

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA
PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA,
PERIODO 2012-2015”**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTORES:

MONTEAGUDO VEGA, KAREN LINSAY
MONZÓN LÓPEZ, MIGUEL LEONARDO

Callao, febrero, 2016
PERÚ



Universidad Nacional del Callao

Facultad de Ciencias Contables

CICLO DE TESIS 2015-06

DICTAMEN COLEGIADO DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 004-CT-2015-06.

TESIS TITULADA:

EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012 - 2015. AUTORES: MONTEAGUDO VEGA, KAREN LINSAY; MONZÓN LÓPEZ, MIGUEL LEONARDO.

Visto el documento presentado por los autores de la Tesis, y realizada la evaluación del levantamiento de las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2015-06, dictaminan por unanimidad la conformidad del levantamiento de las observaciones, por lo que los Bachilleres queda expedito para realizar el empastado de la Tesis y continuar con los trámites para su Titulación.

Bellavista, 18 de marzo de 2016.

MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA
Presidente

MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN
Secretaria

CPCC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO
Vocal

CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN
Miembro Suplente

Art. 48° del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado "... Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el Jurado Evaluador y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendario presenta la tesis final para su revisión por los miembros del Jurado, quienes en un plazo no más de siete (07) días calendario emiten su dictamen colegiado. No se presentaran observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente al dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación.



**DICTAMEN COLEGIADO DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 004-CT-2015-06.**

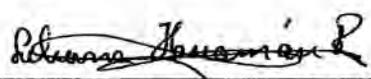
TESIS TITULADA:

EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012 - 2015. AUTORES: MONTEAGUDO VEGA, KAREN LINSAY; MONZÓN LÓPEZ, MIGUEL LEONARDO.

Visto el documento presentado por los autores de la Tesis, y realizada la evaluación del levantamiento de las observaciones, los miembros del Jurado Evaluador del Ciclo de Tesis 2015-06, dictaminan por unanimidad la conformidad del levantamiento de las observaciones, por lo que los Bachilleres queda expeditos para realizar el empastado de la Tesis y continuar con los trámites para su Titulación.

Bellavista, 18 de marzo de 2016.


MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA
Presidente


MG. CPC. LILIANA RUTH NUAMÁN RONDÓN
Secretaria


CPCC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO
Vocal


CPC. WALTER VÍCTOR HUERTAS NIQUEN
Miembro Suplente

Art. 48° del Reglamento de Grados y Títulos de Pregrado "... Cada participante, en coordinación con su asesor, realiza las correcciones o levanta las observaciones (si las hubiera) formuladas por el Jurado Evaluador y en un plazo no mayor a los quince (15) días calendario presenta la tesis final para su revisión por los miembros del Jurado, quienes en un plazo no más de siete (07) días calendario emiten su dictamen colegiado. No se presentaran observaciones complementarias o adicionales a las planteadas inicialmente al dictamen. Con ello el Bachiller queda expedito para realizar el empastado del trabajo y puede continuar con los trámites para su titulación.



Universidad Nacional del Callao
Facultad de Ciencias Contables
CICLO DE TESIS 2015-06

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 009-CT-2015-06-FCC/UNAC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS.

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las 12⁰⁰ Horas del día martes dieciséis del mes de febrero del dos mil dieciséis, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:

MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA	Presidente
MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN	Secretario
CPC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO	Vocal
CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN	Miembro Suplente

Designado según Resolución N° 111-2016-CFCC del 15 de febrero de 2016, con el fin de evaluar la sustentación de la Tesis de los Bachilleres de Contabilidad **MONTEAGUDO VEGA, KAREN LINSAY; MONZON LOPEZ, MIGUEL LEONARDO**, de su tesis titulada "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012-2015", bajo la Modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis para obtener el Título de Contador Público.

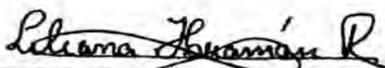
Luego de escuchar la sustentación del Bachiller Don **MONZON LOPEZ, MIGUEL LEONARDO**, y realizadas las respectivas preguntas, el Jurado Evaluador acordó Aprobar (aprobar / no aprobar) la tesis, con la calificación final de:

Quantitativa	Cualitativa
14	Buena

Siendo las 12.50 del mismo día, se dio por concluido el acto.

Bellavista, 16 de febrero de 2016.


MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA
Presidente


MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN
Secretario


CPC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO
Vocal


CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN
Miembro Suplente



Universidad Nacional del Callao
Facultad de Ciencias Contables
CICLO DE TESIS 2015-06

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 008-CT-2015-06-FCC/UNAC
MODALIDAD DE TESIS CON CICLO DE TESIS.

En Bellavista, Callao, Ciudad Universitaria, en la Facultad de Ciencias Contables, siendo las...12:15... Horas del día martes dieciséis del mes de febrero del dos mil dieciséis, se reunió el Jurado Evaluador conformado por los siguientes docentes:

MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA	Presidente
MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN	Secretaria
CPCC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO	Vocal
CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN	Miembro Suplente

Designado según Resolución N° 111-2016-CFCC del 15 de febrero de 2016, con el fin de evaluar la sustentación de la Tesis de los Bachilleres de Contabilidad **MONTEAGUDO VEGA, KAREN LINSAY; MONZON LOPEZ, MIGUEL LEONARDO**, de su tesis titulada "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012 - 2015", bajo la Modalidad de Tesis con Ciclo de Tesis para obtener el Título de Contador Público.

Luego de escuchar la sustentación de la Bachiller Doña **MONTEAGUDO VEGA, KAREN LINSAY**, y realizadas las respectivas preguntas, el Jurado Evaluador acordó Aprobar (aprobar / no aprobar) la tesis, con la calificación final de:

Cuantitativa	Cualitativa
<u>14</u>	<u>Bueno</u>

Siendo las 12:59 del mismo día, se dio por concluido el acto.

Bellavista, 16 de febrero de 2016.



MG. CPC. ROSARIO WIELICHE VICENTE ALVA
Presidente



MG. CPC. LILIANA RUTH HUAMÁN RONDÓN
Secretaria



CPCC. MANUEL RODOLFO ROMERO LUYO
Vocal



CPC. WALTER VICTOR HUERTAS NIQUEN
Miembro Suplente

DEDICATORIA

A nuestra familia por su apoyo incondicional, sus consejos, su tolerancia, su comprensión y su amor infinito; así como a todos aquellos que gracias a su colaboración contribuyeron a la culminación de nuestro trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre con nosotros, dándonos fuerza y salud para proseguir, a nuestros profesores por sus enseñanzas y valores impartidos durante todo este tiempo, y a nuestro asesor por su valioso apoyo.

INDICE

INDICE	1
TABLAS DE CONTENIDO	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCION	8
I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION	10
1.1. Identificación del problema	10
1.2. Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general.....	11
1.2.2 Problemas específicos	11
1.3. Objetivos de investigación	12
1.3.1 Objetivo general.....	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4. Justificación	12
1.5. Importancia	14
II MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes del estudio.....	15
2.1.1 Tesis internacionales	15
2.1.2 Tesis nacionales	19
2.2. Marco teórico conceptual.....	22
2.2.1 Control interno	22
2.2.2 Gestión de cuentas por cobrar	48
2.3. Definición de términos.....	61
III VARIABLES E HIPOTESIS	65
3.1. Variables de la investigación	65
3.2. Operacionalización de las variables	66

3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas	67
3.3.1 Hipótesis general.....	67
3.3.2 Hipótesis específicas.....	67
IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION.....	68
4.1. Tipo de investigación.....	68
4.2. Diseño de la investigación	68
4.3. Población y muestra.....	70
4.3.1 Población.....	70
4.3.2 Determinación de la muestra.....	70
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
4.5. Procedimientos de recolección de datos	72
4.6. Procedimientos estadísticos y análisis de datos	73
V RESULTADOS.....	75
5.1. Resultados de la encuesta.....	75
5.2. Determinación de ratios	98
VI DISCUSION DE RESULTADOS	105
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados.....	105
6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares	115
VII CONCLUSIONES.....	119
VIII RECOMENDACIONES	121
IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	122
ANEXO 01	132
ANEXO 02	134
ANEXO 03	141
ANEXO 04	152
ANEXO 05	159
ANEXO 06	168

TABLAS DE CONTENIDO

TABLA N°1 COMPROMISO CON VALORES ÉTICOS	76
TABLA N°2 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	77
TABLA N°3 DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES	78
TABLA N°4 SELECCIÓN DE PERSONAL	79
TABLA N°5 POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO.....	80
TABLA N°6 APROBACIÓN DE CRÉDITO	81
TABLA N°7 SUSPENSIÓN DE CRÉDITO	82
TABLA N°8 CONTROL DE VENCIMIENTO.....	83
TABLA N°9 REVISIÓN DE DISMINUCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	84
TABLA N°10 CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA	85
TABLA N°11 CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	86
TABLA N°12 REVISIÓN PERIÓDICA DE CRÉDITOS	87
TABLA N°13 VERIFICACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO	88
TABLA N°14 PROCEDIMIENTOS DE PERSECUCIÓN DE DEUDA	89
TABLA N°15 COMUNICACIÓN EFECTIVA	90
TABLA N°16 INFORMACIÓN CLARA SOBRE EL CONTROL INTERNO	91
TABLA N°17 INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES CON ALTA MOROSIDAD.....	92
TABLA N°18 VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO	93
TABLA N°19 CUENTAS POR COBRAR REGISTRADAS ADECUADAMENTE.....	94
TABLA N°20 EFICIENTE GESTIÓN DE COBRO	95
TABLA N°21 CONTROL DE CLIENTES MOROSOS	96
TABLA N°22 POLÍTICA DE CRÉDITO DEFINIDA	97
TABLA N°23 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2014	98
TABLA N°24 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2015	99
TABLA N°25 LIQUIDEZ	100
TABLA N°26 PRUEBA ÁCIDA	101
TABLA N°27 PERIODO PROMEDIO DE PAGO	102
TABLA N°28 PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA	103

TABLA N°29 ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	104
TABLA N°30 CONTINGENCIA HIPOTESIS GENERAL	106
TABLA N°31 PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS GENERAL.....	106
TABLA N°32 CONTINGENCIA OBJETIVOS DE COBRANZA	107
TABLA N°33 PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1	108
TABLA N°34 CONTINGENCIA LIQUIDEZ	110
TABLA N°35 PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2	110
TABLA N°36 CONTINGENCIA POLÍTICA DE CRÉDITO.....	112
TABLA N°37 PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3	113

GRÁFICOS

GRÁFICO N°1 COMPROMISO CON VALORES ÉTICOS	76
GRÁFICO N°2 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	77
GRÁFICO N°3 DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES.....	78
GRÁFICO N°4 SELECCIÓN DE PERSONAL.....	79
GRÁFICO N°5 POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO	80
GRÁFICO N°6 APROBACIÓN DE CRÉDITO	81
GRÁFICO N°7 SUSPENSIÓN DE CRÉDITO.....	82
GRÁFICO N°8 CONTROL DE VENCIMIENTO.....	83
GRÁFICO N°9 REVISIÓN DE DISMINUCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	84
GRÁFICO N°10 CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA	85
GRÁFICO N°11 CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.....	86
GRÁFICO N°12 REVISIÓN PERIÓDICA DE CRÉDITOS	87
GRÁFICO N°13 VERIFICACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO.....	88
GRÁFICO N°14 PROCEDIMIENTOS DE PERSECUCIÓN DE DEUDA	89
GRÁFICO N°15 COMUNICACIÓN EFECTIVA.....	90
GRÁFICO N°16 INFORMACIÓN CLARA SOBRE EL CONTROL INTERNO	91

GRÁFICO N°17 INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES CON ALTA MOROSIDAD.....	92
GRÁFICO N°18 VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO	93
GRÁFICO N°19 CUENTAS POR COBRAR REGISTRADAS ADECUADAMENTE	94
GRÁFICO N°20 EFICIENTE GESTIÓN DE COBRO	95
GRÁFICO N°21 CONTROL DE CLIENTES MOROSOS	96
GRÁFICO N°22 POLÍTICA DE CRÉDITO DEFINIDA	97
GRÁFICO N°23 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2014	98
GRÁFICO N°24 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2015	99
GRÁFICO N° 25 LIQUIDEZ	100
GRÁFICO N°26 PRUEBA ÁCIDA	101
GRÁFICO N°27 PERIODO PROMEDIO DE PAGO	102
GRÁFICO N°28 PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA	103
GRÁFICO N°29 ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	104

RESUMEN

En la presente investigación fue necesario analizar el control interno de la empresa Perufarma S.A. dedicada a la venta al por mayor de diferentes enseres domésticos, consolidada como un importante proveedor de todas las cadenas de autoservicios y principales mayoristas en todo el Perú.

Para ello, se buscó información en diversas fuentes y asimismo se consultó libros e informes para emprender la investigación con un concepto claro del tema.

Posteriormente, se plantearon las hipótesis y luego mediante el trabajo de campo se recolectó la información necesaria, luego la información se sometió a prueba y se analizó utilizando el software estadístico SPSS versión 22. De esta manera, se llegó a las conclusiones y se elaboraron las recomendaciones.

Finalmente, se pudo concluir que esta investigación servirá de ayuda para cada una de las áreas y empresas del rubro comercial, de esta manera les brindará esa orientación que necesitan para llevar de manera eficaz controles internos dentro del área cuentas por cobrar.

Así mismo presentaremos un instructivo de control interno (Anexo 06) que permitirá la optimización de la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. contribuyendo a su crecimiento y desarrollo.

ABSTRACT

In the present investigation it was necessary to analyze the internal control of the company Perufarma S.A. dedicated to wholesale of various household goods, consolidated as a major supplier of all major supermarket chains and wholesalers throughout Peru.

To do this, information was sought from various sources and books and reports were consulted to undertake the research with a clear concept of the subject.

After that, the hypothesis were posed and then by fieldwork, necessary information was collected, then the information was tested and analyzed using the statistical software SPSS version 22nd. Thus, the conclusions were reached and the recommendations were drawn.

Finally, it was concluded that this research will be helpful for each of the areas and companies in the commercial category, because in this way it will give them the guidance they need to lead effectively internal controls within the receivables area.

Also present an instructive internal control (Annex 06) that will allow optimization of the management of accounts receivable of the company Perufarma S.A. contributing to their growth and development.

INTRODUCCION

La presente tesis es una investigación que tiene por objetivo determinar la incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A.

Este trabajo presenta los siguientes capítulos:

En el capítulo I se presenta el planteamiento de la investigación, conformado por la identificación y formulación del problema, objetivos, justificación e importancia de la investigación realizada.

En el capítulo II se abordan los aspectos teóricos, tales como los antecedentes del estudio: conformado por las tesis de fuente internacional y nacional; el marco teórico conceptual donde se da el desarrollo teórico de las dimensiones e indicadores de nuestra investigación, y la definición de los términos.

En el capítulo III es conformado por las variables que representan parte fundamental de la investigación realizada, se da la operacionalización de las mismas y finalmente se finaliza con el planteamiento de las hipótesis.

En el capítulo IV se desarrolla la parte metodológica del trabajo de investigación; conformado por el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra determinadas para fines de la investigación, las técnicas y procedimientos de recolección de datos, finalizando con el procedimiento estadístico de los datos recolectados.

El capítulo V es conformado por los resultados obtenidos, por medio de las encuestas, del cálculo en el caso de la determinación de ratios.

El capítulo VI desarrollamos la discusión de los resultados obtenidos en el capítulo anterior, conformado por la contrastación de la hipótesis con los resultados y la contrastación de nuestros resultados con otros estudios realizados indicados en nuestro marco teórico.

En el capítulo VII se comentan las conclusiones a las que llegamos después del desarrollo del trabajo de investigación,

En el capítulo VIII hacemos las recomendaciones correspondientes y relacionadas a las conclusiones del trabajo de investigación.

El capítulo IX contiene a la bibliografía que sirvió de apoyo para el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

I PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

1.1. Identificación del problema

La gestión de cuentas por cobrar continúa siendo hoy en día uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores de las empresas. Dado a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de capital importancia que las empresas mejoren la administración de las cuentas por cobrar, pues una mala administración puede provocar la falta de liquidez y, por consiguiente, que se tenga que acudir a financiamiento externo, asumiendo los costos que esto implica.

Por lo que se hace necesario que las empresas lleven de manera eficaz controles internos dentro del área de créditos y cobranzas, aplicando métodos de evaluación, políticas de créditos, controles preventivos que nos ayuden a hacer más efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes.

De ahí la importancia del control interno, pues implica efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables con los objetivos de salvaguardar los bienes de la institución, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

Sin embargo, en la empresa Perufarma S.A. no existe un control sobre el vencimiento de deudas, tampoco se realizan revisiones periódicas de las cuentas por cobrar y mucho menos se le hacen seguimientos a las cuentas por cobrar vencidas, a

todo esto le sumamos que no existe supervisión y objetivos establecidos, lo que está afectando de manera negativa la liquidez de la empresa.

Por las razones antes mencionadas, la implementación o mejora del sistema de control interno en el área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. del sector comercio es muy necesario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué forma el control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?
2. ¿De qué manera el control interno influye en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?
3. ¿De qué forma el control interno contribuye en la política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?

1.3. Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué forma el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar de qué forma el control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.
2. Determinar de qué manera el control interno influye en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.
3. Determinar de qué forma el control interno contribuye en la política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

1.4. Justificación

La elaboración y ejecución del presente proyecto de investigación se justifica en base a las siguientes razones:

Las empresas no se preocupan por la implementación de un sistema de control interno eficiente que les permita controlar y administrar de manera correcta sus cuentas por cobrar, lo cual provoca que estas empresas sufran pérdidas económicas.

Es por ello que se hace necesario diseñar un control interno a la medida de la entidad y estructurado en base al logro de objetivos, esto traerá consigo beneficios para la empresa así como posicionamiento en el competitivo sector al que pertenece.

De igual manera, este trabajo de investigación será de utilidad a estudiantes de diferentes carreras porque servirá de guía o apoyo al realizar futuras investigaciones relacionadas al control interno y su incidencia en la gestión no sólo de las cuentas por cobrar sino de todas las cuentas involucradas en las actividades de la empresa.

En cuanto a contadores, administradores y/o propietarios de empresas del sector venta al por mayor de otros enseres domésticos, este trabajo servirá de modelo para la adecuada implementación de un de control interno sólido.

La aplicación de esta herramienta permitirá un mayor control en las cuentas por cobrar, una mejor política de créditos y cobranzas, por ende una mayor liquidez, de ahí un buen control interno y su eficiente aplicación garantizará la continuación y crecimiento de la empresa Perufarma S.A.

La situación antes expuesta hace necesario establecer lineamientos sobre la importancia y bondades de la implementación de un control interno eficiente, es por ello la realización del presente trabajo.

1.5. Importancia

Esta investigación es de gran importancia, debido a que todas las empresas deben tener un control interno efectivo aplicado a sus diversas operaciones, siendo una de ellas las cuentas por cobrar; pues es una herramienta que permite disminuir los distintos riesgos, protegiendo los recursos de la empresa, evitando fraudes o errores, además de permitir la confiabilidad y veracidad de los datos contables, lo cual ayudará a una mejor toma de decisiones.

El aporte de esta tesis es concientizar a la administración sobre el impacto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar y de esta manera se tomen medidas para la implementación de un control interno que contribuya al logro de los objetivos, a la realización de una adecuada política de créditos y cobranzas y por último una mayor liquidez con la que afrontar sus obligaciones a corto plazo sin recurrir a financiamiento.

Además, esta investigación permitirá difundir la importancia del control interno del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. así como en las demás áreas, con la finalidad de alcanzar los objetivos globales trazados por el consejo de administración y la dirección.

II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Con la finalidad de obtener una base sólida para el desarrollo del trabajo de investigación y con el tema de investigación a realizar como punto de partida, se consultó tesis nacionales e internacionales a nivel de facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de diferentes universidades.

2.1.1 Tesis internacionales

LIC. FERNANDO MONASCAL (2010) “PROPUESTA DE GESTIÓN DE CONTROL INTERNO”, PARA OPTAR EL GRADO DE LA ESPECIALIZACIÓN EN PLANIFICACIÓN, DESARROLLO Y GESTIÓN DE PROYECTOS EN LA UNIVERSIDAD MONTEÁVILA, CARACAS, VENEZUELA.

El objetivo del presente trabajo de investigación fue proponer mejoras a la gestión del proceso de control interno en la empresa Italviajes, diagnosticando, describiendo los planes y programas y proponiendo el método de control interno necesario.

La metodología se realizó en base al análisis de los procesos utilizados en la gerencia de auditoría de la empresa Italviajes con la finalidad de detectar fallas existentes en el mismo y recomendar mejoras en los procesos. La investigación

realizada fue de tipo no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir que se observa el fenómeno como se presenta en su contexto natural, para después proceder a su análisis respectivo.

Según el trabajo desarrollado en todas sus instancias para evaluar el método de gestión de control interno en la empresa Italviajes, se evidenció que existe un gran desconocimiento de su aplicación, las actividades que abarca y quienes son los responsables de su ejecución. Para cumplir con el objetivo de mejorar el método de control interno de la empresa Italviajes se propuso desarrollar los siguientes aspectos:

- Sistema de gestión documental basado en manuales de normas y procedimientos, para la ejecución de actividades.
- Definir las funciones del personal y control de la empresa para evaluar el control de desempeño y los procesos administrativos de la empresa.
- Definir un sistema de control interno que permita validar datos, emitir reportes, evaluar las diferentes áreas de la empresa, a través de indicadores de gestión.

JIMENA SEGOVIA (2011) “DISEÑO E IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA DATUGOURMET CIA. LTDA.”, PARA OPTAR EL GRADO DE

**INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA EN LA UNIVERSIDAD
CENTRAL DE ECUADOR, QUITO, ECUADOR.**

El objetivo del presente trabajo de investigación fue diseñar e implementar un sistema de control interno para una empresa privada. El estudio inicia con la aplicación de la herramienta administrativa llamada FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), en busca de factores internos y externos, que contribuyan a la determinación, formulación e implementación de controles claves para el fortalecimiento de su ambiente de control.

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el tipo de estudio descriptivo, mediante el cual se analizó el objeto de estudio, que fue la compañía Datugourmet Cía. Ltda. Asimismo se aplicaron los métodos inductivo y deductivo; inductivo por el análisis en prima instancia de las unidades de la organización para obtener un conocimiento global posteriormente.

Finalizada la investigación se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas.
- El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso

del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

- La compañía Datugourmet Cía Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

OMAR HERNÁNDEZ (2008) “CONTROL INTERNO DEL SISTEMA DE INVENTARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS TIPO SUPERMERCADO DEL MUNICIPIO VALERA” PARA OPTAR EL GRADO DE LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA EN LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES, TRUJILLO, VENEZUELA.

Esta tesis tiene como problema de investigación la falta de un control interno sólido en los supermercados, y por ende, esto genera faltantes y una deficiente rotación de mercaderías.

El objetivo de esta investigación es analizar el control interno de los supermercados del distrito de Valera; lo cual conlleva a identificar los elementos del control interno que están presentes en los supermercados, describir los procedimientos que se realizan y diagnosticar la situación del control interno.

Para lograr llevar a cabo este objetivo, se llevó a cabo una investigación del tipo descriptiva y se recolectó datos con una encuesta. Los resultados permitieron

llegar a la conclusión de que el control interno le permite a una empresa administrar sus bienes de una manera óptima; además, el estado del control interno es bueno excepto por el hecho de que los supermercados no poseen un detalle por escrito de las funciones de los trabajadores, por ello se recomendó que se redacte un manual de funciones para los trabajadores de los supermercados.

2.1.2 Tesis nacionales

WILSON JAMES (1995) “CONTROL INTERNO GERENCIAL COMO IMPULSO A LA GESTIÓN DE UNA EMPRESA PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES CACHAY ALIAGA”, PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS CONTABLES CON MENCIÓN EN AUDITORÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, LIMA, PERÚ.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo dar impulso a la gestión de una empresa privada de telecomunicaciones, considerando los componentes estratégicos básicos: empresa, empresario, gerencia; afianzándose en una base legal y técnica de contabilidad.

Para entender el contexto de la metodología empleada podemos tener como base la estructura del desarrollo de su trabajo de investigación que constó de cuatro capítulos en los que habló de la evolución de las empresas, el marco doctrinario

aplicable a la gestión empresarial y la situación de las telecomunicaciones en el Perú de aquel entonces.

Como resultado planteó que el auditor interno sea artífice de consolidar el control interno gerencia, efectuando un plan de auditoría basado en el enfoque cíclico-sistémico y de procesos estratégicos de la empresa.

MARIO PAZ (2009) “EL CONTROL INTERNO DE GESTIÓN DE LAS CLÍNICAS PRIVADAS DE LIMA METROPOLITANA”, PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA Y CONTROL DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, PERÚ.

El trabajo realizado tuvo como objetivo el evaluar los efectos que tiene el control interno en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas.

En la presente investigación se aplicó el método descriptivo; el mismo que fue complementado con el procesamiento estadístico, analítico, deductivo, inductivo, las encuestas y entrevistas. La investigación fue de tipo explorativo porque se utilizaron encuestas y entrevistas.

Como resultado al trabajo de investigación realizado se concluyó en que los directivos de las clínicas privadas buscan la manera de controlar mejor la empresa que dirigen, implementando controles interno que permitan detectar en un plazo deseado cualquier desviación respecto a los procesos de atención a los pacientes

particulares y asegurados por la compañía de seguros y entidades prestadoras de salud. De los resultados obtenidos como producto de la recopilación de los datos de las encuestas se pudo determinar que los controles internos aplicados inciden favorablemente en la gestión de servicios de salud en las clínicas privadas de Lima metropolitana.

LINDA VILCA (2012) “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION FINANCIERA DE LAS MYPES DE SERVICIOS TURISTICOS EN LIMA METROPOLITANA”, TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE CONTADOR PÚBLICO EN LA UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES, LIMA, PERÚ.

El objetivo del trabajo de investigación fue establecer si la adecuada implementación de los procedimientos de control interno optimizará la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana.

La investigación desarrollada en esta investigación fue de tipo no experimental, correlacional con enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo), considerada como investigación aplicada, debido a los alcances práctico, aplicativos sustentada por normas e instrumentos técnicos de recopilación de información.

Este proyecto se justifica ante la necesidad de la pronta y efectiva ejecución de un sistema de control interno útil y eficaz, acorde a las necesidades de la empresa, ya que de éste dependerá la supervivencia de la empresa.

Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que conlleva a la falta de liquidez en caja, para el cumplimiento de sus obligaciones a corto y mediano plazo y a un ordenamiento de la parte contable y tributaria, trayendo como consecuencia tomar decisiones que podrían ocasionar problemas a futuro con los entes externos de fiscalización.

2.2. Marco teórico conceptual

2.2.1 Control interno

2.2.1.1 Informe COSO

Definición

Según el informe COSO (2013) control interno se define de la siguiente manera:

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento”.

Según la NIA 315 (2009) el control interno se define de la siguiente manera:

“Proceso diseñado e implementado y mantenido por los encargados del gobierno corporativo, la administración y otro personal para brindar seguridad razonable sobre el logro de objetivos de una entidad, respecto a la confiabilidad de la información financiera, efectividad y eficiencia de las operaciones y al cumplimiento con leyes y reglamentos aplicables”.

El control interno es entonces un proceso, en el que intervienen todos los trabajadores a fin tener una seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos, pero no es el caso que apreciamos en la empresa Perufarma S.A. donde si bien el control interno ha sido integrado a las operaciones, no ha sido aplicado correctamente debido a la poca información brindada por la administración al personal sobre el impacto que tiene el control interno en el logro de objetivos.

Objetivos

El informe COSO (2013) establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- ✓ **Objetivos operativos.-** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

- ✓ **Objetivos de información.-** hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.
- ✓ **Objetivos de cumplimiento.-** hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

Componentes

El informe COSO (2013) afirma que el control interno consta de cinco componentes integrados:

a) Entorno de control

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de la conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión de gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y

retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno.

Entonces tenemos el primer componente que es donde se erige el control interno: el entorno de control, que es el conjunto de normas internas de la entidad, la estructura de la misma y los principios que se practican. En la empresa Perufarma S.A. cuenta con un código de ética poco practicado por los colaboradores, lo que representa una falencia en cuanto a los principios; la empresa así también cuenta con una estructura definida y funciones asignadas en desbalance lo que representa un nuevo riesgo.

b) Evaluación de riesgos

Cada entidad se enfrenta a una gama diferente de riesgos procedentes de fuentes externas e internas. El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecta negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad. La evaluación de los riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo.

Tenemos entonces que la evaluación de riesgos es determinada en base a los objetivos y los riesgos que a ellos están relacionados. En cuanto a la entidad y al caso en tratamiento tenemos que el riesgo que está presente en todo momento es el de la generación de un incobrable, a pesar de ello la empresa cuenta con políticas de crédito débiles que acaban con todo esfuerzo por mitigar el riesgo.

c) Actividades de control

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas,

tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias.

Junto con la evaluación de riesgos, la administración determina cuáles serán las acciones necesarias para llevar a cabo las respuestas a los riesgos identificados; estas acciones variarán de una entidad a otra y de igual modo sus enfoques y objetivos. Esto en la entidad y en el caso en tratamiento no representa la importancia que debiera; no existen controles, tales como conciliaciones constantes que apoyen la mitigación del riesgo generado por el crédito otorgado.

d) Información y comunicación

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los

niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

La comunicación interna facilita el funcionamiento de otros componentes del control interno, mientras que la comunicación externa permite obtener y compartir información sobre riesgos, regulaciones, competencia, clientes, y demás datos relevantes para el buen funcionamiento de los otros componentes del control interno. Al transmitir y procesar información podemos medir el desempeño del personal y el progreso encaminado hacia el logro de los objetivos.

e) Actividades de supervisión

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente. Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente, pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de los riesgos, la efectividad de las

evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda.

Los sistemas de control interno están en constante evolución y crecimiento, por ende pueden ir cambiando conforme cambian los objetivos de la entidad, es importante que las evaluaciones de monitoreo se hagan más efectivas con el transcurso del tiempo puesto que al no cambiarlas se convierten en inefectivas y obsoletas.

En la empresa Perufarma S.A. se requiere un mayor control y supervisión con el propósito de que la gestión de cuentas por cobrar sea eficiente y eficaz. De esta manera se podrá establecer deficiencias y así adoptar medidas correctivas.

Relación entre objetivos y componentes

El informe COSO (2013) establece que existe una relación directa entre los objetivos, que es lo que una entidad se esfuerza por alcanzar, los componentes, que representa lo que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad (las unidades operativas, las entidades jurídicas y demás). La relación puede ser representada de la siguiente forma:



Podemos entender entonces que tanto los objetivos, como los componentes y la forma en que se integren a cada nivel organizacional derivará en la consecución de los objetivos planteados.

Componentes y principios

El informe COSO (2013) establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, una entidad puede alcanzar un control interno efectivo aplicando todos los principios. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. A continuación se enumeran los principios que soportan los componentes del control interno.

Entorno de control

1. La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
2. El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
3. La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.
4. La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
5. La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.

Evaluación de riesgos

6. La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
7. La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se deben gestionar.

8. La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de objetivos.
9. La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

Actividades de control

10. La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de objetivos.
11. La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de objetivos.
12. La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

Información y comunicación

13. La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
14. La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

15. La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

Actividades de supervisión

16. La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.
17. La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

Efectividad del control interno

El informe COSO (2013) indica que un sistema de control interno efectivo reduce, a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad y puede hacer referencia a una, a dos, o a las tres categorías de los objetivos. Para ello es necesario que:

- Cada uno de los cinco componentes y principios relevantes esté presente y en funcionamiento. “Presente” se refiere a la determinación de que los componentes y principios relevantes existen en el diseño e implementación del sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados. “En funcionamiento” se refiere a la determinación de que los componentes

y principios relevantes estén siendo aplicados en el sistema de control interno para alcanzar los objetivos especificados.

- Los cinco componentes funcionan “de forma integrada”. “De forma integrada” se refiere a la determinación de que los cinco componentes reducen colectivamente a un nivel aceptable, el riesgo de no alcanzar un objetivo. Los componentes no deben ser considerados por separado sino que han de funcionar juntos como un sistema integrado. Los componentes son interdependientes y existe una gran cantidad de interrelaciones y vínculos entre ellos, en particular, en la manera en que los principios interactúan dentro de los componentes y entre los propios componentes.

Cuando se determine que el control interno es efectivo, la alta dirección y el consejo de administración tendrán una seguridad razonable de que la organización:

- Consigue llevar a cabo operaciones efectivas y eficientes cuando es poco probable que los eventos externos asociados a los riesgos tengan un impacto relevante en la consecución de los objetivos, o cuando la organización puede prever razonablemente la naturaleza y la duración de dichos acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.
- Entiende en qué medida las operaciones se gestionan con efectividad y eficiencia cuando los eventos externos pueden tener un impacto significativo en la consecución de los objetivos o cuando la organización

puede predecir razonablemente la naturaleza y la duración de los acontecimientos externos y mitigar su impacto a un nivel aceptable.

- Prepara informes de conformidad con las reglas, regulaciones y normas aplicables o con objetivos específicos de la entidad.
- Cumple con las leyes, reglas, regulaciones y normas externas.

El Marco requiere la aplicación del criterio profesional a la hora de diseñar, implementar y desarrollar el control interno y evaluar su efectividad. El uso de dicho criterio profesional, dentro de los límites establecidos por las leyes, reglas, regulaciones y normas mejora la capacidad de la dirección para tomar mejores decisiones sobre el control interno, pero no puede garantizar resultados perfectos.

Según lo que el informe nos indica tenemos que en la medida en que se establezcan los componentes y los principios relacionados a estos, la empresa obtendrá una mayor seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos refiere.

Limitaciones

El informe COSO (2013) reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se

produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operacionales. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallos. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la toma de decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

Estas limitaciones impiden que el consejo y la dirección tengan la seguridad absoluta de la consecución de los objetivos de la entidad, es decir, el control interno proporciona una seguridad razonable, pero no absoluta. A pesar de estas limitaciones inherentes, la dirección debe ser consciente de ellas cuando seleccione, desarrolle y despliegue los controles que minimicen, en la medida de lo posible, estas limitaciones.

Uso del control interno-Marco integrado

El informe COSO (2013) indica que el uso que se le dé dependerá del papel que desempeñen las distintas partes interesadas en el mismo:

- El consejo de administración.- Los miembros del consejo deben analizar con la alta dirección el estado del sistema de control interno de la entidad y efectuar su supervisión, según sea necesario. La alta dirección rinde cuentas por el control interno al consejo de administración, y éste debe establecer las políticas y expectativas sobre cómo deben supervisar los miembros del consejo el control interno. El consejo debe mantenerse informado acerca de los riesgos para la consecución de los objetivos de la entidad, las evaluaciones de las deficiencias de control interno, las medidas adoptadas por la dirección para mitigar dichos riesgos y deficiencias, y cómo la dirección evalúa la efectividad del sistema de control interno de la entidad. El consejo debe desafiar a la dirección y plantear preguntas difíciles, según sea necesario, y buscar las aportaciones de los auditores internos y externos y demás partes relevantes. Los subcomités del consejo a menudo pueden ayudar al consejo abordando algunas de estas actividades de supervisión.
- Alta dirección.- Debe evaluar el sistema de control interno de la entidad en relación con el Marco, centrándose en cómo la organización aplica los diecisiete principios para respaldar los componentes del control interno. Si

la dirección ha aplicado la edición de 1992 del Marco, primero debe revisar los cambios realizados a esta versión, y considerar las implicaciones de dichos cambios en el sistema de control interno de la entidad. La dirección podrá considerar la utilización de las herramientas ilustrativas como parte de esta comparación inicial y como evaluación continua de la efectividad general del sistema de control interno de la entidad.

- Otros miembros de la dirección y del personal.- Los directivos y demás personal deben revisar los cambios realizados en esta versión y evaluar las implicaciones de dichos cambios en el sistema de control interno de la entidad. Adicionalmente, deben valorar cómo están llevando a cabo sus responsabilidades en relación al Marco e intercambiar ideas con otros profesionales de mayor rango para fortalecer el control interno. Más específicamente, deben considerar cómo afectan los controles existentes a los principios relevantes dentro de los cinco componentes del control interno.
- Auditores internos.- Deben revisar sus planes de auditoría interna y cómo aplicaban la edición de 1992 del Marco. Los auditores internos también deben revisar en detalle los cambios realizados en esta versión y considerar las posibles consecuencias de esos cambios en los planes de auditoría, en las evaluaciones y en cualquier información generada sobre el sistema de control interno de la entidad.

- Auditores externos.- En algunas jurisdicciones, el auditor externo es contratado para auditar o examinar la efectividad del control interno sobre la información financiera del cliente, además de auditar los estados financieros de la entidad. Los auditores pueden evaluar el sistema de control interno de la entidad en relación con este Marco, centrándose en cómo la organización ha seleccionado, desarrollado y desplegado los controles que incidan en los principios asociados a los componentes del control interno. Los auditores, al igual que la dirección, pueden utilizar las herramientas ilustrativas como parte de esta evaluación de la efectividad general del sistema de control interno de la entidad.
- Otras organizaciones profesionales.- Otras organizaciones profesionales que proporcionen orientación sobre las operaciones, información y el cumplimiento pueden valorar sus normas y directrices en relación con este Marco. En la medida en que se eliminen divergencias en los conceptos y terminología utilizados, todas las partes saldrán beneficiadas.
- Educadores.- Basándonos en la premisa de que este Marco adquiere una amplia aceptación, sus conceptos y términos deberían estar presentes en los currículos y programas académicos de los centros universitarios.

2.2.1.2 NIA 315 – Identificación y evaluación de los riesgos de error material mediante el entendimiento de la entidad y su entorno

Esta Norma Internacional de Auditoría (2009) que entró en vigor para auditorías de estados financieros por ejercicios que comiencen en o después del 15 de diciembre de 2009, trata de la responsabilidad del auditor de identificar y evaluar los riesgos de error material en los estados financieros, mediante el entendimiento de la entidad y su entorno, incluyendo el control interno de la entidad.

En la presenta norma se establece como objetivo del auditor la identificación y evaluación de los riesgos de error material, sea por fraude o error material, para así diseñar e implementar mecanismos de respuesta.

La NIA 315 presenta los requisitos ligados a los componentes del control interno:

Ambiente de control

14. El auditor deberá obtener un entendimiento del ambiente del control.

Como parte de este entendimiento, el auditor deberá evaluar si:

- a. La administración, bajo la vigilancia de los encargados del gobierno corporativo, ha creado y mantenido una cultura de honestidad y conducta ética; y
- b. Las fortalezas de los elementos del ambiente del control

proporcionan, en conjunto, un sustento adecuado para los otros componentes del control interno, y si esos otros componentes resultan afectados de modo negativo por las debilidades en el ambiente del control.

Evaluación del riesgo

15. El auditor deberá obtener un entendimiento de si la entidad tiene establecido un proceso para:
 - a. Identificar los riesgos de negocios relevantes para el logro de los objetivos de información financiera;
 - b. Estimar la importancia de los riesgos;
 - c. Evaluar la probabilidad de su ocurrencia; y
 - d. Decidir sobre las acciones para hacer frente a esos riesgos.
16. Si la entidad ha establecido tal proceso (denominado en lo sucesivo como el "proceso de evaluación del riesgo de la entidad"), el auditor deberá obtener un entendimiento del mismo, así como los resultados obtenidos. Si el auditor identifica riesgos de error material que la administración no logró identificar, el auditor evaluará si hubo un riesgo subyacente, de tal naturaleza que el auditor espere que éste hubiera sido identificado por el proceso de evaluación del riesgo de la entidad. Si existe tal riesgo, el auditor deberá obtener un entendimiento de por qué ese proceso falló en la detección del riesgo, y evaluar si el proceso es apropiado en las circunstancias, o determinar si hay una debilidad importante en el proceso

de evaluación del riesgo de la entidad.

17. Si la entidad no tiene establecido un proceso de evaluación de riesgos o si no cuenta con un proceso adecuado, el auditor deberá discutir con la administración si se han identificado riesgos de negocios relevantes a los objetivos de información financiera y cómo se han tratado. El auditor deberá evaluar si la ausencia de un proceso de evaluación del riesgo documentado es apropiado en las circunstancias, o determinar si representa una debilidad importante en el control interno.

Sistema de información

18. El auditor deberá obtener un entendimiento del sistema de información, incluyendo los relacionados con los procesos de negocios, que son relevantes a la información financiera, considerando las áreas siguientes:
 - a. Las clases de transacciones en operaciones de la entidad que sean importantes para los estados financieros;
 - b. Los procedimientos, tanto dentro de tecnología de la información (TI) como de sistemas manuales, con los que dichas transacciones se inician, registran, procesan y corrigen, según sea necesario, su transferencia al libro mayor y cómo se reportan en los estados financieros;
 - c. Los registros contables, información de soporte y cuentas específicas de los estados financieros que se utilizan para iniciar, registrar, procesar y reportar transacciones; incluyéndose la corrección de

- información incorrecta y cómo se transfiere la información al libro mayor. Los registros pueden ser manuales o en forma electrónica;
- d. Cómo el sistema de información captura los eventos y condiciones que no sean transacciones, que son importantes para los estados financieros;
 - e. El proceso de información financiera utilizado para preparar los estados financieros de la entidad, incluyendo estimaciones contables importantes y revelaciones; y
 - f. Controles sobre los asientos de diario, incluyendo asientos no estándares de diario que se utilizan para registrar transacciones o ajustes no recurrentes, o inusuales.
19. El auditor deberá obtener un entendimiento de cómo la entidad comunica las funciones y responsabilidades de la información financiera, así como los asuntos importantes relativos a información financiera, incluyendo:
- a. Comunicaciones entre la administración y los encargados del gobierno corporativo; y
 - b. Comunicaciones externas, por ejemplo las que se tienen con las autoridades reguladoras.

Actividades de control

20. El auditor deberá obtener un entendimiento de las actividades de control relevantes a la auditoría, considerando aquéllas que el auditor juzgue necesario entender, para evaluar los riesgos de error material a nivel

aseveraciones, y así mismo diseñar procedimientos adicionales de auditoría que respondan a los riesgos evaluados. Una auditoría no requiere un entendimiento de todas las actividades de control relacionadas con cada clase importante de transacciones, saldo de cuenta, y revelación en los estados financieros o con cada aseveración relevante a ellas.

21. Para entender las actividades de control de la entidad, el auditor deberá obtener un entendimiento de cómo ha respondido la entidad a los riesgos que surgen de la TI.

Monitoreo de controles

22. El auditor deberá obtener un entendimiento de las principales actividades que la entidad tiene implementadas para monitorear el control interno sobre la información financiera, incluyendo las relacionadas con las actividades de control relevantes a la auditoría, y cómo inicia la entidad acciones correctivas para las debilidades en sus controles.
23. Si la entidad tiene una función de auditoría interna, el auditor deberá obtener un entendimiento de lo siguiente para determinar si es probable que la función de auditoría interna sea relevante a la auditoría:
 - a. La naturaleza las responsabilidades de la función de auditoría interna y cómo la función de auditoría interna se ajusta en la estructura organizacional de la entidad; y
 - b. Las actividades llevadas a cabo, o por aplicar la función de auditoría interna.

El auditor deberá obtener un entendimiento de las fuentes de la información utilizadas en las actividades de monitoreo de la entidad, así como las bases sobre las que la administración considera que la información es suficientemente confiable para sus propósitos.

Entonces podemos comentar que la norma internacional de auditoría establece que el auditor deberá tener un entendimiento sobre cada componente a fin de evaluarlos y determinar qué es lo que genera fallas en el funcionamiento del control interno.

2.2.1.3 NAGAS (Normas de auditoría generalmente aceptadas)

Según Bailey (1998), las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS):

“Son los principios fundamentales de auditoría a los que deben enmarcarse su desempeño los auditores durante el proceso de la auditoría. El cumplimiento de estas normas garantiza la calidad del trabajo profesional del auditor”.

Las NAGAS tienen sus orígenes en los estudios emitidos en el año 1948 por el Comité de Auditoría del Instituto Americano de Contadores Públicos de los Estados Unidos. Desde este momento, se empezaron a difundir y emplear las NAGAS progresivamente a través de los años.

Es por su alcance mundial y normatividad global que estas normas son de uso obligatorio para los contadores no sólo de nuestro país, sino también de los demás países que tienen como objetivo realizar una auditoría de calidad y confiable.

En nuestro país, estas normas fueron aprobadas en el mes de octubre de 1968 con motivo del II Congreso de Contadores Públicos, el cual se realizó en la ciudad de Lima. Transcurrido un tiempo, esto fue ratificado en el III Congreso Nacional de Contadores Públicos, llevado a cabo en el año 1971, en la ciudad de Arequipa.

Normas General o Personal:

- a) Entrenamiento y capacidad profesional.
- b) Independencia.
- c) Cuidado o esmero profesional.

Normas de Ejecución del Trabajo:

- d) Planeamiento y Supervisión.
- e) Estudio y evaluación del control interno.
- f) Evidencia suficiente y competente.

Normas de Preparación del Informe:

- g) Aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

- h)** Consistencia.
- i)** Revelación suficiente.
- j)** Opinión del auditor.

Debido a que nuestra tesis se enfoca en control interno, nosotros también nos enfocaremos en explicar y abordar la NAGA “Estudio y Evaluación del Control Interno”, la cual trataremos a continuación.

Esta NAGA nos estipula que *“debe lograrse suficiente comprensión del control interno para planificar la auditoría y determinar la naturaleza, duración y extensión de las pruebas a realizar”*. (Bailey, 1998).

La segunda NAGA acerca de la ejecución del trabajo establece que se debe llegar al conocimiento o comprensión del control interno del cliente como una base para juzgar su confiabilidad y para determinar la extensión de las pruebas con el fin de poder realizar una auditoría eficiente y objetiva. El control interno es un proceso llevado a cabo no solo por los directivos, sino por todo el personal de la organización, y es diseñado con el objetivo de brindar una seguridad razonable de la confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes.

Entonces podemos comentar que las normas de auditoría generalmente aceptadas constituyen las condiciones fundamentales y necesarias que debe poseer un auditor a fin de garantizar la confianza en su labor.

2.2.2 Gestión de cuentas por cobrar

2.2.2.1 Cuentas por cobrar

Definición

Cardozo, H. (2006) afirma que “las cuentas por cobrar representan derechos a reclamar en efectivo u otros bienes y servicios, como consecuencia de algunas operaciones a crédito que recogen las variaciones que experimentan los bienes y derechos que conforman parte del activo de una entidad”.

Por su parte, para Ray O. & Pany, K. (2000), las cuentas por cobrar “incluyen no solamente el reclamo de derechos frente a los clientes, que surgen de la venta de bienes o servicios, sino también una diversidad de derechos misceláneos, como préstamos a altos ejecutivos o empleados, préstamos a subsidiarias, derechos frente a diversas firmas y avances a proveedores”.

Meigs – Meigs (2001) establece que las cuentas por cobrar “son activos relativamente líquidos, que generalmente se convierten en efectivo en un período de 30 a 60 días”. Por consiguiente, las cuentas por cobrar de los clientes están clasificadas como activos corrientes y aparecen en el balance general inmediatamente después del efectivo y de las inversiones de corto plazo en títulos–valores negociables.

La empresa Perufarma S.A. vende a crédito, a 30 o 60 días, con lo que se crea una cuenta por cobrar a los clientes, pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar, de modo que se produce un incobrable, el cual varía de acuerdo a las políticas que se tengan en el departamento de créditos y cobranzas y en el departamento de ventas de la empresa.

Importancia de las cuentas por cobrar

Michael C. Ehrhardt y Eugene F. Brigham (2007) afirman que las cuentas por cobrar “constituyen uno de los conceptos más importantes del activo circulante ya que mantenerlas tiene un efecto directo e indirecto en los costos además de acarrear un beneficio importante: el incremento de las ventas”.

En tiendas departamentales su importancia depende de la orientación que la administración le dé a las operaciones del negocio. Algunos operan básicamente en operaciones de contado, otros tienen una mezcla de contado y crédito y existen otros negocios que su venta principal es a crédito.

Cuando no existe competencia, generalmente la inversión en cuentas por cobrar dentro del capital de trabajo no es significativa. En algunos giros, principalmente en productos perecederos como la leche, pan, legumbres y productos relacionados con alimentos de la canasta básica, a pesar de una alta competencia las operaciones se realizan al contado.

En la empresa Perufarma S.A., las cuentas por cobrar representa una inversión muy importante, dado que todas sus ventas son a crédito por lo que representan gran parte del activo corriente.

Origen de las cuentas por cobrar

Carlos Meza Vargas (2007) afirma que “existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa”.

Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros.

Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes a crédito.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Según Brito (1992), Las cuentas por cobrar deben tener una jerarquía o clasificación si su importancia relativa lo amerita. Es necesaria ya que mediante ellas se pueden ubicar varios renglones dentro de un mismo concepto, facilitando así una mayor comprensión y estudio.

No existe una clasificación estandarizada acerca de la clasificación de las cuentas por cobrar, pues, varían de acuerdo a cada autor, de acuerdo a los

requerimientos de las empresas o debido a intereses particulares; en resumidas cuentas, a conveniencia de quienes las manejen.

Según Brito (1992), "las cuentas por cobrar de acuerdo a su origen pueden ser clasificadas en:

- **Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios:**

Este grupo está conformado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente. Son comúnmente conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" y deben ser presentadas en el balance general en el grupo de activo circulante o corriente, excepto aquellas cuyo vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, el cual, en la mayoría de los casos, es de doce meses.

- **Cuentas por cobrar que se originan por transacciones distintas:**

Aquellas para las cuales fue constituida la entidad, tales como préstamos a accionistas y a funcionarios y empleados, reclamaciones, ventas de activo fijo, impuestos pagados en exceso, etc., que son las no provenientes de ventas a crédito si los motivos no son de importancia, pueden mostrarse como otras cuentas por cobrar".

Contenido de las cuentas por cobrar

Según el Plan Contable General Empresarial modificado (2010) “las cuentas por cobrar agrupa subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio”.

Reconocimiento y medición

Según el Plan Contable General Empresarial modificado (2010) las cuentas por cobrar se reconocerán inicialmente a su valor razonable, que es generalmente igual al costo. Después de su reconocimiento inicial se medirán al costo amortizado. Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en estados financieros. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendientes de cobro a la fecha de los estados financieros, se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

Las cuentas por cobrar son debitadas por:

- Los derechos de cobro a que dan lugar la venta de bienes o la prestación de servicios inherentes al giro del negocio.
- El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento.
- La disminución o aplicación de los anticipos recibidos.

- La diferencia de cambio, si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera.

Y son acreditadas por:

- El cobro parcial o total de los derechos.
- El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento.
- Los anticipos recibidos por ventas futuras.
- La disminución del derecho de cobro por las devoluciones de mercaderías.
- Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidas, posteriores a la venta.
- La eliminación (castigo) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables.
- La diferencia de cambio, si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera.

Política de crédito y cobro

Según Pere Brachfield (2009):

La política de créditos la constituyen una serie de normas dictadas por la dirección de la empresa, consensuadas por los distintos departamentos que intervienen en el proceso comercial y que especifican lo que se debe hacer en materia de créditos. Este conjunto de normas permite armonizar y

homogeneizar las concesiones de crédito a los clientes basándose en unos criterios claros y bien definidos.

La política de créditos puede ser de tipo duro o de tipo tolerante, y cada empresa debe establecer su propia política teniendo en cuenta numerosos determinantes tanto internos como externos. El grado de dureza o tolerancia de la política de créditos influye directamente en el volumen de ventas, costes de gestión, beneficios e impagados que tendrá la empresa. Una política de créditos dura reducirá el volumen de impagados pero también hará de freno a las ventas y limitará la cuota de mercado. Por el contrario una política blanda favorecerá las ventas pero permitirá la existencia de un elevado índice de impagados. Cada empresa deberá decidir qué política le conviene en función a sus objetivos y a los condicionantes exógenos y endógenos.

Por consiguiente una política de empresa es un decálogo de normas de actuación en lo relativo al crédito de clientes, así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de créditos sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

Los objetivos de crédito se refieren al volumen de saldos de clientes que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagados y los incobrables que deben venir expresados en importes pero

también en porcentajes y ratios; estos objetivos deben ser fijados para períodos mensuales y anuales.

Ventajas de tener una política de créditos definida

Según Pere Brachfield (2009):

- Es la mejor forma de reconocer la presencia del credit management en la empresa y de sentar las bases para una cultura de créditos a clientes.
- Permite clarificar a los comerciales (y a todos los empleados que tengan relación con los clientes) cuales son las normas para el crédito comercial.
- Minimiza los conflictos entre comercial y finanzas.
- Es el manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de los nuevos empleados.
- En caso de ausencia temporal del credit manager los empleados tienen una normativa a seguir que les ofrece soluciones a las situaciones de crédito.
- Mitiga las disfunciones que se puedan producir en el caso que el credit manager se marche de la empresa.
- Evita las actuaciones arbitrarias y las decisiones subjetivas.
- Elimina las condiciones especiales que se suelen conceder a algunos clientes privilegiados o por amiguismo con el jefe de ventas.
- Crea un consenso en la forma de tratar las operaciones comerciales.

La aplicación de políticas de crédito en la empresa Perufarma S.A. son importantes ya que establecen los lineamientos para otorgamiento de créditos, pues implica la determinación de la selección de crédito, las normas de créditos y las condiciones de crédito.

2.2.2.2 Objetivo de cobranza

Cobranza Proyectada

La proyección de cobranzas es lo que la empresa espera cobrar en un periodo de tiempo, su importancia radica en la medida en que alimentan diversos procesos de gestión y planeación dentro de la empresa.

Cobranza Real

La conforman las cobranzas realizadas en un periodo establecido que es de mucha importancia por ser la clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta siga operando con normalidad.

2.2.2.3 Liquidez

Liquidez general

Según Marcelo A. Delfino (2004) “Los coeficientes de liquidez de una empresa proporcionan información sobre su solvencia en el corto plazo. Su principal objetivo es mostrar la capacidad de la empresa para pagar sus deudas de corto

plazo sin dificultades. Por este motivo estas razones centran su atención en los activos y pasivos corrientes y los relacionan de diferente forma”.

Esta razón mide la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus deudas a corto plazo en forma inmediata, es decir, debe cubrir sus deudas en base a su disponible (caja, bancos, valores negociables).

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Caballero Bustamante (2010) señala que “si es mayor que 1, significa que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, es decir, que la compañía cuenta con una cantidad suficiente de los mencionados recursos líquidos como para pagar todas sus deudas de corto plazo. Si es menor que 1, en cambio, significa que las referidas deudas sobrepasan las disponibilidades de pago, y por lo tanto la compañía tiene problemas de liquidez, pues la que posee es insuficiente para afrontar sus compromisos”.

César Aching Samatelo (2005) sostiene que la liquidez “mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar sus deudas”.

Prueba ácida

Sobre esta prueba Marcelo A. Delfino (2004) indica que “se utiliza para evaluar su capacidad de pago en el corto plazo de un modo más exigente. Con esa

finalidad se restan de los activos corrientes los inventarios, porque por lo general son los menos líquidos y también porque su valor en libros es menos confiable debido a que generalmente no se tienen en cuenta aspectos relacionados con la calidad del inventario”.

Este coeficiente se calcula así:

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

César Aching Samatelo (2005) sostiene que la prueba ácida es aquel indicador “que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo”.

Entonces comprendemos la importancia del ratio de liquidez ya que sirven de guía para la gerencia y contribuye a la toma de decisiones efectivas a corto plazo.

2.2.2.4 Indicadores de cuentas por cobrar

Rotación de cuentas por cobrar

Aching afirma que este ratio “mide la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar”. También indica que el nivel óptimo de la rotación de cartera se

encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de periodo de cobro. Se mide mediante la siguiente comparación:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales al credito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Se debe tener cuidado en no involucrar en el cálculo de este indicador cuentas diferentes a la cartera propiamente dicha. Sucede que, en la gran mayoría de balances, figuran otras cuentas por cobrar que no se originan en las ventas, tales como cuentas por cobrar a socios, cuentas por cobrar a empleados, deudores varios, etc. Como tales derechos allí representados no tuvieron su origen en una transacción de venta de los productos o servicios propios de la actividad de la compañía, no pueden incluirse en el cálculo de las rotaciones porque esto implicaría comparar dos aspectos que no tienen ninguna relación en la gestión de la empresa. En este caso, para elaborar el índice se toma en cuenta las cuentas por cobrar a corto plazo.

Entendemos que mediante este ratio podemos conocer las veces que rota la cuenta por cobrar; es decir, las veces que la empresa recupera los créditos otorgados a los clientes.

Periodo promedio de cobranza

Aching indica que este ratio “permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena

marcha de la empresa. En la práctica, su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la posibilidad de un período bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas”.

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas y documentos por cobrar x días en el año}}{\text{Ventas anuales al credito}}$$

Debido a que el índice pretende medir la habilidad de la empresa para recuperar el dinero de sus ventas, para elaborarlo se utilizan las cuentas por cobrar de corto plazo, pues incluir valores correspondientes a cuentas por cobrar a largo plazo podría distorsionar el análisis en el corto plazo.

Periodo promedio de pago

Aching indica que este indicador “permite obtener indicios del comportamiento del capital de trabajo. Mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado”.

Una práctica usual es buscar que el número de días de pago sea mayor, aunque con el cuidado de no afectar la imagen de buen pagador que se tiene para con algunos, y si es la mayoría mejor, de proveedores.

Este índice puede ser calculado en días promedio como en rotaciones anuales:

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas y documentos por pagar x 360}}{\text{Compras}}$$

De la confrontación entre los ratios de periodo promedio de cobro y periodo promedio de pago podremos obtener la comparación del modo en que se dan los cobros y los pagos en la empresa Perufarma S.A., lo ideal es que el periodo de cobro sea menor que el periodo de pago.

2.3. Definición de términos

Actividades de Control: Procedimientos establecidos por la gerencia y demás personal de la organización, con el fin de cumplir con las actividades asignadas.

Antigüedad de cuentas por cobrar: Es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento.

Cobranzas: Proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda.

Connivencia: Acuerdo a que llegan dos o más personas para realizar algo ilícito.

Control interno: Es el conjunto de actividades, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos; incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos.

Consensuado: Dícese del pacto acordado por ambas partes.

COSO: Por sus siglas en inglés Committee of Sponsoring Organization, es un informe que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

Cualitativo: Es un adjetivo que se emplea para nombrar aquello vinculado a la cualidad (el modo de ser o las propiedades de algo).

Cuantitativo: Es un adjetivo que está vinculado a la cantidad. Hace referencia a una cuantía, magnitud, una porción o un número de cosas.

Cuentas por cobrar: Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes.

Debilidad: Se denomina debilidad a aquella ausencia presentada en el sistema desarrollado de control interno.

Decálogo: Un decálogo es un conjunto de diez normas o principios cuyo cumplimiento se considera básico para poder llevar a cabo de manera adecuada el ejercicio de una actividad concreta.

Deficiencia: Defecto o imperfección que tiene una cosa especialmente por la carencia de algo.

Eficacia: Capacidad de alcanzar el efecto que se espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Estrategia: Serie de acciones muy meditadas, encaminadas hacia un fin determinado.

Gestión: Conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos.

Indicadores: Se define un indicador como la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivos y metas previstas e influencias esperadas. Estos pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, etc.

Interdependiente: Es la dinámica de ser mutuamente responsable y de compartir un conjunto común de principios con otros.

Iterativo: Acto de repetir un proceso con el objetivo de alcanzar una meta deseada, objetivo o resultado.

Políticas de crédito: Son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas determinadas.

Políticas de cobranza: Son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento.

Rentabilidad: Relación entre los ingresos y los costos generados por el uso de los activos de la compañía (tanto corrientes como fijos) en actividades productivas.

Riesgo: Es aquella proximidad o contingencia de que ocurra un daño o accidente en la empresa.

Seguridad razonable: Representa un alto nivel de seguridad.

Sesgos: Orientación que toma un asunto, especialmente cuando es desfavorable o hacia un lado poco adecuado.

Sistema: Se denomina sistema a un conjunto de cosas que relacionadas entre sí en forma ordenada contribuyen a un determinado objetivo.

Subyacente: Que está por debajo o depende de algo.

Utilidad: Es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

Venta al crédito: Venta en la que el pago se realiza después de la transferencia física del bien.

III VARIABLES E HIPOTESIS

3.1. Variables de la investigación

De conformidad con las hipótesis formuladas en nuestra investigación, las variables de estudio son las siguientes:

Variable Independiente

X: Control interno

Como variable independiente de nuestra investigación seleccionamos el control interno aplicado en la empresa Perufarma S.A.

Variable Dependiente

Y: Gestión de cuentas por cobrar

Como variable dependiente de nuestra investigación seleccionamos la gestión aplicada a las cuentas por cobrar en la empresa Perufarma S.A.

3.2. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO	Conjunto de procedimientos que adopta una organización, cuyo objetivo es alcanzar las metas y prevenir posibles riesgos.	<p>Componentes del control interno</p> <p>Los componentes del control interno son elementos que conforman la entidad y permiten el mejor manejo de la misma, por lo que deben ser debidamente identificados.</p>	<p>Entorno de control</p> <p>Son los principios, valores y niveles organizacionales que conforman una entidad.</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>La evaluación de los riesgos se realiza partiendo de los objetivos de la entidad y los riesgos relacionados a estos.</p> <p>Actividades de control</p> <p>Garantiza que las instrucciones de la gerencia para la evaluación y mitigación de los riesgos se están realizando <i>adecuada y oportunamente</i>.</p> <p>Información y comunicación</p> <p>El componente información y comunicación sirve para el desarrollo de la comunicación activa en la entidad que propicie la información oportuna a la dirección para la toma de decisiones frente a situaciones adversas.</p> <p>Actividades de supervisión</p> <p>Sirve para verificar que los cinco componentes están presentes y funcionales en la entidad.</p>
GESTION DE CUENTAS POR COBRAR	Es el conjunto de operaciones que se realizan en el área de créditos y cobranzas para generar y mantener la liquidez de la empresa.	<p>Objetivos de cobranza</p> <p>Los objetivos de cobranza son los establecidos por la entidad en base a los contratos de venta al crédito realizado con los clientes.</p>	<p>Cobranza proyectada</p> <p>Es la cobranza que la empresa tiene por realizar según los contratos de ventas realizados, son las que deberían darse.</p> <p>Cobranza real</p> <p>Es la cobranza que la empresa logra realizar después de las gestiones realizadas en los periodos acordados.</p>
		<p>Liquidez</p> <p>Es la capacidad que tiene una empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras.</p>	<p>Liquidez general</p> <p>Mide la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo.</p> <p>Prueba ácida</p> <p>Mide la capacidad que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo con un mayor grado de exigencia.</p>
		<p>Políticas de crédito</p> <p>Son los financiamientos en base a los que la empresa realiza los contratos para emitir créditos por las ventas realizadas.</p>	<p>Rotación de cuentas por cobrar</p> <p>Mide el número de veces que la empresa recupera las cuentas por cobrar, es decir, realiza la cobranza de las ventas realizadas.</p> <p>Periodo promedio de cobranza</p> <p>Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar.</p>

3.3. Hipótesis general e hipótesis específicas

3.3.1 Hipótesis general

El control interno incide positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

3.3.2 Hipótesis específicas

1. El control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.
2. El control interno influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.
3. El control interno contribuye a una eficiente política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

IV METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

4.1. Tipo de investigación

Giroux y Tremblay (2004) consideran que la investigación aplicada es “estudiar problemas concretos con el fin de aplicar un plan de acción para decidir o intervenir eficazmente en una situación dada”. Es decir, confronta teoría y realidad brindando resultados prácticos y aplicativos.

La presente investigación se orienta a señalar el efecto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. del periodo 2012 al 2015, el tipo de investigación se inscribe en el de una investigación **aplicada**.

4.2. Diseño de la investigación

Según Hernández y Col (2006) la investigación no experimental es “sistemática y empírica”, las variables independientes no se manipulan dado que ya han sucedido; el control interno ya se dio en su momento así como la revisión y presentación de resultados finales relativos a la gestión de las cuentas por cobrar.

El presente estudio se circunscribe en una investigación **no experimental, de corte longitudinal**, pues se recolectan datos del periodo 2012 al 2015 en la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

Las inferencias sobre las relaciones entre variables se realizan sin intervención o influencia directa, las relaciones se observan tal y como se han dado en su contexto natural.

El nivel de investigación es **descriptivo y correlacional**. Chávez (2007) indica que los estudios descriptivos “se dirigen a describir las características del fenómeno de estudio, estableciendo las propiedades de su estado real”.

Tamayo (2008) afirma que “la investigación correlacional tiene como objeto determinar el grado en el cual las variaciones en uno u varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores, la existencia y fuerza de esta covariación se miden estadísticamente a través de coeficientes de correlación”. Permite identificar asociaciones entre variables.

De los dos autores antes citados podemos comentar que nuestro trabajo de investigación en la empresa Perufarma S.A. busca describir el efecto del control interno sobre la gestión de cuentas por cobrar en el periodo 2012-2015, asociando las variables y determinando la validez de nuestras hipótesis mediante los procedimientos estadísticos necesarios.

4.3. Población y muestra

4.3.1 Población

Balestrini (2001) define a la población como “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar alguna o algunas características”.

La población en la presente investigación está constituida por el personal del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

4.3.2 Determinación de la muestra

Según Pérez (2009) “la muestra es un subconjunto de la población lo más representativa posible, siendo los métodos de muestreo las técnicas estadísticas que permiten seleccionar una muestra lo suficientemente representativa”.

La muestra corresponde a 38 trabajadores del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A., a los cuales se les aplicó un cuestionario estructurado que constituyó el instrumento de recolección de datos, el cual consta de 22 preguntas.

Para determinar la muestra usamos la fórmula de cálculo para poblaciones finitas, ya que contamos con el número de elementos que conforman la población.

El cálculo se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Población de estudio.

Z_α = Nivel de confianza elegido, determinado por el valor de α.

p = Probabilidad de éxito.

q = Probabilidad de fracaso (1 - p).

d = Error de precisión.

Reemplazando valores:

N = 43

Z_α = 1.99

p = 0.50

q = 0.50

d = 0.10

$$n = \frac{43 * 1.99^2 * (0.50 * 0.50)}{0.10^2 * (43 - 1) + 1.99^2 * (0.50 * 0.50)} = 38$$

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos es la etapa del proceso de investigación donde es necesario obtener la información para realizar el análisis de las variables en estudio. En la presente investigación la técnica de recolección de datos fue la encuesta.

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron los siguientes:

Fuentes primarias:

- ✓ **Observación directa**, la cual nos facilitó percibir la realidad del objeto de investigación porque nos permitió obtener información clara del día a día de las actividades de la empresa Perufarma S.A.
- ✓ **El cuestionario**, Sierra Bravo (2003) define el cuestionario como un “instrumento básico de la encuesta y que es un conjunto de preguntas preparado cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación para ser contestados por su población o su muestra”. Se realizó al personal de trabajo del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A.

Fuentes secundarias:

- ✓ **Bibliografías**, las cuales nos permitió obtener información de diversos autores y páginas web de entidades nacionales e internacionales.

4.5. Procedimientos de recolección de datos

Para la realización del procedimiento de recolección de datos de fuente primaria se encuestó a los trabajadores del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima, que conforman la muestra determinada, acerca de las variables determinadas en la investigación mediante la

aplicación del cuestionario a la muestra seleccionada para lo cual se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- a) El instrumento de medición como el cuestionario fue sometido a procesos de validez y confiabilidad.
- b) A través de estos instrumentos, las variables determinadas fueron sometidas a medición.
- c) Se aplicó los instrumentos de medición a la muestra seleccionada, en este caso al consolidado a los trabajadores del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

En cuanto a la recolección de los datos de fuente secundaria: los estados financieros; se realizó solicitud de información al jefe del área de contabilidad mediante formato escrito indicando los intereses y fines del requerimiento.

4.6. Procedimientos estadísticos y análisis de datos

Para demostrar y comprobar la hipótesis se realizó el análisis de fiabilidad de nuestro cuestionario a través del software estadístico SPSS 22, así como la prueba Chi-cuadrado. El análisis de fiabilidad se realizó introduciendo cada pregunta del cuestionario al software antes mencionado. El indicador estadístico que se emplea se denomina Alfa de Cronbach, el cual debe ser mayor a 0.75 para indicar que el instrumento de recolección de datos es confiable. En nuestro caso el resultado de la

prueba Alfa de Cronbach fue de 0.951; por lo cual tenemos la seguridad de que nuestro cuestionario es de una confiabilidad muy alta.

Confiabilidad del instrumento

Alpha de Cronbach	N de elementos
0.951	22

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de los datos se realizó usando:

- Estadística descriptiva: Tablas y gráficos estadísticos, tablas de contingencia y gráficos bidimensionales.
- Pruebas no paramétricas: Gamma, Tau B de Kendall.

De acuerdo al coeficiente de confiabilidad obtenido, se afirma que el instrumento posee una confiabilidad muy alta ya que el Alpha de Cronbach resultó dentro de los límites 0.81 – 1.00.

V RESULTADOS

Luego de haber estudiado las bases teóricas para llevar a cabo nuestra investigación con una base sólida; y haber realizado el trabajo de campo, procesando y analizando la información recolectada en el software estadístico SPSS versión 22; hemos hallado los resultados que mostraremos a continuación, y que servirán de base para poder realizar nuestras conclusiones y recomendaciones.

Los resultados están conformados por el análisis de cada una de las preguntas del cuestionario que empleamos para encuestar a los trabajadores del departamento de administración y finanzas como muestra de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

Por cada pregunta realizada en el cuestionario, el SPSS elaboró una tabla con las frecuencias y porcentajes de cada respuesta de las preguntas. De la misma forma, por cada pregunta realizada hay un gráfico en el cual se aprecia con claridad los resultados arrojados por el análisis estadístico, y por último se analizó cada una de las respuestas de nuestro cuestionario.

5.1. Resultados de la encuesta

La encuesta conformada por 22 ítems (véase anexo N°2) fue aplicada a 38 trabajadores del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A. con la finalidad de evaluar el grado de relación entre el control interno y la gestión de las cuentas por cobrar.

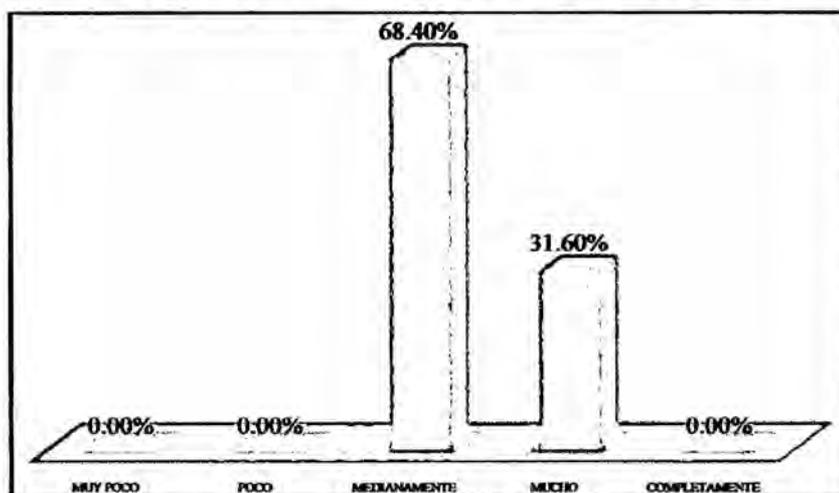
Pregunta N°1: ¿En qué medida se ponen en práctica valores éticos en el área de créditos y cobranzas?

TABLA N°1 COMPROMISO CON VALORES ÉTICOS

	Frecuencia	Porcentaje
MEDIANAMENTE	26	68.4%
MUCHO	12	31.6%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°1 COMPROMISO CON VALORES ÉTICOS



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a la medida en que se ponen en práctica valores éticos en el área de créditos y cobranzas, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 68% manifestó que medianamente, mientras que el 32% indicó mucho.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que en el área de créditos y cobranzas se debe fomentar la práctica de valores éticos pues son elementos esenciales del control interno porque rigen la conducta del personal orientando su integridad y compromiso hacia la organización.

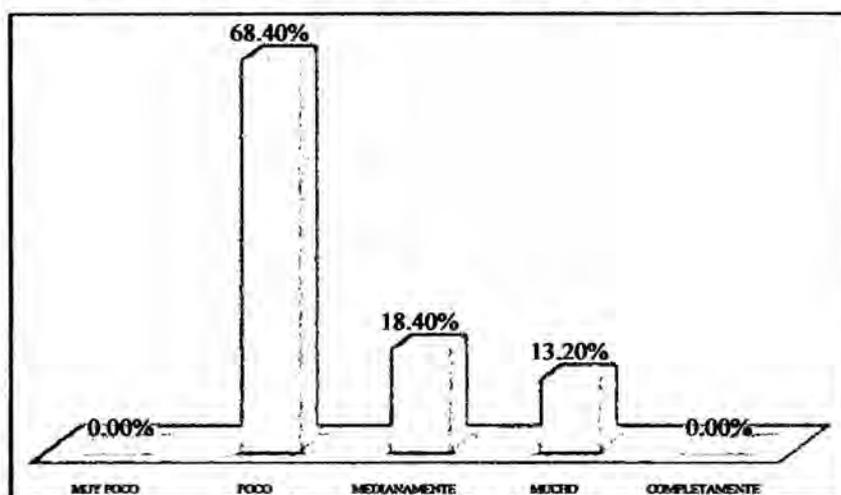
Pregunta N° 2: ¿En qué medida el responsable del área realiza una supervisión constante del cumplimiento de objetivos?

TABLA N°2 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

	Frecuencia	Porcentaje
POCO	26	68.4%
MEDIANAMENTE	7	18.4%
MUCHO	5	13.2%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°2 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a que si el responsable del área realiza una supervisión sobre el cumplimiento de objetivo, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 68% manifestó que poco, mientras que el 18% indicó que medianamente, finalmente el 13% lo evaluó como mucho.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que el cumplimiento de objetivos carece de supervisión, de esto inferimos que la administración tiene una postura indiferente frente al logro de objetivos.

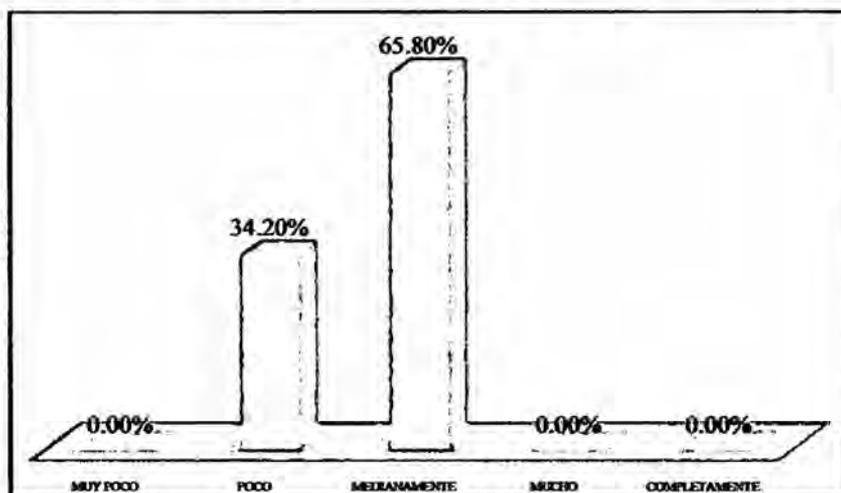
Pregunta N° 3: ¿En qué medida las funciones para cada colaborador están distribuidas de manera equitativa y tiene rotación entre ellos?

TABLA N°3 DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES

	Frecuencia	Porcentaje
POCO	13	34.2%
MEDIANAMENTE	25	65.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°3 DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a los resultados se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 66% manifestó que medianamente, mientras que el 34% indicó que poco. Según los resultados obtenidos podemos apreciar que las funciones de los trabajadores del área de créditos y cobranzas no están distribuidas equitativamente debido a que la administración no vela porque exista un equilibrio de autoridad y responsabilidades, lo que incrementa el riesgo de errores y actos ilícitos.

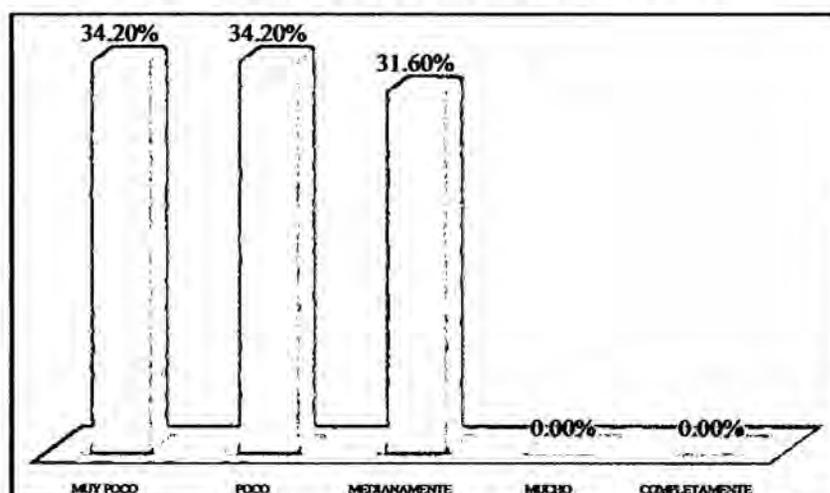
Pregunta N° 4: ¿En qué medida la selección de personal para el área de créditos y cobranzas está basada en capacidad y habilidades establecidas para ocupar este cargo?

TABLA N°4 SELECCIÓN DE PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	13	34.2%
POCO	13	34.2%
MEDIANAMENTE	12	31.6%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°4 SELECCIÓN DE PERSONAL



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a que si la selección del personal del área de créditos y cobranzas está basada en sus capacidades y habilidades, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 34% manifestó que muy poco y poco, mientras que el 32% indicó que medianamente.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la selección del personal es inadecuada y constituye una amenaza para el logro de objetivos de empresa.

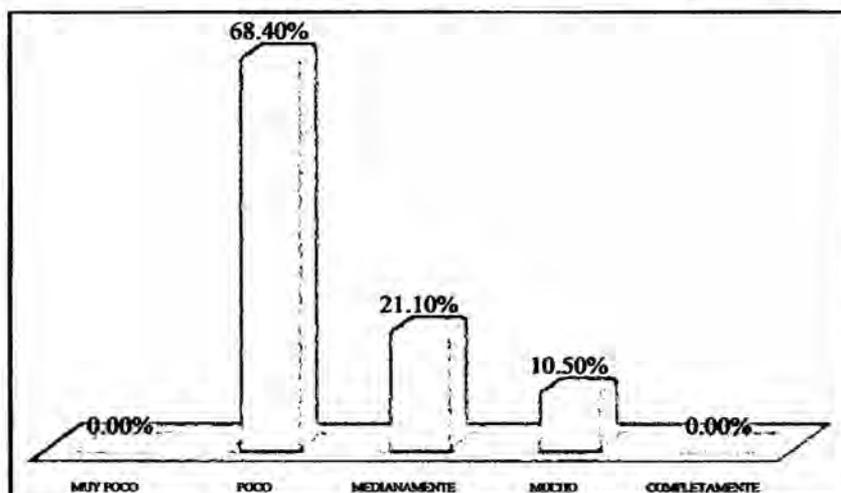
Pregunta N° 5: ¿En qué medida existen políticas de control interno en el área de créditos y cobranzas?

TABLA N°5 POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO

	Frecuencia	Porcentaje
POCO	26	68.4%
MEDIANAMENTE	8	21.1%
MUCHO	4	10.5%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°5 POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a que si existen políticas establecidas en el área de créditos y cobranzas, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 68% manifestó que poco, el 21% de los encuestados indicó que medianamente y, por último el 11% indicó que mucho.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los lineamientos en base a los que se desarrollan el control interno son mínimos, lo que deriva en la debilidad del mismo.

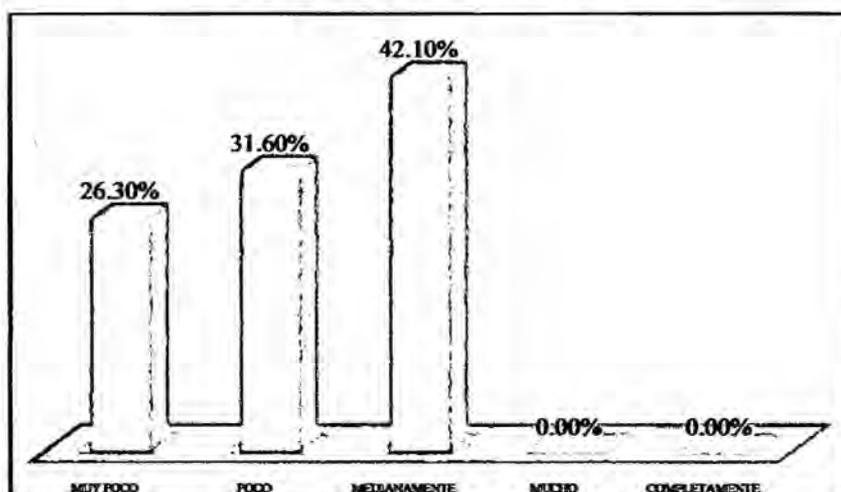
Pregunta N° 6: ¿En qué medida se evalúa la condición del cliente antes de aprobar el crédito?

TABLA N°6 APROBACIÓN DE CRÉDITO

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	10	26.3%
POCO	12	31.6%
MEDIANAMENTE	16	42.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°6 APROBACIÓN DE CRÉDITO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a que si se evalúa al cliente antes de aprobar el crédito, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 42% manifestó que medianamente, el 32% de los encuestados indicó que poco y, por último el 26% indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la evaluación realizada no es la adecuada porque para otorgar créditos debemos hacer un examen minucioso al cliente para asegurarnos de que no exista riesgo de incobrabilidad.

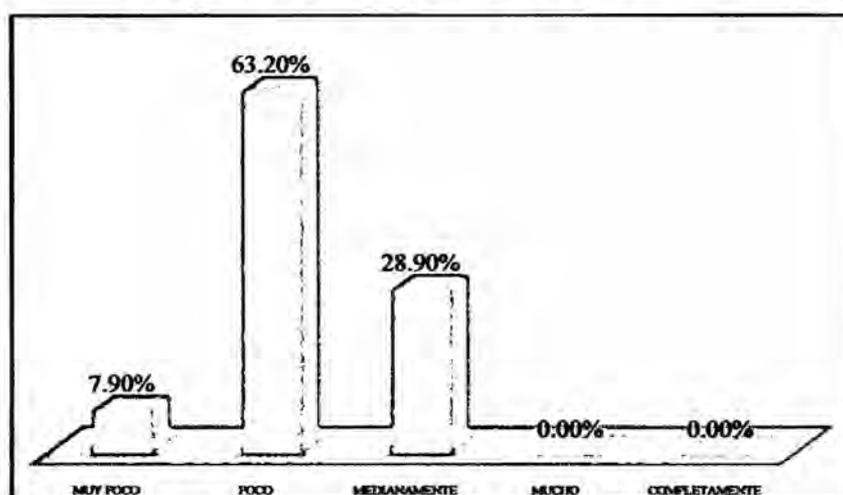
Pregunta N° 7: ¿En qué medida a los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que cancelen sus deudas?

TABLA N°7 SUSPENSIÓN DE CRÉDITO

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	3	7.9%
POCO	24	63.2%
MEDIANAMENTE	11	28.9%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°7 SUSPENSIÓN DE CRÉDITO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a la pregunta se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 63% manifestó que poco, el 29% de los encuestados indicó que medianamente y, por último el 8% indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los clientes morosos no representan la preocupación que ameritan por parte de la administración, pues no se le corta la línea de crédito a pesar de su condición y las consecuencias de la misma.

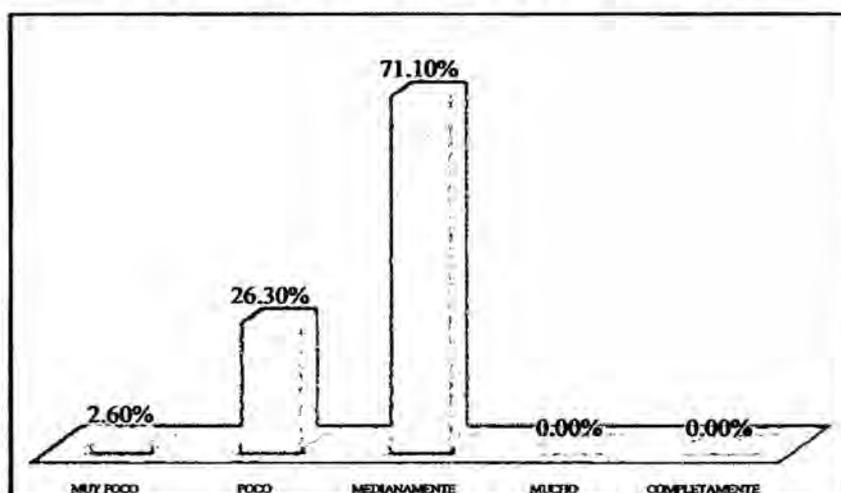
Pregunta N° 8: ¿En qué medida se cuenta con programas de cómputo adecuado para el control de vencimiento de deudas por cobrar?

TABLA N°8 CONTROL DE VENCIMIENTO

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	1	2.6%
POCO	10	26.3%
MEDIANAMENTE	27	71.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°8 CONTROL DE VENCIMIENTO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a la pregunta se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 71% manifestó que medianamente, el 26% de los encuestados indicó que poco y, por último el 3% indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que no existe un programa eficiente para el control del vencimiento de las deudas, lo que dificulta la identificación de deudas vencidas.

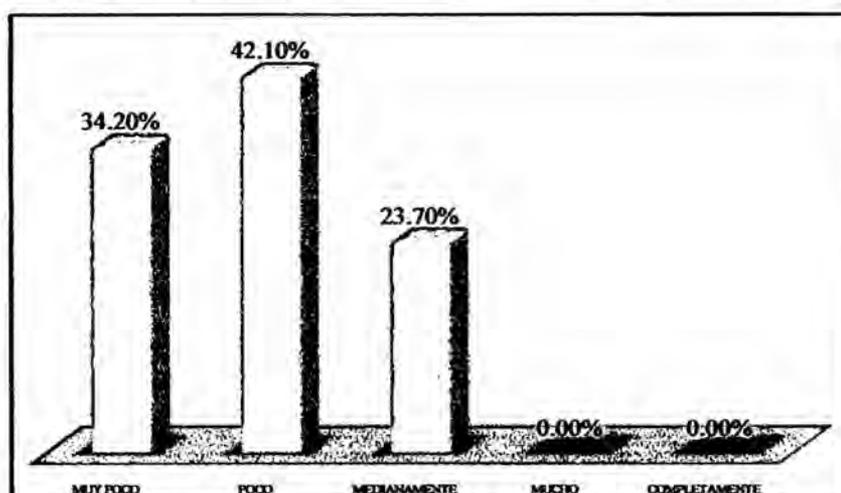
Pregunta N° 9: ¿En qué medida se revisa que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con periodos anteriores?

TABLA N°9 REVISIÓN DE DISMINUCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	13	34.2%
POCO	16	42.1%
MEDIANAMENTE	9	23.7%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°9 REVISIÓN DE DISMINUCIÓN DE CUENTAS POR COBRAR



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Observamos que el 42% manifestó que poco, el 34% de los encuestados indicó que muy poco y, por último el 23% indicó que medianamente.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que no se realiza la comparación en cuanto a la disminución de las cuentas por cobrar por periodos, lo que no permite hacer una evaluación estructurada de las cobranzas pendientes.

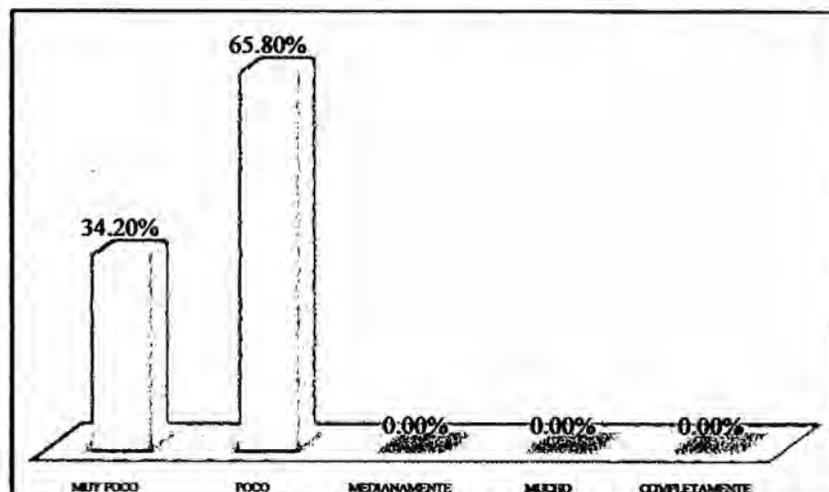
Pregunta N° 10: ¿En qué medida califica el control interno en la empresa?

TABLA N°10 CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	13	34.2%
POCO	25	65.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°10 CONTROL INTERNO EN LA EMPRESA



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En referencia a la calificación otorgada al control interno, los resultados tabulados de las encuestas indicaron que el 66% lo calificó como poco, mientras que el 34% de los encuestados indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que el control interno podría estar siendo aplicado de manera incorrecta, lo que deriva en la apreciación de los trabajadores.

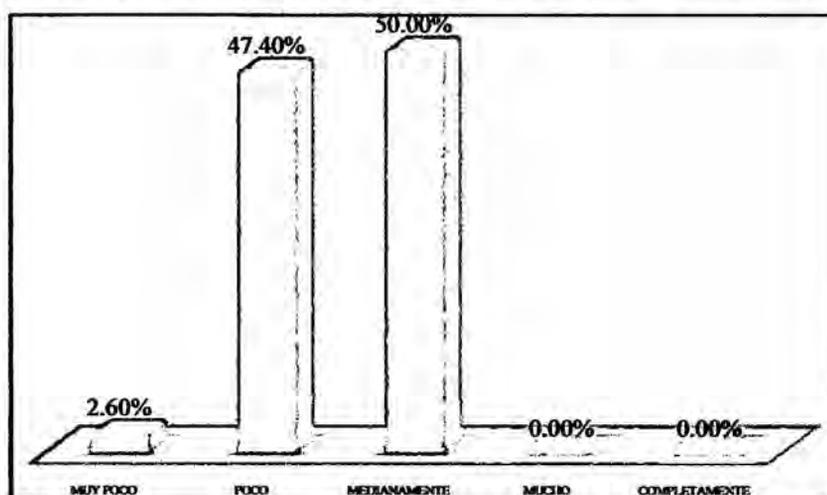
Pregunta N° 11: ¿En qué medida se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?

TABLA N°11 CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	1	2.6%
POCO	18	47.4%
MEDIANAMENTE	19	50.0%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°11 CONCILIACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En referencia a los resultados tabulados de las encuestas indicaron que el 50% manifestó que medianamente, el 47% de los encuestados indicó que poco y, por último el 3% indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que las cuentas por cobrar pese a la gran importancia y valor que representan no son conciliadas con la continuidad que ameritan, lo que no permite tener información oportuna de los saldos.

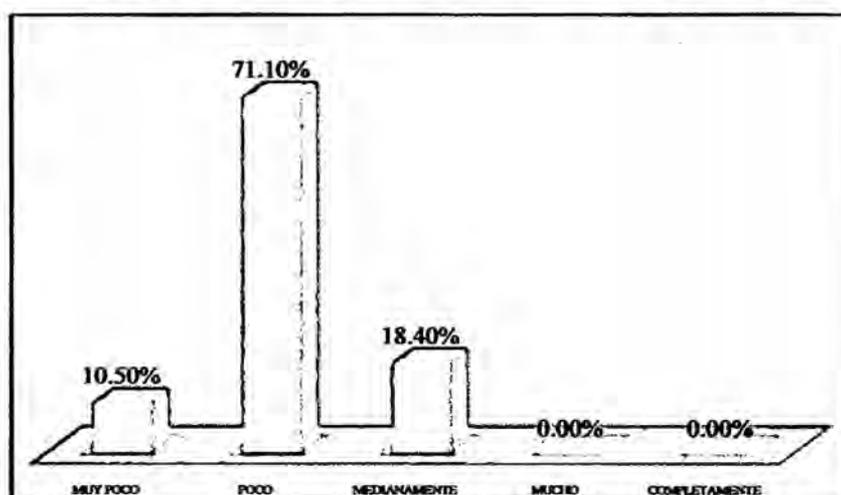
Pregunta N° 12: ¿En qué medida se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examina la causa de falta de pago?

TABLA N°12 REVISIÓN PERIÓDICA DE CRÉDITOS

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	4	10.5%
POCO	27	71.1%
MEDIANAMENTE	7	18.4%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°12 REVISIÓN PERIÓDICA DE CRÉDITOS



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En referencia a la revisión periódica de créditos vencidos, los resultados tabulados de las encuestas indicaron que el 71% manifestó que poco, el 18% de los encuestados indicó que medianamente y, por último el 11% indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los créditos vencidos no se revisan de manera periódica, lo que conlleva a la desinformación del estado actual del cliente.

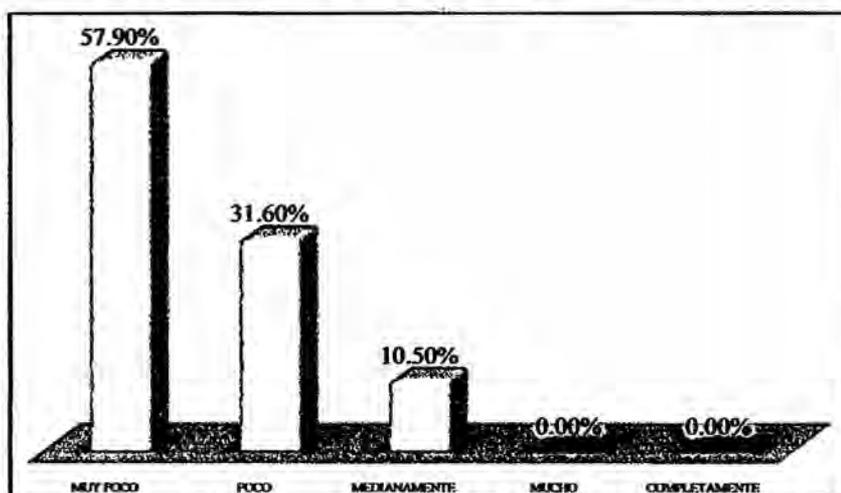
Pregunta N° 13: ¿En qué medida se verifican los límites de crédito en cada cliente?

TABLA N°13 VERIFICACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	22	57.9%
POCO	12	31.6%
MEDIANAMENTE	4	10.5%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°13 VERIFICACIÓN DE LÍMITES DE CRÉDITO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a que si en la empresa se verifican los límites de crédito de cada cliente, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 58% manifestó que muy poco, el 32% de los encuestados indicó que poco y, por último el 11% indicó que medianamente.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los límites de crédito no se están verificando, lo que conlleva a no tener una visión adecuada sobre la capacidad de pago del cliente, para establecer el límite de crédito.

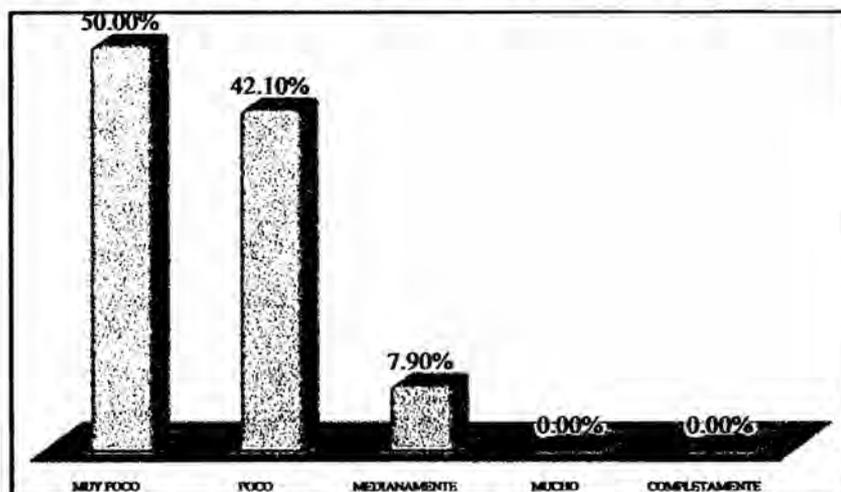
Pregunta N° 14: ¿En qué medida se tienen definidos más procedimientos de persecución de deuda?

TABLA N°14 PROCEDIMIENTOS DE PERSECUCIÓN DE DEUDA

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	19	50.0%
POCO	16	42.1%
MEDIANAMENTE	3	7.9%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°14 PROCEDIMIENTOS DE PERSECUCIÓN DE DEUDA



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Referente a la medida en que se encuentran definidos los procedimientos de persecución de deuda, se observa en el cuadro y gráfico correspondiente que el 50% manifestó que muy poco, el 42% de los encuestados indicó que poco y, por último el 8% indicó que medianamente.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los procedimientos de persecución de deudas no están definidos, lo que ocasiona morosidad.

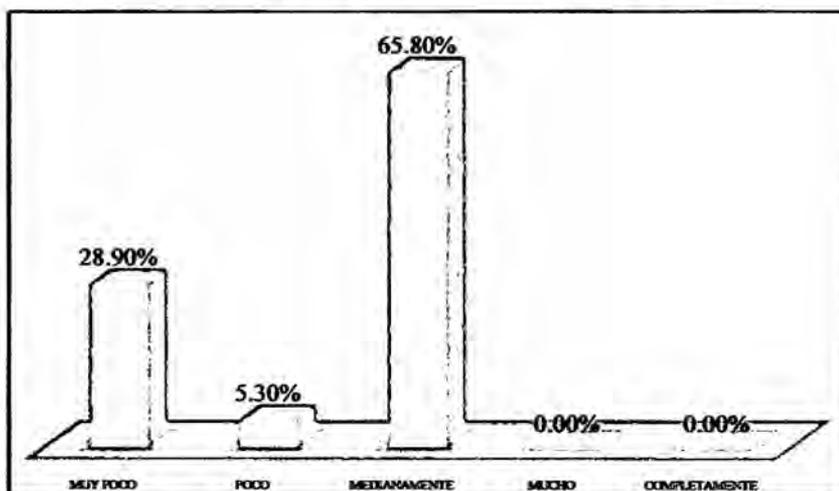
Pregunta N° 15: ¿En qué medida existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de créditos y cobranzas para facilitar la coordinación y realización eficiente de las tareas?

TABLA N°15 COMUNICACIÓN EFECTIVA

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	11	28.9%
POCO	2	5.3%
MEDIANAMENTE	25	65.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°15 COMUNICACIÓN EFECTIVA



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Como se observa en el cuadro y gráfico correspondiente el 66% manifestó que medianamente, el 29% de los encuestados indicó que muy poco y, por último el 5% indicó poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la comunicación se da de manera ineficiente, lo que deriva en la falta de coordinación y posterior fracaso en cuanto a la realización de tareas refiere.

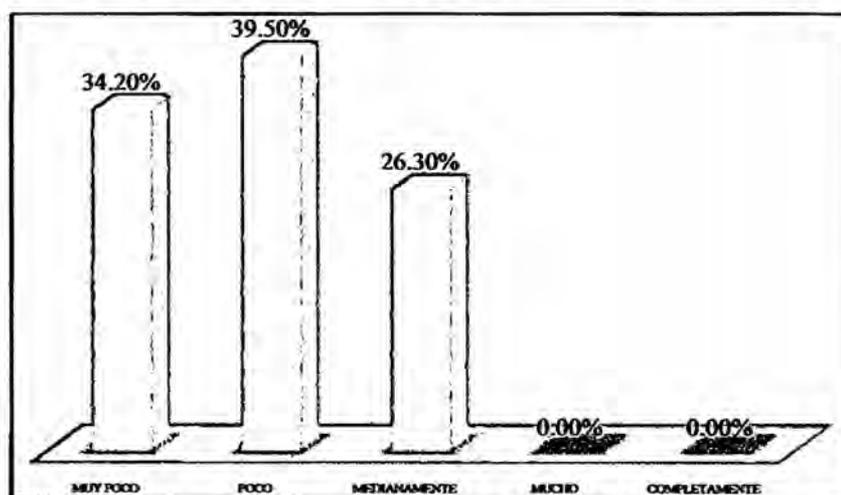
Pregunta N° 16: ¿En qué medida recibe el personal un mensaje claro por parte de la gerencia acerca del control interno en el área de créditos y cobranzas?

TABLA N°16 INFORMACIÓN CLARA SOBRE EL CONTROL INTERNO

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	13	34.2%
POCO	15	39.5%
MEDIANAMENTE	10	26.3%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°16 INFORMACIÓN CLARA SOBRE EL CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Observamos en el cuadro y gráfico correspondiente que el 40% manifestó que poco, el 34% de los encuestados indicó que muy poco y, por último el 26% indicó que medianamente.

Podemos apreciar que el personal no recibe información clara sobre el control interno aplicado en el área de créditos y cobranzas. Teniendo en cuenta que el control interno es desarrollado por todos los miembros de la organización, esta desinformación representaría una gran debilidad.

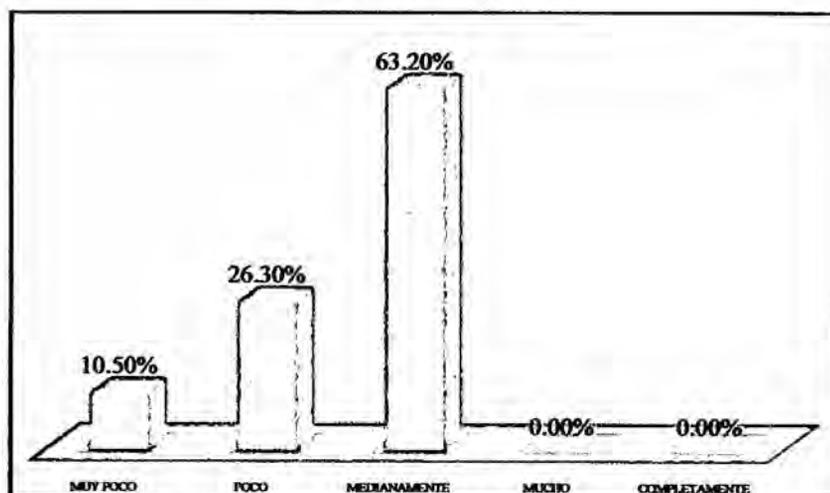
Pregunta N° 17: ¿En qué medida informa el área de créditos y cobranzas a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?

TABLA N°17 INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES CON ALTA MOROSIDAD

	Frecuencia	Porcentaje
MUY POCO	4	10.5%
POCO	10	26.3%
MEDIANAMENTE	24	63.2%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°17 INFORMACIÓN SOBRE CLIENTES CON ALTA MOROSIDAD



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Como se observa en el cuadro y gráfico correspondiente el 63% manifestó que medianamente, el 26% de los encuestados indicó que poco y, por último el 11% indicó que muy poco.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la información acerca de los clientes morosos no está llegando a la gerencia, lo que deriva en la falta de acción por parte de la gerencia frente a la situación de los clientes en mención.

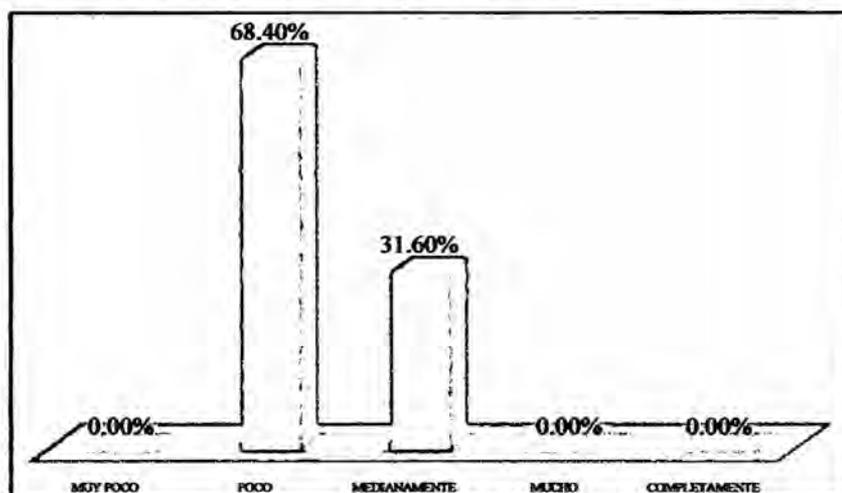
Pregunta N° 18: ¿En qué medida la gerencia verifica si los procesos de control interno del área de créditos y cobranzas se estén llevando tal como se esperaba?

TABLA N°18 VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO

	Frecuencia	Porcentaje
POCO	26	68.4%
MUCHO	12	31.6%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°18 VERIFICACIÓN DE PROCESOS DE CONTROL INTERNO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

Como se observa en el cuadro y gráfico correspondiente el 68% manifestó que poco, mientras que el 32% indicó como mucho.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la gerencia no está verificando si los procesos de control interno se llevan en la medida en que deberían, por lo que podemos inferir que existen debilidades en el componente actividades de control.

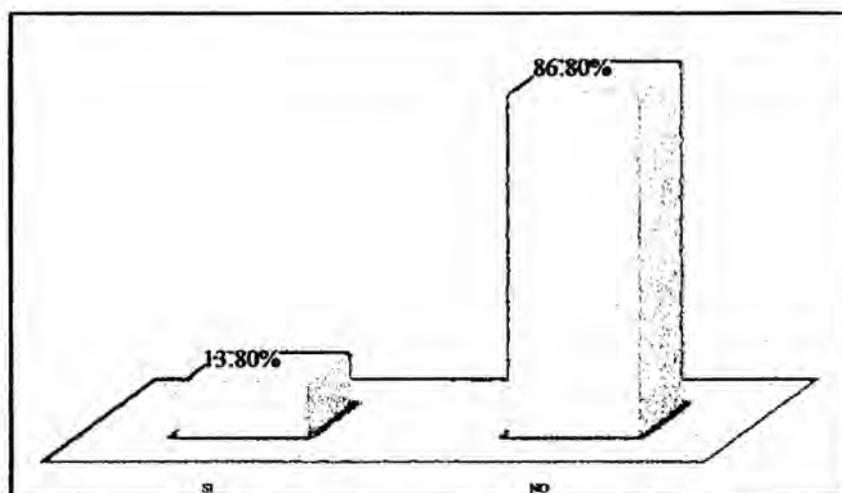
Pregunta N° 19: ¿Considera usted que la información de las cuentas por cobrar es registrada de manera adecuada y oportuna?

TABLA N°19 CUENTAS POR COBRAR REGISTRADAS ADECUADAMENTE

	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	13.2%
NO	33	86.8%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°19 CUENTAS POR COBRAR REGISTRADAS ADECUADAMENTE



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En relación al registro adecuado de cuentas por cobrar, el 87% de los trabajadores consultados indicaron que no, en cambio el 13% manifestó que sí.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los trabajadores consideran que el registro de cuentas por cobrar no se da adecuadamente.

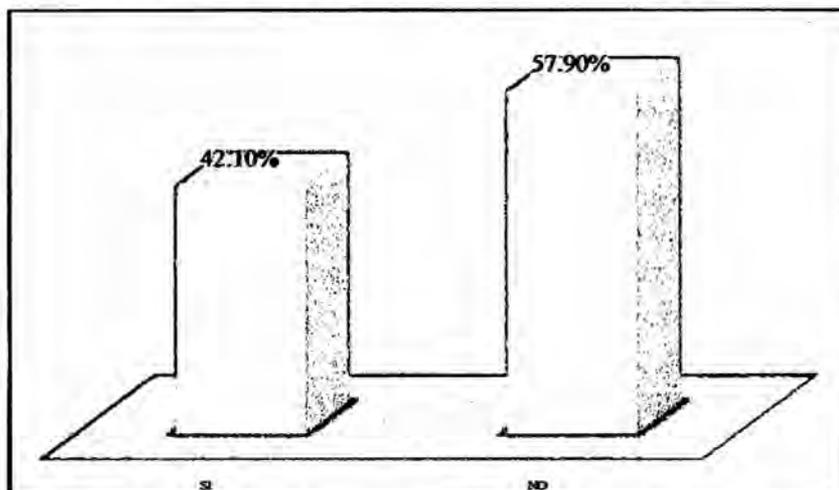
Pregunta N° 20: ¿Considera usted que se realiza una eficiente gestión de cobro?

**TABLA N°20 EFICIENTE
GESTIÓN DE COBRO**

	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	42.1%
NO	22	57.9%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°20 EFICIENTE GESTIÓN DE COBRO



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En relación a lo respondido por los trabajadores en cuanto a si se realiza una eficiente gestión de cobro, tenemos que el 58% indicó que no, mientras que el 42% dijo que sí, siendo esto demostrado en el gráfico.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la gestión de cobro no es la adecuada ya que 22 de los encuestados indican que no existe una eficiente gestión de cobro de las ventas realizadas.

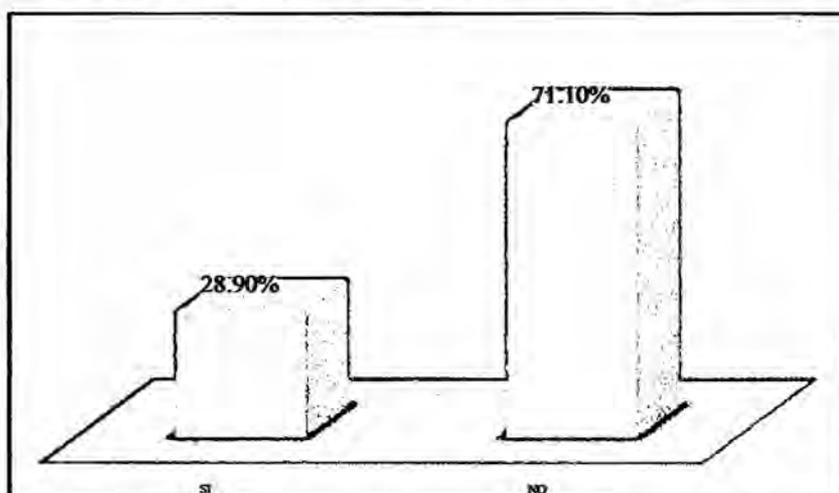
Pregunta N° 21: ¿Considera usted que se llevan controles sobre los clientes morosos?

TABLA N°21 CONTROL DE CLIENTES MOROSOS

	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	28.9%
NO	27	71.1%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°21 CONTROL DE CLIENTES MOROSOS



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En relación a los resultados referidos a el control de los clientes morosos en la empresa, un 71% de los trabajadores indicaron que no se da el control, mientras que un 29% indicó que sí.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los trabajadores consideran que en la empresa no se lleva a cabo un control de clientes morosos.

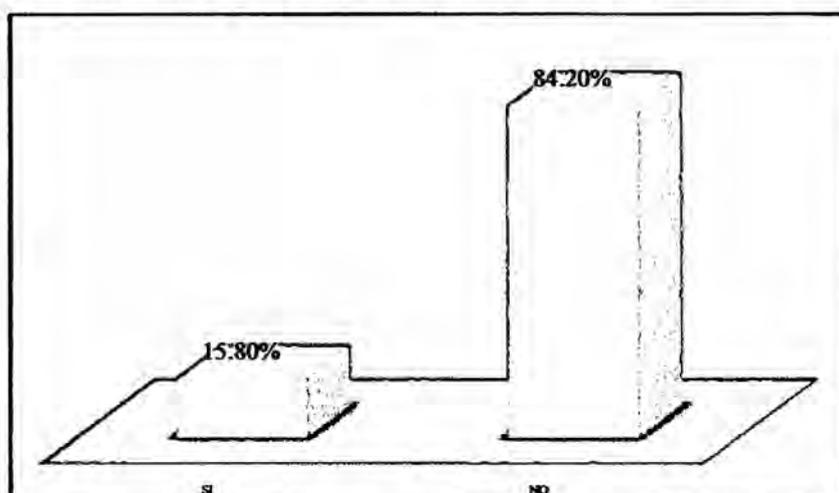
Pregunta N° 22: ¿Considera usted que se tiene definido y se cumple con las políticas de crédito antes de aprobar los créditos de los clientes?

TABLA N°22 POLÍTICA DE CRÉDITO DEFINIDA

	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	15.8%
NO	32	84.2%
Total	38	100.0%

Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

GRÁFICO N°22 POLÍTICA DE CRÉDITO DEFINIDA



Fuente: Elaboración propia, datos de la encuesta realizada.

Análisis e interpretación:

En relación a los resultados referidos a las políticas de crédito definidas y en cumplimiento, el 84% de los trabajadores indicaron que no se cuenta con políticas de crédito, mientras que un 16% indicó que sí.

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que la empresa no cuenta con políticas de crédito definidas y en funcionamiento.

5.2. Determinación de ratios

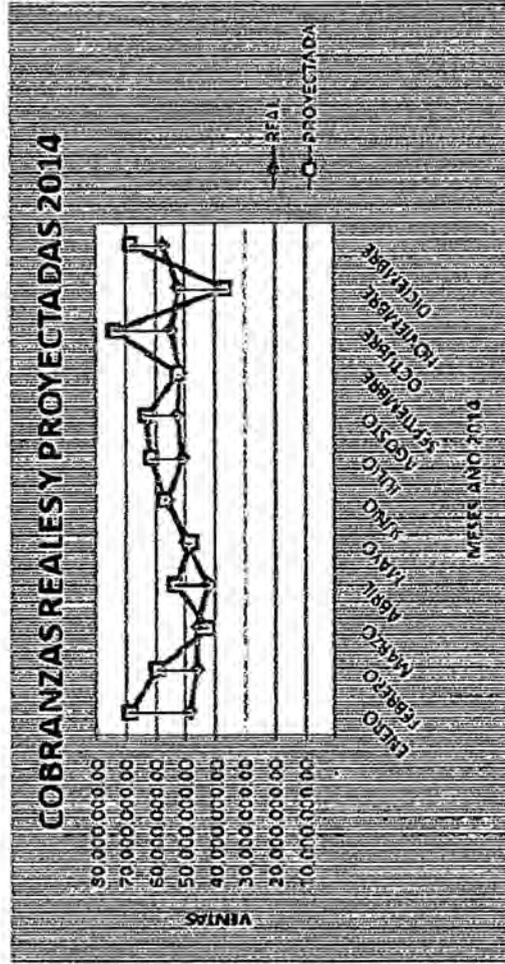
Cobranzas reales y proyectadas período 2014

TABLA N°23 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2014

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REAL	48,691,504.00	46,378,453.00	46,132,120.00	42,606,812.00	49,755,984.00	56,345,529.00	51,048,355.00	52,859,678.75	51,824,216.00	55,109,432.00	52,539,319.37	57,555,614.00
PROYECT.	68,579,985.64	59,430,799.37	42,755,529.03	53,653,700.00	48,204,614.52	57,068,509.00	61,693,690.00	63,066,507.01	52,344,376.25	73,868,223.33	36,712,882.00	68,286,973.83

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N°23 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2014



Interpretación:

En el caso de las cobranzas reales y proyectadas la medición se realiza por cada mes del año, durante el periodo 2014 observamos que las ventas proyectadas de la empresa Perufarma S.A. fueron casi siempre mayor a las ventas reales, por lo que podemos deducir que el objetivo de cobranza estuvo por debajo de lo cobrado realmente.

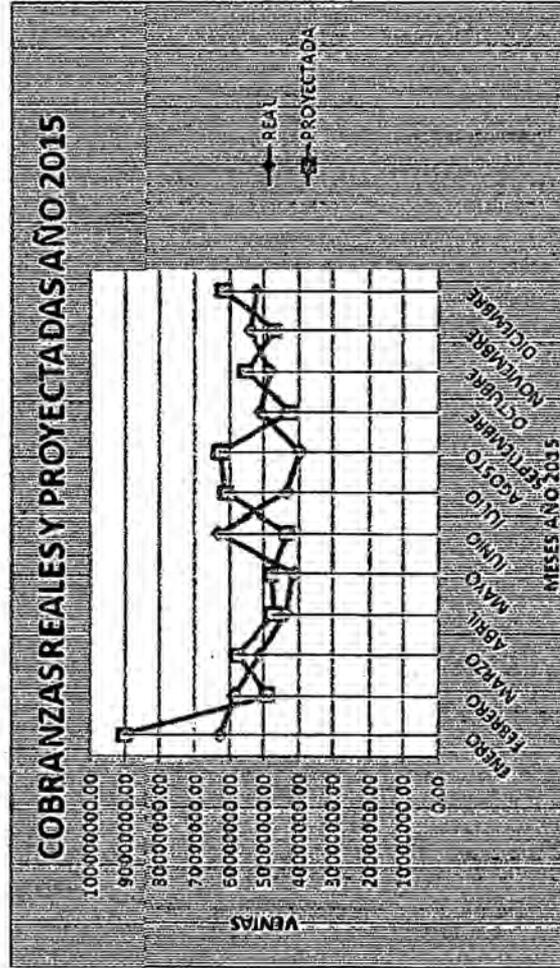
Cobranzas reales y proyectadas periodo 2015

TABLA N°24 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2015

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
REAL	62,893,266.15	58,703,200.59	51,453,010.08	43,925,918.72	41,686,531.83	63,316,633.75	43,600,672.18	40,051,220.97	51,124,044.36	48,428,863.75	54,258,981.15	52,498,029.18
PROYECT.	90,571,209.46	48,948,246.75	58,141,418.10	47,371,028.87	48,124,924.04	43,517,070.21	61,283,333.61	62,725,731.08	42,683,383.64	55,623,668.91	47,285,263.72	61,815,697.00

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N°24 COBRANZAS REALES Y PROYECTADAS - 2015



Interpretación:

En el caso de las cobranzas reales y proyectadas la medición se realiza por cada mes del año, durante el periodo 2015 observamos que las ventas proyectadas de la empresa Perufarma S.A. fueron casi siempre mayor a las ventas reales, sólo en cuatro meses la cobranza real fue mayor a la proyectada.

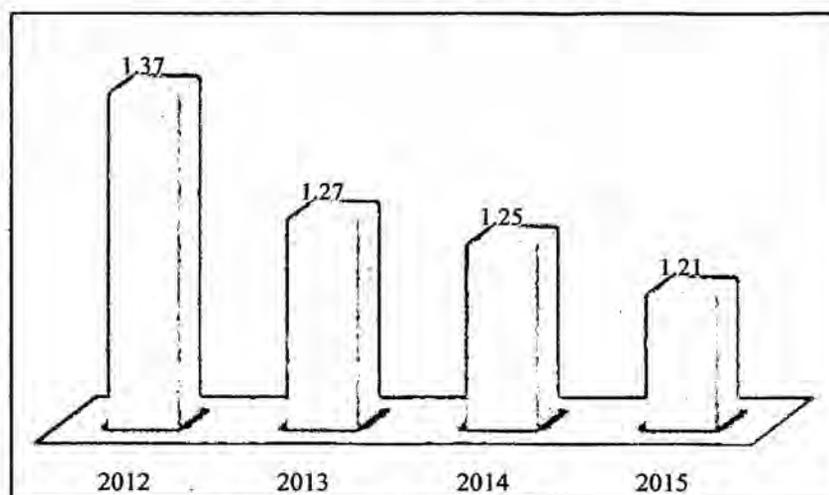
Liquidez general

TABLA N°25 LIQUIDEZ

PERIODO	RATIO
2012	1.37
2013	1.27
2014	1.25
2015	1.21

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N° 25 LIQUIDEZ



Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

Interpretación:

Este ratio indica la disponibilidad de recursos líquidos en la empresa Perufarma S.A. para afrontar las obligaciones de corto plazo, observamos que en todos los periodos en análisis la liquidez fue mayor a 1, sin embargo podemos apreciar que ésta ha ido disminuyendo periodo tras periodo lo que quiere decir que la gestión presenta deficiencias.

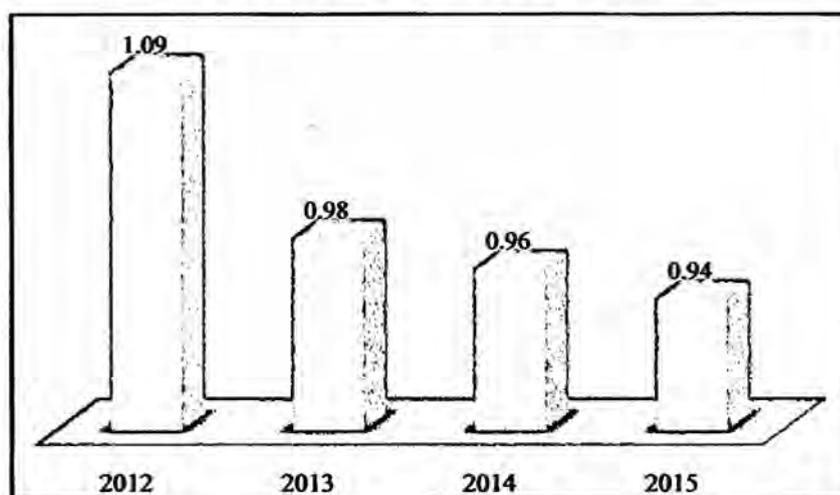
Prueba ácida

TABLA N°26 PRUEBA ÁCIDA

PERIODO	RATIO
2012	1.09
2013	0.98
2014	0.96
2015	0.94

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N°26 PRUEBA ÁCIDA



Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

Interpretación:

Este ratio indica la disponibilidad de recursos líquidos en la empresa Perufarma S.A., sin contar con los inventarios, para afrontar las obligaciones de corto plazo, observamos que la prueba ácida ha ido decreciendo periodo tras periodo.

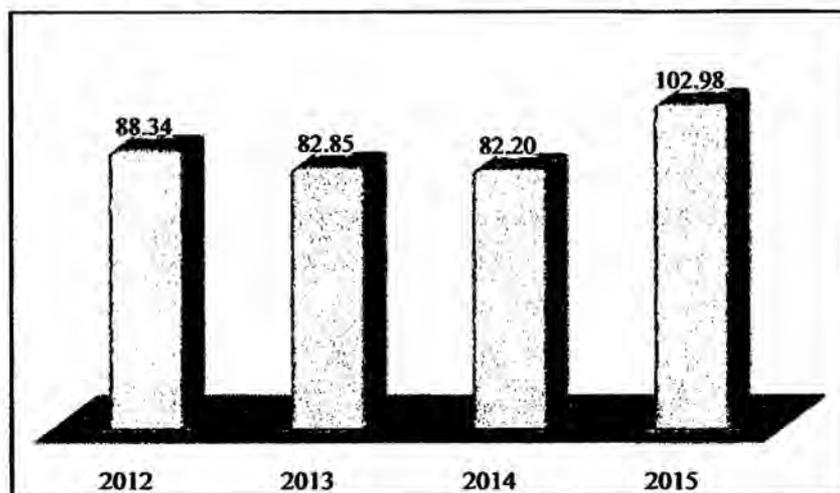
Periodo promedio de pago

TABLA N°27 PERIODO PROMEDIO DE PAGO

PERIODO	RATIO
2012	88.34
2013	82.85
2014	82.20
2015	102.98

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N°27 PERIODO PROMEDIO DE PAGO



Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

Interpretación:

Este ratio indica la cantidad promedio de tiempo que requiere la empresa Perufarma S.A. para liquidar sus obligaciones, observamos que en el periodo 2012 se requerían 88 días para pagar sus obligaciones, mientras que en el 2013 y 2014 los días que necesitaban para cancelar sus obligaciones fueron 82. Finalmente observamos un incremento en la cantidad de días requeridos en el último periodo, a 103 días.

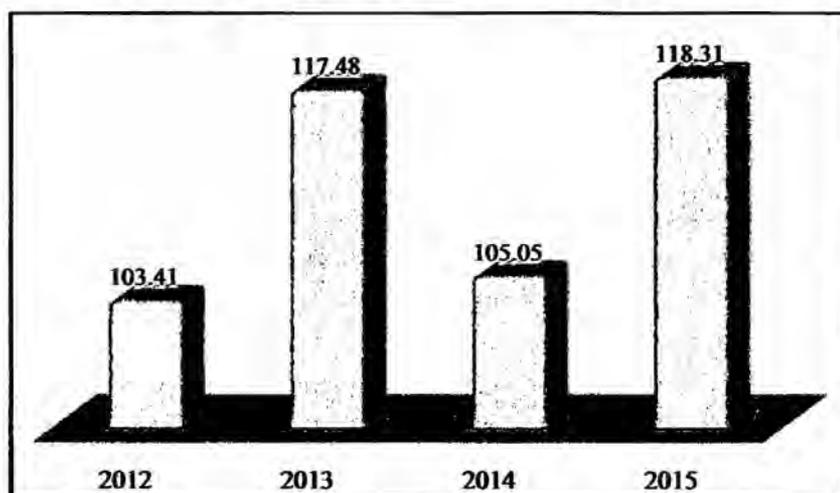
Periodo promedio de cobranza

TABLA N°28 PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA

PERIODO	RATIO
2012	103.41
2013	117.48
2014	105.05
2015	118.31

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N°28 PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA



Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

Interpretación:

Este ratio indica la cantidad promedio de tiempo que requiere la empresa Perufarma S.A. para recuperar las cuentas por cobrar, observamos que en el periodo 2012 se requerían 103 días para recuperar sus cuentas por cobrar, mientras que en el 2013 los días necesitados fueron 117, en el año 2014 los días que necesitaban para la recuperación fue de 105. Finalmente observamos un incremento en la cantidad de días requeridos en el último periodo, a 118 días.

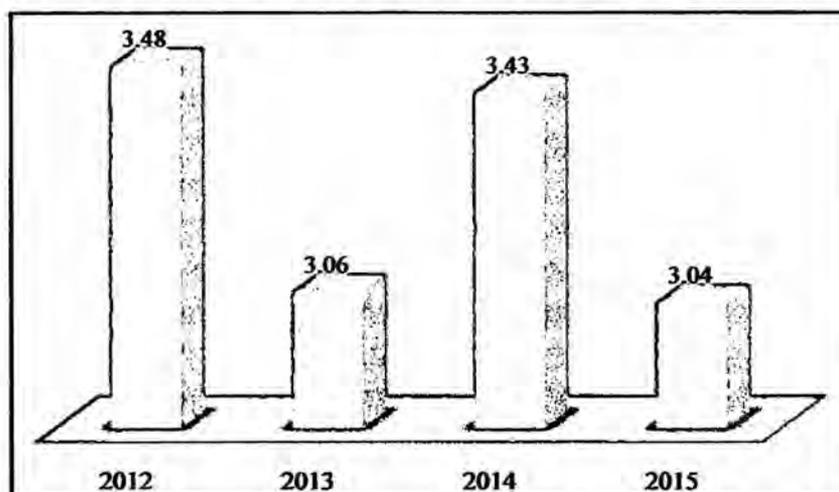
Rotación de cuentas por cobrar

TABLA N°29 ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

PERIODO	RATIO
2012	3.48
2013	3.06
2014	3.43
2015	3.04

Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

GRÁFICO N°29 ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR



Fuente: Elaboración propia, datos de la empresa Perufarma S.A.

Interpretación:

Este ratio muestra la forma como la empresa Perufarma S.A. está recuperando sus cuentas por cobrar. Observamos que desde el periodo 2012 al 2015 se requerían 3 meses para recuperarlas.

VI DISCUSION DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados

Al empezar la investigación se plantearon una hipótesis general y tres específicas, cuyo fin era dar una respuesta tentativa al problema de investigación.

Para poder probar las hipótesis planteadas, empleamos los datos de nuestro cuestionario, y realizamos la prueba estadística Chi-cuadrado, la cual mostró la existencia de dependencia entre las dos variables analizadas.

En caso la significación asintótica sea mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa; en otras palabras, la hipótesis planteada en la investigación sería falsa.

A continuación, procedemos a mostrar los resultados de esta prueba estadística:

- **Hipótesis general**

Ho: El control interno NO incide positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

Ha: El control interno incide positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

TABLA N°30 CONTINGENCIA HIPOTESIS GENERAL

¿Cómo califica el control interno en su empresa? * ¿Considera usted que la información de las cuentas por cobrar es registrada de manera adecuada y oportuna?				
Recuento				
		¿Considera usted que la información de las cuentas por cobrar es registrada de manera adecuada y oportuna?		
		SI	NO	TOTAL
¿Cómo califica el control interno en su empresa?	MUY POCO	0	13	13
	POCO	5	20	25
TOTAL		5	33	38

TABLA N°31 PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS GENERAL

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,994 ^a	1	0,084
Razón de verosimilitud	4,573	1	0,032
Asociación lineal por lineal	2,915	1	0,088
N de casos válidos	38		

Interpretación:

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2c (Chi-cuadrado calculado), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad: $X^2t = 3.84$.

Discusión:

El valor de X^2c (Chi-cuadrado calculado) es 2,994.

El resultado de la prueba estadística nos indica que X^2c es menor que X^2t ($2.994 < 3.84$), entonces rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula:

“El control interno no incide positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”.

- **Hipótesis específica 1:** “El control interno permite alcanzar los objetivos del área de cobranza de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”.

Ho: El control interno NO permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

Ha: El control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

TABLA N°32 CONTINGENCIA OBJETIVOS DE COBRANZA

¿Cómo califica el control interno en su empresa? * ¿Considera usted que se realiza una eficiente gestión de cobro?				
Recuento				
		¿Considera usted que se realiza una eficiente gestión de cobro?		
		SI	NO	TOTAL
¿Cómo califica el control interno en su empresa?	MUY POCO	3	10	13
	POCO	13	12	25
TOTAL		16	22	38

**TABLA N°33 PRUEBA DE CHI-CUADRADO
PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,935 ^a	1	0,087
Razón de verosimilitud	3,065	1	0,080
Asociación lineal por lineal	2,858	1	0,091
N de casos válidos	38		

Interpretación:

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2c (Chi-cuadrado calculado), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad: $X^2t = 3.84$.

Discusión:

El valor de X^2c (Chi-cuadrado calculado) es 2,935.

El resultado de la prueba estadística nos indica que X^2c es menor que X^2t ($2.935 < 3.84$), entonces rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula: "El control interno no permite alcanzar los objetivos del área de cobranza de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima".

Cobranzas proyectadas y cobranzas reales

Mediante la aplicación de una proyección y comparación de las cobranzas reales y cobranzas proyectadas gráfico N° 23 y 24 (ver en las páginas “98” y “99”) podemos demostrar que la empresa en el año 2014 solo en 3 meses la cobranza real supero a la cobranza proyectada, mientras que en el año 2015 en cuatro meses las cobranzas reales superaron a las proyectadas. Por lo que ha quedado demostrado el control interno aplicado en la empresa Perufarma S.A. no permite alcanzar los objetivos de cobranzas.

Con los resultados obtenidos a través de la comparación de las cobranzas reales y cobranzas proyectadas, podemos decir que ha quedado demostrada, validada y afianzada nuestra contrastación de hipótesis.

- **Hipótesis específica 2:** “El control influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”.

Ho: El control interno NO influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

Ha: El control interno influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

TABLA N°34 CONTINGENCIA LIQUIDEZ

¿Cómo califica el control interno en su empresa? * ¿Considera usted que se llevan controles sobre los clientes morosos?				
Recuento				
		¿Considera usted que se llevan controles sobre los clientes morosos?		
		SI	NO	TOTAL
¿Cómo califica el control interno en su empresa?	MUY POCO	6	7	13
	POCO	5	20	25
TOTAL		11	27	38

TABLA N°35 PRUEBA DE CHI-CUADRADO PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,844 ^a	1	0,092
Razón de verosimilitud	2,763	1	0,096
Asociación lineal por lineal	2,769	1	0,096
N de casos válidos	38		

Interpretación:

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2_c (Chi-cuadrado calculado), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 1 grado de libertad: $X^2_t = 3.84$.

Discusión:

El valor de X^2_c (Chi-cuadrado calculado) es 2,844.

El resultado de la prueba estadística nos indica que X^2_c es menor que X^2_t ($2.844 < 3.84$), entonces rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula: “El control interno NO influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”.

Ratio de Liquidez General

Mediante la aplicación del ratio de liquidez general gráfico N° 25 (véase la página “100”), demostramos que en el año 2015 la empresa obtuvo una liquidez de 1.21, mientras que en el año 2014 obtuvo 1.25, en el año 2013 un 1.27 y en el año 2012 obtuvo un resultado de 1.37, esto debido a que la empresa Perufarma S.A. no cuenta con un control interno efectivo que permita mejorar la liquidez. Por lo que ha quedado demostrado el control interno aplicado en la empresa Perufarma S.A. no está incidiendo positivamente en la liquidez.

Con los resultados obtenidos a través del ratio de liquidez general, podemos decir que ha quedado demostrada, validada y afianzada nuestra contrastación de hipótesis.

Prueba Acida

Mediante la aplicación del ratio de prueba acida gráfico N° 26 (véase la página “101”), demostramos que en el año 2015 la empresa obtuvo un resultado de 0.94, mientras que en el año 2014 obtuvo 0.96, en el año 2013 0.98 y en el año 2012 obtuvo un resultado de 1.09, esto debido a que la empresa Perufarma S.A. no

cuenta con un control interno efectivo que permita mejorar la liquidez. Por lo que ha quedado demostrado el control interno aplicado en la empresa Perufarma S.A. no está incidiendo positivamente en la liquidez.

Con los resultados obtenidos a través del ratio de prueba acida, podemos decir que ha quedado demostrada, validada y afianzada nuestra contrastación de hipótesis.

- **Hipótesis específica 3:** “El control interno contribuye a una eficiente política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”.

Ho: El control interno NO contribuye a una eficiente política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

Ha: El control interno contribuye a una eficiente política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

TABLA N°36 CONTINGENCIA POLÍTICA DE CRÉDITO

¿Cómo califica el control interno en su empresa? * ¿Considera usted que se tiene definido y se cumple con las políticas de crédito antes de aprobar los créditos de los clientes?				
Recuento				
		¿Considera usted que se tiene definido y se cumple con las políticas de crédito antes de aprobar los créditos de los clientes?		
		SI	NO	TOTAL
¿Cómo califica el control interno en su empresa?	MUY POCO	0	13	13
	POCO	6	19	25
TOTAL		6	32	38

**TABLA N°37 PRUEBA DE CHI-CUADRADO
PARA HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. Asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	3,705 ^a	4	0,054
Razón de verosimilitud	5,594	4	0,018
Asociación lineal por lineal	3,608	1	0,058
N de casos válidos	38		

Interpretación:

Para la validación de la hipótesis requerimos contrastarlas frente al valor del X^2c (Chi-cuadrado calculado), considerando un nivel de confiabilidad del 95% y 4 grados de libertad: $X^2t = 9.49$.

Discusión:

El valor de X^2c (Chi-cuadrado calculado) es 3,705.

El resultado de la prueba estadística nos indica que X^2c es menor que X^2t ($3.705 < 9.49$), entonces rechazamos la hipótesis alternativa y aceptamos la hipótesis nula: “El control interno no contribuye a una eficiente política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”.

Rotación de cuentas por cobrar

Mediante la aplicación del ratio de rotación de cuentas por cobrar gráfico N° 29 (véase la página “104”), demostramos que en el año 2015 la empresa obtuvo un resultado de 3.04, mientras que en el año 2014 obtuvo 3.43, en el año 2013 un

3.06 y en el año 2012 obtuvo un resultado de 3.48, podemos observar que en el último año disminuyó la rotación de cuentas por cobrar, esto debido a que la empresa Perufarma S.A. no cuenta con un control interno efectivo que permita definir las políticas de crédito y supervisar que se estén llevando a cabo por los empleados del área de créditos y cobranzas. Por lo que ha quedado demostrado el control interno aplicado en la empresa Perufarma S.A. no contribuye a una eficiente política de crédito.

Con los resultados obtenidos a través del ratio rotación de cuentas por cobrar, podemos decir que ha quedado demostrada, validada y afianzada nuestra contrastación de hipótesis.

Periodo promedio de cobranza

Mediante la aplicación del ratio de rotación de periodo promedio de cobranza gráfico N° 28 (véase la página “103”), demostramos que en el año 2015 la empresa obtuvo un resultado de 118.31, mientras que en el año 2014 obtuvo 105.05, en el año 2013 un 117.48 y en el año 2012 obtuvo un resultado de 103.41, podemos observar que en último año disminuyó el periodo promedio de cobranza, esto debido a que la empresa Perufarma S.A. no cuenta con un control interno efectivo que permita definir las políticas de crédito y supervisar que se estén llevando a cabo por los empleados del área de créditos y cobranzas. Por lo que ha

quedado demostrado el control interno aplicado en la empresa Perufarma S.A. no contribuye a una eficiente política de crédito.

Con los resultados obtenidos a través del ratio periodo promedio de cobranza, podemos decir que ha quedado demostrada, validada y afianzada nuestra contrastación de hipótesis.

6.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

Respecto a la contrastación de los resultados con otros estudios similares, se afirma que existen diferentes autores que han investigado respecto a temas similares al de la presente investigación, por ello se va a proceder a contrastar sus resultados obtenidos con los de esta tesis.

❖ Hipótesis general:

El control interno incide positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

En el caso de la empresa Perufarma S.A. ha quedado demostrado que ellos no aplican un sistema de control interno efectivo, esto demostrado mediante la pregunta número 10 (véase pag. 85) donde el 66% de los encuestados indicó que el control interno se da poco en la empresa y la pregunta número 19 (véase pag. 94) donde el 87% de los encuestados indicó que el registro de las cuentas por cobrar no se da adecuadamente; pero, de aplicarse un sistema de control interno efectivo, este incidiría positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A.

Como un aporte similar al nuestro, el tesista **Mario Paz (2009)** en su trabajo de investigación titulado “**El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima Metropolitana**”, luego de encuestar y recolectar datos estadísticos halló como resultado y demostró que los controles internos inciden favorablemente en la gestión de servicios de salud al aplicarse de manera efectiva.

Finalmente recomendó que la Alta Dirección apruebe, implemente y mantenga el Departamento de Control Interno, para que actúe como una herramienta integral de gestión para que se realicen las evaluaciones, independiente de cualquier gestión de proceso.

Estos resultados dan consistencia a la hipótesis general de nuestro trabajo de investigación que pudo ser contrastada con otros estudios similares.

❖ Hipótesis específica 1:

El control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

En el caso de la empresa Perufarma S.A. ha quedado demostrado que ellos no aplican un sistema de control interno efectivo, esto demostrado mediante la pregunta número 10 (véase pag. 85) donde el 66% de los encuestados indicó que el control interno se da poco en la empresa y la pregunta número 20 (véase pag. 95) donde el 58% de los encuestados indicó que no se realiza un eficiente gestión de cobro de las ventas

realizadas; pero, de aplicarse un sistema de control interno efectivo, este permitiría alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A.

Como un aporte similar al nuestro la tesista **Jimena Segovia (2011)** con su trabajo de investigación titulado **“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourment Cía. Ltda.”**, luego de haber investigado y realizado el trabajo de campo, mostró como resultado de su investigación que la falta de segregación de funciones conlleva al desempeño inadecuado de las mismas, lo que impide el logro de objetivos.

Coincide con nuestra investigación en que concluyó que el capital humano es el principal recurso para la aplicación de un sistema de control interno, ya que este dependerá del nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

❖ Hipótesis específica 2:

El control interno influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

En el caso de la empresa Perufarma S.A. ha quedado demostrado que ellos no aplican un sistema de control interno efectivo, esto demostrado mediante la pregunta número 10 (véase pag. 85) donde el 66% de los encuestados indicó que el control interno se da poco en la empresa y la pregunta número 21 (véase pag. 96) donde el 71% de los encuestados indicó que no se realiza un control de los clientes morosos; pero, de aplicarse un sistema de control interno efectivo, este incidiría positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A.

Los resultados y el análisis de la investigación demostraron que existe un inadecuado control interno que conlleva a la falta de liquidez en caja, para el cumplimiento de sus obligaciones a corto y mediano plazo y a un ordenamiento de la parte contable y tributaria, trayendo como consecuencia tomar decisiones que podrían ocasionar problemas a futuro con los entes externos de fiscalización.

Como un aporte similar al nuestro la tesista **Linda Vilca (2012)** con su trabajo de investigación titulado **“El control interno en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana”**, luego de haber investigado y realizado el trabajo de campo, mostró como resultado de su investigación que existe un inadecuado control interno que conlleva a la falta de liquidez en caja, para el cumplimiento de sus obligaciones a corto y mediano plazo y a un ordenamiento de la parte contable y tributaria.

El autor finalmente citado coincide con nuestra investigación en que la aplicación de un control interno efectivo contribuye en la liquidez de la empresa, que es uno de los indicadores financieros más importantes para medición de la empresa.

VII CONCLUSIONES

Después de realizar la investigación sobre el Control Interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. se llegó a las siguientes conclusiones, las cuales también pueden ser de aplicación para otras empresas similares.

- A.** La empresa no cuenta con un control interno efectivo y procedimientos de cobro adecuados, lo que genera pagos de intereses, esto es ocasionado por no contar con un adecuado sistema de control interno que incida positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A., como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.084, y con los ratios de liquidez general, prueba ácida, rotación de cuentas por cobrar y periodo promedio de cobranza aplicados a los años 2012 - 2015.

- B.** La empresa no cuenta con un control interno efectivo, lo que no permite alcanzar el logro de objetivos de cobranzas, esto debido a no contar con el personal idóneo que desempeñe su labor de manera eficiente, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.087, y con la comparación de las cobranzas proyectadas y cobranzas reales en los años 2014 y 2015.

- C.** La empresa no cuenta con un control interno efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa Perufarma S.A., esto debido al poco al control y seguimiento que se le hacen a las cobranzas, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.092, y con los ratios de liquidez general y prueba ácida de los años 2012 - 2015.
- D.** La empresa no cuenta con un control interno efectivo, lo que no contribuye a una eficiente política de créditos, esto debido a una ineficiente evaluación crediticia y a una inadecuada gestión de cobro, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.054, y con los ratios de rotación de cobranzas y periodo promedio de cobro de los años 2012-2015.

VIII RECOMENDACIONES

- A.** Recomendamos la implementación de un control interno efectivo que permita la eficiencia y eficacia en todas las actividades del área de créditos y cobranzas, teniendo como modelo el informe COSO.

- B.** Recomendamos la supervisión periódica del desempeño de los trabajadores en el área de créditos y cobranzas, midiendo eficiencia y eficacia en sus labores para el logro de los objetivos planteados.

- C.** Recomendamos la realización de conciliaciones semanales, con fin de tener los saldos de cuentas por cobrar actualizados e información oportuna y confiable.

- D.** Recomendamos mayor énfasis en cuanto a la evaluación crediticia corresponde y en los procedimientos y estrategias orientados a la recuperación parcial o total de la deuda morosa.

IX REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

LIBROS:

ARENS, Alvin; ELDER, Randal; BEASLEY, Mark. **Auditoría, un enfoque moderno.** Editorial Pearson. México. 2007.

Disponible en:

<https://docs.google.com/file/d/0B2YbtfoxxviQWXZmZWNYeEdpQWs/edit>

Consultado el 07 de diciembre del 2015.

AMARU MAXIMIANO, Antonio. **Fundamentos de administración.** Editorial Pearson. México. 2009.

Disponible en:

<http://ebooksacademicos.blogspot.pe/2014/01/fundamentos-de-administracion-antonio.html>

Consultado el 29 de noviembre del 2015.

BALESTRINI ACUÑA, Mirían. **Como se elabora un proyecto de investigación.** Editorial BL Consultores y Asociados. Venezuela. 2001.

Disponible en:

<https://docs.google.com/viewer?a=v&pid=sites&srcid=ZGVmYXVsdGRvbWFpbnxlZHVhcmRvdW5lc3J8Z3g6NWUwYjRkY2UwYmE2Y2VjYQ>

Consultado el 15 de noviembre del 2015.

BELTRAN JARAMILLO, Jesús. **Indicadores de gestión.** Editorial 3R Editores. Colombia. 2004.

Disponible en:

http://www.adizesca.com/site/assets/g-indicadores_de_gestion-jb.pdf

Consultado el 06 de diciembre del 2015.

BRACHFIELD, Pere. **Gestión de crédito y cobro**. Editorial PROFIT. España. 2009.

Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+credito+y+cobro+pere+brachfield&hl>

Consultado el 08 de diciembre del 2015.

BRITO, José. **Contabilidad básica e intermedia**. Editorial Centro de contadores. Venezuela. 1992.

Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=sMVgPAAACAAJ&dq=contabilidad+basic+a+intermedia+leer+libro+jose+brito&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJgdDB4p7LAhX>

Consultado el 28 de noviembre del 2015.

CARDOZO CUENCA, Hernán. **Auditoría del sector solidario, aplicación de normas internaciones**. Editorial Ecoe. Colombia. 2006.

Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=VtrA6aXOBIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Consultado el 07 de diciembre del 2015.

CHAVEZ ALIZO, Nilda. **Introducción a la investigación educativa**. Editorial ARS Gráficas. Venezuela. 2007.

Disponible en:

<http://es.slideshare.net/zorelisromero/cmo-elaborar-un-proyecto-de-investigacin>

Consultado el 13 de noviembre del 2015.

DELFINO ALEJANDRO, Marcelo. **Finanzas operativas**. Editorial Asociación cooperadora. Argentina. 2004.

Disponible en:

<http://marcelodelfino.net/files/FO.PDF>

Consultado el 02 de diciembre del 2015.

HERNÁNDEZ ARROYO, Emil. **Manual de estadística**. Editorial EDUCE. Colombia. 2006.

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=vahon_YRn6QC&pg=PP1&lpg=PP1&dq=hermandez+arroyo+manual+de+estadistica&source=bl&ots=ZdsWQ120mu&sig=nhcdY

Consultado el 03 de diciembre del 2015.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar. **Metodología de la investigación**. Editorial Mc Graw Hill. México. 2006.

Disponible en:

<http://www.dgsc.go.cr/dgsc/documentos/cecaedes/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Consultado el 04 de noviembre del 2015.

EHRHARDT, Michael; BRIGHAM, Eugene. **Finanzas corporativas**. Editorial CENGAGE. México. 2007.

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=bL0KcYHC0dsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Consultado el 02 de diciembre del 2015.

EVANS, James; LINDSAY, William. **Administración y control de calidad**. Editorial CENGAGE. México. 2005.

Disponible en:

<http://es.slideshare.net/gustavopincay/administracion-y-control-de-calidad-evans-7ma>

Consultado el 29 de noviembre del 2015.

FONSECA LUNA, Oswaldo. **Sistema de control interno para organizaciones**. Editorial IICO. Perú. 2011.

Disponible en:

https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Consultado el 15 de diciembre del 2015.

GIROUX, Sylvain; TREMBLAY, Ginette. **Metodología de las ciencias humanas**. Editorial Fondo de cultura económica. México. 2004.

Disponible en:

<https://imas2010.files.wordpress.com/2010/06/metodologia-de-las-cchh-s-giroux-g-tremblay.pdf>

Consultado el 10 de noviembre del 2015.

MANTILLA BLANCO, Samuel. **Auditoría del control interno**. Editorial Ecoe. Colombia. 2012.

Disponible en:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

Consultado el 08 de diciembre del 2015.

MEIGS, Roberts; MARK, Bettner; SUSAN, Hakka; JAN, Williams. **Contabilidad, la base para decisiones gerenciales**. Editorial Mc Graw Hill. México. 2001.

Disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/100091535/Contabilidad-La-Base-Para-Decisiones-Gerenciales-Meigs-Bettner-Haka-amp-Williams#scribd>

Consultado el 24 de noviembre del 2015.

MEZA VARGAS, Carlos. **Contabilidad, análisis de cuentas**. Editorial EUNED. Venezuela. 2007.

Disponible en:

https://books.google.es/books?id=FdcD5qOwcMcC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Consultado el 22 de noviembre del 2015.

PELLEGRINO, Francisco. **Introducción a la contabilidad general**. Editorial IUTAV. Venezuela. 2001.

Disponible en:

<https://books.google.com.pe/books?id=wRnu2b16hEsC&pg=PA5&dq=pellegrino+introduccion+a+la+contabilidad+general&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiU-6>

Consultado el 22 de noviembre del 2015.

PÉREZ, Alexis. **Guía metodológica para anteproyectos de investigación**. Editorial FEDUPEL. Venezuela. 2009.

Disponible en:

<https://luiscastellanos.files.wordpress.com/2014/02/guia-metodologica-alexis-perez.pdf>

Consultado el 15 de noviembre del 2015.

SIERRA BRAVO, Restituto. **Técnicas de investigación social**. Editorial Thomson. España. 2003.

Disponible en:

<http://es.scribd.com/doc/53545006/Tecnicas-de-Investigacion-Social-bravo#scribd>

Consultado el 10 de noviembre del 2015.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. **El proceso de la investigación científica**. Editorial Limusa Noriega. México. 2008.

Disponible en:

<http://evirtual.uaslp.mx/ENF/220/Biblioteca/Tamayo%20Tamayo-El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient>

Consultado el 16 de noviembre del 2015.

WHITTINGTON, Ray; PANY, Kurt. **Auditoria un enfoque integral**. Editorial McGraw Hill. México. 2000.

Disponible en:

<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/16879/2/Capitulos%201,%202,%203,%204.pdf>

Consultado el 08 de diciembre del 2015.

INFORMATIVO:

ACHING GUZMAN, César. **Ratios financieros y matemática de la mercadotecnia.** Perú. 2005.

Disponible en:

http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/LIBRO_RATIOS%20FINANCIEROS_MAT_DE_LA_MERCADOTECNIA.pdf

Consultado el 14 de diciembre del 2015.

CABALLERO BUSTAMANTE. **Interpretación de los ratios de liquidez y rentabilidad de la empresa.** Perú. 2010.

Disponible en:

http://www.caballero Bustamante.com.pe/plantilla/lab/Liquidez_y_Rentabilidad.pdf

Consultado el 14 de diciembre del 2015.

WAINSTEIN, Mario; LATTUCA, Antonio; ESPAÑOL, Guillermo; MORA, Cayetano. **Adopción de normas internacionales de auditoría.** Argentina. 2004.

Disponible en:

<https://www.csv.go.cr/documents/10179/10843/Normas+Internacionales+de+Auditoria..pdf/42589924-f662-487a-a0e6-8667da1469e3>

Consultado el 04 de diciembre del 2015.

NORMATIVA:

IFAC. **NIA 315 Identificación y evaluación de los riesgos de error material.** España. 2009.

Disponible en:

<http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>

Consultado el 16 de diciembre del 2015.

TREADWAY COMMISSION. **Informe COSO**. Editorial Ecoe. España. 2013.

Disponible en:

<http://www.auditoriainternadegobierno.cl/wp-content/uploads/2014/12/COSO-2013.pdf>

Consultado el 03 de diciembre del 2015.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. **Plan contable general empresarial**. Perú. 2010.

Disponible en:

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/VERSION_MODIFICADA_PCG_EMPRESARIAL.pdf

Consultado el 16 de noviembre del 2015.

TESIS:

Internacionales:

MONASCAL, Fernando (2010) "*Propuesta de gestión de control interno*", Caracas, Venezuela.

Disponible en:

http://www.uma.edu.ve/postgrados/gestion/revistas/revista_nro2/Teg%20y%20otros/teg_fernando_monascal_2da.pdf

Consultado el 10 de noviembre del 2015.

SEGOVIA, Jimena (2011) *“Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugoumert Cía. Ltda.”*, Quito, Ecuador.

Disponible en:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/991/1/T-UCE-0003-124.pdf>

Consultado el 10 de noviembre del 2015.

HERNÁNDEZ, Omar (2008) *“Control interno del sistema de inventario en los establecimientos tipo supermercado del municipio Valera”*, Trujillo, Venezuela.

Disponible en:

http://tesis.ula.ve/pregrado/tde_busca/archivo.php?codArchivo=2591

Consultado el 11 de noviembre del 2015.

Nacionales:

JAMES, Wilson (1995) *“Control interno gerencial como impulso a la gestión de una empresa privada de telecomunicaciones Cachay Aliaga”*, Lima, Perú.

Disponible en:

http://contabilidad.unmsm.edu.pe/uploads/bibliografia/tesis/maestria_auditoria.pdf

Consultado el 11 de noviembre del 2015.

PAZ, Mario (2009) *“El control interno de gestión de las clínicas privadas de Lima metropolitana”*, Lima, Perú.

Disponible en:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/346/1/paz_cm.pdf

Consultado el 12 de noviembre del 2015.

VILCA, Linda (2012) *“El control interno y su impacto en la gestión financiera de las MYPES de servicios turísticos en Lima Metropolitana”*, Lima, Perú.

Disponible en:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/574/3/vilca_lp.pdf

Consultado el 12 de noviembre del 2015.

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA: "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012-2015"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>Problema general</u></p> <p>¿De qué manera el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?</p>	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>	<p><u>Hipótesis general</u></p> <p>El control interno incide positivamente en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>	<p><u>Variable independiente</u></p> <p>X: Control interno.</p>	<p>Componentes del control interno.</p>	<p>X.1. Ambiente de control.</p> <p>X.2. Evaluación de riesgos.</p> <p>X.3. Actividades de control.</p> <p>X.4. Información y comunicación.</p> <p>X.5. Actividades de supervisión.</p>	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>La presente investigación se orienta a señalar el efecto del control interno en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. período 2012-2015, el tipo de investigación se inscribe en el de una investigación aplicada.</p>
<p><u>Problemas específicos</u></p> <p>¿De qué forma el control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?</p>	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar de qué forma el control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>	<p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>El control interno permite alcanzar los objetivos del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>		<p>Objetivos de cobranza.</p>	<p>Y.1. Cobranza real.</p> <p>Y.2. Cobranza proyectada.</p>	<p><u>Diseño de la investigación</u></p> <p>No Experimental, ya que no se manipularon en forma deliberada las variables.</p>
<p>¿De qué manera el control interno influye en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?</p>	<p>Determinar de qué manera el control interno influye en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>	<p>El control interno influye positivamente en la liquidez de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>	<p><u>Variable dependiente</u></p> <p>Y: Gestión de cuentas por cobrar.</p>	<p>Liquidez.</p>	<p>Y.3. Liquidez general.</p> <p>Y.4. Prueba ácida.</p>	<p>El nivel de investigación es descriptivo debido a que describe la realidad y las características del objeto de estudio; y, correlacional porque explica la relación entre las variables "control interno" y "la gestión de cuentas por cobrar" de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>
<p>¿De qué forma el control interno contribuye en las políticas de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima?</p>	<p>Determinar de qué forma el control interno contribuye en las políticas de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>	<p>El control interno contribuye a una eficiente política de crédito de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.</p>		<p>Políticas de crédito.</p>	<p>Y.5. Rotación de cuentas por cobrar.</p> <p>Y.6. Periodo promedio de cobro.</p>	

ANEXO 02
METODOLOGÍA DE LA
ENCUESTA

ENCUESTA PARA EVALUAREL CONTROL INTERNO

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012-2015”.

La información es de carácter confidencial y reservado.

La evaluación se ha estructurado según los componentes del control interno detallados en el Informe COSO 2013.

COMPONENTE 1: ENTORNO DE CONTROL

OBJETIVO:

Conocer la opinión del administrador, y empleados de la empresa Perufarma S.A. sobre los factores de ambiente de control interno dentro del área de cuentas por cobrar.

INSTRUCCIÓN:

De la pregunta 1 a la 5 marque con un aspa (x) según el siguiente detalle: (1) **Muy poco**, (2) **Poco**, (3) **Medianamente**, (4) **Mucho**, (5) **Completamente**:

PREGUNTAS – Entorno de control	1	2	3	4	5
1. ¿En qué medida se ponen en práctica valores					

éticos en el área de créditos y cobranzas?					
2. ¿En qué medida el responsable del área realiza una supervisión constante l cumplimiento de objetivos?					
3. ¿En qué medida las funciones para cada colaborador están distribuidas de manera equitativa y tiene rotación entre ellos?					
4. ¿En qué medida la selección de personal para el área de créditos y cobranzas está basada en capacidad y habilidades establecidas para ocupar este cargo?					
5. ¿En qué medida existen políticas de control interno en el área de créditos y cobranzas?					

COMPONENTE 2: EVALUACION DEL RIESGO

OBJETIVO:

Conocer la opinión del administrador y empleados de la empresa Perufarma S.A. sobre identificación y análisis para identificar riesgos en el área de cuentas por cobrar.

INSTRUCCIÓN:

De la pregunta 6 a la 9 marque con un aspa (x) según el siguiente detalle: (1) **Muy poco**, (2) **Poco**, (3) **Medianamente**, (4) **Mucho**, (5) **Completamente**:

Preguntas – Evaluación del riesgo	1	2	3	4	5
6. ¿En qué medida se evalúa la condición del					

cliente antes de aprobar el crédito?					
7. ¿En qué medida a los clientes morosos se les suspende el crédito otorgado hasta que cancelen sus deudas?					
8. ¿En qué medida se cuenta con programas de cómputo adecuado para el control de vencimiento de deudas por cobrar?					
9. ¿En qué medida se revisan que las cuentas por cobrar hayan disminuido en comparación con periodos anteriores?					

COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO:

Conocer la opinión del jefe de cobranzas y de un empleado de cuentas créditos y cobranzas y de la empresa Perufarma S.A. sobre aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño, seguridad de activos y segregación de funciones.

INSTRUCCIÓN:

De la pregunta 10 a la 14 marque con un aspa (x) según el siguiente detalle: (1) **Muy poco**, (2) **Poco**, (3) **Medianamente**, (4) **Mucho**, (5) **Completamente**:

Preguntas – Actividades de control	1	2	3	4	5
10. ¿En qué medida califica el control interno en su empresa?					

11. ¿En qué medida se concilian periódicamente las cuentas por cobrar?					
12. ¿En qué medida se hace una revisión periódica de los créditos vencidos y se examina la causa de falta de pago?					
13. ¿En qué medida se verifican los límites de crédito en cada cliente?					
14. ¿En qué medida se tienen definidos más procedimientos de persecución de deuda?					

COMPONENTE 4: INFORMACION Y COMUNICACION

OBJETIVO:

Conocer la opinión del jefe de cobranzas y de un empleado de la empresa Perufarma S.A. sobre información y comunicación entre los empleados y áreas anexas.

INSTRUCCIÓN:

De la pregunta 15 a la 17 marque con un aspa (x) según el siguiente detalle: (1) **Muy poco**, (2) **Poco**, (3) **Medianamente**, (4) **Mucho**, (5) **Completamente**:

Preguntas – Información y comunicación	1	2	3	4	5
15. ¿En qué medida existe una comunicación efectiva entre los empleados que participan en el área de créditos y cobranzas para facilitar la coordinación y realización eficiente de las tareas?					

16. ¿En qué medida recibe el personal un mensaje claro por parte de la gerencia acerca del control interno en el área de créditos y cobranzas?					
17. ¿En qué medida informa el área de créditos y cobranzas a la gerencia acerca de deudas con alta morosidad de los clientes?					

COMPONENTE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISION

OBJETIVO:

Conocer la opinión del gerente y empleados de la empresa Perufarma S.A. para conocer cómo se realiza la verificación de cumplimiento de objetivos.

INSTRUCCIÓN:

De la pregunta 18 a la 19 marque con un aspa (x) según el siguiente detalle: (1) **Muy poco**, (2) **Poco**, (3) **Medianamente**, (4) **Mucho**, (5) **Completamente**:

Preguntas – Actividades de supervisión	1	2	3	4	5
18. ¿En qué medida la gerencia verifica si los procesos de control interno del área de cuentas por cobrar se estén llevando tal como se esperaba?					

ENCUESTA PARA EVALUAR LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulado: “EL CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A. DE LA CIUDAD DE LIMA, PERIODO 2012-2015”.

La información es de carácter confidencial y reservado.

INSTRUCCIÓN:

De la pregunta 19 a la 22 marque con un aspa (x) según considere:

Preguntas	SÍ	NO
19. ¿Considera usted que la información de las cuentas por cobrar es registrada de manera adecuada y oportuna?		
20. ¿Considera usted que se realiza una eficiente gestión de cobro?		
21. ¿Considera usted que se llevan controles sobre los clientes morosos?		
22. ¿Considera usted que se tiene definido y se cumple con las políticas de crédito antes de aprobar los créditos de los clientes?		

ANEXO 03
JUICIO DE EXPERTOS

Bellavista, 06 enero del 2016

Profesor: CPC. César Anibal Ames Enríquez

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A., PERIODO 2012-2015" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

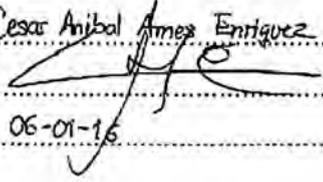
Nombres: Monteagudo Vega, Karen Linsay

Monzón López, Miguel Leonardo

Two handwritten signatures are present on horizontal lines. The top signature is in cursive and appears to be 'Karen Linsay Monteagudo Vega'. The bottom signature is also in cursive and appears to be 'Miguel Leonardo Monzón López'.

Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Nombre: Cesar Anibal Armes Enriquez
 Firma: 
 Fecha: 06-01-15

Bellavista, 06 enero del 2016

Profesor: CPC. Manuel Fernandez Chaparro

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A., PERIODO 2012-2015" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

Nombres: Monteagudo Vega, Karen Linsay.

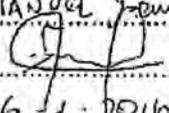
Monzón López, Miguel Leonardo



Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	/		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	/		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	/		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	/		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	/		
6	Los ítems son claros y entendibles.	/		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	/		

Nombre: Miguel Fernández Chaparro

Firma: 

Fecha: 6-1-2016

Bellavista, 06 enero del 2016

Profesor: CPC. Manuel Rodolfo Romero Luyo

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A., PERIODO 2012-2015" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

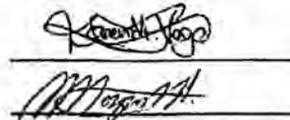
Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

Nombres: Monteagudo Vega, Karen Lindsay

Monzón López, Miguel Leonardo



Escala de calificación del Juez Experto

N°	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Nombre: TAMARA LUYO MANUEL RODOLFO

Firma: 

Fecha: 6-1-2016

Bellavista, 06 enero del 2016

Profesor. CPC. Walter Víctor Huertas Niquen

Presente

Asunto: Validación del Instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de investigación titulado "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A., PERIODO 2012-2015" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

Nombres: Monteagudo Vega, Karen Lindsay.

Monzón López, Miguel Leonardo

Two handwritten signatures are positioned above two horizontal lines. The top signature is more stylized and appears to be 'Karen Lindsay'. The bottom signature is more legible and appears to be 'Miguel Leonardo Monzón López'.

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	✓		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	✓		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6	Los ítems son claros y entendibles.	✓		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	✓		

Nombre: CPC. WALTER VICTOR ABERTAS HIDALGO

Firma: [Firma manuscrita]

Fecha: 06.01.16

Bellavista, 06 enero del 2016

Profesor: CPC. Wilmer Arturo Vilela Jiménez

Presente

Asunto: Validación del instrumento a través de Juicio de expertos

Nos es muy grato saludarlos y a la vez solicitarle su colaboración como experto para la evaluación de nuestro instrumento que será usada para la toma de datos en nuestro trabajo de Investigación titulado "EL CONTROL INTERNO EN LA GESTION DE CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA PERUFARMA S.A., PERIODO 2012-2015" para optar nuestro título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional del Callao.

Adjuntamos a la presente la matriz de consistencia y el correspondiente cuestionario.

Agradecemos su colaboración y total sinceridad, lo cual contribuirá al éxito de nuestra investigación.

Atentamente.

Nombres: Monteagudo Vega, Karen Lindsay

Monzón López, Miguel Leonardo

The image shows two handwritten signatures in black ink. The top signature is for Karen Lindsay Monteagudo Vega, and the bottom signature is for Miguel Leonardo Monzón López. Each signature is written above a horizontal line.

Escala de calificación del Juez Experto

Nº	CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	/		
2	El instrumento propuesto responde al (los) objetivo (s) de estudio.	/		
3	La estructura del instrumento es adecuada.	/		
4	Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	/		
5	La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	/		
6	Los ítems son claros y entendibles.	/		
7	El número de ítems es adecuado para su aplicación.	/		

Nombre: Wilmer Vilela
 Firma: [Firma]
 Fecha: 07/1/2016

ANEXO 04
PERUFARMA S.A.



HISTORIA DE LA COMPAÑÍA

Perufarma S.A. fue fundada el 04 de enero de 1971, con el propósito de distribuir en exclusividad los productos del laboratorio farmacéutico ABEEFE S.A.

A mediados de 1998 se da un significativo incremento en las líneas que distribuimos, con la incorporación de varias representaciones de vinos y licores de procedencias sudamericanas y europeas. Es así que comenzamos a consolidar nuestra presencia en autoservicios, licorerías, restaurantes, pubs y discotecas.

Hoy somos importantes proveedores de todas las cadenas de autoservicios y principales mayoristas y minoristas en todo el Perú, pero siempre manteniendo un servicio de primer nivel, como cuando éramos exclusivamente distribuidores de fármacos.

¿QUIÉNES SOMOS?

- ✓ Misión: Generar valor a clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y sociedad, comprometidos con la eficiencia continua en nuestros procesos de comercialización.
- ✓ Visión: Ser por siempre el mejor socio estratégico comercial de largo plazo.

NUESTROS PRINCIPIOS

- ❖ Posicionamiento en el Mercado: Buscamos consolidar el posicionamiento adquirido en los servicios brindados, tanto en el rubro farmacéutico como en las

diferentes marcas, así como el crecimiento en los diferentes canales del mercado a través del trabajo eficiente y participativo de todas las áreas de la empresa.

- ❖ **Desarrollo Humanos:** Promovemos un ambiente de trabajo productivo en el que el personal se siente comprometido con la misión, visión, política de calidad y principios de la empresa fomentando para ello la capacitación, motivación, el reconocimiento de logros y la participación de manera conjunta para el cumplimiento de nuestros objetivos.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



ESTADOS FINANCIEROS

Corresponden a los períodos 2012, 2013, 2014 y 2015.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31.12.2013 - 2012
(NUEVOS SOLES)

	NOTA	2013	2012
Activo			
Activo Corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	1	5,696,522.21	4,090,249.45
Cuentas Cobrar Comerciales (Neto)	2	144,874,230.70	109,571,231.35
Otras Cuentas por cobrar	2	111,733.75	207,266.16
Existencias (Neto)	4	44,569,177.47	29,266,091.92
Total Activo Corriente		195,251,664.13	143,134,838.88
Activo No Corriente			
Inversiones Financieras	6	1,180,726.77	1,142,500.64
Propiedad planta y equipo (Neto)	7-A	21,368,907.50	18,103,111.89
Activos Intangibles (Neto)	7-B	2,532,315.56	119,721.44
Total Activo No Corriente		25,081,949.83	19,365,333.97
TOTAL DE ACTIVOS		220,333,613.96	162,500,172.85
Pasivo			
Pasivo Corriente			
Sobregiro Bancario		6,296,306.64	19,284.44
Obligaciones Financieras	8	38,853,542.28	11,419,535.92
Cuentas Por Pagar Comerciales		99988727.05	83313518.8
Otras Cuentas por Pagar	12	8,610,373.65	9,671,138.57
Total Pasivo Corriente		153,748,949.62	104,423,477.73
Pasivo No Corriente			
Obligaciones Financieras	8	3,243,906.81	
Otras Cuentas por Pagar	12	328,371.22	2,911,514.32
Total Pasivo No Corriente		3,572,278.03	2,911,514.32
Total Pasivo		157,321,227.65	107,334,992.05
Patrimonio			
Capital		11,283,829.00	11,283,829.00
Capital Adicional		405,661.57	405,661.57
Reservas		2,256,706.37	2,256,706.37
Resultados Acumulados		40,421,363.09	30,507,221.55
Resultado del Ejercicio		8,644,826.28	10,711,762.31
Total Patrimonio		63,012,386.31	55,165,180.80
Total Pasivo Y Patrimonio		220,333,613.96	162,500,172.85

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31.12.2015 - 2014
(NUEVOS SOLES)

	NOTA	2015	2014
Activo			
Activo Corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	1	6,165,439.15	13,292,244.35
Cuentas Cobrar Comerciales (Neto)	2	171,861,393.23	167,698,133.10
Otras Cuentas por cobrar		5,334,782.82	4,397,328.09
Existencias (Neto)	4	52,302,873.36	53,975,111.62
Total Activo Corriente		235,664,488.56	239,362,817.16
Activo No Corriente			
Inversiones Financieras	7	1,082,114.27	1,145,996.51
Propiedad planta y Equipo (Neto)	8-A	22,611,823.72	50,965,296.10
Activos Intangibles (Neto)	8-B	2,038,314.45	1,978,798.57
Total Activo No Corriente		25,732,252.44	54,090,091.18
TOTAL ACTIVO		261,396,741.00	293,452,908.34
Pasivo			
Pasivo Corriente			
Cuentas por pagar Comerciales		143,292,255.36	123,475,870.92
Obligaciones Financieras	9	43,669,875.09	59,769,479.11
Cuentas por pagar comerciales a relacionadas		214.10	214.10
Otras Cuentas por pagar	13	8,510,034.14	9,010,952.31
Total Pasivo Corriente		195,472,378.69	192,256,516.44
Pasivo No Corriente			
Obligaciones Financieras	9	2,366,486.84	5,670,952.37
Otras Cuentas por Pagar		0.01	8,075,078.32
Total Pasivo No Corriente		2,366,486.85	13,746,030.69
Total Pasivo		197,838,865.54	206,002,547.13
Patrimonio			
Capital		11,283,829.00	26,283,829.00
Capital Adicional		405,661.57	405,661.57
Reservas		2,256,706.37	2,256,706.37
Resultados Acumulados		47,105,367.21	52,875,435.92
Resultado Del Ejercicio		2,506,311.31	5,628,728.35
Total Patrimonio		63,557,875.46	87,450,361.21
Total Pasivo Y Patrimonio		261,396,741.00	293,452,908.34

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31.12.2013-2012
(NUEVOS SOLES)

	2013	2012
Ventas Netas	443,948,708.71	381,441,854.34
Costo de Ventas	-353,951,231.88	-304,287,140.89
Utilidad Bruta	89,997,476.83	77,154,713.45
Gastos Operativos		
Gastos de Ventas	-63,067,271.13	-49,286,565.97
Gastos de Administración	-10,638,003.99	-11,551,446.62
Utilidad de Operación	16,292,201.71	16,316,700.86
Dividendos	8,069.79	145,155.01
Ingresos Financieros	3,461,253.52	2,111,803.73
Otros Ingresos	462,796.19	518,648.48
Gastos Financieros	-2,940,565.80	-2,063,753.03
Utilidad Antes De Participación E Impuesto A La Renta	17,283,755.41	17,028,555.05
Participación de La Gerencia	-1,338,707.93	0.00
Participación del Directorio	-956,703.17	0.00
Participación de Utilidades Trabajadores	-1,440,669.00	-1,476,536.00
Impuesto a La Renta 3Ra Categoría	-4,902,849.03	-4,840,256.74
Utilidad (O Perdida) Del Ejercicio	8,644,826.28	10,711,762.31

ESTADO DE RESULTADOS
AL 31.12.2015-2014
(NUEVOS SOLES)

	2015	2014
Ventas Netas	522,962,183.97	574,718,598.20
Costo de Ventas	-412,527,104.10	-454,916,000.29
Utilidad Bruta	110,435,079.87	119,802,597.91
Gastos de Ventas	-88,235,104.92	-91,282,321.38
Gastos de Administración	-12,052,719.04	-12,335,653.75
Utilidad de Operación	10,147,255.91	16,184,622.78
Dividendos	142,593.64	57,349.57
Ingresos Financieros	339,787.93	740,186.91
Otros Ingresos	256,164.88	584,068.38
Gastos Financieros	-2,560,674.45	-3,037,280.00
Ganancia (Pérdida) por Diferencia de Cambio Neta	-2,694,850.66	-2,366,705.56
Otros Egresos	0.00	-447,076.00
Utilidad Antes De Participación E Impuesto A La Renta	5,630,277.25	11,715,166.08
Participación de La Gerencia	-445,127.06	-972,358.78
Participación del Directorio	-295,070.97	-644,568.43
Participación de Utilidades Trabajadores	-646,775.02	-953,088.55
Impuesto a La Renta 3Ra Categoría	-1,736,992.89	-3,516,421.97
Utilidad (O Pérdida) Del Ejercicio	2,506,311.31	5,628,728.35

ANEXO 05
POLÍTICA DE CRÉDITO Y
COBRANZA

PRESENTACION

Uno de los rubros más importantes de toda empresa lo constituyen las cuentas por cobrar por su probabilidad de convertirse en recurso líquido en el corto plazo y poder afrontar sus obligaciones o convertirlos en inversión. Por este motivo es necesario que se lleve de manera eficaz controles internos dentro del área de créditos y cobranzas, que ayuden a la empresa a hacer efectiva la recuperación de los créditos otorgados a los clientes.

Por consiguiente el control interno implica la efectividad y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

OBJETIVO GENERAL

Presentar una propuesta de mejora del control interno a las cuentas por cobrar para lograr una mejor eficiencia y gestión del área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

Es importante y necesario proponer estas mejoras al control interno de las cuentas por cobrar, para hacer eficiente la gestión de las mismas.

Mediante esta mejora de propuesta, elaborada sobre una base técnica de las operaciones a realizar de una forma lógica, cronológica y sistemática con el propósito de, asegurar la recuperación de los créditos otorgados en el plazo establecido y poder lograr los objetivos planteados por la empresa, detallados a continuación:

1. Controles de cartera de clientes; permitirá tener controles e informes de una manera oportuna.
2. Análisis del crédito, se podrá realizar una selección efectiva para el otorgamiento de éstos.
3. Incremento de flujo de efectivo; con la cartera de clientes sana, se obtendrá una liquidez financiera, logrando el incremento en el capital propio, evitando con ello recurrir a financiamientos, que conllevan a costos e intereses financieros para operar.
4. Disminución de morosidad; la cartera de clientes con una tasa de morosidad mínima posible.

BENEFICIOS DE LA PROPUESTA

Para la empresa esta propuesta de mejora del control interno a las cuentas por cobrar, será de gran utilidad en la administración, siendo un manual que permitirá de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas, proporcionándole las siguientes ventajas:

- ✓ Se profundiza en el análisis para el otorgamiento de un crédito.

- ✓ Incorpora un conjunto de funciones que brinda el control, administración y seguimiento centralizado y seguro de la cartera de clientes.
- ✓ Aumenta la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.
- ✓ Proporciona a la administración un apoyo para el control de operaciones de una forma eficiente como para la toma de decisiones.

DESCRIPCIÓN DE POLÍTICAS

Las políticas deberán estar encaminadas al área de créditos y cobranzas:

a. Políticas para el área de créditos y cobranzas:

En cuanto a créditos:

- ❖ Para el otorgamiento de créditos se deberá hacer el respectivo análisis, siguiendo los parámetros establecidos, respecto a los clientes sujetos a crédito.
- ❖ La autorización de cada crédito será efectuada y autorizada por el jefe del área de cobranzas.
- ❖ Por todo otorgamiento de crédito deberá elaborarse un contrato con todos sus datos y deberá ser firmado por ambas partes (el jefe del área de créditos y cobranzas y cliente).

- ❖ Los expedientes de cada cliente deberán contener la información veraz y requerida.
- ❖ Los cambios o modificaciones en contratos por refinanciamientos, y otros, deberán ser evaluados y autorizados por el jefe del área de créditos y cobranzas.
- ❖ Toda anulación de contrato deberá ser autorizada por el jefe de área de créditos y cobranzas.

En lo que refiere a las cobranzas:

- ❖ Se deberá controlar periódicamente las cuotas vencidas, mediante la verificación de informes.
- ❖ Se realizarán recordatorios a los clientes, mediante avisos de cobros y después del vencimiento de las cuotas.
- ❖ Para las cuentas morosas se deberán realizar todas las tácticas de cobros, para hacer efectivos los pagos.
- ❖ En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se tomarán medidas legales.
- ❖ La empresa deberá contratar a una empresa de servicio en gestión de cobro que cuente con gestores cobradores especializados en atención y gestión de cobranza.

b. Estructura a la que se le aplica

La propuesta de mejora ha sido diseñada para la gerencia financiera y específicamente para el área de créditos y cobranzas.

La gerencia financiera: controla y vela por la eficiencia de sus activos (cuentas por cobrar) permitiendo con ello una rotación continua y bajos niveles de morosidad, por lo que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos en forma eficiente para obtener los resultados esperados.

El área de créditos y cobranzas

En cuanto a créditos:

- El analista de créditos se encarga de realizar el respectivo análisis para su otorgamiento, utilizando el manual como guía de apoyo para seguir los lineamientos y requerimientos exigidos, para que dichos otorgamientos sean ágiles, oportunos y efectivos.
- Todo el personal de esta área deberá estar capacitado y actualizado para el buen manejo de las operaciones y obtener los resultados esperados.

En cuanto a cobranzas:

- El analista de cobranzas tendrá la responsabilidad de controlar la cartera de clientes, siguiendo las técnicas y tácticas de cobros, a través de los lineamientos determinados en el manual.

- Los cobradores y asistentes deberán estar capacitados y actualizados de manera que puedan realizar siempre de manera eficiente sus funciones, logrando con ello una cartera controlada con un bajo índice de morosidad.

POLÍTICAS GENERALES - PLANEACIÓN (otorgamiento y recuperación)

Las políticas deberán estar encaminadas a efectuar las operaciones, en el área de créditos y cobranza; definiendo los límites y requisitos por la administración superior, para el otorgamiento de créditos y establecer normas de control para la recuperación de la cartera.

a. Política para análisis de crédito

Sujetos de crédito

Serán sujetos de crédito: todas las personas jurídicas y naturales con negocio que puedan demostrar sus ingresos presentando lo siguiente:

1. Ficha RUC.
2. Referencias crediticias sólidas.
3. Referencias personales.
4. Dirección comprobable

Las personas sujetas a créditos, deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su Documento Nacional de Identidad (DNI) y su Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Documentación requerida:

1. El analista de crédito, deberá exigir los requisitos y documentación necesaria para el otorgamiento de crédito y trasladar al área de créditos para su debido análisis.
2. La persona encargada de la revisión de la documentación, revisará que la documentación presentada sea completa y verídica.
3. Se deberá investigar al cliente, confirmando las referencias crediticias y personales.
4. Se autorizará el crédito únicamente si el cliente cumplió con los requisitos exigidos por la empresa.
5. En caso de una solicitud de reestructuración de crédito, se deberá llegar a un acuerdo con el cliente y esta se puede dar por las siguientes causas:

Morosidad del cliente: en el caso que el cliente se encuentre moroso se llegara a un acuerdo siempre y cuando este se presente personalmente a las oficinas centrales a solicitar una reestructuración de su crédito.

En caso de solicitud de disminución o aumento de plazo del crédito, el cliente deberá presentarse personalmente a las oficinas a llenar la solicitud correspondiente.

En ambos casos esta reestructuración deberá ser autorizada por el analista de crédito.

b. Políticas para el control de cobranza

1. El área de créditos y cobranza deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias para generar los controles oportunos de su cartera de clientes.
2. La persona encargada de la revisión de la cartera deberá generar los reportes a diario, para verificar los vencimientos de las cuotas.

c. Políticas para la recuperación

El área de cobros deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros (5) días antes de su vencimiento.

1. En el caso de cuotas vencidas, la persona encargada del departamento de créditos y cobranzas deberá realizar llamadas telefónicas para verificar la razón por la cual el cliente no ha realizado su pago.
2. Si el cliente persiste en el incumplimiento, la persona encargada de gestionar la cobranza elaborará una carta en la cual le recuerda al cliente la cláusula del contrato que estipula que después de tres meses de incumplimiento de cuota, pierde el derecho de crédito hasta esa fecha.

ANEXO 06
INSTRUCTIVO DE CONTROL
INTERNO A LA GESTIÓN DE
CUENTAS POR COBRAR

**CRITERIO DE EVALUACIÓN DE LOS COMPONENTES DE CONTROL
INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO APLICADO A LA GESTIÓN
DE CUENTAS POR COBRAR**

Luego de definir las políticas es importante establecer y poner en práctica mecanismos, medios y procedimientos eficientes y adecuados de control interno en las cuentas por cobrar para reducir la posibilidad de que ocurran irregularidades, deficiencias y/o errores en el desarrollo de las operaciones. Es necesario que los componentes de control interno se apliquen para lograr un control interno bien estructurado.

Es fundamental que la gerencia de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A. conozcan la importancia e interrelación de los cinco componentes de control interno para una adecuada estructura del mismo y así alcanzar los objetivos de la organización.

A. Entorno de control

El entorno de control es el principal elemento sobre el cual se sustentan y actúan los otros cuatro componentes. Además, es indispensable para lograr los objetivos de la organización. Se detallan una serie de factores que deberá llevar a cabo en el área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. con el propósito de que su aplicación sea efectiva.

1. Integridad y valores éticos

La efectividad de los controles internos no puede elevarse por encima de la integridad y de los valores éticos de la persona que lo crea, administra y monitorea, estos son elementos esenciales del entorno de control, y repercuten en la administración y el monitoreo de los demás componentes del control interno. Es decir, debe existir una visión, misión, principios y valores éticos, lo cual no es tarea fácil, pero los valores de la gerencia deben equilibrar lo que concierne a la empresa, a sus empleados, proveedores, clientes, competidores y público en general. La conducta ética y la integridad administrativa son producto de la cultura corporativa, la cual incluye estándares éticos y de comportamiento, la manera de cómo ellos son comunicados y como se refuerzan en la práctica.

Es por eso que sugerimos los siguientes valores los cuales consideramos esenciales para el buen desempeño dentro del área de créditos y cobranzas:

- El departamento de créditos y cobros debe ser honesto, leal y responsable.
- Debe tener una política de higiene, seguridad y salud ocupacional.
- El personal de créditos y cobranzas debe mantener buena presentación.
- La contratación del personal de cobros debe ser investigada.

2. Competencia del personal

El área encargada debe planificar, seleccionar, contratar y desarrollar a las personas de tal forma que se alcance la competencia necesaria para que las

actividades se desarrollen adecuadamente dentro del área de créditos y cobranzas. Para lograr la competencia se debe disponer:

- Planes de recursos humanos.
- Adecuada descripción de perfiles de puestos a desempeñar en el área de créditos y cobranzas.
- El personal debe poseer un nivel académico acorde al puesto desempeñado.
- El personal debe contar con características personales tales como ser: dinámico, proactivo y responsable.
- El personal debe contar con habilidades y destrezas en el uso de equipo de cómputo.

3. Estructura organizacional

La estructura organizacional de una empresa proporciona la estructura conceptual mediante la cual se planean, ejecutan, controlan y monitorean sus actividades para alcanzar los objetivos globales. Deben de existir procesos para todas las actividades a desarrollar, las cuales pueden relacionarse a una cadena de valores, es decir actividades de acceso al interior llamado “cliente interior”, operaciones o producción, cliente externo, y al final buscar una buena relación con sus proveedores. Para una estructura organizacional exitosa se debe definir las áreas clave de autoridad y responsabilidad y el establecimiento de líneas apropiadas de información, la cual debe ir adaptada a sus necesidades, y pueden

estar organizadas por industrias o línea de productos, por ubicación geográfica o por una red de mercadeo. La estructura organizacional depende del tamaño y de la naturaleza de sus actividades, de aquí se parte para llevar a cabo las estrategias diseñadas para cumplir con los objetivos específicos, en función de las operaciones financieras en las cuentas por cobrar. Es así que se dan los siguientes lineamientos los cuales se evaluarán:

- Definición de un organigrama del área de créditos y cobranzas.
- La existencia de una apropiada relación con otras áreas o involucrados.
- Reconocimiento de la autoridad dentro del área de créditos y cobranzas.

B. Evaluación de riesgos

Mediante este componente, el área de créditos y cobranzas de la empresa Perufarma S.A. serán capaces de identificar y analizar los riesgos relevantes que afectan el logro de los objetivos y además, podrán determinar la forma en que tales riesgos deben ser mitigados hasta un nivel aceptable.

Es necesario identificar, analizar y determinar cómo se manejarán los riesgos que muy probablemente afectarán el logro de los objetivos del área de créditos y cobranzas. En el caso de las cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A., el objetivo general es la gestión de cobro. Los siguientes objetivos son aplicar los reglamentos y leyes sobre los cuales se enmarca la buena gestión de las cuentas por

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31.12.2013 - 2012
(NUEVOS SOLES)

	NOTA	2013	2012
Activo			
Activo Corriente			
Efectivo y equivalente de efectivo	1	5,696,522.21	4,090,249.45
Cuentas Cobrar Comerciales (Neto)	2	144,874,230.70	109,571,231.35
Otras Cuentas por cobrar	2	111,733.75	207,266.16
Existencias (Neto)	4	44,569,177.47	29,266,091.92
Total Activo Corriente		195,251,664.13	143,134,838.88
Activo No Corriente			
Inversiones Financieras	6	1,180,726.77	1,142,500.64
Propiedad planta y equipo (Neto)	7-A	21,368,907.50	18,103,111.89
Activos Intangibles (Neto)	7-B	2,532,315.56	119,721.44
Total Activo No Corriente		25,081,949.83	19,365,333.97
TOTAL DE ACTIVOS		220,333,613.96	162,500,172.85
Pasivo			
Pasivo Corriente			
Sobregiro Bancario		6,296,306.64	19,284.44
Obligaciones Financieras	8	38,853,542.28	11,419,535.92
Cuentas Por Pagar Comerciales		99988727.05	83313518.8
Otras Cuentas por Pagar	12	8,610,373.65	9,671,138.57
Total Pasivo Corriente		153,748,949.62	104,423,477.73
Pasivo No Corriente			
Obligaciones Financieras	8	3,243,906.81	
Otras Cuentas por Pagar	12	328,371.22	2,911,514.32
Total Pasivo No Corriente		3,572,278.03	2,911,514.32
Total Pasivo		157,321,227.65	107,334,992.05
Patrimonio			
Capital		11,283,829.00	11,283,829.00
Capital Adicional		405,661.57	405,661.57
Reservas		2,256,706.37	2,256,706.37
Resultados Acumulados		40,421,363.09	30,507,221.55
Resultado del Ejercicio		8,644,826.28	10,711,762.31
Total Patrimonio		63,012,386.31	55,165,180.80
Total Pasivo Y Patrimonio		220,333,613.96	162,500,172.85

cobrar, además de cumplir con las políticas organizacionales establecidas dentro de la empresa.

1. Método de evaluación de riesgos

El método que se utilizará para evaluar los riesgos que afectan al área de créditos y cobranzas será el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas). Este análisis permitirá estudiar la situación competitiva de la empresa Perufarma S.A. en su mercado (situación externa) y de las características internas (situación interna) a efectos de determinar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. La situación interna se compone de dos factores controlables: fortalezas y debilidades, mientras que la situación externa se componen de dos factores no controlables: oportunidades y amenazas. Entonces, mediante esta herramienta se podrá conocer la situación real en que se encuentra la empresa.

MATRIZ FODA		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANALISIS INTERNO		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
ANALISIS EXTERNO		

C. Actividades de control

La gerencia de administración y finanzas deberán llevar a cabo Actividades de Control con el fin de que el control interno que se le está aplicando a la gestión de cuentas por cobrar sea eficiente y eficaz. Estas actividades de control que el área de créditos y cobranzas deberán desarrollar y que a su vez son consideradas como políticas y procedimientos que se ejecutarán en toda la empresa, garantizarán que los riesgos se administren de manera que se cumplan los objetivos.

D. Información y comunicación

Esté componente es de vital importancia para el logro de los objetivos trazados dentro del área de créditos y cobranzas. Estas empresas necesitan implementar mecanismos de información y comunicación que les permita la fluidez de las mismas de manera oportuna, precisa y fiable dentro de todas las áreas de la empresa. De esta manera, la empresa podrá tomar decisiones precisas con los objetivos planteados en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar.

1. Sistemas de información

Estos sistemas deben estar presentes dentro de todo el organismo de la empresa con el propósito que ayuden al cumplimiento de uno o más objetivos de control planteados. Para ello, se aplicarán dos tipos de controles sobre los sistemas de información en cuanto a la gestión de las cuentas por cobrar.

2. Controles Generales

Este tipo de controles se enfocará primariamente a asegurar el procesamiento de datos y la seguridad física de la información que maneja de las cuentas por cobrar con el que trabajan el área de créditos y cobranzas, además deberá incluir el buen mantenimiento de hardware y software que se utiliza, así como la operación propia de estos. Factores a considerar en los controles generales:

- Designación de una persona específica que controle el procesamiento de datos y la seguridad física de la información en cumplimiento con los reglamentos de la empresa.
- Adecuado entorno de control.

De esta manera, este tipo de control permitirá que la gerencia de administración y finanzas cuenten con información oportuna y confiable de las cuentas por cobrar.

3. Controles de aplicación

Se refieren a la aplicación concreta que se le dará a la información que se maneja de cuentas por cobrar. Uno de los controles de aplicación más importantes a llevar a cabo en estas entidades es el lograr el procesamiento de esta información con integridad y confiabilidad a través de la autorización y validación correspondiente de los documentos necesarios para lograr la buena gestión de las cuentas por cobrar, por ejemplo: Programa de alerta de vencimiento de cuentas por cobrar.

La información proveniente de las cuentas por cobrar debe ser identificada correctamente, analizada y comunicada al personal pertinente en la forma y dentro del tiempo indicado con el único propósito que permita cumplir con las medidas y responsabilidades correspondientes.

4. Sistemas de comunicación

La información y comunicación van de la mano y se complementan mutuamente. Al poseer información clave y de suma importancia, es indispensable que esta se comunique eficazmente en todos los niveles de la empresa. Para ello, se necesita la existencia de adecuados canales de comunicación. Su función es comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. así como la información indispensable y los hechos que sean indispensables de ser comunicados para la correcta toma de decisiones.

5. Canales de comunicación

a) Comunicación formal

Se refiere a la información que se quiere dar a conocer sobre los objetivos, metas, políticas, funciones, responsabilidades y autoridad en cuanto a la gestión de cuentas por cobrar. Algunos de los canales a usar son: Instructivos, manuales, circulares, etc.

b) Comunicación informal

Este tipo de comunicación se da en cuanto a asuntos importantes que se han descubierto en la gestión de cuentas por cobrar. Para ello se pueden utilizar

canales de comunicación de doble vía, de vía vertical u horizontal. Estos canales permiten la coordinación de actividades relativas a la buena gestión de cuentas por cobrar.

E. Actividades de supervisión

Constituye una gama de operaciones que son de vital importancia para la buena ejecución del control interno.

La gerencia de administración y finanzas deberá realizar la función de controlar o supervisar con el propósito de que la gestión de cuentas por cobrar sea eficiente y eficaz. De esta manera, se podrá establecer las desviaciones y adoptar las medidas correctivas. En el caso de estas empresas, las actividades de supervisión resultan más informales y el conocimiento de las deficiencias es más directo, así como las acciones correctivas. Actividades que permiten efectuar el seguimiento de la eficiencia y eficacia del control interno aplicado a la gestión de cuentas por cobrar:

- Actividades corrientes de gestión que permiten la comunicación interdisciplinaria por lo que cualquier discrepancia será cuestionada.
- Comunicaciones recibidas de terceros, las cuales podrán permitir determinar la existencia de problemas internos.
- Supervisión rutinaria de las tareas administrativas, permitiendo comprobar las funciones de control e identificar las deficiencias existentes.

- Recomendaciones periódicas efectuadas por los auditores internos y externos para mejorar los controles internos de la gestión de cuentas por cobrar.
- Concurrir a seminarios sobre las mejoras en la gestión de cuentas por cobrar.
- Realizar encuestas periódicas al personal para verificar el entendimiento y cumplimiento de este sobre el código de ética.
- Informe de deficiencias e información inmediata a los propietarios.