

UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DEL AREA DE
FACTURACION DE LA EMPRESA FARMAKONSUMA S.A. LIMA, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

VILLANUEVA TORRE JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0003-4686-7622

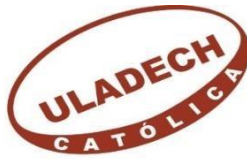
ASESOR:

MGTR. CASTILLO GOMERO DONATO AMADOR

ORCID: 0000-0001-7928-6395

LIMA – PERU

2019



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y
ADMINISTRATIVAS**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DEL AREA DE
FACTURACION DE LA EMPRESA FARMAKONSUMA S.A. LIMA, 2018**

TESIS OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

AUTOR:

VILLANUEVA TORRE JUAN CARLOS

ORCID: 0000-0003-4686-7622

ASESOR:

MGTR. CASTILLO GOMERO DONATO AMADOR

ORCID: 0000-0001-7928-6395

LIMA – PERU

2019

TITULO:

“CARACTERIZACION DEL CONTROL INTERNO DEL AREA DE
FACTURACION DE LA EMPRESA FARMAKONSUMA S.A. LIMA, 2018”

EQUIPO DE TRABAJO

AUTOR

Villanueva Torre, Juan Carlos

ORCID: 0000-0003-4686-7622

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,
Lima, Perú

ASESOR

Mgtr. Castillo Gomeró, Donato Amador

ORCID: 0000-0001-7928-6395

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de
Contabilidad, Lima, Perú

JURADO

Dra. Rodríguez Cribilleros, Erlinda Rosario

ORCID: 0000-0002-4415-1623

Dr. Ayala Zavala, Jesús Pascual

ORCID: 0000-0003-0117-6078

Mgtr. Armijo García, Víctor Hugo

ORCID: 0000-0002-2757-4368

HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR

DRA. RODRIGUEZ CRIBILLEROS, ERLINDA ROSARIO
Presidente

DR. AYALA ZAVALA, JESUS PASCUAL
Miembro

MGTR. ARMIJO GARCIA, VICTOR HUGO
Miembro

MGTR. CASTILLO GOMERO, DONATO AMADOR
Asesor

AGRADECIMIENTO

A Dios. Por Haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado la vida para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

DEDICATORIA

A mis Padres por ser la fuente de inspiración, apoyo, comprensión y amor, que son sus principios, valores y ejemplo; me enseñaron a luchar por lo que quiero lograr.

A mi esposa Gaby, por su comprensión y por estar a mi lado acompañándome y apoyándome en cada momento, para seguir adelante.

RESUMEN

La empresa Farmakonsuma S.A. que se ubica en la ciudad de Lima, está dedicado a la venta de medicamentos farmacéuticos mediante empresas distribuidoras quienes se encargan de poner a la venta sus productos a través de boticas y farmacias. La compañía se inició hace 17 años, para ese entonces su área de facturación solo utilizaba pocos procedimientos, ahora debido al avance tecnológico de las empresas ha presentado problemas con su facturación, esto debido a la falta de procedimientos actuales para el control de sus operaciones, lo que le dificultad cumplir con sus objetivos trazados.

La presente investigación se basará en crear un manual de procedimientos para el área de facturación se revisará los procesos actuales para buscar el orden, se fundamentará mediante conceptos teóricos la contabilidad y la facturación. La implementación de los procedimientos permitirá a los Directivos de la empresa proceder de la manera más apropiada, así como también establecer medidas de seguridad y de control. La modalidad de la investigación a realizar es de campo, dado que la realizaremos en el lugar mismo donde se generan las operaciones, y el tipo de investigación a aplicar será descriptiva. Con la implementación de los procedimientos actuales de control interno, los beneficiarios directos serán: la empresa, empleados y clientes, por lo que el autor concluye que la compañía necesita a la brevedad la actualización de su manual de procedimientos, para el área de facturación para ello es importante incluir las actividades que actualmente realiza, como parte de la solución que se está proponiendo.

Palabras claves: Sistema de Control Interno, Facturación, Procedimiento.

ABSTRACT

Té company Farmakonsuma S.A. which is located in the city of Lima, is dedicated to the sale of pharmaceutical drugs through distribution companies who are responsible for selling their products through pharmacies and pharmacies. Té company started 17 years ago, at that time its billing área only used few procedures, now due to the technological progress of the companies it has presented problems with its billing, this due to the lack of current procedures for the control of its operations, what is difficult for you to meet your goals.

This research will be based on creating a manual of procedures for the billing área, current processes to search for order will be reviewed, accounting and billing will be based on theoretical concepts. Té implementation of the procedures will allow the Directors of the company to proceed in the most appropriate manner, as well as establish security and control measures. Té modality of the investigation to be carried out is field, since we will carry it out in the same place where the operations are generated, and the type of investigation to be applied will be descriptive. With the implementation of the current internal control procedures, the direct beneficiaries will be: the company, employees and customers, so the author concludes that the company needs to update its procedures manual as soon as possible, for the billing área for This is important to include the activities you are currently doing, as part of the solution that is being proposed.

Keywords: Internal Control System, Invoicing, Procedure.

INDICE

EQUIPO DE TRABAJO	iii
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE	ix
INDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCION	1
II.-REVISION DE LITERATURA	3
2.1 Antecedentes	3
2.1.1 Internacionales	3
2.1.2 Nacionales	8
2.2 Bases Teóricas	11
2.3 Marco Conceptual	15
2.3.1 Control Interno	15
2.3.2 Definición del Control interno	16
2.3.3 Fundamentos del Control Interno	16
2.3.4 Objetivos del Control Interno	17
2.3.5 Objetivos Básicos del Control Interno	18
2.3.6. Objetivos Generales del Control Interno	18
2.3.7 Principios del Control Interno	19

III.- METOLOGIA	21
3.1 Diseño de la Investigación	21
3.2.Población y Muestra	21
3.2.1 Población	21
3.2.2. Muestra	21
3.3 Concepto del control interno y operación de sus variables	21
3.4 Técnicas e Instrumentos	22
3.4.1 Técnicas	22
3.4.2. Instrumentos	23
3.5 Plan de Análisis	23
3.6. Matriz de Consistencia	25
IV.- RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS	26
4.1 Análisis de Resultados.....	32
V.-CONCLUSIONES	34
VI.-RECOMENDACIONES.....	35
VII.-ASPECTOS COMPLEMENTARIOS.....	36
7.1 Referencias Bibliográficas.....	36
7.2 Anexos.....	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Área de Facturación	40
Figura 2: Organigrama de Funciones	41
Figura 3: Guía de Procedimientos	42
Figura 4: Modo de Control Interno	43
Figura 5: Presupuesto Anual	44
Figura 6: Trabajos de Contabilidad.....	45
Figura 7: Responsable del área de facturación.....	46
Figura 8: Arqueos de caja.....	47
Figura 9: Informes Financieros	48
Figura 10: Pagos Autorizados	49
Figura 11: Manual de Funciones para el área de facturación.....	50
Figura 12: Organigrama del área de facturación	53

INTRODUCCION

La presente investigación se trata de la compañía particular denominado Farmakonsuma S.A. ubicado en la ciudad de Lima del distrito de San Isidro, está dedicado a la venta de medicamentos farmacéuticos mediante empresas distribuidoras quienes se encargan de poner a la venta nuestros productos a través de sus boticas y farmacias. La compañía se inició hace 17 años; para ese entonces no demostraba tener signos de problemas con respecto a la facturación, pero actualmente debido al crecimiento de la compañía surgen nuevos problemas para el área de facturación, por lo que se necesita elaborar un manual actualizado de procedimientos, que le permita un mejor ordenamiento en sus procesos y puedan brindar un excelente servicio a los clientes, desde luego tener un alto índice con las ventas y cumplir con los objetivos presupuestados.

Farmakonsuma es una compañía que tiende a mejorar, tiene toda la disposición necesaria, por lo que necesitará actualizar sus procedimientos integrales mejorando sus actividades, estableciendo responsabilidades, generando de esta manera una información fiable, útil y necesaria. Es necesario elaborar el manual de procedimientos actualizado para que le permita a la junta de directivos de la compañía proceda de manera más exacta, más concisa, y también establecer medidas de seguridad y vigilancia para el cumplimiento de los objetivos.

A estas pautas se genera el siguiente enunciado del problema de esta investigación:

¿Cuáles son las características que tiene el Control Interno dentro del área de facturación en la compañía Farmakonsuma S.A., y de qué forma se podrá mejorar?

Dando respuesta a la consulta, nos planteamos el siguiente objetivo general:

- Definir y detallar las características del Control Interno para el área de facturación en la compañía Farmakonsuma S.A. mediante la actualización de las políticas administrativas financieras del 2,018.

Obteniendo el objetivo general que es primordial; nos planteamos los siguientes

objetivos específicos:

- Detallar las características del control interno para la compañía Farmakonsuma 2,018
- Generar un manual de procedimientos actualizado para el área de facturación en la compañía Farmakonsuma S.A.

La presente investigación denominado Caracterización del Control Interno en el área de facturación de la empresa Farmakonsuma S.A., es primordial investigarlo de esta manera ayudaremos a la compañía a desempeñarse de una mejor manera, obteniendo como resultados:

- El funcionamiento correcto del área de facturación.
- Facilitar la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas.

Mediante los nuevos procesos del control interno que ayudara mejorar los procedimientos contables, administrativos, económicos, etc. Teniendo una información exacta y veraz; permitiendo un mejor entendimiento sobre el control interno optando medidas dentro de la empresa. Finalmente, el resultado de dicha investigación ayudará como material de consulta para otras investigaciones relacionadas al tema.

II.-REVISION DE LITERATURA

El marco teórico y conceptual se desdobra en los siguientes:

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

(Benítez Torres, 2014) su investigación “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend, ubicada en el sector los ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, Ecuador” Lo realiza con la finalidad de mejorar la gestión administrativa de la ferretería “My Friend”. Durante el desarrollo del proyecto de grado encontramos dentro de la ferretería la ausencia de un sistema de control de procedimientos para el área administrativa, contable y financiera, cuyo efecto se ve reflejado en el manejo interno de la institución y la atención al cliente. Además de no contar con una organización estructural y funcional definida, su personal no ha logrado aún definir su rol y funciones de acuerdo a su perfil profesional dentro de la microempresa. Los procesos se los maneja de forma empírica sin que exista un manual de procedimientos administrativos y financieros en la ferretería “My Friend”, que evalúe la gestión normativa, administrativa, operativa y financiera dentro de la misma, que permita detectar debilidades en torno a la comercialización de sus productos al cliente. El impacto que generará el proyecto en cuanto a lo económico, social, se ha determinado como positivo, lo cual hace ver que mediante la ejecución del sistema de control interno se logrará mejorar la gestión administrativa y financiera con miras a generar los mejores impactos sobre el cliente.

(Márquez V. & Rojas C., 2011) Nos comenta en su trabajo “Análisis del control del efectivo,

cuentas por cobrar e inventario en la empresa Fremendz, C.A. ubicada en Cumana, estado de Sucre, Venezuela El control interno, tradicionalmente estuvo vinculado con aspectos contables y financieros, pero su alcance va más allá de los asuntos que tienen relación con las funciones de los Departamentos de Contabilidad, dado que incluye también en el mismo concepto aspectos de carácter gerencial o administrativo. Aun cuando es difícil delimitar tales áreas, siempre es apropiado establecer algunas diferencias entre el alcance del control interno financiero y gerencial. Pues, el control interno financiero está dirigido a la información suministrada por los estados financieros útil en la toma de decisiones de naturaleza económica, mientras que el control interno gerencial comprende el plan de organización, política, procedimientos y prácticas utilizadas para administrar las operaciones en una entidad o programa y asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. Establecer el control interno administrativo para prevenir defectos y deficiencias en obras civiles, llegando a los siguientes resultados; la situación actual del control interno administrativos de los órganos de administración, se encuentra bajo un ambiente operativo de los órganos de administración, se encuentra bajo un ambiente operativo que está retirado de la correlación de funciones y de la jerarquía de cargos bien definidos, los cuales son los mecanismos necesarios para el logro de los objetivos y por ende de la misión institucional. Estas características influyen sustancialmente en la sustancialmente en la situación de control interno administrativo, sobre todo cuando el contenido esencial de la actividad administrativa que le corresponde a las máximas autoridades ejecutivas, están referidas a las actividades de gestión necesidades y servicios.

(Salazar Cajas & Villamarin Álvarez, 2011) Detalla en su informe “Diseño de un sistema de control interno para la empresa sanbel flowers Cia. Ltda.” El Sistema de Control Interno de

una empresa se constituye en el apoyo gerencial de la administración, ya que éste se utiliza principalmente con el propósito de proteger los activos de la organización, generar registros contables confiables, fomentar la eficacia de las operaciones y alentar el cumplimiento de las políticas, leyes y reglamentos existentes. La empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda. no cuenta con un Sistema de Control Interno que le permita el desarrollo de sus actividades de forma adecuada; se ha detectado deficiencias en las segregación de tareas, debido a la inexistencia de un manual de funciones así como de un manual de procedimientos que detallen claramente las principales actividades a realizar en cada puesto de trabajo, y la secuencia a seguir para el buen desenvolvimiento de la administración. En virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tiene como finalidad mejorar los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa, a través del diseño de un Sistema de Control Interno, en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución, para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de sus recursos.

(Cárdenas Gaitán & Karina Melo, 2017) escribe “Metodología para la implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería de Inversiones Juan y Shirley, ubicada en la Ciudad de Bogotá, Colombia” Se observa el crecimiento del sector empresarial de San Victorino ubicado en el centro de la ciudad de Bogotá, Colombia, y debido a que la empresa INVERSIONES JUAN Y SHIRLEY S.A., se dedica al comercio al por mayor y al por menor de artículos para el hogar y que el incremento constante en la ventas, trae consigo, situaciones de riesgo que hacen necesaria la implementación de controles en el área de tesorería, puesto que la empresa en mención

carece de un sistema de control interno. Control Interno en sentido amplio, se define como un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una Entidad; diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes normas aplicables. El control interno contribuye a la prevención, detección, corrección, y posterior seguimiento de los errores o fraudes que se puedan presentar y que afecten el normal funcionamiento del ente económico, poniendo en riesgo el negocio en marcha.

(Posso Rodelo & Barrios Barrios, 2014) comenta en “Diseño de un modelo de control interno de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco Turísticos Nativos Activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera” Se realizara con la finalidad de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la empresa prestadora de servicios hoteleros Eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, la cual brindara un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad. Los eco hoteles prestadores de servicios eco turísticos deben mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda de activos, eficiencia y eficacia operativa. En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; en esta se plantea, el diseño de un sistema de control interno, a través de manuales financieros y contables, que mediante la formulación y

análisis de procedimientos, identifique las debilidades del control interno, y se presenten oportunamente los estados financieros para la toma de decisiones, con el fin de ayudar a la unidad de análisis a desarrollarse como un ente económico capaz de generar mayor utilidad al optimizar sus recursos. También con la creación de políticas, normas, procedimientos y un reglamento de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector específico del Eco turismo en Colombia, al lograr consolidar empresas competitivas, sólidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

(Moscoso Chiriboga & Echevarria Brito, 2015) la presente tesis “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método micil en la empresa Esturado” el presente trabajo por lo cual se procedió a detallar mediante una justificación teórica temas que ayuden a despejar dudas e identificar conceptos y procedimientos que sirvan para el desarrollo del presente trabajo, para esto se procedió a realizar análisis de datos donde interviene la opinión de los empleados y administradores de la empresa antes mencionada, dando por percepción que sería de utilidad la implementación de un nuevo sistema en la empresa, para que de esta forma se pueda generar un mayor servicio y se tenga un crecimiento en las ventas con sus respectivos controles. Dentro de la entrevista se mencionó que existen problemas al momento de generar una factura ya que no se encuentra con la facilidad de conocer si el producto está en stock o no, en la cual para que se efectúe un buen funcionamiento es necesario que se opte por la adquisición del sistema y esta siga en completa actualización.

2.1.2 Nacionales

(Zevallos, 2013) a través del informe “Propuesta de un sistema de control interno en el área de tesorería de la empresa comercial promotores mineros S.A.C. Periodo 2011” El presente informe de investigación tuvo como objetivo general, determinar y describir las Características del Control Interno del Área de Caja de las empresas Mineras del Perú y de la empresa Mina Giralda S.A.C. Trujillo, La investigación va incurrir de manera favorable en la empresa para mayor control del efectivo que se maneja en caja, para así tener un adecuado uso y aplicación de los recursos dinerarios. La investigación fue cualitativa y descriptiva porque expresa todo lo que es cualidades, opiniones y observa la realidad tal cual ocurre sin transformar nada debido a que solo se limitó a describir la principal característica de la variable en estudio, para ello se realizó un cuestionario de 14 preguntas al administrador de la empresa minera aplicadas mediante la técnica de la entrevista obteniéndose buenos resultados para realizar la investigación respectiva. Mediante la investigación comprobamos lo importante que es un arqueo de caja en las empresas del rubro minera, esto permitirá superar las deficiencias para que dicha área sea eficiente. Finalmente se concluye que esta investigación pretende demostrar, que por medio del arqueo de caja lograremos resultados positivos que nos ayudaran a mejorar la firmeza de la empresa.

(Vega, 2015) nos comenta sobre su información “El Control Interno en el área de contabilidad de la municipalidad provincial de Carhuaz Periodo 2014” La investigación tuvo como objetivo general “Conocer los Mecanismos del Control Interno en la Municipalidad Provincial de Carhuaz” .para dar cumplimiento a este objetivo se realizó una investigación metodológica de tipo cuantitativo y de nivel descriptivo no

experimental. El fundamento teórico de la investigación precisó como variable el control interno y como unidad de observación la Municipalidad provincial de Carhuaz, muestra población y muestra utilizada para la presente investigación fueron de 125 trabajadores, de los cuales se obtuvo una muestra no probabilístico de 33 trabajadores. Se aplicó la técnica de encuesta y el instrumento de recolección de datos en la investigación fue un cuestionario aplicado a las funciones y servidores de la Municipalidad provincial de Carhuaz, siendo estos los usuarios directos del sistema, obteniéndose una perspectiva clara de la situación del mecanismo de control interno, pudiendo detectar las deficiencias de este y proponer mejoras significativas. El control interno está enmarcado en los cinco componentes establecidos en el Informe Coso, los cuales son: El ambiente de control, Evaluación de riesgo, Actividades de control gerencial, Información y comunicación y supervisión, sin embargo, es necesario aclarar que de acuerdo a los resultados obtenidos se observa que se cumple con los objetivos propios de un sistema de control interno debido a la existencia de personal calificado y capacitado. Pero también se debe mencionar que la municipalidad cuenta con un plan de gestión de riesgo mínimo (con escaso desarrollo de planes, métodos, y monitoreo de cambios para definir acciones en respuesta al riesgo), con lo que implicaría que la municipalidad no logre su objetivo al cien por ciento.

(Sánchez Adanaque, 2015) en su tesis “Caracterización del control interno en las empresas funerarias del Perú Caso: Empresa Funeraria Ramos S.A.C. Piura 2015” La investigación tuvo como objetivo general: Describir las principales características del control Interno Administrativo en las empresas funerarias del Perú y de la empresa Funeraria Ramos SAC. Piura 2015. Se ha desarrollado usando la Metodología de tipo

descriptivo, diseño no experimental, descriptivo, bibliográfico, documental y de caso. Aplicando la técnica de la encuesta - entrevista y como instrumento de recolección de información las fichas bibliográficas y el cuestionario pre estructurado con preguntas relacionadas a la investigación, aplicado al Administrador de la empresa en estudio, obteniendo como principales resultados los siguientes: Respecto a la revisión bibliográfica: Debido a que no se encontraron antecedentes de tesis relacionados a la investigación en estudio, se cuenta sólo con publicaciones relacionadas. Respecto a la aplicación del caso: FUNERARIA RAMOS SAC Finalmente se concluye que: es una empresa bien organizada, sus actividades son ejecutadas y controladas teniendo en cuenta la misión, visión y objetivos, considerando que el aspecto prioritario en una acción de Control Interno es la protección de activos, promover la eficiencia y eficacia operativa, porque se logran materializar los objetivos a un menor tiempo. Asimismo tiene en cuenta que la supervisión de las actividades realizadas a su personal garantiza la calidad del servicio, pero sin embargo no cuenta con un Manual de Procedimientos en forma escrita, ni copia del Plan de contingencia, todo es en forma verbal. Además no cuenta con un departamento de control interno. Los informes a Gerencia son verbales, es por ello que en algunas oportunidades cuando se requiere un informe escrito, se presenta con atraso.

(Aleman Jaramillo, 2017) La Tesis sobre “Caracterización del control interno en el área de facturación de las empresas en el sector construcción del Perú. Caso: Empresa Inexport Servis S.A.C. del distrito de Marcavelica y propuesta de mejora 2017”. El propósito de la investigación fue Caracterizar el control interno en el área Facturación de la empresa INEXPORT SERVIS SAC. Del Distrito de Marcavelica, año 2017. Para su desarrollo, se

utilizó el tipo de investigación cuantitativo y nivel de investigación descriptivo, con un diseño que corresponde al Descriptivo - No Experimental; así como, se trabajó con una población de 07 Trabajadores de la empresa INEXPORT SERVIS SAC y una muestra no probabilística de 07 trabajadores la empresa INEXPORT SERVIS SAC. Para la recopilación de la información de las variables de estudio se utilizó una entrevista y cuestionario con escala valorativa. La información se procedió en hacer un análisis de la entrevista y codificar, tabular y procesar, la encuesta con la finalidad de presentar la información en tablas y gráficos de frecuencia, Así mismo se analizará la información para analizar la gestión del área de facturación para determinar principalmente las actividades del proceso de facturación actual con la finalidad de formular una propuesta de mejora. Los resultados de la encuesta indican que se encuentra en un nivel Regular. Es decir, el control interno en el área de facturación no alcanza los niveles adecuados de eficiencia y eficacia. El resultado de la entrevista nos muestra que hay una seria deficiencia con el proceso de recaudación de información puesto que no hay una debida comunicación entre el área de facturación con el jefe de operaciones y presupuesto, también, se muestra que muchas veces no se realizan las cotizaciones ante un servicio de alquiler de maquinaria.

2.2 Bases Teóricas

¿Qué es el control interno?

“Controlar es accionar, es comparar los logros con las metas (detectar las desviaciones).

La acepción que se le atribuía al término control, lo definía como equivalente de acciones como inspeccionar, fiscalizar, examinar o comprobar. En la doctrina y dentro del campo administrativo, el control se consideraba como la actividad de utilizar la

información para compararla con patrones determinados a fin de localizar oportunidades para tomar decisiones” (De Prado, 2018).

“El control es esencial a la actividad humana (el hombre es imperfecto y comete errores; las acciones de los hombres son perfectibles) posibilita la toma de decisiones. La necesidad del control en toda actividad humana, se hace cada vez más evidente en una administración pública a la que han llegado las ideas de eficiencia, de rendimiento, de productividad. En la actualidad toda institución debe contar con un sistema de control interno que asegure transparencia, efectividad y eficacia en todos los procesos contables, siendo importante que en este sistema haga uso de un manual procedimientos de control interno en el área contable que viabilice los procesos administrativos y asegure el desarrollo y gestión de la empresa” (Universidad Esan, 2017).

“La mayoría de las empresas en el Perú, se encuentran insertas y supervisadas por la SUNAT, lo que les asegura credibilidad y el manejo adecuado de los ingresos y egresos económicos, pero en varias instituciones este proceso se ha retrasado, la cual ha tenido que vivir un sinnúmero de dificultades ocasionadas por este desfase en el manejo de los procesos contables, puesto que la contabilidad es la base sobre la cual se fundamentan las decisiones directivas y por tanto, las decisiones financieras. Hoy en día, las Tecnologías, están presentes en todas las áreas de las organizaciones. Se hace necesario mejorar la planificación para futuras implementaciones, la compactibilidad entre sistemas y la organización del personal y de la Institución. El papel del control interno de la organización es desarrollar y comunicar esta información. Para lograr estos objetivos se puede hacer uso de computadores, como también de registros manuales e informes impresos” (Yong, 2013).

“El Control Interno abarca el plan de la organización, las técnicas, y decretos

sistematizados que se adoptan en una actividad para tutelar los activos, verificar la exactitud, la confiabilidad de los datos contables y estados financieros, establecer la eficiencia operacional y vigorizar la adhesión a las estrategias prescritas y diseñadas para proveer seguridad razonable. Cuando se carece de un buen control interno, ocurren grandes falencias en las empresas, no sólo en las pequeñas y medianas sino también en las grandes organizaciones como en los Bancos y Empresas estatales. En primer lugar, se debe señalar la negligencia en acatar las normas básicas primordiales en materia de control interno, así como la ausencia de amplitud de conceptos en cuanto al custodio del patrimonio, y de los métodos e instrumentos de análisis a ser utilizados por los auditores internos” (Malica & Abdelnur, 2012).

“Otro aspecto importante a cuestionar en el control interno, es que sea percibido como una entidad dedicada solo a la difusión y no al mejoramiento con el objetivo de proteger y mejorar el funcionamiento de la organización. Muchas empresas han dejado de existir como consecuencia de sus falencias en el control interno y en la falla de una auditoría interna que evalúe eficazmente la misma. La carencia de buenos controles internos ha dado lugar a estafas o fraudes (sea ésta por parte de ejecutivos, empleados o clientes) e incluso a graves deslices en materia de producción o de información. En lo que atañe al cuidado de activos o patrimonio. El Control Interno tradicional pone su acento en los activos físicos, derechos y obligaciones de las instituciones, dejando desprotegidos activos tan valiosos como son los clientes, sus niveles de satisfacción, el personal, su capital intelectual y, la calidad de los bienes y servicios producidos por la entidad” (Frías, 2016).

“Dentro del control interno, se hace necesario tener presente los elementos y principios que deben cumplirse en el desarrollo de actividades dentro de las organizaciones, puesto

que constituyen preceptos fundamentales definidos para encaminar procedimientos y otorgar orientación estratégica a la toma de decisiones. En síntesis, es que el Control Interno tenga como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo de la Institución, que le permitan la autoprotección para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, enmarcada en la Constitución, Leyes y Normas que la regulan, coordinando sus actuaciones con las diferentes instancias con las que se relaciona para contribuir en el cumplimiento de la finalidad social de la Empresa y el Estado” (Moncayo, 2016). “Para alcanzar estos logros, un buen Sistema de Control Interno requiere varios elementos, entre los que se destacan: Un plan de organización que proporcione una apropiada distribución funcional de la autoridad y la responsabilidad, un plan de autorizaciones, registros contables y procedimientos adecuados para otorgar un buen control contable sobre el activo y el pasivo, los ingresos y los gastos. Se requiere técnicas eficaces para llevar a cabo el plan proyectado, de manera prioritaria un personal debidamente competente en lo que concierne a deberes y derechos de los principios de la ética profesional” (Bonilla Martínez, 2012).

“La concreción de óptimos procesos contables, requiere una Auditoría Interna o formal del Control Interno, que tiene como uno de los objetivos fundamentales el perfeccionamiento y protección de dicho control interno haciendo pleno uso de los diferentes instrumentos y herramientas de gestión, para lograr mayores niveles en la prestación de sus servicios. Otro aspecto importante dentro de este sistema es el referido al Plan de Cuentas que sirve para establecer la clasificación, distribución y agrupación de cuentas, de acuerdo con el inventario y la operatoria patrimonial, según la naturaleza

de los elementos que lo integran y de las operaciones que realiza, organizando las cuentas por afinidades contables en grupos que permitan una fácil verificación de la situación económica de la empresa en un momento determinado. La elaboración de un Manual de procedimientos de Control Interno en el área contable de la compañía, servirá para desarrollar la propia contabilidad con criterios consistentes” (Atlántico, 2014).

2.3 Marco Conceptual

Dentro de lo manifestado en el presente trabajo detallaremos grupos de fundamentos y conceptos básicos sobre el control interno, ello ayudará a entender mejor de cómo elaborar nuestros procedimientos de acuerdo al escenario que nos encontremos, por lo que se ha tratado de hacerlo lo más comprensible para el entendimiento del investigador:

2.3.1 Control Interno

“El control interno establece un proceso previo a las circunstancias de cada organización; aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que provee seguridad formal en el uso de los recursos y se logren los objetivos institucionales. Constituyen elementos del control interno: el entorno de control, la organización, la idoneidad del personal, el cumplimiento de los objetivos. La función del control interno es aplicable a todas las áreas de operación y actividades, de su eficacia depende que la administración adquiera la información requerida para seleccionar de las alternativas, las que mejor convengan a los intereses de las instituciones. Según las normas de Control Interno las entidades y organismos tienen una

misión que cumplir, para lo cual es necesario dictar las estrategias y objetivos para alcanzarlos. Para ello el autor propone un modelo que incluye acciones que buscan asegurar el reconocimiento y permanencia de la Institución, es decir un conjunto de políticas para llevar adelante las actividades requeridas por la entidad, respondiendo a la pregunta ¿qué hacer? para cumplir con la misión de la organización, lo que implica a la administración financiera, que constituye una de las áreas más importantes dentro de la vida de la institución” (Perú Contable, 2008).

2.3.2 Definición del Control interno

“El control interno es un proceso que lo efectúa la Junta Directiva de la Empresa, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos propuestos. Por lo tanto, la elaboración del Manual de Procedimientos de Control Interno en el Área Contable para la empresa permitirá el desempeño correcto de los funcionarios del departamento de contabilidad, aspecto que influirá en la vida institucional de la empresa. El control interno servirá para asegurar el correcto manejo de los ingresos y egresos financieros y evitar errores que promuevan la disminución o pérdida del patrimonio de la empresa” (Oliveira, 2017).

2.3.3 Fundamentos del Control Interno

“Lo determinan las condiciones primordiales y básicas que autentifican la efectividad del control interno de acuerdo con la naturaleza de las funciones y competitividades signadas por la Constitución y la Ley a cada entidad y las características que le son

propias. La Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión son los pilares esenciales que garantizan el funcionamiento del Control Interno.

Autorregulación. - Mediante la autorregulación la entidad adopta los principios, normas y procedimientos precisos para la operación del Sistema de Control Interno. Favorece el autocontrol al normalizar los comportamientos requeridos para el cumplimiento de los objetivos, y hace efectivo y transparente el ejercicio de su función constitucional en los diferentes grupos de interés.

Autocontrol. - Se fundamenta en la capacidad de cada empleado, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, ejecutar enmiendas, mejorar y solicitar ayuda cuando lo crea oportuno de tal manera que la realización de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad certifiquen el ejercicio de una función administrativa transparente y eficaz.

Autogestión. - Facilita promover a la entidad pública a la autonomía organizacional ineludible para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva, eficiente y eficaz las funciones requeridas y recomendadas por los órganos de control” (Morales, 2016).

2.3.4 Objetivos del Control Interno

“El control interno tiene como objetivo fundamental establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la empresa que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de la

Constitución, leyes y normas que la regulan, coordinación de actuaciones con las diferentes instancias con las que él se relaciona y una alta contribución al cumplimiento de la finalidad social del Estado. El control interno es una función que tiene por objeto salvaguardar y preservar los bienes de las instituciones. Evitar desembolsos de fondos y ofrecer la seguridad de que no se contratarán obligaciones sin autorización” (Guavita Cartagena, Martínez David, & Urazan, 2016).

2.3.5 Objetivos Básicos del Control Interno

“Los objetivos básicos del control interno abarcan aspectos de controles internos contables y controles internos administrativos, los primeros, involucran los propósitos de la protección de los activos de la institución y la operación de información financiera veraz, confiable y oportuna; los segundos, pretenden la promoción de la eficacia en la operación de la actividad, y el cumplimiento de las políticas establecidas por los administradores de la entidad en la ejecución de las operaciones” (Santillana González, 2016).

2.3.6. Objetivos Generales del Control Interno

“El Control Interno Contable comprende el Plan de Organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros. Por lo tanto, el control interno contable está diseñado en función de los objetivos de la organización; ofrece la seguridad, que las

operaciones se realizan acorde con las normas y políticas señaladas por la administración.

En general los objetivos de Control Interno pretenden:

- Proteger los objetivos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencia
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la administración.
- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua, haciendo que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos y externos” (Stevens, 2017).

2.3.7 Principios del Control Interno

“Estos principios están presentes en todos los procesos, actividades o tareas emprendidas por la entidad a fin de cumplir con su propósito institucional, es decir apoyan a la organización a cumplir sus objetivos y coordinar sus actuaciones hacia el logro de su objeto social establecido. Dentro de los principios de control interno, se destacan:

- La responsabilidad, entendida como la capacidad de la institución y personas, para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.
- La transparencia, principio que se pretende instaurarlo en la actualidad, consiste en demostrar un manejo útil y acertado de los fondos, como en las decisiones que se adopten. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos dentro de las organizaciones de la Sociedad Civil.

- La moralidad, entendida como las actuaciones bajo el cumplimiento de las normas constitucionales, legales vigentes y los principios éticos y morales en la sociedad peruana.

- El principio de igualdad, establece que todos los hombres y mujeres son iguales ante la ley; reconoce, la capacidad para ejercer los mismos derechos y garantiza el cumplimiento del Precepto Constitucional de la República del Perú, según el cual todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

- Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma religión ideología filiación política, pasado judicial, condición social económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad diferencia física, ni por cualquier otra distinción personal, colectiva, temporal etc.

- Eficiencia significa velar porque, en calidad de condiciones y oportunidad, la entidad deberá obtener máxima productividad de los recursos que se le han asignado y confiado para el logro de los propósitos.

- Eficacia es el grado de impacto de los resultados de una entidad en relación con las metas y los objetivos previstos. Se mide en todas las actividades, específicamente al concluir un proceso, un proyecto o un programa” (ISO Tools, 2016).

III.- METOLOGIA

3.1 Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación es Descriptivo y explicativo, se basó con muestras de la población de la empresa lo que permitió obtener conclusiones del estudio para luego socializar los resultados los resultados con los directivos de la empresa Farmakonsuma S.A.

3.2. Población y Muestra

3.2.1 Población

Se conformó un grupo de 30 personas que son empleados de la empresa Farmakonsuma S.A.,

3.2.2. Muestra

La muestra conformada por el grupo de 30 empleados de la empresa Farmakonsuma lo que representa el 100% de la población en estudio.

3.3 Concepto del control interno y operación de sus variables

El titular de una entidad y demás funcionarios necesitan disponer de procedimientos y métodos para el desarrollo de sus operaciones, para conseguir un grado razonable de correcciones en las transacciones autorizadas.

Están conformados por los siguientes componentes de control interno son:

- Ambiente de control son: filosofía de la dirección, integridad y los valores éticos, administración estratégica, estructura organizacional, administración de recursos humanos, competencia profesional, asignación de autoridad y responsabilidad, órgano de control institucional.
- Evaluación de riesgos son: el planeamiento de la gestión de riesgos, identificación de los riesgos, valoración de los riesgos, respuesta al riesgo, procedimiento de autorización y aprobación, segregación de funciones, evaluación de costo-beneficio, etc.
- Actividades de control gerencial son: controles sobre el acceso a los recursos o archivos, verificaciones, conciliaciones, evaluación del desempeño, rendición de cuentas.
- Responsabilidad de información y comunicación son: los controles para las tecnologías de la información y comunicación (TIC), funciones y características de la información, calidad y suficiencia, sistema de información, flexibilidad al cambio, archivo institucional, comunicación interna, comunicación externa.
- Supervisión y monitoreo son: monitoreo oportuno de control interno, reporte de deficiencias, seguimiento e implantación de medidas correctivas.

3.4 Técnicas e Instrumentos

3.4.1 Técnicas

Para el recojo de la información de campo se ha utilizado la técnica de preguntas.

3.4.2. Instrumentos

Para el recojo de la información se ha utilizado una encuesta de 10 preguntas.

3.5 Plan de Análisis

Para la investigación que se realizó se utilizó un método científico para saber que está pasando con los procedimientos de control interno financiero de la empresa Farmakonsuma S.A. incluyendo el planteamiento de una propuesta como alternativa de solución del problema.

La técnica que se utilizó fue la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario con la finalidad de conocer datos referentes al manejo del control interno en la empresa Farmakonsuma S.A. motivo del estudio dicha aplicación nos proporcionó datos muy importantes sobre el objeto de estudio.

3.6. Matriz de Consistencia

Caracterización del control interno del área de facturación de la empresa Farmakonsuma S.A. Lima, 2018.

PROBLEMA PRINCIPAL:	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>¿Qué características tiene el Control Interno en el área de facturación de la empresa Farmakonsuma S.A., y de qué manera se podría mejorar?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar y describir las características del Control Interno en el área de facturación de la empresa Farmakonsuma S.A. con un nuevo manual de procedimientos de control de interno 2,018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Describir las características del Control Interno para la empresa Farmakonsuma 2,018 • Crear un Manual de Procedimientos de Control Interno para el área de facturación en la empresa Farmakonsuma S.A. 	<p>Si el control interno se lleva a cabo en forma integral, coherente; entonces influye satisfactoriamente la administración de la empresa Farmakonsuma S.A.</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>Es descriptiva, es experimental.</p> <p>Plan de análisis:</p> <p>Se utilizó la técnica de la encuesta.</p> <p>Principios éticos:</p> <p>El conocimiento informado, anonimato, honestidad.</p>

IV.- RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

El presente resultado de la encuesta va dirigido a toda la compañía tanto personal gerencial como administrativo.

¿Dentro del área de facturación utilizan mecanismos informáticos actuales para la provisión de sus operaciones?

Área de Facturación	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	8,00	26,67%
NEGATIVO	22,00	73,33%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: De acuerdo a lo indicado en la encuesta el 26,67% del personal de la compañía afirma que el área de facturación no utiliza medios tecnológicos avanzados. Por otro lado, el 73,33% del personal de la compañía afirma que si utiliza medios tecnológicos avanzados, para la correcta provisión de las operaciones obteniendo de esta manera una información fácil de entender, para el análisis de los ingresos y gastos que tiene la compañía, por lo que tendría una excelente toma de decisiones.

¿En la compañía Farmakonsuma cuenta con un organigrama de funciones para el área de facturación?

Organigrama de Funciones	Regularidad	Participación
--------------------------	-------------	---------------

AFIRMATIVO	0,00	0,00%
NEGATIVO	30,00	100,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: como se indica en el recuadro el 100,00% de los empleados de la compañía afirma que no cuenta con un organigrama de funciones para el área de facturación; por lo que carece un sistema organizacional para que el personal del área pueda ejercer correctamente sus funciones.

¿Podemos afirmar que la compañía cuente con una guía de procedimientos para el área de facturación?

Guía de procedimientos	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	0,00	0,00%
NEGATIVO	30,00	100,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: Efectivamente como se detalla en la encuesta la compañía no cuenta con una guía de procedimientos que pueda ayudar con las necesidades del área de facturación, por lo que no podrían llegar a los objetivos trazados.

¿Cómo sabemos el modo de control que se está utilizando en la compañía, para el control de ingresos y salidas?

Modo de Control Interno	Regularidad	Participación
Preliminar	8,00	26,67%
Momento	4,00	13,33%
Después	18,00	60,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: Para el 60,00% de los empleados nos comenta que el control lo efectúan después; ya que finalizando el año se cercioran no se cumplen con los objetivos. Pero el 26,67% del personal manifiesta que el control se hace un preliminar y por último el 13,33% del personal indica que el control se hace al momento.

¿La compañía genera presupuesto anual?

Prepuestro Anual	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	0,00	0,00%
NEGATIVO	30,00	100,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: La gerencia general, gerencia de administración y finanzas, gerencia de mercadeo, gerencia de ventas afirman que elaboran presupuesto anual, pero para realizar un excelente presupuesto deben realizar proyecciones de cuanto por ejemplo van a vender, de cuanto sería el gasto por la compra de materiales, de alquiler de local, los

pagos de luz, agua, teléfonos, de los eventos que realizaran por el lanzamiento de un nuevo producto, etc.

¿El área de facturación al realizar sus provisiones se basa por las normas contables de la actualidad?

Trabajos de Contabilidad	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	25,00	83,33%
NEGATIVO	5,00	16,67%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada el 83.33% de las personas que trabaja en el área de facturación se basan con las actuales normas internacionales de contabilidad, eso hace que sea altamente provechoso para el control interno que están buscando en la empresa para obtener buenos resultados en lo económico. Por otra parte, el 16.67% manifiesta que a veces se utiliza las normas contables.

¿Quién es el responsable del área de facturación?

Responsable del área de facturación	Regularidad	Participación
Gerencia de Mercadeo	0,00	0,00%

Gerencia de Ventas	0,00	0,00%
Gerencia de Adm. y Finanzas	20,00	66,67%
Gerencia General	10,00	33,33%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: en dicha consulta se indica que el 66,67% de los empleados de la compañía manifiesta que el responsable del área de facturación es la Gerencia de Administración y Finanzas. En cambio, el 33.33% de los empleados afirma que la Gerencia General es el responsable del área. El resultado final es quien se encarga del área de facturación es la Gerencia de Administración y Finanzas.

¿En qué tiempo se efectúan los arqueos de caja en el área de facturación?

Arqueos de Caja	Regularidad	Participación
Día a día	0,00	0,00%
Semana a semana	8,00	26,67%
Mes a mes	22,00	73,33%
Año a año	0,00	0,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: de acuerdo a lo indicado con la pregunta el 73,33% el personal del área de facturación manifiesta que el arqueo de caja se realiza mensualmente, cuando debería realizarse diariamente para que el libro bancos tenga una información actual de los ingresos y egresos de dinero. Pero por otra parte el 26,67% indica que el arqueo de caja se realiza semana a semana por lo que estaría incurriendo en un error como comentamos líneas arriba deberá hacerse diariamente.

¿En qué tiempo la compañía efectúa informes financieros?

Informes Financieros	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	30,00	100,00%
NEGATIVO	0,00	0,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: El área de contabilidad manifiesta al 100 % que se efectúa reportes financieros mensualmente, la preparación de estos reportes se da en los primeros días del mes siguiente; para después presentarlos mediante una reunión a la Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia de Ventas y Gerentes de productos, en dicha reunión analizan los ingresos y gastos que tuvo la empresa en el mes anterior para que finalmente se dé la aprobación. Por último, los reportes son enviados a los directivos que se encuentran en la sede principal en Suiza, ya que el capital de Farmakonsuma pertenece al exterior y se debe reembolsar la inversión cada trimestralmente.

¿En la compañía cuando se realiza los pagos son autorizados?

Pagos	Regularidad	Participación
Constantemente	30,00	100,00%
De vez en cuando	0,00	0,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: de acuerdo a la pregunta los empleados de la compañía manifiestan al 100,00 % que constantemente se autoriza los pagos por parte del gerente general y del gerente de finanzas los únicos autorizados para la cancelación de los comprobantes.

4.1 Análisis de Resultados

Sobre la investigación se encontró una dificultad en la compañía Farmakonsuma S.A. y ha demostrado que no cuenta con una guía de procedimientos sobre el control interno para el área de facturación teniendo dificultades con la asignación de las funciones al personal del área.

De esta manera representara una guía práctica, que se utilizara como una herramienta de soporte para el área, permitiendo que la información sea ordenada y sistemática, estableciendo los objetivos, normas y políticas que pueda facilitar el trabajo dentro del área.

La elaboración del manual de procedimientos sobre control interno dependerá de la información y necesidades del área de facturación, permitirá orientar y mejorar el esfuerzo de los integrantes, unificando los criterios de desempeño y acciones que deberán llegar para cumplir los objetivos trazados.

V.-CONCLUSIONES

- Sobre la investigación se encontró una dificultad en la compañía Farmakonsuma S.A. y ha demostrado que no cuenta con una guía de procedimientos sobre el control interno para el área de facturación teniendo dificultades con la asignación de las funciones al personal del área.
- El proceso que se lleva en el área de facturación no está a la par de las necesidades de Farmakonsuma S.A., con el transcurrir del tiempo se ha incrementado sus actividades, bajo esas condiciones el área involucrada en el proceso no logra cumplir con toda la información y esto ha generado retrasos, falla en algunas funciones, que afectan la gestión en ventas.
- Bajo estas condiciones se propone mejorar el procedimiento del área de facturación de la empresa Farmakonsuma S.A. con el diseño de un nuevo manual de procedimientos, que ayudara a entender los procesos y establecerá controles para el área, logrando garantizar a futuro los objetivos de ventas trazadas.

VI.-RECOMENDACIONES

- Este trabajo de investigación servirá para el desarrollo de un manual de procedimientos para el área de facturación de la empresa Farmakonsuma S.A. el mismo que deberá servir como base para el desarrollo de actividades de esta área y sea una herramienta que permita realizar los controles necesarios de las operaciones que puedan realizar.
- Se debe tener una constante comunicación por parte de la Gerencia de Mercadeo, Gerencia de Ventas y Gerencia de Administración y Finanzas con el área de facturación, mejorando en las decisiones con respecto a los procesos, tomando como modelo al Grupo Farma de Colombia.
- Durante todo el año deben programar 2 o 3 capacitaciones para el personal del área de facturación como para las diferentes áreas que lo requiera, lo que se pide es que el personal este actualizado con los diferentes cambios y/o procesos que se utiliza en el ámbito nacional y/o internacional.
- Brindar al personal del área de facturación una mejor infraestructura en cuanto a equipos de alta tecnología con programas actualizados que les ayude a mejorar su trabajo, como también para las diferentes áreas que tiene la compañía como por ejemplo: área de facturación, logística, tesorería, ventas, mercadeo, etc.

VII.-ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

7.1 Referencias Bibliográficas

Atlántico. (07 de 05 de 2014). *Cuáles son los fundamentos del sistema de control*

interno. Obtenido de Gobernación del Atlántico:

<http://www.atlantico.gov.co/index.php/preguntas-frecuentes-76551/4344-cuales-son-los-fundamentos-del-sistema-de-control-interno>

Benítez Torres, C. A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la ferretería my friend*. Ibarra, Imbabura, Ecuador.

Bonilla Martínez, M. H. (01 de 03 de 2012). *La importancia de resaltar en auditoria los*

logros de la administración. Obtenido de Red Global de Conocimientos de

Auditoria y Control Interno: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/1055-la-importancia-de-resaltar-en-auditoria-los-logros-de-la-administracion>

Cárdenas Gaitán, J. G., & Karina Melo, S. (2017). *Metodología para la implementación*

de un sistema de control interno en el área de tesorería de inversiones juan y

Shirley s.a. Bogotá, Colombia.

De Prado, E. (13 de 02 de 2018). *Control Interno y auditoria*. Obtenido de Audalia

Nexia: <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/#>

Frías, I. (26 de 02 de 2016). *La importancia del control interno en la empresa*. Obtenido

de Perspectivas EY Perú:

<https://perspectivasperu.ey.com/2016/02/26/importancia-control-interno-empresa/>

Guavita Cartagena, J. S., Martínez David, V. H., & Urazan, R. Y. (05 de 09 de 2016).

Objetivos Específicos del Control Interno. Obtenido de Auditoria y Control Interno: <http://auditoriaycontrolintern0.blogspot.com/2016/09/objetivos-especificos-del-control.html>

ISO Tools. (11 de 10 de 2016). *Principios del modelo estándar de control interno 2014*.

Obtenido de Blog Corporativo: <https://www.isotools.com.co/principios-del-modelo-estandar-control-interno-2014/>

Malica, D. O., & Abdelnur, G. D. (02 de 03 de 2012). *El sistema de control interno y su*

importancia en la auditoria. Obtenido de Imagen Profesional Line:

<http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

Márquez V., V., & Rojas C., E. (junio de 2011). Análisis del control interno del

efectivo, cuentas por cobrar e inventario en la empresa Fremendz. Cumana, Sucre, Venezuela.

Moncayo, C. (26 de 07 de 2016). *Objetivos relevantes para el control interno y la*

auditoria. Obtenido de Instituto Nacional de Contadores Públicos:

<https://www.incp.org.co/objetivos-relevantes-para-el-control-interno-y-la-auditoria/>

Morales, R. (21 de 04 de 2016). *Fundamentos del control interno*. Obtenido de Como

aprender del control interno:

<http://comoaprenderdelcontrolinternop.blogspot.com/2016/04/roles-procesos-del-control-interno.html>

- Oliveira, W. (18 de 07 de 2017). *Descubra que son los controles internos y cuál es su importancia en la gestión empresarial*. Obtenido de Heflo:
<https://www.heflo.com/es/blog/planificacion-estrategica/controles-internos/>
- Perú Contable. (20 de 10 de 2008). *Sistema de Control Interno - Auditoria*. Obtenido de Monografías Contables: <https://www.perucontable.com/monografias/sistema-de-control-interno-auditoria/>
- Posso Rodelo, J., & Barrios Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera*. Cartagena, Colombia.
- Salazar Cajas, E. M., & Villamarin Álvarez, S. M. (junio de 2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa sanbel flowers cita Ltda*. Latacunga, Ecuador.
- Santillana González, J. R. (04 de 09 de 2016). *Objetivos generales del control interno*. Obtenido de Control Interno:
<https://auditoriaycontrolinterno.wordpress.com/2016/09/04/objetivos-generales-del-control-interno/>
- Stevens, R. (06 de 07 de 2017). *¿Qué es el sistema de control interno?* Obtenido de Rankia Colombia: <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/3625005-que-sistema-control-interno>
- Universidad Esan. (27 de 02 de 2017). *¿Que buscan las organizaciones con el control interno?* Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/02/que-buscan-las-organizaciones-con-el-control-interno/>

Yong, N. (23 de 08 de 2013). *El control interno es necesario para preservar el negocio*.

Obtenido de Redacción Gestión: [https://gestion.pe/tendencias/management-
empleo/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-46435](https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-46435)

7.2 Anexos

Anexo 01

Cuadros y gráficos de los resultados de las encuestas realizadas en la empresa

Farmakonsuma S.A.

¿Dentro del área de facturación utilizan mecanismos informáticos actuales para la provisión de sus operaciones?

Área de Finanzas	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	8,00	26,67%
NEGATIVO	22,00	73,33%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: De acuerdo a lo indicado en la encuesta el 26,67% del personal de la compañía afirma que el área de facturación no utiliza medios tecnológicos avanzados. Por otro lado, el 73,33% del personal de la compañía afirma que si utiliza medios tecnológicos avanzados, para la correcta provisión de las operaciones obteniendo de esta manera una información fácil de entender, para el análisis de los ingresos y gastos que tiene la compañía, por lo que tendría una excelente toma de decisiones.

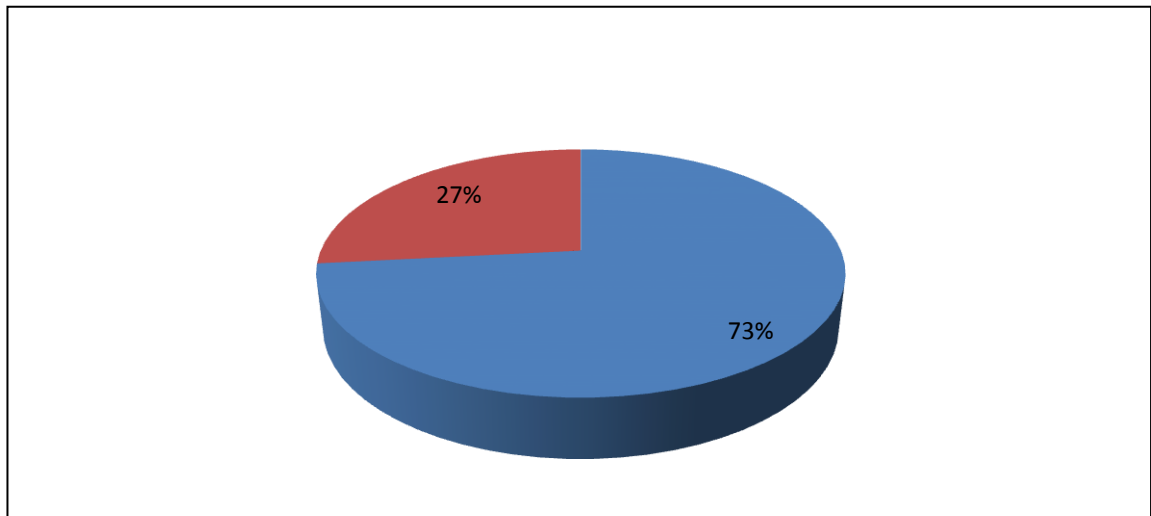


Figura 1: Área de Facturación

¿En la compañía Farmakonsuma cuenta con un organigrama de funciones para el área de Facturación?

Organigrama de Funciones	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	0,00	0,00%
NEGATIVO	30,00	100,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: como se indica en el recuadro el 100,00% de los empleados de la compañía afirma que no cuenta con un organigrama de funciones para el área de facturación; por lo que carece un sistema organizacional para que el personal pueda ejercer correctamente sus funciones.

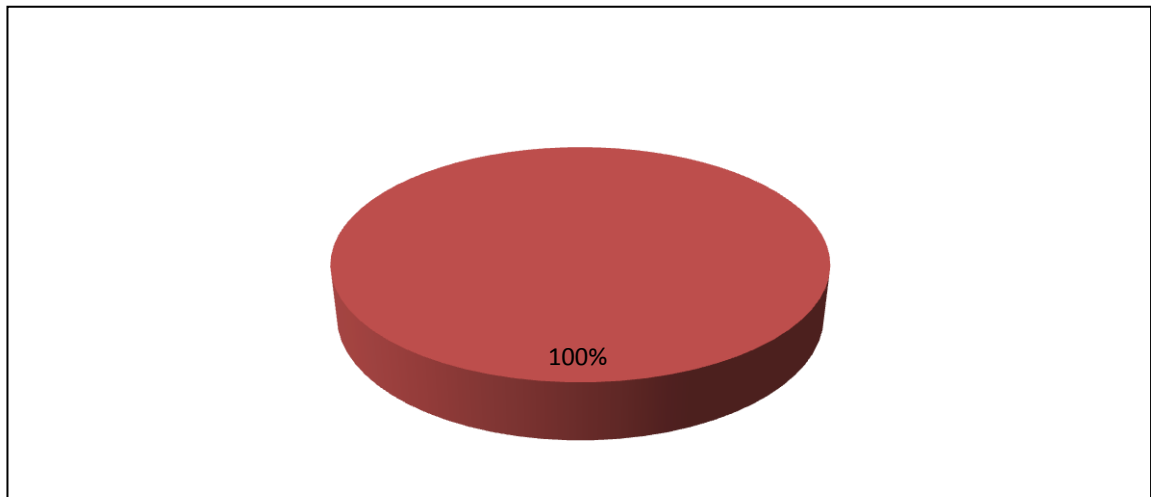


Figura 2: Organigrama de Funciones

¿Podemos afirmar que la compañía cuente con una guía de procedimientos para el área de facturación?

Guía de procedimientos	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	0,00	0,00%
NEGATIVO	30,00	100,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: Efectivamente como se detalla en la encuesta la compañía no cuenta con una guía de procedimientos que pueda ayudar con las necesidades del área de facturación, por lo que no podrían llegar a los objetivos trazados.

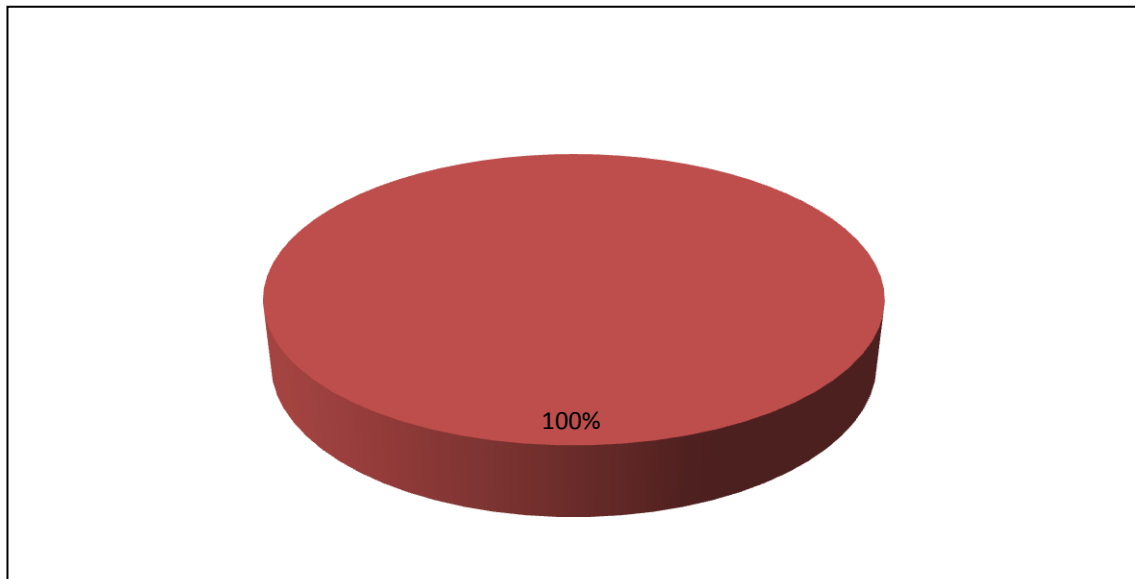


Figura 3: Guía de Procedimientos

¿Cómo sabemos el modo de control que se está utilizando en la compañía, para el control de ingresos y salidas?

Modo de Control Interno	Regularidad	Participación
Preliminar	8,00	26,67%
Momento	4,00	13,33%
Después	18,00	60,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: Para el 60,00% de los empleados nos comenta que el control lo efectúan después; ya que finalizando el año se cercioran no se cumplen con los objetivos. Pero el 26,67% del personal manifiesta que el control se hace un preliminar y por último el 13,33% del personal indica que el control se hace al momento.

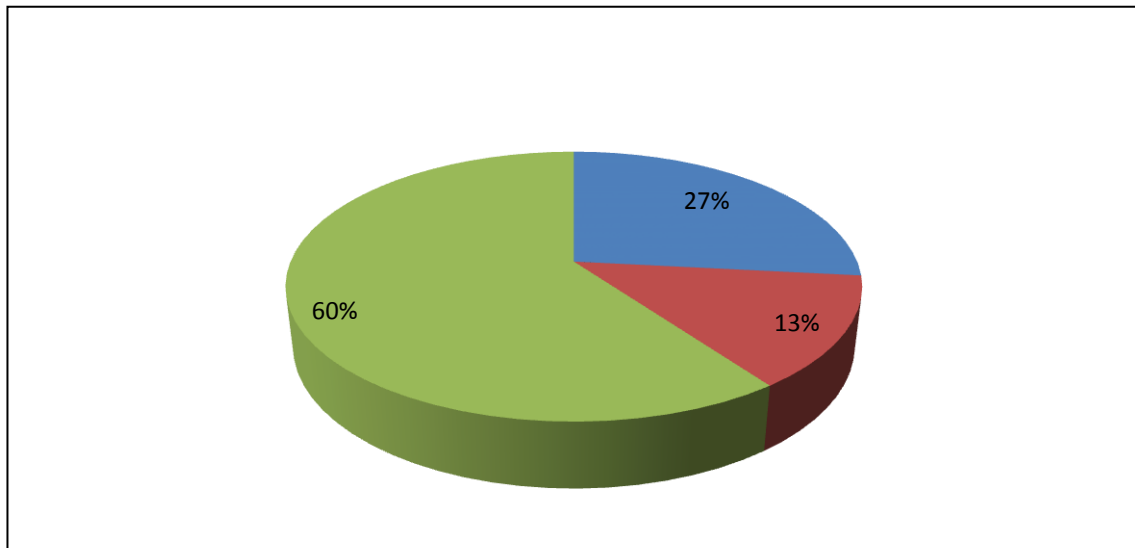


Figura 4: Modo de Control Interno

¿La compañía genera presupuesto anual?

Prepuesto Anual	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	0,00	0,00%
NEGATIVO	30,00	100,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: La gerencia general, gerencia de administración y finanzas, gerencia de mercadeo, gerencia de ventas afirman que elaboran presupuesto anual, pero para realizar un excelente presupuesto deben realizar proyecciones de cuanto por ejemplo van a vender, de cuanto sería el gasto por la compra de materiales, de alquiler de local, los pagos de luz, agua, teléfonos, de los eventos que realizaran por el lanzamiento de un nuevo producto, etc.

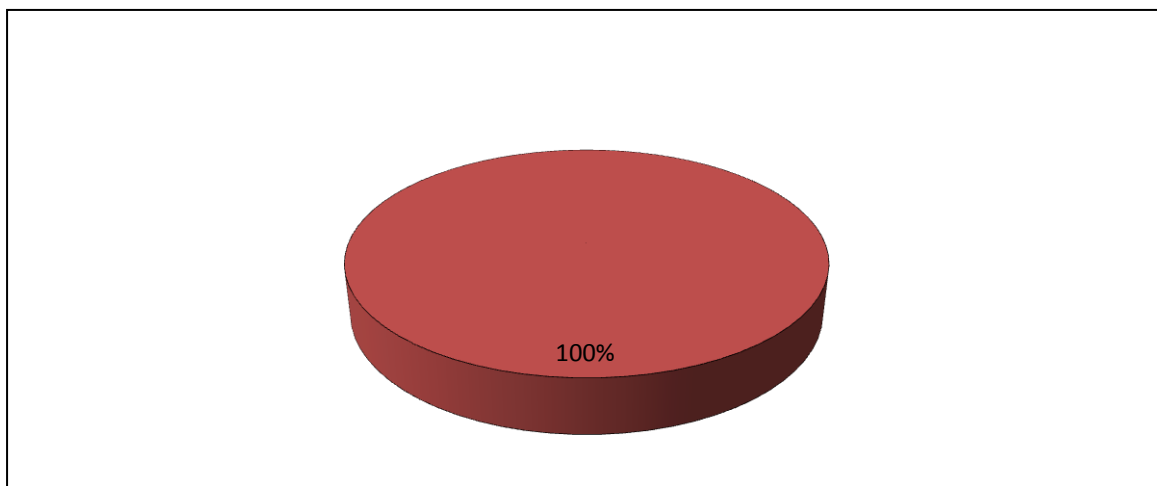


Figura 5: Presupuesto Anual

¿El área de facturación al realizar sus provisiones se basa por las normas contables de la actualidad?

Trabajos de Contabilidad	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	25,00	83,33%
NEGATIVO	5,00	16,67%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: De acuerdo a la encuesta realizada el 83.33% de las personas que trabaja en el área de facturación se basan con las actuales normas internacionales de contabilidad, eso hace que sea altamente provechoso para el control interno que están buscando en la empresa para obtener buenos resultados en lo económico. Por otra parte, el 16.67% manifiesta que a veces se utiliza las normas contables.

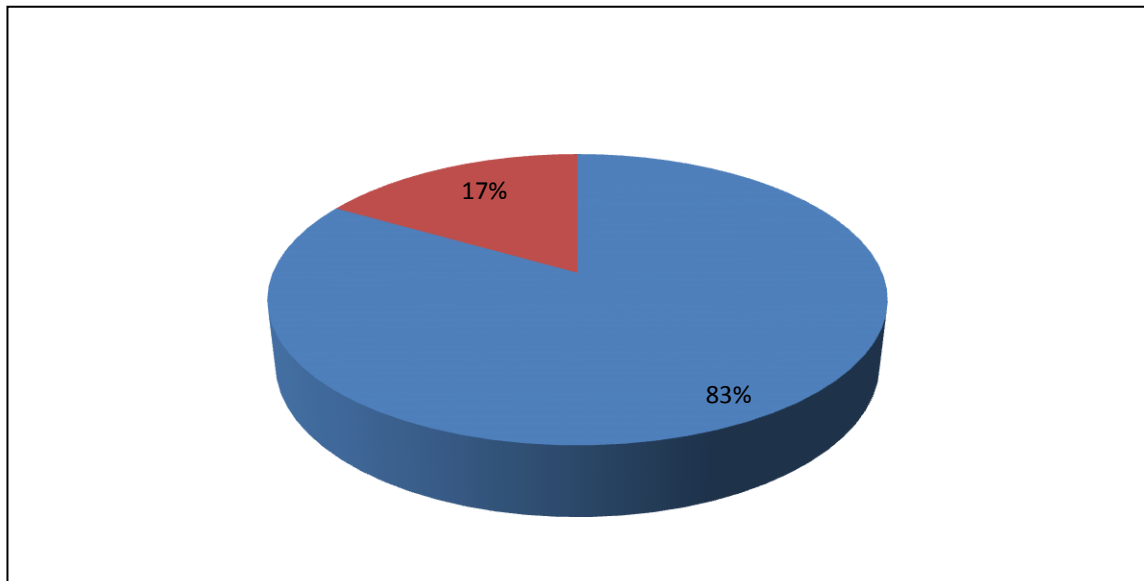


Figura 6: Trabajos de Contabilidad

¿Quién es el responsable del área de facturación?

Responsable del área de facturación	Regularidad	Participación
Gerencia de Mercadeo	0,00	0,00%
Gerencia de Ventas	0,00	0,00%
Gerencia de Adm. y Finanzas	20,00	66,67%
Gerencia General	10,00	33,33%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: en dicha consulta se indica que el 66,67% de los empleados de la compañía manifiesta que el responsable del área de facturación es la Gerencia de Administración y Finanzas. En cambio, el 33,33% de los empleados afirma que la Gerencia General es el responsable del área. El resultado final es quien se encarga del

área de facturación es la Gerencia de Administración y Finanzas.

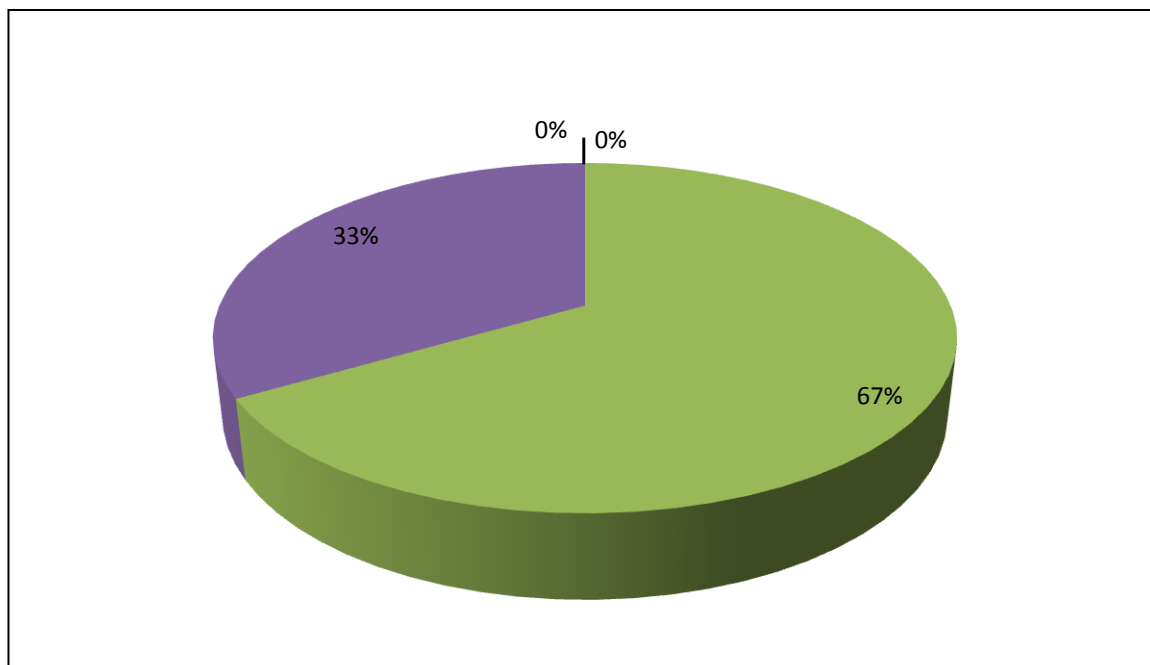


Figura 7: Responsable del área de facturación

¿En qué tiempo se efectúan los arquezos de caja en el área de facturación?

Arquezos de Caja	Regularidad	Participación
Día a día	0,00	0,00%
Semana a semana	8,00	26,67%
Mes a mes	22,00	73,33%
Año a año	0,00	0,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: de acuerdo a lo indicado con la pregunta el 73,33% el personal del área de facturación manifiesta que el arqueo de caja se realiza mensualmente, cuando debería realizarse diariamente para que el libro bancos tenga una información actual de los ingresos y egresos de dinero. Pero por otra parte el 26,67% indica que el arqueo de caja se realiza semana a semana por lo que estaría incurriendo en un error como comentamos líneas arriba deberá hacerse diariamente.

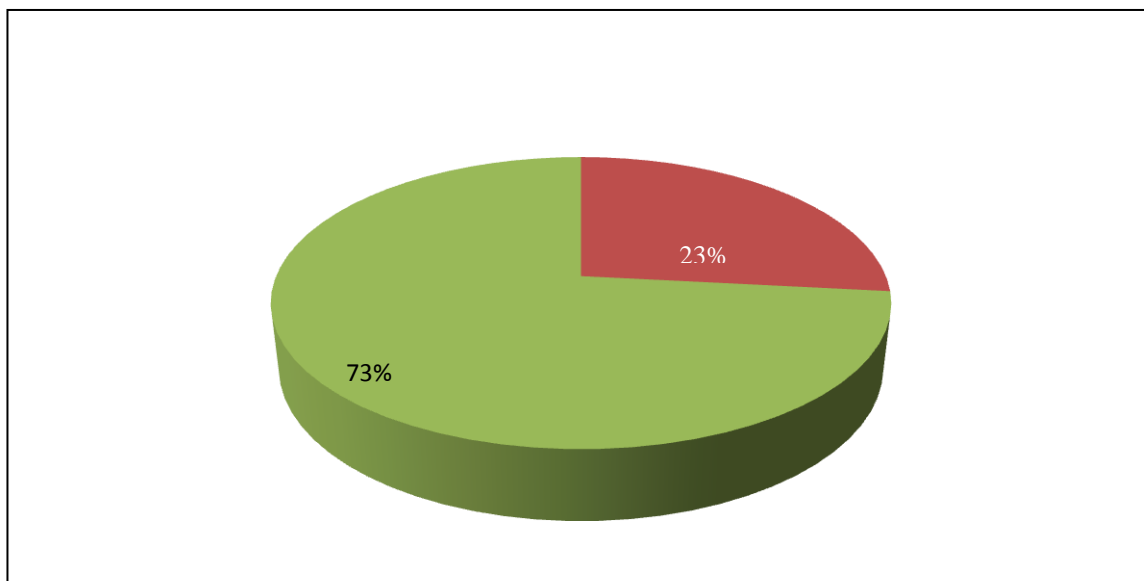


Figura 8: Arqueos de caja

¿En qué tiempo la compañía efectúa informes financieros?

Informes Financieros	Regularidad	Participación
AFIRMATIVO	30,00	100,00%
NEGATIVO	0,00	0,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: El área de contabilidad manifiesta al 100 % que se efectúa reportes financieros mensualmente, la preparación de estos reportes se da en los primeros días del mes siguiente; para después presentarlos mediante una reunión a la Gerencia General, Gerencia Comercial, Gerencia de Ventas y Gerentes de productos, en dicha reunión analizan los ingresos y gastos que tuvo la empresa en el mes anterior para que finalmente se dé la aprobación. Por último, los reportes son enviados a los directivos que se encuentran en la sede principal en Suiza, ya que el capital de Farmakonsuma pertenece al exterior y se debe reembolsar la inversión cada trimestralmente.

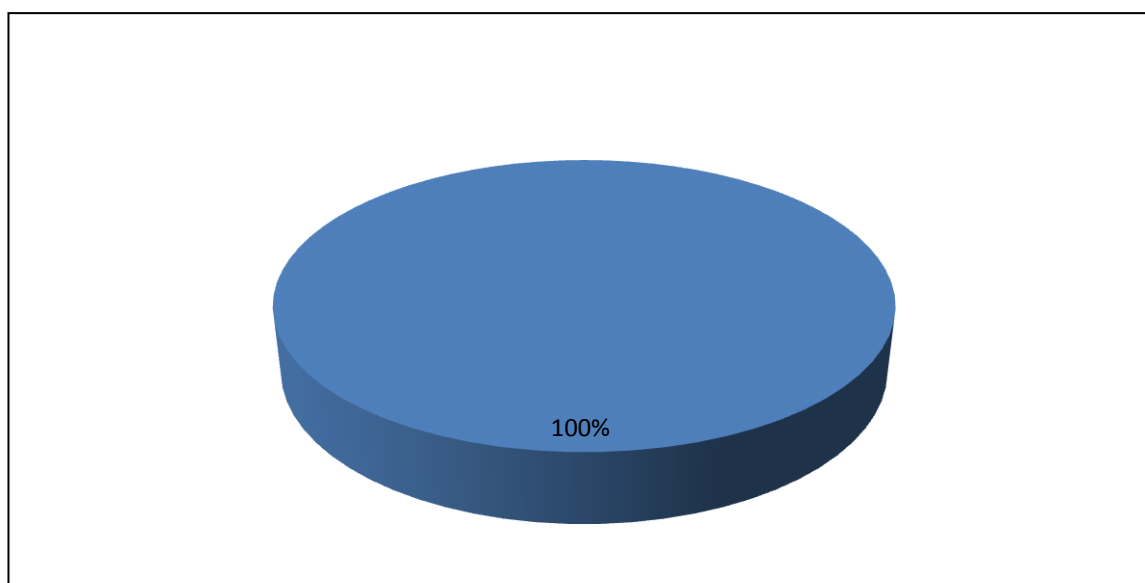


Figura 9: Informes Financieros

¿En la compañía cuando se realiza los pagos son autorizados?

Pagos	Regularidad	Participación
Constantemente	30,00	100,00%

De vez en cuando	0,00	0,00%
TOTAL	30,00	100,00%

Interpretación: de acuerdo a la pregunta los empleados de la compañía manifiestan al 100,00 % que constantemente se autoriza los pagos por parte del gerente general y del gerente de finanzas los únicos autorizados para la cancelación de los comprobantes.

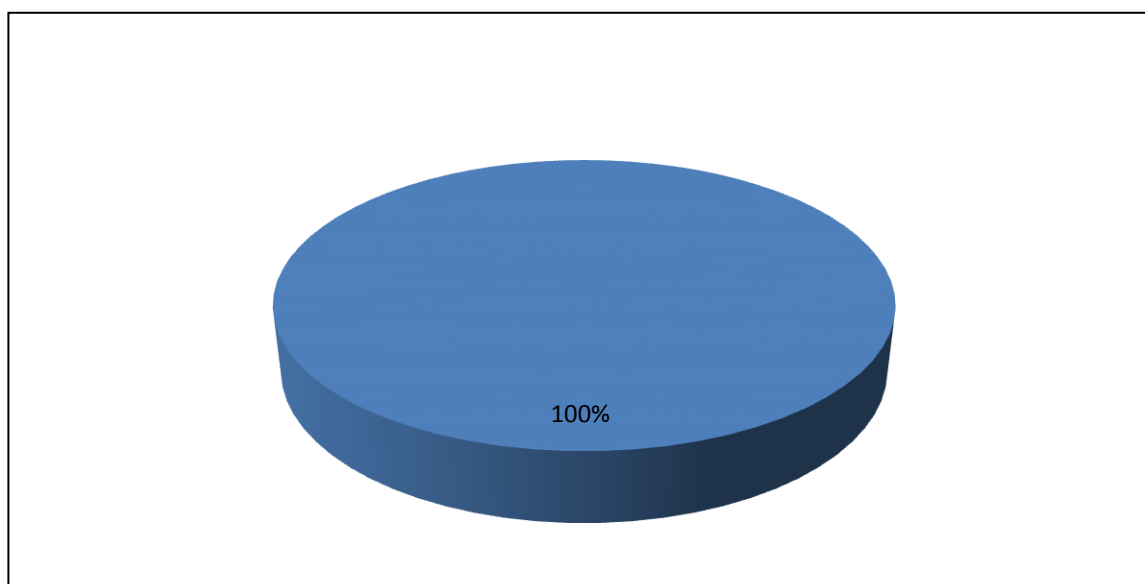


Figura 10: Pagos Autorizados

Figura 11: Manual de Funciones para el área de facturación

	MANUAL DE FUNCIONES PARA EL AREA DE FACTURACIÓN	CODIGO	GAF-F-2019
		VERSION	1.2
		FECHA	
		PAG	

Identificación del Cargo	
Nombre del cargo	Área de Facturación
División	Gerencia General
Proceso	Facturar pedidos
Jefe Directo	Gerente de Administración y Finanzas
Cargos que le reportan	Ninguno

Perfil del Cargo	
Educación	Egresado, Bachiller en Contabilidad y/o titulado como Contador Público.
Formación y/o entrenamiento	Conocimientos en el manejo de sistemas, paquetes de oficina, realización de facturas diarias y organización de datos.
Experiencia	Mínima de 6 meses en facturación.
Habilidades y/o cualidades	El desarrollo de este cargo requiere de orden, organización, raciocinio y concentración debido a que finaliza el proceso de operación interna. De su efectividad depende el cumplimiento en la salida de las rutas y en las entregas a los clientes. Este

	cargo está relacionado directamente con la calidad del servicio.
--	--

Responsabilidades del cargo

Responsabilidad por manejo de personal	Ninguna
Responsabilidad por equipos	Corresponde a todos aquellos bienes y equipos con que se cuenta para la realización de las funciones asignadas (computadores, impresoras, calculadora, teléfono, muebles de oficina).
Responsabilidad por manejo de documentos e información.	Debe manejar toda la información acerca de Facturas y el listado de clientes como documentos privados de la compañía.
Responsabilidad por pérdidas y daños	Este cargo debe garantizar la elaboración de las facturas sin errores, con datos reales y correspondientes a clase, y precios. Responde por brindar comunicaciones telefónicas efectivas para la empresa y sus clientes.

Alcance y Funciones

Objetivo del cargo

Asegurar el producto con la orden de compra, verificando que el código, precio estén correctamente digitados.

Funciones

- Recibir las órdenes de compra de los clientes vía correo electrónico.
- Mediante correo se solicita a la Gerencia de Ventas o al área de ventas la aprobación para atender la orden de compra, se copia a la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia de Mercadeo, Jefatura de Logística y por ultimo al área de ventas.
- Una vez aprobado la orden de compra se procede a verificar las cantidades solicitadas con el stock.
- Se verifica también los precios y descuentos que estén correctos de lo contrario no procederá con la atención del pedido.
- La verificación de las cantidades, precios, descuentos se realiza con el sistema con cuenta la empresa.
- Una vez ingresado al sistema se procede a generar la guía de remisión.
- La guía de remisión se escanea y se envía por correo electrónico al almacén para que preparen la mercadería antes que llegue el comprobante original.
- Se coordina con el almacén vía correo electrónico para la entrega de los pedidos para Lima y para provincia.
- Luego se procede a generar la factura.
- Se prepara la documentación para enviarlo al almacén, en que consiste la

documentación son: guía de remisión, factura, orden de compra más los protocolos de análisis de los productos de Farmakonsuma más una copia de la guía de remisión y factura que servirá como cargo de entrega de la mercadería.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
-----------------	----------------	----------------

Figura 12: Organigrama del área de facturación

