme nunca, y por su gran apoyo durante esta importante etapa de mi vida, pues no hubiera sido posible alcanzar esta meta; y a las personas que de una u otra manera me brindaron su ayuda y fueron parte de este proyecto. Infinitas gracias.

*Milder*

## RESUMEN

La presente investigación tendrá como objetivo determinar la relación entre el control interno en el área de cobranza y su incidencia en los resultados financieros de la empresa Grifos El Buen Samaritano EIRL en el distrito de Callayuc. La investigación tuvo un desarrollo descriptivo, explicativo secuencial, con una metodología de enfoque cuantitativo y cualitativo, de diseño correlacional no experimental. La recolección de datos se realizó según procedimientos analíticos y descriptivos, basados en comprobantes de ventas y compras.

Se examinaron los siguientes resultados de carácter descriptivo y correlacional: de la comparación del VAN, sin la propuesta por la suma de S/ 20 342.07, y el VAN, con la propuesta de mejora S/ 228 427.89, el análisis costo-beneficio indica una variación con un aumento de 0,002 (de 0.016 a 0.018) a 0.018 posterior a la propuesta. Esto muestra un incremento favorable en los resultados financieros.

La hipótesis de la investigación se ve respaldada por los datos numéricos que indican que la presencia de control interno en el área de cobros mejoró el rendimiento financiero previsto. Mediante el análisis de diversas técnicas y procedimientos administrativos, la actualización de programas informáticos y la formación continua del personal de cuentas por cobrar, al alcanzar sus objetivos y obtener un control efectivo sobre la gestión de crédito, la administración consiguió disminuir la morosidad y mejorar el desempeño financiero de la empresa.

**Palabras clave:** Créditos y cobranzas, resultados financieros, métodos y procedimientos, sistema de cómputo, capacitaciones al personal.

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between internal control in the collection area and its impact on the financial results of the company Grifos El Buen Samaritano EIRL, district of Callayuc. The research had a descriptive, sequential explanatory development, with a quantitative and qualitative approach methodology, with a non-experimental correlational design. Data collection was carried out according to analytical and descriptive procedures, based on sales and purchase receipts.

The following results, of a descriptive and correlational nature, were examined: from the comparison of the NPV, without the proposal for the amount of S/ 20,342.07, and the NPV, with the proposed improvement S/ 228,427.89, the cost-benefit analysis indicates a variation with an increase from 0.002 (from 0.016 to 0.018) to 0.018 after the proposal, results that show a favorable increase in the financial results.

The research hypothesis is supported by the numerical data, which indicate that the presence of internal control in the collections area improved the expected financial performance. By analyzing various administrative techniques and procedures, updating software and continuous training of accounts receivable personnel, by achieving its objectives and obtaining effective control over credit management, management was able to decrease delinquency and improve the company's financial performance.

**Keywords:** Credits and collections, financial results, methods and procedures, computer system, staff training.