



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Control Interno de Créditos y Cobranzas y los Estados
Financieros, de una Empresa Financiera en Piura, 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORES:

Ibañez León, Lady Disney (ORCID: 0000-0003-2687-3945)
Sosa Chero, Jordán Alexander (ORCID: 0000-0002-7859-4473)

ASESOR:

Dra. CPC. Haro Lizano, Teresa Consuelo (ORCID: 0000-0003-3412-1428)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por brindarnos salud y la fuerza necesaria para poder alcanzar cada una de nuestras metas planteadas. Con mucho amor y gratitud a nuestros padres, quiénes con su amor, apoyo incondicional, y cada uno de sus sacrificios por vernos ser profesionales y además la razón y estímulo de nuestras vidas para seguir sobresaliendo y alcanzar nuestras metas.

A mis padres:

Jesús Elena León Cornejo

José Florentino Ibañez Valladolid

Lady Disney Ibañez León

A mis padres:

Bertha Chero Juarez

Santos Sosa Ipanaque

Jordan Alexander Sosa Chero

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la profesora Dra. CPC. Haro Lizano, Teresa Consuelo por su paciencia y dedicación en la asesoría realizada para el desarrollo de la investigación, por incentivarnos a seguir y no desistir, y por compartir sus conocimientos y por las consultas absueltas lo cual fue de gran ayuda para el desarrollo de la presente investigación.

A los profesores de la Universidad César Vallejo quienes impartieron sus enseñanzas contribuyendo en nuestra formación académica.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis descriptivo de la variable control interno de créditos y cobranzas.	14
Tabla 2: Análisis descriptivo de la variable estados financieros.	14
Tabla 3: Análisis descriptivo de la dimensión Marco Legal	15
Tabla 4: Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de estrategias comerciales	15
Tabla 5: Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos comerciales	16
Tabla 6: Análisis descriptivo de la dimensión situación financiera	16
Tabla 7: Análisis descriptivo de la dimensión Ratios financieros.	17
Tabla 8: Análisis descriptivo de la dimensión gestión de cobranzas y pagos.	17
Tabla 9: Prueba de normalidad utilizando Shapiro - Wilk.	18
Tabla 10: Análisis descriptivo de la dimensión gestión de cobranzas y pagos.	19
Tabla 11: Correlación de la variable y la dimensión control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera	19
Tabla 12: Correlación de la variable y la dimensión control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros.	20
Tabla 13: Correlación de la variable y la dimensión control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago	21

RESUMEN

La presente investigación estuvo direccionado a analizar las cuentas por cobrar y cómo estas se relacionan en los estados financieros de una entidad financiera, la misma que mostraba baja eficiencia con relación a la gestión de cobranzas pendientes de pago. Tuvo objetivo general Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020, la metodología de investigación empleada para la recolección de datos y solución a los problemas identificados se consideró el enfoque cuantitativo, diseño no experimental aplicando encuesta a los trabajadores de la entidad financiera identificando con ello limitantes tales como deficiencias en las políticas de control interno en la gestión en el área de créditos y cobranzas, y el incrementando de la cartera de los clientes morosos. Se concluyó en la investigación que existe relación entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros.

Palabra clave: Gestión, clientes y estados financieros.

ABSTRACT

The present investigation was directed to analyze the accounts receivable and how these are related in the financial statements of a financial entity, the same one that showed low efficiency in relation to the management of collections pending payment. Its general objective was to determine how the internal control of credits and collections is related to the financial statements of a financial company in Piura, 2020, the research methodology used for data collection and solution to the identified problems was considered the quantitative approach , non-experimental design applying a survey to the workers of the financial entity, thereby identifying limitations such as deficiencies in the internal control policies in the management in the area of credits and collections, and the increase in the portfolio of delinquent clients. It was concluded in the investigation that there is a relationship between the internal control of credits and collections and the financial statements.

Keyword: Management, clients and financial statements.

I. INTRODUCCIÓN

La crisis sanitaria mundial por la pandemia del COVID-19, ocasionó en las organizaciones una complicada situación y sin la capacidad de respuesta oportuna para hacer frente ante este panorama de crisis mundial. Es por ello que las organizaciones necesitaron asegurar sus sistemas y procesos de control interno los cuales fueron actualizados, debido a los cambios que atravesaron los modelos de negocios a causa de la pandemia.

La pandemia representó una amenaza para la recuperación económica de América Latina y el Caribe, la cual se paralizó en el 2019. El impacto socioeconómico que causó la pandemia de la COVID-19 fue tangible varios años, y se tuvieron que aplicar inversiones estratégicas dentro de la economía, la sociedad y la resiliencia climática así mismo se garantizó una recuperación sostenible y resistente de la economía mundial (ONU, 2021).

Todo ello trajo consigo cierto impacto económico negativo para las grandes empresas, micro y pequeñas empresas y la población en general, y sus ingresos se hubieron reducidos por la falta de actividad económica y el desempleo generado por el cierre temporal de sus establecimientos, el Perú fue uno de los países con mayor caída del PBI de la región este resultado fue asociado a debido a la presencia de la informalidad, en el ámbito laboral y en los negocios (Gamero, 2020).

Según SBS (2020) la economía peruana experimento la mayor caída en los últimos 100 años y en 2021 tendría una fuerte recuperación que se vio afectado por el periodo electoral. La región de Piura fue una de las más afectadas por la pandemia, los ingresos del Gobierno Central disminuyeron.

De acuerdo con Arango (2020) se debieron tomar acciones para que los deudores del sistema financiero puedan seguir obteniendo créditos, y al mismo tiempo aseguraron que las entidades financieras sigan brindando sus servicios con la debida calidad y al mismo tiempo asegurar su continuidad.

El control interno es fundamental dentro del desarrollo de una organización sobre la base de que a través de esto permite obtener información clara, honesta y exacta y se pueda mantenerse alejado de los peligros que se pueden presentar y pueden llegar a provocar la liquidación de la organización (Camacho et al. 2017).

Rutkowski & García (2020) explicaron que las transferencias del gobierno a personas son muy importantes dando solución ante las consecuencias

económicas y sociales por el COVID-19. Muchos países empezaron a dar servicios financieros de manera digital a través de diferentes canales como son la banca móvil y banca por internet, pagos con yape, billeteras electrónicas; las cuales ayudan a poder realizar de forma ágil y eficiente diferentes transacciones, a un menor costo y en menos tiempo posible y desde cualquier lugar donde nos encontremos.

Ante esta coyuntura el estado peruano con la finalidad de poder reactivar la economía de los peruanos, el Ministerio de economía y finanzas creó el programa Reactiva Perú otorgando créditos a las empresas para que puedan contar con liquidez para cumplir con los pagos a corto plazo y enfrentar el impacto económico debió al Covid -19 y evitar el cierre de sus establecimientos comerciales (Superintendencia de banca y seguros, 2020).

En la investigación se buscó conocer de qué manera las empresas financieras puedan gestionar de manera adecuada los riesgos de sus operaciones, como la creación de un plan de continuidad del negocio para asegurar la atención a los clientes, estableciendo un plan de acción de corto y mediano plazo previniendo contingencias debido al nivel de riesgo, que fortalezca la infraestructura tecnología, incrementen la capacidad de monitoreo y asegurar el funcionamiento de los canales de digitación e informar de manera importante a los consumidores sobre las medidas derivadas de los planes de acción.

En la investigación se formuló el problema general ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020? , como problemas específicos, ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la situación financiera de una empresa financiera en Piura, 2020? , ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los ratios financieros de una empresa financiera en Piura, 2020? Y ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de cobranzas y pagos de una empresa financiera en Piura, 2020?

La investigación tuvo como justificación metodológicamente, porque se realizó una encuesta al personal de la empresa financiera. En el aspecto social se justificó porque benefició a muchas empresas que tuvieron que mejorar sus sistemas de control internos debido a la crisis económica, además respondió al interés de estudio y sirvió de referencia a otras investigaciones.

En la investigación se estableció como objetivo general: Determinar de qué

manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020, cuyos objetivos específicos fueron: Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la situación financiera de una empresa financiera en Piura, 2020, Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los ratios financieros de una empresa financiera en Piura, 2020 y Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de cobranzas y pago de una empresa financiera en Piura, 2020.

Finalmente, se planteó como hipótesis general Nula No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020 y como Hipótesis Alterna Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020. Así mismo, se estableció tres hipótesis específicas la primera, Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020, segunda existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020 y tercera es existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En la investigación se consideró investigaciones anteriores relacionados al tema de estudio, y permitió tener un enfoque más amplio relacionado a la problemática en estudio y profundizar en relación a las variables.

A Nivel Internacional CEPAL (2020) en su informe “Impacto del COVID-19 en Estados Unidos su economía y la respuesta de política” concluyó que la expansión económica de los Estados Unidos llegó a su fin como consecuencia del COVID-19, y se produjo una recesión en el 2020, resulto difícil estimar las repercusiones sociales y económicas de la pandemia, ante ello tuvieron que adoptar ciertas medidas para reiniciar la actividad económica.

Fleiss (2021) según su tesis “Bancos multilaterales de desarrollo en América Latina: tendencias recientes, la respuesta a la pandemia y el papel que se avecina” indicó que el brote del virus ocasionó graves daños en el Caribe y América Latina con mayor fuerza que en cualquier otra región en desarrollo. En 2020, el PIB regional experimentó su mayor caída en 120 años. La pandemia presentó un gran desafío social, en la cual se expusieron todos los problemas endémicos de las regiones. Se analizó la respuesta de los Bancos Multilaterales de Desarrollo (BMD) frente a la crisis del COVID-19.

Zuleta (2021) en su tesis “Análisis del financiamiento de la banca de desarrollo con bonos verdes intercambio regional para un gran impulso ambiental”, de las Naciones Unidas CEPAL analizó la utilización de los bonos verdes por parte de la banca de desarrollo, y su desempeño financiero, así mismo el perfil de riesgo del instrumento y su marco regulatorio. El análisis se dirigió al Caribe y América Latina donde se argumentó los obstáculos principales para la emisión de bonos verdes fueron los costos de emisión, y la baja rentabilidad y la ausencia de una cartera diversificada de los proyectos de inversión. La coyuntura debido a la pandemia por el coronavirus (COVID-19) evidenció una oportunidad de crecimiento en el mercado de bonos verdes, y permitió la recuperación posterior a la emergencia y se necesitó de grandes inversiones ligadas a exigencias ecológicas. Todo esto conllevó una mayor necesidad de coordinación entre los bancos nacionales de desarrollo, que necesitaron de nuevas fuentes de financiamiento y lograron proporcionar flujos financieros estables y predecibles a nivel nacional e internacional, y financiaron el desarrollo productivo.

Bone (2015) en la tesis titulada "Control Interno y Gestión De Cobranzas en la Imprenta "Imprecompu" En Santo Domingo De Los Tsáchilas de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes "Uniandes de Ecuador " concluyó que una buena aplicación de un sistema de control interno va a brindar al propietario de la organización, información sobre la liquidez y rentabilidad de la misma y le va a permitir tomar decisiones acertadas para el desarrollo óptimo de la organización y mejorar los errores ,anomalías, y buscar una mejor solución posible y permite salvaguardar los bienes de la empresa. Por lo tanto, el control interno forma parte como una herramienta en las áreas de las empresas, por lo que su implementación contribuye en la seguridad del sistema contable.

Ramírez & Cabezas (2016) en la investigación "Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa "Comercial Facilito" de la Parroquia Patricia Pilar", de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes "Uniandes de Ecuador donde analizó los tipos de sistemas de cobranzas y crédito , utilizaron diferentes herramientas con el objetivo de optimizar la gestión financiera dentro de la organización, donde se indicó que los procedimientos que aplicaron dentro de las políticas de cobranzas y créditos, y el organigrama de funciones y responsabilidades se adecuaron de acuerdo a cada perfil del colaborador además se les asigno metas que contribuyeron en el logro de los objetivos de la organización.

A Nivel Nacional, Morales & Carhuancho (2020) en la investigación estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. Señaló que los estados financieros reflejaron que las ventas de la empresa habían crecido en los últimos 3 años, a pesar de la corrupción y cambios económicos que existían en el país, sin embargo, las cuentas por cobrar mostraron un índice de 142% entre los años 2017 vs 2018, mientras que sus ratios de rotación de cuentas por cobrar entre el año 2017 y 2018 mostraron deficiencias en las cuentas por cobrar. Por lo tanto, durante el año 2018 las cuentas por cobrar al personal y los accionistas bajaron en 94.49% a comparación del año 2017, el cual mediante una auditoría de la administración tributaria se observó que se realizaron préstamos a los accionistas sin otorgarles un contrato, razón por el cual, parte del saldo se reclasificaron en dichas cuentas y se tuvieron que pagar impuestos correspondientes a los dividendos de dicho periodo.

Medina (2019) en su investigación en la importadora de calzados luna S.A.C en Lurín, en el cual concluyó que, al evaluar adecuadamente el nivel y capacidad crediticia de los clientes, bajo un previo y adecuado seguimiento en un antes y después al vencimiento de las facturas, se logró que la organización obtuviera un capital de trabajo que le permitió hacer frente a sus obligaciones y al mismo tiempo logró una mejor posición y obtuvo un buen estado de situación financiera. La tendencia de los mercados hizo que las empresas otorgasen créditos a sus clientes, el crédito fue fundamental para incrementar ventas y mantener a los clientes antiguos de la empresa.

Huari et al. (2017) en su investigación control de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Inti Perú S.A.C, compararon los ratios del ciclo de liquidez, el promedio de pago y cobro en la empresa, donde se observó que el tiempo medio de pago, siendo superior al tiempo medio de cobro, lo que significó que la empresa cobraba antes de la fecha es por ello que lograba cumplir el pago a sus proveedores, y genero un ciclo de conversión del efectivo en 54 días, y logró disponer del efectivo para realizar otras inversiones. Concluyen que dentro de la empresa los procesos son deficientes al momento del cruce de la información en el área de cobranzas.

Campodónico & Arévalo (2020) en el estudio gestión de cobranzas y liquidez en la entidad Berean Service en Tarapoto, donde concluyeron que existió deficiencias en el área gestión de cobranzas debido a la poca capacitación al personal encargado en emitir, aplicar notificar, llamar, y programar los mensajes con el fin de alertar a los clientes el vencimiento de su deuda. Las actividades que realizaron en la gestión de cobranza fueron desarrolladas de manera inadecuada en un 64%, por lo tanto, se evidenció deficiencias en la gestión de cobranzas que afectaron a la liquidez de la empresa.

Aguilar (2014) en su tesis “Dos estudios de las microfinanzas en el Perú “de la Universidad Católica Del Perú, en dicha tesis indicó que en el Perú las microfinanzas han ido aumentando su trascendencia con el paso de los años, y esto ayudó la incorporación financiera, el crecimiento de organizaciones eficientes y al mismo tiempo, las autoridades involucradas lograron poner más énfasis en el sector con la convicción de otorgar la continuación del crecimiento de la competencia y que resguarden un desarrollo saludable dentro del sector y la semejanza de condiciones de competencia entre los involucrados.

Mendoza (2020) en su tesis “Impacto económico por Covid-19 en el semestre del 2020 a MYPES de la ciudad Lima Metropolitana”, Universidad San Ignacio de Loyola - Lima cuyo objetivo fue analizar la macroeconómica y microeconómico de un sector, metodología que aplicó fue de tipo exploratoria en el cual se realizaron encuestas a empresarios de dicho sector, y concluyó que los créditos empresariales no satisficieron las necesidades principales del área y los puestos de trabajo disminuyeron en comparación a los años anteriores.

Naranjo (2020) representante de Asociación de Bancos del Perú (Asbanc) manifestó que se reprogramaron los créditos y todas las entidades financieras, como los bancos, financieras, cajas municipales ante la crisis ocasionada por la pandemia Covid-19, y lograron que los clientes tuvieron un alivio para afrontar las obligaciones ante el sistema financiero como resultado ante la pérdida de las ventas y el desempleo que se generó.

Según COOPER (2020) la bolsa de valores de Lima (BVL) la directora indicó que tuvieron un mayor reto en el sistema al batallar el incumplimiento de los comerciantes informales, que se ha incrementado debido al peligro de la salud producida por el Covid-19, así mismo declaró que las fortalezas del sistema financiero será una de las fuerzas del país para sí obtener el desarrollo de la economía.

Revolledo (2021) en su tesis “La situación financiera y su relación con la toma de decisiones de la entidad Sinelcon Perú, períodos 2016-2017”, Universidad César Vallejo, la metodología a que se empleó fue de tipo transversal, correlacional no experimental, además estuvo formado la población por los encargados de los temas financieros de la organización los cuales fueron dos colaboradores. El investigador concluyó que hay una relación entre tomar una decisión y la situación financiera por parte de los altos gerentes, así mismo se pudo demostrar que la empresa no contaba con liquidez, y tenía endeudamiento con diferentes entidades financieras, por lo tanto, se elevó su índice de gastos financieros como consecuencia por los préstamos adquiridos, y además se pudo determinar que la empresa no tiene políticas determinadas de inversión y financiamiento.

Solano (2018) según tesis “Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. 2018” Universidad Peruana De Las Américas – Lima, donde planteó como objetivo general Analizar las cuentas por cobrar, a través de la gestión administrativa, y elevar en la empresa su nivel de liquidez, concluyó que las políticas de crédito incidieron en la organización Mercantil S.A.C 2018, dentro de los

fondos de maniobra, se consideró que las cuentas que no fueron cobradas no eran deficiente y permitió cumplir con las metas que se planteó la organización y así se logró alcanzar la eficiencia y la efectividad en cada uno de sus procedimientos y obtuvo suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones a un corto plazo.

La pandemia incide en cinco normas contables en el contexto actual: En la NIC 1 (en la presentación de los estados financieros), la NIIF 7 (en los instrumentos financieros: la información a revelar), NIC 36 (el deterioro del valor de los activos a larga duración), NIC 2 (inventarios) y NIIF 15 (los ingresos según actividades ordinarias: procedentes de, contratos con los clientes. La coyuntura que vivimos hoy en día no tiene antecedentes en nuestra historia peruana y a nivel mundial, la suspensión parcial o total de las actividades económicas está perjudicando la generación de ingresos de manera significativa, ocasionando un gran impacto dentro del negocio y diferentes operaciones dentro del sistema financiero relacionadas con la actividad de la empresa. Las nuevas medidas tributarias producen sobre costos e incertidumbres de acuerdo a cada expectativa que tienen los inversionistas, esta pandemia del covid-19 ha producido grandes huellas directas en la organización dentro de la presentación de información financiera, como consecuencias en los reportes internos de la empresa.

En la investigación se procedió a elaborar las bases teóricas enmarcadas en el control interno, así como su importancia como vía para el logro de los objetivos, útiles para las empresas del sector privado como público. Por lo que es necesario el conocimiento previo de los principales conceptos que se aplican en el desarrollo de la investigación, relacionadas a la investigación, sus dimensiones y variables de estudio, se presentan a continuación:

El Control interno es el proceso que ejerce la gerencia y los colaboradores en cualquier procedimiento ejecutado por la administración en la organización, orientado en proveer seguridad razonable con respecto al logro de los metas relacionados con la eficiencia y efectividad operativa, confiabilidad de la información operativa - financiera, dirigida para cumplir con las normas, leyes y políticas.

El COSO aparece para dar respuesta al robo y riesgos de fraude que se presentan en la banca, debido a las intenciones negativas de ciertas empresas con la finalidad de utilizar a su favor en los procedimientos del propio banco. El COSO en los riesgos de la entidad sirve como un modelo de control interno de gran utilidad, el cual fue diseñado para lograr identificar, evaluar y administrar los riesgos; para

identificar las amenazas a las que se encuentran expuesta una entidad. Basado en el Coso (2013) tiene cinco componentes tales como; ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo (AEC).

Acuerdo Comercial es el convenio el cual se realiza entre o más partícipes con el propósito de negociar servicios o bienes la cual le generaría grandes ventajas para ambas partes con este tipo de estrategia, estos acuerdos ayudan a que las empresas tengan la capacidad de expandirse dentro del mercado potencial, consiguiendo mayor captación de clientes y mayores beneficios a la empresa.

El sistema de gestión se basa en diagnosticar problemas que se pueden generar en la empresa. El sistema de gestión está orientado a identificar potenciales eventos y permita ser evaluarlos, y cumplir lo proyectado, y el impacto de los riesgos que se puedan presentar, permite la prevención del fraude interno y la gestión del riesgo empresarial, evitando grandes pérdidas económicas.

Estrategia Comercial es el grupo de acciones que diseña una empresa con la finalidad de dar a conocer un nuevo producto dentro del mercado, y así incrementar las ventas o participación empresarial llegando a un público objetivo, para ello debe integrar acciones que se llevarán a cabo para cumplir con el objetivo de lograr el posicionamiento de su marca y sea reconocida por sus clientes.

Morosidad es definida como la mala práctica de un cliente natural o jurídica, que adquirió una obligación y no cumple con el pago que adquirió esta irresponsabilidad del incumplimiento no es enfrentada por el deudor, para ello debe existir un documento donde ambas partes hayan firmado donde vincule dicha responsabilidad legalmente y donde tiene que haberse especificado las condiciones y la fecha del vencimiento de la obligación, si en el caso contrario no existiera dicho documento ,la deuda tampoco existe legalmente lo que sería más complicado proceder alguna acción legal contra el deudor (Inga 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue de tipo descriptivo y enfoque cuantitativo, en la cual se recopiló información y datos siguiendo un grado de secuencialidad que nos brindó la posibilidad de realizar un análisis en relación a los resultados obtenidos.

3.1.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, no se manipuló ninguna de las variables de estudio y fue descriptiva porque se analizaron situaciones describiendo sus características y se determinó la relación existente entre las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable Independiente: Control Interno De Créditos Y Cobranzas

El propósito del Control Interno se debe entender como el diseño de la organización, a través de la cual se aplican procedimientos debidamente clasificados y asociados correctamente, también se toman en cuenta las medidas adoptadas por la organización y de esa forma cuidar sus recursos, inclinarse a la aproximación y confiabilidad de la documentación contable que es brindada por el área correspondiente, y además para el cumplimiento de los planes, normas y procedimientos estructurados dentro de la organización (Atencio 2018).

3.2.2. Variable Dependiente: Estados Financieros

Se realizan con el propósito de hacerse una idea de la situación financiera y patrimonial de la organización, así mismo permite conocer si su estructura es solvente. Estos informes nos permiten analizar e interpretar la información proporcionada para luego tomar decisiones comerciales adicionales. Los estados financieros son: Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio Neto y Estado de Flujo de Efectivo.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población: De acuerdo a la investigación de estudio, se define como población a los colaboradores de la entidad financiera de la ciudad de Piura conformada por 35 colaboradores.

- Se realizó una encuesta virtual que permitió llevar a cabo la Investigación.
- Los participantes que respondieron a la encuesta tuvieron conocimiento de los objetivos de la investigación y participaron de forma voluntaria y facultativa.

✓ **Criterios de inclusión**

Participaron los colaboradores del área de negocio y cobranza con contrato vigente de la agencia Piura Matriz.

✓ **Criterios de exclusión**

Fueron excluidos los colaboradores del área de operaciones de la agencia Piura Matriz.

3.3.2. Muestra: Se empleó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple porque, seleccionará manera aleatoria. La muestra seleccionada para la investigación fue de 22 trabajadores de la empresa financiera.

3.3.3. Muestreo: El muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, es la elección del conjunto de personas, considerada por el investigador al azar y lo direcciona de acuerdo al análisis y resultados obtenidos.

3.4. Muestra Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

La investigación se desarrolló en base a la aplicación de la encuesta, previamente diseñada, presentada y aplicada a los colaboradores de una empresa del sector financiero de Piura.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

En la investigación el instrumento aplicado fue la encuesta donde se

plantearon preguntas relacionadas a las variables de investigación y sus dimensiones.

El instrumento empleado estuvo conformado por preguntas coherentes con el problema; y reporto la validez y confiabilidad aceptable, lo cual permitió efectuar correcciones en algunos ítems y conseguir la estructura definitiva aplicada a los colaboradores.

3.4.3. Validez

La encuesta fue validada mediante juicio de tres expertos y se verificó la confiabilidad del alpha de cronbach y se aplicó a la muestra de estudio con finalidad de conseguir asesoría general que permitirá visualizar la realidad del problema.

3.5. Procedimientos

La presente investigación se realizó de acuerdo al siguiente procedimiento:

- Por medio del desarrollo se identificaron los asuntos claves y se logró plantear los objetivos e hipótesis respectivas de la investigación.
- Con las bases teóricas planteadas se procedió con la aplicación de la metodología, diseño y técnicas tipo contextual de la presente investigación.
- Se utilizaron las técnicas, cómo y con quienes se realizó, así como el planteamiento del instrumento de medición.
- Posterior a lo antes mencionado se culminó con la discusión, resultados, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Las cifras obtenidas durante la encuesta fueron revisadas y agrupadas para posteriormente elaborar los cuadros estadísticos, los cuales nos permitieron realizar el análisis respectivo de acuerdo a mis objetivos planteados.

Los análisis los datos obtenidos me permitirán conocer la obtención de los resultados requeridos en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

Se realizó el estudio previo del tema a investigar, siendo de autoría propia, así mismo se les agradeció a los colaboradores de la entidad del sector financiero por la participación en la realización de la encuesta del trabajo de investigación y los argumentos éticos son la autorización previa del encuestado y de carácter anónimo, además la empresa en estudio estará bajo anonimato.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo.

Tabla 1

Análisis descriptivo de la variable control interno de créditos y cobranzas

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	8	36.4%
Eficiente	14	63.6%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

Interpretación

En la Tabla 1, donde se analizó el nivel de la variable control interno de créditos y cobranzas de una entidad financiera en Piura. Se observó que 8 trabajadores encuestados representaron el 36.4%, consideró al control interno de créditos y cobranzas regular, mientras que 14 trabajadores encuestados que representaron el 63.6%, consideró que el control interno de créditos y cobranzas fue eficiente.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la variable estados financieros.

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	6	27.3%
Alto	16	72.7%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

Interpretación

En la Tabla 2, donde se analizó el nivel de la variable control interno de créditos y cobranzas de una entidad financiera en Piura. Se observó que 6 trabajadores encuestados que representaron el 27,3%, consideró que los estados financieros son regulares, mientras que 16 trabajadores encuestados que representaron el 72.7%, consideró que los estados financieros fueron altos.

Niveles de percepción de las dimensiones.

Tabla 3

Análisis descriptivo de la dimensión Marco Legal.

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	5	22.7%
Conocen	17	77.3%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

Interpretación

En la Tabla 3, Se analizó el nivel de conocimiento de la dimensión marco legal de una empresa financiera en Piura. Se observó que 5 trabajadores encuestados que representaron el 22.7%, tenían regular nivel de conocimiento del marco legal, mientras que 17 trabajadores encuestados que representaron el 77.3 %, tenían alto conocimiento del marco legal.

Tabla 4

Análisis descriptivo de la dimensión evaluación de estrategias comerciales

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	8	36,40%
Eficiente	14	63.6%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Interpretación

En la Tabla 4, se analizó el nivel de evaluación de estrategias comerciales de una entidad financiera en Piura. Se observó que 8 trabajadores encuestados que representaron el 36,4%, consideraron que la evaluación de estrategias comerciales fue regular, mientras que 14 trabajadores encuestados que representaron el 63.6%, consideraron que la evaluación de estrategias comerciales fue eficiente.

Tabla 5*Análisis descriptivo de la dimensión acuerdos comerciales*

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	3	13.50%
Adecuado	19	86.40%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

Interpretación

En la Tabla 5, donde se analizó el nivel de acuerdos comerciales de una entidad financiera en Piura. Se observó que 3 trabajadores encuestados que representaron el 13.5%, consideraron que los acuerdos comerciales fueron regulares, mientras que 19 trabajadores encuestados que representaron el 86.4 %, consideraron que los acuerdos comerciales fueron adecuados.

Tabla 6*Análisis descriptivo de la dimensión situación financiera.*

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	9	40.90%
Bueno	13	59.10%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Interpretación

En la Tabla 6, donde se analizó la situación financiera de una entidad financiera en Piura. Se observó que 9 trabajadores encuestados representaron el 40.9%, consideran la situación financiera es regular, mientras que 13 trabajadores encuestados que representaron el 59,1%, consideraron que la situación financiera fue buena.

Tabla 7

Análisis descriptivo de la dimensión Ratios financieros.

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	8	36%
Alto	14	64%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Interpretación

En la Tabla 7, donde se analizó los ratios financieros de una empresa financiera en Piura. Se observó que 8 trabajadores encuestados que representaron el 36,4% consideraron que los ratios financieros fueron regulares, mientras que 14 trabajadores encuestados que representaron el 63,6%, consideraron que los ratios financieros fueron altos.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de cobranzas y pagos.

Porcentaje Válido	Trabajadores	Porcentaje
Regular	6	27%
Eficiente	16	73%
Total	22	100%

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Interpretación

En la Tabla 8, donde se analizó la gestión de cobranzas y pagos de una empresa financiera en Piura. Se observó que 6 de los trabajadores encuestados que representaron el 27,3%, consideraron que la gestión de cobranzas y pagos fue regular, mientras que 16 encuestados que representaron el 72,7%, consideraron que la gestión de cobranzas y pagos fue eficiente.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 9

Prueba de normalidad utilizando Shapiro - Wilk.

	Factor	S - W	Sig. (p)
V1	Control Interno de créditos y cobranzas	0,96	0,491
D1	Marco Legal	0,948	0,289
D2	Evaluación de estrategias comerciales	0,96	0,493
D3	Acuerdos Comerciales	0,899	0,029
V2	Estados Financieros	0,913	0,054
D4	Situación Financiera	0,866	0,007
D5	Ratios Financieros	0,943	0,227
D6	Gestión de cobranzas y pagos	0,934	0,149

*p<0.05 (Significativa)

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

En la tabla 9, que presentó la Prueba de Normalidad, donde se utilizó el Test de Shapiro - Wilk, por ser la muestra de 22 trabajadores de la entidad financiera en Piura. Se encontró la variable Control interno de créditos y cobranzas, Marco legal, Evaluación de estrategias comerciales, Acuerdos comerciales, Estados financieros, Ratios financieros, Gestión de cobranzas y pagos un ajuste a la distribución Normal ($p>0.05$). Sin embargo, la dimensión situación financiera presentó un ajuste a la distribución No Normal ($p<0.05$). Por lo tanto, según los puntajes mayoritarios obtenidos, se utilizó el Coeficiente de correlación – Pearson, para la contrastación de la Hipótesis.

Prueba de Hipótesis General

H. Nula: No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de la entidad financiera en Piura, 2020.

H. Alternativa: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de la entidad financiera en Piura, 2020.

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión gestión de cobranzas y pagos.

Correlaciones			Estados Financieros
Correlación de Pearson	Control interno de Créditos y Cobranzas	Coefficiente de correlación	0,663
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	22

En la tabla 10, Se observó: Existió una correlación positiva moderada entre las variables control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020. Debido a que se halló un valor de Pearson $r = 0.663$ y una significancia ($0,001 < 0.05$), lo que nos demostró que la hipótesis nula se rechaza y por lo tanto la hipótesis alterna se aceptó.

Por tal motivo: Existió relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 01

H. Nula: No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020.

H. Alterna: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020.

Tabla 11

Correlación de la variable y la dimensión control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera

Correlaciones			Situación Financiera
Correlación de Pearson	Control interno de Créditos y Cobranzas	Coefficiente de correlación	0,493
		Sig. (bilateral)	0,02
		N	22

En la tabla 11, Se observó: Existe una correlación positiva moderada entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020. Debido a que se halló un valor de Pearson $r = 0,493$ y una significancia ($0.020 < 0.05$), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Por tal motivo: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020

Prueba de Hipótesis Específica 02

H. Nula: No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.

H. Alterna: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.

Tabla 12

Correlación de la variable y la dimensión control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros.

Correlaciones			Ratios Financieros
Correlación de Pearson	Control interno de Créditos y Cobranzas	Coefficiente de correlación	0,613
		Sig. (bilateral)	0,02
		N	22

En la tabla 12, Se observó: Existe una correlación positiva moderada entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020. Debido a que se encontró un valor de Pearson $r = 0.613$ y una significancia ($0.002 < 0.05$), nos demuestra que la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta.

Por lo tanto: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.

Prueba de Hipótesis Específica 03

H. Nula: No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020.

H. Alterna: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020.

Tabla 13

Correlación de la variable y la dimensión control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago.

Correlaciones			
		Gestión de cobranzas y pago	
Correlación de Pearson	Control interno de Créditos y Cobranzas	Coefficiente de correlación	0,604
		Sig. (bilateral)	0,03
		N	22

En la tabla 13, Se observó: Existe una correlación positiva moderada entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020. Debido a que se encontró un valor de Pearson $r = 0.604$ y una significancia ($.003 < 0.05$), nos demuestra que la hipótesis nula se rechaza y la hipótesis alterna se acepta.

Por lo tanto: Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020.

V. DISCUSIÓN

Luego de que se obtuvieron los resultados en la investigación, se hizo referencia al objetivo general del trabajo de investigación: Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020.

Previamente se realizó la prueba de confiabilidad en Alfa de Cronbach, donde se utilizó el programa SPSS 26. En donde se obtuvieron los resultados 0.739 y 0.780 para los instrumentos de las variables respectivas, control interno de créditos y cobranzas y estados financieros, los cuales constaban de 14 y 11 ítems respectivamente, ambos valores fueron superiores a 0.71, y se consideró al instrumento como bueno y fue aplicado. Se procedió aplicar a 22 trabajadores de una empresa financiera en Piura.

Según los resultados estadísticos que fueron obtenidos de la Hipótesis general mediante la correlación de Pearson, donde se obtuvo un valor de correlación positivo moderado ($r = .663$), y ($p = 0,001 < 0.05$), donde se rechazó la hipótesis nula y fue aceptada la hipótesis alterna el cual nos definió que el control interno de créditos y cobranzas se relacionaba directamente con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020. Estos resultados tuvieron relación con lo que investigó Morales & Carhuancho (2020) en su investigación estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. En donde señaló que los estados financieros reflejaban que las ventas de la empresa están creciendo durante los últimos 3 años, a pesar de la corrupción y cambios económicos que surgió en el país, sin embargo, las cuentas por cobrar mostraron índices de 142% entre los años 2017 vs 2018, mientras que los ratios de rotación de cuentas por cobrar entre el año 2017 y 2018 mostraban deficiencias en las cuentas por cobrar. Por ende, durante el año 2018 las cuentas por cobrar al personal y los accionistas bajaron en 94.49% a comparación del año 2017, a través de una auditoría de la administración tributaria se observó que se realizaron préstamos a los accionistas sin otorgarles un contrato, razón por el cual, parte del saldo se reclasificaron en dichas cuentas y se tuvieron que pagar impuestos correspondientes a los dividendos de dicho periodo, fue necesario la implementación de estrategias financieras y así se mejoró la gestión de los cobros de una forma más eficiente y es así que se lograron resultados más eficientes. Lo resultados que se obtuvieron también coincidieron con lo que investigó Bone (2015) en la tesis titulada "Control Interno y Gestión de Cobranzas en la Imprenta "Imprecompu" en Santo

Domingo De Los Tsáchilas de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes “Uniandes de Ecuador”, donde se comprobó que se aplicó un modelo de Sistema de Control Interno como una posible solución en la gestión de Cobranzas y así mejoró los resultados obtenidos en sus estados financieros. La empresa no contaba con el departamento de crédito y cobranza es por ello que no se emitían los informes y reportes sobre los créditos concedidos, las recuperaciones de los créditos, las fechas vencimientos y gestión de cobro. Esto causó que no se realizará un análisis sobre la morosidad dentro de la empresa. Se propuso un organigrama funcional de IMPRECOMPU y de esta forma se logró conocer los niveles de autoridad y todos los canales de información y comunicación dentro de organización.

Continuamente, se hizo al primer objetivo específico del trabajo de investigación: Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la situación financiera de una empresa financiera en Piura, 2020. Asimismo, se validó la primera hipótesis específica mediante la correlación de Pearson, donde se obtuvo un valor de correlación positivo moderado ($r = .493$) y ($p = 0,020 < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna del investigador, donde se definió al control interno de créditos y cobranzas se relacionó directamente con la situación financiera de una empresa financiera en Piura, 2020.

Estos resultados tuvieron relación con lo que investigó Medina (2019) en su investigación en la importadora de calzados luna S.A.C en Lurín, en el cual se concluyó que al evaluar adecuadamente el nivel y capacidad crediticia de los clientes bajo un previo y adecuado seguimiento en un antes y después al vencimiento de las facturas, logró que la entidad obtuviera un capital de trabajo el cual le permitió afrontar sus pagos y además obtuvo una mejor posición en el estado de situación financiera, lograron obtener información y tomaron acciones correctivas y preventivas ante las irregularidades y deficiencias que existían. Los resultados obtenidos también se relacionaron con lo investigado por Ramírez & Cabezas (2016) en su investigación “Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar”, donde analizó los tipos de sistemas de cobranzas y crédito y no existió un modelo para controlar los procesos de los créditos que se otorgaban a los clientes. Revollo (2021) en su tesis “La situación financiera y su relación con la toma de decisiones de la entidad Sinelcon Perú, períodos 2016-2017”, el autor hizo énfasis en que se debió evaluar los estados financieros, conforme a los ratios de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad y que esto fuera una herramienta

de gran utilidad en la toma de decisiones y que no solo fuera utilizado para solicitar préstamos a las entidades financieras y que debieron evitar contar con mucho efectivo en su caja chica.

Además, se hizo referencia al segundo objetivo específico del trabajo de investigación: Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los ratios financieros de una empresa financiera en Piura, 2020.

Asimismo, se validó la segunda hipótesis específica, mediante la correlación de Pearson, se determinó un valor de correlación positivo moderado ($r = .613$) y ($p = 0,002 < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, el cual determinó al control interno de créditos y cobranzas que se relacionaba directamente con los ratios financieros de una empresa financiera en Piura, 2020.

Los resultados tuvieron relación con lo que investigó Huari et al. (2017) en su investigación control de créditos y cobranzas en la liquidez de la empresa Inti Perú SAC. Se comparó los ratios del ciclo de liquidez, el promedio de pago y cobro en la empresa se encontró que el tiempo medio de pago, fue mayor al tiempo medio de cobro, lo que significó que la empresa cobraba antes de la fecha para poder cumplir con el pago a sus proveedores, y generaba así un ciclo de conversión del efectivo en 54 días, que disponía para realizar otras inversiones, se realizó un programa de control para el personal del área de créditos y cobranzas. Los problemas que se generaron por la falta de la gestión del sistema de control, ocasionó una serie de inconvenientes dentro de las operaciones comerciales. Se le recomendó a la empresa implementar el control interno, tanto para las cuentas por cobrar y de forma simultáneamente, resguardadas las demás operaciones dentro de la organización, lo tanto las áreas debieron estar relacionadas para validar las facturas pendientes de pago. Así mismo los resultados obtenidos se asemejan con Aguilar (2014) en su tesis "Dos estudios de las microfinanzas en el Perú" los resultados encontrados sugieren que la competencia en el mercado de créditos a microempresa se ha incrementado. No obstante, dado que el mercado no es homogéneo, existen niveles diferentes de competencia según tipo de proveedores microfinancieros.

Finalmente se hizo referencia al tercer objetivo específico del trabajo de investigación: Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de cobranzas y pago de una empresa financiera en Piura, 2020.

Asimismo, se validó la tercera hipótesis específica, mediante la correlación de Pearson, se encontró un valor de correlación positivo moderado ($r = .604$) y ($\rho = 0,003 < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, se aceptó la hipótesis alterna, nos determinó que el control interno de créditos y cobranzas y se relacionó directamente con la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020. Estos resultados tuvieron relación con lo que investigó Campodónico y Arévalo (2019) en la investigación gestión de cobranzas y liquidez en la empresa Berean Service de Tarapoto, donde concluyó que existían deficiencias en la gestión de cobranzas por falta de capacitación al personal encargado, no notificaban a los clientes cuando se les vencía sus cuotas, la gestión de cobranza incidió negativamente en la liquidez de la empresa BEREAN SERVICE SAC durante los años 2017 – 2018. Solano (2018) en su investigación “Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. 2018”, el investigador concluyó debido por no haber tomado precauciones si vio afectado el riesgo financiero y también la liquidez de la empresa, debido a que se retrasaban en sus pagos y no se enviaba las facturas de forma oportuna y además, no actualizaban sus bases de datos e incrementaba así su riesgo es sus estados financieros.

VI. CONCLUSIONES

En base a las interpretaciones y la discusión de los resultados conseguidos en la encuesta aplicada a los colaboradores de la entidad financiera, en función a los objetivos planteados podemos concluir:

1. Se concluye que la empresa financiera es una empresa con deficiencias en el departamento de cartera, no representa una buena gestión a la hora de generar el cobro, por falta de mejora en sus políticas de control interno y seguimiento de los créditos otorgados.
2. El área de créditos y cobranza no efectúa un adecuado seguimiento a los créditos otorgados teniendo como resultado una débil gestión de cobranza comprometiendo al incremento de su liquidez para continuar dando un buen servicio a los clientes.
3. Se concluye que los estados financieros no presentan adecuadamente los ratios de liquidez ya que son necesarios para identificar la eficiencia y efectividad de la gestión de la entidad financiera.
4. Se observa una serie de debilidades relacionadas a la gestión de las cuentas por cobrar, la cual que ocasiona un desarrollo inadecuado de sus operaciones por falta de capacitación de los colaboradores debido a que no se previenen en emitir, aplicar notificar, llamar y programar los mensajes con el fin de alertar a los clientes el vencimiento de su deuda.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia General mejorar las políticas del control interno y así contribuir en la recuperación de cartera de clientes; asimismo se apliquen nuevas estrategias comerciales que permitan dar confianza y seguridad al cliente y mejorar el control de las cuentas por cobrar, la preparación y presentación de los estados financieros.
2. Se recomienda que dentro del área de créditos y de cobranzas realizar seguimiento y control a sus cuentas por cobrar según los procedimientos establecidos dentro de la entidad, para de esta manera garantizar la recuperación de su cartera y así incrementar su liquidez para cumplir con sus responsabilidades de pago en el tiempo establecido.
3. Se recomienda al área contable elaborar los estados financieros con sus respectivos ratios como herramienta que permita analizar, así como también comparar la situación financiera de la empresa con valores óptimos, al mismo tiempo hacer proyecciones para mejorar la toma de decisiones.
4. Se recomienda al área legal elaborar adecuadamente los acuerdos comerciales con los clientes para lograr una buena gestión de cobranza eficiente y oportuna a fin de focalizar en contactar a los clientes morosos por distintos canales; ya que representa un flujo de efectivo por ser fuente de ingresos de la empresa.

REFERENCIAS

- AEC. (s.f.). Gestión de riesgo COSO. *Asociación Española para la Calidad*.
<https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Aguilar Andía, (2014). Dos estudios sobre las microfinanzas en el Perú.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20>.
- Arango Ospina, M. (2020). *CAF (Banco De Desarrollo de America Latina)*.
www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero
- Atencio Sotomayor, R. (2018). *El sistema de control interno y la gestión del gobierno regional de Ucayali*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3409>
- Bone Portilla, J. T. (2015). *Control Interno y Gestión De Cobranzas en la Imprenta "Imprecompu" en Santo Domingo de los Tsáchilas*.
<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4981/1/TUSDCYA024-2016>.
- Camacho Villota, W. A., Gil Espinoza, D. J., & Paredes Tobar, J. A. (2017). "Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas". *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*.
<https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Campodónico Ushiñahua, S. S., & Arévalo Vargas, J. W. (2020). *Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service SAC En la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018*.
<http://hdl.handle.net/11458/3645>
- CEPAL. (2020). *Impacto del COVID-19 en la economía de los Estados Unidos y respuestas de política*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/45981>
- COOPER. (2020). *Retos financiero ante el COVID-19*.
www.ipe.org.pe/portal/un-sistema-financiero-solido-para-la-recuperacion-economica
- Fleiss, P. (2021). *Bancos multilaterales de desarrollo en América Latina: tendencias recientes, respuesta a la pandemia y rol futuro*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

- <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46916?locale-attribute=en>
- Gamero, J. (2020). Perú Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales. Organización Internacional del Trabajo.
- Huari Castillon, C. E., Llanos Jimenez, C., & Mamani Pomalaza, J. A. (2017). *Influencia del Control de Créditos y Cobranzas en la Liquidez de la Empresa INTI PERÚ S.A.C. con Sede en San Miguel, Año 2016.* <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/236>.
- Inga Ramirez, J. (2014). *Morosidad.* Accelerating the world's research.
- Medina Urbina, G. D. (2019). *El sistema de control interno del área de créditos y cobranzas y su incidencia en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, año 2018.* <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/2345>
- Mendoza Garcia, L. A. (2020). *Impacto económico por Covid-19 en el primer semestre del 2020 a Mypes de Lima Metropolitana.* <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/10806>
- Naranjo, M. (2020). *El sistema financiero ante el COVID-19.* <https://andina.pe/agencia/noticia-bancos-aseguran-haran-sus-maximos>
- ONU. (2021). *la Situación y las perspectivas de la economía mundial en 2021.*
- Ramírez Montece, V. C., & Cabezas Arellano, M. J. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial facilito" de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Rios.* <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/4630>
- Revolledo Alejos, V. Y. (2021). La situación financiera y su relación con la toma de decisiones de la empresa Sinelcon Perú, períodos 2016-2017. <https://hdl.handle.net/20500.12692/54889>
- Rutkowski, M., & García Mora, A. (2020). Respondiendo a la crisis con pagos digitales para la protección social: medidas a corto plazo con beneficios a largo plazo. <https://doi.org/https://blogs.worldbank.org/voices/responding-crisis-digital-payments-social-protection-short-term-measures-long-term-benefits>

- SBS. (2020). *Estabilidad Financiera*.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf
- Solano Duran, L. G. (2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/537>
- Superintendencia de banca y seguros. (2020). Estabilidad del sistema financiero.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2020_II.pdf
- Zuleta Jaramillo, L. A. (2021). Análisis del financiamiento de la banca de desarrollo con bonos verdes: intercambio regional para un gran impulso ambiental. Economic Commission for Latin America and the Caribbean.
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/46796>

ANEXOS

Anexo N.º 01: Confiabilidad del Instrumento en Alfa de Cronbach.

Fiabilidad del instrumento control interno de créditos y cobranzas

Se determinó la confiabilidad del instrumento de la variable control interno de créditos y cobranzas por medio del estadístico alfa de Cronbach.

Tabla 14

Alfa de Cronbach del instrumento control interno de créditos y cobranzas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.739	14

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

En la tabla 14, se observó el estadístico en Alfa de Cronbach para el instrumento control interno de créditos y cobranzas, el cual, se obtuvo un valor de 0.739 por lo que se concluyó que el instrumento fue bueno y aplicable.

Validez Ítem por Ítem de la Variable control interno de créditos y cobranzas

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	55,7727	24,279	,348	,725
VAR00002	55,5000	23,405	,421	,716
VAR00003	55,7273	25,351	,335	,726
VAR00004	55,1364	25,933	,470	,720
VAR00005	55,6364	25,671	,172	,749
VAR00006	55,4545	26,641	,201	,738
VAR00007	55,5455	25,117	,463	,715
VAR00008	55,8636	23,076	,528	,702
VAR00009	55,4091	23,491	,510	,705
VAR00010	55,7273	25,827	,189	,744
VAR00011	55,4091	25,777	,328	,727
VAR00012	56,0000	22,667	,573	,696
VAR00013	55,0909	27,039	,192	,738
VAR00014	55,3636	25,957	,298	,729

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26

Tabla 15

Alfa de Cronbach del instrumento estados financieros

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.780	11

En la tabla 15, se observó el estadístico en Alfa de Cronbach para el instrumento estados financieros, el cual, se obtuvo un valor de 0.780 por lo que se concluyó que el instrumento fue bueno y aplicable.

Validez Ítem por Ítem de la Variable estados financieros

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00015	41,2727	22,303	,495	,757
VAR00016	41,5000	22,738	,474	,760
VAR00017	41,4545	20,926	,682	,736
VAR00018	41,1818	22,727	,489	,759
VAR00019	41,7273	23,732	,087	,825
VAR00020	41,8636	21,361	,505	,755
VAR00021	41,7727	20,946	,512	,753
VAR00022	41,5455	23,879	,231	,785
VAR00023	41,6818	20,608	,712	,732
VAR00024	41,6364	23,100	,416	,766
VAR00025	41,6364	22,052	,472	,759

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Tabla 16

Alfa de Cronbach del instrumento control interno de créditos y cobranzas y estados financieros

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.852	22

En la tabla 16, Se observó el estadístico en Alfa de Cronbach para el instrumento en conjunto control interno de créditos y cobranzas y estados financieros, el cual, se obtuvo un valor de 0.852 por lo que se concluyó que el instrumento fue muy bueno y aplicable.

*Validez Ítem por Ítem de las Variables:
Control interno de créditos y cobranzas y estados financieros*

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	101,5000	83,119	,404	,847
VAR00002	101,2273	81,708	,463	,844
VAR00003	101,4545	84,545	,429	,846
VAR00004	100,8636	88,314	,277	,850
VAR00005	101,3636	87,100	,155	,857
VAR00006	101,1818	87,965	,213	,852
VAR00007	101,2727	84,017	,571	,843
VAR00008	101,5909	81,110	,563	,841
VAR00009	101,1364	84,790	,350	,848
VAR00010	101,4545	83,403	,402	,847
VAR00011	101,1364	85,742	,392	,847
VAR00012	101,7273	83,351	,414	,846
VAR00013	100,8182	88,537	,211	,852
VAR00014	101,0909	86,372	,337	,849
VAR00015	101,0909	83,420	,523	,843
VAR00016	101,3182	86,513	,317	,849
VAR00017	101,2727	82,970	,534	,842
VAR00018	101,0000	84,190	,518	,844
VAR00019	101,5455	83,117	,283	,855
VAR00020	101,6818	82,989	,447	,845
VAR00021	101,5909	81,872	,480	,844
VAR00022	101,3636	84,242	,421	,846
VAR00023	101,5000	80,643	,692	,837
VAR00024	101,4545	83,974	,525	,843
VAR00025	101,4545	86,069	,285	,850

Nota: Elaborado mediante el SPSS versión 26.

Anexo N.º 02: Instrumentos de recolección de datos

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: **“Control Interno De Créditos Y Cobranzas En Pandemia Covid-19 Con Incidencia En Los Estados Financieros, De Una Empresa Financiera, 2020.”** Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS

Definición de la variable: SOTOMAYOR (2018), define que el propósito del Control Interno es entendible como el diseño de la organización, a través de la cual se aplican procedimientos debidamente clasificados y asociados correctamente, también se toman en cuenta las medidas adoptadas por la organización y de esa forma cuidar sus recursos, inclinarse a la aproximación y confiabilidad de la documentación contable que es brinda por el área correspondiente, y además para el cumplimiento de los planes, normas y procedimientos estructurados dentro de la organización.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Marco Legal	Manual de Procedimientos de cobranza.	¿Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la entidad financiera es el adecuado para aplicarse en pandemia Covid -19?	1	1	1	1	

		¿Cree Ud. ¿Que se cumple con el contrato estipulado en relación a los procedimientos de cobranza, donde menciona que solo se deba dar información de la deuda al titular del crédito?	1	1	1	1	
	Manual de control interno de cobranzas.	¿Considera usted que el manual interno de cobranzas influye en la recuperación de las cuentas por cobrar en tiempo de Pandemia Covid-19?	1	1	1	1	
	Ley de protección al consumo	¿Tiene Usted conocimiento de la ley de protección al consumidor?	1	1	1	1	
Evaluación De Estrategias Comerciales	Políticas internas de Cuentas por cobrar	¿Está de acuerdo con las Políticas internas que aplica la institución financiera a las Cuentas por cobrar?	1	1	1	1	
	Estrategias de créditos y cobranzas	¿Considera Ud. que el uso de las aplicaciones tecnológicas para otorgar créditos a los clientes en tiempo de pandemia Covid-19 le han ayudado a incrementar su cartera de clientes?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud. que la institución financiera logro incrementar la fidelización de sus clientes con los créditos otorgados a través del Programa Reactiva Perú?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud. que la institución financiera aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia Covid-19?	1	1	1	1	
	Cartera de Clientes	¿La institución financiera cuenta con un comité de créditos para minimizar el riesgo al momento de otorgar un crédito?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud. ¿Que la Pandemia Covid-19 ha contribuido en el incremento de la cartera de los clientes morosos en la institución financiera?	1	1	1	1	
Acuerdos Comerciales	Contratos con clientes	¿Cree Ud. que se aplica adecuadamente los controles necesarios en los contratos con los clientes cuando son elaborados de forma clara para evitar la morosidad en la entidad financiera?	1	1	1	1	
	Tasa de interés	¿Considera Ud. que la tasa de interés que aplica la entidad financiera es la adecuada para minimizar el endeudamiento en los clientes?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud. ¿Que los clientes se beneficiaron con el crédito del programa Reactiva Perú por el periodo de gracia y la tasa de interés?	1	1	1	1	
	Contrato de Seguro	¿Cree Ud. ¿Importante que el cliente contrate un seguro de vida al momento de adquirir un crédito?	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Control Interno De Créditos Y Cobranzas

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Marco Legal	5	4	3	2	1
¿Cree Ud. que el manual de procedimientos de cobranza de la entidad financiera es el adecuado para aplicarse en pandemia Covid -19?					
¿Cree Ud. ¿Que se cumple con el contrato estipulado en relación a los procedimientos de cobranza, donde menciona que solo se deba dar información de la deuda al titular del crédito?					
¿Considera usted que el manual interno de cobranzas influye en la recuperación de las cuentas por cobrar en tiempo de Pandemia Covid-19?					
¿Tiene Usted conocimiento de la ley de protección al consumidor?					
Dimensión 2: Evaluación De Estrategias Comerciales					
¿Está de acuerdo con las Políticas internas que aplica la institución financiera a las Cuentas por cobrar?					
¿Considera Ud. que el uso de las aplicaciones tecnológicas para otorgar créditos a los clientes en tiempo de pandemia Covid-19 le han ayudado a incrementar su cartera de clientes?					
¿Cree Ud. que la institución financiera logro incrementar la fidelización de sus clientes con los créditos otorgados a través del Programa Reactiva Perú?					
¿Cree Ud. que la institución financiera aplico adecuadamente sus estrategias de cobranzas otorgando congelamiento y reprogramaciones a los créditos vencidos en Pandemia Covid-19?					
¿La institución financiera cuenta con un comité de créditos para minimizar el riesgo al momento de otorgar un crédito?					
¿Cree Ud. ¿Que la Pandemia Covid-19 ha contribuido en el incremento de la cartera de los clientes morosos en la institución financiera?					
Dimensión 3: Acuerdos Comerciales					
¿Cree Ud. que se aplica adecuadamente los controles necesarios en los contratos con los clientes cuando son elaborados de forma clara para evitar la morosidad en la entidad financiera?					
¿Considera Ud. que la tasa de interés que aplica la entidad financiera es la adecuada para minimizar el endeudamiento en los clientes?					
¿Cree Ud. ¿Que los clientes se beneficiaron con el crédito del programa Reactiva Perú por el periodo de gracia y la tasa de interés?					
¿Cree Ud. ¿Importante que el cliente contrate un seguro de vida al momento de adquirir un crédito?					

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ESTADOS FINANCIEROS

Definición de la variable: Los Estados financieros son los informes financieros los cuales se realizan con la finalidad de obtener una imagen de la situación financiera y patrimonial de la empresa así mismo permite conocer si su estructura es solvente. Estos informes nos permiten realizar un análisis e interpretación de la información proporciona para luego tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Situación Financiera	Estado de Situación Financiera.	¿Considera Ud. que la morosidad de los clientes influye en la recaudación de ingresos de la entidad financiera?	1	1	1	1	
		¿Cree Ud. que la pandemia - Covid 19 ha afectado en las cuentas por cobrar de la entidad financiera?	1	1	1	1	
	Estado de Resultados	¿Considera Ud. que la pandemia-Covid 19 ha influido en la utilidad de la entidad financiera?	1	1	1	1	
	Flujo de Caja	¿Cree Ud. que el flujo de caja es una herramienta importante como estrategia en la entidad financiera en tiempo covid?	1	1	1	1	
Ratios Financieros	Índice de Liquidez	¿Cree Ud. que el índice de liquidez va a indicar el nivel de morosidad de la entidad financiera?	1	1	1	1	
	Índice de Solvencia	¿La pandemia Covid-19 ha contribuido en el nivel del índice de solvencia de la entidad financiera?	1	1	1	1	
	Índice de Rentabilidad	¿Considera Ud. que la pandemia-Covid 19 ha influido en la rentabilidad de la entidad financiera?	1	1	1	1	
Gestión De Cobranzas Y Pagos	Cronograma de pagos de los clientes	¿Cree Ud. que los cronogramas de pagos aplicados a los clientes son los adecuados para evitar la morosidad de los clientes?	1	1	1	1	
	Evaluación de acuerdos con clientes.	¿Considera Ud. que el congelamiento y reprogramación de los créditos al cliente afecto de manera considerable a la entidad financiera?	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	¿Cree Ud. ¿Que la entidad financiera tomo las decisiones adecuadas para hacer frente a las situaciones que se presentaron como consecuencia de la pandemia Covid-19?	1	1	1	1	
		¿Considera Ud. ¿Que la pandemia Covid-19 influyo en la toma de decisiones de la entidad financiera para incrementar la condonación de deuda de la cartera morosa de los clientes que no pudieron cancelar de manera oportuna?	1	1	1	1	

Cuestionario para la variable Estados Financieros

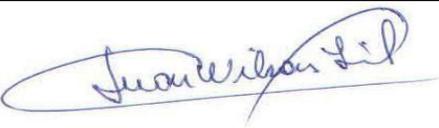
Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

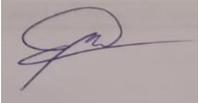
Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Situación Financiera	5	4	3	2	1
¿Considera Ud. que la morosidad de los clientes influye en la recaudación de ingresos de la entidad financiera?					
¿Cree Ud. que la pandemia - Covid 19 ha afectado en las cuentas por cobrar de la entidad financiera?					
¿Considera Ud. que la pandemia-Covid 19 ha influido en la utilidad de la entidad financiera?					
¿Cree Ud. que el flujo de caja es una herramienta importante como estrategia en la entidad financiera en tiempo covid?					
Dimensión 2: Ratios Financieros					
¿Cree Ud. que el índice de liquidez va a indicar el nivel de morosidad de la entidad financiera?					
¿La pandemia Covid-19 ha contribuido en el nivel del índice de solvencia de la entidad financiera?					
¿Considera Ud. que la pandemia-Covid 19 ha influido en la rentabilidad de la entidad financiera?					
Dimensión 3: Gestión De Cobranzas Y Pagos					
¿Cree Ud. que los cronogramas de pagos aplicados a los clientes son los adecuados para evitar la morosidad de los clientes?					
¿Considera Ud. que el congelamiento y reprogramación de los créditos al cliente afecto de manera considerable a la entidad financiera?					
¿Cree Ud. Que la entidad financiera tomo las decisiones adecuadas para hacer frente a las situaciones que se presentaron como consecuencia de la pandemia Covid-19?					
¿Considera Ud. Que la pandemia Covid-19 influyo en la toma de decisiones de la entidad financiera para incrementar la condonación de deuda de la cartera morosa de los clientes que no pudieron cancelar de manera oportuna ?					

¡Muchas gracias por su participación!

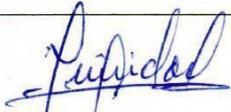
FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Evaluación del Control Interno para otorgar Créditos
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Wilson Gil
Documento de identidad	02624815
Años de experiencia en el área	12
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Piura, Universidad Cesar Vallejo.
Cargo	Docente
Número telefónico	969400812
Firma Mgr. CPC Juan Carlos Wilson Gil	
Fecha	28 /10/ 2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario sobre Estados Financieros
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia y análisis sobre los Estados Financieros
Nombres y apellidos del experto	María Rosario Calle Estrada
Documento de identidad	02677433
Años de experiencia en el área	27 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Piura Universidad César Vallejo Municipalidad Provincial de Piura
Cargo	Docente
Número telefónico	944670446
Firma	
Fecha	28/10/2021

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Evaluar la influencia y análisis sobre los Estados Financieros
Nombres y apellidos del experto	Arnaldo Trinidad Macedo
Documento de identidad	01229994
Años de experiencia en el área	15 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	999333496
Firma	
Fecha	28/10/2021

Anexo N.º 03: Operacionalización de las Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones Medición	Indicadores	Escala de
DEPENDIENTE: ESTADOS FINANCIEROS	Es la información que nos muestra la situación financiera de la empresa, en sus registros contables, estos deben ser presentados en base a las normas internacionales de contabilidad, permitiendo a la empresa obtener información de forma real, para la toma de decisiones.	Estados Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Estado de Situación Financiera • Estado de Resultados • Flujo de Caja 	Nominal
		Ratios Financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Liquidez • Índice de Solvencia • Índice de endeudamiento 	Nominal
		Gestión De Cobranzas Y Pagos	<ul style="list-style-type: none"> • Cronograma de pagos de los clientes. • Evaluación de acuerdos con clientes. • Toma de decisiones 	Nominal
INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS	Está diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento en la gestión de créditos y cobranzas realizado por el personal de la organización.	Marco Legal	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Procedimientos de cobranza. • Manual de control interno de cobranzas. • Ley de protección al consumidor. 	Nominal
		Evaluación De Políticas Y Estrategias Comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Políticas internas de Cuentas por cobrar • Estrategias de cobranzas • Cartera de Clientes 	Nominal
		Acuerdos Comerciales	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos con clientes • Tasa de interés • Contrato de Seguro 	Nominal

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N.º 04: Matriz de Consistencia

Control Interno de Créditos y Cobranzas y los Estados Financieros, de una Empresa Financiera en Piura, 2020.					
AUTORES: LADY DISNEY IBÁÑEZ LEON - JORDAN ALEXANDER SOSA CHERO					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE INDEPENDIENTE		
¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020?	Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los estados financieros de una empresa financiera en Piura, 2020.	<p><u>HIPÓTESIS ALTERNA</u> Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.</p> <p><u>HIPÓTESIS NULA</u> No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los estados financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.</p>	X: CONTROL INTERNO DE CREDITOS Y COBRANZAS	X1: MARCO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de Procedimientos de cobranza. ✓ Manual de control interno de cobranzas. ✓ Ley de protección al consumidor.
				X2 EVALUACIÓN DE ESTRATEGIAS COMERCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Políticas internas de Cuentas por cobrar ✓ Estrategias de créditos y cobranzas ✓ Cartera de Clientes
				X3: ACUERDOS COMERCIALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratos con clientes ✓ Tasa de interés ✓ Contrato de Seguro
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS	VARIABLE DEPENDIENTE		
<p>a) ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la situación financiera de una empresa financiera en Piura, 2020?</p> <p>b) ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los ratios financieros de</p>	<p>a) Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la situación financiera de una empresa financiera en Piura, 2020.</p> <p>b) Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con los ratios financieros de una</p>	<p>a) <u>HIPÓTESIS ALTERNA</u> Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020.</p> <p><u>HIPÓTESIS NULA</u> No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la situación financiera, de una empresa financiera en Piura, 2020.</p>	Y: ESTADO FINANCIEROS	Y1: SITUACION FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estado de Situación Financiera. ✓ Estado de Resultados ✓ Flujo de Caja
				Y2: RATIOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Índice de Liquidez ✓ Índice de Solvencia ✓ Índice de Rentabilidad

<p>una empresa financiera en Piura, 2020?</p> <p>c) ¿De qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de cobranzas y pago de una empresa financiera en Piura, 2020?</p>	<p>empresa financiera en Piura,2020.</p> <p>c) Determinar de qué manera el control interno de créditos y cobranzas se relaciona con la gestión de cobranzas y pago de una empresa financiera en Piura, 2020.</p>	<p>b) HIPÓTESIS ALTERNA Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020. HIPÓTESIS NULA No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y los ratios financieros, de una empresa financiera en Piura, 2020.</p> <p>c) HIPÓTESIS ALTERNA Existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020. HIPÓTESIS NULA H. Nula: No existe relación significativa entre el control interno de créditos y cobranzas y la gestión de cobranzas y pago, de una empresa financiera en Piura, 2020.</p>		<p>Y3: GESTIÓN DE COBRANZAS Y PAGOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cronograma de pagos de los clientes. ✓ Evaluación de acuerdos con clientes. ✓ Toma de decisiones.
---	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración Propia

Anexo N.º 05: Carta de Presentación



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Piura, 10 de marzo de 2022

CARTA N° 034-2022-UCV-VA-P07/CCP

SEÑORA:

YULY VANESSA GARCIA TIMANA

JEFA DE BANCA DE SERVICIO DE MIBANCO - BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.

RUC: 20382036655

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarle a la Srta. **LADY DISNEY IBAÑEZ LEON**, identificada con código universitario N° 7001217636, y al Sr. **JORDAN ALEXANDER SOSA CHERO**, identificado con código universitario N° 7001217639 estudiantes del X ciclo del Programa de Estudios de Contabilidad – Piura adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, quienes desean realizar el informe de investigación denominado **"CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LOS ESTADOS FINANCIEROS DE UNA EMPRESA FINANCIERA EN PIURA, 2020"**, por lo que necesitan que su representada les pueda brindar el apoyo correspondiente para realizar el mencionado trabajo y optar por el grado de bachiller en Contabilidad y el título de Contador Público por nuestra casa de estudios.

En ese sentido, los estudiantes en mención requerirán les brinden la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en el proyecto e informe de tesis que elaborará y será publicado en repositorio institucional de nuestra casa de estudios;
2. Acceder formalmente a los estados financieros, documentos contables, entre otros, debidamente refrendados por su persona o quién estime conveniente para validar su informe e instrumentos de investigación; y,
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su empresa, institución o al personal a cargo, previo consentimiento informado de o los mismos.

CAMPUS PIURA

Av. Prolongación Chulucanas S/N Z.I.III

Tel.:(073) 285900 anx.:5501

fb/ucv.piura
somosucv.edu.pe
#AsiEsLaUCV
ucv.edu.pe

Concedores de su compromiso con el desarrollo educativo de nuestra comunidad académica, agradeceré brindar las facilidades del caso a los estudiantes **LADY DISNEY IBAÑEZ LEON y JORDAN ALEXANDER SOSA CHERO**, a fin de que pueda lograr el objetivo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Mg. Letty Angélica Huacchillo Pardo
Coordinadora de la Escuela de Contabilidad
Universidad cesar vallejo

Anexo N.º 06: Carta de aceptación de la empresa

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

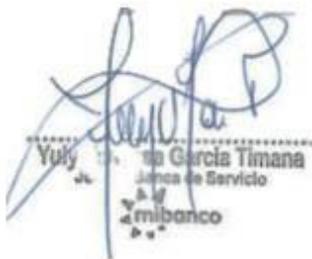
Mg. Letty Angélica Huacchillo Pardo
Coordinadora de la Escuela de Contabilidad
Universidad cesar vallejo

Yuly Vanessa García Timana jefa de banca de servicio de Mibanco - Banco de la microempresa S.A. RUC: 20382036655 ante Ud. me presento y saludo cordialmente.

Manifiesto tener conocimiento del trabajo de investigación **CONTROL INTERNO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y LOS ESTADOS FINANCIEROS, DE UNA EMPRESA FINANCIERA EN PIURA, 2020**, realizada por los alumnos la Srta. **LADY DISNEY IBAÑEZ LEON**, identificada con código universitario N° 7001217636, y el Sr. **JORDAN ALEXANDER SOSA CHERO**, identificado con código universitario N° 7001217639 estudiantes del X ciclo del Programa de Estudios de Contabilidad – Piura adscrito a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, se autoriza a los alumnos aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) .

Se emite el presente documento con fines académicos.

Piura 11de marzo de 2022



Yuly Vanessa García Timana
Jefa de Servicio
Mibanco