

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“DEBILIDADES EN EL CONTROL INTERNO DEL  
ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU  
IMPACTO EN LA PROVISIÓN DE COBRANZA  
DUDOSA DE LA EMPRESA CROPS  
PROTECTION S.AC., TRUJILLO, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador Público

Autor:

Bach. Luis Angel Bazan Pastor

Asesor:

Mg. CPC Leoncio Esquivel Pérez

Trujillo - Perú

2020



## Tabla de contenidos

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....	18
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	41
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS.....	48

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Resultado de la entrevista sobre el cumplimiento de requisitos en el otorgamiento de créditos</b> .....	222
<b>Tabla 2: Política de provisión de cobranza dudosa</b> .....	233
<b>Tabla 3: Estado de situación financiera periodo 2019</b> .....	244
<b>Tabla 4: Detalle de cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre del 2019</b> .....	255
<b>Tabla 5: Cálculo de provisión de cobranza dudosa al 31 de diciembre del 2019 (Importe en soles)</b> .....	255
<b>Tabla 6: Motivo de incumplimiento de los requisitos para el otorgamiento de crédito</b> .....	266
<b>Tabla 7: Procesos para el seguimiento de créditos vencidos</b> .....	28
<b>Tabla 8: Resultado de la entrevista sobre la aplicación de los procesos de seguimiento de deudas vencidas</b> .....	29
<b>Tabla 9: Aplicación de los procesos de seguimiento a las cuentas por cobrar vencidas (Importe en soles)</b> .....	29
<b>Tabla 10: Procesos de seguimiento de cuentas vencidas no aplicados</b> .....	300
<b>Tabla 11: Entrevista sobre la aplicación de estrategias de cobranza</b> .....	311
<b>Tabla 12: Aplicación de las estrategias de cobranza a los clientes deudores (Importe en soles)</b> .....	322
<b>Tabla 13: Impacto de las debilidades de control interno en la provisión de cobranza dudosa (Importe en soles)</b> .....	333
<b>Tabla 14: Propuestas de mejora al proceso de cobranza</b> .....	355

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1: Organigrama de la empresa .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 2: Contratar una central de riesgo privada.....</b>	<b>37</b>
<b>Figura 3: Comunicación preventiva con los clientes.....</b>	<b>38</b>
<b>Figura 4: Comunicación periódica con los clietnes deudores.....</b>	<b>39</b>
<b>Figura 5: Capacitación periódica al personal del área de cobrazan.....</b>	<b>40</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar las debilidades en el control interno del área de créditos y cobranzas, para así establecer su impacto en la provisión de cobranza dudosa de la empresa CROPS PROTECTION S.A.C.

Para ello, se aplicó el proceso de investigación según el modelo de diseño descriptivo, no experimental cuantitativa y técnicas de recolección de datos como la observación, encuesta, análisis documental y entrevista, dando como resultado la detección de diversas debilidades relacionadas con el control interno del área de créditos y cobranzas; tales como, el proceso de otorgamiento de crédito, la cobranza dudosa debido a la falta de seguimiento de cuentas por cobrar vencidas y la falta de aplicación de estrategias de cobranza.

Mediante estas herramientas utilizadas dentro de la investigación se obtuvo como resultado que la provisión total del periodo 2019 está directamente vinculada a las debilidades en el proceso de otorgamiento de créditos, proceso de seguimiento de cuentas vencidas y la falta de aplicación de estrategias de cobranza. La empresa necesita colocar toda su atención en velar que todos los procesos y estrategias relacionadas con la recuperabilidad de créditos otorgados se apliquen en su totalidad.

**Palabras clave:** Control interno, créditos y cobranzas, provisión de cobranza dudosa

## REFERENCIAS

- Armijo, L. (2016). *Influencia del control interno en el departamento de créditos y cobranzas de la empresa Chemical Mining S.A. Lima - 2015* (Tesis para optar el Título de Contador Público). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1103>
- Chuquizuta, K., Oncoy, M. (2017). *Incidencia del sistema de control interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial MANTILLA S.A.C. ubicada en el Distrito de Los Olivos, año 2013* (Tesis para optar el Título de Contador Público). Universidad de Ciencias y Humanidades, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/uich/122/Chuquizuta\\_KR\\_Oncoy\\_MA\\_TCON\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/uich/122/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *En Revista Científica FAREM-Estelí*, 7 pp. 26-33. Recuperado de <http://www.revistasnicaragua.net.ni/index.php/RCientifica/article/view/730>
- Cortez, D., Burgos, J. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *En Revista Científica Observatorio De La Economía Latinoamericana, Ecuador*, pp.11. Recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>
- Fix-Fierro, H. Padrón, M. Pozas, A. Silva, C. & Suárez, A. (2018). *Manual de sociología del derecho*. (1° ed.). Ciudad de México, México: Fondo de cultura económica.

González, J. & García C. (julio, 2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. Ponencia presentada en el XIII Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad y XI Congreso Iberoamericano de Contabilidad de Gestión. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <https://docplayer.es/11476705-La-morosidad-un-problema-colateral-de-la-crisis-economica.html>

Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed.). Ciudad de México, México: Interamericana Editores.

Hidalgo, E. (2010). *Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre-prensa digital en Lima-Cercado* (Tesis para obtener título de Contador Público). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo\\_ev.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/363/1/hidalgo_ev.pdf)

Naz, V. (2009). *Evaluación del control interno del departamento de créditos y cobros en una empresa distribuidora de automóviles importados* (Tesis para obtener el título de Contador Público). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala. Recuperado de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3499.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3499.pdf)