

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de CONTABILIDAD Y FINANZAS

“EFECTO DEL CONTROL INTERNO EN LA
GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN
EMPRESA CORPORATION SAC, PUENTE
PIEDRA 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autoras:

Luz Elita Sarmiento Jimenez
Katherine Elena Yance Sifuentes

Asesor:

Mg. Fredy Balwin Macavilca Capcha
<https://orcid.org/0000-0002-6664-332X>

Lima - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	GONZALO GONZALES CASTRO	08166213
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	MAYRA YAQUELINE ALCALDE MARTOS	71439943
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI	08461397
	Nombre y Apellidos	N° DNI

INFORME DE SIMILITUD

EFFECTO DEL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN EMPRESA CORPORATION SAC, PUENTE PIEDRA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de internet	3%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de internet	1%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de internet	1%
5	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de internet	1%
7	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	1%

DEDICATORIA

Con mucho amor y cariño a nuestros seres queridos que son nuestra fuente de motivación e inspiración de cada día por superarnos y por ser siempre nuestro apoyo y el soporte para nuestro desarrollo y logro de objetivos a nivel personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por darnos la fuerza e iluminarnos cada día, guiándonos en el destino de nuestras vidas.

A La Universidad Privada del Norte, por brindarnos la oportunidad de cumplir con uno de nuestros mayores sueños profesionales, que es nuestro perfeccionamiento profesional y el desarrollo de nuestras capacidades laborales en este mundo tan competitivo empresarial.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR.....	2
INFORME DE SIMILITUD.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
Tabla de contenido.....	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras.....	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	25
CAPITULO III. RESULTADOS	31
CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES.....	45
REFERENCIAS.....	52
Anexos.....	58
Matriz de consistencia	58

Índice de tablas

Tabla 1 Créditos directos otorgados por Sistema Financiero	11
Tabla 2 Morosidad de créditos directos Banca Múltiple	12
Tabla 3 Lista de cotejo.....	29
Tabla 4 Estado de Situación Financiera 2021-2022	39
Tabla 5 Cuentas por cobrar Comerciales 2021 - 2022	40
Tabla 6 Cuentas por cobrar terceros periodos 2021 vs 2022.....	40
Tabla 7 Cuentas morosas 2021-2022.....	41
Tabla 8 Índice de morosidad	42

Índice de figuras

Figura 1 Control Interno Coso II.....	19
Figura 2 Normas para ambiente de control	19
Figura 3 Normas para la evaluación de riesgos.....	20
Figura 4 Normas para actividades de control.....	20
Figura 5 Normas para Información y Comunicación.....	21
Figura 6 Normas para supervisión.....	21
Figura 7 Flujograma de cobranzas	44
Figura 8 Flujograma de créditos.....	44

RESUMEN

El presente trabajo de investigación consiste en analizar el siguiente tema sobre el “Efecto del control interno en la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Lima 2022”, con la finalidad de analizar y verificar de qué manera desarrollar un buen control en las diversas áreas de la empresa, para un mejor beneficio en la gestión de cuentas por cobrar, incidiendo en la optimización de los recursos de la empresa.

La importancia de nuestro tema de investigación se basa en los antecedentes y marco teórico conceptual que se ha considerado en la investigación, como también se ha definido los problemas, objetivos e hipótesis, tanto general como específico, para poder revisar los resultados planteados.

Metodológicamente, el trabajo de investigación será descriptivo, correlacional; los datos obtenidos serán comparados y analizados para conocer como el control interno en la empresa Corporation SAC, se relaciona con la gestión de créditos y cobranzas, además de conocer el resultado financiero que la organización debe de evaluar a través de indicadores de gestión.

PALABRAS CLAVES: control interno, gestión de créditos y cobranzas, cuentas por cobrar

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Debemos tener en cuenta que las empresas Pymes en el Perú actualmente no tienen controles adecuados en el otorgamiento de líneas de créditos a sus clientes, o cual afecta la cobranza de los mismos, además la falta de control interno a estas acciones incide en los ingresos de efectivo de la empresa y la falta de liquidez impide el pago de sus compromisos en el corto plazo, como de cumplir con sus inversiones en compra de materiales e insumos en la producción.

Se sustenta esta situación actual con la publicación de Bubilck (2020) que manifiesta que en la actualidad, las empresas grandes y corporaciones, tienen implementados diversos controles internos para el manejo adecuado de los recursos financieros, control de las existencias y control de las cuentas por cobrar, debido que las organizaciones invierten un elevado capital para su desarrollo económico y financiero, además de ser más competitivo en el mercado donde participa.

Del mismo modo a nivel internacional se sustenta esta investigación con: Mendoza et al. (2018) indicaron que el control interno es una herramienta indispensable para toda organización en el control de sus recursos, especialmente en la gestión de créditos y cobranzas, porque las empresas invierten en capital para desarrollar productos y son vendidos a créditos, por eso su importancia de recuperar lo invertido. Panchana et al. (2020) comentaron que la auditoría de cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar, debe estar basado en un control interno de todos los procesos administrativos, contables, financieros y productivos, para que el negocio cuente con menos efectivo para cumplir sus obligaciones en el corto plazo.

Igualmente, Quoc y McMillan (2020) indican que el riesgo crediticio es la obsesión del sistema bancario en el mundo. Las sorpresas involucradas en el riesgo crediticio siempre ocurren, incluso para los mejores bancos, los más experimentados son difíciles de predecir, como Lehman Brothers y Goldman Sachs Banks. El colapso de los dos bancos mencionados en 2008 y 2010 mostró la evidencia relacionada con la información crediticia y el riesgo crediticio, donde se perdieron alrededor de \$ 250,000 millones de dólares solamente en los Estados Unidos, por eso las evaluaciones a los diferentes tipos de clientes, minoristas, mayoristas, empresas de producción, debe ser muy profundas y con un seguimiento estricto al otorgarse el crédito.

Igualmente, a nivel nacional de acuerdo al Instituto Nacional de estadística e Informática (INEI, 2022) en sus reportes de créditos otorgados por el sistema financiero se tiene la siguiente información, que el total de créditos otorgados por el sistema financiero del año 2019 (S/ 335,584 millones de soles) al año 2021 (S/ 403,457 millones de soles) se ha incrementado en 28% los créditos otorgados a empresas y personas naturales (ver tabla 1)

Tabla 1 *Créditos directos otorgados por Sistema Financiero*

Institución Financiera	Créditos Directos (en miles de soles)		
	2019	2020	2021
Total	335,584,171	377,213,108	403,457,482
Banca Múltiple 1/ 2/	286,085,699	326,021,798	350,028,574
Empresas Financieras 3/	13,840,117	13,340,950	12,640,409
Cajas Municipales	23,576,580	26,454,575	29,286,072
Cajas Rurales de Ahorro y Crédito 1/ 4/	2,400,499	2,394,140	2,239,536
Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Micro Empresa (EDPYME) 5/	2,638,303	2,549,945	2,678,834
Empresas de Arrendamiento Financiero 5/ 6/	263,103	312,292	147,797
Banco de la Nación 7/	5,959,899	5,358,691	5,539,835
Agrobanco	819,971	780,716	896,426

Nota: Información del (INEI, 2022)

Asimismo, en la tabla 2 se aprecia la morosidad de créditos otorgados por la Banca Múltiple a empresas jurídicas y personas naturales.

Tabla 2 *Morosidad de créditos directos Banca Múltiple*

Mes	2017	2018	2019	2020 a/	2021
Enero	2.96	3.12	3.04	3.09	3.84
Febrero	2.98	3.24	3.05	3.09	3.84
Marzo	3.01	3.07	2.99	3.15	3.75
Abril	3.06	3.11	3.05	3.38	3.63
Mayo	3.15	3.14	3.11	3.08	3.57
Junio	3.09	3.10	3.08	3.15	3.60
Julio	3.12	3.18	3.13	3.02	3.66
Agosto	3.11	3.23	3.13	3.10	3.70
Setiembre	3.08	3.07	3.10	3.29	3.73
Octubre	3.14	3.10	3.08	3.52	3.84
Noviembre	3.12	3.07	3.05	3.70	3.84
Diciembre	3.04	2.95	3.02	3.80	3.77

Nota: Información del (INEI, 2022)

Como se puede apreciar, la morosidad a partir del año 2021 se ha incrementado más con respecto a los años anteriores, siendo el promedio de morosidad el año 2017 del 3.07% y el año 2021 del 3.73%, ha existido un incremento del 21.50%, este incremento de la morosidad se ha debido en parte por la mala aprobación de créditos a clientes y afecta la cobranza, otra la situación económica del país y la crisis política que afecta a todos los sectores de la economía del país, como la pandemia covid19 que incidió en todas las empresas en el Perú.

Asimismo, según Bueno y Arias (2022) una mala gestión de créditos y cobranzas es evaluar no adecuadamente las solicitudes de créditos de los clientes, por eso en la evaluación de morosidad en el periodo enero 2018 a marzo 2021, concluyeron que la morosidad promedio durante el periodo de evaluación es de 7.13 % (sin Covid) y 6.16 % (con Covid). Asimismo, la mínima morosidad es de 6.92 % (sin Covid) y 4.18 % (con Covid), y la máxima morosidad es de 7.33 % (sin Covid)

y 8.32 % (con Covid) y se dio en junio de 2020.

La empresa Corporation SAC fue constituida el año 2019, se dedica a la fabricación y comercialización de zapatillas deportivas a nivel de Lima Metropolitana, abasteciendo a diversos clientes tanto minoristas como mayoristas, en los diferentes centros comerciales, especialmente de la zona de Lima Norte, distritos: Los Olivos, San Martín de Porres, Comas, Puente Piedra, y Carabayllo. Cuenta con una fuerza de ventas adecuada, pero sus problemas son: la gestión del crédito y cobranzas, al no llevar un buen control de evaluación de clientes que presentan retrasos con respecto a sus pagos, afectando sus ingresos.

Es importante señalar que los mismos vendedores son responsables de las cobranzas y a partir del año 2020, esta acción se volvió más compleja debido a la pandemia covid19, que afectó totalmente los ingresos de la empresa los meses de marzo y abril del año 2020, hasta que se establezcan los protocolos de seguridad en la planta de producción.

Por lo tanto, en la empresa Corporation SAC, debe de mejorar la gestión de crédito y cobranza, aplicando un adecuado sistema de control interno en las diversas áreas como de créditos y cobranzas, además de contabilidad con el debido ingreso de cuentas por cobrar en el proceso contable, con finalidad de optimizar la gestión de cobranza y mejora de la situación económica de la empresa.

A continuación, como sustento a nuestra investigación se detallan los antecedentes tanto internacionales como nacionales.

López et al. (2018) en su artículo “*Diseño del sistema de control interno para los departamentos de cartera y tesorería de la empresa ROOTT+CO S.A.S.*”, definieron que la importancia de diseñar e implementar un sistema de control interno

en una empresa es idóneo, con la finalidad de poder determinar medidas preventivas de control, para evitar deficiencias especialmente en la gestión de tesorería, caso de las cuentas de créditos y cobranzas, que afecten los ingresos de efectivo en la empresa que analizaron, detectando deficiencias y debilidades en la capacitación del personal, como la no existencia de procedimientos.

Castelo et al. (2019) en su artículo “*Internal control and improvement in the credit-collection processes of Compusoftnet 2017*”, consideran que el control interno es una herramienta administrativa adecuada para la toma de decisiones, para supervisar los procesos y normas aplicadas especialmente en la gestión de cuentas por cobrar, aplicando un adecuado sistema COSO ERM, con la finalidad de aplicar indicadores financieros, para medir los resultados de los créditos y cobranzas en cualquier organización, caso de su investigación en la empresa Compusoftnet, en la cual detectaron falencias administrativas de control en la gestión de créditos y cobranzas que se debe de corregir por el incremento de morosidad de cuentas de clientes.

García et al. (2019) en su artículo “*Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador*”, resaltan la importancia del control interno en medir los procesos de gestionar la cartera de créditos que sean de forma eficiente, para evitar la pérdida de ventas, que afecte la liquidez en la empresa y comprometa la situación financiera de una empresa si esta gestión de cobranza no es exitosa. Asimismo, destacan que el mejor sistema de control interno es el COSO.

Rivera (2020) en su artículo “*Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S.*”, realizaron un análisis del sistema de control

interno para las cuentas por cobrar de la empresa PHARMACID SAS, teniendo en cuenta el sistema COSO demostraron que el sistema determinó un manejo imperfecto de la aplicación de los procedimientos en el control interno de la gestión de cobranza y afecta directamente la liquidez de la empresa, generando pérdida de créditos con proveedores y clientes al no tener ingresos de efectivo y el no cumplir con sus programas de producción y ventas.

Otero et al. (2020) en su artículo *“The effect of Enterprise Risk Management on the risk and the performance of Spanish listed companies”*, este artículo analizó el efecto de implementar una gestión de riesgos integral o integral en una empresa, conocida como Enterprise Risk Management (ERM, por sus siglas en inglés), sobre el riesgo y el desempeño. En general, se asume que la aplicación de sistemas de gestión de riesgos y de cobertura genera valor y aumenta la estabilidad financiera de una empresa, sin embargo, nuestros resultados no muestran que solo con la implementación de estándares como COSO II o ISO 31000, se mejore el nivel de rendimiento o estabilidad financiera de las sociedades cotizadas españolas está asegurado.

Morales y Carhuancho (2020) en su artículo *“Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport S.A.C.”*, definieron que su objetivo en su investigación ha tenido que proponer diversas estrategias financieras con la finalidad de incrementar las cuentas por cobrar en la empresa Compañía Aquasport, debido que al aplicar el sistema de control interno se encontró deficiencias en las gestión de cuentas por cobrar, un alto porcentaje de morosidad equivalente al 18% de los créditos otorgados y generó una disminución de la liquidez de la empresa, afectando el pago de créditos comprometidos. Concluyeron, que es de

suma importancia para una empresa que gestiona las cobranzas, y así evitar inconvenientes financieros y pérdida de cuentas de clientes por su alta morosidad e incobrables.

Sanabria (2021) en su artículo “Análisis del control interno en PYMES del Perú”, planteó como objetivo determinar cómo analizar el control interno en diversas empresas Pymes en el distrito de Miraflores. Realizaron una investigación a 185 administradores de empresas Pymes, donde solamente el 12,4% cumplen una evaluación del presupuesto establecido, y un 27% en normas de control interno. Concluyeron, que las empresas Pymes deben de establecer el sistema de control interno para garantizar sus procesos y que las organizaciones puedan cumplir con sus procesos administrativos y contables.

Acosta et al. (2021) en su artículo “Internal control and financial management of a food supplier company”, tuvieron como objetivo determinar que efecto tiene el control interno en la gestión financiera de una empresa distribuidora de alimentos. Resultados que obtuvieron en su investigación fue que la falta de control interno de las cuentas por cobrar determinó una morosidad del 15% de los créditos otorgados equivalente a S/ 64,785 soles y una merma en inventarios por inadecuada rotación de existencias de S/ 48,296.90 soles. Concluyeron, que el sistema de control interno es indispensable en toda empresa para evitar riesgos de pérdidas económicas y financiera, afectando su desarrollo en el corto plazo.

Rinza et al. (2022) en su artículo “Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018 - 2021”, tuvo como objetivo determinar el efecto de las cobranzas en los ingresos en la municipalidad de Chongoyape en el periodo 2018 al 2021. Llegaron a la

conclusión que, al tener un área de gestión de cobranzas no especializada, esto afecta los ingresos los cuales representan alrededor del 28% no recaudados, por lo que implementaron un sistema de procesos de cobranzas reduciendo al 12% lo no recaudado, que fue un 57.14% de reducción al aplicar un mejor sistema de cobranza. Escobar et al. (2023) en su artículo “Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales – Perú”, llegaron a la conclusión que el control interno en toda organización es indispensable para controlar todas sus áreas internas, verificar procesos y acciones del personal, para evitar que influyan negativamente en los resultados. Pudieron verificar que los índices de rentabilidad del 2021 con respecto al año 2020 arrojaron niveles del ROA 10%, ROE 19%, ROCE 21% y ROS 10%. Concluyendo, que el control interno influye positivamente en la rentabilidad de una empresa, por lo que la empresa de servicios debe establecer este control en todas las áreas de la organización.

Esta investigación tiene por objetivo: Determinar el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC Lima 2020, con la finalidad de hacer una revisión de las diferentes áreas administrativas y contables, verificar si se relaciona el control interno para mejorar la gestión de crédito y cobranzas, a través de una revisión de los procesos, para medir los resultados y posteriormente realizar las mejoras del caso para las áreas involucradas.

Marco conceptual

Control interno:

Es un sistema integrado según la estructura de la organización y en concordancia con los objetivos, políticas, normas y diversos mecanismos establecidos con finalidad que todas las actividades tanto administrativas y

operacionales se cumplan (Mantilla, 2018).

Créditos:

“La entrega de un valor actual, puede ser dinero, mercancía o servicios, sobre la base de confianza, a cambio de un valor o bien esperado, en consecuencia, un pago en un futuro determinado” (Del Valle, 2014, pág. 8)

Cobranzas:

“Consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad”, (Calderón, 2016, pág. 1)

Gestión de créditos y cobranzas:

“Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes” (Mera & Ordoñez, 2017, pág. 3)

Morosidad

De acuerdo a Estupiñán (2020) define que la morosidad es cuando un cliente no cumple con pagar en fechas predeterminadas los créditos que ha percibido en efectivo o bienes, lo que perjudica a su acreedor en sus ingresos de efectivo programados.

Sistema COSO:

“Se dedica a desarrollar marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la prevención del fraude, diseñados para mejorar el desempeño organizacional y la supervisión, y reducir el riesgo de fraude

en las organizaciones” (González, 2017, pág. 4)

Figura 1 Control Interno Coso II



Fuente: Gonzales, 2017 Qualpro Consulting, S. C., 1-39.

De acuerdo a Meléndez (2016) las dimensiones del control interno son las siguientes:

- (1) Ambiente de Control: es aquel que define el establecimiento en una organización, de los valores, conductas y reglas adecuadas para generar una cultura basada en control interno.

Figura 2 Normas para ambiente de control

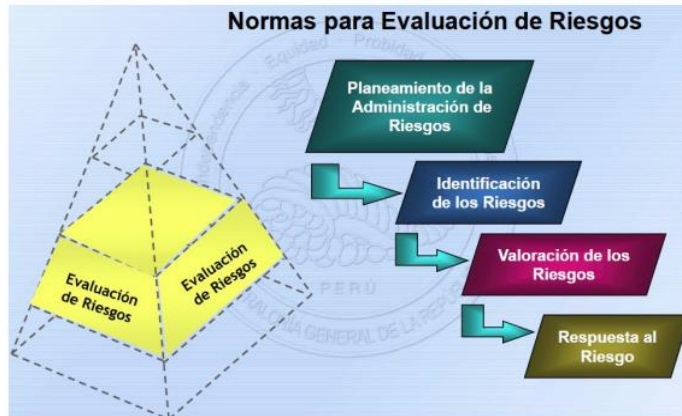


Nota: Fuente (Meléndez, 2016, pág. 65)

- (2) Evaluación de riesgos: es el componente que incluye la identificación de

todos los procesos que tienen un alto riesgo en la organización para evitar el logro de los objetivos, además de verificar los riesgos en el planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo de los riesgos de la entidad.

Figura 3 Normas para la evaluación de riesgos



Nota: Fuente (Meléndez, 2016, pág. 72)

(3) Actividades de control: estas son actividades que se realizan a nivel gerencial, incluyendo por las políticas, normas y procedimientos establecidos en una organización, las cuales realizan acciones que en administrar riesgos y que afecten los objetivos de la organización.

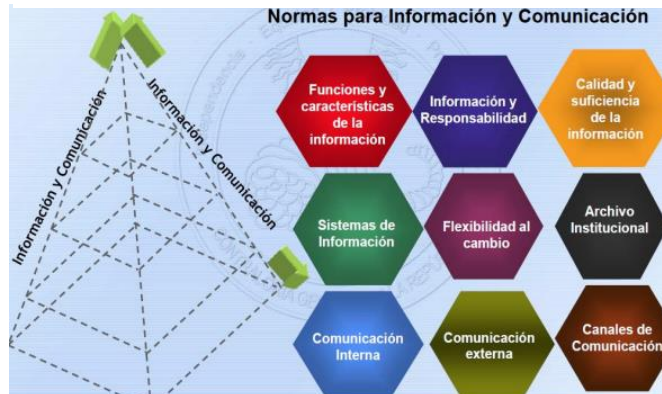
Figura 4 Normas para actividades de control



Nota: Fuente (Meléndez, 2016, pág. 77)

- (4) Información y Comunicación: debido a que en toda organización existen procesos, medios y acciones, se debe de asegurar un flujo adecuado de la información en todos los niveles, para que se cumplan las responsabilidades individuales y grupales.

Figura 5 Normas para Información y Comunicación



Nota: Fuente (Meléndez, 2016, pág. 85)

- (5) Actividades de supervisión: como todo sistema implementado en una empresa, el control interno debe de ser supervisado, con finalidad de poderse evaluar su eficacia en las acciones realizadas, como validad las mejora y evaluaciones realizadas.

Figura 6 Normas para supervisión



Nota: Fuente (Meléndez, 2016, pág. 91)

La justificación de la presente investigación, es debido a la deficiente gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation S.A., necesita de un sistema de control interno robusto para la aprobación de los créditos a los clientes, debido a la morosidad que presentan las cuentas por cobrar; por lo tanto, es importante que se implemente un sistema de control interno efectivo con respecto a toda la documentación contable y administrativa, y que está relacionada con la aprobación y el otorgamiento de los créditos a los clientes, con la finalidad de poder mejorar dicho sistema, de tal forma que los objetivos de la empresa se cumplan.

La justificación de la presente investigación está conformada por tres fases: La justificación teórica que se basa en las investigaciones y libros de los autores citados en la presente investigación porque sirven como bases teóricas al considerar la variable Control Interno en la gestión de créditos y cobranzas.

La justificación metodológica Se basa que será del tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, técnica serán las encuestas y el instrumento será el cuestionario a aplicarse al personal de la empresa Corporation SAC.

La justificación práctica será que después de haberse aplicado el cuestionario, la información obtenida será tabulada e ingresada al sistema SPSS 26 para obtener el análisis descriptivo y así obtener los resultados a ser interpretados y posteriormente determinar las conclusiones de la investigación.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Puente Piedra 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Puente Piedra 2022?

¿Cuál es el efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Lima, Puente Piedra 2022?

¿Cuál es efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Lima, Puente Piedra 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

Determinar el efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

Determinar el efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

1.4. Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

Existe un efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

1.4.2 Hipótesis específicas

Existe un efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Puente Piedra 2022.

Existe un efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

Existe un efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Nuestra investigación será del tipo aplicada, su objetivo será resolver el problema general de la investigación, determinado por la pregunta: ¿Cuál es el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC, Lima, ¿Año 2022? de acuerdo a Muñoz (2016) una investigación aplicada tiene como fin “la aplicación inmediata de los conocimientos obtenidos, lo cual no significa que sea menos meritoria”. (pág. 86)

Alcance de la investigación

El alcance de nuestra investigación será **descriptivo**, porque toda la información obtenida será proporcionada por la empresa Corporation SAC, de las áreas de administración y contabilidad; tendrá una **relación correlacional**, debido a que se demostrará la correlación entre ambas variables definidas que son “control interno” y “gestión de créditos y cobranzas”.

De acuerdo a Cabezas, Andrade y Torres (2018) las investigaciones de nivel descriptivo, su objetivo es “buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, poblaciones, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pág. 68)

Diseño de la investigación

El diseño para nuestra investigación será definido como “**no experimental**”, esto es debido a que las informaciones a obtenerse de ambas variables no serán manipuladas, se utilizará la información obtenida del área administrativa y contable que se relaciona con la gestión de créditos y cobranzas, para evaluación por el sistema de control interno. Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017)

define que un diseño de investigación “no experimental” es aquella en la cual la información obtenida no debe ser variada o manipulada” (pág. 122)

Enfoque de la investigación

El enfoque considerado será **mixto** (cuantitativo y cualitativo), porque se obtendrá información y posterior análisis de los datos, analizar sus datos y sus resultados para comprenderlos y ser discutidos. Según Gallardo (2017) el enfoque mixto es una combinación entre enfoque cuantitativo y cualitativo en una investigación.

De acuerdo a Cabezas, Andrade y Torres (2018) un enfoque **cuantitativo**, se centra en “está en el proceso de investigación a las medidas numéricas, se fundamenta y utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder las preguntas que se plantean en un inicio de la investigación.” (pág. 66).

Según Sánchez et al. (2018) mencionan que un enfoque **cualitativo** es usado para entender o comprender los procesos a través de recopilar información y analizarlo, pero no son numéricos, para este caso se usan entrevistas que tengan experiencias u opiniones sobre los temas a discutir en la investigación.

Población y muestra

Considerando la presente investigación, la respectiva unidad de estudio se representa por la empresa Corporation SAC.

Población

Según Gallardo (2017) la población es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (pág. 63)

Para la investigación cualitativa la población estará conformada por el grupo de expertos en Contabilidad, Auditoria y Finanzas.

Para la investigación cuantitativa la población estará conformada por el conjunto de documentos contables de la empresa.

Muestra

La muestra para Gallardo (2017) “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de algunas variables o fenómenos de la población” (pág. 64), 1

Para la investigación cualitativa, la muestra estará conformada por dos (2) contadores expertos en la industria del calzado que serán entrevistados.

Los expertos de nuestra muestra son:

- CPC. Gilio López Leyda Venny - Contador de la empresa Walon Sport S.A.
- CPC. Alvarez Retuerto Maximo Jonathan – Contador de la empresa Corporation S.A.C:

La muestra cuantitativa para nuestra investigación será determinada por el método censal, según López y Fachelli (2017) definen que el método censal es cuando la muestra definida es igual a la población.

Técnicas

Las técnicas a utilizarse serán las siguientes:

- a) **Análisis documental**, que será toda la información que se obtendrá del área contable de la empresa Corporation S.A.; para Baena (2017) define al análisis de todos aquellos documentos que se seleccionan para una investigación y de los cuales se obtiene la información necesaria para una investigación. Para presente estudio el análisis documental son todos los documentos contables proporcionados por la empresa de los periodos 2021 y 2022.
- b) La entrevista, se realizará a dos (2) contadores expertos en Contabilidad, de acuerdo a Cabezas et al. (2018) define que la entrevista es la interacción comunicativa entre dos personas con finalidad de obtener información necesaria para el desarrollo en una investigación, en nuestro caso es la desarrollada a los contadores expertos.

Instrumentos

La recolección de datos se utilizan los siguientes instrumentos:

- a) **Cuestionario de entrevista**: según Sánchez et al. (2018) el cuestionario es un documento en el cual en forma ordenada se detallan las preguntas para obtener información necesaria en una investigación.
- b) **La lista de cotejo**: para efecto de análisis documental; de acuerdo Romo (2015) denominada también guía de observación, es en la cual se detallan todos aquellos documentos, formatos, necesarios para el desarrollo de una investigación (ver tabla 3 los documentos requeridos).

Tabla 3 *Lista de cotejo*

Detalle de documentos	Utilización
Estado de situación 2021 - 2022	Se efectuará el análisis horizontal entre ambos periodos para determinar las cuentas por cobrar y sus resultados
Estado de resultados 2021 - 2022	Se efectuará el análisis horizontal entre ambos periodos para determinar las cuentas por cobrar y sus resultados
Cuentas por cobrar 2021 - 2022	Se efectuará el análisis horizontal entre ambos periodos para determinar sus resultados y analizarlos.
Cuentas morosas 2021 - 2022	Se efectuará el análisis horizontal entre ambos periodos para determinar sus resultados y analizarlos.
Manual Normas y procedimientos de créditos y cobranzas	Para las actividades del control interno
Flujogramas de créditos y cobranzas	Para supervisar las gestiones del personal de créditos y cobranzas

Elaboración propia

Procedimientos

La información será tabulada en Excel, se desarrollarán tablas con sus respectivos gráficos, se rotula ambas herramientas y se confecciona el cuadro de operacionalidad de cada variable a investigarse. La información de las entrevistas se agregará de acuerdo a las respuestas obtenidas de los expertos.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son consideradas como procedimientos y actividades, que pertenecen de forma organizada a la investigación, además tienen el siguiente orden: Ordenar en etapas la investigación, considerar los instrumentos a utilizarse, controlar los datos y finalmente, analizar y verificar los resultados obtenidos para su discusión y recomendaciones.

Análisis de datos

Como primer punto, se analizan los estados financieros de los periodos 2021-2022 mediante la técnica del análisis horizontal, para posteriormente medir los resultados con indicadores financieros.

Segundo punto, es el análisis de las entrevistas de los contadores expertos en la industria del calzado.

Aspectos éticos

Nuestra investigación toma en cuenta la autenticidad de los resultados, respeto a los principios y valores de la Universidad Privada del Norte (UPN) y también a autores de los antecedentes obtenidos que con respeto y verdad brindaron su aporte con sus datos obtenidos, por eso sus datos serán ingresados en las referencias y sus identidades serán protegidas y privadas según la norma APA, teniendo en cuenta las citas de textos y fuentes consultadas.

CAPITULO III. RESULTADOS

Resultado de Entrevista

1.¿El control interno contribuye en la reducción de la morosidad en el área de créditos y cobranzas??	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque permite saber, cuántos días de deuda tiene cada cliente y proceder a sus cobranzas.	si, un eficiente control interno nos proporcionará información oportuna de cómo se está manejando el área de créditos y cobranzas y del mismo modo se podrá tomar decisiones correctivas oportunamente.
2.Usted cree ¿Qué el control interno incide en los resultados de la gestión de créditos y cobranzas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque con supervisión, se puede mejorar la gestión.	si, si hay un manejo efectivo y eficiente del control interno tendremos resultados óptimos.
3.¿Considera usted que existe un efecto del control interno en las cobranzas de las empresas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, existe un efecto, el de mantener detallado y al día el ingreso de datos de cancelación.	si, si hacemos un buen manejo del control interno tendremos mejores resultados en las cobranzas y reduciros el riesgo de las cobranzas dudosas
4.¿Considera usted que existe un efecto de la evaluación de riesgo en la gestión de cobranzas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque nos permite conocer con qué clientes podemos trabajar de acuerdo a su historial crediticio.	si, una buena implementación de este sistema podria ayudar a reducir la morosidad.

5.¿Considera usted que la evaluación de riesgos es importante para la recuperación de créditos?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
No, este control debe ser previ6, no posterior, cuando ya se tiene una cartera pesada de morosidad.	Si, si conocemos la calidad y r6cor de pago de cada cliente podriamos reducir los riesgos de morosidad.
6. ¿Considera usted que el monitoreo de las cobranzas es importante para reducir la ratio de la morosidad?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque la supervisi6n, har6 que tengamos datos exactos de la cartera dudosa.	Si, considero que a los clientes no se les debe descuidar tanto en la atenci6n (venta) asi como en las cobranzas se debe implementar efecto rastreo y seguimiento, para saber sus necesidades y problemas.
7.¿Considera usted que el 6rea de cr6ditos y cobranza debe de usar diversas herramientas de cobranzas, como SMS, email, telef6nicas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
No, considero que s6lo deben ser llamadas telef6nicas.	Si, como apoyo y recordatorio de vencimiento para los clientes. necesitamos hacer uso de las herramientas tecnol6gicas para mejorar nuestros procesos de cobranzas.
8.¿Considera usted de importancia aplicar el ratio de morosidad en la gesti6n de cr6ditos y cobranzas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, para conocer la cartera dudosa que tenemos en cada cierre mensual.	Si, para que la empresa tenga informaci6n de plazos en la recuperaci6n de sus ventas.
9.¿Considera usted que el control de los procesos de la recuperaci6n de cr6ditos otorgados es importante?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
No, creo que se debe evaluar antes de otorgar un cr6dito.	Si, necesitamos asegurarnos que lo implementado se cumpla.

10. ¿Considera usted que una mala gestión de créditos y cobranzas afecta el ingreso de efectivo en las empresas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Sí, porque sin buena gestión, no se pueden tener datos para evaluar.	Sí. si no tenemos información actualizada y real no se podría hacer las cobranzas a tiempo.
11. ¿Considera usted que el cumplimiento de los procesos es esencial en la gestión de créditos y cobranzas?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Sí, porque al cumplir los procesos, nos dará orden para cumplir el trabajo.	Sí. es importante hacer cumplir los plazos para no descuidar el retorno de la inversión.
12. En su opinión ¿la morosidad en la gestión de créditos y cobranzas es debido a un mal seguimiento a los créditos otorgados a clientes?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
No, la morosidad es una opción del cliente, que decida no cumplir con sus obligaciones.	Sí, y también por falta de uso efectivo de herramientas de crédito como evasiones de capacidad de pago.

13. En su opinión ¿los cambios en los procesos en el área de créditos y cobranzas afectan las gestiones de cobranza?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, sean cambios positivos o negativos, estos repercutirán en el área.	Considero que un cambio es para mejorar por lo tanto afectaria, pero de forma positiva.
14. En su opinión ¿la gestión de créditos y cobranzas en una empresa es importante para el control adecuado de los ingresos de efectivo?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque se podrá cancelar los documentos contables.	Si, ayuda además en la proyección de gastos.

15.¿Es fundamental la capacitación al personal de créditos y cobranzas cuando existe cambios en los procesos?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, para que estén informados y realicen los procesos de acuerdo a las disposiciones.	Si, para que tengan conocimiento de los nuevos procedimientos a seguir y así hacer más eficiente su desempeño.
16.En su opinión ¿la recuperación de créditos es de suma importancia para una empresa? Y ¿por qué?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque cobrar todos los documentos contables en su oportunidad, hará que se tenga liquidez para cumplir obligaciones.	Si, la finalidad de todo negocio es incrementar su patrimonio y esto se logrará con una eficiente gestión en venta y cobranza.
17.En su opinión ¿la comunicación con clientes es básica para la recuperación de créditos?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, es primordial para mantener el contacto y la relación comercial.	Si, porque a los clientes se les debe informar las políticas de créditos y cobranzas y tener de ellos el compromiso de pago.
18.En su opinión ¿un mal manejo de la gestión de créditos puede llevar a una empresa a comprometer su ingreso de efectivo en el corto plazo?	
Experto cpc. Leyda Gilio	Experto cpc. Maximo Alvarez
Si, porque si no se cobra, no se puede cumplir con las obligaciones internas y externas.	Si, es importante que la empresa tenga liquidez constante para poder cumplir con sus obligaciones de corto plazo como planillas, proveedores, bancos, etc.

Al concluir las entrevistas se realizó un análisis con el fin de evaluar las respuestas obtenidas, de las cuales se resume de la siguiente manera:

✓ **Pregunta N° 1:** ambos especialistas coinciden que el control interno, contribuye en la reducción de la morosidad, ya que nos permite llevar un mejor control con los clientes a crédito.

✓ **Pregunta N° 2:** los expertos, nos indican que con una debida supervisión se pueden mejorar resultados de la cobranza.

✓ **Pregunta N° 3:** los expertos mencionan que un buen manejo del control interno se obtendrán mejores resultados en la cobranza.

✓ **Pregunta N° 4:** manifiestan que una adecuada implementación puede ayudar a reducir la morosidad.

✓ **Pregunta N° 5:** ambos expertos indican que debió hacerse con anticipación la evaluación del riesgo con el cliente.

✓ **Pregunta N° 6:** los expertos coinciden que el monitoreo es importante en los créditos otorgados y seguimiento en cumplir fecha de pago.

✓ **Pregunta N° 7:** solamente coinciden en que debe ser telefónico, pero un experto menciona que se debe considerar todo tipo de medio para seguimiento al cliente.

✓ **Pregunta N° 8:** en ambos casos se ponen de acuerdo, que debe de existir una buena evaluación del crédito antes de otorgarse.

✓ **Pregunta N° 9:** ambos difieren en el seguimiento de la morosidad, pero se debe de verificar bien los pasos de otorgación de crédito

para evitar morosidad.

✓ **Pregunta N° 10:** los expertos están totalmente de acuerdo, que una mala de gestión de crédito afecta el ingreso.

✓ **Pregunta N° 11:** coinciden ambos CPC que se deben de cumplir todos los procesos de evaluación de créditos.

✓ **Pregunta N° 12:** en ambos casos tienen razón los expertos, la morosidad a veces ocurre por una situación no contemplada después de aprobarse el crédito.

✓ **Pregunta N° 13:** los cambios en un área de créditos deben ser bien para mejor resultados y no lo contrario, opinan los expertos.

✓ **Pregunta N° 14:** ambos expertos coinciden que el personal de créditos y cobranzas debe ser idóneos para el puesto.

✓ **Pregunta N° 15:** totalmente de acuerdo los expertos, la capacitación es fundamental para el personal de créditos y cobranzas.

✓ **Pregunta N° 16:** ambos CPC coinciden, la recuperación de créditos es fundamental para cualquier empresa.

✓ **Pregunta N° 17:** ambos expertos están totalmente de acuerdo en que la comunicación con el cliente es muy importante.

✓ **Pregunta N° 18:** totalmente de acuerdo los expertos, un mal manejo de los créditos otorgados afecta a la empresa en liquidez y el no cumplimiento de pagos en el corto plazo.

Análisis documental

Objetivo general: Determinar el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

La gestión de créditos y cobranza, se puede apreciar en los Estados de Situación Financiera comparando año 2021-2022 (tabla 4 pág. 36) que la empresa Corporation SAC nos ha proporcionado, de los cuales podemos verificar los siguientes resultados: (i) Las cuentas por cobrar comerciales entre año 2021-2022 (ver tabla 5) se ha incrementado en -11,35%.

Tabla 4 Estado de Situación Financiera 2021-2022

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA				
CORPORATION S.A.C.				
ANALISIS HORIZONTAL AÑO 2021 vs 2022				
(EXPRESADO EN SOLES)				
	AÑO 2021	AÑO 2022	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA %
I ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo y equivalen. De efect.	23,897.00	35,670.00	11,773.00	49.27%
Cuentas por cobr. Comerciales	7,840.00	6,950.00	-890.00	-11.35%
Cuentas por cobrar terceros	8,650.00	4,878.50	-3,771.50	-43.60%
Materias Primas	14,890.00	22,980.00	8,090.00	54.33%
Mater. Aux. Sum. y Repuestos	3,590.00	6,500.00	2,910.00	81.06%
Envases y Embalajes	3,690.00	1,372.50	-2,317.50	-62.80%
Servicios y Otros Contr. Anticip.	1,025.32	1,608.00	582.68	56.83%
<u>TOTAL ACTIVO CTE</u>	<u>63,582.32</u>	<u>79,959.00</u>	<u>16,376.68</u>	<u>25.76%</u>
ACTIVO NO CORRIENTE				
Activos Adq. Arrend. Financ. (2)	0.00	4,241.26	-4,241.26	0.00%
Inmueble maquina. Y equipo	40,000.00	40,000.00	0.00	0.00%
(-)Depreciación	4,000.00	8,000.00	4,000.00	100.00%
Activo Diferido	7,580.00	7,580.00	0.00	0.00%
Otros Activos No Corrientes	0.00	0.00	0.00	0.00%
<u>TOTAL ACTIVO NO CTE</u>	<u>43,580.00</u>	<u>43,821.26</u>	<u>241.26</u>	<u>0.55%</u>
<u>TOTAL ACTIVO</u>	<u>107,162.32</u>	<u>123,780.26</u>	<u>16,617.94</u>	<u>15.51%</u>
II PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
Tributos Y aport. SNP Y Essa.	0.00	0.00	0.00	0.00%
Remuneraciones por pagar	2,340.00	2,122.76	-217.24	-9.28%
Cuentas por pagar comer-terc.	3,955.00	4,057.00	102.00	2.58%
<u>Cuentas por Pagar Diversas - Terceros</u>	<u>4,650.00</u>	<u>6,478.00</u>	<u>1,828.00</u>	<u>39.31%</u>
<u>TOTAL PASIVO CTE</u>	<u>10,945.00</u>	<u>12,657.76</u>	<u>1,712.76</u>	<u>15.65%</u>
PASIVO NO CORRIENTE				
Cuentas Pagar Diversas - Relacionados				
Obligaciones Financieras	7,862.53	6,358.00	-1,504.53	-19.14%
Provisiones	1,584.50	1,650.00	65.50	4.13%
Pasivo Diferido	42.24	-785.50	-827.74	0.00%
<u>TOTAL PASIVO NO CTE</u>	<u>2,372.32</u>	<u>7,222.50</u>	<u>4,850.18</u>	<u>204.45%</u>
<u>TOTAL PASIVO</u>	<u>13,317.32</u>	<u>19,880.26</u>	<u>6,562.94</u>	<u>49.28%</u>
III PATRIMONIO				
Capital	40,550.00	40,550.00	0.00	0.00%
Resultados Acumulados Positivo	40,405.00	52,894.00	12,489.00	0.00%
<u>Utilidad del Ejercicio</u>	<u>12,890.00</u>	<u>10,456.00</u>	<u>-2,434.00</u>	<u>-18.88%</u>
<u>TOTAL PATRIMONIO</u>	<u>93,845.00</u>	<u>103,900.00</u>	<u>10,055.00</u>	<u>10.71%</u>
<u>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</u>	<u>107,162.32</u>	<u>123,780.26</u>	<u>16,617.94</u>	<u>15.51%</u>

Fuente: Corporation SAC

Tabla 5 Cuentas por cobrar Comerciales 2021 - 2022

Detalle	Año		Porcentaje
	2021	2022	
Cuentas por cobrar comerciales	7,840	6,950	-11,35%

Elaboración propia

(ii) Las cuentas por cobrar terceros entre el periodo 2021-2022 (ver tabla 6) ha tenido una disminución de -43,60% debido a la implementación del control interno a partir del año 2022, estrategia de supervisión y seguimiento a las cuentas por cobrar, además de reprogramación de cuentas morosas para evitar que sean incobrables.

Tabla 6 Cuentas por cobrar terceros periodos 2021 vs 2022

Detalle	Año		Porcentaje
	2021	2022	
Cuentas por cobrar terceros	8,650	4,878.50	-43,60%

Elaboración propia

Es importante indicar, que las cuentas por cobrar terceros en el año 2021 han mantenido niveles elevados que afectaron sus resultados, a partir del 2022 se aplicó una nueva estrategia de control interno para disminuir las cuentas por cobrar pendientes, por eso entre el año 2021 y 2022, existe una reducción del 43.60% lo que demuestra la mejora en las cobranzas al aplicarse un control interno con los siguientes procedimientos: a) Flujograma detallado de las actividades de créditos y cobranzas, b) Cuadros de control de la morosidad, finalmente, c) Capacitación al personal de créditos y cobranzas.

Estos resultados nos indican que el control interno tiene un efecto sobre las

cuentas por cobrar en la empresa Corporation SAC, lo que valida el objetivo general.

Objetivo específico 1: Determinar el efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

La evaluación de riesgo en la empresa sobre la gestión de créditos y cobranzas, se determina teniendo en cuenta la morosidad de las cobranzas determinadas entre los periodos analizados entre los años 2021-2022 que se detallan a continuación:

En la tabla 7 se aprecia la comparación de cuentas morosas de los periodos 2021 vs 2022, que tiene una reducción del 33,52%, este reporte de las cuentas morosas se ha obtenido de la empresa, del área contable de Corporation SAC

Tabla 7 *Cuentas morosas 2021-2022*

Detalle			Porcentaje
	Año 2021	Año 2022	
Cuentas morosas	3,490.00	2,320.00	-33.52%

Elaboración propia

Para reforzar más los resultados, se procede a aplicar el índice de morosidad comparativo entre el año 2021 vs 2022, donde el indicador se ha reducido en -50.0%

Tabla 8 Índice de morosidad

Detalle	Porcentaje		
	Año 2021	Año 2022	
Morosidad	3,490.00	2,320.00	-33.52%
Ventas a crédito	45,890.00	65,985.00	+43.8%
Índice de morosidad	0.08	0.04	-50.0%

Estos resultados nos indican que los riesgos de aprobación de créditos y cobranza en la empresa, Corporation SAC se han reducido por las mejoras de control en la morosidad, seguimiento estricto a los clientes deudores (carta enviada a los clientes, liquidación de planilla de los cobradores, entre otros) y refinanciamiento de deudas, todas estas acciones llevaron a la reducción de la morosidad, por lo que se valida del objetivo específico 1.

Objetivo específico 2: Determinar el efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

Asimismo, como soporte a las actividades de control, esta se puede observar en la elaboración de los estados de situación financiera, que se detallan en la tabla 4 el análisis de los periodos 2021 – 2022; se realizan reportes diarios de los créditos otorgados a clientes y se verifican los ingresos diarios de las cobranzas. Todas esas actividades de control dieron como resultado que se disminuyan las cuentas por cobrar comerciales en un -11.35% y las cuentas por cobrar terceros en un -43.60% entre el periodo 2021 vs 2022. Toda esta información valida el objetivo específico 2.

Objetivo específico 3: Determinar el efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

Los resultados de la tabla 4 (p.40) se aprecia la comparación de cuentas morosas del periodo 2021 vs 2022, que tiene una disminución del -33.52%, debido a las acciones que la empresa realizó y además de tener un personal capacitado. Así mismo se procedió a actualizar la norma de créditos y cobranzas, que sirvió para reestructurar las cuentas morosas de los clientes y evitar que estas se incrementen.

El éxito de supervisión de los procesos y del personal dieron los resultados adecuados para reducir la morosidad, que es el tema problemático más resaltante y preocupante en la empresa; adicionalmente se desarrollaron los flujogramas de aprobación de créditos y del seguimiento de cobranzas. Estos resultados validaron el objetivo específico 3.

Figura 7 *Flujograma de cobranzas*

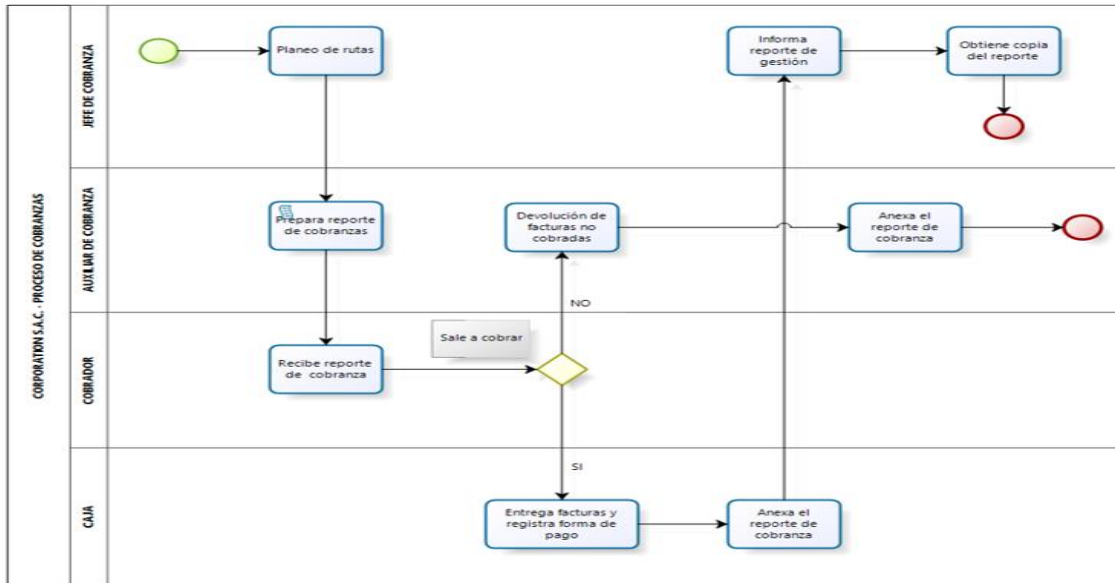
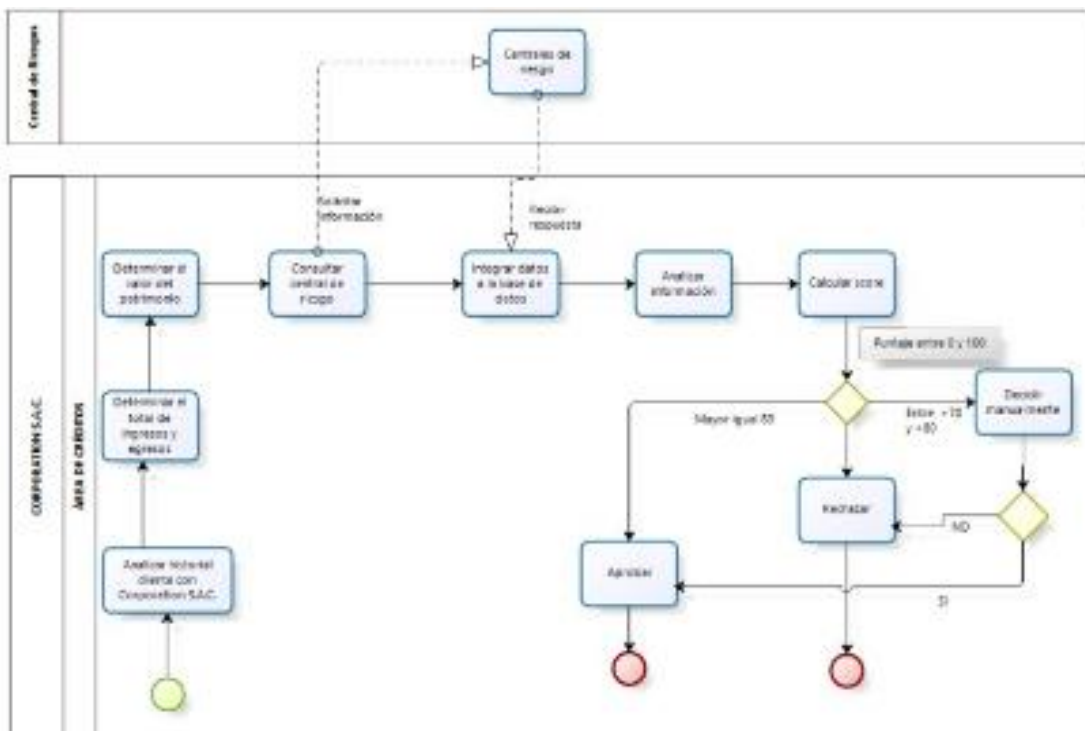


Figura 8 *Flujograma de créditos*



CAPÍTULO IV. DISCUSION Y CONCLUSIONES

Discusion

Hipótesis general: Existe un efecto significativo del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos se valida la hipótesis que el control interno tiene efecto en la gestión de créditos porque según los resultados de la entrevista, los expertos en la pregunta 03; nos indican que si se hace un buen manejo del control interno se obtendrá mejores resultados en las cobranzas. Asimismo según el análisis documentario la morosidad bajo un -33.52% en periodo 2021 – 2022 además, en su análisis horizontal, se obtuvieron los siguientes resultados: las Cuentas por cobrar comerciales disminuyeron en un -11.35% y las cuentas por cobrar terceros en un -43.60%; todos los resultados nos confirman que existe un efecto significativo del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Asimismo, se tiene en cuenta que de acuerdo a las entrevistas a los expertos mencionaron que el control interno de la gestión de créditos y cobranzas. Estos resultados validan a la hipótesis general.

Estos resultados tiene semejanza con la investigación de Panchana et al. (2020) quienes en su artículo confirman que el control interno es indispensable para verificar el cumplimiento de la gestión de cobranzas, para que cualquier organización no tenga problemas de liquidez y comprometa sus pagos a corto plazo; del mismo modo, contrastando nuestro resultado con el artículo de Bubilck (2020), quien indicó en su investigación que el control interno es una herramienta indispensable para poder

investigar, evaluar todos los procesos que puedan generar un riesgo a la empresa, ya sea operativo y administrativo.

Teniendo en cuenta los resultados que se han obtenido, se debe de considerar que el control interno en toda organización debe ser considerado, especialmente en aquellas áreas donde existen de por medio control de efectivo, por eso el control interno tiene el objetivo que las empresas tengan menos riesgos en sus actividades, para evitar pérdidas o sustracciones de efectivo por malas gestiones administrativas o financieras.

Hipótesis específica 1: Existe un efecto significativo de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis de situación financiera que detallamos: en las cuentas morosas disminuyeron un -33.52%; en comparación del periodo 2021-2022 y así mismo el índice de morosidad ha disminuido un -50%; estos resultados nos confirman que existe un efecto significativo de la evaluación de riesgo sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, lo que valida la hipótesis específica 1. Esto también se valida con la respuesta de los expertos entrevistados quienes indican en la pregunta 4 y 5 explican que la evaluación de riesgos tiene efecto sobre la gestión de cobranzas.

Analizando los resultados con el artículo de López et al. (2018), quien tuvo como resultados la importancia de diseñar e implementar un sistema de control interno en una empresa comercial, con la finalidad de poder determinar medidas preventivas de control, para evitar deficiencias especialmente en la gestión de tesorería, caso de las cuentas de créditos y cobranzas, que afecten los ingresos de efectivo, detectando deficiencias y debilidades en la capacitación del personal. Igualmente, este resultado tiene

semejanza con la investigación de Sari y Ghozali (2020) quienes indicaron para que el control interno tenga un efecto favorable para una empresa, debe de realizar una evaluación constante de los riesgos ubicados, con la finalidad de evitar inconvenientes de cumplimiento de los objetivos de la empresa.

De acuerdo a los resultados que se han obtenido, la importancia de un control interno en el área de gestión de créditos y cobranzas es indispensable, para poder controlar los créditos otorgados y evitar que exista un alto riesgo para la organización y que no se cumpla sus objetivos. Asimismo, se debe verificar que riesgos existen en el planeamiento, identificación, valoración o análisis, manejo o respuesta y el monitoreo del área de créditos y cobranzas.

Hipótesis específica 2: Existe un efecto significativo de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

El principal resultado obtenido en la entrevista efectuada a los contadores expertos de la industria del calzado, lo cual indican que el control interno contribuye en la reducción de la morosidad de créditos y cobranzas, esta entrevista ha sido fundamental para determinar que existe un efecto significativo de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, todas esas actividades de control dieron como resultado que se disminuyan las cuentas por cobrar comerciales en un -11.35% y las cuentas por cobrar terceros en un -43.60% ; lo que valida la hipótesis específica 2.

Este resultado tiene similitud con la investigación de Quoc y McMillan (2020), quienes en su estudio han determinado que las actividades de control interno deben ser aplicadas y a través de sus resultados se puede tomar medidas correctivas para la mejora en la organización, evitar riesgos en las actividades administrativas y en procesos operativos de alto riesgo, lo que es indispensable para cumplir sus objetivos. Del mismo modo, Castelo et al. (2019) consideran que el control interno es una herramienta administrativa adecuada para la toma de decisiones, supervisar los procesos mediante normas aplicadas especialmente en la efectuarse una gestión de cuentas por cobrar. Aplicando el sistema COSO, con finalidad de considerar indicadores financieros, para medir los resultados de los créditos y cobranzas en cualquier organización,

De acuerdo al sistema Coso las actividades de control estas se realizan a nivel gerencial, incluyendo las políticas, normas y procedimientos establecidos en una organización, las cuales realizan acciones que en administrar riesgos que afecten los objetivos de la organización. Por eso, la importancia del control interno debe aplicarse en el área de gestión y créditos.

Hipótesis específica 3: Existe un efecto significativo del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.

Los resultados de la morosidad en el periodo 2021 – 2022 disminuyó un -33.52%, este reporte de las cuentas morosas se ha obtenido de la empresa, del área contable de Corporation SAC , las acciones que consideró la empresa fueron: Tener un personal capacitado, actualizar las normas de créditos y cobranzas, por lo tanto, el éxito de

supervisión de los procesos y del personal dieron los resultados adecuados para reducir la morosidad, que es el tema problemático más resaltante y preocupante en la empresa Corporation S.A.C.

De acuerdo al resultado obtenido en la entrevista efectuada a los expertos, en la pregunta 15 indican que es fundamental la capacitación al personal para mejorar el monitoreo a los clientes.

Este resultado tiene contraste con las investigaciones de: García et al. (2019), que resaltan la importancia del control interno de supervisar los procesos de gestionar la cartera de créditos que sean de forma eficiente, para evitar la pérdida de ventas, que afecte la liquidez en la empresa, comprometiendo su situación financiera cuando la gestión de cobranzas no es exitosa. Según Rivera (2020), afirma que teniendo en cuenta el sistema COSO se demuestra que se puede aplicar un adecuado control de supervisión de las cuentas por cobrar, con finalidad de evitar que los clientes se atrasen en los pagos de créditos otorgados.

La importancia de tener un sistema de control interno implementado en una empresa es importante, pero debe ser supervisado en todo momento, con finalidad de poderse evaluar su eficacia en las acciones realizadas, como validar las mejoras y evaluaciones realizadas, caso ocurrido en Corporation S.A.C. que ha tenido reducción de sus cuentas morosas por la supervisión.

4.2. Limitaciones

En la presente investigación no se ha tenido ningún tipo de limitaciones, los antecedentes como es un tema conocido existen a nivel nacional e internacional, además

la empresa Corporation SAC nos facilitó toda la documentación financiera como el acceso a realizar las encuestas a los trabajadores, lo que ha generado en el trabajo cumplir con todos los objetivos planteados.

4.3. Implicancia

Las implicancias que se han considerado son: a) Teóricas, debido a que se ha utilizado los conceptos del control interno, créditos y cobranzas en los resultados, como indicadores financieros. b) Prácticas, se han aplicado en los resultados a través de los análisis horizontales de los estados financieros y determinar los porcentajes entre periodos investigados de cuentas por cobrar y morosidad. Finalmente, c) Metodológico, debido a que se ha considerado todos los procedimientos establecidos para obtener los resultados y realizar las discusiones respectivas.

4.4. Conclusiones

1. Respecto al objetivo general se determinó que el control interno tiene efecto en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022.
2. Del mismo modo, respecto al objetivo 1, se determinó que la evaluación de riesgos tiene efecto en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022, debe de continuar analizando y reportando las cuentas por cobrar atarazadas, para evitar incremento de morosidad en la empresa.
3. Asimismo, respecto al objetivo 2, se determinó que las actividades de control tienen efecto en la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022, las diversas actividades del control interno deben de

continuar para la mejora de la cobranza.

4. Con respecto al objetivo 3 se determinó que el monitoreo o supervisión tiene efecto sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Año 2022, se debe de continuar con el seguimiento a los clientes que no cumplen con el pago de las facturas a tiempo.

REFERENCIAS

- Acosta Nury, Villafuerte, A., Soto, S., y Chávez, H. (2021). Internal control and financial management of a food supplier company. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 180-191. Obtenido de <https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJS/article/view/155>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bublick, O. (May de 2020). Importance of Internal Audit and Internal Control in an organization – Case Study. *Arcada*, 3-57. <https://www.theseus.fi/handle/10024/129916>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la era pre y post covid. Análisis del sector microempresarial. *Economía & Negocios*, 4(1), 77-89. Obtenido de <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1352/1601>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Investigación a la Metodología de la Investigación Científica. Guayaquil, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/15424>
- Calderón, B. (marzo de 2016). La Cobranza. Centro de Estudios Fiscales, S.C., 1-3. Obtenido de https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Castelo, W., Molina, W., & Zambrano, Y. (abril de 2019). Internal control and improvement in the credit-collection processes of Compusoftnet 2017. 29-38. Obtenido de

<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/download/553/pdf>

Del Valle, E. (2014). Créditos y Cobranzas. México DF, México: Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de

http://fcaenlinea.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf

Escobar, H., Surichaqui, L., & Calvanapón, F. (2023). Control interno en la rentabilidad de una empresa de servicios generales - Perú. Revista Científica "Visión de Futuro, 27(1), 160-181. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/journal/3579/357972230009/html/>

Estupiñan, R. (2020). Análisis financiero y de Gestión. Ecoe Ediciones. Obtenido de

<https://books.google.com.pe/books?id=PIYkEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Huancayo, Perú: Universidad Continental. Obtenido de

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_E_G_MAI_UC0584_2018.pdf

García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalva, G. (marzo de 2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. Revista Espirales, 14-27. Obtenido de

<http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>

González, R. (febrero de 2017). Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III. Qualpro Consulting, S. C., 1-39. Obtenido de

<https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>

INEI. (2022). Créditos directos, morosidad y depósitos del Sistema Financiero. INEI: Información estadística del sistema financiero, 1-2. Obtenido de

<https://m.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/financiero-11137/>

López, M., Castro, C., & Lastra, F. (2018). Diseño del sistema de control interno para los departamentos de cartera y tesorería de la empresa ROOTT+CO S.A.S. Ibagué, Colombia: Universidad Cooperativa De Colombia. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/7837/1/2019_dise%C3%B1o_sistema_de_control_interno.pdf

López, P., & Fachelli, S. (2017). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona - España: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf

Mantilla, S. (2018). Auditoria del Control Interno. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Meléndez, J. (2016). Control Interno. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote (ULADECH). Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/6397/LIBRO%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20CON%20LOGO%20UTEX%20Y%20CODIGO%20DE%20BARRA%20-%20TERMINADO%20FINAL%202016%20SETIEMBRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (15 de septiembre de 2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. Dominio de Las Ciencias, 206-240. Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>

Mera, J., & Ordoñez, R. (Ecuador de 2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. Revista

Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-14. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>

Morales, K., & Carhuanchu, I. (23 de Abril de 2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport S.A.C. Espíritu Emprendedor TES, 21-40. Doi: <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>

Muñoz, C. (2016). Metodología de la Investigación. México DF, México: Oxford University Press. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. La Rioja, España: UNIR. Obtenido de https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf

Otero, L., Durán, P., & Tamayo, A. (24 de September de 2020). The effect of Enterprise Risk Management on the risk and the performance of Spanish listed companies. European Research, 111-120. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S2444883420303028?token=C72ABC9305F59A57207AE1B37DE14535A65387498A0E0913199E63F73EF94282F92A126378CF54C1C6AC5A3E386E5214&originRegion=us-east-1&originCreation=20210507152324>

Panchana, M., Cochea, H., Tigrero, F., & Tomalá, L. (mayo de 2020). Audits to the asset accounts: cash and accounts receivable. Journal of business and entrepreneurial studies, 1-21. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573661266035>

Quoc, N., & McMillan, D. (2 de June de 2020). The relationship between internal control

and credit risk – The case of commercial banks in Vietnam. *Cogent Business & Management*, 1-25. doi: <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1908760>

Rinza, R., Vega, L., & Calvanapón, F. (2022). Gestión de cobranza y su efecto en la recaudación tributaria de la municipalidad distrital de Chongoyape, periodo 2018-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 4480-4496. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2574>

Rivera, K. (agosto de 2020). Análisis del sistema control interno cuentas x cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S. *Ciencia Unisalle*, 1-55. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica

Romo, J. (2015). La lista de cotejo como herramienta para la lectura crítica de artículos de investigación publicados. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 23(2), 109-113. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim152h.pdf>

Sanabria, F. (2021). Análisis del control interno en PYMES del Perú. *Revista Multidisciplinaria Perspectivas Investigativas*, 1(1), 9-13. Obtenido de <https://rperspectivasinvestigativas.org/ojs/index.php/multidisciplinaria/article/view/18>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, S. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Sari, & Ghozali. (JULY de 2020). The effect of internal audit and internal control system on public accountability: The emperical study in Indonesia state universities. *International Journal of Civil Engineering and Technology*, 157-166. Obtenido de

<https://www.researchgate.net/publication/320189111> The effect of internal audit and internal control system on public accountability The emperical study in Indonesia state universities

Anexos

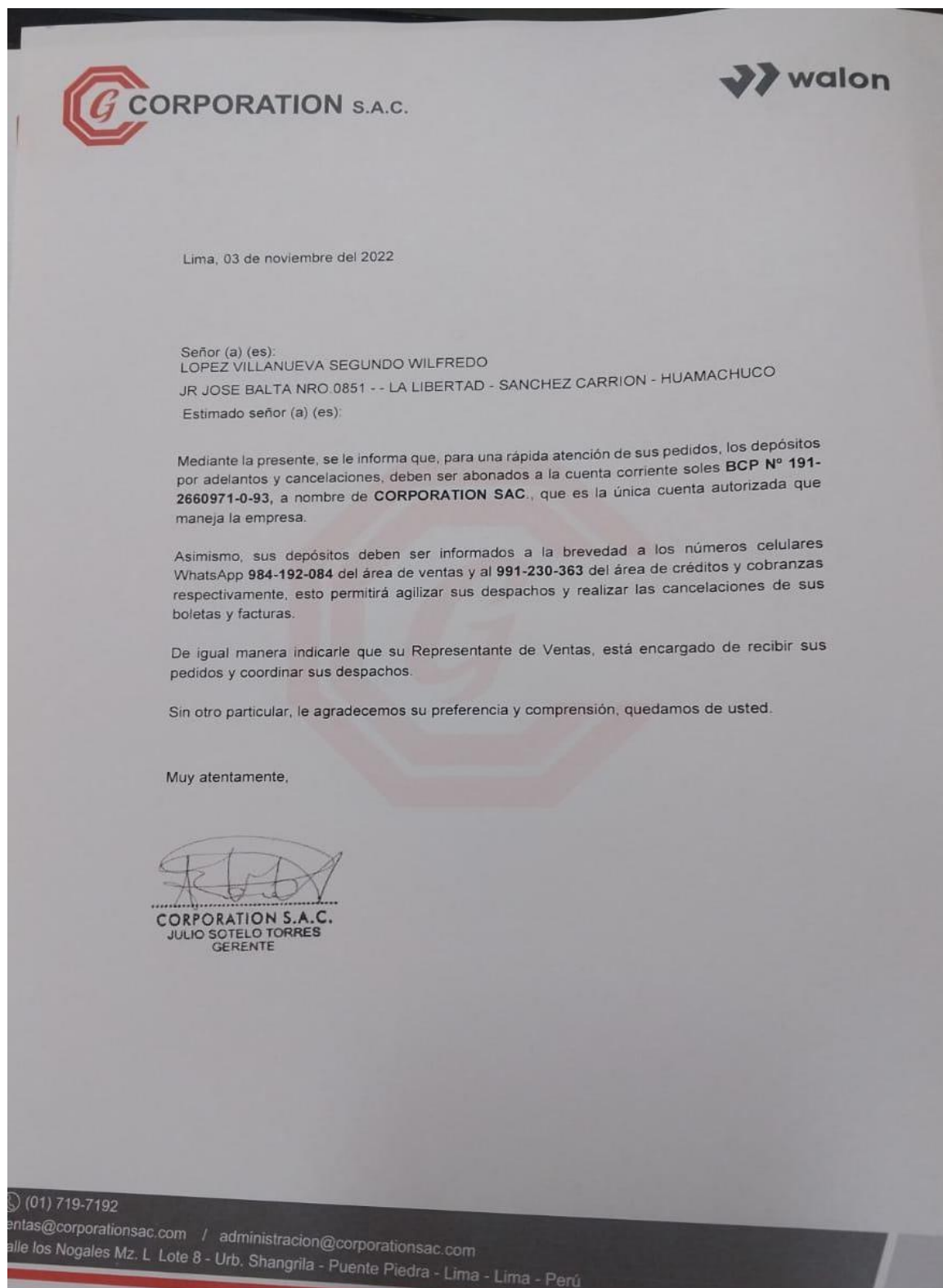
Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
GENERAL	GENERAL	GENERAL					
¿Cuál es el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Puente Piedra 2022?	Determinar el efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.	Existe un efecto del control interno sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022	Control Interno: Es un sistema integrado según la estructura de la organización y en concordancia con los objetivos, políticas, normas y diversos mecanismos establecidos con finalidad que todas las actividades tanto administrativas y operacionales se cumplan (Mantilla, 2018).	Control interno	Evaluación del Riesgo	Cumplimiento de procesos Ingreso de efectivo	<p>ENFOQUE Cualitativo - Cuantitativo</p> <p>ALCANCE Descriptivo y Correlacional</p> <p>DISEÑO No experimental</p> <p>POBLACIÓN Personal de expertos de la empresa y documentos contables de Corporation SAC</p> <p>MUESTRA Personal de expertos de la empresa y documentos contables de Corporation SAC</p> <p>TECNICA E INSTRUMENTOS Análisis documental Entrevista</p>
¿Cuál es el efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Puente Piedra 2022?	Determinar el efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.	Existe un efecto de la evaluación de riesgos sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Lima, Puente Piedra 2022.			Actividades de control	Control de procesos	
¿Cuál es el efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Lima, Puente Piedra 2022?	Determinar el efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.	Existe un efecto de las actividades de control sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022.	Gestión de créditos y cobranzas: "Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes" (Mera & Ordoñez, 2017, pág. 3)		Monitoreo o supervisión	Seguimiento a los cambios	
¿Cuál es efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas de la empresa Corporation SAC Lima, Puente Piedra 2022?	Determinar el efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022	Existe un efecto del monitoreo o supervisión sobre la gestión de créditos y cobranzas en la empresa Corporation SAC, Puente Piedra 2022		Gestión de créditos y cobranzas	Morosidad	Morosidad total Morosidad total respecto a total de créditos	
					Indicadores de Gestión	Rotación de cuentas por cobrar Rotación de cuentas por pagar	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Control interno	Control Interno: Es un sistema integrado según la estructura de la organización y en concordancia con los objetivos, políticas, normas y diversos mecanismos establecidos con finalidad que todas las actividades tanto administrativas y operacionales se cumplan (Mantilla, 2018).	Evaluación del Riesgo	Consultas a la central de riesgos Ingreso de efectivo Políticas de créditos adecuados Créditos con importes mínimos	Razón	Guía de entrevista
		Actividades de control	Medios digitales Llamadas telefónicas Correos electrónicos	Razón	Guía de entrevista
		Monitoreo o supervisión	Seguimiento a los cambios	Razón	Guía de entrevista
Gestión de créditos y cobranzas	Gestión de créditos y cobranzas: "Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es importante mantener contacto y comunicación constante con los clientes" (Mera & Ordoñez, 2017, pág. 3)	Acciones Recuperación de créditos	Ratio de morosidad	Razón	Guía de entrevista
		Comunicación con clientes	Correos, cobranzas efectuadas.	Razón	Guía de entrevista

Anexo 3: Evidencias



G CORPORATION S.A.C. **LIQUIDACIÓN DE COBRANZAS** **walon** SERIE 001
 N° 99972

Número del vendedor: *Demetrio Salas Zue Villalobos*

FECHA DE PAGO	CLIENTES	N° BUIS	DESCUENTO	PRODUCTO	IMPORTE	IMPORTE NETO DE BUIS	IMPORTE LIQUIDADO
23/03/2023	Harold Impact			2967	4750		4750
24/03/2023	Roxana Lopez			5000	5000		5000
30/03/2023	INERA - Fina			4560	4560		4560
30/03/2023	Roxana Lopez			4048	4048		4048
31/03/2023	ANTONIO ANGELO			400.00	400.00		400.00
01/04/2023	Harold Impact			3026	3026		3026
01/04/2023	Teresa Brindisi			5994.00	5994.00		5994.00
01/04/2023	Teresa Brindisi			1000	1000		1000
01/04/2023	Roxana Lopez			9000	9000		9000
01/04/2023	INERA - Beluz				2600		2600
TOTALES							

FECHA: *31-7-26*

VENDEDOR: *Demetrio Salas Zue*

FECHA DE LIQUIDACIÓN: *31/07/2026*

FIRMA DEL COBRADOR: *[Firma]*

EFFECTIVO

RESUMEN DE INGRESO			
DEPOSITO S/	CHEQUE S/	EFFECTIVO S/	TOTAL

G CORPORATION S.A.C. **LIQUIDACIÓN DE COBRANZAS** **walon** **SERIE 001**

Nombre del beneficiario: *Asesorio Salazar y Asociados*

FECHA DE PAGO	CLIENTES	N° CUITA	DEBITO	PAGO C/C	IMPORTE	MONEDA	OTROS
<i>01/06/2021</i>	<i>Depositos y Fut. rec. - Depósito no de ejecución</i>				<i>613016</i>	<i>SOLES</i>	
TOTALES							

RESUMEN DE INGRESO			
	BANCO	N° CHEQUE	
DEPOSITO S/			SOLES
DEPOSITO \$			DOLARES
CHEQUE S/			
CHEQUE \$			
EFFECTIVO S/			
EFFECTIVO \$			
TOTALES			

FECHA: *01/06/2021* TITULO: **DEPÓSITO**

VENDEDOR: *Asesorio Salazar y Asociados* N° DE LIQUIDACIÓN: _____

FECHA DE LIQUIDACIÓN: *01/06/2021*

FIRMA DEL COBRADOR: *[Firma]* FIRMA DE SAO: _____