

FACULTAD DE  
NEGOCIOS



Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA  
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES EN GAMILPHARMA S.A.C. SANTA  
ROSA, 2019”

Tesis para optar al título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autoras:

Castro Castro, Edith Lizette  
De la cruz Hurtado, Katherine Jacqueline Paola

Asesor:

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima - Perú

2020

## DEDICATORIA

El presente trabajo le dedicamos a Dios, porque está con nosotras en cada paso que damos, cuidándonos, guiándonos ante las adversidades, demostrándonos que con humildad, paciencia y perseverancia podemos alcanzar los objetivos propuestos.

A nuestros padres que están en el cielo guiándonos, ellos desde nuestra niñez y adolescencia, nos enseñaron la honradez, el respeto y la disciplina, valores que hoy nos sirven para encarar y enfrentar con firmeza los problemas y vicisitudes que se presentan en la vida.

A nuestras madres quien en todo este proceso estuvieron pendientes, apoyándonos y dándonos ánimos para seguir avanzando.

A nuestros queridos hijos por su comprensión y paciencia que nos brindaron en todo este proceso.

## AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por acompañarnos en todo este proceso y no dejarnos decaer.

A nuestros padres, por su esfuerzo para nuestra formación en valores, a lo largo de nuestro crecimiento.

A nuestros docentes, por impartir sus conocimientos, quienes son un pilar importante en nuestra formación académica.

A nuestros hijos por su amor incondicional y paciencia.

A nuestros compañeros, por mostrarnos solidaridad y apoyo a lo largo de nuestra carrera.

A todos ellos gracias.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>1</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>2</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE ANEXOS .....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>8</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>9</b>
1.1. Realidad Problemática.....	9
1.2. Formulación del Problema .....	28
1.3. Objetivo.....	28
1.4. Hipótesis.....	29
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>30</b>
1.5. Tipo de Investigación .....	30
1.6. Población y Muestra.....	31
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>35</b>
<b>DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....</b>	<b>52</b>
1.7. Discusión.....	52
1.8. Conclusiones .....	53
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>55</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: F.O.D.A.....	40
Tabla 2: Estado de Situación Financiera .....	42
Tabla 3: Estado de Resultados.....	45
Tabla 4:Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar. ....	47
Tabla 5: Ratio de Liquidez Corriente .....	48
Tabla 6: Ratio de Liquidez de Tesorería o Prueba Súper Ácida .....	49
Tabla 7: Ratio de Periodo de Pago .....	49
Tabla 8: Ratio de Periodo de Cobranza.....	50
Tabla 9: Perfil del Jefe de Créditos y Cobranzas .....	68
Tabla 10: Perfil del Analista de Cobranzas .....	69
Tabla 11: Perfil del Analista de Créditos .....	69
Tabla 12: Perfil del Vendedor .....	70
Tabla 13: Perfil del Auxiliar de Oficina.....	70
Tabla 14:Calificación Crediticia .....	72
Tabla 15:Cuotas Vencidas / Recarga de Intereses.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1:Sistema de Venta .....	23
Figura 2: Relación entre montos de pérdidas por deudores morosos y los gastos de cobranzas.....	24
Figura 3: Objetivo de la Cobranza .....	24
Figura 4: Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar.....	47
Figura 5:Organigrama de la Empresa.....	67
Figura 6:Organigrama del Área de Créditos y Cobranzas .....	67
Figura 7: Flujograma de Otorgamiento de Crédito .....	74
Figura 8: Flujograma de Cobranzas .....	80
Figura 9: Solicitud de Crédito .....	81

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Nota de Cuentas por Cobrar .....	58
Anexo 2: Entrevista de Control Interno de Cuenta por Cobrar .....	61
Anexo 3: Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas .....	63
Anexo 4: Matriz de Consistencia .....	82
Anexo 5: Cuadro de Operacionalización de Variables .....	83

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene por objetivo demostrar de qué manera el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019. Este estudio sustenta su importancia en la deficiencia que existe en la empresa Gamilpharma S.A.C., esto viene sucediendo debido a la ausencia del control interno, políticas de cobranza, entre otros. Por lo tanto, nace nuestro interés en buscar una solución que ayuden a recuperar estas deficiencias, recurriendo a políticas y a procedimientos internos; de esta manera la empresa podrá desarrollarse eficientemente e incrementar sus ingresos.

La metodología de investigación, presenta un diseño no experimental, con corte transversal, según su propósito es aplicada, teniendo un alcance descriptivo correlacional, de acuerdo a sus análisis de datos presenta un enfoque cuantitativo.

Como técnica se ha utilizado el cuestionario y análisis documental, teniendo como instrumento la entrevista y el análisis de datos. La población y muestra están conformadas por tres (03) personal de las áreas de Contabilidad, Gerente General y Ventas.

Para los resultados se utilizó el instrumento de entrevista que se realizó a los jefes de las áreas mencionadas; como análisis de datos tenemos, la recolección de datos como los estados financieros del ejercicio 2019, donde demostramos que la falta de control interno repercute en la gestión de cobranza dando como resultado un alto índice de morosidad.

De la conclusión se puede afirmar, que el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Gamilpharma S.A.C. y debido a la falta de control interno y de un manual de políticas y cobranzas se ha visto perjudicado sus cuentas del activo dando como resultado un monto elevado en morosidad. Se propone la elaboración de un manual de políticas de créditos y cobranzas.

Palabras clave: Control interno, Cuentas por cobrar, Políticas, Crédito.

## ABSTRACT

The purpose of this research work is to demonstrate how internal control affects the management of commercial accounts receivable from Gamilpharma S.A.C, Santa Rosa, 2019. This study supports its importance in the deficiency that exists in the company Gamilpharma S.A.C This has been happening due to the absence of internal control, collection policies, among others. Therefore, our interest in seeking a solution that helps to recover these deficiencies is born, resorting to internal policies and procedures; in this way the company will be able to develop efficiently and increase its income.

The research methodology presents a non-experimental design, with a cross section, according to its purpose it is applied, having a correlational descriptive scope, according to its data analysis, it presents a quantitative approach.

As a technique it has been used the questionnaire and documentary analysis have been used as a technique, using the interview and data analysis as an instrument. The population and sample are made up of three (03) personnel from the Accounting, General Manager and Sales areas.

As a technique, the questionnaire and documentary analysis have been used, using the interview and data analysis as an instrument. The population and sample are made up of 3 people from the Accounting, General Manager and Sales areas.

For the results, the interview instrument that was carried out to the heads of the mentioned areas was used; as data analysis, we have data collection such as the financial statements for the 2019 fiscal year, where we demonstrate that the lack of internal control affects collection management, resulting in a high default rate.

From the conclusion it can be affirmed that internal control affects the management of accounts receivable in the company Gamilpharma S.A.C. and due to the lack of internal control and a policy and collection manual, their asset accounts have been damaged, resulting in a high amount of delinquencies. The development of a manual on credit and collection policies is proposed.

Key words: Internal control, Accounts receivable, Policies, Credit.

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

En la actualidad las empresas están en constante cambio, que está orientada hacia una gestión de calidad y eficiencia por eso es de vital importancia realizar una planificación y control interno a las empresas, para así poder salvaguardar los activos y una adecuada disgregación de funciones de las mismas.

En el Perú las empresas de droguería se rigen a las disposiciones de la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas - DIGEMID entidad perteneciente al Ministerio de Salud quienes establecen los lineamientos para garantizar la eficiencia, seguridad y calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios en beneficio de la salud de la población.

El presente estudio está enfocado en conocer la problemática de la Empresa Gamilpharma SAC, donde se ha observado que carece de control interno en la gestión de cuentas por cobrar, conllevando a presentar deficiencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa, esto debido a que no cuentan con un Manual de Políticas de crédito y cobranzas, generando inconvenientes al momento de realizar las ventas a crédito porque los clientes no pasan por una correcta evaluación previa, esto dificultando la cobranza, por lo que la cartera de cobranza dudosa se acumula, perjudicando a la empresa ya que, no hay forma de garantizar el cumplimiento de la cancelación de la deuda contraída. La misma que no se podrá castigar por no poder demostrar los procedimientos establecido por la Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria.

Además, en la entrevista realizada, hallamos que en la empresa Gamilpharma SAC se ha venido realizando las cobranzas por el personal que no pertenece a la área encargada, los trabajadores no tienen delimitada la responsabilidad de su asignación de deberes, esto ha generado robo sistemático hacia la empresa por parte del personal de ventas; según los resultados se visualiza que la gerencia pone mucho énfasis en al área de ventas brindando a los trabajadores de esa área muchos beneficios económicos y/o premios por llegar a las metas establecidas y asimismo se les brinda premio a los clientes con el fin de fidelizarlos, esto se puede visualizar en la tabla N 03 Estados de Resultado en gasto de ventas y distribución es de S/ 457,718 equivalente al 68.28%.

Por lo tanto, en esta investigación se pretende demostrar la incidencia y relación que existe entre el control interno y las cuentas por cobrar, para ello se debe evaluar parámetros, la asignación de deberes, responsabilidades, componentes de control interno, que se aplicarán en acorde a la existencia del control interno para restar el problema de las cobranzas que viene perjudicando la liquidez.

## **Variable Independiente**

### **Control Interno**

#### **Antecedente Nacional:**

(Galarza, 2018) *en su tesis titulada* “El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicios del Perú: caso empresa Constructora Barreto Contratistas Generales S.A.C. Trujillo, 2018.” *el tesista concluye* que es necesario implementar las políticas y procedimientos de control interno para el área crítica de las cuentas por cobrar y pagar para que así se logre realizar reuniones de capacitación sobre la importancia del control interno buscando sensibilizar a los directivos de la empresa y generar una cultura de control interno. Además, se debe realizar un seguimiento continuo a las proyecciones de mejora.

(Alayo, 2019) *en su tesis de grado* titulada “Sistema de control interno y operatividad en el proceso de tesorería de la Municipalidad Distrital de Comas, 2010-2014” *la tesista* manifiesta que el trabajo parte de la problemática que existe en la Sub Gerencia del Área de Tesorería de la MDC, relacionado a los sistemas, procesos, tareas y actividades sobre la recaudación de los ingresos a través de los cajeros ubicados en los diferentes locales municipales.

*La tesista dice que* los funcionarios de la Municipalidad de Comas carecen de liderazgo y esto genera que los controles existentes sean escasos y sigan funcionando automáticamente es decir que cada uno trabaja de forma desarticulada; esto es consecuencia a una falta de comunicación y supervisión del trabajo.

*Por último, la tesista concluye* que la Municipalidad de Comas contrata personal no calificado para las funciones determinadas y no tiene la cultura de capacitar al personal, asimismo indica que los Instrumentos de gestión: ROF, MOF, RI no son utilizados correctamente, estas dos acciones generan una situación de riesgo para la institución ya que no se puede definir el proceso adecuado para un Control Interno.

(Quispe, 2017) *en su tesis* titulada “El control interno y su efecto en la rentabilidad de las actividades de exportación en las empresas aduaneras del Distrito de Ventanilla, 2015” *el tesista manifiesta* que la investigación realizada es para Determinar el efecto que origina un sistema de control interno a la rentabilidad de las actividades de exportación de las empresas.

Los resultados del trabajo de campo se realizaron en cinco empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, entrevistando a un universo de 56 personas de las áreas administrativas y operativas de las mismas.

*Asimismo, el tesista manifiesta que*, por la carencia de un adecuado sistema de control interno, muchos materiales que se utilizaban para “sujetar las cargas” en las importaciones eran desechados cuando se podían utilizar en las actividades exportación y generar rentabilidad.

*El tesista concluye que*, en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no establece un sistema de “Control Interno” y no se implementa la “Supervisión Operativa” para “Salvaguardar sus Activos”, al no contar con los formatos establecidos para captar, seleccionar y valorar los materiales de trincado que dejan los clientes en las importaciones; asimismo en las empresas aduaneras del distrito de Ventanilla, no se aplica una adecuada selección de “Personal Calificado” para los trabajos de trincado, lo cual no le permite “Ahorrar Costos Operativos” por las deficiencias laborales de los trabajadores al no aplicar nuevas tecnologías de trabajo.

#### **Antecedente Internacional:**

(Bosque & Ruiz, 2016) *En su tesis titulada* “El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.” *llego a la siguiente conclusión* que un empresario debe de priorizar en el área de compras el aspecto económico, esta área debe utilizar de la mejor manera los recursos monetarios para el éxito de la empresa.

*Asimismo, los autores manifiestan que*, al momento de realizar adquisiciones, se debe realizar una negociación, ya que cualquier ahorro en la materia primas y otros se verá reflejado en la posición competitiva de la compañía.

*Los autores mencionas que*, por la falencia o inexistencia de los mecanismos de control ejecutados por la organización, generando con eso que la empresa tenga baja

rentabilidad; por ello se llevó a cabo un análisis de los diferentes circuitos, detectando los puntos débiles y las fallas de cada uno de ellos, además se analizó la situación económica de la empresa en los dos últimos períodos para mostrar la influencia del control interno en la rentabilidad de la organización y finalmente se propusieron mejoras y recomendaciones a implementar el área mencionada.

(Gonzabay & Torre, 2017) *en su tesis titulada* “Propuesta de mejora del Control Interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.”, *menciona que* la implementación del control interno es fundamental debido a los cambios constante: en la tecnología, el entorno, la competitividad y otros factores; las empresas se ven en la necesidad de implementar y mejorar el sistema de control interno, no solo en la parte financiera – contable, sino que también en la gestión y dirección para que se pueda cumplir con los objetivos deseados.

*El tesista menciona que* la empresa presenta falencias como la falta: Procedimiento, manual de funciones, direccionamiento ético e ineficiencia para alcanzar metas y objetivos; *asimismo menciona que* se ha detectado que el área de financiera no está permitiendo que las actividades de la empresa se lleven a cabo correctamente, para un mejor control las áreas deben de detectar a tiempo las dificultades que puedan afectar a sus objetivos.

(Muñiz & Mora, 2017) *en su tesis por optar el grado de Contador Público Autorizado, titulada* “Propuesta de control interno para Cuentas por Cobrar en la empresa Promocharters” *las tenistas menciona que* el diseño de un sistema de control interno de las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de crédito que al ser aplicadas permitirá disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros.

*Asimismo, las tesistas manifiestan que* la empresa necesita la creación de un manual de créditos y cobranzas para poder permitir la ampliación de la solvencia y la rentabilidad. *Concluyendo que* el área de venta requiere estrategia de créditos a un mínimo riesgo, además de la captación de una base de datos con referencia que permita un buen manejo de los clientes.

### **Base teórica**

Hay muchos autores que tienen definiciones para el control interno, así como, (Catora , 1996) que señala que "un sistema de Control Interno se establece bajo la premisa del concepto de

costo/beneficio. El postulado principal al establecer el Control Interno diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos". (pág. 238)

Entre las teorías encontramos otras similares, que se describen así

(Mantilla , 2005) Expresa que “Los sistemas de control interno cambian con el tiempo. La manera como se aplican los controles tiene que evolucionar. Debido a que los procedimientos pueden tornarse menos efectivos, o quizás no se desempeñan ampliamente, ello puede ocurrir a causa de la llegada de personal nuevo, la variación de la efectividad del entrenamiento y la supervisión, la reducción de tiempo y recursos u otras presiones adicionales”. (pág. 83)

(Pereira, 2019) Manifiesta “... una empresa sin control interno no puede crecer. Las grandes empresas del mundo actual, un día fueron pequeñas, pero para crecer tuvieron que organizarse administrativamente e implementar el proceso administrativo, qué si bien no asegura el éxito, en el dominador común de la grandeza de hoy se ha visto que todas cuentan con: planeación, organización, dirección y control empresarial.”

### **Objetivo del control interno**

Según, (Estupiñan , 2015) El objetivo de “El control interno es la organización, el conjunto de métodos y procedimientos que la empresa puede realizar para asegurar que los activos están debidamente protegidos, y así los registros contables sean veraces, asimismo las actividades de la entidad se deben desarrollar de forma eficiente y eficaz, según las directrices marcadas por la administración para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.

### **Asignación de deberes y responsabilidades**

(Blanco, 2012) indica que “el control interno es cumplido por las personas que conforman una organización. Colaboradores que establecen objetivos, metas de la entidad y colocan los mecanismos de control en su lugar. (...) las personas deben de saber cuáles son sus responsabilidades y límites de autoridad para poder delegar. Por consiguiente es indispensable la existencia de una clara y cerrada articulación entre los deberes de las personas y la forma en que los están cumpliendo, así como con los objetivos de la entidad.” (pág. 196)

### **Establecimiento de objetivos**

(Robbins & Coulter, 2010) indica que “los objetivos establecidos por los gerentes de nivel alto fluyen hacia abajo en la organización y se convierten en subobjetivos para cada área de la

organización. Esta perspectiva tradicional asume que los gerentes de nivel alto saben qué es lo mejor, debido a que pueden ver la perspectiva general”

### **Compromiso de competencia profesional**

Según (Coopers & Lybrand instituto de auditores internos, 1997) “La dirección debe especificar el nivel de competencia para cada trabajo y traducir estos niveles en conocimientos y habilidades. A su vez, estos conocimientos y habilidades pueden estar en función de la inteligencia, formación y experiencia de cada persona. Entre los muchos factores a tener en cuenta a la hora de desarrollar conocimientos y niveles de habilidad están la naturaleza y el grado de juicio profesional aplicables a un trabajo específico. Debe buscarse el equilibrio entre el nivel de supervisión y la capacidad exigida del individuo”. (pág. 32)

### **Responsable**

(Coopers & Lybrand instituto de auditores internos, 1997) indica que “Los empleados de una entidad desempeñan alguna función en la operatividad del control interno. Las funciones varían según el tipo de responsabilidad y el grado de implicancia” (pág. 114)

### **Componentes de control interno**

El control interno está incorporado por cinco componentes relacionados entre sí, derivan de la forma como se maneja la empresa y asimismo los procesos administrativos están involucrados a continuación, se detallan:

#### **Ambiente de control**

(Rivas, 2011) Indica que el ambiente de control consiste en las pautas de funcionamiento de la empresa que deben ser brindadas por parte de la administración, directores y propietarios de la misma, teniendo claro el estilo de gestión la asignación de responsabilidades todo esto tiene gran influencia en la manera como se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos. Es por ello que, es considerado el fundamento o la base del resto de los componentes de control interno Asimismo, indica que el ambiente de control se distingue en siete factores:

Integridad y valores éticos: la empresa debe de estar en constante evaluación y comunicación con el empleado esto con el fin de eliminar o reducir iniciativas o tentaciones que podrían llevar al personal de la empresa a cometer actos deshonestos, ilegales o poco ético.

Compromiso por la competencia: Todo personal desarrollo habilidades y destreza en la empresa que al acoplarse con los conocimientos sobre un área determina esta permite que el personal sea más ágil al poder solucionar algún problema.

Consejo de directores o comité de auditoría: Órganos que fija los criterios que se utilizara para el ambiente de control, es determinante que el personal tenga experiencia, dedicación y compromisos para que puedan tomar las mejores decisiones e interactúen con los auditores internos y externos.

Filosofía y estilo operativo de la gerencia: Los factores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera, al procesamiento de la información, y los principios y criterios contables, entre otros.

Estructura organizacional: se considera otro factor del ambiente de control, ya que una estructura organizacional bien diseñada ofrece la base para planear, dirigir y controlar las operaciones. Es considerada el marco de la planeación y control de las operaciones

Asignación de autoridad y responsabilidades: la designación del personal responsable que debería de ser por jerarquía para las actividades operativas y administrativas

Políticas y procedimientos de recursos humanos: El conjunto de lineamientos, normas, políticas y procedimientos relacionados con la contratación, orientación, entrenamiento, evaluación, asesoría, promoción, compensación y acciones de corrección

### **Evaluación de los riesgos**

Según (De la Peña , 2011) define el Riesgo de Control, al cliente que trabaje con un sistema de control interno que no detecte o rectifique los errores y no prevenga los riesgos, que estarían evaluados mediante conocimiento y comprobación de pruebas. Cuanta mayor confianza se da en los controles internos incorporados, serán mínimos los riesgos de control, opuesto a esto si disminuye el grado de confianza, incrementa y se presenta los riesgos. No detectar el riesgo o un error existente es el riesgo de no detección, el cual está directamente vinculado con la auditoria y sus procedimientos.

### **Actividades de control**

(Rivas, 2011) Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control consideradas en la estructura conceptual

Según (Estupiñan , 2015) indica que:

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas. Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder. Las actividades de control son importantes no sólo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino debido a que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos”.

### **Información y comunicación**

(Whittington, 200) expresa que:

“Los sistemas de control interno deben monitorearse, proceso que valora la calidad del desempeño del sistema en el tiempo. Es realizado por actividades de monitorización sobre la marcha, evaluaciones separadas, o combinación de las dos. La monitorización sobre la marcha ocurre en el curso de las operaciones. Incluye actividades regulares de administración y supervisión y otras acciones personales realizadas en el cumplimiento de sus obligaciones”.

(pág. 180).

### **Supervisión o monitoreo**

(Rivas, 2011) Explica que: Las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica de calidad del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y que se modifiquen según los cambios en las condiciones. El Sistema de control interno puede supervisarse mediante acciones continuas de los administradores o por evaluaciones separadas. Las acciones de monitoreo continuo denominado “monitoreo ongoing” incluyen actos regulares de administración y supervisión, comparaciones, conciliaciones y otras acciones rutinarias. (pág. 125)

(Mantilla , 2005) indica que:

“El proceso de monitoreo es la parte principal en un control y este acto se realiza u ocurre en el transcurso normal de las operaciones que se tienen, se 26 implementan con la intención de mantener un mejor control de los activos fijos, en este proceso de monitoreo está incluido las diferentes actividades, supervisión y dirección entre otras actividades implementadas con la

intención de poder mantener un buen control de los activos fijos, esto se logrará de la mejor manera si se hace conciencia a los empleados de la importancia que tiene sus labores y el buen desarrollo de las actividades y la responsabilidad de cada uno de ellos, que ayudaran a cumplir con el objetivo que es el control de los activos fijos”. (pág. 210)

## **Variable Dependiente**

### **Cuentas por Cobrar**

#### **Antecedentes Nacionales:**

(Lino, 2018) en su tesis titulada “Gestión de cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, COMECSA S.A., *Concluye que las cuentas por cobrar* inciden en la liquidez absoluta de la empresa, el resultado se obtuvo de la comparación de los estados financieros de los periodos 2014 – 2017 cuyo final de periodo fiscal muestra el incremento de las cuentas por cobrar en un 65.05% del total de sus activos haciendo un importe de \$ 2,601,540.31 demostrando que la empresa se encuentra en una difícil posición para el cumplimiento de sus obligaciones como gastos de arriendo, publicidad, mantenimiento y reparaciones. Por ello se recomienda implementar políticas de crédito y cobranzas con la finalidad de bajar el nivel de cobranzas y al finalizar el periodo fiscal, demostrar que puede cumplir con sus obligaciones de manera oportuna y satisfactoria.

*El autor menciona,* que la empresa cuenta con una deficiente gestión de cuentas por cobrar, su reflejo se da en los procedimientos de otorgamiento de crédito, ya que estos ocasionan un alto grado de inseguridad al momento de recuperar la cartera, pues, a los clientes con alto nivel de endeudamiento no se les recarga intereses por mora. Se recomienda aplicar nuevos procedimientos en la gestión de créditos para sólo otorgar a los clientes con menor riesgo de incobrabilidad.

*Asimismo, nos dice* que se ha observado la falta de implementación del módulo de crédito en el sistema informático, quedando claro que no se ha estado llevando un registro de los créditos concedidos o negados, sin embargo, la empresa Comercializadora de calzado, COMECSA S.A. debería crear el módulo en el sistema informático para llevar un mejor control de ellos.

(Valeriano, 2017) En su tesis titulada “Gestión de Cuentas Por Cobrar y su Incidencia en los Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014 – 2015” *la tesista informa que:* En relación a las políticas de cobranza; el bajo nivel de importancia que se le ha brindado, la falta de conocimiento, la falta de aplicación y cumplimiento de estas, la poca frecuencia de capacitaciones y de seguimiento y control de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocios ha traído consigo una deficiente evaluación de crédito, trayendo como resultado el incremento de la cartera morosa. *Asimismo, el tesista reafirma* la inadecuada gestión de políticas de cobranza debido a la falta de capacitación en los procedimientos de evaluación crediticia a los asesores de negocio, ha dado como resultado una adecuada aplicación incidiendo en los resultados económicos de CRAC Los Andes S.A.

*El tesista concluye* que el incremento de la gestión de cuentas por cobrar se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios, esto debido a que no hay cuidado y porque existe una baja aplicación de los procedimientos y las normas y políticas de evaluación de crédito según el manual de políticas y procedimientos crediticios de la CRAC Los Andes S.A. en el periodo de 2014 y 2015.

(Vega & Vasquez, 2016) En su tesis titulada “Gestión de Cuentas Por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa CONSERMET S.A.C. *llegan a las siguientes conclusiones:* De la información obtenida del trabajo de campo, les permite establecer que la Gestión de Cuentas Por Cobrar de la Empresa CONSERMET S.A.C. les ha ocasionado disminución o pérdida de liquidez.

*Los autores a la vez informan* que, según el resultado de los análisis de datos, se establece que las ventas al crédito influyen de manera considerable a la falta de liquidez, este a su vez conlleva a que la empresa no pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

*Los tesistas concluyen, por último,* que, según la evaluación de datos obtenidos, les permite establecer que las políticas de crédito de la empresa CONSERMET S.A.C. tienen influencia en la liquidez, ya que no se utilizaron métodos de análisis para estas, siendo consideradas indispensables para un eficiente manejo de cuentas por cobrar.

(Peralta, 2018) En su tesis “Evaluación De las Cuentas por Cobrar y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa de Distribuciones Merín S.R.L. – Año 2015”, *la autora menciona,* que el área de crédito y cobranzas contribuye en el alcance de los objetivos de

toda empresa ya que realizando una buena gestión se puede realizar un flujo de efectivo real. Al no existir procedimientos definidos o un manual de políticas, pues hace que el proceso sea lento para la generación de efectivo, viéndose afectada la liquidez de la empresa, por ende, los estados financieros. Esto hará requerir un financiamiento, con esto a la vez acarreamos gastos financieros innecesarios.

*La tesista, asegura que la empresa no cuenta con políticas de crédito y cobranzas consistente, pues, en las operaciones donde las condiciones de pago han sido de 15, 30 o 60 días no se han llevado a cabo, ya que no hubo el seguimiento debido a la cartera morosa, lo cual generó efectos negativos en la rentabilidad de Distribuciones Merín S. R. L.*

*La autora concluye que, Distribuciones Merín S.R.L, carece de una política de crédito formal, Esto puede conllevar a que no se haga una óptima evaluación y seguimiento a los posibles clientes, para tener la certeza de cumplir bien sus obligaciones frente a otras empresas y mantener un buen récord crediticio favorable. De esa manera convertirlo en un cliente seguro ya que estos son un factor importante para convertir la mercancía en efectivo. Por ello, se debe tener cuidado de tener unas políticas de crédito bien establecidas para poder hacer un análisis adecuado de nuevos clientes y poder otorgarles el crédito que solicitan. Pues asegura que por la ausencia de una eficiente política de crédito en el 2015 la morosidad alcanzó los S/ 352,603.00 que representa el 8.44% de la cartera total.*

(Mateo, 2017) En su tesis titulada “Cuentas por cobrar y su relación con la morosidad de los clientes en las empresas industriales de fertilizantes en el Distrito de Ate, 2017” de la ciudad de Lima, *nos hace llegar sus conclusiones:* Las Cuentas por cobrar tienen relación con la morosidad de los clientes en las empresas de fertilizantes, Por ello deben tener un adecuado control de sus cobranzas, de esta manera reducir la morosidad.

La empresa no cuenta con un procedimiento de crédito adecuado que facilite hacer el seguimiento correcto y evaluar la situación crediticia que mantiene el cliente frente a otras empresas antes de otorgarle el crédito, para asegurarse que podrá cumplir con su obligación y no convertirlo en cobranza dudosa. De implementarse las políticas de cobranza adecuada la empresa contará con cartera morosa; muy por el contrario, logrará incrementar la rentabilidad haciéndolo más competitiva frente al mercado industrial. *Por otro lado*, el autor nos dice que las cuentas por cobrar guardan relación con el tratamiento contable en las

empresas industriales de fertilizantes en el distrito de Ate, esto se debe a un buen manejo y control de las mismas no se realizarían registros contables de cobranza dudosa por ende al mes no se aplicarían asientos innecesarios.

*El autor concluye*, que la liquidez que pueda solventar la entidad depende a que las cuentas por cobrar tienen un rol muy importante en la organización y al contar con políticas de cobranza ayudará a realizar mejor seguimiento de cobro a los clientes, de esa manera evitar el incremento de la cartera morosa.

### **Antecedentes Internacionales:**

(Escobar, 2016) En su tesis “Análisis del método factoring como herramienta de Reducción de Riesgo para la Recuperación de Efectivo Proveniente de Cuentas Por Cobrar en Doc. S.A. periodo 2012 – 2013” concluye lo siguiente:

Se detecta que el departamento de cartera y cobranza en una situación de corto plazo en el periodo 2012 – 2013 está generando gastos sin lograr una recuperación eficaz y eficiente, debido a que la empresa asigna un presupuesto al que se deben adecuar sin tomar en cuenta que en este periodo se ha incrementado los gastos en un 35% quedando aún pendiente de recuperación la cartera que tiene como condición de pago 60 días. Por ello, se necesita ajustar con urgencia su política de crédito en este periodo ya que las cuentas por cobrar aumentaron considerablemente por otorgar créditos sobre créditos a clientes morosos. La empresa Doc. S.A. al no obtener la recuperación eficiente y eficaz a corto plazo de su cartera de clientes le ocasionó un monto muy elevado de sus cuentas por cobrar a 60 días y si opta por recuperarlo por el departamento de cartera y cobro, la empresa va a sacrificar el 25% del total de su monto a recuperar. Para ello, la opción del factoring le será más conveniente, ya que según encuestas realizadas los clientes de la entidad financiera o la que les brinde el servicio de factoring se quedan satisfechos porque logran recuperar sus facturas a un costo mucho menor.

*El autor concluye* que a la empresa Doc. S.A por su facturación de la mayoría de sus ventas, le es más favorable optar por la opción del factoring ya que, que su cartera de clientes será recuperada a un costo mucho menor, comparado con el que realiza el departamento cartera y cobro, ya que este le ha generado pérdidas y la empresa debe poner en marcha sus proyectos a corto plazo. Esto da la opción de suprimir dicho departamento de la organización.

(Carrera, 2017) En su tesis titulada “Análisis de la gestión de Cuentas Por cobrar en la Empresa Induplasma S.A. en el año 2015” de la ciudad de Guayaquil, *concluye que*, no hay una gestión de cobranza eficiente debido a la falta de un manual de monitoreo para verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, a la falta de un sistema contable que pueda brindar información a tiempo real de la gestión de cobranzas, los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados de manera regular durante los procesos de créditos y cobranzas, así como las políticas de cobro no están claros para los involucrados en el proceso. *Definitivamente* la gestión actual no está lista para garantizar un proceso de recuperación de cartera, por ello se debe hacer las correcciones necesarias que se basen en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta el pago.

### **Base Teórica**

Hay muchos autores que tienen definiciones para gestión de cuentas por cobrar, así los autores (Van & wachowickz, 2002) Nos dicen que “*Cuentas por cobrar son las sumas de dinero que deben los clientes a una empresa por haber adquirido bienes o servicios a crédito. Como activo circulante, el rubro de las cuentas por cobrar también reciben el nombre de cobrables.*” (pág. 254)

*Entre las definiciones encontramos otras similares, que se describen así:*

*Comprende aquellos derechos de cobro por créditos concedidos a clientes y terceros por la venta de bienes y prestación de servicios que se realizan como parte de las actividades de la empresa, cuyos montos, vencimientos e intereses, en caso que proceda, estraán de acuerdo a la política de crédito establecida por la administración de la empresa. (Espejo, 2012, pág. 153)*

*La extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos es un instrumento utilizado en la mercadotecnia para promover las ventas, por ende las utilidades, con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer a nuevos. De aquí su importancia en el empuje que le pueden dar a maximizar la empresa, lo que va a depender de una buena administración de las cuentas por cobrar (Merton & Bodie, 1999, pág. 214)*

## **Objetivos de las cuentas Por Cobrar**

El objetivo primordial es registrar las operaciones originadas por las dudas de clientes, pero principalmente se utilizan como técnica de mercadeo para promover las ventas de productos y superar a la competencia ofreciendo facilidades de crédito como parte de los servicios de la empresa en favor de los clientes. (Van, 1997)

## **Ventas**

Entendemos por venta a la acción de realizar una transacción de productos o servicios entre dos personas a cambio de un valor económico, en la cual ambas partes deben salir equitativamente beneficiados.

## **Sistemas y Acciones de Ventas**

En la actualidad, frente a la necesidad empresarial de realizar una venta, se han desarrollado diversas estructuras, por ello se puede realizar una venta desde un mostrador hasta una venta virtual.

(Artal, 2014) En su libro “Dirección de Ventas” nos mencionan los tres tipos de ventas más importantes.

**Venta Personal.** - Es aquella en la que existe un contacto directo entre vendedor y comprador. Tiene dos modalidades: Dentro y fuera del establecimiento. La primera suele clasificarse en de mostrador, mercados, autoservicio, ferias y establecimientos en fábricas. La venta exterior puede ser industrial y comercial a establecimientos, visitantes de prescriptores, domiciliaria, ambulante y de auto venta.

**Venta Multinivel.** - Es la heredera de la venta piramidal, aunque legalmente es aceptada, lo que no ocurre con la piramidal.

**Venta a Distancia.** - Esta forma un conjunto de sistemas que van apareciendo a medida que se desarrollan nuevas técnicas de comunicación. Evidentemente está en pleno desarrollo y aún lo hará mucho más por orden de aparición, se trata de la venta por correspondencia (cuyo

paradigma es la “venta directa”) por vídeo y otras ayudas visuales como el multimedia, la venta telefónica, la venta por fax, tele venta, máquinas automáticas, venta electrónica y de ordenador a ordenador. (págs. 82-83)

En esta figura, se esquematiza esta clasificación:

Figura 1: Sistema de Venta



Fuente: Artal, M. 2014 Dirección de Ventas

## Políticas de Cobranza

Toda empresa desarrolla procesos para recaudar valores de sus clientes como pago por sus productos o servicios prestados. A estos procesos se les denomina políticas de cobranza.

(Morales & Morales , 2014) hace la descripción de su concepto así:

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes (...) De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza. (pág. 164)

(Molina, 2005) por su parte nos describe así:

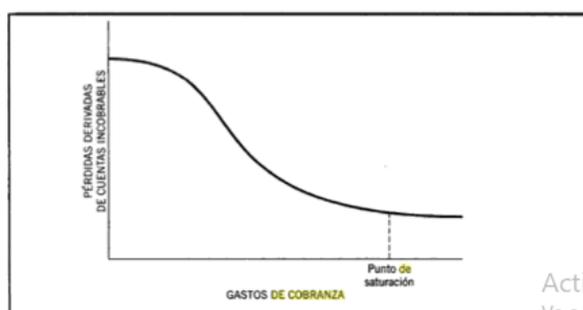
Las empresas determinan sus propias políticas generales de cobro combinando los procedimientos que llevan a cabo. Estos incluyen envíos de cartas, llamadas telefónicas, visitas personales y demandas judiciales. Una de las principales variables de la políticas es la cantidad de dinero dedicado a los procedimientos de cobro. En cierta medida, cuanto mayor sea el monto relativo gastado, menos será la proporción de pérdidas derivadas de las cuentas incobrables y más breve el periodo de cobranza promedio, siempre y cuando todo lo demás se mantenga constante. (pág. 260)

Por los conceptos de los autores, decimos, que cada empresa establece sus políticas de cobranza dependiendo el objetivo que tengan. Si quieren difundir una imagen estricta ante los clientes estas darán prioridad a la prontitud de los cobros, y si su objetivo es tener más

aceptación con los clientes, pues establecerán políticas más amables y serán condescendientes con los clientes cuando es

tos recurran a la súplica por el retraso de sus pagos. También nos habla de empresas que combinan sus políticas con los procedimientos de cobro, esto se desarrollarán mediante cartas, llamadas telefónicas etc. También nos dicen que mientras mayor monto de dinero sea destinado a los procedimientos de cobranza, menos será el riesgo en la recuperación de las cuentas incobrables.

Figura 2: Relación entre montos de pérdidas por deudores morosos y los gastos de cobranzas.



Fuente: Molina, V. (2005) “Estrategias de cobranzas en épocas de crisis”

Así mismo Molina nos explica de manera sencilla nos explica que: “ El objetivo de la cobranza es cerrar el círculo de la venta, el cual se expresa de esta manera

Figura 3: Objetivo de la Cobranza



Fuente: Molina, V. (2005) “Estrategias de cobranzas en tiempos de crisis”

Con este cuadro nos muestra a largos rasgos el proceso de la venta tal como sucede normalmente en las empresas. Además, aclara que cerrar el círculo de la venta por cerrarlo

no es único objetivo de la cobranza ya que es posible lograrlo siendo agresivo y amenazador con el cliente, aunque este traería el riesgo de que el cliente pague, pero ya no vuelva a comprar. Cabe mencionar también, que la cobranza se debe realizar de tal manera que el cliente se sienta estimulado y lograr su satisfacción con la atención que reciba de la empresa.

### **Factores que afectan Las Políticas de Cobranza**

(Morales & Morales , 2014) Mencionan que existen varios factores que determinan la conveniencia de la política para su situación en particular, entre ellos se encuentran:

Capital; es el monto propio que dispone la empresa para realizar sus operaciones, si la empresa no genera su cobranza de manera eficaz, podría verse en la necesidad de requerir un financiamiento, y si este está sujeto a la rotación de su mercadería para obtener los fondos que necesita correría el riesgo de obtener pérdida de recurso para la compañía.

Competencia; Es de suma importancia saber, qué está haciendo la competencia, ya que una empresa debe ofrecer mejores condiciones de pago a sus clientes para ser sus elegidos en sus próximas compras, puesto que si optamos por una política de cobro más rígida podría no ser tan beneficioso, y puede afectar a los resultados financieros.

Clases de Clientes: Hay clientes que son muy responsables en el pago de sus créditos, sólo les basta un recordatorio, para ellos es irrelevante las medidas que se tomen para efectuar los cobros. Existen los del otro extremo, que se necesita tomar medidas estrictas, considerando tomar acciones legales inmediatas.

Tipo de Mercadería: Mientras la mercadería sea más perecedera, mayor es la necesidad del pronto pago de la deuda, por lo tanto, se debe establecer la política de cobranza más rigurosa.

Las políticas de las cuentas por cobrar incluyen básicamente el nivel riesgos que implica dicho crédito, las fechas de vencimiento, parámetros y periodos de evaluación de los créditos.

### **Condiciones de Venta**

Estas se dan cuando la empresa realiza una venta de mercadería o servicio, donde se establecerán las condiciones de crédito que les será otorgado, entre ellas tenemos: Fechas de pago, porcentajes de descuento, lugares de pago, etc. Así como para la entrega de la mercancía se detalla las características, los cuidados, tiempo de garantía, etc. Asimismo, es importante que el personal del área de cobranzas debe estar familiarizado con las

aplicaciones e interpretaciones de las condiciones de ventas que han sido establecido en la empresa y, estas deben ser informadas de manera clara y objetiva al personal de ventas y a todo aquel que esté involucrado en la transacción tenga la capacidad de explicar al cliente en el momento de realizar las cobranzas. (Morales & Morales , 2014)

## **Morosidad**

Según (Brachfield, 2013) “La morosidad tiene varias acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que se cargaran directamente a pérdidas”

## **Crédito Comercial**

(Brachfield, 2009) a su concepto de crédito comercial lo describe así:

el crédito es la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en unafecha en el futuro. Por consiguiente el crédito comercial o interempresarial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro. (pág. 20)

De ello podemos decir que este crédito es conveniente para el cliente, ya que puede obtener su bien o servicio de manera inmediata tan sólo llegando aun acuerdo con el proveedor de que este será un compromiso a corto o mediano plazo.

(Brachfield, 2009) Nos dice que las concesiones de crédito se basan en la confianza entre el proveedor y cliente ya que el factor clave es la promesa de pago en una fecha futura. Asimismo, aclara que, para formalizar dicha concesión, estos pueden hacerse de manera muy formal, mediante contratos entre vendedor y comprador; estos a su vez pueden ser privados o públicos cuando interviene un notario público; y de manera informal cuando el proveedor hace entrega de los bienes al cliente sin la firma de ningún contrato.

## **Elementos de las políticas de Crédito Comercial**

Las políticas de crédito pueden influir de una manera muy importante en las ventas, si los competidores extienden crédito de una manera tan liberal y nosotros no, posiblemente nuestras políticas frenen nuestra técnica de mercadeo de la empresa.

Referente a ello, los autores (Morales & Morales , 2014) nos dice que los elementos de las políticas de crédito son estándares que califican al cliente para ceder el crédito y que estas deben ser desarrolladas detenidamente, mediante las 5C's quienes contemplan los factores de riesgo los siguientes:

Conducta; Generalmente hace referencia al comportamiento y determinación la capacidad administrativa de los clientes.

Capacidad de pago histórica; En este apartado nos da a entender el pago histórico y que haya generado los recursos suficientes para poder cumplir sus obligaciones financieras.

Capacidad de endeudamiento; básicamente se refiere a la estructura financiera de la empresa y contempla el análisis de tendencias y comparación con los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

Condiciones macroeconómicas; trata de determinar el comportamiento de la industria y por ende se califica la capacidad financiera del deudor.

Capacidad de pago proyectada; califica la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro y cumplir con sus obligaciones financieras. (págs. 27-33).

## **Riesgo de Crédito**

(Brachfield, 2009) Hace una descripción del riesgo así:

“Para el acreedor existe la expectativa de que el deudor pagará la totalidad del importe adeudado en el plazo previsto, pero siempre existe el factor de incertidumbre del cumplimiento de los términos del acuerdo; es decir la contingencia de que el deudor no efectúe la liquidación de sus obligaciones”. (pág. 22)

Por otro lado (Morales & Morales, 2014) indica que el riesgo puede disminuir si se realiza un análisis“(...) datos que permitirán decidir si se otorga o niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos.

Como indicación orientativa se deberá revisar, al menos:

- a) Informes de créditos: lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.
- b) Estados Financieros: analizar el capital propio en relación con el total de la deuda la relación entre activo circulante y el exigible a corto plazo (...)” (pág. 101)

## **Decisión de Crédito**

La decisión del crédito es la aceptación de clientes: una vez cumplida la investigación sobre la evaluación del crédito, se le asignara un límite de crédito de acuerdo con sus compras y su capacidad para cumplir con el pago en el lapso establecido. Si por el contrario se rechaza el crédito existe la opción de verificar garantías adicionales y que sean suficientes por parte de la empresa hacia el cliente, así como: avales, derechos de retención, etcétera. (Morales & Morales , 2014)

La decisión del crédito se contempla en base a las 5<sup>c</sup> del crédito y tomar decisiones correctas para ver si califica el cliente.

### **1.2. Formulación del Problema**

#### **Problema General**

¿De qué manera el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019?

#### **Problema Específico**

¿De qué manera incide el ambiente de control en la gestión de cuenta por cobrar comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019?

¿De qué manera el control interno incide en las Políticas de créditos y cobranzas de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019?

### **1.3. Objetivo**

#### **Objetivo General**

Determinar de qué manera el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comercial de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019

#### **Objetivos específicos**

Determinar de qué manera incide el ambiente de control en la gestión de cuenta por cobrar comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019

Determinar de qué manera el control interno incide en las Políticas de créditos y cobranza de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019

#### **1.4. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales  
Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019

##### **Hipótesis específicas**

El ambiente de control incide en la gestión de cuenta por cobrar comerciales de  
Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019

El control interno incide en las políticas de crédito y cobranzas de Gamilpharma  
S.A.C., Santa Rosa, 2019

## METODOLOGÍA

### 1.5. Tipo de Investigación

Para la presente investigación, el diseño que se utilizará es el diseño “**no experimental**”, pues no serán manipuladas las variables (Control Interno y Gestión de Cuentas por Cobrar) de forma intencional, sino que se obtendrá información de ellas aplicando la técnica de la encuesta que serán tabuladas y analizadas. Así lo mencionan (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) “*Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos*” (pág. 149) Además de presentar **corte transversal** “*recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede*” (pág. 151)

Según su propósito, nuestra investigación reúne las condiciones para ser denominado **Investigación Aplicada**, porque nos presenta alcances prácticos y más aplicativos. Así lo menciona el texto “*El tipo de estudio aplicado está encaminado a la resolución de problemas prácticos, con un margen de generalización limitada, (...) se emplea con frecuencia en el contexto industrial orientado a la producción de materiales, instrumentos, sistemas, métodos, procedimientos y modelos*” (Landau, 2007, pág. 55)

Asimismo, nuestra investigación presenta un alcance descriptivo - correlacional, la cual busca conocer la relación que existe entre las variables de estudio, de tal modo que se describirá la realidad, se indagará sus incidencias y se explicará la relación entre la variable Control Interno y la variable Gestión de Cuentas por Cobrar Comerciales de la empresa Gamilpharma S.A.C.

**Los estudios descriptivos** buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 80)

**Los estudios correlacionales** Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables. Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 81)

De acuerdo a los análisis de datos, nuestra investigación presenta un enfoque cuantitativo, pues se basa en el análisis de la realidad del problema que se ve reflejado en los estados financieros de la empresa Gamilpharma S.A.C. *“usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.”* (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010, pág. 4)

## **1.6. Población y Muestra**

En esta parte de la investigación, el interés consiste en definir quiénes y qué características deberán tener los sujetos (Gerente General, Jefe de Ventas y Jefe de Contabilidad) de Gamilpharma S.A.C.

La unidad de análisis es la empresa en investigación.

### **Población**

(Carrasco, 2008) La población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (pág. 236)

La población de la presente investigación está conformada por tres (03) empleados relacionados al área de investigación (Gerentes General, jefe de contabilidad y jefe de ventas) de la empresa Gamilpharma S.A.C.

### **Muestra**

(Carrasco, 2008) “la muestra es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población.” (pág. 237)

La muestra está conformada por tres (03) empleados (Gerente General, jefe de contabilidad, jefe de ventas)

## **Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos**

### **Técnica**

Para nuestro trabajo de investigación, se utilizarán las siguientes técnicas:

#### **Cuestionario**

Para (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010) “el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (pág. 217)

#### **Análisis documental**

Según (Dulzaides & Molina, 2004) *manifiesta que el análisis documental es* “una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática (...) El tratamiento documental significa extracción científico-informativa, una extracción que se propone ser un reflejo objetivo de la fuente original.”

#### **Instrumentos**

Los instrumentos a utilizarse son los siguientes

#### **Entrevista**

(Vidal Diaz de Rada, 2015) *manifiesta que al realizar la entrevista* “Las preguntas deben de realizarse de la misma forma por todos los encuestadores, leyendo las mismas cuestiones tal y como apare en escrita en el cuestionario. (...) Esta forma de proceder asegura que todos los entrevistados reciban los mismos estímulos (preguntas) en el mismo orden: aspecto básico para garantizar la comparabilidad entre las respuestas obtenidas, esta comparabilidad exige también que el registro de la respuesta deba realizarse de la misma forma por todos los entrevistadores. De modo que el cuestionario es algo más que una guía de la entrevista” (pág. 115).

Se procederá a realizar la entrevista al Gerente General, jefe de venta y jefe de contabilidad el cual tendrá una duración de 20 minutos y constará de once (11) preguntas.

## Estados Financieros

El autor (Gonzales, 2013) argumenta que los estados financieros son los medios preparados por la Administración, con el objeto de informar, externa o internamente, sobre los efectos financieros generados en la empresa, durante un Ciclo Normal de Operaciones, que nos permite conocer:

1. La situación de los recursos y obligaciones de la empresa
  2. Los cambios ocurridos en la Situación Financiera, en cuanto a:
    - a. Los resultados de las Operaciones realizadas en el período, y
    - b. Los cambios originados por las Actividades Operativas, de Inversión y de Financiamiento.
- (pág. 13)

Para nuestro estudio, se tomará la información brindada por la empresa Gamilpharma SAC que son estados financieros (estado de situación financiera, estado de resultado y anexos).

## Procedimientos

Para el desarrollo de nuestra investigación, se ha realizado de la siguiente manera:  
Averiguaciones sobre el problema que estaba presentando Gamilpharma sobre la falta de control interno y su afectación en las cobranzas.

Identificar posibles soluciones para elaborar un manual de funciones, reglamento interno.

Establecer el título de nuestra investigación.

Identificar la variable independiente y dependiente.

Desarrollar el marco teórico referente al tema de investigación.

Formulación de problema general y específicos de la tesis.

Planteamiento de objetivos general y específico.

Formulación de hipótesis general y específico.

Determinar la metodología de investigación.

Elaborar el cuestionario para la entrevista

Aplicar la entrevista a personal de cobranzas, contabilidad de empresas del mismo rubro.

Recopilación de documentos como estados financieros, hojas de trabajo del departamento contable de la empresa para realizar los análisis correspondientes.

Para análisis de datos, se realizarán análisis de los estados financieros.

## RESULTADOS

### “EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES EN GAMILPHARMA S.A.C. SANTA ROSA, 2019”

#### Entrevista

La presente entrevista está dirigida al Gerente General y jefes del área de contabilidad y ventas y créditos de la empresa GAMILPHARMAS.A.C., el cual tendrá una duración de 20 minutos con cada uno, agradecemos antemano su gentil colaboración.

1.- ¿Usted considera que en la empresa se está realizado control interno?

Gerente General: No, Gamilpharma S.A.C. es una empresa nueva y recién estamos tratando de organizarnos.

Jefe de Contabilidad: No, Gamilpharma SAC es una empresa que carece de control interno, porque no tiene procedimientos establecidos.

Jefe de ventas: No, Gamilpharma S.A.C. no cuenta con control interno, porque solo nos enfocamos en lo que pasa en el momento.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que la empresa Gamilpharma SAC no realiza un control interno.

2.- ¿La empresa dispone de un manual de política de cuentas por cobrar?

Gerente General: No, Gamilpharma S.A.C. no cuenta con un manual de políticas de cobranza por ser una nueva empresa.

Jefe de Contabilidad: Gamilpharma S.A.C. no cuenta con un manual de políticas de cuentas por cobrar, porque la gerencia aduce que por tener poco personal no es necesario.

Jefe de Ventas: Gamilpharma S.A.C. no cuenta con un manual de política de cuenta por cobrar.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que la empresa Gamilpharma SAC no cuenta con un manual de Política de cuentas por cobrar.

3.- ¿Se ha designado un responsable para realizar el control de las cuentas por cobrar?

Gerente General: Hay un personal encargado, pero no existe una designación formal.

Jefe de Contabilidad: No hay una designación formal del responsable del control de cuentas por cobrar, solo se ha encargado a un personal para que realice el cobro.

Jefe de ventas: No se ha designado formalmente, pero hay un personal que se encarga de las cobranzas.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que hay un personal a cargo de las cobranzas, pero que no existe una asignación formal.

4.- ¿La empresa cuenta con Software para llevar el control de las cuentas por cobrar?

Gerente General: Sí se cuenta con un sistema con el que se puede controlar las cuentas por cobrar, pero el cual no se utiliza correctamente.

Jefe de Contabilidad: Sí se cuenta con un sistema de control de cuentas por cobrar, pero no está siendo utilizado por el personal, si no, utiliza un archivo de excel para llevar su control.

Jefe de Ventas: La empresa sí cuenta con un sistema, pero el personal de cobranza utiliza un archivo de excel para que lleve el control del mismo.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que, la empresa Gamilpharma S.A.C. sí cuenta con un software para llevar el control de cuentas por cobrar, pero que el personal que realiza las cobranzas no lo utiliza por desconocimiento ya que le es más practico usar un excel, el cual puede ser manipulable y no brinda una información real.

5.- ¿El personal de cobranza, informa a la gerencia sobre la situación de la cartera de cuenta por cobrar con alta morosidad?

Gerente General: No, porque el sistema que realiza el control de las cuentas por cobrar no tiene la información necesaria para emitir un reporte con la información correcta.

Jefe de Contabilidad: No, porque no tiene la información completa de las carteras de cuentas por cobrar, solo un excel que contiene esta información desde que inicio a trabajar en la empresa, ya que continuamente se cambia de personal para esta labor.

Jefe de Venta: No, porque no tiene la información real de las cuentas por cobrar.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados se evidencia, que el personal encargado de cobranzas no informa a la gerencia sobre la situación real de las cuentas por cobrar, esto debido al constante cambiado de personal que no se tiene la información real.

6.- ¿La empresa dispone de un manual de política de crédito?

Gerente General: Gamilpharma S.A.C. no dispone de un manual de políticas de crédito.

Jefe de Contabilidad: No, Gamilpharma S.A.C. no cuenta con un manual de política de crédito

Jefe de Venta: Gamilpharma S.A.C. no tiene un manual de política de crédito.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que la empresa carece de un manual de política de crédito.

7.- ¿Se ha designado un personal responsable de créditos?

Gerente General: No existe una designación formal, pero se encargó de realizar esta evaluación al jefe de ventas.

Jefe de Contabilidad: No hay una asignación formal, pero el que viene realizándolo es el jefe de ventas.

Jefe de Venta: Se me ha encargado realizar la evaluación de créditos, pero no tengo una asignación formal y no existe un procedimiento establecido por la empresa.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada los entrevistados, se evidencio que el jefe de ventas está a cargo de créditos, pero esta asignación no está formalizada.

8.- ¿Considera usted que se debe realizar una evaluación a los clientes antes de otorgar crédito?

Gerente General: Claro que si, por eso el jefe de ventas lo realiza por que tiene un contacto directo con el cliente y puede hacer más viable este proceso.

Jefe de contabilidad: Si considero que se debe realizar una evaluación previa al otorgar del crédito, pero no se está realizando correctamente porque el área de ventas le importa vender y llegar a su meta, por ello no realizan una buena evaluación de riesgo antes de otorgar el crédito.

Jefe de venta: Si se debe de realizar una evaluación previa al otorgamiento de crédito.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que, si se realiza una evaluación de crédito antes de otorgarla, pero estas se realizan de forma empírica porque no cuentan con manual de política de crédito, asimismo no se realiza una buena evaluación, ya que el personal de ventas tiene como propósito llegar a sus metas sin importar si se realiza una adecuada evaluación.

9.- ¿Considera usted adecuado que los vendedores intervengan en el proceso de cobranza de la empresa?

Gerente General: Si me parece adecuado para facilitar el proceso de cobro, aunque hemos tenido problemas con algunos vendedores por que han cobrado y no han reportado ese dinero a la empresa.

Jefe de Contabilidad: No es adecuado porque no es la función de un vendedor realizar el cobro, por ello hay un personal de cobranzas, es más por ese tipo de atribuciones se han estado realizando robos sistemáticos siendo perjudicial para la empresa Gamilpharma S.A.C.

Jefe de Venta: En su momento fue de ayuda que los vendedores realicen la cobranza, aunque no era su función, pero esto generó problemas para la empresa ya que el personal de ventas no informaba el total que los clientes cancelaban.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que existe contradicción en las respuestas, porque el Gerente general y el jefe de ventas manifiestan que si es bueno que el vendedor intervenga en la cobranza para agilizar los pagos de los clientes, sin embargo el contador indica que no es adecuado que el vendedor intervenga en el proceso de cobranza, porque no está establecida esta función para ellos, ya que la intervención de los vendedores ha sido perjudicial para la empresa, porque no han venido realizando su labor con honestidad ante la empresa, ocultando información sobre la cobranza real que realizaban a los clientes, generando una robo sistemático a la empresa.

10.- ¿Considera usted adecuado que crédito y cobranzas sea una sola área?

Gerente General: Por su puesto, porque el personal de la misma área tendría que tener una comunicación entre ellos, para saber a quién se le está otorgando crédito y como se podría hacer el seguimiento para alcanzar el éxito de la cobranza.

Jefe de Contabilidad: Claro que sí, se debería de crear el área de Crédito y Cobranzas para que así el personal de esta área pueda consolidar la información del cliente y poder mapear sus pagos, todo esto con el fin de no incrementar la cartera de cuentas por cobrar.

Jefe de Venta: Si, sería bueno que se tuviera crédito y cobranzas en una misma área

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que, si sería adecuado que créditos y cobranzas sea una sola área, para que así se lleve un mayor control de los clientes desde que se solicita el crédito hasta que realice la cancelación de la deuda contraída.

11. ¿Considera usted que al disponer de un Manual de Política de créditos y cobranzas mejoraría la situación financiera de la empresa?

Gerente General: Por su puesto ya que se tendrá establecido los procedimientos y responsabilidades de cada empleado y esto ayudaría a mejorar la gestión del área para poder cumplir los objetivos de la empresa.

Jefe de Contabilidad: Si se tiene un manual de política de créditos y cobranzas, sí mejoraría la situación de la empresa, pero para ello también se tendría que estar evaluando al personal constantemente para que lleve a cabo los procesos indicados en el manual.

Jefe de Venta: Al tener un Manual de Política de créditos y cobranzas mejoraría la situación financiera de la empresa, por ello se tendría que difundir y entregar el manual impreso al personal.

Hallazgo: Ante la pregunta realizada a los entrevistados, se evidencia que al disponer de un Manual de Política de créditos y cobranzas mejoraría la situación financiera de Gamilpharma S.A.C. por lo que se establecerían los procedimientos para otorgar un crédito, garantizando que el cliente tenga liquidez para asumir el compromiso y al realizar la cobranza se tenga claro los procesos adecuados manteniendo las evidencias para que constante dichos procesos, para que llegado el momento se castigue la cartera se realice según las indicaciones de la administración tributaria.

### **Comentario general de la entrevista**

Ante la entrevista realizada a los empleados de Gamilpharma S.A.C. conformado por: Gerente general, jefe de contabilidad y jefe de ventas, llegamos a la conclusión que Gamilpharma S.A.C. no lleva un control interno de las cuentas por cobrar, aduciendo que son una empresa nueva y que por tener poco personal no necesitan llevar un control o contar con un manual de procedimientos y de políticas de créditos y cobranzas. Esta falta de control o el exceso de confianza brindada de parte de gerencia al área de ventas ha dado como resultado la falta de honestidad de los vendedores, al no informar al área responsable de la empresa sobre la cobranza real que han venido realizando a los clientes, generando un robo sistemático que ha sido perjudicial para Gamilpharma S.A.C. reflejándose en la falta de liquidez que tiene para hacer frente a sus obligaciones.

Tabla 1: F.O.D.A.

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Motivación al personal que labora. Marcas reconocidas y de buena calidad.. Factor Humano.	Concientizar al personal de la importancia de su labor . Obtener créditos comerciales. Tener información en tiempo real de la situación financiera de la empresa.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
No estan establecidas las funciones del personal, que deben desarrollas dentro de la empresa. Carece de manual de polita de crédito y cobranza . Falta de compromiso de la Gerencia General con su personal	Falta de control interno en el area de credito y cobranza. Robo sistematico por parte del personal de ventas. Entorno laboral inestable.

Fuente: Castro, Edith; De la cruz, Katherine

## Interpretación del FODA

### El éxito:

Se brinda motivación al personal, con la finalidad de concientizar la importancia de su labor para el logro de los objetivos de la empresa.

Gamilpharma en su afán de satisfacer las necesidades de sus clientes, recurrirá a sus proveedores más confiables para adquirir los productos más reconocido y de buena calidad por ello solicitará a sus proveedores que se le otorgue créditos comerciales con las mejores condiciones de pagos.

Mediante el personal contratado con un perfil establecido, Gamilpharma podrá obtener información correcta a tiempo real de la situación de la cartera de cobranzas.

**Reacción:**

Mediante labor del factor humano, se desarrollarán los procedimientos de control interno, con el fin de contrarrestar los problemas a la empresa y optimizar las labores con dirección al éxito. Además, con una buena motivación al personal, este se sentirá seguro y entusiasta de seguir laborando dentro de la organización, así evitará los deseos de pertenecer a otra compañía, de esta manera se detendrá la inestabilidad laboral en Gamilpharma; Siempre y cuando, el personal, no falte a la honestidad ni a la confianza depositada por los miembros de la organización, el cual genere como falta máxima robo sistemático y como mínimo, la falta de respeto entre compañeros y valore la oportunidad laboral que le ha sido brindada.

**Adaptación:**

Mediante la concientización al personal de la importancia de su labor, se podrá establecer las funciones que cada uno desarrollará en la empresa.

Mediante los créditos comerciales, podemos establecer el manual de políticas de crédito y cobranza, para que estos puedan ser cobrados a la brevedad posible.

Al tener la información a tiempo real de la situación financiera, hará que la gerencia tenga un mayor compromiso sobre la situación de las carteras de cobranzas.

Tabla 2: Estado de Situación Financiera

<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>								
<b>Estado de Situación Financiera</b>								
<b>Al 31 de diciembre del 2019</b>								
<b>(Expresado en soles)</b>								
	<b>NOTA</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>		<b>NOTA</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>	
<b>ACTIVO</b>				<b>PASIVO</b>				
<b><u>ACTIVO CORRIENTE</u></b>				<b><u>PASIVO CORRIENTE</u></b>				
Efectivo y Equivalentes de efectivo	1	895	0.32%	Cuentas Por pagar comerciales	7	13,833	4.89%	
Cuentas por Cobrar Comerciales, neto	2	137,602	48.68%	Otras cuentas por pagar	8	66,345	23.47%	
Otras cuentas por Cobrar, neto	3	38,734	13.70%	Obligaciones financieras	9	19,398	6.86%	
Existencias, neto	4	53,801	19.03%	Otras Provisiones	10	228	0.08%	
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>231,033</b>	<b>81.73%</b>	<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>99,804</b>	<b>35.30%</b>	
<b><u>ACTIVO NO CORRIENTE</u></b>				<b><u>PATRIMONIO</u></b>				
Propiedades, planta y equipo, neto	5	51,659	18.27%	Capital Social	11	152,200	53.84%	
Activos intangibles, neto	6	-	0.00%	Resultados Acumulados	12	126,098	44.61%	
				Resultado del Ejercicio	13	<b>-95,410</b>	<b>-33.75%</b>	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>51,659</b>	<b>18.27%</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>182,889</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>282,692</b>	<b>100.00%</b>	<b>TOTAL PASIV.Y PATRIMONIO</b>		<b>282,692</b>	<b>100.00%</b>	

Fuente: Gamilpharma S.A.C.

## **Interpretación del estado de situación financiera 2019**

El Total del activo asciende a S/ 282,692, equivalente al 100% conformado de la siguiente manera:

### **Activo corriente:**

El efectivo y equivalente de efectivo asciende a S/ 895, que representa al 0.32% esto debido a la deficiente gestión de cobranzas en convertir en corto tiempo la cuenta de cartera en dinero circulante.

Las cuentas por cobrar comercial neto ascienden a S/ 137,602 equivalente al 48.68% esto debido a que se otorgó créditos sin una correcta evaluación, esto ha generado una cartera pesada que dificulta su recuperación al área de cobranzas.

Otras Cuentas por cobrar neto asciende S/ 38,737, equivalente a 13.70 % esto debido a que se tiene pendientes entregas por rendir y saldos a favor por impuesto.

La existencia, asciende a S/ 53,081, equivalente al 19.03%, esto debido a que la empresa no ha tenido buena rotación de mercadería en el año.

### **Activo no corriente:**

Propiedades, plantas y activos netos ascendiente a S/ 51,659, equivalente a 18.27% esto presenta vehículo motorizado, muebles, equipo de cómputo, equipos diversos, entre otros, asimismo incluye depreciación.

El Total del pasivo asciende a S/ 282,692, equivalente al 100% conformado de la siguiente manera:

### **Pasivo corriente:**

Cuentas por pagar comerciales asciende a S/13.833, equivalente a 4.89%, esto son los pagos pendientes a los proveedores.

Otras cuentas por pagar ascienden a S/ 66,345, equivalente a 23.47%, correspondiente a pagos de tributos (IGV, renta de 4ta), aportaciones (ONP y AFP), remuneraciones a los empleados, beneficios sociales y prestamos de accionistas.

Obligaciones financieras ascienden a S/19,398, equivalente a 6.86% esto debido a que se realizó un préstamo mediante la tarjeta de crédito negocio del banco BCP.

Otras provisiones ascienden a S/ 228, equivalente a 0.08% pago pendiente a personal.

**Patrimonio:**

Resultado del ejercicio del periodo 2019 se obtuvo una pérdida de S/ -95,410, equivalente a -33.75%

Tabla 3: Estado de Resultados

<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>		
<b>RUC: 20603257767</b>		
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019</b>		
<b>(Expresado en soles)</b>		
	<b>2019</b>	<b>%</b>
Ingresos de actividades ordinarias	727,204	
Descuentos, rebajas	-56,818	
<b>Total Ingresos</b>	<b>670,387</b>	<b>100.00%</b>
Costo de ventas de mercaderías	251,413	<b>37.50%</b>
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>418,974</b>	<b>62.50%</b>
Gastos de Administrativos	143,118	<b>21.35%</b>
Gastos de ventas y distribución	457,718	<b>68.28%</b>
Ing. Enajenación Inm. Maq. y Equipo	101,695	<b>15.17%</b>
Otros ingresos	8,059	<b>1.20%</b>
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>	<b>-72,108</b>	<b>-10.76%</b>
Ingresos financieros	377	<b>0.06%</b>
Gastos Financieros	23,678	<b>3.53%</b>
<b>RESULT. ANTES PARTE DE IMPTO.</b>	<b>-95,410</b>	<b>-14.23%</b>
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>-95,410</b>	<b>-14.23%</b>

Fuente: Gamilpharma S.A.C

## **Interpretación del estado de resultado 2019**

El costo de ventas de mercadería asciende a S/ -251,413 equivalente al 37.5% por la compra de los mismos.

La utilidad bruta asciende a S/ 418,974, equivalente a 62.50% hasta el momento la empresa tendría rentabilidad La utilidad operativa asciende a S/ -72,108, equivalente en porcentaje a -10.76% esto es debido a que tenemos sobregiro en los gastos de venta y distribución, y administrativo, como se detalla a continuación:

Los gastos administrativos ascienden a S/ 143,118, equivalente en porcentaje a 21.35%.

Los gastos de ventas y distribución ascienden a S/ 457,718, equivalente a 68.28% aquí verificamos que los gastos son elevados al punto de sobre girar, esto debido a que los vendedores tenían bonificaciones por llegar a su meta de venta como también se les otorgaba premios, asimismo a los clientes se le otorga premios con la finalidad de fidelizar su compromiso comercial con la empresa, por otra parte el personal de venta realizaba las cobranzas sin informar al área correspondiente, generando robo sistemático que ha perjudicado considerablemente a la empresa.

Ingreso por enajenación de inmueble maquinaria y equipo asciende S/ 101,695 equivalente al 15.17%

Resultado del ejercicio obtuvo la pérdida de S/ -95,410 equivalente -14.23% esto debido a la falta de control interno de la empresa Gamilpharma S.A.C.

Tabla 4: Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar.

CLIENTES	DIAS DE MOROSIDAD					Total general
	<1	1-30	31-60	61-90	>91	
BOTICA B & R FARMA EIRL					2,314.50	2,314.50
BOTICAS BARIZAL S.A.C.		1,056.00			8,284.60	9,340.60
CALDERON CURI, KAREM MERARI			423.70	640.40	500.20	1,564.30
CALDERON ROMAN GENMA YENNY			1,928.00			1,928.00
COMPañIA NACIONAL DE FARMACOS Y ARTIC		1,881.13			4,352.15	6,233.28
CONQUISTADORES FARMA S.A.C.		776.40	1,658.60	1,193.00		3,628.00
CONSORCIO FARMACEUTICO INTERFAR					2,662.80	2,662.80
CORPECONSULT SAC			645.99			645.99
CORPORACION ANTA & NAVI SAC		1,351.61	1,594.84	1,042.20		3,988.65
CORPORACION BOTICAS PERU SAC		1,400.00	1,400.00		1,412.00	4,212.00
DIFARMAC R & S E.I.R.L.					19,099.82	19,099.82
DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC					13,759.88	13,759.88
DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENERAL F.A.L. - PERU	-	565.00	3,732.50	4,752.70	9,352.30	18,402.50
FARFAN SEMINARIO VICTOR MANUEL				1,328.00	957.60	2,285.60
FARMA ASUNCION EIRL					4,668.87	4,668.87
FARMA Q SAC					3,192.00	3,192.00
FARMACIA HIROMI SAC	1,092.80	3,723.49	2,304.00		2,715.25	9,835.54
GRUPO VIDA Y SALUD E.I.R.L.					560.01	560.01
JV FARMA S.A.C.		500.00	9,479.21	1,589.50	1,789.60	13,358.31
PHARMAMEDIC PERU SRL		552.60	5,156.00	1,775.00		7,483.60
SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE					3,711.60	3,711.60
VARIOS		384.50	318.10	776.70	3,246.85	4,726.15
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1,092.80</b>	<b>12,190.73</b>	<b>28,640.94</b>	<b>13,097.50</b>	<b>82,580.03</b>	<b>137,602.00</b>

Fuente: Castro Edith, De la cruz Katherine

Figura 4: Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar



Fuente: Castro Edith, De la cruz Katherine

## Interpretación de la antigüedad de las cuentas por cobrar

En la tabla N° 04 analizamos la antigüedad de las cuentas por cobrar, donde clasificamos la morosidad por periodo de 30 días, así nos resulta que Gamilpharma S.A.C.:

El 100% de las cuentas por cobrar asciende a S/ 137,602 que según su equivalencia correspondería al: 9% de morosidad de 01 a 30 días, correspondiente a S/ 12,191; el 21% a una morosidad de 31 a 60 días, correspondiente a S/ 28,641, el 9% a una morosidad de 61 a 90 días, correspondiente a S/ 13,098, el 60% es a una morosidad de más de 90 días correspondiente a S/ 82,580, al término del ejercicio 2019 Gamilpharma tiene el 1% por cobrar, correspondiente a S/ 1,093.

Observamos que el porcentaje mayor de morosidad es de 60% para las facturas que tienen más de 90 días vencidas, esto muestra la deficiente gestión de cobranzas, como también la falta de control y supervisión al área.

## Análisis de situación financiera de Gamilpharma S.A.C.

### Cálculo de Ratios Financieros

Tomando como referencia los estados financieros de Gamilpharma S.A.C. calculamos los ratios financieros (liquidez y gestión) que servirá como herramienta para evaluar la situación financiera de la empresa.

### Ratios de liquidez

Mediante estos ratios diagnosticaremos si la empresa tiene la capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo. Esto con la finalidad de generar liquidez suficiente para poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas.

Tabla 5: Ratio de Liquidez Corriente

Liquidez Corriente			
<u>Activo Corriente</u>	=	<u>231,032.64</u>	
Pasivo Corriente		99,803.54	= 2.31

Fuente: Castro, Edith; De la cruz Katherine

La interpretación de este resultado nos dice que por cada S/ 1.00 de pasivo corriente, la empresa cuenta con S/ 2.31 de respaldo en el activo corriente, el resultado obtenido permite deducir que Gamilpharma S.A.C. tiene cubierto sus pasivos corrientes con liquidez suficiente, es decir que están garantizados los valores a pagar a corto plazo.

Tabla 6: Ratio de Liquidez de Tesorería o Prueba Súper Ácida

Liquidez de Tesorería o Prueba super acida			
<u>Caja y Bancos</u>	=	<u>894.62</u>	= 0.01
Pasivo Corriente		99,803.54	

Fuente: Castro, Edith; De la cruz Katherine

El resultado obtenido indica que Gamilpharma S.A.C. puede mostrar un déficit, puesto que, no cuenta con efectivo para cumplir sus obligaciones de forma inmediata. Esto es muy preocupante debido a que no puede invertir de la misma forma, pudiendo originar un retraso en sus proyectos de inversión.

#### Ratios de gestión

Mediante estos ratios, podremos detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa. Es decir, como llevaron a cabo la gestión de sus pagos y cobranzas. Para ello calculamos el ratio de periodo de pago y ratio de periodo de cobranza.

Tabla 7: Ratio de Periodo de Pago

Periodo de Pago			
<u>Ctas. por Pag.Com. x 360 días</u>	=	<u>4,979,851.20</u>	= 17 Dias
Compras		292,354.04	

Fuente: Castro, Edith; De la cruz Katherine

El resultado deducimos que Gamilpharma S.A.C. cumple con sus obligaciones a los 17 días de contraído la deuda, la empresa no trabaja con sus proveedores a créditos, han venido cumpliendo con sus obligaciones con su propio recurso.

Tabla 8: Ratio de Periodo de Cobranza

Periodo de Cobranza		
<u>Ctas. por Cob. Com. x 360 días</u>	=	<u>49,536,813.60</u>
Ventas Totales	=	670,386.52
	=	74 Días

Fuente: Castro, Edith; De la cruz Katherine

El resultado nos permite deducir que la empresa demora 74 días, en recuperar la cartera. Lo cual se puede calificar como poco eficiente a la gestión de cobranzas, ya que comparado al periodo de pago se tarda 4 veces más en convertir las cuentas de cartera en dinero circulante.

### Comentario General a los Análisis Financieros

La situación de la empresa en el periodo 2019 incide en la gestión de cuentas por cobrar tal como muestra la Tabla N° 02 pág. 42 del Estado Situación Financiera de la Empresa, como se visualiza las cuentas por cobrar asciende a S/ 137,602 equivalente al 48.68% siendo este monto el mayor porcentaje del total del activo, por lo contrario a la cuenta de efectivo que asciende a S/ 895 equivalente al 0.32 % siendo este el mínimo del total del activo, esto demuestra que la empresa se encuentra en una difícil posición para cumplir con sus obligaciones. Así como lo vemos reflejado en el ratio de Periodo de Pago que se muestra en la tabla N° 07 de la pág. 49 en el que indica que el pago de sus obligaciones comerciales se realiza a los 17 días, mientras que en el ratio de Periodo de Cobranza que se muestra en la tabla N° 08 de la pág. 50 nos indica que la recuperación de cartera se da a los 74 días. Esta situación se presenta debida a la ausencia de un control interno en la gestión de créditos y cobranzas, al no contar con un manual de políticas que sirva al responsable del área para realizar una debida evaluación de riesgo a los posibles clientes antes de otorgar el crédito y mediante ello conocer su capacidad de pago, de ese modo optimizar la gestión de cobranzas en la recuperación de las cuentas por cobrar y cumplir con su objetivo, que es la de convertir en corto tiempo el monto de la cartera en dinero circulante.

En la Tabla N°03 pág. 45 de Estado de Resultados se observa que los gastos de ventas ascienden a S/ 457,718, equivalente al 68.28% del total de las ventas, este sobregiro se debe a que la gerencia le da mayor importancia al área de ventas, por tal motivo los gastos

son elevados al punto de sobre girar, esto debido a que los vendedores tenían bonificaciones por llegar a su meta de venta como también se les otorgaba premios, asimismo a los clientes se le otorga premios con la finalidad de fidelizar su compromiso comercial con la empresa; asimismo el personal de venta realizaba cobranza sin ser comunicada al área correspondiente, esto ha dado como resultado un elevado monto en cuentas por cobrar comerciales y esto se demuestra en el Anexo N° 01: Nota de Cuentas por Cobrar pág. 58, generando una morosidad de más de 90 días como se demuestra en la tabla N°04 de la pág. N° 47. Como podemos apreciar hay una total carencia en el ambiente de control, puesto que no se tiene políticas y procedimiento de recursos humanos, ni de integridad y valores que son algunos de los pilares fundamentales para un buen ambiente de control en las empresas.

Ante lo expuesto en la tabla N°02 pág. 42 y tabla N° 03 pág. 45 reforzamos con la tabla N° 06 de la pág. 49, del cálculo de ratio de Prueba Súper Ácida que da como resultado S/ 0.01, esto nos indica que Gamilpharma S.A.C. puede mostrar un déficit, puesto que, no cuenta con efectivo para cumplir sus obligaciones de forma inmediata. Por lo tanto, el control interno debe de involucrarse en todos los procesos administrativos para dar seguridad al logro de los objetivos trazados por la empresa y así poder mantenerse y/o extenderse en el mercado.

Ante los resultados de los análisis realizados al F.O.D.A., estados y ratios financieros proponemos la elaboración de una manual de procedimientos y política de créditos y cobranzas, que va insertado en el Anexo N° 03.

Visto estos resultados, realizamos la propuesta de un modelo de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Gamilpharma SAC.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 1.7. Discusión

A partir de los resultados encontrados, aceptamos la hipótesis general que establece, que el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de Gamilpharma S.AC., Santa Rosa, 2019. Tabla N° 02 pág. 42 y tabla N° 03 pág. 45.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen (Gonzabay & Torre, 2017), (Mantilla, 2005) y (Galarza, 2018) al mencionar que las empresas presentan sus falencias en el área de cuentas por cobrar debido a la ausencia de un procedimiento y políticas de un control interno, la falta de ética y la ineficiencia, han sido los factores más resaltantes que han obstaculizado el cumplimiento de la meta trazada por la empresa. Con ello se comprueba que el control interno incide en las cuentas por cobrar.

Además, aceptamos la primera hipótesis específica que establece que el ambiente de control incide en la gestión de cuenta por cobrar comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019. Tabla N° 03 pág. 45.

Estos Resultados guardan relación con lo que sostiene (Alayo, 2019), (Valeriano, 2017) quienes indica que el ambiente de control es parte fundamental de las empresas para así identificar al personal idóneo para los cargo requeridos y a su vez organizar o reestructurar la empresa, pero las tesis coinciden al mencionar que hubo falta de ambiente de control, dentro de las empresas que fueron sus objetos de estudio.

Asimismo, aceptamos la segunda hipótesis específica que establece que el control interno incide en las políticas de crédito y cobranzas de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019. Tabla N° 02 pág. 42.

Estos resultados guardan relación con lo que indica (Lino, 2018) y (Peralta, 2018) quienes indican que las políticas de crédito y cobranzas contribuyen al alcance de los objetivos de la empresa, a la vez influyen en la liquidez de la misma, ya que realizando una buena gestión se puede realizar un flujo de caja real que sirve para la toma de decisiones. Ambos autores mencionan que al no contar con un buen procedimiento o manual de crédito y cobranzas el proceso se hace lento para recuperar el dinero en efectivo.

## 1.8. Conclusiones

En los resultados obtenidos en el siguiente trabajo de investigación, se concluye lo siguiente:

Se demostró de qué manera el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019.

Según los resultados obtenidos en la tabla N°02 pág. 42, tabla N° 07 de la pág. 49, en la tabla N° 08 de la pág. 50, nos indica que sí tiene incidencia el control interno en las cuentas por cobrar comerciales, ya que, si no existe un buen control sobre el manejo de las cuentas por cobrar, no es posible lograr el objetivo deseado que es la rentabilidad y la liquidez, siendo perjudicial para la empresa al no poder cumplir con sus compromisos corrientes.

Se determinó que el ambiente de control guarda relación con las cuentas por cobrar de Gamilpharma.

Esto debido a la falta de ética del personal de cobranzas y al no estar definida su asignación de deberes, por lo que han cometido robo sistemático al realizar las cobranzas directas a los clientes y no informar al área correspondiente de la empresa; El encargado de cobranzas al no contar con información real para su registro, presentaba la información errada a Gerencia y demás áreas relacionadas; por ello se visualiza en la tabla N° 02 pág. 42 del estado de situación financiera de la empresa un importe de S/ 137,602 que conforma el 48.68% del total del activo, con una morosidad de más de 90 días según la tabla N° 04 de la Antigüedad de Deuda. Dicha tabla se sustenta con el anexo N° 01 pág. 58 que presenta el saldo de las cuentas por cobrar comerciales al término del ejercicio 2019.

Se determinó que el control interno incide en las políticas de crédito y cobranzas de Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019.

De los resultados de la entrevista realizada al gerente general, jefe de contabilidad y jefe de ventas, La empresa, no cuenta con un control interno ni manual de políticas de crédito y cobranzas que sirva como base para llevar a cabo el otorgamiento de crédito. Por ello no han estado realizando evaluaciones de riesgo a los clientes antes de otorgarles el crédito; esto se ve reflejado en las tablas N° 07 pág. 49 y tabla N°08 pág. 50 donde se realiza

el cálculo de periodo de pagos y cobranzas, observamos que el periodo de cobranzas se da en días mayores a las de pago, siendo ello una deficiente gestión de cuentas por cobrar, esto obliga a la empresa a usar sus propios recursos financieros generando iliquidez y se puede dar la necesidad de solicitar préstamos a corto plazo a las instituciones financieras con lo cual pondría en riesgo la utilidad de la empresa.

## REFERENCIAS

- Alayo, R. (2019). *Sistema del control interno y operatividad en el proceso de Tesorería de la Municipalidad de Comas 2010-2014*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Artal, M. (2014). *Dirección de Ventas*. Madrid: ESIC Editorial.
- Blanco, Y. (2012). *Auditoría Integral Normas y Procedimientos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bosque, R., & Ruiz, D. (2016). *El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad*. Cordova: Universitario Aeronautico Cordova.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: Profit Editorial.
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del Moroso Profesional*. Profit Editorial.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por Cobrar en la Empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil: Universidad Salesiana Ecuador.
- Catora, F. (1996). *Distemua y Procedimientos Contables*. Venezuela: McGrawHill.
- Coopers & Lybrand instituto de auditores internos. (1997). *LOS NUEVOS CONCEPTOS DEL CONTROL INTERNO (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos, SA.
- De la Peña, A. (2011). *Auditoría un Enfoque Practico*. Esapaña: Paraninfo.
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un. *ACIMED*, <http://eprints.rclis.org/5013/1/analisis.pdf>.
- Escobar, K. (2016). *Análisis del método Factoring como herramienta de Reducción de Riesgo para la Recuperación de Efectivo provniente de Cuentas Por Cobrar en Doc S.A. Periodo 2012 - 2013*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Espejo, L. (2012). *Contabilidad General* (Primera ed.). Loja: EDILOJA Cia. Ltda.
- Estupiñan, R. (2015). *Conjtrol interno y fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Galarza, J. (2018). *El control interno de las cuentas por cobrar y pagar de las empresas de servicio del Perú: Caso Empresa Constructora Barreto Contratista General S.A.C. 2018*. Trujillo: Universidad Católica los Angeles Chimbote.
- Gonzabay, D., & Torre, M. (2017). *Propuesta de mejora del Control Interno basado en el modelo COSO en Ventascorp S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
- Gonzales, P. (2013). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros*. Lima: Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw W-Hill/Interamericana Editores S.A. De C.V.
- Landau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas, Venezuela: Alfa.
- Lino, J. (2018). *Gestión de Cuentas por Cobrar y Liquidez en la Empresa Comercializadora Ecuatoriana de Calzado, Comecsa S.A., Cantón La Libertad, Año 2017*. La Libertad : Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Mantilla, S. (2005). *Auditoría del control Interno*. Colombia: Ecoe ediciones.
- Mateo, J. (2017). *Cuentas por Cobrar y su Relación con la morosidad de los clientes en las Empresas Industriales de Fertilizantes en el Distrito de Ate, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Merton, R., & Bodie, Z. (1999). *Finanzas*. México: Prentice Hall.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranzas en épocas de Crisis*. México: ISEF Empresa Líder.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico: Patria S.A. de C.V.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de Control Interno para Cuentas Por Cobrar en la empresa Promocharters*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil.
- Peralta, K. (2018). *Evaluación de las Cuentas por Cobrar y su impacto en la Rentabilidad de la Empresa de Distribuciones Merin S.R.L. Año 2015*. Arequipa: Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa.

- Pereira, C. (09 de 2019). *Control Interno en las empresas. Su aplicacion y efectividad*. Mexico: Instituto Mexico de Contadores.
- Quispe, A. (2017). *El control y su efecto en la rentabilidad de las atividades de exportacion en las empresas aduaneras del Distrito de Ventanilla, 2015*. Lima: Universidad de San Martin de Porres.
- Rivas, G. (2011). *Modelos contemporaneos de control interno*. Valencia: Observatorio Laboral.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Mexico: PEARSON EDUCACIÓN.
- Valeriano, D. (2017). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en lo Resultados Económicos de Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Ayaviri, Periodo 2014 - 2015*. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano.
- Van, J. (1997). *Administración Financiera*. Naucalpan de Juárez: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Van, J., & wachowickz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. Naucalpán de Juárez: Pearson Educación de México S.A.
- Vega, E., & Vasquez, L. (2016). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su influencia en la Liquidez de la Empresa CONSERMET S.A.C., Distrito Huanchaco, Año 2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Vidal Diaz de Rada. (2015). *Cuadernos Metodologicos*. Madrid: Centro de Investigacion Sociologos.
- Whittington, K. (200). *Auditoria: Un enfoque integral*. Colombia: Irwin McGraw - Hill.

**ANEXO**
**Anexo 1: Nota de Cuentas por Cobrar**
**ANEXO: CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES**

## 12 CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES - TERCERO

## 12.1 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar

## 121201 Factura por cobrar comerciales Tercero

Fecha Emisión	Días de Crédito	Fecha Vencimiento	Cliente	N° Comprobantes	Deuda Vencida	Antigüedad
03/01/2019	15	18/01/2019	BOTICA B & R FARMA EIRL	0001-01155	427.00	347
03/01/2019	30	02/02/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-01167	443.40	332
03/01/2019	30	02/02/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01168	814.00	332
03/01/2019	30	02/02/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENEF	0001-01169	1,015.80	332
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01172	1,143.43	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01174	1,143.43	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01175	1,143.43	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01177	1,143.47	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01178	1,171.39	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01179	1,171.39	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01182	1,171.39	272
03/01/2019	90	03/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01184	1,171.39	272
08/01/2019	15	23/01/2019	BOTICA B & R FARMA EIRL	0001-01256	450.40	342
17/01/2019	30	16/02/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-01498	669.20	318
17/01/2019	60	18/03/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01501	1,300.00	288
18/01/2019	30	17/02/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-01510	386.70	317
18/01/2019	15	02/02/2019	BOTICA B & R FARMA EIRL	0001-01524	480.00	332
20/01/2019	30	19/02/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-01541	480.00	315
22/01/2019	30	21/02/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-01543	661.00	313
23/01/2019	15	07/02/2019	FLORES ANGELES LUCILA MIRIAM	0001-01557	314.80	327
24/01/2019	15	08/02/2019	BOTICA B & R FARMA EIRL	0001-01568	477.10	326
30/01/2019	30	01/03/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-01602	758.00	305
31/01/2019	15	15/02/2019	RICRA CONDOR YESSICA	0001-01610	396.80	319
05/02/2019	15	20/02/2019	FARMA Q SAC	0001-01671	421.20	314
15/02/2019	7	22/02/2019	MALPARTIDA CHAVEZ SONIA	0001-01725	472.70	312
17/02/2019	30	19/03/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01738	960.00	287
23/02/2019	20	15/03/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01784	500.00	291
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01837	1,128.89	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01839	1,128.89	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01845	1,128.89	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01846	1,128.89	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01847	1,128.89	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01849	1,128.89	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01850	1,283.58	246
28/02/2019	60	29/04/2019	DIFARMAC R & S.E.I.R.L.	0001-01855	1,283.58	246
28/02/2019	45	14/04/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01857	1,432.00	261
17/03/2019	30	16/04/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01936	970.00	259
18/03/2019	30	17/04/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01947	700.00	258
18/03/2019	60	17/05/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01950	1048.60	228
18/03/2019	60	17/05/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-01954	1,060.00	228
31/03/2019	30	30/04/2019	FARMA Q SAC	0001-02011	583.00	245
17/04/2019	15	02/05/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02107	478.00	243
17/04/2019	15	02/05/2019	FARMA Q SAC	0001-02115	723.00	243
25/04/2019	15	10/05/2019	FARMA Q SAC	0001-02140	783.00	235
25/04/2019	90	24/07/2019	DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC	0001-02149	1,419.95	160
25/04/2019	90	24/07/2019	DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC	0001-02152	2,176.43	160
25/04/2019	90	24/07/2019	DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC	0001-02154	2,176.44	160
25/04/2019	90	24/07/2019	DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC	0001-02155	2,493.73	160
25/04/2019	90	24/07/2019	DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC	0001-02158	2,493.73	160
27/04/2019	30	27/05/2019	SORIA GUERRERO JUDITH JEANETTE	0001-02210	700.00	218
28/04/2019	30	28/05/2019	FARMA Q SAC	0001-02236	681.80	217
04/05/2019	30	03/06/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-02263	1,363.80	211
16/05/2019	15	31/05/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-02314	425.80	214
19/05/2019	30	18/06/2019	CONSORCIO FARMACEUTICO INTERFAR	0001-02333	654.10	196

30/05/2019	15	14/06/2019	CONSORCIO FARMACEUTICO INTERFAR	0001-02401	480.00	200
02/06/2019	90	31/08/2019	DISTRIBUIDORA E IMPORTADORA FARMACEUTICA SAC	0001-02420	2,999.60	122
13/06/2019	15	28/06/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02448	714.30	186
14/06/2019	90	12/09/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02457	6,990.00	110
17/06/2019	15	02/07/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02494	568.50	182
27/06/2019	15	12/07/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02517	600.00	172
28/06/2019	60	27/08/2019	COMPAÑIA NACIONAL DE FARMACOS Y ARTIC	0001-2520	3,500.00	126
30/06/2019	30	30/07/2019	COMPAÑIA NACIONAL DE FARMACOS Y ARTIC	0001-02531	852.15	154
04/07/2019	30	03/08/2019	CONSORCIO FARMACEUTICO INTERFAR	0001-02599	470.60	150
04/07/2019	30	03/08/2019	CONSORCIO FARMACEUTICO INTERFAR	0001-02603	528.10	150
06/07/2019	20	26/07/2019	CONSORCIO FARMACEUTICO INTERFAR	0001-02628	530.00	158
26/07/2019	15	10/08/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02714	435.50	143
31/07/2019	30	30/08/2019	CORPORACION BOTICAS PERU SAC	0001-02739	924.00	123
10/08/2019	7	17/08/2019	LINARES INVERSIONES EN BOTICAS SAV	0001-02789	382.50	136
10/08/2019	20	30/08/2019	GRUPO VIDA Y SALUD E.I.R.L.	0001-02795	560.01	123
11/08/2019	20	31/08/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02800	837.37	122
16/08/2019	15	31/08/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-02815	383.76	122
16/08/2019	30	15/09/2019	FARMA ASUNCION EIRL	0001-02820	1,035.20	107
16/08/2019	45	30/09/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-02822	1,687.25	92
17/08/2019	15	01/09/2019	BOTICA B & R FARMA EIRL	0001-02830	480.00	121
17/08/2019	30	16/09/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02834	646.50	106
17/08/2019	30	16/09/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02835	700.00	106
17/08/2019	30	16/09/2019	FARFAN SEMINARIO VICTOR MANUEL	0001-02840	957.60	106
19/08/2019	15	03/09/2019	GONZALES VILLANUEVA GLADYS	0001-02853	454.09	119
23/08/2019	15	07/09/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-02872	528.00	115
26/08/2019	15	10/09/2019	CORPORACION BOTICAS PERU SAC	0001-02888	488.00	112
29/08/2019	60	28/10/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02899	3,980.00	64
31/08/2019	15	15/09/2019	QUISPE CRISTOBAL, ZENAIDA	0001-02904	455.50	107
02/09/2019	60	01/11/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-02915	3,500.00	60
04/09/2019	30	04/10/2019	FARFAN SEMINARIO VICTOR MANUEL	0001-02922	528.00	88
04/09/2019	30	04/10/2019	FARFAN SEMINARIO VICTOR MANUEL	0001-02924	800.00	88
06/09/2019	30	06/10/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-02931	622.50	86
07/09/2019	20	27/09/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-02938	500.00	95
07/09/2019	20	27/09/2019	CALDERON CURI, KAREM MERARI	0001-02940	500.20	95
07/09/2019	30	07/10/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-02944	967.00	85
07/09/2019	30	07/10/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-02945	1,042.20	85
09/09/2019	30	09/10/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02962	772.70	83
12/09/2019	60	11/11/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02968	1,062.50	50
20/09/2019	30	20/10/2019	PHARMAMEDIC PERU SRL	0001-02975	550.00	72
26/09/2019	30	26/10/2019	CONQUISTADORES FARMA S.A.C.	0001-02995	1,193.00	66
26/09/2019	45	10/11/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-02998	2,670.00	51
26/09/2019	60	25/11/2019	PHARMAMEDIC PERU SRL	0001-03004	5,156.00	36
28/09/2019	30	28/10/2019	PHARMAMEDIC PERU SRL	0001-03010	1,225.00	64
29/09/2019	60	28/11/2019	CALDERON ROMAN GENMA YENNY	0001-03021	1,928.00	33
03/10/2019	15	18/10/2019	PAULINO ANGLAS CONSUELO	0001-03042	384.00	74
06/10/2019	30	05/11/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-03058	863.20	56
10/10/2019	20	30/10/2019	CALDERON CURI, KAREM MERARI	0001-03087	640.40	62
12/10/2019	30	11/11/2019	CORPORACION BOTICAS PERU SAC	0001-03090	1,400.00	50
13/10/2019	30	12/11/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-03095	629.00	49
15/10/2019	30	14/11/2019	CONQUISTADORES FARMA S.A.C.	0001-03115	596.50	47

15/10/2019	30	14/11/2019	CONQUIST ADORES FARMA S.A.C.	0001-03118	596.50	47
17/10/2019	7	24/10/2019	BIO PHARMA SAC	0001-03127	392.70	68
17/10/2019	20	06/11/2019	CALDERON CURI, KAREM MERARI	0001-03130	423.70	55
18/10/2019	30	17/11/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-03139	1,824.00	44
19/10/2019	30	18/11/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-03145	965.84	43
19/10/2019	60	18/12/2019	BOTICAS BARIZAL S.A.C.	0001-03152	1,056.00	13
19/10/2019	30	18/11/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-03160	1,456.00	43
20/10/2019	15	04/11/2019	CONQUIST ADORES FARMA S.A.C.	0001-03171	465.60	57
23/10/2019	30	22/11/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-03217	2,120.00	39
25/10/2019	30	24/11/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-03243	1,540.01	37
31/10/2019	15	15/11/2019	GARCIA GUPIOC LEONARDA	0001-03300	318.10	46
06/11/2019	30	06/12/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-03328	1,422.50	25
06/11/2019	30	06/12/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-03333	1,472.79	25
07/11/2019	30	07/12/2019	JV FARMA S.A.C.	0001-03351	500.00	24
09/11/2019	20	29/11/2019	CORPECONSULT SAC	0001-03395	645.99	32
10/11/2019	30	10/12/2019	CORPORACION BOTICAS PERU SAC	0001-03412	1,400.00	21
11/11/2019	30	11/12/2019	DROGUERIA FARMACEUTICA Y DISTRIBUCION EN GENE	0001-03424	565.00	20
11/11/2019	45	26/12/2019	COMPAÑIA NACIONAL DE FARMACOS Y ARTIC	0001-03438	1,881.13	5
13/11/2019	15	28/11/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-03450	480.00	33
13/11/2019	30	13/12/2019	PHARMAMEDIC PERU SRL	0001-03458	552.60	18
17/11/2019	45	01/01/2020	FARMACIA HIROMI SAC	0001-03500	1,092.80	-1
21/11/2019	15	06/12/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-03611	474.21	25
30/11/2019	15	15/12/2019	FARMACIA HIROMI SAC	0001-03684	828.20	16
09/12/2019	15	24/12/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-03715	425.40	7
10/12/2019	15	25/12/2019	CONQUIST ADORES FARMA S.A.C.	0001-03782	776.40	6
14/12/2019	15	29/12/2019	CORPORACION ANTA & NAVI SAC	0001-03840	452.00	2
15/12/2019	15	30/12/2019	ARTEZANO AMBROSIO MARCELINO	0001-03855	384.50	1
<b>Total de Cuentas por Cobrar</b>					<b>137,602.00</b>	

Anexo 2: Entrevista de Control Interno de Cuenta por Cobrar



**Facultad de Negocios**

**Carrera de Contabilidad y finanzas**

**“EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE CUENTAS  
POR COBRAR COMERCIALES EN GAMILPHARMA S.A.C. SANTA ROSA,  
2019”**

Entrevista

La presente entrevista está dirigida al Gerente General y jefes del área de contabilidad y ventas y crédito de la empresa GAMILPHARMAS.A.C., el cual tendrá una duración de 20 minutos con cada uno, agradecemos antemano su gentil colaboración.

Cargo: .....

1.- ¿Usted considera que en la empresa se está realizado un control interno?

.....  
.....

2.- ¿La empresa dispone de un manual de política de cuentas por cobrar?

.....  
.....

3.- ¿Se ha designado un responsable para realizar el control de las cuentas por cobrar?

.....  
.....

4.- ¿La empresa cuenta con Software para llevar el control de las cuentas por cobrar?

.....  
.....

5.- ¿El personal de cobranza, informa a la gerencia sobre la situación de la cartera de cuenta por cobrar con alta morosidad?

.....  
.....

6.- ¿La empresa dispone de un manual de política de crédito?

.....  
.....

7.- ¿Se ha designado un personal responsable de créditos?

8.- ¿Considera usted que se debe realizar una evaluación a los clientes antes de otorgar crédito?

.....  
.....

9.- ¿Considera usted adecuado que los vendedores intervengan en el proceso de cobranza de la empresa?

.....  
.....

10.- ¿Considera usted adecuado que crédito y cobranza sea una sola área?

.....  
.....

11. ¿Considera usted que al disponer de un Manual de Política de créditos y cobranzas mejoraría la situación financiera de la empresa?

.....  
.....

Anexo 3: Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas

**MANUAL DE POLÍTICAS DE  
CRÉDITOS Y COBRANZAS**



**EMPRESA  
GAMILPHARMA S.A.C.**

**Elaborado por:**

Castro Castro, Edith Lizette  
De la cruz Hurtado Katherine  
Jacqueline Paola

**Aprobado por :**

Contreras Coronado Jaqueline  
Pamela

 <b>GAMILPHARMA</b>	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

**Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar de la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Gamilpharma S.A.C.**

**Objetivo General:**

Elaborar manual de Políticas de créditos y cobranzas que permita mejorar la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Gamilpharma S.A.C.

**Objetivos Específicos:**

Elaborar un manual de políticas de créditos y para del Departamento de créditos y cobranzas de la Empresa Gamilpharma S.A.C.

Implementar políticas de créditos y cobranzas que ayuden a mejorar la gestión de otorgar créditos y cobranzas, en la Empresa Gamilpharma S.A.C.

Diseñar diagramas de flujo que describan los procesos internos, que deben aplicar el personal a cargo del Departamentos de créditos y cobranzas de la Empresa Gamilpharma S.A.C.

Establecer lineamientos para minimizar el riesgo en el otorgamiento de créditos y en la recuperación de la cartera.

**Justificación y Factibilidad de la propuesta**

Este manual será factible, para que el personal del área de créditos y cobranzas se capacite sobre las políticas y procedimiento que deben aplicarse para el otorgamiento de crédito, en la gestión de cobran el objetivo es reducir la cartera morosa; además serviría de guía para instruir en caso hubiera rotación de personal en el departamento de crédito y cobranza de la empresa Gamilpharma S.A.C.

**Descripción de los beneficios de la propuesta**

<p><b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola</p>	<p><b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela</p>
---	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

Los beneficios que proporcionará el Manual de Políticas de créditos y cobranzas a la Gamilpharma S.A.C. son los siguientes:

La información de las funciones y actividades que realizará el personal del departamento de créditos y cobranzas.

Servirá de guía para otorgar créditos en forma adecuada y gestionar la cobranza de sus clientes.

Servirá como guía de instrucción sobre las actividades del departamento de crédito y cobranza en caso se realce rotación de personal.

Permitirá optimizará en el desarrollo de actividades del personal de créditos y cobranzas.

Aumentará la eficiencia del personal de créditos y cobranzas para el otorgamiento de créditos y para la gestión de la recuperación de la cartera morosa.

Generará el incremento de las ventas y utilidades obtenidas por la eficiente gestión del personal de ventas, créditos y cobranzas.

Permitirá a la gerencia aplicar un mayor control, para el seguimiento y evaluación de las actividades del personal de créditos y cobranzas, con el objetivo de conocer si utilizan adecuadamente los procedimientos y políticas establecidas en este manual.

### **Alcance**

El presente manual va dirigido a las áreas: Créditos y cobranzas, contabilidad y ventas, para dar a conocer los procedimientos y políticas que se aplicará desde el inicio del proceso del trámite para el crédito hasta la recuperación de la cartera, con el fin que en el proceso de crédito y cobranza no se presente inconvenientes y permita obtener beneficios como: una cartera sana, flujos de efectivo positivos y rentabilidad para la empresa.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

## MANUAL DE POLÍTICAS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

### Departamento de créditos y cobranzas

Misión, Visión y Valores del Departamento

#### *Misión*

Mejorar los procesos en la gestión de créditos y cobranzas, que permitan disminuir el riesgo crediticio y la cartera vencida de Gamilpharma S.A.C, mediante la utilización del manual de políticas de créditos y cobranzas.

#### *Visión*

Ser reconocidos como el departamento con mejor resultado que cumple con resultados óptimos y de calidad en materia de recuperación de cartera y análisis crediticio.

### Valores Corporativos del Departamento de Créditos y Cobranzas

**Integridad:** realizar todas las operaciones de manera correcta

**Compromiso:** mejorar las gestiones de créditos y cobranzas con el fin de lograr resultados óptimos para la empresa.

**Responsabilidad:** Para el manejo adecuado de los procedimientos y políticas de la empresa.

**Respeto:** Brindar un trato cordial y amable en el procedimiento de créditos y cobranza

**Trabajo en equipo:** Coordinación con el personal de crédito y cobranza para entablar una buena relación con el cliente en beneficio de la empresa

**Comunicación:** Dialogar de forma efectiva y asertiva con el cliente, para llegar a una solución beneficiosa para ambos.

<p><b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola</p>	<p><b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela</p>
---	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

**Organigrama del Departamento de Créditos y Cobranzas**

Figura 5: Organigrama de la Empresa

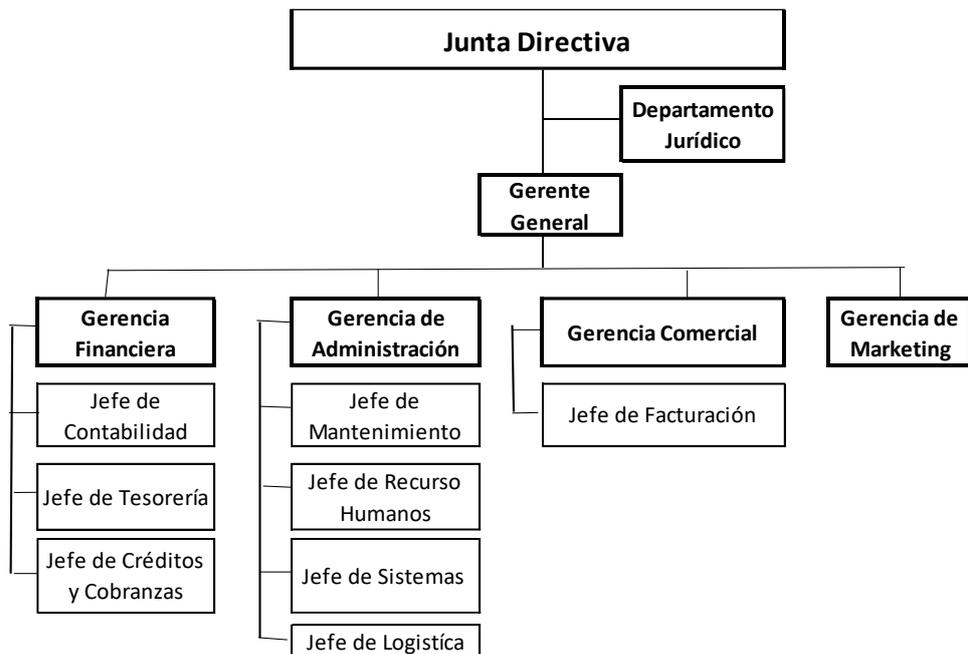
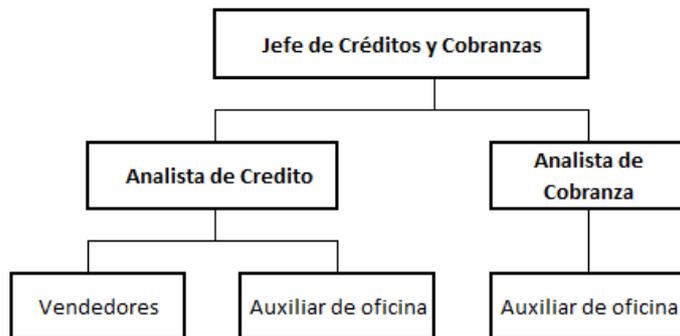


Figura 6: Organigrama del Área de Créditos y Cobranzas



<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

### Perfil del Personal del departamento de créditos y cobranzas

El equipo que integra el departamento de créditos y cobranzas debe contar el siguiente perfil profesional:

Tabla 9: Perfil del Jefe de Créditos y Cobranzas

<b>Cargo:</b> Jefe de crédito y cobranzas	
<b>Perfil Profesional:</b> Titulado en Economía, Contabilidad, Administración o carreras afines	
Post Grado en Créditos y cobranzas	
<b>Experiencia:</b> 5 años como jefe de credito y cobranza	
<b>Funciones</b>	
•	Desarrollar y planificar estrategias para mantener una cartera sana dentro de los parámetros que pide el negocio.
•	Analizar información para priorizar problemáticas con base en los resultados y comportamiento por zona de la cobranza.
•	Elaborar estrategias para la recuperación de cartera en atraso.
•	Medir los niveles de rentabilidad y productividad de la cartera.
•	Implementar procesos de mejora en la ejecución de las estrategias de cobranza.
•	Conocer los procesos y políticas de la recuperación de la cartera.
•	Supervisar estrategias de mantenimiento a los procesos de crédito y cobranza
•	Elaborar informes ejecutivos para dirección del avance y comportamiento de la gestión de la cartera.
•	Dar seguimiento, medir resultados y compromisos de la cobranza semanalmente.
•	Revisar diariamente los resultados de la cobranza y detectar áreas de mejora.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

Tabla 10: Perfil del Analista de Cobranzas

<b>Cargo:</b> Analista de cobranzas	
<b>Perfil Profesional:</b> Bachiller en Contabilidad, Administración o carreras afines	
<b>Experiencia:</b> 3 años en el puesto de Analista de cobranzas	
<b>Funciones</b>	
•	Registro de pagos en sistema, Conciliación; Verificación en Banco
•	Realizar relación Bancaria
•	Contactar clientes
•	Enviar avisos de Cobros
•	Realizar reportes de Cobranza
•	Cobranza permanente de su cartera crediticia. Desde que el cliente tiene 01 día de atraso, el asesor tiene la obligación de realizar la cobranza
•	Dar soluciones inmediatas como reprogramación, refinanciación o cobranza judicial de los créditos vencidos que tienen problemas en su flujo de caja o improbabilidad de pago.

Tabla 11: Perfil del Analista de Créditos

<b>Cargo:</b> Analista de creditos	
<b>Perfil Profesional:</b> Bachiller en Contabilidad, Administración o carreras afines	
<b>Experiencia:</b> 3 años en el puesto de Analista de creditos	
<b>Funciones</b>	
•	Gestión, seguimiento y administración de garantías.
•	Actualización de legajos de crédito, proponer niveles de créditos según características de cada cliente.
•	Preparación de informes, elaboración de indicadores.
•	Análisis de balances y de toda la documentación necesaria para la evaluación crediticia de clientes.
•	Efectuar el arqueo de expedientes de créditos de forma mensual

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

Tabla 12: Perfil del Vendedor

<b>Cargo: Vendedor</b>	
<b>Perfil Profesional: Técnico o Universitario de las carreras a fines a Salud.</b>	
<b>Experiencia: 2 años como vendedor en el rubro</b>	
<b>Funciones</b>	
●	Realizar reportes diarios de las ventas y visitas realizadas.
●	Realizar la venta de los productos cumpliendo la cobertura y meta establecida.
●	Elaborar estrategias para la recuperación de cartera en atraso.
●	Visitar, contactar y agendar a los clientes y asesorar sobre los productos.

Tabla 13: Perfil del Auxiliar de Oficina

<b>Cargo: Auxiliar de Oficina</b>	
<b>Perfil Profesional: Estudiante Universitario o tecnico de las carreras de Contabilidad, Administración o afines</b>	
<b>Experiencia: 1 años de manejo documentario</b>	
<b>Funciones</b>	
●	Participar en la implementación y desarrollo del Sistema de Control Documentario.
●	Realizar labores técnicas documentales.
●	Realizar la búsqueda de documentos físicos y electrónicos.
●	Colaborar en la organización de archivos especializados para las áreas de soporte.
●	Asistir en los Proyectos, respecto al monitoreo y seguimiento de la actividad del Sistema.
●	Colaborar en la capacitación a usuarios sobre técnicas y uso del Sistema de Control Documental.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

## Políticas y procedimientos para otorgar Crédito

### Política de documento de Identidad

Para otorgar el crédito, es importante que el cliente y garante presente los siguientes documentos:

#### Del Cliente

Vigencia de poder, fotocopia del documento nacional de identidad (DNI) del representante y la ficha Registro Único de Contribuyente RUC.

### Política de Capacidad de Endeudamiento

Para conocer si el cliente aplica para el crédito, se utilizará la plataforma Equifax, y mediante este sistema de evaluación crediticia, se establece si el cliente tiene deudas con entidades financieras u otras empresas o no está activo. Si el cliente no presenta deudas y está activo en la actualidad, está apto para la línea de crédito. La línea de crédito se aplica dependiendo la información de la central de riesgo, si el cliente presenta solvencia económica aplica el 80% de su financiamiento.

### Verificación en el Sistema Equifax

El analista de crédito debe revisar en el Sistema Equifax, si el cliente presenta deudas con otras entidades y si posee la capacidad para asumir el endeudamiento, este procedimiento se realiza registrando en el sistema, el número de RUC del cliente, con el propósito de conocer si aplica o no para el crédito. Si la calificación del cliente es favorable, el analista de crédito procederá a realizar la revisión de los estados financieros del cliente.

<p><b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola</p>	<p><b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela</p>
---	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

### Calificación Crediticia

A continuación, se describe los parámetros de calificación crediticia para otorgar crédito a los clientes:

Tabla 14: Calificación Crediticia

Calificación	Descripción	Resultado
<b>A</b>	Empresas que tiene liquidez suficiente para cumplir con sus compromisos financieros según lo acordado.	Aplica para compras a credito y al contado, en caso de ser acreditado debe de realizar el pago del 20% de adelanto y el 80% financiado a 30, 60, 90 y 120 días
<b>B</b>	Empresas que no cumplen sus obligaciones a tiempo, por lo general tienen cuotas atrasadas	Aplica para compras a credito y al contado, en caso de ser acreditado debe de realizar el pago del 30% de adelanto y el 70% financiado a 30 y 60 días con limite de credito de S/ 10,000
<b>C</b>	Empresas que tiene ingreso limitados que no permite cumplir con sus obligaciones, según establecido en el contrato.	Aplica para compras al contado.
<b>D</b>	Empresas que se encuentran en proceso legales por incumplimiento de sus obligaciones financieras	Aplica para compras al contado.
<b>E</b>	Empresas que se declaran en quiebra	Aplica para compras al contado.

### Otorgamiento de crédito

Después, que el cliente ha cumplido con las Políticas y procedimientos para otorgar Crédito; se procede a entregarle los documentos indispensables para otorgar el crédito, aplica crédito directo con un valor mínimo de 2, 000 soles.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

## Requisitos para otorgar el crédito

### Solicitud de crédito

La solicitud de crédito debe ser llenada con bolígrafo azul y su escritura debe ser legible, no se aceptan borrones, ni enmendaduras, si existiera se anulará la solicitud según.

### Plazos del crédito

Los plazos de créditos serán otorgados de 30, 60, 90 y hasta 120 días, según calificación crediticia del cliente.

### Recargos por incumplimiento de plazos.

El recargo de cobranza por pago tardío de cuota será del 5% mensual del valor de la misma. En la siguiente tabla se detalla los recargos de interés por cuotas vencidas mensualmente y son los siguientes: Tabla

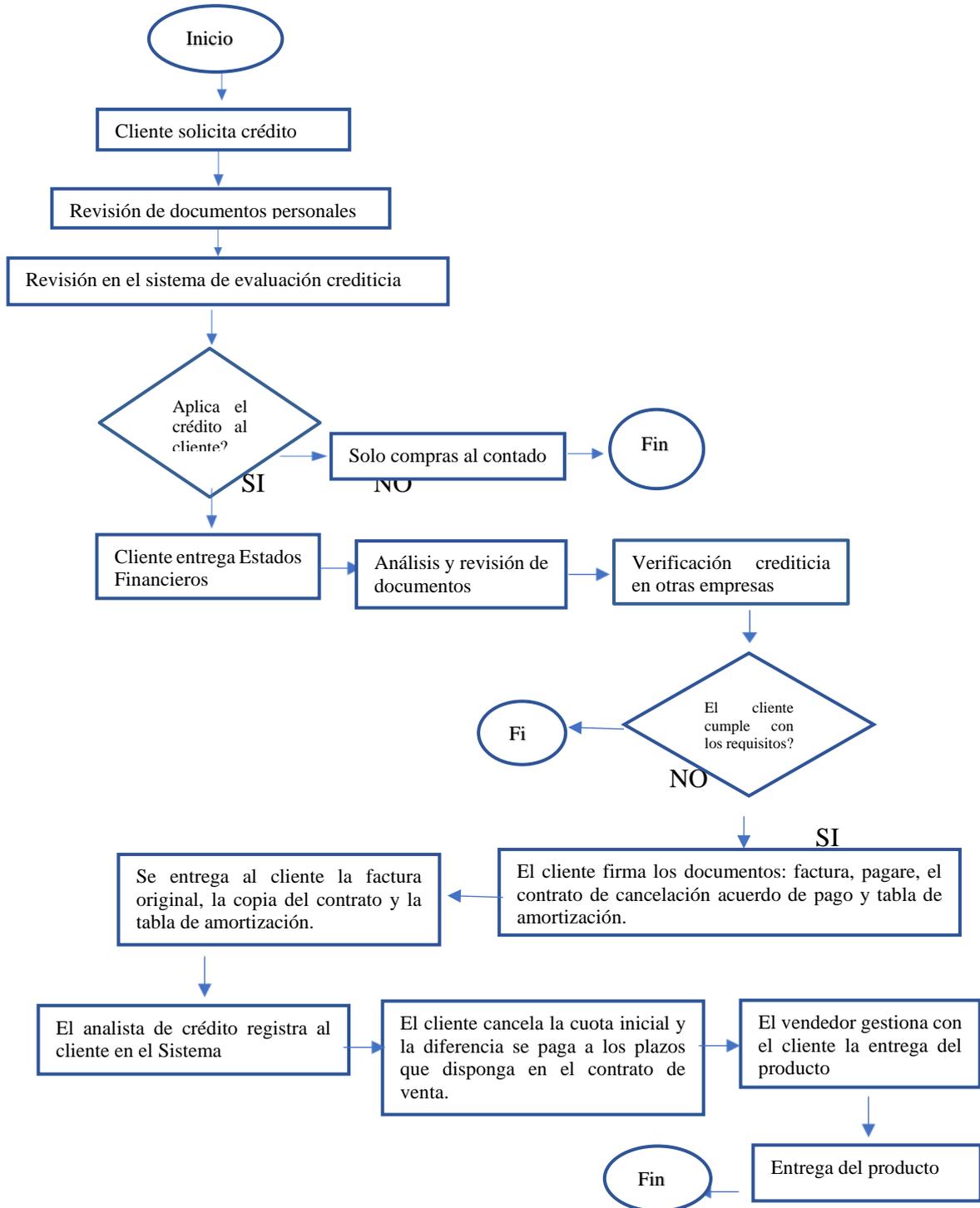
Tabla 15: Cuotas Vencidas / Recarga de Intereses

CUOTAS VENCIDAS	RECARGA DE INTERES
1	El 5% mensual del valor de la cuota
2	Primera cuota se aplicará el 10% del valor de la misma. Segunda cuota el interes es del 5% del valor de la misma. Total de mora por cancelar es 15%. Asi se proce.de sucesivamente de pendiendo de las cuotas

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

Figura 7: Flujograma de Otorgamiento de Crédito



<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

## **Políticas de Gestión de Cobranzas para recuperación de cartera vencida**

### **Política de Cancelación**

En la política de cancelación de la deuda, se aceptarán formas de pago: Transferencia bancaria, depósito en cuenta, cheque. No es permitido recibir cheque de terceras personas.

### **Refinanciamiento**

Si el cliente desea realizar un refinanciamiento de su deuda, deberá presentar nuevamente la solicitud de crédito, además cancelar el 30% de su deuda como cuota inicial; y el saldo se financiará de 30 o 60 días.

### **Política de Castigo de Cartera Vencida**

Gamilpharma S.A.C realizará el castigo de cartera únicamente si cumple con lo estipulado por la superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria.

### **Política de Bloqueos de clientes**

Gamilpharma S.A.C aplicará el bloqueo de clientes, cuando estos presenten situaciones de cobranza en etapa pre judicial, judicial, o a aquellos clientes que tengan malos hábitos de pago, o a quienes pagaron con cheques sin tener fondos en su cuenta en reiteradas ocasiones.

### **Política de Cartera Pre jurídica**

Todo cliente que cumpla con el rango de vencimiento superior a 45 días, pasará de forma inmediata a cartera pre jurídica, teniendo en cuenta que, de acuerdo a la situación estas pueden pasar directamente a cobro jurídico.

Los clientes que realicen refinanciamiento o convenios de pago, no se le aplicará cobranza pre jurídica, y esta decisión será tomada por el jefe de crédito y cobranzas en coordinación con el jefe de contabilidad y el gerente general. En cambio, si el cliente incumple el acuerdo, las facturas pasaran de inmediato a cobro jurídico.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

### **Política de Cartera Jurídica**

Todas las cuentas mayores a 90 días, o aquellas que estime la Gerencia del área de créditos y cobranzas, serán tratadas bajo el cobro jurídico, además de las que vengan de la etapa de pre jurídica.

### **Proceso Judicial**

Las acciones judiciales contra el deudor, se dispone de acuerdo a la deuda y el plazo de su vencimiento. Esta instancia judicial se inicia cuando en la etapa pre jurídica, el deudor niega la deuda o establece demandas a la entidad. Los tribunales de justicia dictaran la sentencia para recuperar la deuda y añadiendo en el monto los recargos de cobranzas y mora.

### **Procedimiento de Cobranzas**

Los procedimientos de cobranzas básicos que debe efectuar el departamento de créditos y cobranzas son los siguientes:

#### **Llamadas Telefónicas**

El analista de cobranzas en coordinación con el jefe de créditos y cobranza, realizará la gestión de cobranza telefónica, con el fin de hacerle recordar al cliente del vencimiento de su cuota y/o cuotas vencidas, como también la recarga que se aplicará sin no cancela en el tiempo establecido.

En el momento de realizarse la gestión telefónica, la analista de cobranza debe llamar al cliente de forma amable, siempre demostrando que puede ayudarlo a cancelar su deuda, sin retraso. Las llamadas de cobranzas se realizarán en el horario de lunes a viernes desde las 9:00 horas hasta las 18:00 horas, la analista de cobranza no puede efectuar más de dos llamadas al cliente por día.

<p><b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola</p>	<p><b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela</p>
---	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

### **Redes Sociales**

El jefe de créditos y cobranza y la analista de cobranza puede realizar el aviso al cliente mediante la red social WhatsApp, esta plataforma será usada con el fin del que el cliente conozca el valor que adeuda, también se les enviará a los clientes imágenes y mensajes de audio, sobre las diferentes opciones de pago, que puede realizar para cancelar su deuda.

### **Correo electrónico**

Después de realizar las llamadas telefónicas y utilizar la red social para informar al cliente sobre su deuda, la analista de cobranza podrá enviar el correo electrónico con el fin de formalizar el proceso, detallando al cliente su estado de cuenta, dando énfasis en los intereses en caso de incumplir los plazos establecidos.

### **Visitas a domicilio**

Al no tener respuesta favorable de ninguna de las anteriores comunicaciones, la analista de cobranzas coordinará una reunión con el personal de tesorería de la empresa deudora para realizar la visita a sus instalaciones y dialogar sobre la situación de su deuda como también saber los motivos del incumplimiento del pago para poder brindarles las facilidades para que cumpla con su obligación contraída con nosotros.

### **Notificaciones de Cobranzas**

Después de haber realizado distintas modalidades de cobro y sin haber obtenido resultados favorables para la empresa, se procede a realizar las notificaciones de cobranza, esto consiste en un documento escrito en la cual se pone en conocimiento la deuda más los intereses que estos acarrear, este tipo de documento se envía al domicilio del cliente de manera personal.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

### **Responsabilidad de cobranzas**

El jefe de créditos y cobranzas es el único responsable del manejo administrativo y demás actividades realizadas en el área; sin embargo, podrá delegar su función al departamento contable con conocimiento del Gerente General, siempre y cuando sea por vacaciones o motivos fortuitos.

La responsabilidad del área de cobranzas es velar por los intereses de la empresa haciendo que los clientes se mantengan al día en sus pagos, los regularicen, a la vez reactivar la relación comercial con la compañía.

### **Auditorías a representantes de créditos y cobranzas**

Efectuar auditorias en el departamento de créditos y cobranzas con el fin de evidenciar si el personal está aplicando un adecuado proceso en la gestión de otorgamiento de créditos y cobros a los clientes, las auditorias se deben realizar mensual.

### **Registros en el sistema y emisión de Documentos**

El personal de cobranza deberá revisar e ingresar las transferencias bancarias, cheque, comprobante retención y comprobante de detracción, en el sistema contable.

### **Transferencias bancarias**

En el registro de transferencias bancarias, la analista de cobranzas debe añadirlo al sistema con el código transferencia, el importe, el comprobante de ingreso y el banco donde se realizó la transferencia bancaria y la fecha que se realizó el depósito.

### **Cheque**

Para el registro el cheque, la analista debe registrar el número de cheque, al banco al cual pertenece, el comprobante de ingreso y la fecha que se realizó el depósito. En caso el cheque sea devuelto, el cliente quedará inmediatamente bloqueado, hasta que se recupere este valor en efectivo, ningún cliente puede incurrir en más de tres devoluciones. Además deberá cancelar el valor emitido por el banco

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

Ningún cheque devuelto con causal imputable al cliente será reconsignado más de una vez a menos que sea autorizado por el Gerente General, con la supervisión del Contador, si esto llegase a ocurrir el crédito será cerrado

### **Comprobante de retención**

Para el registro del comprobante de retención, la analista de cobranzas deberá registrar el número de RUC el código del tipo de comprobante, fecha, importe, el número del comprobante de pago afectado.

### **Comprobante de detracción**

Para el registro del comprobante de detracción, la analista de cobranzas deberá registrar el número de RUC el código del tipo de comprobante, fecha, importe, el número del comprobante de pago afectado.

### **Procedimiento de Saldos de cartera**

El analista de cobranzas deberá dar de baja valores pendientes de cobro de S/ 0.01 hasta S/ 0.99. Si los valores pendientes de cobro van de S/ 1.00 a S/ 10.00, se le descontará al responsable de la gestión de la cobranza.

Si los valores pendientes de cobros son superiores a S/ 10.00, se le notificara al cliente para que reintegre, si en caso que el cliente indique que no fue su responsabilidad, se le descontará al responsable de la gestión de la cobranza.

### **Multas y Sanciones**

Si el cliente pide cambio del producto por error en el pedido se sancionará al vendedor con el 5 % del valor de la mercancía cambiada, el mismo que será descontados en el pago de sus comisiones.

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

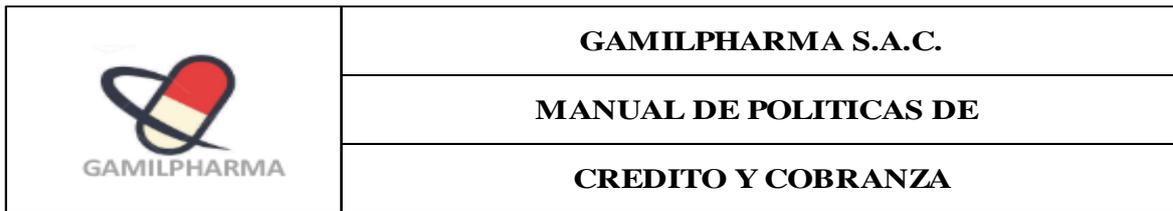
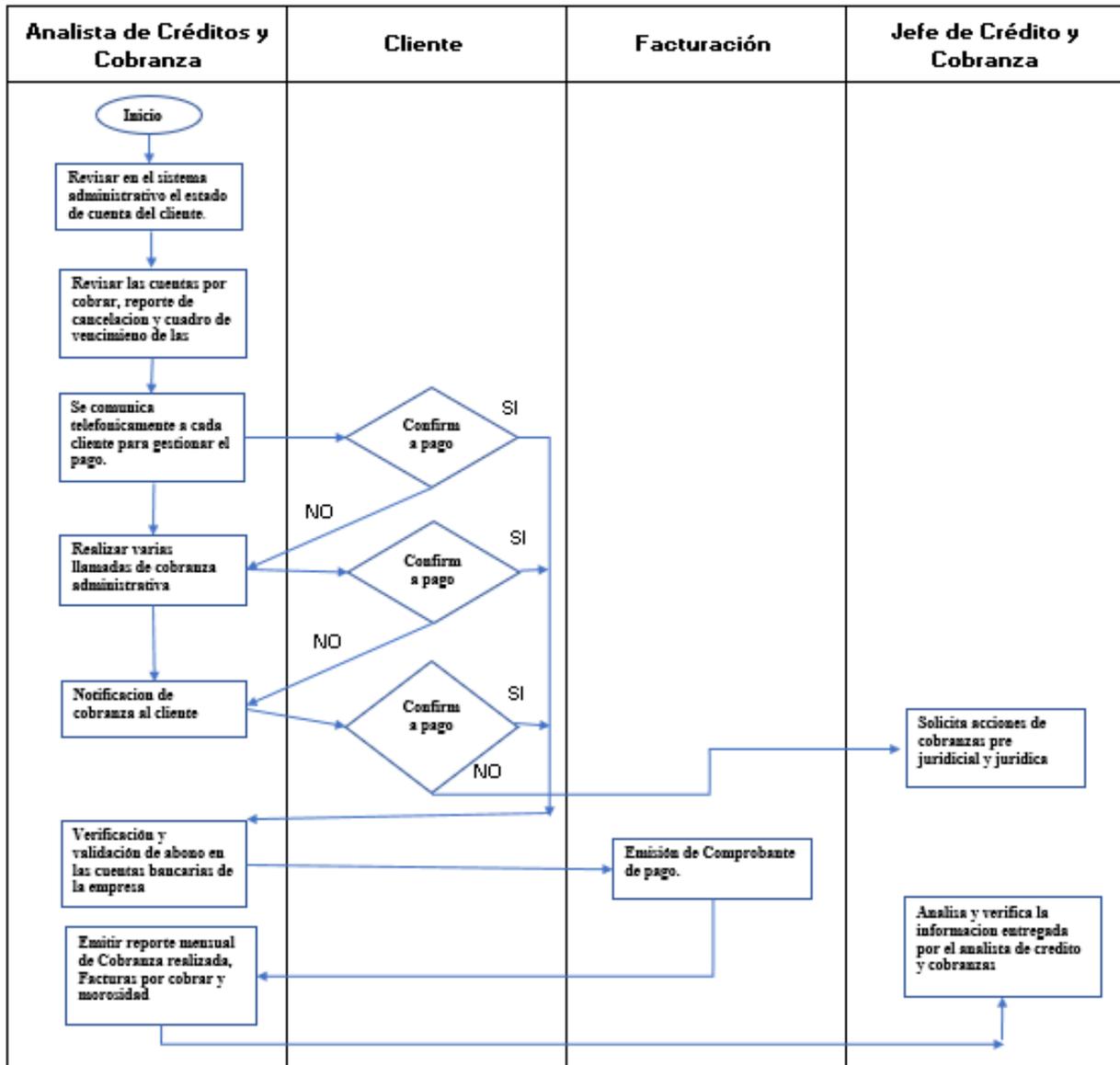


Figura 8: Flujoograma de Cobranzas



<p><b>Elaborado por:</b></p> <p>Castro Castro, Edith Lizette</p> <p>De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola</p>	<p><b>Aprobado por :</b></p> <p>Contreras Coronado Jaqueline Pamela</p>
---	---

 <b>GAMILPHARMA</b>	<b>GAMILPHARMA S.A.C.</b>
	<b>MANUAL DE POLITICAS DE</b>
	<b>CREDITO Y COBRANZA</b>

Figura 9: Solicitud de Crédito



**GAMILPHARMA S.A.C.**  
 DOMICILIO: CAL SAN VICENTE DE PAUL NRO. 326 URB.  
 COOVITOMAR - SANTA ROSA RUC 20603257767  
 TELEF (01) 5570155

**SOLICITUD DE CREDITO**

FECHA: \_\_\_\_\_

DATOS DEL CLIENTE	
RAZON SOCIAL:	_____
RUC:	_____ TELEFONO: _____
DIRECCION:	_____
TELEFONO:	_____ CORREO _____
DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL	
NOMBRE:	_____
APELLIDO:	_____
DNI:	_____ TELEFONO: _____
DIRECCION:	_____
SOLICITUD DE CREDITO	
VALOR SOLICITADO	_____
PLAZO	_____
OBSERVACIONES A LA SOLICITUD	_____
EN CASO DE SER APROBADO ESTA SOLICITUD DEBERA DE PRESENTAR LA SIGUIENTE	
ESTADOS FINANCIEROS	( )
VIGENCIA DE PODER	( )
CROQUIS DE UBICACIÓN	( )
COPIA DE DNI	( )
CREDITO AUTORIZADO	
NOMBRE Y APELLIDO:	_____
DNI:	_____ CARGO: _____

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL CLIENTE

\_\_\_\_\_  
 FIRMA DEL JEFE DE  
 COBRANZAS Y CREDITOS

<b>Elaborado por:</b> Castro Castro, Edith Lizette De la cruz Hurtado Katherine Jacqueline Paola	<b>Aprobado por :</b> Contreras Coronado Jaqueline Pamela
--	--

Anexo 4: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
GENERAL	GENERAL	GENERAL			Tipo de diseño.	
¿De qué manera el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019?	Demostrar de qué manera el control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comercial de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019	El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019	<b>CONTROL INTERNO</b>	*Asignación de deberes y responsabilidades  *Componentes del control interno	No experimental  <b>Tipo de investigación</b>  Descriptiva / explicativa .  <b>Población</b>  GAMILPHARMA S.A.C.	* Recolección de información.  * Entrevista.  * Revisión y análisis documental.
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Muestra (tipo de muestreo)	
¿De qué manera se relaciona el ambiente de control en la gestión de cuenta por cobrar comerciales de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019?	Determinar de qué manera se relaciona el ambiente de control en la gestión de cuenta por cobrar comercial de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019	El ambiente de control incide en la gestión de cuenta por cobrar comercial de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019.	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	*Políticas de cobranza  *Crédito comercial	3 empleados del área de Créditos y cobranzas, Contabilidad, y Ventas.	
¿De qué manera el control interno incide en las Políticas de créditos comerciales de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019?	Determinar de qué manera el control interno incide en las Políticas de créditos comerciales de GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019	El control interno incide en las políticas de crédito de comerciales GAMILPHARMA S.A.C., Santa Rosa, 2019				

Anexo 5: Cuadro de Operacionalización de Variables

Operacionalización de variable				
Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
El control interno incide en la gestión de las cuentas por cobrar comerciales Gamilpharma S.A.C., Santa Rosa, 2019	Control Interno	(Estupiñan , 2015) "El control interno es la organización, el conjunto de métodos y procedimientos que la empresa puede realizar para asegurar que los activos están debidamente protegidos, y así los registros contables sean veraces, asimismo las actividades de la entidad se deben desarrollar de forma eficiente y eficaz, según las directrices marcadas por la administración para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados.	Asignación de deberes y responsabilidades	Establecimiento de objetivos
				Compromiso de competencia laboral
				Responsables
			Componentes del control interno	Ambiente de control
				Evaluación de los Riesgo
	Cuentas por cobrar	"Comprende aquellos derechos de cobro por créditos concedidos a clientes y terceros por la venta de bienes y prestación de servicios que se realizan como parte de las actividades de la empresa, cuyos montos, vencimientos e intereses, en caso que proceda, estraán de acuerdo a la política de crédito establecida por la administración de la empresa" (Espejo, 2012, pág. 153)	Políticas de cobranza	Actividades de control
				Información y Comunicación
				Supervicion y monitoreo
				Factores que afectan la política de Condiciones de venta morosidad
				Crédito comercial
Análisis de riesgo de Credito				
			Decisión del crédito	