

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**TESIS**

**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**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER**  
**GLORIA DORIS MEDINA URBINA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**CONTADORA PÚBLICA**

**LIMA, PERÚ**

**2019**

*La presente tesis la quiero dedicar a mis  
padres, quienes con su amor, paciencia y  
esfuerzo me han enseñado  
Que hasta la tarea más grande se puede  
lograr dando un paso a la vez*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas y colegas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo.*

*A mi asesor, que con su experiencia, conocimiento y motivación me orientó en esta investigación.*

## INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación, “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, en el año 2018.”, se estudia y analiza la incidencia del control interno del área de créditos y cobranzas en la situación financiera y resultados de la compañía. Para ello se revisa y analiza cada uno de los procedimientos relacionados a la evaluación crediticia al cliente, al otorgamiento del crédito, al seguimiento y recuperación del crédito para identificar deficiencias y posibles irregularidades, con la finalidad adoptar medidas correctivas y preventivas e invitar al uso eficaz y eficiente de los recursos. Teniendo en consideración que una gestión inadecuada de los procesos del otorgamiento de créditos y una mala administración de las cuentas por cobrar pueden presentar riesgos que afecten la continuidad de las operaciones de la compañía.

Esta investigación consta de seis capítulos: En el primer capítulo se procesa el planteamiento del estudio, donde se detalla la formulación del problema, objetivos, justificación e importancia del estudio, alcance y limitaciones del mismo.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico conceptual, en el que se detalla antecedentes de la investigación, bases teórico-científicas y la definición de los términos básicos.

En el tercer capítulo, se realiza la formulación de la hipótesis y los supuestos básicos de la investigación, identificación de variables o unidades de análisis, y matriz lógica de consistencia.

En el cuarto capítulo, se describe el aspecto metodológico que comprende, el tipo, método, el diseño específico de investigación, la población, toma de muestra, instrumentos de

recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y procedimiento de ejecución del estudio.

En el quinto capítulo, se describe los resultados y discusión que abarca datos cuantitativos, análisis de resultados y discusión de los mismos.

En el sexto capítulo, se expone las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se presentan las referencias y apéndice.

## ÍNDICE

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS.....	III
INTRODUCCIÓN .....	IV
ÍNDICE .....	VI
LISTA DE TABLAS .....	X
LISTA DE FIGURAS .....	XIII
LISTA DE GRÁFICOS .....	XIV
RESUMEN.....	XVII
ABSTRACT .....	XVIII
CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos. ....	3
1.2 OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS .....	4
1.2.1 Objetivo General. ....	4
1.2.2 Objetivos específicos. ....	4
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Delimitación Temporal.....	4
1.3.2 Delimitación Espacial .....	4
1.3.3 Delimitación Social .....	4
1.3.4 Delimitación Conceptual .....	5
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO .....	5
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	5

<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Nacionales</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Internacionales</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2 BASES TEÓRICO CIENTÍFICAS</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1 Control Interno</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.1 Definición de control interno</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.2 Elementos de control interno</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.3 Objetivos del control Interno</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.1.4 Clasificación del Control Interno</b> .....	<b>16</b>
<b>2.2.1.5 Diseño del control interno</b> .....	<b>18</b>
<b>2.2.1.6 Efectividad del Control Interno</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2.1.7 Administración y responsabilidades relacionadas con el control interno</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2.1.8 Componentes del control interno</b> .....	<b>22</b>
<b>2.2.1.9 Obtención y Documentación del Conocimiento de Control Interno</b> .....	<b>25</b>
<b>2.2.2 Evaluación del Riesgo de Control</b> .....	<b>29</b>
<b>2.2.3 Control interno de Créditos y Cobranzas</b> .....	<b>32</b>
<b>2.2.3.1 Definición del crédito</b> .....	<b>33</b>
<b>2.2.3.2 Políticas de Créditos</b> .....	<b>33</b>
<b>2.2.3.3 Descuento por pronto pago - Gitman (2007)</b> .....	<b>37</b>
<b>2.2.3.4 Cobranza</b> .....	<b>37</b>
<b>2.2.3.5 Estrategias de cobranza</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.3.6 Fases de la cobranza</b> .....	<b>39</b>
<b>2.2.3.7 Etapas del sistema de cobranza</b> .....	<b>40</b>
<b>2.2.4 El Marco Conceptual para la Información Financiera</b> .....	<b>42</b>
<b>2.2.5 Norma Internacional de Contabilidad 1 (NIC1)</b> .....	<b>44</b>
<b>2.2.6 Estados Financieros</b> .....	<b>45</b>
<b>2.2.6.1 Estado del resultado del periodo y otro resultado integral</b> .....	<b>46</b>
<b>2.2.6.2 Medidas cuantitativas</b> .....	<b>46</b>

2.2.6.3	Análisis de estados financieros.....	46
2.2.7	NIIF 9 - Instrumentos Financieros.....	49
2.2.8	NIA: Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento.....	51
2.2.8.1	Control interno según la NIA 210.....	52
2.2.8.2	Control interno según la NIA 265.....	52
2.2.9	Marco legal.....	53
2.2.9.1	Descuentos otorgados por pronto pago.....	53
2.2.9.2	Ley del impuesto a la Renta.....	54
2.2.9.3	Provisión de cobranza dudosa.....	54
2.2.9.4	Castigo de las cuentas por deudas de cobranza dudosa.....	56
2.2.9.5	La auditoría según la Ley General de Sociedades.....	58
2.3	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	59
<b>CAPÍTULO III.....</b>		<b>65</b>
<b>HIPÓTESIS Y VARIABLES.....</b>		<b>65</b>
3.1	HIPÓTESIS Y/O SUPUESTOS BÁSICOS.....	65
3.1.1	HIPÓTESIS GENERAL.....	65
3.1.2	HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	65
3.2	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES O UNIDADES DE ANÁLISIS.....	65
3.3	MATRIZ LÓGICA DE CONSISTENCIA.....	68
<b>CAPÍTULO IV.....</b>		<b>69</b>
<b>MÉTODO.....</b>		<b>69</b>
4.1	TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	69
4.2	DISEÑO ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN.....	69
4.3	POBLACIÓN, MUESTRA O PARTICIPANTES.....	69
4.4	INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE DATOS.....	70
4.5	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	71
4.6	PROCEDIMIENTO Y EJECUCIÓN DEL ESTUDIO.....	71
4.7	DESARROLLO INTEGRAL DEL CASO PRÁCTICO.....	71
4.7.1	CONSTITUCIÓN Y ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA COMPAÑÍA.....	71



4.7.2	POLÍTICA DE CRÉDITOS DE LA COMPAÑÍA .....	72
4.7.2.1	Documentación para la evaluación crediticia.....	72
4.7.2.2	Evaluación y Asignación de la línea de Crédito. ....	73
4.7.2.3	Determinación de los Plazos del Crédito. ....	74
4.7.2.4	Condiciones, plazos y forma de pago.....	74
4.7.2.5	Otorgamiento del crédito.....	76
4.7.3	ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA. ....	78
4.7.4	POLÍTICAS DE LA COMPAÑÍA PARA CONSIDERAR UNA DEUDA COMO INCOBRABLE.....	81
4.7.5	ANÁLISIS DE LA ANTIGÜEDAD DE DEUDA.....	82
4.7.6	ESTADOS FINANCIEROS. ....	84
4.7.7	NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	86
4.7.8	ANÁLISIS VERTICAL Y HORIZONTAL. ....	93
4.7.9	ANÁLISIS DE RAZONES FINANCIERAS. ....	98
4.7.10	PROPUESTA DE MEJORAS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS Y COBRANZAS. ....	103
	<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>105</b>
	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>105</b>
5.1	DATOS CUANTITATIVOS.....	105
5.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	105
5.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	142
	<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>145</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>145</b>
6.1	CONCLUSIONES.....	145
6.2	RECOMENDACIONES .....	146
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>147</b>
	<b>APÉNDICE .....</b>	<b>151</b>

## LISTA DE TABLAS

TABLA N° 01. CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN.....	28
TABLA N° 02. DESCUENTOS POR PRONTO PAGO.....	75
TABLA N° 03. AUTONOMÍAS PARA APROBACIÓN DE CRÉDITOS.....	76
TABLA N° 04. CUESTIONARIO EVALUACIÓN CONTROL INTERNO DE VENTAS.....	78
TABLA N° 05. CUESTIONARIO EVALUACIÓN CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR.....	79
TABLA N° 06. ANTIGÜEDAD DE CUENTAS POR COBRAR AL 31.12.2018.....	82
TABLA N° 07. MOVIMIENTOS DE LA ESTIMACIÓN DE COBRANZA DUDOSA.....	83
TABLA N° 08. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	84
TABLA N° 09. ESTADO DE RESULTADOS.....	85
TABLA N° 10. NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS.....	86
TABLA N° 11. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	93
TABLA N° 12. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA.....	94
TABLA N° 13. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS .....	96
TABLA N° 14. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS.....	97
TABLA N° 15. ANÁLISIS PREGUNTA N° 01. La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.....	105
TABLA N° 16. ANÁLISIS PREGUNTA N° 02. La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago.....	107
TABLA N° 17. ANÁLISIS PREGUNTA N° 03. Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.....	108
TABLA N° 18. ANÁLISIS PREGUNTA N° 04. La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.....	109
TABLA N° 19. ANÁLISIS PREGUNTA N° 05. El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado....	110
TABLA N° 20. ANÁLISIS PREGUNTA N° 06. En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.....	111
TABLA N° 21. ANÁLISIS PREGUNTA N° 07. La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.....	112

<b>TABLA N° 22. ANÁLISIS PREGUNTA N° 08. El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.....</b>	<b>113</b>
<b>TABLA N° 23. ANÁLISIS PREGUNTA N° 09. El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.....</b>	<b>114</b>
<b>TABLA N° 24. ANÁLISIS PREGUNTA N° 10. La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas.....</b>	<b>115</b>
<b>TABLA N° 25. ANÁLISIS PREGUNTA N° 11. El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista.....</b>	<b>116</b>
<b>TABLA N° 26. ANÁLISIS PREGUNTA N° 12. Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio.....</b>	<b>117</b>
<b>TABLA N° 27. ANÁLISIS PREGUNTA N° 13. Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos.....</b>	<b>118</b>
<b>TABLA N° 28. ANÁLISIS PREGUNTA N° 14. Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos.....</b>	<b>119</b>
<b>TABLA N° 29. ANÁLISIS PREGUNTA N° 15. Los pedidos son facturados de forma oportuna.....</b>	<b>120</b>
<b>TABLA N° 30. ANÁLISIS PREGUNTA N° 16. Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes.....</b>	<b>121</b>
<b>TABLA N° 31. ANÁLISIS PREGUNTA N° 17. Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura.....</b>	<b>122</b>
<b>TABLA N° 32. ANÁLISIS PREGUNTA N° 18. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función.....</b>	<b>123</b>
<b>TABLA N° 33. ANÁLISIS PREGUNTA N° 19. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función.....</b>	<b>124</b>
<b>TABLA N° 34. ANÁLISIS PREGUNTA N° 20. Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas.....</b>	<b>125</b>
<b>TABLA N° 35. ANÁLISIS PREGUNTA N° 21. Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas.....</b>	<b>126</b>
<b>TABLA N° 36. ANÁLISIS PREGUNTA N° 22. Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas.....</b>	<b>127</b>

<b>TABLA N° 37. ANÁLISIS PREGUNTA N° 23. Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.....</b>	<b>128</b>
<b>TABLA N° 38. ANÁLISIS PREGUNTA N° 24. Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.....</b>	<b>129</b>
<b>TABLA N° 39. ANÁLISIS PREGUNTA N° 25. Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.....</b>	<b>130</b>
<b>TABLA N° 40. ANÁLISIS PREGUNTA N° 26. La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros.....</b>	<b>131</b>
<b>TABLA N° 41. ANÁLISIS PREGUNTA N° 27. Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.....</b>	<b>132</b>
<b>TABLA N° 42. ANÁLISIS PREGUNTA N° 28. Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo.....</b>	<b>133</b>
<b>TABLA N° 43. ANÁLISIS PREGUNTA N° 29. Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.....</b>	<b>134</b>
<b>TABLA N° 44. ANÁLISIS PREGUNTA N° 30. Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.....</b>	<b>135</b>
<b>TABLA N° 45. ANÁLISIS PREGUNTA N° 31. La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar.....</b>	<b>136</b>
<b>TABLA N° 46. ANÁLISIS PREGUNTA N° 32. El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.....</b>	<b>137</b>
<b>TABLA N° 47. ANÁLISIS PREGUNTA N° 33. La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.....</b>	<b>138</b>
<b>TABLA N° 48. ANÁLISIS PREGUNTA N° 34. Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.....</b>	<b>139</b>
<b>TABLA N° 49. ANÁLISIS PREGUNTA N° 35. Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.....</b>	<b>140</b>
<b>TABLA N° 50. ANÁLISIS PREGUNTA N° 36. Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa.....</b>	<b>141</b>
<b>TABLA N° 51. TABLA DE RESULTADOS DEL CONTRASTE DE LAS HIPÓTESIS.....</b>	<b>144</b>

**LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA N° 01. MODELO COSO.....</b>	<b>25</b>
<b>FIGURA N° 02. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CONTROL.....</b>	<b>26</b>
<b>FIGURA N° 03 FLUJO-GRAMA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS.....</b>	<b>77</b>
<b>FIGURA N° 04 DISTRIBUCIÓN CHI-CUADRADA.....</b>	<b>143</b>

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 01 ANÁLISIS PREGUNTA 1. La evaluación de la capacidad crediticia incide en la capacidad de endeudamiento de los clientes.....</b>	<b>106</b>
<b>GRÁFICO N° 02 ANÁLISIS PREGUNTA 2. La empresa establece garantías al otorgar créditos a fin de respaldar el incumplimiento del pago .....</b>	<b>107</b>
<b>GRÁFICO N° 03 ANÁLISIS PREGUNTA 3. Los funcionarios que autorizan el otorgamiento de créditos son independientes del área de ventas y cobranzas.....</b>	<b>108</b>
<b>GRÁFICO N° 04 ANÁLISIS PREGUNTA 4. La empresa cuenta con toda la documentación física que sustente el importe del crédito otorgado.....</b>	<b>109</b>
<b>GRÁFICO N° 05 ANÁLISIS PREGUNTA 5. El personal que registra la información de los clientes en el sistema se encuentra debidamente capacitado.....</b>	<b>110</b>
<b>GRÁFICO N° 06 ANÁLISIS PREGUNTA 6. En el proceso de aprobación de pedidos se respetan los límites de créditos concedidos según consta en la ficha del cliente.....</b>	<b>111</b>
<b>GRÁFICO N° 07 ANÁLISIS PREGUNTA 7. La actualización de la lista de precios es revisada en forma periódica.....</b>	<b>112</b>
<b>GRÁFICO N° 08 ANÁLISIS PREGUNTA 8. El personal puede realizar descuentos mediante el sistema ERP a clientes no autorizados.....</b>	<b>113</b>
<b>GRÁFICO N° 09 ANÁLISIS PREGUNTA 9. El envío de la mercadería debe estar respaldado con la guía de remisión remitente.....</b>	<b>114</b>
<b>GRÁFICO N° 10 ANÁLISIS PREGUNTA 10. La guía de remisión – remitente se prepara en el área de ventas.....</b>	<b>115</b>
<b>GRÁFICO N° 11 ANÁLISIS PREGUNTA 11. El transportista de la mercadería por terceros debe estar respaldado por la guía de remisión transportista .....</b>	<b>116</b>
<b>GRÁFICO N° 12 ANÁLISIS PREGUNTA 12. Se firman contratos con empresas que transportan la mercadería respectiva, en los casos de tercerizar el servicio.....</b>	<b>117</b>
<b>GRÁFICO N° 13 ANÁLISIS PREGUNTA 13. Se cumplen las políticas respecto a los plazos en los que el cliente debe dar conformidad a la recepción de los productos.....</b>	<b>118</b>
<b>GRÁFICO N° 14 ANÁLISIS PREGUNTA 14. Se acepta reclamos de los clientes aun cuando éstos no hayan cumplido con los requisitos y plazos establecidos.....</b>	<b>119</b>

<b>GRÁFICO N° 15 ANÁLISIS PREGUNTA 15. Los pedidos son facturados de forma oportuna.....</b>	<b>120</b>
<b>GRÁFICO N° 16 ANÁLISIS PREGUNTA 16. Las facturas y/o los títulos valores son enviadas de forma oportuna a los clientes .....</b>	<b>121</b>
<b>GRÁFICO N° 17 ANÁLISIS PREGUNTA 17. Se negocia la condición de pago con el cliente posterior a la emisión de la factura .....</b>	<b>122</b>
<b>GRÁFICO N° 18 ANÁLISIS PREGUNTA 18. Es adecuado que el responsable de ventas negocie las condiciones de pago con los clientes, y está preparado para realizar la función.....</b>	<b>123</b>
<b>GRÁFICO N° 19 ANÁLISIS PREGUNTA 19. El departamento de créditos y cobranzas realiza seguimientos a cada uno de los clientes antes del vencimiento.....</b>	<b>124</b>
<b>GRÁFICO N° 20 ANÁLISIS PREGUNTA 20. Existe separación de funciones del personal encargado de realizar las cobranzas .....</b>	<b>125</b>
<b>GRÁFICO N° 21 ANÁLISIS PREGUNTA 21. Se realizan seguimientos continuos y visitas presenciales a los clientes con deudas vencidas .....</b>	<b>126</b>
<b>GRÁFICO N° 22 ANÁLISIS PREGUNTA 22. Se ejecutan todas las acciones necesarias para conseguir el cobro de las deudas vencidas.....</b>	<b>127</b>
<b>GRÁFICO N° 23 ANÁLISIS PREGUNTA 23. Se realiza periódicamente la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar .....</b>	<b>128</b>
<b>GRÁFICO N° 24 ANÁLISIS PREGUNTA 24. Se aplican las Normas de Información Financiera (NIIF 9) para calcular la estimación de cobranza dudosa de las cuentas por cobrar.....</b>	<b>129</b>
<b>GRÁFICO N° 25 ANÁLISIS PREGUNTA 25. Los créditos otorgados a los clientes afectan significativamente la liquidez de la compañía.....</b>	<b>130</b>
<b>GRÁFICO N° 26 ANÁLISIS PREGUNTA 26. La empresa cuenta con capital de trabajo propio y no necesita de financiamiento de terceros .....</b>	<b>131</b>
<b>GRÁFICO N° 27 ANÁLISIS PREGUNTA 27. Es adecuado que las empresas cuenten con un alto nivel de liquidez corriente.....</b>	<b>132</b>
<b>GRÁFICO N° 28 ANÁLISIS PREGUNTA 28. Los accionistas prefieren que la empresa tenga grandes saldos de efectivo .....</b>	<b>133</b>
<b>GRÁFICO N° 29 ANÁLISIS PREGUNTA 29. Todas las obligaciones corrientes de la empresa son liquidadas en el corto plazo.....</b>	<b>134</b>

<b>GRÁFICO N° 30 ANÁLISIS PREGUNTA 30. Las existencias no se utilizan para el pago de las obligaciones corrientes de la empresa.....</b>	<b>135</b>
<b>GRÁFICO N° 31 ANÁLISIS PREGUNTA 31. La rotación de cuentas por cobrar (periodo promedio de cobranzas) es un indicador confiable para determinar la morosidad de la las cuentas por cobrar....</b>	<b>136</b>
<b>GRÁFICO N° 32 ANÁLISIS PREGUNTA 32. El indicador de la permanencia de cuentas por cobrar permite determina el promedio del tiempo en la que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo, ayudando así en la toma de decisiones financieras.....</b>	<b>137</b>
<b>GRÁFICO N° 33 ANÁLISIS PREGUNTA 33. La provisión de cobranza dudosa afecta de forma negativa en los resultados de la compañía.....</b>	<b>138</b>
<b>GRÁFICO N° 34 ANÁLISIS PREGUNTA 34. Existen requisitos para la deducibilidad del gasto por la provisión de deudas de cobranza dudosa.....</b>	<b>139</b>
<b>GRÁFICO N° 35 ANÁLISIS PREGUNTA 35. Los descuentos por pronto pago influyen de forma positiva en los resultados.....</b>	<b>140</b>
<b>GRÁFICO N° 36 ANÁLISIS PREGUNTA 36. Los descuentos por pronto pago incrementan los gastos financieros de la empresa. ....</b>	<b>141</b>



## RESUMEN

La tendencia actual del mercado hace que las empresas tengan que otorgar créditos a sus clientes, el crédito es fundamental para incrementar ventas y/o mantener a los clientes antiguos de la empresa. Por lo tanto es de gran importancia asegurarse que los créditos se realicen de una forma segura y que no implique un incremento del riesgo.

Es esencial evaluar los sistemas de control interno, entre ellos el de crédito y cobranza, analizando cada uno de los procesos desde la evaluación crediticia al cliente, el otorgamiento del crédito, seguimiento y recuperación del crédito; logrando obtener información para tomar medidas correctivas y preventivas ante las irregularidades y deficiencias existentes.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno del área de créditos y cobranzas en el estado de situación financiera y estado de resultados de la empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, en el año 2018.

La empresa Importadora de Calzado Luna S.A.C. se dedica a la compra, venta y distribución de calzado de caucho, cuero y lona. Esta se encuentra ubicada en Lurín – Lima, desde dónde realiza la comercialización y distribución del calzado al por mayor a nivel nacional. Las condiciones de pago para las ventas son: al contado y al crédito, los plazos otorgados como crédito son de 30 días, 45 días, 60 días y 90 días.

Existen deficiencias en los controles con relación al otorgamiento de créditos y cobranzas, debido a que no existe un área de control interno que supervise el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos; y falta de segregación de funciones.

**Palabras claves: Control Interno, Créditos, Cobranzas, Cuentas por Cobrar, Provisión de Cobranza Dudosa, Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados.**

## ABSTRACT

The current market trend means that companies have to grant loans to their customers, credit is essential to increase sales and / or maintain old customers of the company. Therefore, it is very important to ensure that the loans are made in a safe manner and that it does not imply an increase in risk.

It is essential to evaluate the credit and collection system, analyzing each of the processes from the credit assessment to the client, the granting of the credit, monitoring and recovery of the credit; obtaining information to take corrective and preventive measures in the face of irregularities and deficiencies in each of the aforementioned processes.

The objective of this research work is to determine the incidence of internal control in the credit and collections area in the statement of financial position and income statement of the company Importadora de Calzado Luna S.A.C. Lurín, Lima, in the year 2018.

The company Importadora de Calzado Luna S.A.C. is dedicated to the purchase, sale and distribution of rubber, leather and canvas footwear. This is located in Lurín - Lima, from where it makes the sale and distribution of wholesale shoes nationwide. The payment conditions for sales are: cash and credit, the terms granted as credit are 30 days, 45 days, 60 days and 90 days.

There are deficiencies in the controls related to the granting of credits and collections, due to the fact that there is no internal control area that supervises compliance with established policies and procedures; and lack of segregation of functions.

**Key words: Internal Control, Credits, Collections, Accounts Receivable, Doubtful Collection Provision, Statement of Financial Position, Income Statement.**