



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa  
Botica Magistral Peruana EIRL 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Contador Público

**AUTORAS:**

Hilario Ambrosio, Eva ([orcid.org/0009-0004-9369-532X](https://orcid.org/0009-0004-9369-532X))

Vivanco Cerna, Patricia Roxana ([orcid.org/0009-0005-2428-6765](https://orcid.org/0009-0005-2428-6765))

**ASESORA:**

Mg. Garcia Valdeavellano, Lourdes Nelly ([orcid.org/0000-0001-6984-0110](https://orcid.org/0000-0001-6984-0110))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres, sinónimos de fortaleza y amor. A Jean Paul, mi compañero de vida, por su apoyo constante.

A mi hijita Cataleya, mi mayor inspiración y razón de mis logros.

Hilario Ambrosio, Eva

Dedico esta tesis a Dios, a mi pequeño Leonardo y al que viene en camino que son la luz y razón de este logro.

A mis padres fuentes inagotables de amor y apoyo. Y a mi querido esposo, por su constante aliento.

Vivanco Cerna, Patricia Roxana

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por ser nuestro guía constante. A la empresa Botica Magistral Peruana EIRL, nuestra gratitud por compartir valiosa información. A nuestra asesora, por su orientación invaluable. A la Universidad Cesar Vallejo, que nos acogió para obtener nuestro título, brindándonos recursos y apoyo valioso durante este significativo proceso académico.



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARCÍA VALDEAVELLANO LOURDES NELLY, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022", cuyos autores son VIVANCO CERNA PATRICIA ROXANA, HILARIO AMBROSIO EVA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Marzo del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARCÍA VALDEAVELLANO LOURDES NELLY <b>DNI:</b> 10348303 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6984-0110	Firmado electrónicamente por: LGARCIAVA02 el 08- 03-2024 19:34:05

Código documento Trilce: TRI - 0739731



**Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, VIVANCO CERNA PATRICIA ROXANA, HILARIO AMBROSIO EVA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
EVA HILARIO AMBROSIO <b>DNI:</b> 46952732 <b>ORCID:</b> 0009-0004-9369-532X	Firmado electrónicamente por: EHILARIOAM el 07-03-2024 16:17:22
PATRICIA ROXANA VIVANCO CERNA <b>DNI:</b> 46459228 <b>ORCID:</b> 0009-0005-2428-6765	Firmado electrónicamente por: PRVIVANCO el 07-03-2024 16:17:05

Código documento Trilce: TRI - 0739732

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE AUTOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE AUTORES	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	6
III METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Categorías, Subcategorizas y matriz de categorización	22
3.3 Escenario de estudio	24
3.4 Participantes	25
3.5 Técnicas e instrumentos y matriz de recolección de datos	25
3.6 Procedimientos	26
3.7 Rigor científico	27
3.8 Método de análisis de datos	27
3.9 Aspectos éticos	27
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
V CONCLUSIONES	37
VI RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	50

## RESUMEN

Este estudio se centró en analizar la evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL del año 2022. La metodología aplicada es de enfoque cualitativo, con diseño fenomenológico y no experimental, se aplicó como técnicas de recolección de datos: entrevista y análisis documentarios que se realizó a 5 participantes especializados. Los resultados revelaron la existencia de un sistema de control interno en la empresa, pero se identificaron procedimientos inadecuados significativos. Este control no respalda de manera efectiva la gestión de cobranza, que conlleva a no prever omisiones futuras en el proceso de cobro, impactando negativamente en la solvencia económica de la empresa. La falta de procedimientos establecido para prevenir errores obstaculiza el logro de un adecuado control interno. Además, se observó una comunicación interna verbal débil, generando obstáculos en la toma de decisiones para mejorar el rendimiento. Este trabajo tiene como objetivo principal analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022. En conclusión, el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa presenta insuficiencias significativas, destacando la necesidad imperante de implementar medidas correctivas y mejoras en las prácticas internas.

**Palabras Clave:** Control interno, cuentas por cobrar y liquidez

## **ABSTRACT**

This study focused on analyzing the evaluation of internal control in the accounts receivable of the company Botica Magistral Peruana EIRL for the year 2022. The methodology applied is a qualitative approach, with a phenomenological and non-experimental design, and was applied as data collection techniques: interview and documentary analysis carried out with 5 specialized participants. The results revealed the existence of an internal control system in the company, but significant inadequate procedures were identified. This control does not effectively support collection management, which leads to not foreseeing future omissions in the collection process, negatively impacting the economic solvency of the company. The lack of established procedures to prevent errors that prevent the achievement of adequate internal control. In addition, weak internal verbal communication will be observed, creating obstacles in decision-making to improve performance. The main objective of this work is to analyze the influence of internal control on the accounts receivable of the company Botica magistral peruana EIRL 2022. In conclusion, the internal control of the company's accounts receivable presents significant deficiencies, highlighting the prevailing need to implement corrective measures and improvements in internal practices.

**Keywords:** Internal control, accounts receivable and liquidity



## I INTRODUCCIÓN

El sistema de control interno en las todas las entidades privadas y públicas eran de suma importancia, ya que determinaba información que identificaban deficiencia en las entidades.

A nivel mundial, la emergencia sanitaria dada por el COVID 19, originaba un impacto negativo en el proceso de control interno en las entidades, este impacto de crisis mundial originaba a que las empresas a nivel internacional tuvieran la necesidad de reinventarse en nivel operativo, negocio, proceso de gestión de riesgos, reportes financieros y calidad, por lo tanto, para que las organizaciones cumplieran el termino calidad, debieron revisar su sistema de control interno y de ser el caso transformar o actualizar los procesos para la identificación de nuevos riesgos de acuerdo a la coyuntura o realidad que las empresas están atravesando. Arbierto (2020). Por ellos, acudieron a diversas estrategias, para enfrentarse a un mercado competitivo, analizando deficiencias, mejorar en sus debilidades y obtener resultados positivos que generaran rentabilidad a la empresa. (Delfin y Acosta 2016).

Por otro lado , según las estadísticas de Credi Today el 25% de las áreas de cuentas por cobrar no contaban con personal idóneo que realizara un eficaz trabajo ,credit Research Foundation indico que el 61% en las demoras en los cobros se basó en errores que se realizaron dentro de la documentación , afirmando que en su gran mayoría existió una ineficiencia en el control interno del área estudiada, dando indicio a que las empresas solo tuvieran como objetivo principal realizar ventas sin darse cuenta de las deficiencias de los demás departamentos. (Laurent,2018).

La crisis económica que atravesó nuestro país hermano Venezuela, dio origen a que las empresas plantaran cambios en sus departamentos, adaptándose a su realidad, sin embargo, dados estos cambios hay muchas empresas que lamentablemente han desaparecido y no han podido sobrellevar estos cambios

debido a que no le ponen la atención y el correcto seguimiento en los procesos de control interno. (Tufiño y Urrutia 2018)

A nivel nacional, las grandes empresas, multinacional, contaban con un modelo de riesgos y auditoría interna, donde tuvieron la capacidad de detectar los riesgos originados por la coyuntura, caso contrario son las pequeñas y medianas empresas que aún no contaban con un proceso de control interno que determinara los riesgos ocasionados por pandemia, es por eso que era importante generar conciencia para que implementara estos procesos y tomen medidas necesarias ante una situación de riesgo ,se dice que la falta de un control interno, la inexperiencia y la falta de inversión en sus procesos administrativos, la falta de evaluación de riesgos que nos ha traído el COVID 2019 en las diferentes áreas de las empresas genera que muchas de estas empresas cierren su actividad económica, generando desempleo e informalidad. (Arbieto 2020).

En el Perú la morosidad se incrementó en los últimos tiempos a consecuencia de una ineficiente gestión de cobranza. El estancamiento económico genera que el deudor o cliente moroso muestre un comportamiento reacio a hacia sus obligaciones. El control interno débil dentro de la empresa y un seguimiento tardío de los procesos de las cuentas por cobrar elevan el índice de morosidad afectando a la liquidez y rentabilidad de la empresa. Gallegos et al., (2016)

La crisis sanitaria origino que las compañías se vean enfrentados a enormes riesgos en los diferentes ámbitos del negocio, originando que uno de los principales problemas es el impacto en la cadena de pagos y cobros. Por lo tanto, se está incrementando el riesgo de crédito y de la morosidad y, por otro lado, a una extensión de tiempo en los términos de cobros y pagos acordados con los clientes y proveedores. Para que las empresas puedan incentivar las ventas, están sufriendo, en términos de liquidez, para cumplir con las exigencias de capital de trabajo y con los compromisos con los acreedores. (Rivadeneira, 2021)

A nivel local, en Lima metropolitana el impacto del COVID 19, origino que solo el 75.50 % de las empresas se encuentren en actividad comercial, el 67.40 % se han visto afectados por la coyuntura que disminuyeron considerablemente sus

ventas, de los cuales de estas empresas operativas tuvieron que enfrentar situaciones complicadas según encuesta indicándonos que el, 52.8 % de las empresas tuvieron dificultades en el cobro a los clientes, 58.90% enfrentaron alto el 49.2% no tuvieron liquidez para la compra de mercadería, el 46.9 % no contaron con crédito financiero y el 46.5 % no tuvieron liquidez para cumplir con las obligaciones de pagos con terceros. (INEI, 2020).

Dada la problemática, la compañía Botica Magistral Peruana EIRL. tuvo una gran cantidad de cuentas por cobrar, las cuales no pueden ser recaudadas de manera efectiva a través de la gestión de cobro, el área de cobranza lleva un control de manera manual, eso equivale a oportunidades perdidas para anunciar a sus clientes sobre facturas vencidas y otras comunicaciones de cobro.

No hubo un colaborador responsable al 100% del área de cobranza, el plazo de las cuentas por cobrar es de dos a tres meses, digamos que (60, 90 o más días) que no se cobran a tiempo en la fecha de vencimiento especificada.

La preparación profesional del personal influye mucho en los cambios que se pueden realizar para aplicar políticas y soluciones con nuevas estrategias e investigaciones relacionadas, Sin embargo, el dueño no da valor a la capacitación de sus trabajadores, pudiendo brindarles preparación que al final va a ser a favor de la empresa.

Cabe señalar que el personal no realizó una evaluación exhaustiva de la nueva clientela para concederles créditos y continúan otorgando crédito a los antiguos deudores; Esta situación se da porque la empresa no contó con un procedimiento adecuado que ayude a resolver las cosas sobre este tema.

Así pues, la actual recuperación de la cartera se basa en que, si los clientes morosos quieren pagar voluntariamente, porque el colaborador de la empresa no toma ninguna medida para forzar el cobro.

En otras palabras, los clientes morosos sacan provecho de la situación y se atreven a acaparar el mayor tiempo posible para saldar su deuda o deciden no pagar.

En consecuencia, la compañía ha enfrentado reiteradamente situaciones que impiden progresar y alcanzar sus propósitos.

En base a lo descrito se aborda el problema general, ¿De qué manera influye el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022?

Asimismo, los problemas específicos son: ¿De qué manera influye el ambiente de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?, ¿De qué manera influye la evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?, ¿De qué manera influye las actividades de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?, ¿De qué manera influye el informe y comunicación en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?, ¿De qué manera influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?

El presente trabajo de investigación tiene un fundamento teórico, ya que se tiene en cuenta el impacto del cobro erróneo de cuentas y el deseo de la compañía de alcanzar la operatividad eficaz en el método de recaudación, puesto que de la manera que se ha estado trabajando es imposible lograr la rotación necesaria para lograr las metas establecidas. Por esta razón, tiene sentido ya que tiene como objetivo descubrir y mejorar los aspectos teóricos, la base de conocimiento y los procesos de la disciplina, y aspirar a resultados de alta calidad.

La presente investigación se justifica de manera práctica para que sus cuentas por cobrar se distribuyan correctamente y teniendo en cuenta el crecimiento de la empresa, eliminando aquellas que han causado pérdidas y, por supuesto, creyendo que los ingresos de caja se optimizarán positivamente, así como la contabilidad. Permitirá maximizar la eficiencia de préstamos, la ejecución de cobranzas nos proporcionará información confiable para brindar servicios a los propietarios, inversionistas y analistas de crédito y se transformará en un implemento que brindará apoyo al negocio.

Por otro lado, se justifica de manera económica examinando las relaciones costo-beneficio y predecir los beneficios cualitativos, los resultados superiores a los costos en el futuro; significa beneficioso. Así mismo, el estudio de resultados monetarios constantemente es esfuerzo de investigación, desde un punto de vista económico. Debido a una gestión insuficiente, es necesario el conocimiento de las cuentas de recaudación, en el comercio destinado a la dispensación de medicamentos por prescripción médica, por ello se desarrolla un objetivo común y tres objetivos específicos.

De la misma manera se tiene de objetivo general, analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022 y los objetivos específicos son: determinar si influye ambiente de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022, Determinar si influye la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022, Determinar si influye las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022, Determinar si influye el informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022, Determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.

## II MARCO TEÓRICO

Dentro del campo teórico reflejamos las diversas investigaciones que estudian las variables similares a nuestra investigación, lo cual es relevante estudiarla para que nos aporte un mayor contexto y servirá como base para nuestro estudio, por lo tanto, hemos describimos algunos antecedentes

Enfocándonos a los antecedentes nacionales Huaman y Huanca ( 2022) en sus tesis realiza en la empresa CORRER COMAS SAC en Comas del año 2020, nos indica que el objetivo principal de la presente investigación es analizar la incidencia del control interno con la liquidez, el presente trabajo tiene un enfoque cualitativo con un alcance correlacional. La empresa realiza en su mayoría ventas al crédito a grandes clientes fidelizado como también a micro y pequeñas empresas a estas últimas no se le realiza un adecuada y correcta evaluación crediticia originando que los reportes de cobranzas muestren cifras altas de morosidad por parte de los clientes. Se reviso el manual básico de control interno , la empresa carece de un sistema ERP , trabajan con un sistema contable que es básico en el mercado y no está acorde a la necesidad de la empresa, se concluye que la empresa cuenta con sistema de control interno débil, incremento de importes en las cuentas por cobrar y pagar entre el año 2020 y 2019, no cuentan con manual de procedimientos de recuperación de deuda, se sugiere implementación la gestión de control interno, ya que es la base fundamental para el eficiente desarrollo de las actividades de las diferentes áreas de la entidad. Las empresas que realicen sus ventas al crédito son necesario que implementen política contable, financiera, procedimiento de cobranza, donde indique el proceso de evaluación al cliente. Esta evaluación tiene que tener información del cliente, como el estado de morosidad, los días de atraso de morosidad, el estado de la deuda, si son buenos pagadores o si son clientes que pagan con anticipación. Esta evaluación permitirá a la empresa que tengan un mejor resultado en liquidez lo cual se verá reflejado en los estados de situación financiera, así mismo, con un buen procedimiento de control interno permite prevenir perdidas de liquidez, recursos financieros y ayuda a alcanzar objetivos de rentabilidad.

Por otro lado , Tello (2020), en su investigación realizada a la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C del año 2020 en Cajamarca, nos dice que tiene como objetivo principal determinar la influencia de control interno en las cuentas por cobrar, con una metodología con enfoque cualitativo de tipo descriptiva, diseño no experimental de corte transversal como métodos de recolección de datos se realizó entrevista y encuesta , se concluyó que el ambiente de control interno influye positivamente en el proceso de cuentas por cobrar , recomendado la reforzar la gestión de recursos humanos y los valores éticos e institucionales de la empresa.

Mientras, Manrique (2021) en su investigación realizada a la empresa G&K consultores SAC del año 2019 en Lima, nos dice que el objetivo principal es la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez, la empresa presento deficiencias en el manejo y control de las cuentas por cobrar reflejado en el incremento de la cuenta 12 , esto se originó a raíz que la empresa no cuenta con políticas, procedimientos y manuales de crédito y cobranzas teniendo un impacto negativo en la liquidez de la empresa, teniendo un incumpliendo de sus obligaciones a corto plazo, con proveedores incluso trabajadores, la investigación tiene una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicado con diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 32 colaboradores y se aplicó para la recolección de datos la entrevista y análisis documentario, se concluyó en que el monitoreo inciden de manera significativa en el proceso de cuentas por cobrar, por lo tanto se recomendó reestructuras las normas , políticas de créditos , ya que tiene como finalidad verificar las fechas de los próximos vencimientos de las facturas de los clientes y evitar los índices de morosidad. Para evitar el crecimiento de las cuentas incobrables las organizaciones se debe implementar estrategias de cobro para el pronto cumplimiento de los objetivos empresariales.

También, Huarcaya y Romero (2021), en su tesis realizado a la empresa Corporación Ajeper SAC, 2021, no indica que el objetivo principal es la influencia del control interno en las cuentas por cobrar, este trabajo se realizó con una metodología básica, la técnica de recolección de datos fue el cuestionario. Por lo que se concluyó que la empresa no cuenta con un control interno adecuado ya que presenta un alto índice de morosidad, el proceso implementado arroja poca

efectividad lo cual tiene como consecuencia una rotación lenta de las cobranza que afecta a la liquidez y al cumplimiento de las obligaciones a corto plazo, no tiene actualizado el historial de cobranza sobre los plazos y el estado de la misma, no existe una gestión de riesgos en el proceso operativos y por ultimo las políticas implementadas son ineficientes. Se recomendó que la reestructuración de las políticas implementadas, automatizar el proceso de cobranza con un software que analice las cuentas y por último implementar la gestión de riesgo.

Por otro lado, Huaman (2021), en su investigación hecha a la empresa Jaén Gas del S.A.C en la ciudad de Jaén Cajamarca nos informa que su tesis tiene como objetivo principal determinar la influencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar , nos dice que la empresa no cuenta con un correcto proceso de control interno en el área de cobranza , este estudio tiene una metodología de tipo básica con diseño no experimental ,se realizó como técnica de instrumentos las encuestas a 30 colaboradores de la entidad con la finalidad de recopilar información referente al control interno en las cobranzas. El autor llega a la conclusión que, si existe una influencia significativa del control interno con el proceso de cobranza de la empresa, ya que cuando se incumple con los procesos de control interno el área de cobranza no gestiona una buena labor, la comunicación es débil y es ahí que se omite la recopilación de información documentaria que se necesita para la otorgación de un crédito, dada estas conclusión el autor recomendó a la gerencia establecer políticas de gestión de cobranza, capacitación constante del personal contable y la ejecución e aplicación de los manuales de control interno considerando los componentes de la misma como el ambiente de control, evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación y finalmente supervisión.

Según, Mendez ( 2021) en su investigación realizada al centro de carnes C&C Pozuzo E.I.R.L del año 2019, nos indica que el objetivo general es determinar la influencia de control interno COSO 2013 del proceso o gestión de cobros, nos indica que la empresa tiene implementado un control, pero debido al crecimiento de estos



últimos años de la empresa la empresa no ha fortalecido su control interno y está presentando problemas como los controles y registros contables no coinciden en importes, débil recuperación de deuda, variaciones en los EE.FF y los consolidados de las cuentas por cobrar, por lo que este estudio tiene una metodología con enfoque cuantitativo , aplicada y no experimental, se hizo aplico cuestionario a 24 trabajadores de la empresa lo cual se concluyó que el ambiente de control es débil lo cual se desconoce la filosofía y valores corporativos, se desconoce la evaluación de riesgos interno y externo haciendo el retraso al cumplimiento de los objetivos, referente a la información y comunicación es desconocida los trabajadores no tienen conocimiento de ello y por ultimo no existe supervisión de los procesos esto conlleva a que no se corrijan las desviaciones o márgenes de errores en el proceso, dado estas conclusiones de recomendó para las mejoras la modificación de carácter urgente los mecanismos de control interno basados con los criterios de este estudio en el modelo COSO 2013 , como fomentar la cultura, bonificación al personal, identificar medidas de cobranza , establecer límites de otorgamiento de créditos, sistematización de información externa y la elaboración de mapas de riesgos de crédito y cobranza.

Referente a los antecedentes internacionales decimos que Rodriguez (2019), en su tesis realizada a la compañía Asotecom en Machala, Ecuador, tiene como objetivo principal es analizar la gestión de control interno las cuentas por cobrar , teniendo una metodología cuantitativa y cualitativo con un método de observación directa, se llega a la conclusión que la empresa estudiada tiene debilidades en el proceso de cobranza no cuenta con manual de control interno, manual de funciones ,falta de política de otorgamiento de créditos , tiene una débil estructura organizacional, por lo tanto habiendo concluido su estudio recomienda la modificación de la estructura organizacional ya que es fundamental para implementar nuevas estrategias de cobranza, así mismo implementar el manual de funciones laborales, la implementación de un software con modulo cobranzas, permite a las empresas llevar los procedimientos de cobranza con mayor eficacia, obteniendo una mayor información sobre los estados de los comprobantes, los vencimientos de las facturas. Este software debería estar interconectado con las

diversas áreas de la empresa donde la información de morosidad de los clientes llegue a gerencia para que se evalúe en que paso del proceso del control interno de cobranza se está fallando y a si mejorar los procedimientos o implementar según sea el caso.

Mientras tanto Rivera (2020) en su tesis realizada a la empresa Pharmacid S.A.S en el año 2020 en la ciudad de Bogotá, Colombia, tiene como objetivo principal la formulación de propuestas que tengan un impacto positivo frente a los riesgos y deficiencias del control interno con relación a las cuentas por cobrar de la empresa, para esto este trabajado se realizó con una metodología de enfoque hermenéutico con diseño de investigación tipo descriptiva y con técnicas de recolección de datos analítica y descriptiva plasmado en la encuesta, análisis de datos y aplicación de la matriz FODA. El autor concluyo que se encontraron falencias en los procesos del control interno de cuentas por cobrar no teniendo programa de cobro, el otorgamiento créditos sin previos requisitos, no consideran los riesgos de seguir otorgando créditos a clientes con deudas anteriores pendiente de cobro, la falta de intereses por parte de la gerencia que tiene priorizado el objetivo de vender. Debido a estos objetivos encontrados se recomienda establecer por escrito normas y procesos en la gestión de cobranza publicadas en carteles informativos y recordatorios informando a través de una charla al personal la aplicación de ella, la evaluación de las capacidades de los trabajadores para asignar las responsabilidades de jefe de área y cuenta con la eficiencia para resolver los problemas que se puedan ocasionar. Esta evaluación permitirá realizar los procesos con el mínimo margen de error.

Por lo tanto, Vasquez (2019) en su tesis estudiada a la empresa Proemse S.A del año 2019 en la ciudad de Manta Ecuador, nos dice que su objetivo principal de la investigación es la elaboración de manual de políticas y procedimiento relacionado a las cuentas por cobrar que ayude al correcto funcionamiento de la gestión de cobranza y financiera en aplicación a los créditos y cobros otorgados por la entidad. Este trabajo tiene un diseño metodológico de investigación analítico con una investigación documental, de campo y descriptiva aplicando la técnica de encuesta. Se evidencia que en la empresa incumple el proceso de control procesos

de control interno, capacitación constantes a los colaboradores del área de créditos y cobranza, la contratación de servicio independiente de asesoría legal con especialización en recuperación de las cuentas incobrables, el otorgamiento de los créditos a los clientes debe ser avalado por las letras de cambio, documento que va generar disminución de riesgos, estas recomendaciones ayudaran al aumento de liquidez de la empresa y a la toma de decisiones. interno en cuentas por cobrar, en el proceso de otorgamiento de crédito no existe documentos adicionales que avalen al comprobante de venta y por último debilidades en la gestión de créditos y cobranzas. Por tales motivos se recomienda poner de carácter urgente en

Según, Arteaga y Mosquera (2020) en su investigación realizada a la Cooperativa Multiactiva el Roble, la ciudad de Santiago de Cali, Colombia, nos dice que el objetivo de su trabajo es implementar y crear un reglamento que optimice el proceso de cobro, la cooperativa no cuenta con herramientas que permitan gestionar de manera eficiente negociar sus cobranzas y por último no cuentan con un monitoreo y protocolo en los cobros. Este trabajo tiene una metodología cualitativa, se desarrolló encuestas que consta de 22 preguntas cerradas. Se concluye que la cooperativa maneja un plan de control interno no adecuado con carencia en el proceso de cobro, no existe rotación de personal o actividades, por tal motivo se recomienda evaluar la efectividad del proceso de cobranza que realiza la cooperativa, quiere decir que después de haberse comunicado con el cliente y haberse coordinado la cobranza, toda información de compromiso de pago por parte del cliente se debe dejar constancia en los sistemas de la cooperativa para que se realice un seguimiento y monitoreo de los procesos de cobros, para esto la cooperativa debe de implementar y ejecutar un plan de monitoreo que se rija a los lineamientos de su procesos.

Para, Pantoja (2021) en su tesis realizada a la compañía Audicorp Cia Ltda, Guayaquil Ecuador, nos dice que su trabajo tiene como objetivo general de investigar su proceso de control interno de las cuentas por cobrar se dice que la compañía tiene falencia en su proceso de cobranzas, pues existen registros

duplicados y saldos erróneos de las cuentas por cobrar, incumplen el proceso de monitoreo de trabajo. Este estudio cuenta con una metodología con enfoque cualitativo , con un tipo de investigación descriptiva , se utilizó técnicas de recopilación de datos la encuesta y entrevista realizado a 10 trabajadores especializados, concluyendo, que no cuenta con formatos preestablecidos que figure el historial crediticio del cliente, no cumplen con las políticas de cobros, no aplica estrategias de cobros por tales motivos el autor recomienda realizar evaluaciones constantes de políticas de cobro, controlar o monitorear el cumplimiento de responsabilidades realizando el reporte de cumplimiento, se debe monitorear los procesos implementados, capacitar de manera habitual al encargado del área para que supervise con eficiencia la aplicación del proceso y si fuese necesario hacer la reestructuración de la misma.

Finalmente, para Yagual (2022) , en su tesis realizada a la empresa Fitoservice en la ciudad de Santa Elena, Ecuador del año 2022, tiene como objetivo principal analizar el proceso de la empresa aplicando el COSO I con eficiencia para que permita detectar las falencias obtenidas en las cuentas por cobrar. el autor determino la ausencia de manual de políticas y procedimiento para realizar los cobros, se evidencio que no existe que no se genera revisión periódica de cobranza y que la empresa no mide las consecuencias o riesgos financieros que este puede ocasionar. Este trabajo tiene una metodología fue descriptivo con enfoque mixto, no experimental y lineamientos bibliográficos deductivos e inductivos. Se aplico como técnica de recolección de datos entrevista cuestionario, llegando a una conclusión que si existe una influencia del control interno contra las cuentas por cobrar , evidenciando que en la empresa no tenía bien establecido su manual de funciones ni política y procedimientos de las gestión de cobranza , ausencia de supervisión de actividades, la no haberse aplicado el COSO , la empresa incurría en incumplimiento de funciones por lo que el autor recomendó implementar un sistema que realice seguimiento de los procesos de cobranza donde refleje cada etapa del cobro, establecer las políticas y procedimientos en la gestión de cuentas por cobrar siguiendo los lineamientos del COSO 2013.

Concluyendo los análisis de los antecedentes nacionales e internacionales, procedemos a estudiar las bases teóricas de las variables estudiadas por lo tanto decimos:

El control interno se define como el conjunto de fundamentos, procesos, normas, secuencia, mecanismo, acciones e instrumentos que, relacionados entre sí, se utiliza como un medio para lograr una función. Se reconoce como un componente integral de cada sistema o área de una empresa. Está diseñado para dar garantía de seguridad acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. (Acosta, 2020).

Según ,Calle (2022), hace mención que los componentes del control interno que tienen como función que los procesos de controles operen de manera efectiva en la organización. Para esto se maneja de la siguiente manera:

Ambiente de control interno: se basa en el entorno organizacional basado en valores, éticas, reglas, conductas, con la finalidad de concientizar a los trabajadores y se cree cultura de control interno, con la finalidad de que contribuyan al fortalecimiento de los procesos del control interno conduciendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para manejar un buen ambiente de control interno es necesario que la empresa impulse a actividades como la capacitación constante del personal que ayuda a que comprendan y apliquen los controles y que estos controles tengan una buena implementación.

- Esquema estructural, es la representación gráfica de un conjunto de actividades y procesos de la organización, siendo de forma vertical y horizontal, que tiene como finalidad designar relaciones formales de subordinación, agrupación de departamentos o áreas de la empresa que garantiza la comunicación, integración entre áreas, para un manejo eficiente de las funciones establecidas. (Nazareno Veliz, 2020)
- Valores institucionales y éticos, son todo tipo de normas que la empresa fomenta con base de orientación a acciones favorables, la empresa no solo tiene como objetivo principal generar rentabilidad, si

no el de fomentar sus valores institucionales forjando su cultura empresarial. (Torres Suarez, 2020).

- Políticas administrativas, conjunto de normas que tiene como finalidad establecer de manera ordena estableciendo procedimientos para su aplicación, tiene que ser coherentes fomentando la cultura empresarial y valores institucionales. (Valenzuela, 2024)

Evaluación de Riesgo: Se basa en identificar el punto de quiebre o riesgos de la empresa para que se dé un control exhaustivo, respondiendo a la pregunta, ¿Que está saliendo mal?, para que se realice un informe de evaluación de riesgos pudiendo utilizar diagramas de flujo y detalle preciso de los procesos de la organización. Por

- Análisis de riesgos, es un proceso que analiza e identifica los variados tipos de riesgos en las gestiones empresariales con la finalidad de que la empresa implemente un plan de contingencia que contrarreste a futuros impactos financieros negativos. (ESAN, 2023).
- Clasificación de riesgos, tiene como finalidad la medición de probabilidad de incumpliendo de deuda, realizando análisis cuantitativo y cualitativo. existe dos categorías de clasificación, de grado de inversión, refiriéndose a buena capacidad de pago y grado especulativo refiriéndose a baja capacidad de pago. (I.P.E, 2021).
- Matriz de riesgos, es una herramienta que evita y controla amenazas que se puede presentar en la gestión administrativa, productiva, financiera o en cualquier ámbito de la empresa, permitiendo valorar y controlar situaciones de riesgos. (Jimenez, 2022)

Actividades de control: Verifica que las funciones, actividades que elabora cada personal sea correcto e implementar mejoras y controlando los riesgos encontrados, verificar que los procedimientos de control estén dando resultados favorables para la organización.

- Políticas y procedimientos, se define a las políticas como principios, reglas y normas escritas con la finalidad de crear una conducta estandarizada en una organización, relacionada de manera directa con los procedimientos que son los métodos que se va a utilizar para hacer efectiva en acción las políticas. Ambos hacen que las gestiones empresariales estén orientadas al éxito. (Scott, 2020).
- Segregación de funciones, se define como la función orientada a evitar que un mismo colaborador tenga mas de dos responsabilidades en una gestión, este punto es clave para el control interno, de otro modo restringe las tareas incompatibles que un trabajador pueden realizar dentro del proceso. (Torres M. , 2020)
- Evaluación de desempeño, definimos como proceso que mide aptitud, habilidad, competitividad y eficiencia de un trabajador con el cumplimiento oportuno de sus funciones. La evaluación de desempeño ayuda a conocer de manera real la aportación de cada uno de sus colaboradores a los objetivos de la empresa. Así mismo la empresa tiene que implementar estrategias que fomenten el potencial del rendimiento humano. (Calvijo, 2022).

Información y comunicación: Consiste en recolectar información de software y personal, con la finalidad de verificar que la información y comunicación este correcta para la toma de decisiones. En cuanto al elemento de información se debe utilizar herramientas confiables como por ejemplo los softwares financieros donde se determinen periodos, identifiquen posibles contingencias y exporten reportes detallados con la información necesaria para que los responsables evalúen el proceso y tomen decisiones. .

- Información relevante, se define como información de mayor capacidad que contiene datos relevantes para gestionarlos e interpretarlos, analizando sus necesidades y operación en el proceso de gestión de control de las diferentes áreas de las empresas. (Gomez, 2023)
- Políticas de comunicación, se define al conjunto de objetivos, principios, normas que son establecidos por la organización para regular y funcionamientos del proceso. (Califano, 2018)

- Sistema o software de información, tiene como base gestionar, almacenar y proveer datos o información de la empresa que ayude a los procesos empresariales de las gestiones. Este sistema de información analiza y ayuda a la toma de decisiones, pero es fundamental el correcto uso de la herramienta. (Mesquita , 2019)

Monitoreo, es la supervisión de los sistemas de control, verificación que procedimientos este correctos, con la finalidad que los objetivos se estén cumplido en tiempo y las empresas puedan hacer mejoras en tiempo real.

- Supervisión y monitoreo, se define como vigilancia de una acción por parte de una persona especializada, en el ámbito organizacional es el proceso en que un trabajador especializado con capacidad y autoridad es llamado supervisor ejecuta tareas de analiza, evalúa y analiza funciones de los otros colaboradores, con el objetivo de identificar las mejoras en los procesos aumentando la eficiencia y eficacia, mejorar la comunicación organizacional y fomentar la motivación de equipo. (Serrano, 2023)
- Evaluaciones continuas, se define como analizar el objetivo empresarial, controlando el manejo y ejecución de las estrategias implementadas, midiendo el resultado si son o no favorables, con la finalidad de implementar cambios o mejoras. (I.E.P, 2018)
- Medidas correctivas, se define como acciones de mejoras que proponen propuestas de cambios de procesos, como consecuencia de un resultado no favorable o no conforme para la empresa. (Torres I. , 2019)

Continuando con el estudio estudiamos bases teóricas de la segunda variable podemos definir que las cuentas por cobrar, según Castro (2021), son créditos que se da al cliente con un plazo determinado de pago originado por la venta de un producto o prestación de servicio. El resultado de todas las ventas al crédito acumuladas no pagadas de manera oportuna durante un ejercicio dan como resultado las cuentas por cobrar de una empresa, reflejado en el estado de situación financiera. Se debe contar con políticas flexibles como la evaluación del periodo de cobranza, donde se establezca los días que tienen los clientes para el



pago de sus facturas, ahora este análisis se debe realizar teniendo en cuenta un factor importante como es los pagos que tiene la empresa con sus proveedores, conclusión la fecha de cobranza tiene que ser antes de la fecha de pago a terceros. Otra política es la antigüedad de las cuentas por cobrar, donde se analiza los saldos pendientes por cobrar de los clientes, para determinar esta antigüedad debemos relacionarnos con los documentos fuentes como por ejemplo las facturas comerciales. Los procesos para obtener un buen logro a tiempo es cobranza preventiva, descuentos por pronto pagador y recordatorio de pago.

Para entrar en mayor contexto, Donoso (2020), nos dice que, factura es un documento mercantil que representa una transacción comercial entre un vendedor y comprador o viceversa, justificando una operación comercial. Este comprobante de pago tiene características como fecha de emisión, serie y número de factura, datos del comprador y vendedores, base imponible, IGV, condición de pago y datos del bien o prestación de servicio.

Política crediticia: La política crediticia son las reglas desarrolladas e implementadas en la empresa por la alta dirección al realizar las operaciones de crédito, mientras que la política de cobranza se considera las reglas establecidas por la empresa para la recuperación del crédito otorgado. La política crediticia de la empresa incluye la determinación de las condiciones de pago ofrecidas a los clientes para sus compras. (Hinostroza 2021)

- Análisis individual de riesgos: Según Chatterjee (2016), consiste en la posibilidad de que el prestatario sufra pérdidas debido a cualquier tipo de incumplimiento de la deuda. La gestión del riesgo crediticio es la práctica de reducir las pérdidas mediante el Análisis individual de riesgo crediticio de un prestatario, incluido el comportamiento de pago y la asequibilidad.
- Tipo de crédito: Según, Yancari, et al.,(2022) los clientes no pagan el precio total de la compra de inmediato. En este sentido, se realiza un contrato comercial dependiendo el tipo de crédito, en el que se acuerdan los meses específicos para el pago de la mercancía entregada. Además, también existen tipos de créditos que se pagan en cuotas mensuales.

- Descuento en modo de pronto pago: Según, Westreircher (2018) un descuento por pronto pago incluye una reducción en el costo de enajenación de un producto, si el cliente realiza el pago lo antes posible de acuerdo con la política del vendedor.

El descuento por pronto pago es una estrategia utilizada por las empresas para incentivar las compras al contado o a corto plazo. Vender a crédito impone un costo financiero al vendedor porque no tiene efectivo hasta mucho después de la venta, por lo que no tiene los recursos para reemplazar el inventario, por lo que el vendedor termina financiando al cliente. Por tanto, el vendedor desarrolla una política de descuentos en función del tiempo de pago del cliente, de modo que el coste de las compras a crédito sea mayor para el cliente.

Políticas de cobro: Este es un acuerdo entre el vendedor y el comprador de que el precio de la factura se reduce si el pago se realiza dentro de un período determinado. La palabra “descuento” que, según la RAE, significa “reducir una cantidad en el pago de una cuenta, letra, pagaré, etc.” En este caso por pronto pago, el importe se reduce por un motivo concreto, que es por la rapidez en la que pago el cliente. Existen algunos términos relacionados que le ayudarán a comprender cómo funcionan los cálculos de descuentos.

Plazo del descuento: el período durante el cual se puede utilizar el descuento.

Tasa de descuento: el porcentaje del descuento por pronto pago en la factura.

Si el cliente liquida la deuda dentro de los 15 días posteriores a la factura (el período de gracia), el monto pendiente se reduce en un 2%, es decir, solo debe pagar el 98% del monto total de la factura. Después del período de descuento especificado, se deberá pagar el importe total. (Diaz,2021)

- Recurso de cobranza: Según, Velastegui y Sanchez (2017) los recursos de cobro son un conjunto de estrategias y procedimientos diseñados para asegurar que el comprador pague sus deudas a tiempo, asegurando así la fluidez monetaria de la empresa y su solvencia para financiar sus operaciones.

- Gestiones de avisos manuales y automáticos: Según Vilorio y Zapata (2018), para mejorar los cobros, se necesita tener un programa de correo electrónico automatizado que envíe a los clientes notificaciones de facturas nuevas, notificaciones de facturas vencidas y reclamos de facturas vencidas.

El encargado del área de cobranza debe adoptar un enfoque proactivo al gestionar los cobros de la empresa. Esto significa que no tiene que esperar hasta que venza la deuda del cliente para comenzar los esfuerzos de cobranza.

Análisis de cuentas por cobrar: Una de las formas más sencillas de estudiar el estado de las cuentas pendientes de cobro de una compañía es imprimir la documentación. Estos documentos se van a dividir la antigüedad de las cuentas pendientes de cobro en diversos conjuntos, que ocasionalmente puede cambiar en un programa contable para adaptarlos a sus condiciones de pago. Otra herramienta para analizar las pendientes de cobro es la línea de tendencia. Representar gráficamente el saldo de las cuentas pendientes de cobro al término de cada mes durante el año pasado y utilizarlo para pronosticar la suma de las cuentas pendientes que se espera que estén pendientes en el futuro cercano. Esta es una herramienta especialmente valiosa cuando las ventas son estacionales porque puede aplicar variaciones estacionales para estimar los niveles de ventas futuros. El análisis de tendencias también es útil para comparar la relación entre deudas incobrables y ventas durante un período de tiempo. Si hay una fuerte tendencia recurrente en esta ratio, es posible que la dirección quiere tomar medidas. Por ejemplo, si las tasas de morosidad aumentan, es posible que la administración desee ofrecer condiciones crediticias más estrictas a los clientes. Por el contrario, si el índice de morosidad es demasiado bajo, la administración puede optar por el alivio crediticio para aumentar las ventas a clientes de alto riesgo. González et al., (2021)

- Periodo de cobro: Según, Mogollon (2021), el período de cobro es elemental para una compañía porque la cantidad de pagos atrasados puede acortar la

disposición de la empresa para realizar pagos adecuados, lo que puede afectar seriamente sus costos financieros. En este sentido, tanto empresas privadas como públicas fijan plazos para completar el periodo de cobro. Para calcular el período promedio de cobro, considere el saldo promedio del cliente y el volumen de ventas. Por tanto, la fórmula para calcular el periodo medio de cobro es la siguiente:

$$\text{Período de cobro promedio (PMC)} = (\text{Saldo/ventas promedio del cliente}) \times 365.$$

- Clasificación de cuentas por cobrar: Según Patiño y Melgarejo (2023) es una tarea esencial para monitorear las transacciones de la empresa y formular acciones que le permitan recibir el flujo de fondos en los plazos esperados y necesarios.

Rotación de cuentas por cobrar: utiliza para identificar si una compañía está capacitada para cobrar el dinero adeudado por la clientela por bienes o servicios. Si su compañía concede a los clientes realizar grandes compras a crédito, este índice contable es una forma eficaz de determinar si la empresa está cobrando efectivamente crédito diferido y pagos a corto plazo. Este indicador también proporciona información sobre si la empresa está otorgando demasiado crédito a los clientes y es un indicador importante para la gestión del crédito de los clientes. (Díaz y Ramón 2021)

## III METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1 Tipo de la investigación:

Según, Sánchez (2019) en este estudio, se enfoca en un tipo de investigación cualitativo porque nos facilitaran la recopilación de datos. La información detallada que nos proporcionaran a través de instrumentos como entrevistas y análisis de documentos, y nos basamos en las experiencias de los participantes.

Los métodos de investigación cualitativa se centran en comprender el significado del problema para los participantes. Los significados puntos de vista y perspectivas, proporcionados por los participantes a los investigadores se traducen luego en datos.

#### 3.1.2 Diseño de la investigación:

Según, Castillo (2019) la investigación es de diseño fenomenológico ya que pretende explorar, describir y comprender el entendimiento y la práctica de las personas con un fenómeno y encontró elementos comunes en esta experiencia descrita. Los investigadores determinan la naturaleza de la experiencia humana en relación con los fenómenos descritos por los participantes de la investigación.

Asimismo, Vásquez (2019) esta investigación también tiene diseño No experimental porque se efectúa sin jugar con las variables, es decir, se basa en observar un fenómeno o problema tal como es, posteriormente analizar.

## **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización**

A continuación, se detalla las categorías y subcategorías de la variable independiente y dependiente:

### **3.2.1 Variable independiente: Control Interno**

Acosta (2020), define como el conjunto de fundamentos, procesos, normas, secuencia, mecanismo, acciones e instrumentos que, relacionados entre sí, se utiliza como un medio para lograr una función. Se reconoce como un componente integral de cada sistema o área de una empresa. Está diseñado para dar garantía de seguridad acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad.

#### **1era Categoría: Ambiente de control**

##### **Subcategorías:**

- Esquema organizacional
- Valores institucional y éticos
- Políticas administrativas

#### **2da Categoría: Evaluación de riesgos**

##### **Subcategorías:**

- Identificación y análisis de riesgos
- Clasificación de riesgos
- Matriz de riesgo

#### **3ra Categoría: Actividades de control**

##### **Subcategorías:**

- Políticas y procedimientos
- Segregación de funciones
- Evaluación de desempeño

#### **4ta Categoría:** Información y comunicación

##### **Subcategorías:**

- Información relevante.
- Políticas de comunicación
- Sistemas o software de información

#### **5ta Categoría:** Actividades de monitoreo

##### **Subcategorías:**

- Supervisión y monitoreo
- Evaluaciones continuas
- Medidas correctivas

#### **3.2.2 Variable independiente:** Cuentas por cobrar

Castro (2021) dice son créditos que se da al cliente con un plazo determinado de pago originado por la venta de un producto o prestación de servicio. El resultado de todas las ventas al crédito acumuladas no pagadas de manera oportuna durante un ejercicio dan como resultado las cuentas por cobrar de una empresa, reflejado en el estado de situación financiera. Se debe contar con políticas flexibles como la evaluación del periodo de cobranza, donde se establezca los días que tienen los clientes para el pago de sus facturas, ahora este análisis se debe realizar teniendo en cuenta un factor importante como es los pagos que tiene la empresa con sus proveedores, conclusión la fecha de cobranza tiene que ser antes de la fecha de pago a terceros. Otra política es la antigüedad de las cuentas por cobrar, donde se analiza los saldos pendientes por cobrar de los clientes, para determinar esta antigüedad debemos relacionarnos con los documentos fuentes como por ejemplo las facturas comerciales. Los procesos para obtener un buen logro a tiempo es cobranza preventiva, descuentos por pronto pagador y recordatorio de pago.

### **1era Categoría:** Política crediticia

#### **Subcategorías:**

- Análisis individual de riesgo
- Tipo de crédito
- Cancelación de deuda, descuento pronto pago

### **2da Categoría:** Política de cobro

#### **Subcategorías:**

- Recursos de cobranza
- Grado de morosidad
- Gestiones de avisos manuales y automáticos

### **3ra Categoría:** Análisis de cuentas por cobrar

#### **Subcategorías:**

- Periodo de cobro
- Clasificación de cuentas por cobrar
- Índice de rotación de cuentas por cobrar

## **3.3 Escenario de estudio**

La empresa Botica Magistral Peruana EIRL, con sede en San Borja, Lima, Perú, fue elegida como marco para la investigación, ya que fue vista como un lugar donde se podría recopilar información relevante para ayudar a lograr los objetivos del estudio.

El ambiente físico es el lugar donde se realizan las ventas del producto, lo constituyen la botica y la sala de fabricación de medicamentos

Aunado a lo anterior, el lugar donde se fabrican los medicamentos, es un laboratorio frío, considerando que la temperatura promedio es 15°C a 17°C, sin embargo, todas las entrevistas se realizaron en el frontis de la botica, que está cerca de la estación del tren, específicamente la estación San Borja Sur.



### 3.4 Participantes

En este estudio los participantes que se considerarán a 5 colaboradores especializados, que de manera directa están relacionados a la problemática de la empresa Botica magistral peruana EIRL.

**Criterio inclusivo:** Este estudio incluirá a 5 colaboradores encargados de las áreas de analista de cobranza y/o tesorería, contabilidad, administración, así como la gerencia de finanzas.

**Criterio exclusivo:** Este estudio excluirán a todos los demás trabajadores de los diferentes departamentos no mencionados de la empresa, que no guarda ninguna relación con el tema estudiado.

### 3.5 Técnicas e instrumentos y matriz de recolección de datos

Los instrumentos que emplearemos en esta investigación serán la entrevista y análisis documentarios, por lo tanto, decimos que:

Según (Folgueiras Bertomeu, 2019), la entrevista es primordialmente una comunicación entre dos (o más) individuos, donde una hace preguntas y la otra responde, tiene la capacidad de comprobar y aclarar cada respuesta, las preguntas se complementan y apoyan entre sí, confirmando, corrigiendo o refutando las respuestas anteriores. Por otro lado, las preguntas suelen conducir a otro tema de interés, revelando datos inesperados.

Mugira (2022), nos indica que existen 3 tipos de entrevistas

- Estructurada, se caracteriza por tener preguntas cerradas y en un orden determinado. La respuesta a este tipo de entrevista es SI o NO, o en su defecto respuesta corta o elegir respuesta preestablecidas,
- No estructurada, suelen caracterizarse por ser preguntas abiertas, no tienen ninguna estructura, se basa en función de las respuestas de los entrevistado.

- Semi estructurada, se basa es ser la combinación entre una entrevista estructurada y no estructurada, no tiene un orden preestablecido, pero si una lista de preguntas.

Según Abela (2019), la técnica de recolección de información es el análisis de documentos, pues, permite sistematizar y analizar la información para que cumpla con los criterios de autenticidad, confiabilidad, representatividad y pertinencia y el objetivo de extraer conclusiones lógicas sobre la problemática del estudio que se está realizando. Esta técnica puede servir para una variedad de propósitos en el análisis cualitativo, ya que "se caracteriza por la clasificación, descripción e interpretación sistemática del contenido de los documentos y de acuerdo con los objetivos de la investigación".

En esta investigación emplearemos ambas técnicas ya que realizaremos las entrevistas a cinco personas especializadas que están involucradas con la problemática de la empresa, también procederemos a realizar los análisis de los reportes de cobranzas, estados financieros, análisis de las cuentas por cobrar, flujo de caja y demás reportes que nos permitirá tener información sobre lo estudiado.

### **3.6 Procedimientos**

Nuestra investigación comenzara visitando la empresa para conocer su situación, su método de ventas.

Pediremos citas con los participantes seleccionados para recabar información y conversamos cómo es su procedencia con sus cuentas de cobro. Se organizará una reunión con los trabajadores del departamento contable y tesorería para recabar información (entrevista), para comprender el estado y cómo gestionan la política de crédito y cobranza, al final se analizó los documentos para los indicadores de la investigación.

Concluiremos con el área de administración es donde se realiza este proceso, y se nos explicara detalladamente de qué manera realizan sus funciones,

por último, se realizarán varias preguntas a los participantes, quienes nos brindaran toda la información como se dirige cada área e hicimos comparativas de los estados financiero

### **3.7 Rigor científico**

Para la realización de esta investigación recopilaremos información de artículos científicos, tesis elaboradas por profesionales, libros por lo tanto este trabajo cuenta con valor científicos, que nos da la confiabilidad de brindar recomendaciones a la problemática que enfrenta la empresa Botica Magistral Peruana EIRL.

### **3.8 Método de análisis de datos**

Los métodos que se utilizarán para analizar los datos recopilados en esta investigación serán los reportes en Excel del módulo del software de contabilidad, también se aplica los análisis estadísticos en Excel, porque vamos a medir los datos numéricos de los reportes de las cuentas por cobrar.

### **3.9 Aspectos éticos**

**Consentimiento informado:** Se informará a los trabajadores del departamento contable de la responsabilidad para proporcionar esta información, también se le informará de sus derechos como participar en este estudio.

**Confidencialidad:** Se notificará a los participantes que su identidad será resguardada y la información que proporcionen se mantendrá confidencial.

**Observación participante:** La moralidad será una de las herramientas utilizadas en la recopilación de datos.

## IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los hallazgos obtenidos de la técnica empleada en este estudio, incluyendo las entrevistas realizadas a 5 personas especialistas en el proceso de cobranza en formato de grabación de audio. La codificación de los datos se llevó a cabo de manera manual, lo que facilitó la identificación de categorías, subcategorías y citas surgidas durante el análisis de las transcripciones. Para garantizar la fiabilidad de la información, se contrastaron los hallazgos con documentos, informes y análisis de artículos provenientes de diversos repositorios. En primer lugar, se expondrán los resultados obtenidos de las entrevistas en profundidad, presentados en concordancia con los objetivos establecidos.

El objetivo general fue analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022, de tal manera que los participantes reconocen la importancia del control interno dentro de la empresa. La vinculación entre el control interno y las cuentas por cobrar es crucial para garantizar la eficiencia y la integridad de los procesos financieros de la empresa. El análisis revela que la estructura empresarial estancada obstaculiza el adecuado seguimiento de nuevas funciones, destacando la urgencia de una mejora en este aspecto, ya que la empresa, al gestionar manualmente los procedimientos de riesgos y carecer de una política interna, presenta eficiencia funcional pero con controles insuficientes, lo cual se ve reflejado en la comunicación a través de correos y el sistema Excel ineficiente que generan complicaciones, especialmente en la unificación contable y los análisis de cobro. Además, la supervisión del gerente se ve mermada por la falta de una supervisión establecida según el contador, procesos no auditados y un control interno obsoleto, subrayando la vital importancia de modernizar y fortalecer el control interno empresarial.

(...) reducir el grado de morosidad, según los entrevistados, se requiere realizar una gestión activa de cuentas morosas mediante llamadas y correos electrónicos. Se destaca la importancia de filtrar clientes, brindar crédito según comportamiento y reducir créditos a nuevos clientes, indicando una estrategia adaptativa para gestionar eficientemente las cuentas por cobrar y minimizar riesgos (E1)

No está determinado el indicador para evaluar la rotación de cuentas por cobrar. Actualmente solo se monitorea las cuentas pendientes de cobro por razón social y verificamos que no exceda el plazo de 60 a 90 días. (E2)

El personal tiene conocimiento de las normas internas de la empresa y de sus funciones, hasta el momento si cumplen en la realización de sus funciones. (E3)

Los entrevistad 1 y 2 señalan que la matriz de riesgo está a cargo de la administradora de la empresa evaluando y analizando dos variables importantes; importe y tiempo, pero adicionalmente a ello el área de cobranza es el encargado de proporcionarle la información necesaria para la elaboración y bajo supervisión del gerente de finanzas.

A continuación, se procedió a llevar a cabo el proceso de comparación documental en relación al objetivo general que pretendió analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022. Estos resultados son coincidentes con (Yagual, 2023), donde nos dice, que la ausencia de un control interno efectivo en las cuentas por cobrar se debe a la falta de un manual de funciones, políticas y procedimientos claros en la gestión de cobranza. La falta de supervisión y la no aplicación del COSO resultan en incumplimientos. Se recomienda implementar un sistema que siga cada etapa del cobro y establecer políticas y procedimientos alineados con el COSO 2013 para mejorar el control interno empresarial.

De igual manera (Rivera, 2020) evidencia la carencia de un programa de cobro, la concesión de créditos sin requisitos previos y la falta de consideración de riesgos al otorgar créditos a clientes con deudas pendientes son áreas críticas. Se destaca la falta de interés de la gerencia en priorizar la venta. Se recomienda establecer normas por escrito, procesos claros en la gestión de cobranza y evaluar las capacidades del personal para asignar responsabilidades eficientes, asegurando una ejecución precisa de los procesos con el mínimo margen de error

Con respecto al primer objetivo específico determinar si influye el ambiente de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL

2022. Los participantes reconocieron la importancia del control interno dentro de la empresa, ya que está vinculado con el ambiente de control, expresaron que, en relación a las competencias y en base a los resultados, podríamos concluir que evidenciando una estructura organizacional y funciones desactualizadas en la empresa. Esta falta de actualización afecta negativamente la eficacia del personal en la recuperación de cuentas pendientes. Se destaca la necesidad urgente de actualizar la organización, enfatizando la importancia de que el personal conozca y aplique correctamente los procedimientos, así como de recibir capacitación constante para optimizar la gestión de cuentas por cobrar. Al respecto, los participantes reconocieron la importancia del compromiso necesario al desempeñar sus labores profesionales, específicamente en lo referente al manejo adecuado del ambiente de control en las cuentas por cobrar de la empresa. No obstante, también destacaron la necesidad de implementar mejoras para optimizar este proceso y garantizar su eficacia, como se puede apreciar en lo mencionado a continuación:

Hace mención que el esquema de la empresa lo integra el gerente financiero, seguido a ello dpto. de contabilidad, ventas, cobranza, administrativo y producción de fórmulas magistrales, a su criterio nos indica que si está bien desarrollado pero que considera que se tiene que reajustar algunas funciones, el personal si tiene conocimiento de ello ya que cuando se inicia la relación laboral se le entrega su manual de funciones. (E2)

“De por sí, la empresa ya tiene sus valores institucionales forjados, pero el área de Recursos Humanos debe mejorar para afianzar esos valores e inculcar un mayor compromiso por parte de los trabajadores con la empresa. En este sentido, es importante que la empresa proporcione ciertos beneficios adicionales a los trabajadores para que puedan sentirse más comprometidos y motivados hacia la organización.”(E3)

A continuación, se procedió a llevar a cabo el proceso de comparación documental en relación al primer objetivo específico que pretendió determinar si influye ambiente de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Estos resultados son coincidentes con (Huamán Sosa & Huanca Granados, 2022) donde nos dice, que la empresa exhibe una Estructura de supervisión interna deficiente, con aumentos en los montos por cobrar y por

pagar de 2020 a 2019. La ausencia de una guía operativa para la recuperación crediticia, destaca la necesidad de implementarla gestión del ambiente de control interno, considerado como la base fundamental para el eficiente desarrollo de las actividades en diversas áreas de la entidad.

De igual manera (Manrique Martínez, 2021) evidencia que el Ambiente de control Impacta fuertemente en el proceso de cuentas por cobrar. La ausencia de políticas, procedimientos y manuales de crédito y cobranzas en la empresa está generando un impacto adverso en su liquidez, resultando en incumplimientos de obligaciones a corto plazo con proveedores e incluso con los empleados. Concluyendo la falta de actualización en la estructura organizacional y la ausencia de políticas y procedimientos, subrayando la urgencia de implementar mejoras para optimizar la eficacia del personal y evitar incumplimientos financieros.

Respecto al segundo objetivo específico determinar si influye la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Los participantes reconocieron la importancia del control interno dentro de la empresa, ya que está vinculado a la evaluación de riesgos, expresaron que, en relación a las competencias y en base a los resultados, podríamos concluir que la evaluación de riesgos tiene influencia en las cuentas pendientes de cobro, evidenciando que la empresa aborda la evaluación de cobranzas de manera empírica, careciendo de información detallada y una clasificación de riesgos interna. La falta de una política definida afecta la evaluación de riesgos. La matriz de riesgo se elabora de forma manual por la administradora, utilizando datos proporcionados por el área de cobranza, evidenciando la necesidad de establecer procesos más estructurados y políticas internas para mejorar la gestión y mitigar riesgos de manera más efectiva. En relación a este tema, los participantes enfatizaron la importancia del compromiso requerido en el ejercicio de sus responsabilidades profesionales, especialmente en lo que respecta a la gestión apropiada de las evaluaciones de riesgos en las cuentas por cobrar de la empresa. Sin embargo, también subrayaron la importancia de introducir mejoras para este proceso y asegurar su eficacia, como se evidencia en las observaciones que siguen:

(...) la empresa tiene una evaluación para las cobranzas de manera muy empírica. No requerimos de mucha información para dar créditos a los clientes. Establecemos cortos periodos para el plazo de cobro en promedio de 30 a 60 días. (E3)

(...) para identificar riesgos en las cobranzas primero se analiza y evalúa el historial crediticio de los clientes, lo manejan con Excel que no cumple con todos los filtros que se necesitan para hacer una buena identificación. (E5)

De acuerdo a la respuesta de los entrevistado 1 y 2, la matriz de riesgo está a cargo de la administradora de la empresa evaluando y analizando dos variables importantes; importe y tiempo, pero adicionalmente a ello el área de cobranza es el encargado de proporcionarle la información necesaria para la elaboración y bajo supervisión del gerente de finanzas.

Posteriormente, se inició el proceso de comparación documental en relación al segundo objetivo específico que pretendió determinar si influye la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Estos resultados son coincidentes con (Huacaya & Romero, 2021) donde nos dice, La empresa enfrenta un desafío con un elevado índice de morosidad y un proceso ineficaz. La falta de actualización en el historial de cobranza y la ausencia de evaluación de riesgos en los procesos operativos afectan la liquidez y el cumplimiento de obligaciones a corto plazo. Las políticas implementadas también son ineficientes, señalando la urgencia de mejorar la evaluación de riesgos para optimizar el rendimiento financiero.

De igual manera (Rivera, 2020) resalta la importancia de la evaluación de riesgos en cuentas por cobrar, evidenciando su influencia negativa debido a la carencia de un programa de cobro y la concesión de créditos sin requisitos. La gerencia, centrada en la venta sin evaluar riesgos, muestra falta de consideración.

Respecto al tercer objetivo específico determinar si influyen las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Los participantes resaltaron la importancia del compromiso necesario al desempeñar sus responsabilidades laborales, particularmente en lo que respecta a la gestión apropiada de las actividades de control en las cuentas por cobrar de la



empresa. No obstante, también hicieron hincapié en la necesidad de implementar mejoras para perfeccionar este proceso y garantizar su eficacia, tal como se evidencia a continuación:

(...) las políticas ayudan a realizar un correcto proceso de cobranza para minimizar los riesgos de incrementar la cartera de clientes morosos lo cual impactaría directamente a nuestras cuentas por cobrar (E2)

Con la misma perspectiva, los participante 1 y 2 señalan que las políticas y procedimientos ayudan a al área de cobranza a seguir un lineamiento de cobro, realizando filtros de morosidad , vencimiento de deuda de los clientes, estos filtros lo hacen de manera semanal , por lo tanto ayudan a establecer una adecuada gestión de cobranza a seguir un lineamiento de cobranza, las reglas establecidas indica el cumplimiento al área de cobranza a que se otorgue créditos siempre y cuando los clientes cumplan los requisitos solicitados.

(...) la ventaja que trae la correcta segregación de las funciones del personal en el proceso de cobranza es que cada uno de ellos realiza sus funciones, mejora con eficiencia los procesos de gestión, tengan conocimiento de que pasos deben seguir para ejecutar una cobranza, que se realice un mejor filtro en el proceso de cuentas por cobrar. (E1)

Seguidamente, se dio inicio al proceso de comparación documental en relación con el tercer objetivo específico que se propuso determinar si influyen las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica Magistral Peruana EIRL 2022. Estos resultados son coincidentes con Huacaya & Romero, 2021, donde nos dice, La empresa exhibe deficiencias significativas en sus actividades de control interno. El elevado índice de morosidad refleja la ineficacia del proceso implementado, generando una rotación lenta en las cobranzas y afectando la liquidez. La ausencia de gestión de riesgos en las operaciones y la ineficiencia de las políticas implementadas contribuyen a la falta de control, comprometiendo el cumplimiento de obligaciones a corto plazo. Se requiere una revisión y fortalecimiento integral de las actividades de control.

De igual manera (Vásquez Meza, 2019) destaca la importancia de las actividades de control interno en cuentas por cobrar, resaltando deficiencias en la empresa. Se enfoca en la revisión exhaustiva, gestión de riesgos y eficacia de políticas como aspectos clave para optimizar el desempeño. Se subraya la necesidad de adaptaciones para mejorar, destacando la integralidad en el fortalecimiento de las actividades de control en la gestión financiera y de cobranza. Comprobantes de venta y muestra debilidades en las actividades de control en la gestión de créditos y cobranzas.

Respecto al cuarto objetivo específico determinar si influye el informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Los participantes destacaron la importancia del compromiso requerido al desempeñar sus responsabilidades laborales, especialmente en relación con la gestión adecuada del informe y la comunicación en las cuentas por cobrar de la empresa. Sin embargo, también enfatizaron la necesidad de introducir mejoras para optimizar este proceso y garantizar su eficacia, como se puede observar en las siguientes consideraciones:

El personal administrativo intercambiamos información con reportes o correos electrónicos, lo realizan de manera oportuna siempre y cuando lo soliciten con anticipación, han existido caso que nos piden a última hora información y se nos complica cumplir. (E5)

Según las respuestas de los entrevistado 1 y 2, la empresa cuenta con un sistema simple en Excel adecuado con filtro en el área de cobranza, la operatividad del sistema que esta implementado muestra incumplimiento en sus procesos limitando información para poder llevar un mejor control en los diferentes procesos de la empresa. La empresa solo tiene un sistema contable que desde ahí analizan los pendientes de cobro realizando doble trabajo por el área contable y de cobranza.

(...) contamos con un software, pero tiene deficiencias, por ejemplo, no nos informa a tiempo una factura por vencer y por ello el periodo pasado cerramos con un importe alto en las cuentas por cobrar. (E4)

A continuación, se inició el proceso de comparación documental en relación al cuarto objetivo específico planteado determinar si influye el informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Estos resultados son coincidentes con (Huamán Heredia, 2021), El autor resalta la influencia crítica de la información y la comunicación interna en las cuentas pendientes de cobro. El incumplimiento del proceso adecuado debilita la eficacia del área de cobranza. La debilidad en la comunicación resulta en la omisión de información crucial para otorgar o retirar créditos a malos pagadores. Esta observación subraya la necesidad de mejorar la comunicación interna para optimizar la gestión del área de cobranza, asegurando una recopilación completa de datos para decisiones crediticias más informadas y una reducción de riesgos en las cuentas pendientes de la empresa.

De igual manera (Emmerich De Haro, 2021) El autor destaca la crucial conexión entre la información y la comunicación interna y las cuentas pendientes de cobro. Una comunicación débil o desconocida entre los trabajadores, combinada con la falta de supervisión, impide que se corrijan desviaciones o errores en el proceso de cobranza. Esto subraya la importancia de mejorar la comunicación interna para garantizar que los empleados estén informados y supervisados, mejorando así la eficacia del proceso de cobranza y reduciendo posibles errores o desviaciones.

Respecto al quinto objetivo específico determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Los participantes subrayaron la importancia del compromiso requerido al llevar a cabo sus responsabilidades laborales, particularmente en lo referente a la gestión adecuada de las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la empresa. Asimismo, resaltaron la necesidad de implementar mejoras para optimizar este proceso y garantizar su eficacia, como se puede constatar a continuación:

(...) Está a cargo de mi persona, pido reportes periódicos para revisar la efectividad de la gestión, se evalúa los clientes que están a punto de vencer y se compara al día de vencimiento cuan efectiva fue mi cobranza preventiva. Se trabaja en conjunto con la administración y el área comercial. (E1)

Medidas correctivas profundas o auditorias no se han realizado en la empresa, solo algunas modificaciones mínimas, por lo que el cumplimiento de las pocas mejoras lo evalúa el financiero, analizando los resultados de la cobranza y comparando con los resultados anteriores. (E2)

Los participantes 3 y 4 señalaron que la empresa no ha realizado auditoría interna o reestructurado sus procesos de gestión en el área de cobranza, por lo que no aplica realizar medidas correctivas, por otro lado, manifiesta que los procedimientos de control interno en cobranza son los mismos que fueron implementados con una antigüedad de 5 años aproximadamente

Se procedió a comenzar el proceso de comparación documental respecto al quinto objetivo específico que buscaba determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022. Estos hallazgos concuerdan con (Arteaga & Mosquera,2020) donde nos dice, la importancia del monitoreo al señalar deficiencias en el control interno de la cooperativa y en su proceso de cobro. La carencia de rotación de personal y actividades subraya la necesidad de evaluar la efectividad del proceso de cobranza. La recomendación de dejar constancia en los sistemas y ejecutar un plan de monitoreo destaca la crucial necesidad de seguimiento continuo para optimizar los procesos de cobros.

De igual manera (Pantoja Ortiz, 2021) señala la relevancia del monitoreo al identificar deficiencias en el control interno de cuentas por cobrar, como registros duplicados y saldos incorrectos. La falta de formatos preestablecidos, incumplimientos de políticas y estrategias de cobro resaltan la necesidad de evaluaciones constantes y monitoreo para garantizar el cumplimiento eficiente de responsabilidades y, si es necesario, reestructurar procesos para mejorar la gestión financiera

## V CONCLUSIONES

Del objetivo general se determinó la conclusión de que la empresa cuenta con un control interno que no está alineado de manera efectiva los procedimientos para gestionar la cobranza de los documentos pendientes de cobro, debido a estas limitaciones incluyeron un ambiente de control incorrecto, evaluaciones de riesgos incompletas y filtros débiles, por otro lado, la falta de actividades de control se atribuyó a la necesidad de una actualización del manual de organización de funciones. Adicionalmente, la información y comunicación de las operaciones relacionadas con las cuentas por cobrar carecieron de un control adecuado, a la par la falta de auditorías internas y seguimiento al cumplimiento de funciones de los trabajadores evidenció la insuficiencia en el monitoreo de cuentas pendientes de cobro.

Del primer objetivo específico se determinó la conclusión de que la empresa sí cuenta con un organigrama pero la falta de mejora en la estructura empresarial ha tenido consecuencias desfavorables en el seguimiento de funciones tanto para colaboradores antiguos como nuevos, afectando la corrección de su desempeño laboral, afectando también el proceso adecuado de las cuentas por cobrar de la empresa, igualmente la carencia de definiciones específicas de funciones dentro de la empresa generó confusión y falta de orientación, lo que impactó directamente en la eficacia operativa y la calidad del trabajo.

Del segundo objetivo específico se determinó la conclusión de que la evaluación de riesgos del proceso de cobranzas en la empresa se analizaba de manera empírica, careciendo de información detallada y una clasificación interna de riesgos, además la ausencia de una política definida afectaba negativamente la evaluación de riesgos, asimismo la matriz de riesgo fue creada manualmente por la administradora, utilizando datos proporcionados por el área de cobranza, pero la discrepancia en los saldos de clientes, con cuentas pendientes y pagos por anticipo sin claridad de su origen, comprometieron desfavorablemente la precisión de la evaluación de riesgos.

Del tercer objetivo específico se determinó la conclusión de que la empresa si cuenta con un manual de normativas para el área de cobranza que no ha sido modificado desde sus inicios pese al crecimiento de la empresa, debido a eso nos revelo discrepancias evidenciadas en los análisis documentarios, donde persistió el otorgamiento de créditos a clientes morosos, adicionalmente la falta de seguimiento a cuentas pendientes y procedimientos de recaudación deficientes agravaron la situación, dando como consecuencia una cifra alta de cuentas pendientes de cobro y los controles implementados presentaron incumplimientos, generando márgenes de error en diversas labores.

Del cuarto objetivo específico se determinó la conclusión de que la comunicación verbal es débil dentro de la empresa, también se comunicaban a través de correos electrónicos y reuniones mensuales, pero esto no les dio buenos resultados ya que, analizando los documentos, no han tomado medidas respecto a sus cobros, no han hecho comunicación externa a los deudores, además contaban con un sistema simple en Excel y manual, no tenían un sistema que ayude específicamente para la cobranza, la operatividad mostraba incumplimientos, limitando la información crucial para un control efectivo en diversos procesos de la empresa.

Del quinto objetivo específico se determinó la conclusión de que, que la empresa no realiza un correcto control de monitoreo y seguimiento de los procesos y procedimientos de controles, desde sus inicios no se ha realizado ninguna auditoría interna a los procesos, esto se debe a que las responsabilidades no están bien definidas entre el contador y gerencia.

## VI RECOMENDACIONES

Del objetivo general se recomienda al gerente financiero que se realice modificaciones de los procedimientos de control interno de la empresa analizando el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y por último el monitoreo teniendo en cuenta el crecimiento empresarial y la necesidad de la empresa.

Del primer objetivo específico se recomienda al gerente financiero realizar la reestructuración del organigrama de la empresa adicionando al área de cobranza , para facilitar el seguimiento de funciones y definiciones específicas para cada puesto, abordando la falta de claridad y orientación, con el propósito de mejorar la eficacia operativa, paralelamente implementar un sistema de seguimiento de desempeño que utilice la estructura mejorada y las definiciones específicas de funciones para corregir y mejorar el desempeño laboral, también se propone la implementación de encuestas periódicas para medir la satisfacción y orientación de los empleados en relación con las funciones y la estructura empresarial y por último se propone las capacitaciones de actualizaciones del personal para su mejor desempeño y compromiso laboral. Este enfoque integral busca no solo corregir debilidades actuales, sino también fomentar un ambiente de control más eficiente y satisfactorio.

Del segundo objetivo específico se recomienda al gerente financiero, crear una clasificación interna de riesgos más eficaz, considerándola para una evaluación exhaustiva, por otro lado una garantía de la ejecución efectiva de la política de cobranza se lograría mediante la implementación de mecanismos de seguimiento, igualmente , se propone la automatización de la matriz de riesgo y auditorías periódicas para minimizar discrepancias en los saldos de clientes y asegurar la integridad de la información. Finalmente, proponemos un análisis detallado del impacto de estas mejoras respaldado por datos y casos de estudio.

Del tercer objetivo específico se recomienda a la gerencia modificar y reforzar las políticas y procedimientos de otorgación de créditos, seguido a ello realizar la clasificación de cartera de clientes con denominación clientes confiables y clientes no seguros, esta clasificación permitirá que el área de cobranza no siga

otorgando créditos de manera liberada ; y se sugiere que se establezcan medidas para fortalecer controles internos y reducir márgenes de error, asimismo se recomienda programas de capacitación al jefe del área de cobranza para que continúa enfocados en la implementación correcta de controles y procedimientos de cobro.

Del cuarto objetivo específico se recomienda a la gerencia la implementación de un sistema ERP con módulo de cobranzas para analizar de manera detalla las facturas al crédito, seguido a ello se recomienda fortalecer la comunicación interna corrigiendo fallos entre departamentos, a su vez que optimicen las interacciones por correo electrónico y reuniones quincenales con todos los jefes de área para una transmisión efectiva de información, también la implementación de medidas proactivas para mejorar los cobros, incluyendo un plan de comunicación externa dirigido a los deudores.

Del quinto objetivo específico se recomienda al gerente financiero y jefe de administración, realizar revisiones periódicas y ajustes necesarios en el proceso de cobranza haciendo de seguimiento a los procedimientos de cobros plasmados en reportes con medidas correctivas, de igual manera se propone la incorporación de un plan de seguimiento para evaluar la efectividad de las medidas implementadas, finalmente contratar los servicios de una firma auditora de manera periódica.



## REFERENCIAS

Acosta Villanueva, M. (2020). *Que es el control interno y por que es importante.*

<https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>

Andreu Abela, J. (2019). *Las técnicas de Análisis de Contenido.*

<https://perio.unlp.edu.ar/tif/wp-content/uploads/2021/04/S200103-Las-tecnicas-de-Analisis-de-Contenido-Una-revision-actualizada.pdf>

Arbieto, S. (2020). *El sistema de control interno y su importancia en el contexto del COVID-19.*

<https://desafios.pwc.pe/sistema-de-control-interno-importancia-covid-19/>

Arteaga Lopez, T. A., & Mosquera Beltran, K. (2020). *Control interno en el proceso de cobranza en cooperativa Multiactiva El Roble .*

[https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/handle/10906/87377](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/handle/10906/87377)

Califano, B. (2018). *Políticas de comunicación. De sus orígenes a los desafíos de las tecnologías digitales.*

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-49112018000200133#:~:text=La%20noci%C3%B3n%20de%20pol%C3%A9ticas%20de,de%20los%20medios%20de%20comunicaci%C3%B3n.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112018000200133#:~:text=La%20noci%C3%B3n%20de%20pol%C3%A9ticas%20de,de%20los%20medios%20de%20comunicaci%C3%B3n.)

Calle, J. (2022). *Conoce los componentes del control interno de una empresa.*

<https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-los-componentes-del-control-interno-de-una-empresa>

- Calvijo, C. (2022). *Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
- Castillo Sanguino, N. (2019). *Fenomenología como método de investigación cualitativa: preguntas desde la práctica investigativa*. [https://www.researchgate.net/publication/344659548\\_Fenomenologia\\_como\\_metodo\\_de\\_investigacion\\_cualitativa\\_preguntas\\_desde\\_la\\_practica\\_investigativa](https://www.researchgate.net/publication/344659548_Fenomenologia_como_metodo_de_investigacion_cualitativa_preguntas_desde_la_practica_investigativa)
- Castro, J. (2021). *Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar*. <https://blog.corponet.com/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Chatterjee, S. (2016). Modelos de los riesgos de crédito. [https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB\\_BOL\\_LXII-03-03.pdf](https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LXII-03-03.pdf)
- Delfin, P. F., & Acosta, M. M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762016000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762016000100008&script=sci_arttext)
- Díaz Cuenca, P. A. (2021). Ciclo de conversión del efectivo y su incidencia en la liquidez de una empresa industrial. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1609-81962021000100043&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1609-81962021000100043&lng=es)
- Donoso Sanchez, A. (2020). *Factura*. <https://economipedia.com/definiciones/factura.html>

ESAN. (2017). *Que buscan las organizaciones con el control interno*.  
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno>

ESAN. (2023). Por qué es importante realizar un análisis de riesgo en nuestros proyectos empresariales.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/por-que-es-importante-realizar-un-analisis-de-riesgo-en-nuestros-proyectos-empresariales>

Folgueiras Bertomeu, P. (2019). La entrevista.  
<https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>

Gallegos Vilchez, S., Galarreta Oliveros, G. I., Ruiz Gomez, P. J., & Gutierrez Ascon, J. E. (2016). *Estudio de metodos para disminuir el indice de morosidad en una empresa prestadora de servicio de cobranza*.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37243/AC\\_Gallegos\\_VSV-Galarreta\\_OGI-Ruiz\\_GPJ-Gutierrez\\_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37243/AC_Gallegos_VSV-Galarreta_OGI-Ruiz_GPJ-Gutierrez_AJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gomez, M. C. (2023). *La importancia de los sistemas de información en las empresas*.

<https://blog.hubspot.es/marketing/sistemas-de-informacion-empresas>

Hinostraza Hermosa, H. (2021). *Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, período 2019*.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-81962021000100069](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962021000100069)

Huaman Heredia, A. D. (2021). *Incidencia del control interno en la gestión de cuentas por cobrar en la Empresa Jaén Gas SAC- Jaén - Cajamarca 2021.*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85547?localeattribute=s>

Huaman Sosa, K. E., & Huanca Granados, Y. (2022). *Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de Correr SAC ; Comas , 2020.*

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32639/Huaman%20Sosa%2c%20Karen%20Elena%20%20Huanca%20Granados%2c%20Yenny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Huarcaya Torres , A. I., & Romero Melgarejo, M. A. (2021). *Control interno en las cuentas por cobrar de la corporacion AJEPER SAC Peru 2021.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97977/Huarcaya\\_TAI-Romero\\_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97977/Huarcaya_TAI-Romero_MMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

I.E.P, I. (2018). *La importancia de la evaluacion continua en los negocios.*

<https://www.iep-edu.com.co/importancia-evaluacion-continua-negocios/>

I.P.E, I. (2021). *clasificadoras de riesgos.*

<https://www.ipe.org.pe/portal/clasificadoras-de-riesgo/>

INEI. (2020). *En Lima metropolitana el 75.5 % de las empresas se encuentran operativa*

<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-lima-metropolitana-el-755-de-las-empresas-se-encuentran-operativas-12390/>

- Jimenez, M. M. (2022). *Así puedes hacer una matriz de riesgos para tu empresa*.  
<https://www.piranirisk.com/es/blog/asi-puedes-hacer-una-matriz-de-riesgos-para-tu-empresa>
- Laurent, T. (2018). *Como optimizar la gestion de cuentas por cobrar*.  
<https://es.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-optimizar-la-gesti%C3%B3n-de-cuentas-por-cobrar-laurent-treilhes>
- Magni, P. (2023). *Cuentas por cobrar , que es y como hacer una buena gestion de proceso*. <https://www.pipefy.com/es/blog/proceso-cuentas-por-cobrar/>
- Manrique Martinez, R. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa G & K Consultores SAC, año 2019*.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26946>
- Mendez Ccari, B. I. (2021). *El control interno y su influencia en la gestion de credito y cobranza en la empresa centro de carnes c&c Pózuzo E.I.R.L, 2019*.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15305/Mendez-Control-interno-influencia-gesti%C3%B3n-credito.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mesquita , R. (2019). *Sistema de Información y cuáles son sus características*.  
<https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-sistema-de-informacion/>
- Mogollon Gomez, J. (2021). *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016*.  
<https://www.revistas.unah.edu.pe/index.php/puriq/article/view/121>

Muguira, A. (2022). *Qué es una entrevista, Todo lo que debes saber al respecto.*

<https://www.questionpro.com/blog/es/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-entrevista/>

Nazareno Veliz, I. T. (2020). *Estudio de las estructuras organizacionales y su contribucion a la sostenibilidad de las Pymes en Esmeralda.*

<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/181/290>

Pantoja Ortiz, M. I. (2021). *Diseño de un sistema de control interno de cuentas por cobrar para la compañía Audicorp Cia Ltda.*

<https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/aa41e084-63ff-42d1-987f-abab7c209aaa/content>

Patiño Jacinto, R. A., & Melgarejo Molina, Z. A. (2023). *Estudio de la regulación contable para pymes en Colombia*

<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/27359>

Resendiz , F. (2020). *Administracion de cuentas por cobrar : Que son y sus características.*

<https://fondimex.com/blog/administracion-cuentas-por-cobrar-que-son-y-sus-caracteristicas/>

Rivadeneira, D. (2021). *Una mirada al reverse factoring.*

<https://desafios.pwc.pe/una-mirada-al-reverse-factoring/>

Rivera, M. K. (2020). *Analisis del control interno cuentas por cobrar de la empresa PharmacidS.A.S.*

[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria\\_publica](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=2290&context=contaduria_publica)

Rodriguez Salinas, A. (2019). Control Interno de las cuentas por cobrar y su incidencia de la compañía Asotecom S.A.

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/14077>

Ronal, S. (2023). *Que son las cuentas por cobrar y cual es su importancia.*

<https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>

Sanchez Flores, F. A. (2019). *Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos.*

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)

Scott, K. (2020). *Políticas y Procedimientos.*

<https://predictiva21.com/politicas-y-procedimientos/>

Serrano, V. (2023). *Supervision.*

<https://guiadelempresario.com/administracion/direccion/supervision/>

Tello Rojas, A. D. (2020). *El control interno y su influencia en la cuentas por cobrar de la empresa Distribuciones Don Teo S.A.C Cajamarca 2020.*

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31265/Tello%20Rojas%2c%20Ana%20Doris.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres Suarez, L. S. (2020). *Los valores en la gestion directiva.*

<https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/8074/1/979580-2020-III-GTH.pdf>

Torres, I. (2019). *Acciones correctivas – Qué son y Cómo Gestionarlas.*

Torres, M. (2020). *Por qué es importante la gestión de accesos y la segregación de funciones en los procesos de negocio.*

<https://desafios.pwc.pe/por-que-es-importante-la-gestion-de-accesos-y-la-segregacion-de-funciones-en-los-procesos-de-negocio/>

Tufiño Blas, E., & Urrutia Flores, M. (2018). *Control de las cuentas por cobrar.*

<http://www.tecnologiacontable.com.pe/cmsimplexh/?Publicaciones-Realizadas/El-Control-de-las-Cuentas-por-Cobrar>

Valenzuela, F. (2024). *Cinco políticas de empresa que debes actualizar en 2024.*

<https://factorialhr.es/blog/politicas-empresa/>

Vasquez Mendoza, D. (2019). *Diseño no experimental.*

[https://www.academia.edu/47876177/DISE%C3%91O\\_NO\\_EXPERIMENTAL](https://www.academia.edu/47876177/DISE%C3%91O_NO_EXPERIMENTAL)

Vasquez Meza, B. (2019). *Control interno al componente cuentas por cobrar y su incidencia en los procesos de créditos de la empresa PROEMSE S.A de la ciudad de Manta.*

<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2007/1/ULEAM-CT.AUD-0048.pdf>

Velastegui, E., & Sanchez, C. (2017). *La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos.*

<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/257>

Villeda, J. L. (2020). *Modelos de control interno.*



<https://es.linkedin.com/pulse/modelos-de-control-interno-cu%C3%A1l-es-su-importancia-cu%C3%A1l-es-villeda->

Viloria, A., & Zapata, V. (2018). *Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa "INVERSIONES M.C.H., C.A."*.  
<https://www.redalyc.org/journal/6219/621968095004/html/>

Westreircher, G. (2018). *Descuento por pronto pago*.  
<https://economipedia.com/definiciones/descuento-por-pronto-pago.html>

Yagual, R. R. (2022). *Control interno de la cuenta por cobrar en la empresa Fitoservice, Canton Santa Elena*.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/9957/1/UPSE-TCA-2023-0114.pdf>

Yancari Cueva, J., Mamani Cardenas, A., & Salgado Llanos, L. (2022). *Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú*.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1609-81962022000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-81962022000100009)

## **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIOIZACION**

**Título: “Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022”**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE CONTROL INTERNO</b>	Son un conjunto de actividades entrelazadas con objetivos de salvaguardar los recursos de las entidades evitando errores que perjudique su rentabilidad. (Terreros, 2020)	El control interno está conformado por 5 componentes que serán estudiadas y en base a eso se realizarán 15 preguntas 5 especialistas obteniendo sus respuestas abiertas lo cual permitirá que realizaremos la conclusión del estudio	Ambiente de control	Esquema organizacional.	Nominal	Entrevista y análisis documental
				Valores institucional y éticos.		
				Políticas administrativas.		
			Evaluación de riesgos	Identificación y análisis de riesgos.		
				Clasificación de riesgos		
				Matriz de riesgo		
			Actividades de control	Políticas y procedimientos		
				Segregación de funciones		
				Evaluación de desempeño		
			Información comunicación	Información relevante.		
				Políticas de comunicación		
				Sistemas o software de información		
			Actividades de monitoreo	Supervisión y monitoreo		
				Evaluaciones continuas		
				Medidas correctivas		

**ANEXO 1: MATRIZ DE CATEGORIZACION**

**Título: “Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022”**

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICION CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICION OPERACIONAL</b>	<b>CATEGORIAS</b>	<b>SUBCATEGORIAS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE CUENTAS POR COBRAR</b>	Son créditos que se da al cliente con un plazo determinado de pago originado por la venta de un producto o prestación de servicio. (Castro, 2021)	Cuentas por cobrar hemos planteado tres categorías que hemos detectado deficiencia, por lo tanto, se realizan 9 preguntas abiertas a 5 especialistas del tema obteniendo respuestas que nos permita realizar la conclusión y recomendación del estudio.	Política crediticia	Análisis individual de riesgo	Nominal	Entrevista y análisis documental
				Tipo de crédito		
				Cancelación de deuda, descuento pronto pago		
			Política de cobro	Recursos de cobranza		
				Grado de morosidad		
				Gestiones de avisos manuales y automáticos		
			Análisis de cuentas por cobrar	Periodo de cobro		
				Clasificación de cuentas por cobrar		
				Índice de rotación de cuentas por cobrar		

**ANEXO 2: TABLA DE CATEGORIZACION APRIORISTICA**

**Título: “Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022”**

<b>Problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Categorías</b>	<b>Metodología</b>
<p><b>P. General:</b></p> <p>¿De qué manera influye el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022?</p> <p><b>P. Especificas:</b></p> <p>¿De qué manera influye el ambiente de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?</p>	<p><b>O. General:</b></p> <p>Analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022.</p> <p><b>O. Especificos</b></p> <p>Determinar si influye ambiente de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.</p>	<p>No tiene hipótesis por ser un estudio de enfoque cualitativo</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Control interno</p>	<p>Ambiente de control</p> <p>Evaluación de riesgos</p> <p>Actividades de control</p> <p>Informe y comunicación</p>	<p><b>Enfoque de investigación</b></p> <p>-Investigación de enfoque cualitativo</p> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <p>-Fenomenológico</p> <p>-No experimental</p>

<p>¿De qué manera influye la evaluación de riesgos de las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?</p>	<p>Determinar si influye la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.</p>			<p>Actividades de monitoreo</p>	<p><b>Participantes</b> 5 colaboradores especializados.</p>
<p>¿De qué manera influye las actividades de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?</p>	<p>Determinar si influye las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.</p>		<p><b>Variable Dependiente:</b>  Cuentas por cobrar</p>	<p>Política crediticia</p>	<p><b>Técnica e instrumentos</b></p>
<p>¿De qué manera influye el informe y comunicación en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?</p>	<p>Determinar si influye el informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.</p>			<p>Política de cobro</p>	<p>-Entrevista</p>
<p>¿De qué manera influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022?</p>	<p>Determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.</p>			<p>Análisis de cuentas por cobrar</p>	<p>-Análisis de documentos</p>

## Entrevistas:

En este estudio se aplicó dos instrumentos de recolección de datos, el primero es la entrevista realizada a 5 colaboradores especializados involucrados en el proceso de cobranza de la empresa Boticas magistral peruana E.I.R.L y segundo es el análisis de documentos del periodo 2022 que nos brindó información contable y financiera para el presente estudio.

<b>1.- ¿Cómo es el esquema estructural de la empresa, está bien organizado y el personal tiene conocimiento de ello?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Nos informó que la estructura de la empresa está conformada por la parte técnica que realiza la producción de las fórmulas, formada por la jefa técnica y 2 asistentes y la parte administrativa conformado por las demás áreas.
Especialista 2: Contador	Hace mención que el esquema de la empresa lo integra el gerente financiero, seguido a ello dpto. de contabilidad, ventas, cobranza, administrativo y producción de fórmulas magistrales, a su criterio nos indica que si está bien desarrollado pero que considera que se tiene que reajustar algunas funciones, el personal si tiene conocimiento de ello ya que cuando se inicia la relación laboral se le entrega su manual de funciones.
Especialista 3: Administradora	Ha su criterio la empresa tiene bien definido su esquema, tienen un gerente general, el área de logística, administración, producción, contabilidad. Todas las áreas están plasmadas en el organigrama, así mismo tenemos un MOF y un ROF.
Especialista 4: Analista de cobranza	La empresa cuenta con un organigrama que cuenta con las áreas gerencia, administración, logística, cobranza, ventas. También menciona que si conocen sus funciones.
Especialista 5: Asistente de caja	El organigrama está estructurado por la gerencia, contabilidad, administración, ventas, logística, producción y cobranza, mantenimiento. La estructura a su criterio está desactualizada manifiesta que debería volverse a reestructurar ya que la empresa está en crecimiento, por lo tanto se necesita la apertura de nuevas áreas, el personal si tiene conocimiento de ellos, al iniciar nuestra relación laboral nos informa de sus datos históricos de la empresa y de las funciones que realizaran.

## Análisis e Interpretación:

De acuerdo a las respuestas obtenidas analizamos que la empresa si cuenta con un organigrama que lo conforman el área de gerencia de finanzas, contabilidad, administración, logística, venta, cobranza y producción de fórmulas.

La estructura de la empresa está elaborada desde sus inicios, pero hasta la actualidad no se ha realizado cambios en ello, a pesar que la empresa está en crecimiento constante. Por lo tanto, el personal si tiene conocimiento de la estructura del organigrama, ya que en su proceso de contratación a un nuevo colaborador el área de recursos humanos brinda la información y las funciones de las mismas.

<b>2.- ¿La empresa cómo fomenta los valores institucionales y éticos al personal?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Considera que los valores éticos vienen de un tema de formación desde casa, la empresa busca compromiso, dentro de la empresa no hay distinción ni discriminación y se confía en el personal que labora.
Especialista 2: contador	Los valores institucionales que la empresa mayormente fomenta es el compromiso y la responsabilidad, para ellos el área de contabilidad seguidamente de recursos humanos realizan esporádicamente premiación al mejor trabajador, otorgando un pequeño incentivo monetario. Por otro lado, los valores éticos a su criterio forman parte de la educación personal de cada trabajador.
Especialista 3: Administradora	De por si la empresa ya tiene sus valores institucionales forjados el área RR.HH. para que pueda afianzar esos valores inculca a que los trabajadores se vean comprometidos con la empresa. Para ello, la empresa proporciona ciertos beneficios a los trabajadores para que ellos puedan sentirse comprometidos con la misma empresa.
Especialista 4: Analista de cobranza	En la empresa si fomenta los valores institucionales principalmente de compromiso al trabajo otorgando incentivos monetarios para el personal.



Especialista 5: Asistente de caja	A su criterio la empresa de por si tiene sus valores institucionales y éticos que son el compromiso y responsabilidad en sus funciones, los cuales los motivan para el cumplimiento de ellos, los demás valores ya vienen de casa y es parte de nuestra formación como persona y profesionales.
--------------------------------------	---

### **Análisis e Interpretación:**

Dada la respuesta de los entrevistados podemos analizar que la empresa tiene valores institucionales forjados principalmente el valor del compromiso con el trabajo. La empresa con la finalidad de motivar a sus colaboradores realiza anualmente la premiación al mejor trabajador otorgando un pequeño incentivo monetario. Referente a los valores éticos, todos los entrevistados coinciden que eso proviene de la educación básica de casa y su formación como persona y su ética profesional.

<b>3.- ¿El personal cómo cumple con las políticas administrativas que la empresa tiene establecido?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Cada trabajador tiene un rol y una función establecida, diferenciada en la parte técnica y la parte administrativa.
Especialista 2: Contador	El personal tiene conocimiento de las normas internas de la empresa y de sus funciones, hasta el momento si cumplen en la realización de sus funciones.
Especialista 3: Administradora	El personal de por si cuando ingresa a laborar se le dan sus funciones por ende ya saben las funciones que van a cumplir cada uno de acuerdo al cargo que van a desempeñar
Especialista 4: Analista de cobranza	Manifiesta que tienen funciones indicadas y cumplimos con el requerimiento de la empresa
Especialista 5: Asistente de caja	Tienen un manual de reglas y funciones que debemos seguir, hacemos cumplimiento de ello con nuestro rol y trabajo que realizamos.

### **Análisis e Interpretación:**

Analizando las respuestas obtenidas la empresa cuenta con políticas administrativas, como el manual de funciones, reglamento interno esto juega un papel muy relevante para la empresa ya que está establecida para delimitar las conductas y otorgar funciones a todos los trabajadores, por otro lado, si, cumplen las con las políticas establecidas y sobre todo tienen conocimiento de ello, para que puedan realizar con eficiencia sus labores.

<b>4.- ¿Qué procedimientos aplican para la identificación y análisis de riesgos en el proceso de cobranza?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	El análisis que se realiza es muy empírico para la cantidad de clientes que manejamos.
Especialista 2: Contador	El procedimiento que se aplica es evaluar la posibilidad de que el cliente pueda cumplir con sus obligaciones, se analiza el historial de cobranza.
Especialista 3: Administradora	La empresa tiene una evaluación para las cobranzas de manera muy empírica. No requerimos de mucha información para dar créditos a los clientes. Establecemos cortos periodos para el plazo de cobro en promedio de 30 a 60 días.
Especialista 4: Analista de cobranza	El procedimiento que aplican es manual, tienen un software, que no cumple con lo requerido, verifican los pendientes con un Excel manual y si verificamos que hay documentos vencidos, hacen el seguimiento correspondiente.
Especialista 5: Asistente de caja	Para identificar riesgos en las cobranzas primero se analiza y evalúa el historial crediticio de los clientes, lo manejan con Excel que no cumple con todos los filtros que se necesitan para hacer una buena identificación.

### **}Análisis e Interpretación:**

Dada las respuestas obtenidas los procedimientos que aplican para identificar y analizar riesgos en el proceso de cobranza, es la evaluación del historial de cliente, sumando a ello su análisis es empírico se basan más en la experiencia y práctica. El historial del cliente es manejado de manera manual y en archivo Excel.

<b>5.- ¿La empresa cómo clasifica los riesgos detectados en el proceso de cobranza?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	La clasificación está vinculada a los plazos y a los montos.
Especialista 2: Contador	La clasificación de los riesgos se realiza en base a la los plazos de vencimiento o morosidad.
Especialista 3: Administradora	Se clasifica al cliente cuando ya venció su deuda, el cual puede ser alta o baja morosidad.
Especialista 4: Analista de cobranza	Por riesgo alto que es cuando supera los 30 días, y riesgo bajo es cuando todavía no llega a los 30 días, depende de los plazos de vencimiento que otorgamos.
Especialista 5: Asistente de caja	Clasificamos de acuerdo a los días otorgados 30 a 60 o alto y bajo.

### **Análisis e Interpretación:**

Según las respuestas de los entrevistados, la empresa clasifica sus riesgos en dos grupos: riesgo alto y riesgo bajo, esto va depender de acuerdo a los días transcurrido de morosidad de los clientes, riesgo alto cuando supero los 30 días de morosidad y bajo cuando no supera los 30 días.

<b>6.- ¿Quién es el personal a cargo para la elaboración de la matriz de riesgos?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista1: Gerente financiero	La matriz de riesgo lo realiza la administradora lo que evalúa en el registro de cobranzas frecuencia de impacto. Busca reconocer esas 2 variables monto y tiempo.
Especialista 2: Contador	La matriz de riesgo es elaborada por la administradora con información que el área de cobranza le proporciona y está a cargo de supervisión del gerente financiero.
Especialista 3: Administradora	La administradora.
Especialista 4: Analista de cobranza	La administración
Especialista 5: Asistente de caja	El área administrativa con la gerencia financiera.

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la respuesta de los entrevistados, la matriz de riesgo está a cargo de la administradora de la empresa evaluando y analizando dos variables importantes; importe y tiempo, pero adicionalmente a ello el área de cobranza es el encargado de proporcionarle la información necesaria para la elaboración y bajo supervisión del gerente de finanzas.

<b>7.- ¿Cómo ayudan las políticas y procedimientos a mitigar los riesgos en el proceso de cobranza de la empresa?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Ayuda a como se va a establecer una gestión de cobranza adecuada, la política está basada a la matriz de riesgo y los procedimientos ayuda a llegar a un acuerdo de pago.
Especialista 2: Contador	Las políticas ayudan a realizar un correcto proceso de cobranza para minimizar los riesgos de incrementar la cartera de clientes morosos lo cual impactaría directamente a nuestras cuentas por cobrar.
Especialista 3: Administradora	Las políticas ayudan a filtrar a los clientes para determinar si serán buenos pagadores. Los procedimientos van a ayudar a estar al tanto de las fechas de vencimiento para hacer recordatorios a los clientes.
Especialista 4: Analista de cobranza	Revisamos semanalmente y por fecha de vencimiento las cobranzas
Especialista 5: Asistente de caja	Las políticas ayudan a que el área de cobranza tenga reglas, procedimientos y requisitos para otorgar créditos a los clientes, si se cumple con lo establecido eso ayudaría en minimizar los riesgos de morosidad, siempre y cuando las políticas estén bien implementadas.

**Análisis e Interpretación:**

En base a las respuestas obtenidas las políticas y procedimientos ayudan a al área de cobranza a seguir un lineamiento de cobro, realizando filtros de morosidad , vencimiento de deuda de los clientes, estos filtros lo hacen de manera semanal , por lo tanto ayudan a establecer una adecuada gestión de cobranza a seguir un lineamiento de cobranza, las reglas establecidas indica el cumplimiento al área de cobranza a que se otorgue créditos siempre y cuando los clientes cumplan los requisitos solicitados.

<b>8.- ¿Qué ventajas trae la correcta clasificación de segregación de funciones del personal en el proceso de cobranza?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	La responsabilidad es de cada área, la administración es el área que se concentra las gestiones de cobranza, con respaldo de contabilidad.
Especialista 2: Contadorla	La ventaja que trae es mejorar la eficiencia de las gestiones del personal e impacta positivamente en la recuperación de las cuentas por cobrar.
Especialista 3: Administradora	Es beneficioso que el personal de cobranza este segregado, que ellos sepan las y procedimientos a seguir para que la cobranza se logre ejecutar.
Especialista 4: Analista de cobranza	Que cada uno sepa las funciones a seguir para la mejora de la empresa.
Especialista 5: Asistente de caja	La ventaja que trae es que cada trabajador conozca sus funciones y tomemos responsabilidad de ello en cumplirlo.

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo con las entrevistas realizadas, la ventaja que trae la correcta segregación de las funciones del personal en el proceso de cobranza es que cada uno de ellos realiza sus funciones, mejora con eficiencia los procesos de gestión, tengan conocimiento de que pasos deben seguir para ejecutar una cobranza, que se realice un mejor filtro en el proceso de cuentas por cobrar.

<b>9.- ¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal en el proceso de actividades de control?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	En definición el control es un área clave, pero en este caso tenemos deficiencias, queremos adecuar nuestra manera de trabajo para un mejor rendimiento favorable para la empresa.
Especialista 2: Contador	A su criterio los controles establecidos, son deficientes. Esperamos tener opiniones de mejora para poder tener mejor control.
Especialista 3: Administradora	Es bueno, pero podría mejorarse. Hemos visto deficiencias y estamos en un proceso de mejora.
Especialista 4: Analista de cobranza	A su criterio es bueno, pero necesita mejoras.
Especialista 5: Asistente de caja	El desempeño es bueno del personal, se esmeran y se comprometen, solo nos falta mejorar con las herramientas de trabajo y quizás mejoras en algunos puntos de los procesos, como simplificar algunos.

### **Análisis e Interpretación:**

Según las respuestas de los entrevistados, la evaluación del desempeño del personal es bueno y comprometido, pero sin embargo los controles implementados por la empresa muestran un incumpliendo en los procesos de control, como consecuencia de esto genera que el personal tenga un margen de error en sus diferentes labores.

<b>10.- ¿El personal cómo facilita e intercambia de manera oportuna información relevante con las demás áreas para el cumplimiento de sus funciones?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	La comunicación interna en la empresa se realiza a través de correos electrónicos formales, solicitando y entregando información, también lo hacen a través de reuniones.
Especialista 2: Contador	Indica que la comunicación no es netamente vertical, es a través de correos y reuniones de cada área respectiva.
Especialista 3: Administradora	Hay comunicación fluida internamente, se establecen reuniones con determinadas áreas y se pueden afinar ciertos puntos que están en deficiencia
Especialista 4: Analista de cobranza	Hay comunicación fluida y de correos electrónicos y reuniones mensuales en cada área de la empresa.
Especialista 5: Asistente de caja	El personal administrativo intercambiamos información con reportes o correos electrónicos, lo realizan de manera oportuna siempre y cuando lo soliciten con anticipación, han existido caso que nos piden a última hora información y se nos complica cumplir.

**Análisis e Interpretación:**

De acuerdo con las respuestas obtenidas el personal de la empresa intercambia información con las áreas a través de correos electrónicos corporativos solicitando y entregando información, otro medio es a través de las reuniones que realizan por cada área y las reuniones que realizan los encargados de las diferentes áreas. La comunicación que tienen es que ayuda a que cumplan con lo solicitado.



<b>11.- ¿Cómo realizan las políticas de comunicación en la empresa en relación a la comunicación interna y externa de la empresa?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	La cultura de la empresa es estar en constante comunicación a nivel externo cada quien tiene las responsabilidades que le corresponde, llamadas telefónica, visita a los clientes.
Especialista 2: Contador	Las políticas de comunicación interna son a través de reuniones y correos corporativos solicitando reportes e información, la comunicación externa a través de las visitas a clientes. Estas políticas están adecuadas a la necesidad de la empresa.
Especialista 3: Administradora	Las políticas internas se realizan en reuniones con el personal competente de cada área
Especialista 4: Analista de cobranza	La comunicación interna mediante correos y reuniones con el personal de cada área competente.
Especialista 5: Asistente de caja	La comunicación interna con las demás áreas en a través de correos electrónicos, reuniones y las externas con los clientes y proveedores solo por correo electrónicos.

**Análisis e Interpretación:**

Según las respuestas de los entrevistado, las políticas de la comunicación interna y externa establecida en la empresa es través de correos electrónico y reuniones corporativas entre áreas, la política para la comunicación externa con los clientes es a través de las visitas médicas entregando las muestras de las fórmulas magistrales.

<b>12.- ¿Cómo evalúa la operatividad y uso del sistema o software de información en el área de cobranza de la empresa?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Contamos con una herramienta que nos avisa en la gestión de cobranzas que se podría mejorar, estamos en buscando implementar mejorar el sistema.
Especialista 2: Contador	El área de cobranza no tiene un sistema propio, solo manejamos un módulo de contabilidad y ahí se analiza la cuenta 12 contablemente. El área de cobranza maneja a través de Excel, donde tienen su historial crediticio de los clientes, están implementando SAP.
Especialista 3: Administradora	Es un programa que nos sirve de ayuda pero que cuenta con deficiencias. Se está evaluando poder mejorar el software.
Especialista 4: Analista de cobranza	Contamos con un software, pero tiene deficiencias, por ejemplo, no nos informa a tiempo una factura por vencer y por ello el periodo pasado cerramos con un importe alto en las cuentas por cobrar.
Especialista 5: Asistente de caja	El software en Excel no cumple lo requerido, se debería implementar un ERP donde cada área tenga su propio sistema y se integre entre sí, para que no trabajen con información independiente-

**Análisis e Interpretación:**

Dada la respuesta de los entrevistados, empresa cuenta con un sistema simple en Excel adecuado con filtro en el área de cobranza, la operatividad del sistema que esta implementado muestra incumplimiento en sus procesos limitando información para poder llevar un mejor control en los diferentes procesos de la empresa. La empresa solo tiene un sistema contable que desde ahí analizan los pendientes de cobro realizando doble trabajo por el área contable y de cobranza.

<b>13.- ¿Cómo realiza la empresa la supervisión y monitoreo del proceso de cobranza?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	Está a cargo de mi persona, pido reportes periódicos para revisar la efectividad de la gestión, se evalúa los clientes que están a punto de vencer y se compara al día de vencimiento cuan efectiva fue mi cobranza preventiva. Se trabaja en conjunto con la administración y el área comercial.
Especialista 2: Contador	La supervisión del proceso de cobranza lo realizan solicitando los reportes de las deudas pendientes a un determinado periodo, evalúan los próximos vencimientos, y ejecutan los procesos de cobros.
Especialista 3: Administradora	El área de cobranza está muy ligada a lo contable, se solicita al área de contabilidad la información respectiva y el área de cobranzas hace seguimiento de los clientes que están pendientes de cobro o próximos a vencer su cuenta, pero no es un control tan exhaustivo el cual es de forma manual.
Especialista 4: Analista de cobranza	En el proceso de cobranza la revisión es semanal pero siempre presentamos problemas con el software.
Especialista 5: Asistente de caja	Lo realizan cada quincena con los reportes de las deudas pendiente de cobro, hacen cobros preventivos realizando un recordatorio de vencimiento de deuda.

### **Análisis e Interpretación:**

Según las respuestas obtenidas en las entrevistas la supervisión y monitoreo del proceso de cobranza es realizado por el gerente financiero, solicitando lo reportes periódicos semanales y quincenal de las deudas que están próximas a vencer, para que haga el seguimiento de las mismas, realizan cobranzas preventivas informando a los clientes en modo a recordatorio el próximo vencimiento de su deuda.

<b>14.- ¿Quién es la persona encargada o área de realizar las evaluaciones continuas de monitoreo?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	La persona encargada es el gerente financiero.
Especialista 2: Contador	La administradora encabezada por el gerente financiero.
Especialista 3: Administradora	Es el gerente financiero conjuntamente con su persona.
Especialista 4: Analista de cobranza	La gerencia financiera.
Especialista 5: Asistente de caja	El gerente financiero se encarga del monitoreo y evaluación del proceso de trabajo.

**Análisis e Interpretación:**

Según las respuestas obtenidas la persona que cumple con la función de realizar las evaluaciones continuas de monitoreo es el gerente financiero que se encarga de evaluar la eficiencia del proceso, buscar mejorar y minimizar los procesos para el correcto cumplimiento de los objetivos.

<b>15.- ¿Cómo es el seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas en el proceso de la gestión de cobranza?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	No se han establecido medidas correctivas hasta el momento. Lo que se hacemos es bloquearle el crédito, nos basamos en que somos una empresa de botica magistral con productos muy especializados que no se comercializan en otro lado y al cliente no le convendría tener mora con nosotros.
Especialista 2: Contador	Medidas correctivas profundas o auditorias no se han realizado en la empresa, solo algunas modificaciones mínimas, por lo que el cumplimiento de las pocas mejoras lo evalúa el financiero, analizando los resultados de la cobranza y comparando con los resultados anteriores.
Especialista 3: Administradora	Una vez vencido el crédito del cliente se envía una carta para exigir el pago de lo adeudado.
Especialista 4: Analista de cobranza	La revisión es semanal para identificar a los clientes morosos.
Especialista 5: Asistente de caja	Las medidas correctivas en el proceso de cobranza se hacen cuando se realizan mejoras en el proceso y hasta la fecha la administración aún no ha reestructurado en nuestros procesos de control interno, salvo algunos cambios básicos, seguimos con las mismas funciones y la misma técnica de trabajo desde hace 5 años atrás desde que inicie mis labores con la clínica.

**Análisis e Interpretación:**

Analizando las respuestas interpretamos que la empresa no ha realizado auditoría interna o reestructurado sus procesos de gestión en el área de cobranza, por lo que no aplica realizar medidas correctivas, por otro lado, manifiesta que los procedimientos de control interno en cobranza son los mismos que fueron implementados con una antigüedad de 5 años aproximadamente, lo que si realizan es la revisión semanal de los créditos otorgados y así identifican la morosidad.

<b>16.- ¿Qué documentos manejan para la evaluación de análisis individual de riesgo crediticio?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	La evaluación de riesgo crediticio implica la revisión de diversos documentos para determinar la capacidad de un prestatario para cumplir con sus obligaciones financieras. Principalmente solicitamos información a las centrales de riesgo como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) e Infocorp.
Especialista 2: Contador	Estamos solicitando información de riesgo crediticio por el reporte de deudas de la SBS, del mismo modo con la central Equifax, antes conocida como Infocorp.
Especialista 3: Administradora	No se hace un análisis detallado, pero se solicita el récord crediticio. Si es un monto ponderable, se solicita su declaración anual a la empresa.
Especialista 4: Analista de cobranza	Requerimos un historial crediticio y contamos con un sistema para mejorarlo, aunque enfrentamos limitaciones.
Especialista 5: Asistente de caja	Se requiere el récord crediticio y calificación en el sistema financiero del cliente.

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo con las respuestas llegamos a la conclusión que la evaluación de riesgo crediticio implica examinar documentos para evaluar la capacidad del prestatario. Obtienen información de la SBS e Infocorp. Aunque buscan mejorar el historial, hay limitaciones. Exigen el récord crediticio y calificación en el sistema financiero del cliente, solicitando detalles adicionales si es necesario.

<b>17.- ¿Con que frecuencia se debería evaluar los tipos de crédito que se otorgan al cliente?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	La negociación inicial y la exhaustividad del análisis dependen en gran medida del cliente, especialmente si es nuevo, lo que podría requerir un análisis más detallado.
Especialista 2: contador	Considero que la evaluación de tipos de crédito es una herramienta fundamental, nosotros tenemos como política interna, cada 90 días como máximo.
Especialista 3: Administradora	Se debería evaluar frecuentemente pero no está definida la periodicidad.
Especialista 4: Analista de cobranza	No tenemos frecuencia a evaluar.
Especialista 5: Asistente de caja	Como mínimo cada 30 días.

**Análisis e Interpretación:**

En consonancia con las respuestas dadas, se observa que la negociación y análisis iniciales varían según el cliente, especialmente si es nuevo, demandando un enfoque más minucioso. La evaluación de créditos cada 90 días es parte de la política interna, aunque hay sugerencias de frecuencias no definidas o mínimas de 30 días.

18.- ¿Qué porcentaje de descuento la empresa puede aplicar a los clientes que cancelan su deuda en modo de pronto pago?	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	No hemos definido en nuestra política interna la práctica de ofrecer descuentos por pagos anticipados.
Especialista 2: contador	La empresa no tiene una política interna de descuento por pronto pago.
Especialista 3: Administradora	Nosotros no tenemos fijada una política de pronto pago.
Especialista 4: Analista de cobranza	La empresa no tiene políticas de pronto pago.
Especialista 5: Asistente de caja	Por ahora no se tiene una política de pronto pago definida.

### **Análisis e Interpretación:**

La evidente carencia de una política de descuentos por pronto pago, notada en distintas afirmaciones, sugiere que la empresa aún no ha establecido criterios precisos para ofrecer incentivos financieros a clientes que realizan pagos anticipados.



<b>19.- ¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice sus recursos de cobranza?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	Tenemos pensado implementar en un mediano plazo incentivos tales como descuentos por pronto pago y facilidades para que los clientes efectúen su pago.
Especialista 2: contador	Se recomienda aplicar un porcentaje o incentivo a los clientes que hagan el pago oportuno o anticipado de sus facturas para poder obtener liquidez.
Especialista 3: Administradora	Un programa adecuado, darle más facilidades a los clientes que son habituales a la compra de los productos y darle un beneficio de pronto pago, para asegurarnos que el cliente pague de manera mucho más oportuna.
Especialista 4: Analista de cobranza	Facilidades a clientes como el pronto pago.
Especialista 5: Asistente de caja	Habilitar plataforma para pagos mediante página web.

### **Análisis e Interpretación:**

Según las respuestas obtenidas, se propone introducir incentivos como descuentos y facilidades para impulsar el pronto pago. Se enfatiza la relevancia de programas beneficiosos para clientes habituales y la activación de una plataforma web para optimizar la eficiencia en los pagos, con el objetivo de asegurar liquidez puntual.

20.- ¿Qué acciones toma su empresa para reducir el grado de morosidad de los clientes?	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	La empresa lleva a cabo un monitoreo constante de clientes con pagos atrasados mediante llamadas y correos electrónicos, estas son las acciones fundamentales implementadas para manejar la situación de incumplimiento.
Especialista 2: contador	Se realizan llamadas semanales a los clientes debido a dificultades en el proceso de cobro, ya que se enfrentan a limitaciones en este aspecto.
Especialista 3: Administradora	El filtro de los clientes, darle crédito. En el caso de clientes nuevos se le da un plazo corto de crédito y se va evaluando su comportamiento. Enviamos cartas de aviso a nuestros clientes.
Especialista 4: Analista de cobranza	Brindamos crédito a corto y largo plazo dependiendo de los clientes y la compra que realicen.
Especialista 5: Asistente de caja	Reducción de crédito a clientes nuevos.

**Análisis e Interpretación:**

Para reducir el grado de morosidad, según los entrevistados, se requiere realizar una gestión activa de cuentas morosas mediante llamadas y correos electrónicos. Se destaca la importancia de filtrar clientes, brindar crédito según comportamiento y reducir créditos a nuevos clientes, indicando una estrategia adaptativa para gestionar eficientemente las cuentas por cobrar y minimizar riesgos.

<b>21.- ¿Cuál es el proceso de las gestiones de avisos manuales y automáticos que emplean para la recuperación de cuentas vencidas?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Actualmente el proceso de gestión de avisos se realiza de manera manual. Se inicia recopilando la información de contacto del cliente moroso, luego se envían correos electrónicos y/o llamadas telefónicas como recordatorio de la deuda para la gestión de recuperación de cuentas vencidas.
Especialista 2: contador	Al tener una cuenta impaga por un periodo mayor a 90 días se inicia el proceso de comunicación manual el cual consiste en enviar correos electrónicos y llamar al cliente con el fin de recordarle el monto de la deuda pendiente y acelerar el pago.
Especialista 3: Administradora	Solo enviamos correos electrónicos a los clientes.
Especialista 4: Analista de cobranza	Solo realizamos llamadas telefónicas y correos electrónicos de recordatorio de vencimiento de deuda.
Especialista 5: Asistente de caja	Contacto mediante llamadas y correos.

**Análisis e Interpretación:**

Para la recuperación de cuentas vencidas en la empresa, se efectúan gestiones manuales iniciando con la recopilación de información de contacto. Se utilizan correos electrónicos y llamadas para recordar la deuda y acelerar el pago, especialmente después de 90 días de impago. Se observan enfoques específicos, como el uso exclusivo de correos electrónicos o llamadas, y una combinación de ambos para el contacto activo.

**22.- ¿Cuáles son las políticas de la empresa en cuanto al periodo de cobro de las ventas al crédito?**

Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Las políticas de ventas a crédito se determinan según el período, que varía entre 60 y 90 días, y el monto de la transacción.
Especialista 2: contador	Las condiciones para ventas a crédito se definen considerando el plazo, que fluctúa entre 60 y 90 días, y depende también el monto del crédito.
Especialista 3: Administradora	La política interna establecida es de 30 a 60 días.
Especialista 4: Analista de cobranza	Otorgamos un plazo de 30 a 90 días calendario.
Especialista 5: Asistente de caja	Los plazos establecidos son de 30 a 90 días.

**Análisis e Interpretación:**

Las políticas revisadas indican una variedad de plazos para ventas a crédito, entre 30 y 90 días, dependiendo del monto. Algunas mencionan plazos fijos, mientras otras ofrecen cierta flexibilidad, buscando un equilibrio entre la eficiencia en cuentas por cobrar y las necesidades de los clientes.

<b>23.- ¿Qué criterio tiene usted para revisar la clasificación de las cuentas por cobrar?</b>	
Entrevistado	Respuesta
Especialista 1: Gerente financiero	Mi criterio es organizar las cuentas por cobrar en función del tiempo pasado desde la fecha de vencimiento y evaluar la probabilidad de cobro para gestionar eficientemente el proceso de recuperación de deudas.
Especialista 2: contador	Adherirse a las directrices internas sobre plazos de pago, límites de crédito y protocolos ante retrasos en los pagos, manteniendo una comunicación proactiva para gestionar eficazmente las cuentas por cobrar.
Especialista 3: Administradora	Examinar el historial de pagos de los clientes con el objetivo de detectar tendencias y comportamientos, proporcionando información valiosa para la gestión efectiva de cuentas por cobrar.
Especialista 4: Analista de cobranza	Revisión semanal, tenemos comunicación fluida con el área contable y evaluamos a los clientes pendientes de cobro.
Especialista 5: Asistente de caja	Se realiza una revisión semanal.

### **Análisis e Interpretación:**

La estructura de gestión de cuentas por cobrar es evidente en los párrafos, destacando la organización temporal y la evaluación de la probabilidad de cobro. Otros resaltan la adherencia a políticas internas, comunicación proactiva y análisis del historial de pagos para eficacia. La revisión semanal enfatiza el monitoreo constante y la colaboración interna para evaluar clientes pendientes.

<b>24.- ¿Cómo determinan la rotación de las cuentas por cobrar?</b>	
<b>Entrevistado</b>	<b>Respuesta</b>
Especialista 1: Gerente financiero	No se ha establecido una meta óptima para evaluar el ratio de rotación de las cuentas por cobrar. Solo evaluamos el periodo de promedio de pago el cual no debe exceder los 90 días calendario.
Especialista 2: contador	No está determinado el indicador para evaluar la rotación de cuentas por cobrar. Actualmente solo se monitorea las cuentas pendientes de cobro por razón social y verificamos que no exceda el plazo de 60 a 90 días.
Especialista 3: Administradora	Lo determina el área financiera de acuerdo con sus ratios.
Especialista 4: Analista de cobranza	Eso se encarga el área financiera.
Especialista 5: Asistente de caja	Lo evalúa el área financiera.

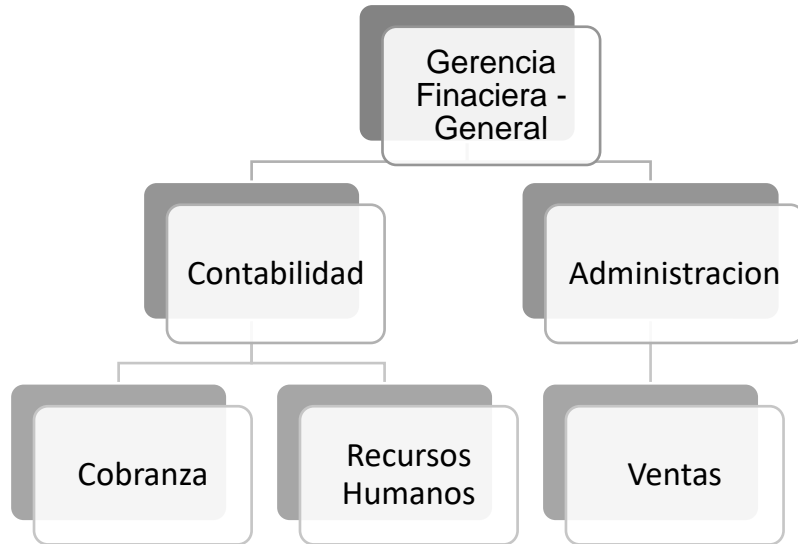
**Análisis e Interpretación:**

Según los entrevistados indican que la empresa no ha fijado una meta precisa para la rotación de cuentas por cobrar, aunque se dirige hacia el período promedio de pago, estableciendo un límite de 90 días. La revisión se concentra en vigilar cuentas pendientes según razón social, sin una métrica concreta. Estas tareas recaen en el área financiera.

A continuación, se muestran los documentos que se tomaron en cuenta en este estudio para analizar el proceso de las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana E.I.R.L del periodo 2022.

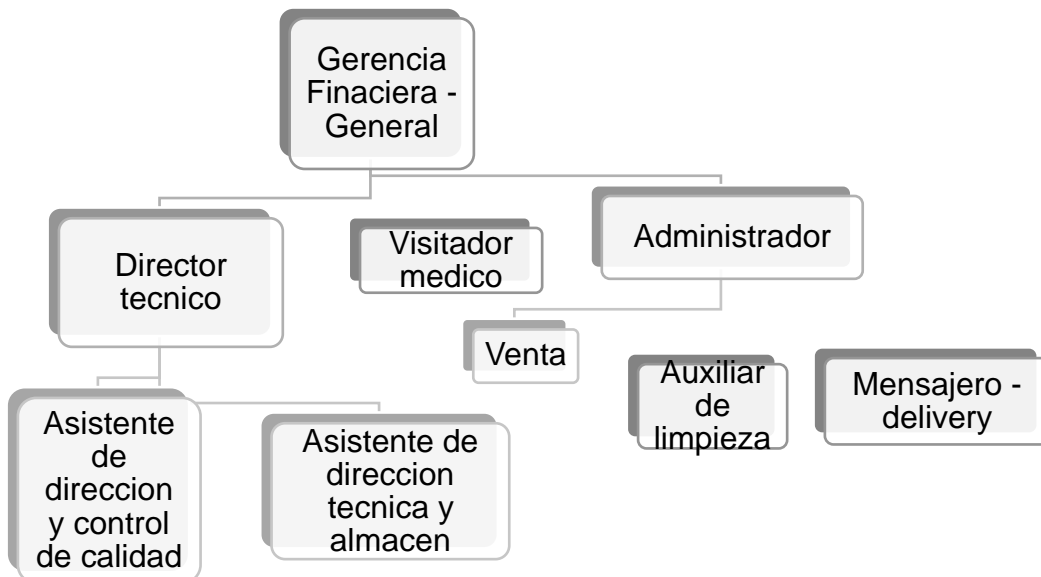
### Estructura administrativa

Gráfico 1



### Estructura de producción

Gráfico 2



### Análisis e interpretación:

### Análisis e interpretación:

Los organigramas de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL deben reflejar la integración entre áreas y operaciones para un ambiente de control efectivo. La ubicación de la cobranza dentro del departamento de contabilidad señala la importancia de una gestión financiera sólida. Sin embargo, la falta de actualización de estos organigramas puede generar desconexión con las necesidades actuales de la empresa, lo que podría afectar su eficiencia y cumplimiento de objetivos. Es esencial revisar y ajustar la estructura organizativa para garantizar una adecuada coordinación entre departamentos y una respuesta ágil a los desafíos empresariales. Esto fortalecerá el ambiente de control y facilitará la toma de decisiones basadas en información precisa y actualizada.

**TABLA N.º 1**

### Historial crediticio de facturas pendiente de cobro

DESCRIPCION	DOCUMENTO	CREDITO	FECHA VCTO	IMPORTE
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-1171	30 DIAS	27/02/2022	7,045.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-1203	30 DIAS	20/04/2022	1,426.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-1460	30 DIAS	03/06/2022	4,351.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-1967	30 DIAS	07/11/2022	4,266.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2067	30 DIAS	01/12/2022	3,300.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2072	30 DIAS	02/12/2022	246.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2073	30 DIAS	02/12/2022	786.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2078	30 DIAS	02/12/2022	880.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2082	30 DIAS	05/12/2022	2,064.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2089	30 DIAS	06/12/2022	1,662.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2091	30 DIAS	07/12/2022	1,720.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2092	30 DIAS	07/12/2022	72.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2093	30 DIAS	07/12/2022	600.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2102	30 DIAS	12/12/2022	276.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2111	30 DIAS	13/12/2022	4,760.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2113	30 DIAS	13/12/2022	2,050.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2116	30 DIAS	14/12/2022	1,126.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2122	30 DIAS	15/12/2022	3,033.00
INST. OFTALMOSALUD SA	FT FF01-2124	30 DIAS	16/12/2022	1,653.00
SALDO DE ANEXO: 20205557181				<b>41,316.00</b>

\*Fuente: elaboración de fuente propia



## **Análisis e interpretación:**

En la tabla N.º 1 se analiza e interpreta el historial de las facturas de pendiente de cobro del cliente, evidenciando incumplimientos y desconocimiento con los procedimientos de control de cobranza y los procesos de otorgamiento de crédito. No se realiza una evaluación exhaustiva del historial crediticio del cliente, lo que resulta en la concesión de créditos a pesar de facturas vencidas desde febrero del año 2022. Además, se refleja que dentro de las políticas establecidas no existe un importe mínimo para el otorgamiento de crédito, lo que lleva a decisiones subjetivas. Por último, se observa una falta de comunicación interna clara entre el área de ventas y cobranza, lo que agrava la situación en la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de la empresa.

**Tabla 2**

### **Reporte de clientes de cobrar del sistema Excel**

CLIENTES	DOCUMENTO	F. EMISION	F. VENC.	MN
CEPRECE CUSCO	FT FF01-1887	18/10/2022	18/10/2022	990.00
				990.00

**Tabla 3**

### **Reporte de clientes de cobrar del sistema Excel**

CLIENTES	DOCUMENTO	F. EMISION	F. VENC.	MN
SOCIAL MEDICAL S.A.C	FT FF01-1213	25/04/2022	25/04/2022	315.00
				315.00

**Tabla 4**

### **Reporte de clientes de cobrar del sistema Excel**

CLIENTES	DOCUMENTO	F. EMISION	F. VENC.	MN
DYR OPTICA S.A.C	FT FF01-1902	21/10/2022	21/10/2022	248.00
	FT FF01-2002	14/11/2022	14/11/2022	310.00
				558.00

### **Análisis e interpretación:**

En las tablas 2,3 y 4 se analiza e interpreta el Excel que el área de cobranza maneja para la evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar de clientes con deudas pendientes. e ha recopilado información de tres clientes pequeños como muestra, evidenciando que el sistema de Excel aplicado es básico y carece de información relevante para una gestión de cobros eficiente. Además, se refleja el mal llenado del sistema por parte de los encargados, quienes colocan la misma fecha de emisión que la de vencimiento, lo que genera confusión en la clasificación de facturas al contado o a crédito. No se evidencia un seguimiento adecuado a los procesos y controles establecidos en el área de cobranza.

Finalmente, se analizó documentos administrativos que están involucrados en la gestión de cobro de la empresa Botica Magistral Peruana E.I.R.L que son aplicados en el periodo 2022.

## **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE FUNCIONES**

### **BOTICA MAGISTRAL PERUANA E.I.R.L.**

<b>Elaborado por: Marianela Palpa</b>		<b>Aprobado por: Ricardo Lora Álvarez</b>	
<b>Firma</b>		<b>Firma</b>	
<b>Emisión: 07/03/2022</b>	<b>Válido 06/03/2024</b>	<b>hasta:</b>	<b>Versión: 03</b>

### **Funciones del químico farmacéutico (director técnico)**

- Cumplir y hacer cumplir los procedimientos y normas internas de la Botica.
- Dispensar y supervisar el expendio de los productos farmacéuticos.
- El director técnico es el responsable de la elaboración de los métodos de elaboración de las fórmulas magistrales, así como de preparar y/o supervisar la elaboración de los preparados farmacéuticos.

- Supervisar que las condiciones de almacenamiento de los productos farmacéuticos garanticen su conservación, estabilidad y calidad.
- Entrenar, capacitar y supervisar permanentemente al personal técnico, bachilleres en Farmacia y Bioquímica y auxiliar de limpieza en el correcto desempeño de sus funciones. Capacitar al personal administrativo en todo lo que implique BPA y los procedimientos donde esté implicado.
- Verificar que no existan productos contaminados, adulterados, falsificados, alterados, expirados o en mal estado de conservación u observados por la Autoridad Sanitaria, debiendo disponer que estos sean retirados de la venta y ubicados en el área de baja y rechazados, debidamente identificados y lacrados para su posterior destrucción. En el caso de productos presuntamente falsificados o adulterados comunicar a la Autoridad de Salud correspondiente.
- Mantener actualizado el libro de recetas y de ocurrencias
- Notificar las sospechas de reacciones adversas e incidentes adversos de productos farmacéuticos en el formato autorizado y en los plazos establecidos.
- Orientar e informar al usuario sobre el uso adecuado del producto farmacéutico a través de la atención farmacéutica.
- Cumplir y hacer cumplir las Buenas Prácticas de Almacenamiento, Dispensación y Farmacovigilancia.
- Verificar que la promoción y difusión de los anuncios publicitarios en el establecimiento sean acordes a la normatividad vigente.
- Vigilar el cumplimiento de todas las normas establecidas.
- Coordinar el mantenimiento y calibración de los equipos, así como llevar el control documentario de las fichas técnicas, calibraciones y mantenimiento de los equipos del laboratorio.
- Establecer las condiciones de limpieza y desinfección de la botica, así como las condiciones higiénicas del personal, y supervisar que se cumplan.
- Elaborar y/o revisar y actualizar todos los procedimientos de la botica.
- Validar las fichas técnicas, vademécum, recetarios, modos de administración, etc.

- Seleccionar y gestionar la adquisición de las materias primas, materiales de empaque, insumos, materiales y dispositivos médicos que se emplearán para fabricar los preparados magistrales. El director farmacéutico se debe asegurar que todas las materias primas que se adquieran tengan un protocolo o certificado de análisis.
- Establecer un sistema de control de calidad tanto de los preparados que se elaboran en la Botica; así como de las materias primas, materiales y dispositivos médicos, materiales de empaque, insumos y materiales sin registro sanitario y medicamentos que se adquieren en la botica, el director técnico es el responsable de aprobar el uso de los mismos en los formatos de recepción correspondientes.

### **Funciones del administrador**

- Cumplir los procedimientos y normas internas de la Botica.
- Velar por el cumplimiento de la operatividad de la Botica de acuerdo a lo establecido, asimismo cumplir las normas y dispositivos legales de salud.
- Dirigir la administración de la Botica de acuerdo a lo establecido, así como también debe cumplir las normas y de la Botica
- Realizar reportes semanales y mensuales de las ventas, así como realizar los depósitos correspondientes de los ingresos a la botica
- Realizar los reportes de caja chica y de los gastos de producción, y entregar a Gerencia General y Contabilidad
- Estar al día con los gastos que requiera la Botica mensualmente.
- Estar pendiente que a la Botica no le falten materiales de limpieza, útiles de oficina y materiales de despacho.
- Mantener excelentes relaciones comerciales con los clientes y proveedores.
- Cumplir con las obligaciones tributarias, laborales, sanitarias, municipales, junto con el área contable y dirección técnica.
- Velar por el mantenimiento, prestigio e imagen de la Botica, en base a la calidad de los servicios que brinda.
- Responsable de la emisión de los comprobantes de pago (boletas, facturas y guías)

- Responsable de la recepción de proveedores u otras visitas a la botica, así como la recepción telefónica.
- Colaborar con el orden y la conservación de la limpieza de la oficina farmacéutica.

### **Funciones del asistente administrativo**

- Realizar las compras y/o recepcionarlas en la botica.
- Mantener excelentes relaciones comerciales con los clientes y proveedores.
- Emitir los comprobantes de pago (boletas, facturas y guías)
- Recepción de proveedores u otras visitas a la botica, así como la recepción telefónica.
- Colaborar con el orden y la conservación de la limpieza de la oficina farmacéutica.

### **Funciones de los bachilleres químico farmacéuticos (asistentes de dirección técnica)**

- Cumplir los procedimientos y normas internas de la Botica.
- Realizar la dispensación de los medicamentos bajo la supervisión del director técnico y cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación. Asimismo, dar un buen servicio de atención a los clientes, tratar a los clientes con mucha amabilidad y respeto.
- Reportar las reacciones adversas a medicamentos que conozca al director técnico.
- Mantener informado al director técnico sobre los medicamentos que soliciten los pacientes, para programar su preparación. Mantener constante comunicación con el director técnico.
- Apoyar en la elaboración de los preparados farmacéuticos definidos previamente por el director técnico y bajo su supervisión, de acuerdo con los métodos de elaboración y procedimientos escritos.
- Preparar los materiales y materias primas que se van emplear en la fabricación (esterilización por calor húmedo o seco).
- Realizar el control de calidad de los preparados farmacéuticos bajo supervisión de Dirección técnica.

- Apoyar en la elaboración de las fichas técnicas, vademécum, recetarios, modos de administración, y/u otros documentos técnicos que indique el director técnico.

### 3.1) Asistente de dirección técnica y almacén

- Realizar el inventario de la materia prima y materiales de empaque, asimismo especificar aquellos productos próximos a vencer, y entregar al director técnico mensual y trimestralmente según corresponda en los formatos específicos.
- Organizar la recepción, almacenamiento y reposición de productos, materias primas, material de acondicionamiento, verificando el nivel de existencias.
- Coordinar la limpieza y desinfección interna de los equipos de manera periódica. Informar al director técnico cualquier inconveniente que tengan al usar el equipo.
- Mantener el stock del material de empaque esterilizado para usarse en la elaboración de preparados farmacéuticos.
- Mantener actualizadas las alertas dadas por DIGEMID.
- Realizar el registro del ingreso de los equipos nuevos, así como el mantenimiento preventivo y correctivos de los equipos bajo supervisión de Dirección Técnica.
- Realizar el reporte del stock de medicamentos.
- Realizar el registro de temperatura y humedad de las áreas de almacenamiento.
- Realizar el reporte mensual de precios bajo supervisión de Dirección técnica.

### 3.2) Asistente de dirección técnica y control de calidad

- Realizar el inventario de medicamentos, dispositivos médicos y materiales e insumos sin registro sanitario, asimismo especificar aquellos productos próximos a vencer, y entregar al director técnico mensual y trimestralmente según corresponda en los formatos específicos.
- Colocar las materias primas, material de empaque, materiales y dispositivos médicos y materiales de laboratorio en el lugar de

almacenamiento que les corresponda cumpliendo las Buenas Prácticas de Almacenamiento.

- Preparar las soluciones de Limpieza para los pisos y superficies de la botica, y asegurarse que cada área o zona siempre cuente con solución de alcohol al 70° vigente.
- Mantener el stock de los productos de protección (guantes de nitrilo, guantes de látex, gorro, mascarilla, mandilón estéril, etc.) en las diferentes zonas del área de preparados farmacéuticos 1 y 2, así como en la oficina farmacéutica.
- Apoyar en el control de calidad de las materias primas, materiales y dispositivos médicos, materiales de empaque, insumos y materiales sin registro sanitario y medicamentos que se adquieren en la botica.
- Realizar el reporte trimestral del alcohol etílico bajo supervisión de Dirección técnica.

#### Funciones del técnico de farmacia

- Cumplir los procedimientos y normas internas de la Botica.
- Realizar el expendio de los medicamentos bajo la supervisión del director técnico y cumplir con las Buenas Prácticas de Dispensación. Asimismo, dar un buen servicio de atención a los clientes, tratar a los clientes con mucha amabilidad y respeto.
- Mantener informado al director técnico sobre los medicamentos que soliciten los pacientes, para programar su preparación.
- Mantener constante comunicación con el director técnico.
- Apoyar en el reporte del stock de medicamentos.
- Preparar los materiales que se van emplear en la fabricación (esterilización por calor húmedo o seco, y por óxido de etileno).
- Apoyar en el acondicionamiento final de los medicamentos
- Apoyar en la elaboración de los preparados farmacéuticos definidos previamente por el director técnico y bajo su supervisión, de acuerdo con los métodos de elaboración y procedimientos escritos.
- Realizar el inventario mensual de los materiales de limpieza

#### Funciones del auxiliar de limpieza

- Cumplir los procedimientos y normas internas de la Botica.
- Realizar la limpieza y desinfección de las superficies de la botica considerando todos los puntos del formato correspondiente, realizar el registro correspondiente. Asimismo, velar por la limpieza del material y mobiliario dentro de las áreas o zonas determinadas de la Botica.
- Realizar el lavado de los materiales de vidrio y de porcelana necesarios para la elaboración de los preparados farmacéuticos en coordinación con los bachilleres Químico y Dirección Técnica.
- Mantener en orden y en condiciones de limpieza adecuadas los equipos y materiales de la Botica, coordinando constantemente con los bachilleres Químico farmacéuticos y/o el director técnico.
- Participar en los programas de capacitación y adiestramiento del personal y en todas las reuniones de trabajo convocadas por el director técnico.
- Promover las buenas relaciones interpersonales y de trabajo entre los trabajadores de la Botica, pacientes y público en general.
- Mantener el orden y limpieza de los materiales e insumos de limpieza en uso, así como los que están almacenados en el armario.
- Actualizar el stock de los materiales e insumos de limpieza en el formato correspondiente según el uso

### **Análisis e interpretación:**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) de la empresa Botica Magistral peruana EIRL evidencia la priorización del área de producción y la falta de detalle en las funciones administrativas, especialmente en contabilidad y cobranza. Esta deficiencia afecta el control interno, como se refleja en la falta de seguimiento efectivo de los documentos pendientes y la ausencia de medidas contundentes para la recuperación de deudas. Para mejorar las actividades de control, la empresa necesita establecer claramente las responsabilidades en todas las áreas, implementar procedimientos efectivos de seguimiento y acción en la gestión de cobros, y actualizar el MOF para reflejar estas prácticas y garantizar una operación eficiente y cumplimiento de objetivos.



**Tabla 5****Boletas pendientes de cobro al 31 de diciembre del 2022.**

DESCRIPCION	DOCUMENTO	FEC.DOC	REFERENCIA	MO	MN
CLIENTES VARIOS	BV BB01-4331	11/05/2022	VENTA DE PRO	MN	682.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-4341	11/05/2022	VENTA DE PRO	MN	325.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-4676	10/06/2022	VENTA DE PRO	MN	456.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-4817	21/06/2022	VENTA DE PRO	MN	236.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-4903	27/06/2022	VENTA DE PRO	MN	107.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6239	05/10/2022	VENTA DE PRO	MN	144.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6270	07/10/2022	VENTA DE PRO	MN	441.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6581	31/10/2022	VENTA DE PRO	MN	553.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6592	02/11/2022	VENTA DE PRO	MN	691.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6627	03/11/2022	VENTA DE PRO	MN	600.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6703	10/11/2022	VENTA DE PRO	MN	582.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-6945	26/11/2022	VENTA DE PRO	MN	492.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7056	06/12/2022	VENTA DE PRO	MN	471.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7276	27/12/2022	VENTA DE PRO	MN	352.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7303	29/12/2022	VENTA DE PRO	MN	692.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7304	29/12/2022	VENTA DE PRO	MN	352.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7305	29/12/2022	VENTA DE PRO	MN	390.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7321	30/12/2022	VENTA DE PRO	MN	549.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7322	30/12/2022	VENTA DE PRO	MN	441.00
CLIENTES VARIOS	BV BB01-7326	30/12/2022	VENTA DE PRO	MN	230.00
SALDO DE ANEXO					<b>8,786.00</b>

\*Fuente: elaboración de fuente propia

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N.º 5 se puede interpretar y analizar que la subcuenta contable 121202, denominada boletas de venta por cobrar al 31 de diciembre, cerró con un pendiente de cobro por un valor de 8,786.00 soles, reflejando ventas realizadas al contado y al consumidor final. Esto evidencia una deficiencia en el proceso de control interno del área de cobranza de la empresa, lo que sugiere la necesidad de mejorar el informe y la comunicación en las cuentas por cobrar. El personal debería realizar la cancelación de las boletas en el sistema al momento de la emisión del comprobante para evitar estos incumplimientos. Esta situación dificulta el análisis correcto de la cuenta contable y la determinación del saldo real de cuentas por cobrar de cada cliente, lo que resalta la importancia de una mejor coordinación entre el área de ventas y cobranza.

**Tabla N. 6****Relación de anticipos de cobranza**

DESCRIPCION	DOCUMENTO	FEC.DOC	SALDO M. N
BENDAYAN SOTO MERIAM	BV BB01-7343	09/11/2022	-1,500.00
FERNANDEZ LAZO DE L	BV BB01-7599	08/11/2022	-9,992.00
KLAUER CHAVEZ SANDRA	BV BB01-7611	06/12/2022	-2,260.00
VARGAS PERALTA LUIS	BV BB01-7328	30/12/2022	-6,569.00
CORDOVA GOMEZ GREGOR	BV BB01-7614	28/12/2022	-8,220.00
QUIROZ CARLOS	BV BB01-7594	25/10/2022	-800.00
ROJAS CESAR	BV BB01-7613	20/12/2022	-630.00
CORTIJO ROSELL TERES	BV BB01-7592	17/10/2022	-750.00
CLINICA INTERNACIONA	PA 11122	11/11/2022	-1,105.80
CLINICA INTERNACIONA	PA 211022	21/10/2022	-762.42
RIMAC S.A. ENTIDAD P	FT FF01-2245	31/10/2022	-100.00
OFTNORT B & S E.I.R.	PA 060722	06/07/2022	-26.00
OFTNORT B & S E.I.R.	PA 230921	23/09/2021	-336.00
OFTALMO BEAUTY S.A.C	PA 2707	27/07/2021	-8.00
LUNA FIGUEROA LEONID	BV BB01-7598	02/11/2022	-61.00
BARRIOS VARGAS MARIA	BV BB01-7596	11/10/2022	-750.00
HALLANOCA CARI JOSE	BV BB01-7593	17/10/2022	-366.00
MANGA VALENZUELA RAU	BV BB01-7612	30/12/2022	-240.00
SANCHEZ SOSA JESUS	BV BB01-7597	11/10/2022	-750.00
<b>SALDO DE ANTICIPOS</b>			<b>-35,226.22</b>

\*Fuente: elaboración de fuente propia

**Análisis e interpretación:**

En la tabla N.º 6 se puede analizar e interpretar el reporte de clientes al 31 de diciembre, que muestran un anticipo por un valor de -35,226.22. El área de cobranza no realizó de manera oportuna el reconocimiento de los depósitos de caja y banco. Por lo tanto, el área de contabilidad tuvo que reclasificar la cuenta como anticipo para realizar el cierre, lo que afecta las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de una empresa. Este incumplimiento y desconocimiento por parte del personal del área de cobranza ocasiona que el saldo de cada cliente no sea real, alterando la transparencia de las cuentas y afectando la eficacia del monitoreo financiero de la empresa. Es esencial mejorar la coordinación y comunicación entre el área de cobranza y contabilidad para evitar este tipo de inconvenientes y garantizar la integridad de los registros contable

**Figura No 1****ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

Del 01 de enero al 31 diciembre

(Expresado en Soles)

<b><u>ACTIVO</u></b>		<b>2021</b>	<b>2022</b>
<b>Activo Corriente</b>			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	(Nota 01)	122,367.00	134,397.00
Cuentas por cobrar comerciales	(Nota 02)	123,565.00	174,433.00
Existencias	(Nota 04)	38,370.00	45,717.00
<i>Total, activo corriente</i>		<u>314,302.00</u>	<u>354,547.00</u>
<b>Activo no Corriente</b>			
Activo diferido	(Nota 05)	10,748.00	7,728.00
Inmueble Maquinaria y Equipo (Neto de Depre. Acum.)	(Nota 06)	45,884.00	49,544.00
<i>Total, activo no corriente</i>		<u>56,632.00</u>	<u>57,272.00</u>
<b>Total Activo</b>		<u><b>370,934.00</b></u>	<u><b>411,819.00</b></u>
<b><u>PASIVO Y PATRIMONIO</u></b>			
<b>Pasivo Corriente</b>			
Tributos por Pagar	(Nota 07)	51,136.00	91,957.00
Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	(Nota 08)	5,962.00	53,939.00
Otras Ctas por Pagar	(Nota 09)	158,514.00	95,236.00
<i>Total, Pasivo Corriente</i>		<u>215,612.00</u>	<u>241,132.00</u>
<b>Patrimonio</b>			
Capital Social		1,000.00	1,000.00
Reserva		200.00	200.00
Resultado acumulado		125,302.00	154,122.00
Resultado del ejercicio		28,820.00	15,365.00
<i>Total, patrimonio</i>		<u>155,322.00</u>	<u>170,687.00</u>
<b>Total, pasivo y patrimonio</b>		<u><b>370,934.00</b></u>	<u><b>411,819.00</b></u>

**Análisis e interpretación: Figura N.º 1**

Se ha procedido a realizar el análisis del estado de situación financiera de la empresa comparando los años 2021 y 2022, se destaca un incremento notable en la cuenta 12 correspondiente a cuentas por cobrar durante el último ejercicio, lo que subraya una deficiente gestión de cobros. Este aumento refleja una influencia directa del control interno insuficiente en dichas cuentas. Además, se evidencia un crecimiento en las obligaciones pendientes con terceros debido a la disminución en la liquidez, lo que ha obstaculizado el cumplimiento de compromisos financieros. Este hecho se atribuye a la falta de seguimiento de procesos por parte del personal y a la ausencia de un adecuado control en los procedimientos de cobranza, subrayando aún más la necesidad de reforzar el control interno en el área de cuentas por cobrar para garantizar la estabilidad financiera de la empresa.

**Tabla N.ª 7**

**Cuadro Comparativo de ventas al crédito y contado del año 2021 y 2022**

<b>Año</b>	<b>Ventas</b>	<b>Importe</b>	<b>Año</b>	<b>Ventas</b>	<b>Importe</b>
2021	Crédito	759,274.00	2022	Crédito	903,803.00
	Contado	189,819.00		Contado	294,391.00
	Total	949,093.00		Total	1,198,194.00

\*Fuente: elaboración de fuente propia

**Tabla N.ª 8****Rotación de cuentas por cobrar del año 2021 y 2022**

<b>2022</b>	<b>formula</b>	<b>resultado</b>
Ventas al crédito	903,803.00	5.18
Cuentas por cobrar	174,433.00	
<b>2021</b>	<b>formula</b>	<b>resultado</b>
Ventas al crédito	759,274.00	6.14
Cuentas por cobrar	123,565.00	

\*Fuente: elaboración de fuente propia

**Análisis e interpretación:**

La tabla 7 y 8 revela los datos de rotación de cuentas por cobrar para los años 2021 y 2022. En el año 2021, el índice fue de 6.14, mientras que en 2022 descendió a 5.18. Esta disminución de 0.96 indica que durante el último ejercicio las cuentas por cobrar se convirtieron en efectivo solo 5.18 veces, evidenciando dificultades en la gestión de cobranza de facturas a crédito. Este resultado subraya la necesidad de fortalecer la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa. La falta de resultados favorables en rentabilidad y liquidez sugiere que los procedimientos actuales no son efectivos. Una alta rotación de cuentas por cobrar indica una gestión eficiente de cobros, lo cual es un aspecto en el que la empresa estudiada necesita mejorar.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señora:** Saud Ríos Luján

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismohacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de laEP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Evaluación del control interno en lascuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar losinstrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías
- Matriz de Operacionalización
- Tabla de categorización apriorística.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Entrevista

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antesagradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
Vivanco Cerna Patricia  
DNI: 46459228



-----  
Hilario Ambrosio Eva  
DNI: 46952732

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL*”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Saud Ríos Luján
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( )
	Educativa ( x)                      Organizacional (x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Auditoria, tributación, proyecto, finanzas y contabilidad
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo - Lima Norte
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )
	Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación</b>	No, corresponde.

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<i>Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL</i>
Autor (a):	<i>Eva Hilario Ambrosio (2023), Patricia Roxana Vivanco Cerna (2023)</i>
Procedencia:	<i>Lima</i>
Administración:	<i>Aplicación mediante formato impreso / Grabación de audio</i>
Tiempo de aplicación:	<i>15 minutos</i>
Ámbito de aplicación:	<i>Especialista en el área de Contabilidad Finanzas y Administración de la Empresa Botica Magistral Peruana EIRL</i>
Significación:	<i>Analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022.</i>

### 4. **Soporte teórico**

<b>Área/Escala (Variable)</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
<b>Control interno</b>	Ambiente de control	<i>Se basa en el entorno organizacional basado en valores, éticas, reglas, conductas, con la finalidad de concientizar a los trabajadores y se cree cultura de control interno (Calle, 2022)</i>
	Evaluación de riesgos	<i>Es identificar el punto de quiebre o riesgos de la empresa para que se dé un control exhaustivo, para realizar un informe de evaluación de riesgos (Calle, 2022)</i>
	Actividades de control	<i>Verifica que las funciones, actividades que elabora cada personal sea correcto e implementar mejoras y controlando los riesgos encontrados (Calle, 2022)</i>
	Información comunicación	<i>Consiste en recolectar información de software y personal, con la finalidad de verificar que la información y comunicación este correcta para la toma de decisiones (Calle, 2022).</i>
	Actividades de Monitoreo	<i>Verificación que los procedimientos estén correctos, con la finalidad que los objetivos se estén cumplido a tiempo y las empresas puedan hacer mejoras en tiempo real. (Calle, 2022)</i>



<b>Cuentas por cobrar</b>	Política crediticia	<i>La política crediticia de la empresa incluye la determinación de las condiciones de pago ofrecidas a los clientes para sus compras. (Hinostroza, 2019)</i>
	Política de cobro	<i>Las políticas de cobranza son procedimientos diseñados para cobrar o recuperar el valor del crédito vigente o vencido de los clientes (Arcila, 2021)</i>
	Análisis de cuentas por cobrar	<i>Analizar las cuentas para representar gráficamente el saldo de las cuentas pendientes de cobro (González, 2021)</i>

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento la *Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL* elaborado por Eva Hilario Ambrosio y Patricia Roxana Vivanco Cerna

En el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: CONTROL INTERNO****Primera dimensión / subcategoría: AMBIENTE DE CONTROL**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye ambiente de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Esquema organizacional.	¿Cómo es el esquema estructural de la empresa, está bien organizado y el personal tiene conocimiento de ello?	4	4	4	
Valores institucional y éticos.	¿La empresa cómo fomenta los valores institucionales y éticos al personal?	4	4	4	
Políticas administrativas.	¿El personal cómo cumple con las políticas administrativas que la empresa tiene establecido?	4	4	4	



**Segunda dimensión / subcategoría: EVALUACION DE RIESGOS**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación y análisis de riesgos.	¿Qué procedimientos aplican para la identificación y análisis de riesgos en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Clasificación de riesgos	¿La empresa cómo clasifica los riesgos detectados en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Matriz de riesgo	¿Quién es el personal a cargo para la elaboración de la matriz de riesgos?	4	4	4	

**Tercera dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE CONTROL**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas y procedimientos	¿Cómo ayudan las políticas y procedimientos a mitigar los riesgos en el proceso de cobranza de la empresa?	4	4	4	
Segregación de funciones	¿Qué ventajas trae la correcta clasificación de segregación de funciones del personal en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal en el proceso de actividades de control?	4	4	4	



**Cuarta dimensión / subcategoría: INFORME Y COMUNICACION**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye los informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Information relevante.	¿El personal cómo facilita e intercambia de manera oportuna información relevante con las demás áreas para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	
Políticas de comunicación	¿Cómo realizan las políticas de comunicación en la empresa en relación a la comunicación interna y externa de la empresa?	4	4	4	
Sistemas o software de información	¿Cómo evalúa la operatividad y uso del sistema o software de información en el área de cobranza de la empresa?	4	4	4	

**Quinta dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE MONITOREO**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión y monitoreo	¿Cómo realiza la empresa la supervisión y monitoreo del proceso de cobranza?	4	4	4	
Evaluaciones continuas de monitoreo	¿Quién es la persona encargada o área de realizar las evaluaciones continuas de monitoreo?	4	4	4	
Seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas	¿Cómo es el seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas en el proceso de la gestión de cobranza?	4	4	4	

**Variable/categoría: CUENTAS POR COBRAR****Primera dimensión / subcategoría: POLITICA CREDITICIA**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el riesgo crediticio y garantizar que los créditos se otorguen a clientes capaces de pagar*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis individual de riesgo	¿Qué documentos manejan para la evaluación de análisis individual de riesgo crediticio?	4	4	4	
Tipo de crédito	¿Con que frecuencia se debería evaluar los tipos de crédito que se otorgan al cliente?	4	4	4	
Cancelación de deuda, descuento pronto pago	¿Qué porcentaje de descuento la empresa puede aplicar a los clientes que cancelan su deuda en modo de pronto pago?	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: POLITICA DE COBRO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la mejora del flujo de efectivo de la compañía*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos de cobranza	¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice sus recursos de cobranza?	4	4	4	
Grado de morosidad	¿Qué acciones toma su empresa para reducir el grado de morosidad de los clientes?	4	4	4	
Gestiones de avisos manuales y automáticos	¿Cuál es el proceso de las gestiones de avisos manuales y automáticos que emplean para la recuperación de cuentas vencidas?	4	4	4	

**Tercera dimensión / subcategoría:**

**ANALISIS DE CUENTAS POR COBRAR**

*Objetivos de la dimensión: Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de los procesos y políticas de cobranzas de la empresa.*

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones / Recomendaciones</b>
Periodo de cobro	¿Cuáles son las políticas de la empresa en cuanto al periodo de cobro de las ventas al crédito?	4	4	4	
Clasificación de cuentas por cobrar	¿Qué criterio tiene usted para revisar la clasificación de las cuentas por cobrar?	4	4	4	
Índice de rotación de cuentas por cobrar	¿Cómo determinan la rotación de las cuentas por cobrar?	4	4	4	

**DNI: 42801422**



CPC. *Alfonso Ríos Luján*  
CONTADOR GENERAL



## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señora:** M.Sc. CPC ANDRES QUISPE ACUÑA

Presente

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías
- Matriz de Operacionalización
- Tabla de categorización apriorística.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Entrevista

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

-----  
Vivanco Cerna Patricia  
DNI: 46459228

-----  
Hilario Ambrosio Eva  
DNI: 46952732



## Definición Conceptual de las Categorías y Subcategoríasl Categoría 1:

### Control Interno

Se define como el conjunto de fundamentos, procesos, normas, secuencia, mecanismo, acciones e instrumentos que, relacionados entre sí, se utiliza como un medio para lograr una función. Se reconoce como un componente integral de cada sistema o área de una empresa. Está diseñado para dar garantía de seguridad acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. (Acosta Villanueva, 2020)

### Subcategorías:

**1. Ambiente de control:** Se basa en el entorno organizacional basado en valores, éticas, reglas, conductas, con la finalidad de concientizar a los trabajadores y se cree cultura de control interno, con la finalidad de que contribuyan al fortalecimiento de los procesos del control interno conduciendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para manejar un buen ambiente de control interno es necesario que la empresa impulse a actividades como la capacitación constante del personal que ayuda a que comprendan y apliquen los controles y que estos controles tengas una buena implementación. (Calle, 2022)

**2. Evaluación de riesgos:** Se basa en identificar el punto de quiebre o riesgos de la empresa para que se dé un control exhaustivo, respondiendoa la pregunta, ¿Que está saliendo mal?, para que se realice un informe deevaluación de riesgos pudiendo utilizar diagramas de flujo y detalle preciso de los procesos de la organización. Por lo tanto, es vital que se implementela matriz de riesgo, donde este plasmado las acciones y las personas responsables en la toma decisiones cuando se dé una situación de alto riesgo. (Calle, 2022)

**3. Actividades de control:** Verifica que las funciones, actividades que elabora cada personal sea correcto e implementar mejoras y controlando



los riesgos encontrados, verificar que los procedimientos de control estén dando resultados favorables para la organización. (Calle, 2022)

**4. Información y Comunicación:** Consiste en recolectar información de software y personal, con la finalidad de verificar que la información y comunicación este correcta para la toma de decisiones. En cuanto al elemento de información se debe utilizar herramientas confiables como por ejemplo los softwares financieros donde se determinen periodos, identifiquen posibles contingencias y exporten reportes detallados con la información necesaria para que los responsables evalúen el proceso y tomen decisiones. Por otro lado, en elemento de comunicación se debe establecer a las personas responsables que tengan la capacidad de estaral frente de una situación riesgosa, tengan capacidad de controlar contingencias externas ya sea con clientes y/o proveedores, siguiendo elprocedimiento de las políticas de la empresa. (Calle, 2022).

**5. Actividades de monitoreo:** Es la supervisión de los sistemas de control, verificación que procedimientos este correctos, con la finalidad que los objetivos se estén cumplido en tiempo y las empresas puedan hacer mejoras en tiempo real. (Calle, 2022)

## II Categoría 2: Cuentas por cobrar

Las cuentas pendientes de cobro son la suma de efectivo que la clientela le debe a una compañía por un bien o servicio que la compañía proporciona a los clientes con financiación. Normalmente, la empresa notifica a la clientela el valor adeudado mediante una factura. Las cuentas pendientes de cobro son activos circulantes, lo que representa que el saldo de la cuenta vence dentro de un año. Si una compañía tiene cuentas pendientes de cobro, significa que la empresa ha vendido con financiamiento y no ha recaudado los fondos. En contabilidad, las cuentas por cobrar se agregan al balance como cuenta deudora, porque esta es la suma de efectivo que la compañía espera recibir (y el consumidor está obligado a pagar esta cantidad). Vásquez et al., 2021.

### Subcategorías:

- 1. Políticas de cobro:** Este es un acuerdo entre el vendedor y el comprador de que el precio de la factura se reduce si el pago se realiza dentro de un período determinado. La palabra “descuento” que, según la RAE, significa “reducir una cantidad en el pago de unacuenta, letra, pagaré, etc.” En este caso por pronto pago, el importe se reduce por un motivo concreto, que es por la rapidez en la que pago el cliente. Existen algunos términos relacionados que le ayudarán a comprender cómo funcionan los cálculos de descuentos.

Plazo del descuento: el período durante el cual se puede utilizar el descuento.

Tasa de descuento: el porcentaje del descuento por pronto pago en la factura.

Si el cliente liquida la deuda dentro de los 15 días posteriores a la factura (el período de gracia), el monto pendiente se reduce en un 2%, es decir, solo debe pagar el 98% del monto total de la factura. Después del período de descuento especificado, se deberá pagar el importe total. Diaz et al., ( 2021)

- 2. Política crediticia:** La política crediticia son las reglas desarrolladas e implementadas en la empresa por la alta dirección al realizar las



operaciones de crédito, mientras que la política de cobranza se considera las reglas establecidas por la empresa para la recuperación del crédito otorgado. La política crediticia de la empresa incluye la determinación de las condiciones de pago ofrecidas a los clientes para sus compras. Hinostroza (2021).

**3. Análisis de cuentas por cobrar:** Una de las formas más sencillas de estudiar el estado de las cuentas pendientes de cobro de una compañía es imprimir la documentación.

Estos documentos se van a dividir la antigüedad de las cuentas pendientes de cobro en diversos conjuntos, que ocasionalmente pueden cambiar en un programa contable para adaptarlos a sus condiciones de pago.

Otra herramienta para analizar las pendientes de cobro es la línea de tendencia.

Representar gráficamente el saldo de las cuentas pendientes de cobro al término de cada mes durante el año pasado y utilizarlo para pronosticar la suma de las cuentas pendientes que se espera que estén pendientes en el futuro cercano.

Esta es una herramienta especialmente valiosa cuando las ventas son estacionales porque puede aplicar variaciones estacionales para estimar los niveles de ventas futuros.

El análisis de tendencias también es útil para comparar la relación entre deudas incobrables y ventas durante un período de tiempo.

Si hay una fuerte tendencia recurrente en esta ratio, es posible que la dirección quiere tomar medidas.

Por ejemplo, si las tasas de morosidad aumentan, es posible que la administración desee ofrecer condiciones crediticias más estrictas a los clientes.

Por el contrario, si el índice de morosidad es demasiado bajo, la administración puede optar por el alivio crediticio para aumentar las ventas a clientes de alto riesgo. Gonzáles et al., (2021)



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL*”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>ANDRES QUISPE ACUÑA</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	SECTOR PUBLICO Y PRIVADO
<b>Institución donde labora:</b>	ASESORIA CONTABLE ACUÑA SAC
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X)
<b>Experiencia en Investigación</b>	ASESOR DE TRABAJOS DE INVESTIGACION MAS DE 5 AÑOS

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<i>Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL</i>
<b>Autor (a):</b>	<i>Eva Hilario Ambrosio (2023), Patricia Roxana Vivanco Cerna (2023)</i>
<b>Procedencia:</b>	<i>Lima</i>
<b>Administración:</b>	<i>Aplicación mediante formato impreso / Grabación de audio</i>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<i>15 minutos</i>



Ámbito de aplicación:	<i>Especialista en el área de Contabilidad Finanzas y Administración de la Empresa Botica Magistral Peruana EIRL</i>
Significación:	<i>Analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL2022.</i>

#### 4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Control interno</b>	Ambiente de control	<i>Se basa en el entorno organizacional basado en valores, éticas, reglas, conductas, con la finalidad de concientizar a los trabajadores y se cree cultura de control interno (Calle, 2022)</i>
	Evaluación de riesgos	<i>Es identificar el punto de quiebre o riesgos de la empresa para que se dé un control exhaustivo, para realizar un informe de evaluación de riesgos (Calle, 2022)</i>
	Actividades de control	<i>Verifica que las funciones, actividades que elabora cada personal sea correcto e implementar mejoras y controlando los riesgos encontrados (Calle, 2022)</i>
	Información comunicación	<i>Consiste en recolectar información de software y personal, con la finalidad de verificar que la información y comunicación este correcta para la toma de decisiones (Calle, 2022).</i>
	Actividades de Monitoreo	<i>Verificación que los procedimientos estén correctos, con la finalidad que los objetivos se estén cumplido a tiempo y las empresas puedan hacer mejoras en tiempo real. (Calle, 2022)</i>
<b>Cuentas por cobrar</b>	Política crediticia	<i>La política crediticia de la empresa incluye la determinación de las condiciones de pago ofrecidas a los clientes para sus compras. (Hinostroza, 2019)</i>
	Política de cobro	<i>Las políticas de cobranza son procedimientos diseñados para cobrar o recuperar el valor del crédito vigente o vencido de los clientes (Arcila, 2021)</i>
	Análisis de cuentas por cobrar	<i>Analizar las cuentas para representar gráficamente el saldo de las cuentas pendientes de cobro (González, 2021)</i>



## 5 presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la *Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL* elaborado por Eva Hilario Ambrosio y Patricia Roxana Vivanco Cerna

En el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

**FORMATO DE VALIDACIÓN**

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**Variable/categoría: CONTROL INTERNO**
**Primera dimensión / subcategoría: AMBIENTE DE CONTROL**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye ambiente de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Esquema organizacional.	¿Cómo es el esquema estructural de la empresa, está bien organizado y el personal tiene conocimiento de ello?	4	4	4	
Valores institucional y éticos.	¿La empresa cómo fomenta los valores institucionales y éticos al personal?	4	4	4	
Políticas administrativas.	¿El personal cómo cumple con las políticas administrativas que la empresa tiene establecido?	4	4	4	





**Segunda dimensión / subcategoría: EVALUACION DE RIESGOS**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación y análisis de riesgos.	¿Qué procedimientos aplican para la identificación y análisis de riesgos en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Clasificación de riesgos	¿La empresa cómo clasifica los riesgos detectados en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Matriz de riesgo	¿Quién es el personal a cargo para la elaboración de la matriz de riesgos?	4	4	4	

**Tercera dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE CONTROL**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas y procedimientos	¿Cómo ayudan las políticas y procedimientos a mitigar los riesgos en el proceso de cobranza de la empresa?	4	4	4	
Segregación de funciones	¿Qué ventajas trae la correcta clasificación de segregación de funciones del personal en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal en el proceso de actividades de control?	4	4	4	



**Cuarta dimensión / subcategoría: INFORME Y COMUNICACION**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye los informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Información relevante.	¿El personal cómo facilita e intercambia de manera oportuna información relevante con las demás áreas para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	
Políticas de comunicación	¿Cómo realizan las políticas de comunicación en la empresa en relación a la comunicación interna y externa de la empresa?	4	4	4	
Sistemas o software de información	¿Cómo evalúa la operatividad y uso del sistema o software de información en el área de cobranza de la empresa?	4	4	4	

**Quinta dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE MONITOREO**

*Objetivos de la dimensión: Determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión y monitoreo	¿Cómo realiza la empresa la supervisión y monitoreo del proceso de cobranza?	4	4	4	
Evaluaciones continuas de monitoreo	¿Quién es la persona encargada o área de realizar las evaluaciones continuas de monitoreo?	4	4	4	
Seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas	¿Cómo es el seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas en el proceso de la gestión de cobranza?	4	4	4	

**Variable/categoría: CUENTAS POR COBRAR**
**Primera dimensión / subcategoría: POLITICA CREDITICIA**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el riesgo crediticio y garantizar que los créditos se otorguen a clientes capaces de pagar*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis individual de riesgo	¿Qué documentos manejan para la evaluación de análisis individual de riesgo crediticio?	4	4	4	
Tipo de crédito	¿Con que frecuencia se debería evaluar los tipos de crédito que se otorgan al cliente?	4	4	4	
Cancelación de deuda, descuento pronto pago	¿Qué porcentaje de descuento la empresa puede aplicar a los clientes que cancelan su deuda en modo de pronto pago?	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: POLITICA DE COBRO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la mejora del flujo de efectivo de la compañía*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos de cobranza	¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice sus recursos de cobranza?	4	4	4	
Grado de morosidad	¿Qué acciones toma su empresa para reducir el grado de morosidad de los clientes?	4	4	4	
Gestiones de avisos manuales y automáticos	¿Cuál es el proceso de las gestiones de avisos manuales y automáticos que emplean para la recuperación de cuentas vencidas?	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tercera dimensión / subcategoría:

**ANÁLISIS DE CUENTAS POR COBRAR**

Objetivos de la dimensión: *Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de los procesos y políticas de cobranzas de la empresa.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Periodo de cobro	¿Cuáles son las políticas de la empresa en cuanto al periodo de cobro de las ventas al crédito?	4	4	4	
Clasificación de cuentas por cobrar	¿Qué criterio tiene usted para revisar la clasificación de las cuentas por cobrar?	4	4	4	
Índice de rotación de cuentas por cobrar	¿Cómo determinan la rotación de las cuentas por cobrar?	4	4	4	

observaciones: NINGUNA

opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No

aplicable [ ] Apellidos y nombres del juez evaluador: ANDRES QUISPE ACUÑA

Especialidad del evaluador: Magister en Contabilidad y Administración

Lima, 19 de noviembre del 2023

  
-----  
M.Sc. ANDRÉS QUISPE ACUÑA  
CONTADOR PÚBLICO  
CCAQP. N° 3210

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor

**Dr. CPC Natividad C. Orihuela Rios**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Por medio del presente nos dirigimos a usted para expresarle nuestros saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiantes del Taller de Elaboración de Tesis, de la EP de Contabilidad promoción 2021, requerimos validar los instrumentos con los cuales debemos recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Título Profesional de Contador Público.

El título o nombre del Informe de investigación es: “**Evaluación del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías
- Matriz de Operacionalización
- Tabla de categorización apriorística.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Entrevista

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



-----  
Vivanco Cerna Patricia

DNI: 46459228



-----  
Hilario Ambrosio Eva

DNI: 46952732

## Definición Conceptual de las Categorías y Subcategorías

### I Categoría 1: Control Interno

Se define como el conjunto de fundamentos, procesos, normas, secuencia, mecanismo, acciones e instrumentos que, relacionados entre sí, se utiliza como un medio para lograr una función. Se reconoce como un componente integral de cada sistema o área de una empresa. Está diseñado para dar garantía de seguridad acerca de los objetivos operacionales de reportes de cumplimiento de la entidad. (Acosta Villanueva, 2020)

#### Subcategorías:

1. **Ambiente de control:** Se basa en el entorno organizacional basado en valores, éticas, reglas, conductas, con la finalidad de concientizar a los trabajadores y se cree cultura de control interno, con la finalidad de que contribuyan al fortalecimiento de los procesos del control interno conduciendo al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para manejar un buen ambiente de control interno es necesario que la empresa impulse a actividades como la capacitación constante del personal que ayuda a que comprendan y apliquen los controles y que estos controles tengan una buena implementación. (Calle, 2022)

2. **Evaluación de riesgos:** Se basa en identificar el punto de quiebre o riesgos de la empresa para que se dé un control exhaustivo, respondiendo a la pregunta, ¿Que está saliendo mal?, para que se realice un informe de evaluación de riesgos pudiendo utilizar diagramas de flujo y detalle preciso de los procesos de la organización. Por lo tanto, es vital que se implemente la matriz de riesgo, donde este plasmado las acciones y las personas responsables en la toma de decisiones cuando se dé una situación de alto riesgo. (Calle, 2022)

3. **Actividades de control:** Verifica que las funciones, actividades que elabora cada personal sea correcto e implementar mejoras y controlando los riesgos encontrados, verificar que los procedimientos de control estén dando resultados favorables para la organización. (Calle, 2022)

4. **Información y Comunicación:** Consiste en recolectar información de software y personal, con la finalidad de verificar que la información y comunicación este correcta para la toma de decisiones. En cuanto al elemento de información se debe utilizar herramientas confiables como por ejemplo los softwares financieros donde se determinen periodos, identifiquen posibles contingencias y exporten reportes detallados con la información necesaria para que los responsables evalúen el proceso y tomen decisiones. Por otro lado, en elemento de comunicación se debe establecer a las personas responsables que tengan la capacidad de estar al frente de una situación riesgosa, tengan capacidad de controlar contingencias externas ya sea con clientes y/o proveedores, siguiendo el procedimiento de las políticas de la empresa. (Calle, 2022).



- 5. Actividades de monitoreo:** Es la supervisión de los sistemas de control, verificación que procedimientos este correctos, con la finalidad que los objetivos se estén cumplido en tiempo y las empresas puedan hacer mejoras en tiempo real. (Calle, 2022)

## II Categoría 2: Cuentas por cobrar

Las cuentas pendientes de cobro son la suma de efectivo que la clientela le debe a una compañía por un bien o servicio que la compañía proporciona a los clientes con financiación. Normalmente, la empresa notifica a la clientela el valor adeudado mediante una factura. Las cuentas pendientes de cobro son activos circulantes, lo que representa que el saldo de la cuenta vence dentro de un año. Si una compañía tiene cuentas pendientes de cobro, significa que la empresa ha vendido con financiamiento y no ha recaudado los fondos. En contabilidad, las cuentas por cobrar se agregan al balance como cuenta deudora, porque esta es la suma de efectivo que la compañía espera recibir (y el consumidor está obligado a pagar esta cantidad). Vásquez et al., 2021.

### Subcategorías:

- 1. Políticas de cobro:** Este es un acuerdo entre el vendedor y el comprador de que el precio de la factura se reduce si el pago se realiza dentro de un período determinado. La palabra “descuento” que, según la RAE, significa “reducir una cantidad en el pago de una cuenta, letra, pagaré, etc.” En este caso por pronto pago, el importe se reduce por un motivo concreto, que es por la rapidez en la que pago el cliente. Existen algunos términos relacionados que le ayudarán a comprender cómo funcionan los cálculos de descuentos.

Plazo del descuento: el período durante el cual se puede utilizar el descuento. Tasa de descuento: el porcentaje del descuento por pronto pago en la factura.

Si el cliente liquida la deuda dentro de los 15 días posteriores a la factura (el período de gracia), el monto pendiente se reduce en un 2%, es decir, solo debe pagar el 98% del monto total de la factura. Después del período de descuento especificado, se deberá pagar el importe total. Díaz et al., ( 2021)

- 2. Política crediticia:** La política crediticia son las reglas desarrolladas e implementadas en la empresa por la alta dirección al realizar las operaciones de crédito, mientras que la política de cobranza se considera las reglas establecidas por la empresa para la



recuperación del crédito otorgado. La política crediticia de la empresa incluye la determinación de las condiciones de pago ofrecidas a los clientes para sus compras. Hinostroza (2021).

- 3. Análisis de cuentas por cobrar:** Una de las formas más sencillas de estudiar el estado de las cuentas pendientes de cobro de una compañía es imprimir la documentación. Estos documentos se van a dividir la antigüedad de las cuentas pendientes de cobro en diversos conjuntos, que ocasionalmente puede cambiar en un programa contable para adaptarlos a sus condiciones de pago.

Otra herramienta para analizar las pendientes de cobro es la línea de tendencia. Representar gráficamente el saldo de las cuentas pendientes de cobro al término de cada mes durante el año pasado y utilizarlo para pronosticar la suma de las cuentas pendientes que se espera que estén pendientes en el futuro cercano.

Esta es una herramienta especialmente valiosa cuando las ventas son estacionales porque puede aplicar variaciones estacionales para estimar los niveles de ventas futuros.

El análisis de tendencias también es útil para comparar la relación entre deudas incobrables y ventas durante un período de tiempo.

Si hay una fuerte tendencia recurrente en esta ratio, es posible que la dirección quiere tomar medidas.

Por ejemplo, si las tasas de morosidad aumentan, es posible que la administración desee ofrecer condiciones crediticias más estrictas a los clientes.

Por el contrario, si el índice de morosidad es demasiado bajo, la administración puede optar por el alivio crediticio para aumentar las ventas a clientes de alto riesgo. Gonzáles et al., (2021)





### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “*Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL*”.

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer profesional. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	DR. CPC NATIVIDAD C. ORIHUELA RIOS
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa (X) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Tributación
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad cesar vallejo - Lima Norte
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación</b>	

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	<i>Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL</i>
<b>Autor (a):</b>	<i>Eva Hilario Ambrosio (2023), Patricia Roxana Vivanco Cerna (2023)</i>
<b>Procedencia:</b>	<i>Lima</i>
<b>Administración:</b>	<i>Aplicación mediante formato impreso / Grabación de audio</i>
<b>Tiempo de aplicación:</b>	<i>15 minutos</i>
<b>Ámbito de aplicación:</b>	<i>Especialista en el área de Contabilidad Finanzas y Administración de la Empresa Botica Magistral Peruana EIRL</i>
<b>Significación:</b>	<i>Analizar la influencia del control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica magistral peruana EIRL 2022.</i>



4. Soporte teórico

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
<b>Control interno</b>	Ambiente de control	<i>Se basa en el entorno organizacional basado en valores, éticas, reglas, conductas, con la finalidad de concientizar a los trabajadores y se cree cultura de control interno (Calle, 2022)</i>
	Evaluación de riesgos	<i>Es identificar el punto de quiebre o riesgos de la empresa para que se dé un control exhaustivo, para realizar un informe de evaluación de riesgos (Calle, 2022)</i>
	Actividades de control	<i>Verifica que las funciones, actividades que elabora cada personal sea correcto e implementar mejoras y controlando los riesgos encontrados (Calle, 2022)</i>
	Información comunicación	<i>Consiste en recolectar información de software y personal, con la finalidad de verificar que la información y comunicación este correcta para la toma de decisiones (Calle, 2022).</i>
	Actividades de Monitoreo	<i>Verificación que los procedimientos estén correctos, con la finalidad que los objetivos se estén cumplido a tiempo y las empresas puedan hacer mejoras en tiempo real. (Calle, 2022)</i>
<b>Cuentas por cobrar</b>	Política crediticia	<i>La política crediticia de la empresa incluye la determinación de las condiciones de pago ofrecidas a los clientes para sus compras. (Hinostroza, 2019)</i>
	Política de cobro	<i>Las políticas de cobranza son procedimientos diseñados para cobrar o recuperar el valor del crédito vigente o vencido de los clientes (Arcila, 2021)</i>
	Análisis de cuentas por cobrar	<i>Analizar las cuentas para representar gráficamente el saldo de las cuentas pendientes de cobro (González, 2021)</i>



**Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento la *Entrevista para evaluar el control interno en las cuentas por cobrar de la empresa Botica Magistral Peruana EIRL* elaborado por Eva Hilario Ambrosio y Patricia Roxana Vivanco Cerna

En el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores le solicito que califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Criterio</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

### Variable/categoría: CONTROL INTERNO

#### Primera dimensión / subcategoría: AMBIENTE DE CONTROL

Objetivos de la dimensión: Determinar si influye ambiente de control en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Esquema organizacional.	¿Cómo es el esquema estructural de la empresa, está bien organizado y el personal tiene conocimiento de ello?	4	4	4	
Valores institucional y éticos.	¿La empresa cómo fomenta los valores institucionales y éticos al personal?	4	4	4	
Políticas administrativas.	¿El personal cómo cumple con las políticas administrativas que la empresa tiene establecido?	4	4	4	

#### Segunda dimensión / subcategoría: EVALUACION DE RIESGOS

Objetivos de la dimensión: Determinar si influye evaluación de riesgos en las cuentas por cobrar en la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación y análisis de riesgos.	¿Qué procedimientos aplican para la identificación y análisis de riesgos en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Clasificación de riesgos	¿La empresa cómo clasifica los riesgos detectados en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Matriz de riesgo	¿Quién es el personal a cargo para la elaboración de la matriz de riesgos?	4	4	4	

Objetivos de la dimensión: Determinar si influye las actividades de control en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Políticas y procedimientos	¿Cómo ayudan las políticas y procedimientos a mitigar los riesgos en el proceso de cobranza de la empresa?	4	4	4	
Segregación de funciones	¿Qué ventajas trae la correcta clasificación de segregación de funciones del personal en el proceso de cobranza?	4	4	4	
Evaluación de desempeño	¿Cómo evalúa usted el desempeño del personal en el proceso de actividades de control?	4	4	4	

#### Cuarta dimensión / subcategoría: INFORME Y COMUNICACION

Objetivos de la dimensión: Determinar si influye los informe y comunicación en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Information relevante.	¿El personal cómo facilita e intercambia de manera oportuna información relevante con las demás áreas para el cumplimiento de sus funciones?	4	4	4	
Políticas de comunicación	¿Cómo realizan las políticas de comunicación en la empresa en relación a la comunicación interna y externa de la empresa?	4	4	4	
Sistemas o software de información	¿Cómo evalúa la operatividad y uso del sistema o software de información en el área de cobranza de la empresa?	4	4	4	

#### Quinta dimensión / subcategoría: ACTIVIDADES DE MONITOREO

Objetivos de la dimensión: Determinar si influye las actividades de monitoreo en las cuentas por cobrar de la compañía Botica magistral peruana EIRL 2022.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Supervisión y monitoreo	¿Cómo realiza la empresa la supervisión y monitoreo del proceso de cobranza?	4	4	4	
Evaluaciones continuas de monitoreo	¿Quién es la persona encargada o área de realizar las evaluaciones continuas de monitoreo?	4	4	4	
Seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas	¿Cómo es el seguimiento del cumplimiento de las medidas correctivas en el proceso de la gestión de cobranza?	4	4	4	

**Primera dimensión / subcategoría: POLITICA CREDITICIA**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar el riesgo crediticio y garantizar que los créditos se otorguen a clientes capaces de pagar*

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevan cia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis individual de riesgo	¿Qué documentos manejan para la evaluación de análisis individual de riesgo crediticio?	4	4	4	
Tipo de crédito	¿Con que frecuencia se debería evaluar los tipos de crédito que se otorgan al cliente?	4	4	4	
Cancelación de deuda, descuento pronto pago	¿Qué porcentaje de descuento la empresa puede aplicar a los clientes que cancelan su deuda en modo de pronto pago?	4	4	4	

**Segunda dimensión / subcategoría: POLITICA DE COBRO**

*Objetivos de la dimensión: Evaluar la mejora del flujo de efectivo de la compañía*

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Relevancia	Observacione s/ Recomendacione s
Recursos de cobranza	¿Qué recomendaciones plantearía para que la empresa optimice sus recursos de cobranza?	4	4	4	
Grado de morosidad	¿Qué acciones toma su empresa para reducir el grado de morosidad de los clientes?	4	4	4	
Gestiones de avisos manuales y automáticos	¿Cuál es el proceso de las gestiones de avisos manuales y automáticos que emplean para la recuperación de cuentas vencidas?	4	4	4	

**Tercera dimensión / subcategoría:**

**ANALISIS DE CUENTAS POR COBRAR**

*Objetivos de la dimensión: Controlar y dar seguimiento al cumplimiento de los procesos y políticas de cobranzas de la empresa.*

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Periodo de cobro	¿Cuáles son las políticas de la empresa en cuanto al periodo de cobro de las ventas al crédito?	4	4	4	
Clasificación de cuentas por cobrar	¿Qué criterio tiene usted para revisar la clasificación de las cuentas por cobrar?	4	4	4	
Índice de rotación de cuentas por cobrar	¿Cómo determinan la rotación de las cuentas por cobrar?	4	4	4	

  
DR. CPC NATIVIDAD CARMEN ORIHUELA RIOS  
DNI: 07902319