

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCEDIMIENTO
DE PAGOS DE LA EMPRESA SERVILLANTAS VIRGEN DE LOS
DOLORES S.R.L. 2018, CAJAMARCA.**

Rocila Flor Gutiérrez Bueno

Diana Elisbeth Zapata Huaccha

Asesor:

Mg. Carlos Alberto Pérez García.

Cajamarca – Perú

2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCEDIMIENTO
DE PAGOS DE LA EMPRESA SERVILLANTAS VIRGEN DE LOS
DOLORES S.R.L. 2018, CAJAMARCA.**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el
Título Profesional de Contador Público:

Bach. Rocila Flor Gutiérrez Bueno

Bach. Diana Elisbeth Zapata Huaccha

Asesor:

Mg. Carlos Alberto Pérez García.

Cajamarca – Perú

2019

COPYRIGHT © 2019 by

ROCILA FLOR GUTIÉRREZ BUENO

DIANA ELISBETH ZAPATA HUACCHA

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**LA INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCEDIMIENTO DE
PAGOS DE LA EMPRESA SERVILLANTAS VIRGEN DE LOS DOLORES
S.R.L. 2018, CAJAMARCA.**

Presidente:

Mg. Daniel Seclén Contreras.

Secretario:

Mg. José Hugo Rey Gálvez.

Vocal:

Mg. Lucía Antonieta Small Ruíz.

DEDICATORIA

A Dios por darme salud y sabiduría para culminar satisfactoriamente la carrera, A mis padres por su amor, apoyo incondicional, la motivación y la fe con la que esperaron para que pudiera lograr esta meta profesional.

Bach. Rocila Flor Gutiérrez Bueno.

A mi madre María Rita, por su apoyo incondicional, amor y por tener siempre la fortaleza de sacarme adelante sin importar los obstáculos que se le presentaron en la vida, ella quien con sus palabras me supo guiar para conseguir este gran logro. A mis hermanos y la persona especial que me inspiró con palabras de motivación y perseverancia Alex.

Bach. Diana Elisbeth Zapata Huaccha.

AGRADECIMIENTOS

- En primer lugar, a Dios por bendecirnos la vida y darnos fuerzas para continuar afrontando los obstáculos que se nos presentaron en el camino, hasta llegar a este proceso de obtener uno de nuestros anhelos más deseados.
- A la Universidad Antonio Guillermo Urrelo que nos dio la oportunidad de formar parte de ella y a nuestros docentes por habernos compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra formación profesional.
- A nuestro asesor Mg. Carlos Alberto Pérez García, quien nos guio de manera muy cordial con sus conocimientos y experiencia para terminar con éxito el desarrollo de nuestra tesis.
- A nuestro docente Mg. Salustiano Chávez Aumada, de manera especial por apoyarnos con sus conocimientos y experiencia.
- Agradecemos, a la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. por facilitarnos información de su empresa y colaborar con nosotras para llevar a cabo este estudio.

Las autoras

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar cómo incide el control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca. Ante el desconocimiento de la incidencia e importancia que tiene el control interno en los procedimientos de las cuentas por pagar, se consideró la necesidad de determinar la incidencia de dicho control, para mejorar los procedimientos de pagos permitiendo la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores en los plazos respectivos.

La metodología empleada reúne las condiciones suficientes para ser considerada una investigación descriptiva porque se partió del análisis de cada transacción hasta llegar al análisis de control interno de los procedimientos de pagos, describiendo la situación de la empresa tal como se da en su contexto natural. Para poder contrastar la hipótesis se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23 y el excel. La encuesta fue la técnica que se utilizó para la recolección de datos de la presente investigación.

Como consecuencia, la información obtenida, mostró que el resultado es significativo al 95% de confianza estadística, según la correlación de Pearson ($P\text{-valor} = 0,000 < 0,05$), donde se acepta la hipótesis de investigación de que: el control interno tiene una incidencia directa en el procedimiento de pagos de la empresa en estudio, donde se observó que la magnitud de la correlación es de 87.10% (0,871), correspondiente a una correlación positiva considerable.

Palabras clave: Control interno, procedimiento de pagos, políticas de control interno.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine how the internal control affects the payment procedure of the company Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. - 2018. In view of the lack of knowledge of the incidence and importance of internal control in the procedures of accounts payable, the need to determine the incidence of such control was considered, in order to improve the payment procedures allowing the effectiveness in the compliance of the obligations with the suppliers in the respective terms.

The methodology used meets the sufficient conditions to be considered descriptive investigation because it started from the analysis of each transaction until arriving at the analysis of internal control of the payment procedures, describing the situation of the company as it occurs in its context natural. To test the hypothesis, the statistical package SPSS version 23 and Excel were used. The survey was the technique that was used to collect data from the present investigation.

As a consequence, the information obtained shows that the result is significant at 95% statistical confidence, according to the Pearson correlation ($P\text{-value} = 0.000 < 0.05$), where the research hypothesis is accepted that: internal control it has a direct impact on the payment procedure of the company under study, where it was observed that the magnitude of the correlation is 87.10% (0.871), corresponding to a considerable positive correlation.

Keywords: Internal control, payment procedure, internal control policies.

INDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INDICE	ix
LISTA DE TABLAS.....	xi
LISTA DE GRÁFICOS.....	xiii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	15
1.1. Planteamiento del problema	17
1.2. Descripción de la realidad problemática	17
1.3. Objetivos	20
1.4. Justificación.....	20
1.5. Delimitación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes que sustentan la investigación.....	22
2.2. Marco teórico	37
2.3. Marco conceptual	51
2.4. Hipótesis de la investigación	53
2.5. Operacionalización de las variables	53
CAPÍTULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	56
3.1. Tipo de investigación	56
3.2. Diseño de investigación	56
3.3. Área de investigación.....	57
3.4. Población.....	57
3.5. Muestra	58
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	58
3.8. Interpretación de datos	59
3.9. Aspectos éticos	59
CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	60
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	60
4.2. Análisis de resultados estadísticos	99

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	103
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
5.1. Conclusiones	106
5.2. Recomendaciones	109
REFERENCIAS.....	111
ANEXOS.....	114
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	115
ANEXO 2: Instrumento I - II.....	117
ANEXO 3: Ficha de validación del instrumento	122

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables de control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.	55
Tabla 2. Distribución de la población de estudio según sus cargos en la empresa Servillantas virgen de los Dolores S.R.L.	57
Tabla 3. Reglamento interno de trabajo y ético.	60
Tabla 4. Descripciones formales del puesto de trabajo	61
Tabla 5. Organigrama para su debida gestión.	62
Tabla 6. Evaluación del clima organizacional y laboral de la empresa	63
Tabla 7. Política de identificación de riesgos.	65
Tabla 8. Identificación de riesgos en la gestión de la empresa.	66
Tabla 9. Propuesta o implementación de controles de riesgos en cada área.	67
Tabla 10. Probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos.	68
Tabla 11. Encargado de la gestión de riesgos de la empresa.	69
Tabla 12. Procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos.	71
Tabla 13. Documentación pertinente	72
Tabla 14. Reporte de actividades.	73
Tabla 15. Información oportuna.	74
Tabla 16. Comunicación clara.	75
Tabla 17. Programa de capacitación.	76
Tabla 18. Sistema de control interno.	78
Tabla 19. Verificación y evaluación del control interno.	79
Tabla 20. Acciones correctivas.	80
Tabla 21. Procedimiento o cronograma de pagos.	81
Tabla 22. Normas y políticas para la cancelación de deudas.	82
Tabla 23. Controles internos en el área de tesorería.	83
Tabla 24. Implementación de un manual de procedimientos.	84
Tabla 25. Caja chica para gastos urgentes de la empresa.	85
Tabla 26. Reserva de liquidez para cumplir con obligaciones urgentes.	85

Tabla 27. Procedimiento de análisis de anticipos pagados a proveedores.	88
Tabla 28. Control de la documentación de anticipos debidamente autorizados.	89
Tabla 29. Control de la recepción de las facturas pagadas con anticipación.	90
Tabla 30. Procedimientos desde la recepción de las facturas hasta el momento de su cancelación.	91
Tabla 31. Políticas para la recepción de facturas.	92
Tabla 32. Se realiza solución oportuna a facturas con problemas.	93
Tabla 33. El nivel de verificación o supervisión del proceso de pago a proveedores es el adecuado.	94
Tabla 34. Políticas de verificación de los anexos a facturas como órdenes de compras y/o servicios y guías de remisión.	94
Tabla 35. Solicitud de confirmaciones de saldo con los proveedores.	95
Tabla 36. Control de los vencimientos de las facturas al crédito.	96
Tabla 37. Políticas de control al momento de la cancelación de deudas.	97
Tabla 38. Prueba de normalidad de los datos.	99
Tabla 39. Correlación de Pearson entre control interno y procedimiento de pagos.	101
Tabla 40. Nivel de medición correlacional de las variables: intervalo o razón.	102

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Reglamento interno de trabajo y ético.	61
Gráfico 2. Descripciones formales del puesto de trabajo.	62
Gráfico 3. Organigrama para su debida gestión.	63
Gráfico 4. Evaluación del clima organizacional y laboral de la empresa.	64
Gráfico 5. Política de identificación de riesgos.	66
Gráfico 6. Identificación de riesgos en la gestión de la empresa.	67
Gráfico 7. Propuesta o implementación de controles de riesgos en cada área.	68
Gráfico 8. Probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos.	69
Gráfico 9. Encargado de la gestión de riesgos de la empresa.	70
Gráfico 10. Procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos.	71
Gráfico 11. Documentación pertinente	72
Gráfico 12. Reporte de actividades.	73
Gráfico 13. Información oportuna.	75
Gráfico 14. Comunicación clara.	76
Gráfico 15. Programa de capacitación.	77
Gráfico 16. Sistema de control interno.	78
Gráfico 17. Verificación y evaluación del control interno.	79
Gráfico 18. Acciones correctivas.	80
Gráfico 19. Procedimiento o cronograma de pagos.	82
Gráfico 20. Normas y políticas para la cancelación de deudas.	82
Gráfico 21. Controles internos en el área de tesorería.	83
Gráfico 22. Implementación de un manual de procedimientos.	84
Gráfico 23. Caja chica para gastos urgentes de la empresa.	85
Gráfico 24. Reserva de liquidez para cumplir con obligaciones urgentes.	86
Gráfico 25. Procedimiento de análisis de anticipos pagados a proveedores.	88
Gráfico 26. Control de la documentación de anticipos debidamente autorizados.	89
Gráfico 27. Control de la recepción de las facturas pagadas con anticipación.	90

Gráfico 28. Procedimientos desde la recepción de las facturas hasta el momento de su cancelación.	91
Gráfico 29. Políticas para la recepción de facturas.	92
Gráfico 30. Se realiza solución oportuna a facturas con problemas.	93
Gráfico 31. El nivel de verificación o supervisión del proceso de pago a proveedores es el adecuado.	94
Gráfico 32. Políticas de verificación de los anexos a facturas como órdenes de compras y/o servicios y guías de remisión.	95
Gráfico 33. Solicitud de confirmaciones de saldo con los proveedores.	96
Gráfico 34. Control de los vencimientos de las facturas al crédito.	96
Gráfico 35. Políticas de control al momento de la cancelación de deudas.	97
Gráfico 36. Nube de puntos entre las variables control interno y procedimiento de pagos.	101

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

Los efectos de la crisis económica hoy en día generan un sin número de consecuencias negativas en las organizaciones, provocando retrasos de pagos a proveedores, esto por la acumulación de facturas vencidas durante una cadena productiva, generando por otro lado el aumento de la morosidad. Los sectores afectados son especialmente las pequeñas y medianas empresas que funcionan con gran dependencia al crédito a corto plazo, con unas limitaciones de tesorería que hacen especialmente complicada su actividad en el contexto económico actual.

En el Perú se habla con frecuencia sobre el incumplimiento o demoras en los pagos ya sea a proveedores o a entidades bancarias. Pues todo esto está generando muchas inquietudes, porque las empresas no cuentan con un adecuado control de sus cuentas por pagar al crédito generando así demoras y perdiendo la confianza de sus proveedores quienes con justa razón reclaman por no recibir sus pagos en los plazos estipulados.

Por consiguiente, la presente investigación tiene como objetivo determinar la incidencia del control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca en el cual se determinó la incidencia de dicho control para mejorar los procedimientos de pagos, permitiendo la efectividad en el cumplimiento de las obligaciones con los proveedores en los plazos respectivos.

La investigación se divide en cinco capítulos, en el CAPÍTULO I, se presenta la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, los objetivos generales y específicos, la justificación de la investigación, la delimitación espacial, temporal y social, pues en este capítulo se abarca los aspectos que se tomaran en cuenta

en la investigación. En el CAPÍTULO II, comprende el desarrollo del marco teórico, como los antecedentes que sustentan la investigación, bases teóricas, la definición de términos básicos, la hipótesis y la operacionalización de las variables. En el CAPÍTULO III, se describe la metodología en la investigación, en la cual se precisa el tipo de investigación, el diseño de investigación, la unidad de análisis, la población y la muestra. Así mismo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos apropiados para concluir con la investigación. En el CAPÍTULO IV, se presenta los resultados obtenidos mediante los instrumentos de recolección de datos que fueron validos por los expertos en el tema, además se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23 y el Excel, donde fueron procesados los datos, obteniendo una base de datos a partir de la cual se inició el análisis e interpretación de los mismos. Finalmente, en el CAPÍTULO V, se da a conocer las conclusiones que la investigación significó, como que el control interno incide positivamente en el procedimiento de pagos y cómo influyen los resultados en la empresa Servillantas Virgen de los dolores S.R.L. También presentamos nuestras recomendaciones para que la empresa lleve un adecuado control interno en sus procedimientos de pagos a proveedores, Por último, se presenta las referencias consultadas para el desarrollo de la investigación y los anexos que se emplearon en la elaboración de la presente investigación.

1.1. Planteamiento del problema

1.2. Descripción de la realidad problemática

En el mundo la mayoría de las organizaciones al momento de efectuar sus adquisiciones ya sea en materia prima, insumos para ser revendidos o para algún uso de mejora en la empresa, son realizadas por lo general al crédito, generando de esta manera la obligación de cumplir pagos en un plazo determinado de tiempo.

Neira (2016) nos menciona que las cuentas por pagar a proveedores corresponden a un rubro sumamente sensible que sin el debido establecimiento de políticas, procesos y supervisión de actividades puede conllevar a que se presenten inconvenientes a lo largo de los diferentes movimientos desde el surgimiento de la obligación hasta la extinción de la misma.

En ese sentido a nivel internacional algunos países están creando leyes con el objeto de proteger los intereses de los proveedores, como es la ley de morosidad 15/210 del 2013 que lo estableció el gobierno de España con el objetivo de promover el rápido pago de las deudas contraídas con pequeñas y micro empresas cuando efectúan las ventas de un producto o prestación de servicios estableciendo plazos para regular el no cumplimiento de los pagos y garantizando el derecho al cobro de intereses por morosidad. Esta ley estableció plazos máximos de pagos para el sector privado de 60 días desde la fecha de recepción de las mercancías o prestación de los servicios o en el caso de recepción de la factura antes que los bienes o servicios. Pues hasta el 2013 esta ley solo quedó establecida para el sector público, y no se aprobó en el periodo de prueba para el sector privado.

En el Perú se habla con frecuencia sobre el incumplimiento o demoras en los pagos ya sea a proveedores o a entidades bancarias. Pues todo esto está generando muchas inquietudes, porque las empresas no cuentan con un adecuado control de sus cuentas por pagar al crédito generando así demoras y perdiendo la confianza de sus proveedores quienes con justa razón reclaman por no recibir sus pagos en los plazos estipulados.

Un ejemplo claro de empresas que quebraron en el Perú según Sarmiento (2017) fue por el incumplimiento de pagos de la empresa Brasileña Odebrecht, aproximadamente fueron 147 compañías peruanas que fueron contratadas para ejecutar obras en los megaproyectos, pues la deuda de la cuestionada constructora ascendió aproximadamente a 35,7 millones de soles con un total de 247 proveedoras. De esa manera las empresas proveedoras tuvieron que financiar grandes cantidades de dinero con el banco para cubrir sus obligaciones con su personal y terceros.

Con lo mencionado es importante que toda organización pueda diagnosticar cuales son las causas principales que están generando la aparición de problemas administrativos como la falta de un procedimiento y retrasos en cuanto al pago a sus proveedores, además que debe buscar herramientas y estrategias para poder contrarrestar riesgos o fraudes con el objeto de no ver afectado su operatividad y productividad.

Con todo lo mencionado, la empresa en estudio Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. es una empresa que cuenta con más de diez años de experiencia en venta de neumáticos de auto, camioneta, camión y OTR, teniendo como

objetivo brindar un servicio diferenciado y de calidad con valor agregado en beneficio de sus clientes. Así mismo, brinda servicios de enllante, balanceo, alineamiento, mecánica en general y servicios preventivos y correctivos.

La situación actual es que han surgido muchos inconvenientes por falta de organización y comunicación entre las áreas. Cabe mencionar que uno de los problemas principales es que carece de un sistema de control interno definido de manera formal que ayude a mejorar el trabajo de la empresa de manera eficaz, así mismo que carece de un manual de políticas y procedimientos documentado para el área de tesorería y cobranzas que norme los pasos o actividades que deben ejecutarse para cumplir oportunamente con la obligación de pagos con los proveedores para que posteriormente no se esté pagando intereses por las letras de cambio.

En efecto, la realidad descrita ayudó a dar inicio a esta investigación tomando como referencia a la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L, con la cual se desea determinar la incidencia que genera el control interno en el procedimiento de pagos para evitar futuros inconvenientes con sus proveedores.

1.2.1. Formulación del problema

1.2.2. Problema general

¿Cuál es la incidencia del control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca?

1.2.3. Problemas específicos

- ¿Cómo es el control interno de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca?
- ¿Cuáles son los procedimientos de pagos a proveedores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo incide el control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca.

1.3.2. Objetivos específicos

- Evaluar el control interno de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca.
- Analizar el procedimiento de pagos a proveedores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca.

1.4. Justificación

Ante los planteamientos expuestos anteriormente, esta investigación tiene el efecto de justificarse que hoy en día las empresas realizan sus funciones sin tener procedimientos, políticas y objetivos para cumplir con una correcta gestión, proporcionando seguridad a cada una de las áreas y detectando posibles riesgos que desfavorecen a la empresa.

La situación que vienen enfrentando la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., durante el año 2018, presenta grandes brechas y debilidades en

cuanto al pago de sus facturas, específicamente las compras al crédito que son cajeadas por letras de cambio a 30, 45 y 60 días, ya que lo realiza de una manera ineficiente, esto denota un desorden administrativo porque no existe un procedimiento formal, validado e implementado de control interno, desde la recepción de las facturas hasta el momento del pago de las letras, generando descontento en los proveedores, quienes al no recibir sus pagos en las fechas acordadas o vencimientos programados, se ven obligados de reclamar, a través de llamadas telefónicas exigiendo la cancelación de sus cuentas por cobrar así mismo, informando que se cobrarán intereses correspondiente a sus letras vencidas.

De acuerdo a lo justificado, el presente pretende validar que cuando se aplica las normas de control interno en cualquier área de una entidad las funciones se desarrollan con vigor y eficiencia.

Por otro lado, el resultado producto de esta investigación será de utilidad para la empresa, puesto que ayudará a mejorar su atención y cumplimiento de sus obligaciones de pagos. Por consiguiente, esta investigación puede servir como marco teórico para nuevas investigaciones, sirviendo como instrumento para medir otras variables u otros temas de investigación.

1.5. Delimitación

1.5.1. Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., tomando como referencia las deficiencias que se tiene respecto a los

procedimientos de pagos a proveedores, dicha empresa está situada en Av. Vía de Evitamiento Norte N°250.

1.5.2. Delimitación temporal

El presente estudio comprende a las operaciones del ejercicio económico 2018, específicamente de las áreas de contabilidad, tesorería y almacén de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.

1.5.3. Delimitación social

En estas circunstancias, el grupo social materia de investigación para el recojo de información de la presente investigación, han sido los colaboradores que conforman la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes que sustentan la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

En este trabajo se ha tenido como referencia varios autores que han tratado el tema anteriormente, con el fin de profundizar y ampliar la temática en investigación, se cita algunos trabajos internacionales que se vinculan con nuestro objeto de estudio. Como es el análisis expuesto por Neira (2016) de su estudio realizado: *“Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores Asisbane” - 2016*, realizado en la Universidad de Guayaquil, Ecuador. El propósito de la investigación fue brindar un tipo de control utilizando los componentes del control interno, con el objeto de obtener una mayor estructura de sus factores operativos y de aplicar lineamientos de

supervisión y gestión que mejore la administración interna de las cuentas por pagar al crédito. La investigación fue de carácter teórico-práctico, el cual permitió conocer las siguientes conclusiones:

- La entidad no posee normas, políticas y procesos que le ayuden con el control de sus cuentas por pagar a proveedores, así como de carecer de un plan de organización para las áreas de cada puesto de la empresa, provocando así un riesgo para la operatividad del negocio.
- Seguridad razonable e información confiable se obtuvo, con el diseño de un sistema de control interno, pues sus compras al crédito y demás tracciones mejoraron en sentido común, facilitando a la entidad de mantener una relación confiable con sus proveedores.

Con la investigación expuesta se contribuye que es muy significativo que toda compañía tome conciencia del enfoque positivo que tiene el control interno, en mejorar progresivamente y oportunamente, analizar e identificar eventos riesgosos que siempre están presente en el día a día de toda organización.

Vega & Ávila (2014) En su investigación *“Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la Dirección de Vialidad Región Metropolitana de Santiago del Ministerio de Obras Públicas”*, realizado en la universidad de Humanismo Cristiano, Santiago. Tuvo el objeto de conocer la estructura del proceso de pagos a proveedores, con la identificación de factores de gestión que ayudarían a disminuir la poca eficiencia en el proceso de pagos al crédito. El análisis que realizaron les ayudó a ver que el procedimiento de pagos de la Dirección de vialidad estaba

estructurado de manera centralizada y jerárquica. Su investigación fue descriptiva, la cual les permitió analizar el presente estudio. Concluye que:

- Existen factores como el no capacitar a la unidad de gestión presupuestaria que afectan directamente al proceso de pagos, además de que existe una serie de duplicidad en las etapas del proceso de pagos.
- Por otro lado, mencionan que el capacitar al personal del área con el uso de herramientas tecnológicas, normativas vigentes y procedimientos administrativos le permitirá tener un personal calificado para desempeñar las funciones emanadas de su área.

Lo anteriormente expuesto nos hace pensar en la importancia que las empresas deben capacitar e instruir a sus colaboradores, porque de esa manera se fortalecerá el compromiso, actitud y autodisciplina en cada uno de ellos. Además, se resalta el poder que tiene el control interno para corregir falencias que pueden manifestarse en el transcurso de las actividades de toda empresa en marcha.

Villamizar (2011) En su investigación “*Optimización del proceso de cuentas por pagar de la empresa administradora Servilar, C.A.*”, realizado en la Universidad Simón Bolívar, Venezuela. Tuvo la finalidad de proporcionar el mejoramiento de la productividad de la empresa Servilar C.A., mediante la elaboración de un manual de procedimientos para las cuentas por pagar. La investigación fue descriptiva. Concluye que:

- Con un manual de optimización, la empresa pudo efectuar la cancelación de sus cuentas por pagar de manera eficazmente positiva, contribuyendo en mejorar el

nivel administrativo, evitando tanto los retrasos en pagos de factura como los reclamos innecesarios por parte de proveedores y clientes.

De las evidencias anteriores manifestamos nuestras coincidencias con los autores antes mencionados, dándonos a entender que una empresa ya sea grande o mediana debe siempre optar por proteger su interés, adaptándose de esa manera a aplicar estrategias de control para evitar cualquier irregularidad que se relacione con el pago a proveedores, contribuyendo de esa manera con el orden y el control de la empresa.

Méndez (2014) en su investigación *“Manual de procedimientos para efectuar pagos a los proveedores basados en las normas de información financiera en la empresa radioterapia Cabriales 21 C.A. San Diego 2014”*, realizado en la Universidad José Antonio Páez, Venezuela. Tuvo como finalidad indicar claramente los pasos a seguir para cumplir con el procedimiento de efectuar sus pagos, cumpliendo con todos los requisitos fundamentales para llegar al acuerdo de cliente a proveedor con el propósito de fortalecer los puntos de control interno dentro de la empresa.

Llegando a la siguiente conclusión:

- La empresa no contaba con un manual de procedimientos para efectuar pagos a proveedores, el cual le permita llevar un control interno en el área de gestión administrativa y a la vez reforzar los puntos de control interno.

Al respecto cabe resaltar que el implementar un manual de procedimientos en la empresa hace más efectivo el manejo de las actividades a realizar en la gestión administrativa, el área contable y pago a proveedores. Así mismo se haría una mejor programación de pagos, según la rotación de su liquidez y de una manera eficiente.

Barreneche (2010) En su investigación *“Metodología para la selección y evaluación de proveedores en una empresa, Medellín 2010”*, realizado en la Universidad EAFIT, Medellín. Tuvo como objetivo proteger a las empresas de efectos de un proveedor incumplido, con esta investigación se redactó una metodología que le permitió a las empresas pequeñas tener claridad en el proceso de selección de proveedores, mediante el diseño de los procesos de búsqueda, selección y evaluación. Llegó a las siguientes conclusiones:

- La empresa no tenía una base de datos de sus proveedores, el cual no le permitía encontrar información relevante de los proveedores de una manera rápida y efectiva.
- La empresa no desarrollaba ninguna plantilla para una base de datos, que almacena información de cada proveedor, para que le permita encontrar información de los mismos de una manera rápida y efectiva, asimismo no contaba con un manual de uso, esto le quitaba tiempo y llevar una inadecuada organización dentro de la empresa.

Se infiere al respecto que las empresas deben de implementar el control interno y de esa manera adquirir un sistema con nuevas metodologías para evaluar detalladamente a sus proveedores, así como ver las necesidades que se da y modificarlas según sea el caso.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Jaramillo (2017) en su investigación *“Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holding S.A.C., 2017”*, realizado en la Universidad de Norbet Wiener, Lima. Tuvo el objetivo de

realizar e implementar un modelo de control interno, con el fin de optimizar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar, esto con el surgimiento del alto índice de morosidad presentado en la empresa. Para constatar su hipótesis utilizó una investigación descriptiva, no experimental. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Resalta la importancia de contar con un sistema de control interno el cual brinda una mejor administración y seguridad en los recursos de la empresa, como es la información oportuna en los estados financieros.
- La empresa mejoró considerablemente su efectividad, al aplicar el sistema de control interno en los procesos de cobranza y en el pago de sus cuentas por pagar a proveedores. Teniendo de ese modo un ciclo financiero insuperable, considerando la restricción que las cuentas por pagar y cobrar no superen el tiempo en cumplir con las obligaciones.

Con relación a lo mencionado se reconoce que el control interno ayuda favorablemente a toda organización a tener un mayor control de sus procesos y reducir posibles riesgos, con el fin de conseguir así sus objetivos, metas y contribuyendo de esta manera conseguir una buena gestión en sus objetivos y metas trazadas como empresa.

Por otra parte, Aldave (2017) en su investigación *“Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexican Perú S.A.C. Lima 2016”*, realizado en la Universidad Privada del Norte, Lima. Tuvo el objeto de brindar una herramienta que favorezca en determinar la influencia que existe entre las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa tomada en estudio. Uno de los principales problemas fue en relación con la información contable que se procesaba en destiempo provocando deficiencias en la programación y

control de pagos a sus proveedores. Esta investigación fue de vital importancia para la gestión de la mencionada empresa. Su investigación fue no experimental – descriptiva.

Llegando a las conclusiones siguientes:

- Con el diagnóstico realizado, se pudo observar y describir los puntos débiles con los que viene atravesando el área de cuentas por pagar de la empresa. Además, que con las evidencias obtenidas le permitió a la investigadora, implementar políticas con el que mejoró al respecto sus procesos de pagos a proveedores, obteniendo así una información ordenada de las facturas al crédito que estaban próximas a vencer.
- La empresa Mexican Perú S.A.C. no contaba y no tenía conocimiento de la gran importancia que podía incidir las políticas de control y procedimientos en la empresa, pues con esa investigación les ayudó a tomar conciencia y a empezar a implementar políticas que controlen todas las áreas de la empresa y así mismo capacitar a su personal.

Con lo mencionado se confirma que toda organización debe estar a la vanguardia y aplicar manuales de control, procesos, procedimientos y cumplir su aplicación, ya que logrará generar información real, oportuna, consistente. De tal modo que le permita tomar decisiones acertadas y cumplir con sus proveedores respetando sus cronogramas de pagos previamente establecidos y los plazos programados.

Culqui (2013) Mediante su investigación *“Control interno previo como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en el departamento de tesorería de la Fuerza Aérea del Perú, 2013”*, realizado en la Universidad San Martín de Porres, Lima. Tuvo como objetivo conocer como contribuye la aplicación de un

control previo en el mejoramiento del proceso de ejecución de pagos en la Fuerza aérea del Perú. El análisis realizado permitió determinar que los colaboradores que trabajan en el departamento de tesorería no están capacitados en cuanto a normativa contable y tributaria, además de que no existe un procedimiento para la aprobación de pagos, provocando demoras con los proveedores que les abastecen con insumos. Utilizó una investigación aplicada, con diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Concluye que:

- Se identificó que, en la fuerza aérea del Perú, no se aplica los componentes de control interno como objeto de mejora, por ello se obtuvo información ineficiente y poco confiable para la buena toma de decisiones en el área de tesorería y también en la ejecución de pagos a proveedores.
- Para que el área de tesorería de la fuerza aérea tenga un excelente control y un trabajo más confiable con transparencia, prudencia y responsabilidad, es conveniente que establezca un sistema de control interno en el pago a proveedores, para obtener una administración con vigor y buena relación con los proveedores.

Con el análisis de la mencionada investigación podemos observar, que la importancia de administrar la gestión de la empresa y de cada una de las áreas, mediante la utilización de los componentes del control interno como guía, favorecen la eficiencia de las operaciones en todo sentido de la empresa.

Minaya, Santisteban, & Ushiñahua (2016) En su investigación *“Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huánuco”*, realizado en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco. El cual

tuvo como propósito establecer una mejor organización en las respectivas áreas de las empresas de Huánuco, mejorando así sus procesos de cuentas por pagar. Se resalta como principal problema que las empresas comerciales de Huánuco no han tomado conciencia de las ventajas que tiene el implementar instrumentos de gestión y mejorar sus procesos, alcanzando de esa manera la calidad de todas sus operaciones, puesto que en ocasiones se ha perjudicado la eficiencia y eficacia de sus procesos tradicionales. La investigación tuvo un tipo campo aplicativo, deductivo. Concluyeron que:

- Las empresas comerciales de Huánuco, no están avocadas a ninguna política de control, tan solo se guían por la urgencia e importancia que puede tener la cancelación de sus deudas, puesto que muchas veces las obligaciones son a corto plazo.
- Observaron que en las cuentas por pagar existen diversas fallas, que dificultan su buen manejo y control, por lo que sería ideal prevenir esos riesgos que obstaculizan el avance de la organización. Por ende, se resalta que establecer procedimientos basados a las normas internacionales de contabilidad, provoca un menor margen de error relacionado a las deudas que se originan por retrasos e incumplimientos de pagos.

Con la investigación expuesta, se confirma que el control interno es la base fundamental que toda empresa debe tener, porque esta sirve de guía y ayuda en la mejora continua, previniendo riesgos y corrigiendo errores que se pueden presentar en el proceso de las actividades de la empresa.

García & Medina (2018) En su investigación expuesta *“Percepción sobre control interno y obligaciones de pagos a proveedores en la Universidad Nacional San*

Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2017”, realizado en la Universidad César Vallejo, Ayacucho. Resaltó como objetivo el conocer la relación existente entre la percepción del control interno con las obligaciones de pagos a proveedores. La investigación surgió con la preocupación de muchos de los proveedores que manifestaron su inquietud y desconfianza para venderle al estado, porque señalan que ellos para abastecer primero desean saber la fecha exacta de los pagos de sus insumos o servicios, puesto que han surgido demoras en el pago, y eso les desmotiva muchas veces en participar en los procesos de selección. En esta investigación se aplicó un diseño descriptivo correlacional. Se concluyó de la siguiente manera:

- Se determinó que es baja la relación entre el control interno y las obligaciones de pago a proveedores en la Universidad San Cristóbal, siendo los resultados que se deben incorporar procesos cotidianos con referencia a las normas de control interno, puesto que este control se debe llevar en todas las áreas administrativas de la Universidad.
- Por otro lado, con los resultados obtenidos, se recomendó la implementación de un sistema de control de seguimiento de pago a proveedores, con el cual se obtendrá un registro actualizado de las compras pendientes de pagos.

Respecto a lo mencionado, el implementar un sistema de control interno que haga seguimiento a todos los procesos implementados dentro de las áreas de una organización, es fundamental porque se obtendrá información oportuna, confiable y relevante, además de tomar decisiones correctas para el mejoramiento eficaz de una empresa.

Lurita (2017) Con su investigación “*Supervisión de control interno en la operación de Tesorería en la empresa Andalyz distrito de Chincha Alta, 2016*”, realizado en la Universidad Privada de Ica. Presentó como objetivo la preocupación de analizar el control interno en las operaciones de tesorería de la mencionada empresa. El surgimiento de esta investigación fue a causa de que existen inexactitudes, en el área de tesorería en especial con las operaciones de pagos, así mismo en el orden de emisión de cheques y registro de actividades económicas, esto por la falta de un manual de procedimiento de control interno, creado específicamente para esta área. Por su parte se utilizó un diseño de investigación descriptivo. Llegando a las conclusiones siguientes:

- La empresa Andalyz no cuenta con un procedimiento administrativo veraz, por lo que en el proceso de análisis que se realizó se encontraron errores en las actividades de tesorería.
- Con un manual de auditoria diseñado para la empresa, se supervisó y se hizo un correcto seguimiento de las operaciones de tesorería, con la que se pudo minimizar riesgos. Además, que se elaboró un cronograma de pagos, para hacer frente a las obligaciones de la empresa con claridad y secuencialidad.

Atendiendo a estas consideraciones de los autores antes mencionados, básicamente el control interno si ayuda a las organizaciones a mantener un buen trato con proveedores, clientes y tener un buen clima laboral con los colaboradores de la empresa, obteniendo de esa manera información oportuna y eficaz. A estas consideraciones se infiere, que el control interno controla y aporta al crecimiento y desarrollo de toda organización

para prevenir y evitar riesgos como, por ejemplo: desconfianza por parte de los proveedores y pérdidas de los recursos de la empresa.

2.1.3. Antecedentes locales

Nuestra Región de Cajamarca, no es adversa a diferentes investigaciones sobre la aplicación del control interno.

Tal es el caso, De la Cruz & Marín (2016) en su investigación “*Sistema de control interno en la gestión de la empresa Multiservicios Rodríguez S.C.R.L.*” realizado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. En el cual se abordó el estudio de la relación que existe entre variables de control interno y gestión empresarial, básicamente determinar la incidencia que puede existir al aplicar un sistema de control interno en la gestión de la empresa. La investigación fue analítica – explicativa, donde concluyó que:

- El no contar con un sistema de control interno, ha obstaculizado a la empresa en no poder llevar una buena gestión administrativa, impidiéndoles realizar un seguimiento de supervisión a dichas actividades otorgadas por la empresa u organización.
- Con la investigación presentada, los investigadores implantaron a la empresa un sistema sistematizado, denominado (SAFORI), facilitando un buen control de las respectivas operaciones dadas por la empresa con eficiencia y eficacia.

Al respecto, agregando a lo anteriormente mencionado la gestión y el control interno en una empresa es fundamental, porque mediante ello, no solo se obtiene una organización de funciones y políticas de las áreas que conforman una empresa, sino

también que sobresale la transparencia en aspectos éticos, información confiable y el control de los recursos oportunamente.

Así mismo según el estudio de Aguilar (2017) en su investigación *“Control interno y su incidencia en la prevención de contingencias tributarias en la empresa San Quirino Constructores S.R.L.”* Realizado en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Da a conocer como objetivo la incidencia directa que existe cuando se implementa un sistema de control interno, dando como resultados positivos como la deducción de contingencias tributarias, frente a una fiscalización. La investigación tuvo un diseño descriptivo. Concluyó que:

- La empresa desconocía la importancia de contar con un sistema que evalúe y controle el desempeño y resultados de toda la organización, pues no contaba con reglas, políticas, normas y planes de supervisión, obteniendo una inadecuada estructura organizacional en la empresa.
- La investigación llegó a ser favorable porque se implementó un sistema de políticas de control interno, pues de esa manera se ayudó a la mencionada empresa a prevenir contingencias tributarias, derivadas de una futura fiscalización de SUNAT.

Según lo expuesto anteriormente el contar con una adecuada herramienta de gestión de control interno es primordial para toda organización, pues previene riesgos e irregularidades, que están siempre latentes en la administración de una empresa.

Choez (2017) En su investigación *“El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la Empresa Servicentro Primavera S.R.L.”*, realizado en la Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

Tuvo como objeto conocer y analizar si en la adecuada toma de decisiones gerenciales, incurre un sistema de control interno en la empresa Servicentro Primavera S.R.L. El tipo de investigación que se utilizó fue el método dialéctico con un impulso de mejoras para la empresa. El autor concluyó que:

- El sistema de control incidió de forma efectiva de acuerdo al esquema del control interno y sus componentes en las diferentes áreas de la entidad. Además, se obtuvo que la empresa Servicentro tiene la noción que para que exista una mejora continua de los procedimientos y funciones de las áreas que conforman la entidad, tiene que existir el control interno supervisado, previniendo de ese modo, alguna reparación económica por parte del órgano fiscalizador (SUNAT).

Al respecto, se infiere que la mejor herramienta de gestión de una entidad es el control interno, porque estimula al seguimiento de las labores de forma ordenada, evaluando la seguridad y mejora continua en el desarrollo económico de la empresa.

Vásquez (2013) En su investigación *“El control interno y su contribución en la mejora de los procesos operativos de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C.”*, realizado en la Universidad Nacional de Cajamarca. Tuvo como objeto conocer la situación del control interno, tomándose como referencia los componentes del control interno, con el fin de proponer mejoras en los procesos operativos, de acuerdo con el surgimiento de necesidades o falencias dentro de la empresa. Algunos de los problemas que se analizaron fue la ausencia de manuales de funciones y procedimientos que sirva como guía para el desarrollo de las funciones de cada aérea. La autora resalta la ineficiencia en las operaciones de la Clínica Limatambo y su

preocupación en establecer una guía de mejora para sus procesos operativos. La investigación fue de tipo aplicada, donde concluyó de la siguiente manera:

- En la Clínica Limatambo S.A.C. las actividades se realizan de manera incompatible, en especial en el área de contabilidad que está a cargo del control de tesorería y compras, actividades que ponen en riesgo el recurso disponible de la empresa. Además, de contar con manuales de políticas y procedimientos desactualizados.
- Con la implementación de un sistema apropiado de control interno, se refleja la optimización de los recursos, como también la obtención de un servicio de calidad que actúa favorablemente en la rentabilidad de la empresa.

Se infiere al respecto que la mejora continua, dentro de una empresa se debe gracias a la utilización e implementación de un control interno, optimizando este los recursos de la empresa, gestionando las operaciones y controlando todos los procesos o procedimientos que se hayan incorporado para el control eficiente y eficaz de la organización.

Martell & Vergara (2016) En su investigación *“Realidad situacional del control interno como base para el diseño de un sistema de organización contable de la empresa HLMS Contratistas Generales SCRL. - Cajamarca 2016”*, Realizado en la Universidad Privada del Norte. Tuvo como propósito diseñar un sistema de control interno en el área de contabilidad, para ello se identificó y se diagnosticó la realidad situacional del control interno en dicha empresa, mediante la aplicación de entrevistas a los trabajadores en los que se identificó las debilidades y riesgos en las diferentes fases de control interno. Llegó a las siguientes conclusiones:

- Se identificó que la empresa no contaba con un sistema de organización para el área contable, al mismo tiempo que el control interno que dicha empresa desarrollaba no era lo suficiente como para tener una mejora en sus procedimientos, funciones y políticas, por el cual pueda lograr sus objetivos del área y mejorar la información contable y financiera.

Esta investigación conlleva a mencionar que el control interno es de mucha importancia para una empresa, ya que por medio de ello se puede aplicar un sistema de organización en las respectivas áreas y asimismo de mejorar la información contable y financiera.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Control interno

Existen muchas definiciones de control interno, a continuación, mencionamos algunas de ellas.

El control interno según el informe COSO 2013, menciona que es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, dirección y el personal de una empresa, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, información y cumplimiento.

Para Mélendez (2016) el control interno es:

Una herramienta de gestión, que comprende el plan de organización, los métodos y procedimientos que en forma sistematizada se adoptan y se implementan en las empresas, dentro de un proceso continuo realizado por la gerencia y los colaboradores de la empresa para la protección de sus activos y patrimonio. (p.21)

Por su parte Vásquez (2013) define mediante su investigación que:

El control interno incluye el plan de organización y las medidas de coordinación incorporados dentro de una empresa, para proteger sus recursos, brindar seguridad a sus datos contables, promover la eficiencia y el seguimiento de las políticas gerenciales establecidas. (p.14)

Así mismo Guerra (2015) menciona que:

Se denomina control interno al sistema de controles, establecidos por la gerencia de la empresa, para llevar a cabo de manera ordenada la gestión de la entidad y asegurar hasta donde sea posible, la precisión y seguridad de los registros, también para proteger sus activos y demás recursos, garantizando de esa manera el cumplimiento de la política establecida y lograr el máximo la utilización adecuada de los recursos. (p.15)

2.2.2. Objetivos del control interno

Es importante resaltar que, si una empresa logra identificar todo plan, acción, medida que emprende y procede a cumplirlas, pues viene ser una fortaleza de control interno.

A este respecto Meléndez (2016) en su libro el control interno, identifica como objetivos de promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y calidad en los servicios que debe brindar la empresa, donde:

- El logro de este objetivo comprende los procesos de planeamiento, organización, dirección y control de las operaciones en los programas, así mismo de los sistemas de medición de rendimiento y monitoreo de las actividades.
- La efectividad: guarda una relación directa con el logro de los objetivos y metas proyectadas.

- La eficacia: es la relación existente entre los bienes y servicios producidos.
- La economía: alude a las condiciones con las que se obtiene recursos físicos, financieros y humanos con calidad adecuada y al menor costo posible.
- Control de calidad: promueve mejoras en las actividades que desarrollan las empresas y proporciona mayor satisfacción en los clientes. Existen menos defectos, mayor productividad y menores costos en los servicios.
- Proteger y conservar los recursos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso inadecuado e irregularidad o acto ilegal: este objeto tiene relación con las medidas adoptadas por la administración para prevenir y detectar operaciones que no están autorizadas, accesos no autorizados o apropiaciones de recursos indebidos que podrían ser el resultado de pérdidas significativas para la entidad.
- Cumplir debidamente con las leyes, reglamentos y otras normas vigentes: se refiere a que la alta dirección, mediante el dictado de políticas y procedimientos específicos, aseguren que el uso de los recursos de la empresa sea estable con las disposiciones establecidas en las leyes y reglamentos.
- Elaboración de información financiera válida y confiable, presentada con oportunidad: una información es válida porque permite la realización de operaciones o actividades, además que fomenta e impulsa la práctica de integridad y valores éticos institucionales. (p.25)

2.2.3. Elementos del control interno

El informe COSO, reconoce cuatro elementos interrelacionados del control interno: propósito, capacidad, compromiso, monitoreo y aprendizaje.

2.2.3.1. Propósito:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados, por ende, su logro debe ser identificado y valorado.
- Los procedimientos y técnicas para guiar los esfuerzos en el logro de los objetivos de una entidad deben ser establecidos y comunicados.
- Los propósitos y planes relacionados deben incluir metas e indicadores de desempeño que sean medibles.

2.2.3.2. Compromiso:

- Los valores éticos y la integridad deben ser establecidos, comunicados y a la vez practicados por toda la organización.
- Las políticas establecidas para el área de recursos humanos deben ser consistente y con valores éticos.
- La autoridad, responsabilidad y la contabilidad deben ser consistentes y bien definidas con los objetivos de la organización, de tal manera que las decisiones y acciones sean tomadas por la gente apropiada.
- Se debe impulsar una atmosfera de confianza mutua para mejorarla información entre los colaboradores y su desempeño efectivo hacia el logro de sus objetivos de la organización.

2.2.3.3. Capacidad:

- Los trabajadores deben tener conocimiento, habilidades y herramientas necesarias para el logro de los objetivos de la empresa.

- La información debe ser suficiente y relevante para permitir que los trabajadores desempeñen sus responsabilidades que se les son asignadas.
- Las actividades de control deben ser diseñadas como parte fundamental de la entidad, teniendo en consideración sus objetivos y riesgos.

2.2.3.4. Monitoreo y aprendizaje:

- Los ambientes externos e internos deben ser monitoreados para obtener información que pueda señalar la necesidad de evaluar los objetivos y el control de la organización.
- El desempeño debe ser monitoreado, teniendo en consideración las metas, objetivos y planes de la organización.
- Deben establecer y desempeñar procedimientos de seguimiento para asegurar que ocurran el cambio o las acciones apropiadas.

2.2.4. Importancia del control interno

Para Aguilar (2017) infiere que:

Un eficiente control interno es detectar, cualquier irregularidad que exista con el cumplimiento de las metas y objetivos determinados de control interno, además, es importante porque detecta con oportunidad, cualquier desviación significativa en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos, por otro lado, ayuda a reducir riesgos a los que pueden estar expuestos los recursos, aporta mayor seguridad a la información financiera y operacional. (p.27)

Igualmente, Martell & Vergara (2016) en efecto mencionan que el control interno ha adquirido gran importancia para las empresas en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la gerencia general dar seguridad confiable, en relación con los propósitos empresariales. Así mismo establecen que el control interno “Es una actividad o función fundamental en toda empresa que consiste en comparar lo planeado con lo que realmente se ha logrado, pues esta comparación tiene por finalidad detectar las desviaciones y sus causas e introducir oportunidades”. (p.16)

2.2.5. Componentes del control interno

Es necesario mencionar que todos los riesgos tienden a tener un impacto negativo dentro de las empresas. En ese sentido Martell & Vergara (2016) mencionan que las nuevas tendencias han enfocado sus esfuerzos en estudios para mejores prácticas empresariales, a ello dan referencia al marco integrado de control interno COSO. Según este marco el control interno posee cinco categorías en el cual el área de administración diseña y aplica para tener una seguridad razonable en sus objetivos a medida que el control se llevó a cabo. Cada categoría contiene muchos controles, pero los auditores se concentran en aquellos diseñados para impedir o detectar información errónea en los estados financieros.

El informe COSO incluye los siguientes componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo y supervisión.

Estos cinco componentes se encuentran interrelacionados y por ello son una guía para la empresa. Acerca de cómo debe encargarse del negocio y asimismo estar

integrado en el proceso administrativo pues estos componentes en una organización representan aquello que es necesario para el logro de sus objetivos propuestos.

Partiendo de lo anteriormente expuesto Meléndez (2016) explica detalladamente a cada uno de estos componentes del control interno:

2.2.5.1. Entorno de control: Es el conjunto de procesos, normas y estructuras que constituyen la base para el desarrollo del control interno de la empresa. El entorno de control interno encierra los valores éticos y la integridad de una empresa, así como las medidas que permiten a la dirección llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión, y por último la asignación de autoridad y responsabilidad en cuanto al proceso de atraer, capacitar y retener profesionales competentes. (p.47)

2.2.5.2. Evaluación de riesgos: Meléndez (2016) “El riesgo se define como la posibilidad de que un acontecimiento se produzca y afecte negativamente a la consecución de los objetivos de una empresa”. (p.47) Partiendo del marco conceptual mencionado el autor infiere que la evaluación del riesgo implica un proceso dinámico para identificar y evaluar los riesgos con relación a medidas preestablecidas de tolerancia. Para la evaluación de los riesgos, la condición es establecer y definir objetivos asociados a las distintas áreas administrativas u operativas de una entidad, esto con el sentido de identificar y evaluarlos riesgos con impacto potencial en dichos propósitos.

2.2.5.3. Actividades de control: Meléndez (2016) “Son acciones establecidas a través de políticas y procedimientos por la dirección para disminuir los riesgos en los objetivos” (p.48). Al respecto las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la empresa, en las diferentes etapas de los procedimientos del negocio y en el

ambiente tecnológico. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y puede abarcar autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisión del desempeño empresarial.

2.2.5.4. Información y comunicación: La dirección de toda empresa necesita información relevante y de calidad, que pueden ser de fuentes internas o externas, para apoyar el funcionamiento de los elementos del control interno. La comunicación es el proceso continuo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, así mismo la comunicación interna es el medio por donde la información se difunde a través de toda la organización, en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la organización, pues esto hace posible que el personal pueda recibir de la gerencia de la empresa un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas con seriedad y compromiso. Otra forma es la comunicación externa comunica de fuera hacia el interior de la organización y también proporciona información interna de la empresa hacia el exterior para cubrir las expectativas o necesidades de otros grupos externos. (p.48)

2.2.5.5. Actividades de supervisión: Las evaluaciones continuas y las independientes o la combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los componentes de control interno están presente y funcionan adecuadamente. Meléndez (2016) explica que: “las evaluaciones continuas que integran los procesos del negocio en los diferentes niveles de la entidad proveen información oportuna y las evaluaciones independientes que se realizan periódicamente pueden variar en alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación del riesgo”. (p.48)

2.2.6. Gestión de proveedores

Minaya, Santisteban, & Ushiñahua (2016) Menciona que la gestión de cuentas por pagar, es la administración por parte de la empresa del tiempo que transcurre entre la compra de materia prima y envío de su pago por transferencia o mediante cheque al proveedor. La gestión que se realiza con los pagos a proveedores y a entidades financieras por deudas de corto plazo es la administración de cuentas por pagar. (p.30)

Al respecto, Villamizar (2011) infiere que la carencia de organización en las empresas genera como consecuencia retrasos y demoras en los trámites administrativos, esto por la falta de comunicación y entendimiento entre las personas que conforman un área y por una mala gestión del control interno, es decir por el desconocimiento de sus obligaciones, actividades y procesos que se desarrollan incluyendo las metas, propósitos de la organización. Otra de las causas que se originan dichas incomodidades a la carencia de programas de capacitación, planes organizativos, e indicadores evaluativos que proporcionan información, para corregir errores y mejorar los procesos. (p.29)

Por su parte Aldave (2017) expone que el entablar relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores puede asegurar mayores beneficios para una empresa. (p.37)

2.2.7. Proveedor

Para Meléndez (2016) expresa que un proveedor puede ser una empresa o persona individual que abastece a otras organizaciones con existencias que pueden ser

para transformarlos o para su venta directamente. Algunas características que poseen los proveedores son las siguientes:

- Existencia con el propósito de cubrir una necesidad.
- Son agentes externos de las organizaciones.
- Permiten la disponibilidad inmediata del recurso que necesita la empresa otorgando crédito (en algunos casos). (p.22)

Así mismo, Barreneche (2010) manifiesta que los proveedores de una empresa son aquellos que le proporcionan a esta los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para su operación diaria.

Entre los recursos materiales se encuentran: materias primas, equipos, herramientas, refacciones, luz, agua, gas, etc. Como recursos humanos se refieren a los empleados y trabajadores que ofrecen sus servicios a cambio de una remuneración o salario y por último el recurso financiero que es el dinero que requiere la empresa para poder operar. Entonces un proveedor es la persona natural o jurídica capaz de abastecer, proveer o prestar un servicio de todos aquellos bienes, insumos o servicios requeridos para garantizar la continuidad operativa de las actividades comerciales y de servicio de una empresa.

2.2.8. Pago a proveedores

Aldave (2017) Señala que:

“Las cuentas por pagar son un pasivo representativo de la cantidad que debe una empresa a un acreedor por las adquisiciones de mercaderías, suministros y servicios, basándose en un sistema de cuentas corrientes o crédito a corto plazo”. (p.37)

Por otro lado, Pomove consultoría e información SLNE (2012) establece que los empresarios deben de hacer frente a una serie de obligaciones de pago derivadas de las deudas contraídas en el desarrollo de su actividad económica. En la mayoría de los casos tienen un vencimiento a corto plazo a 30, 60 y 90 días. (p.51)

2.2.9. Evaluación de proveedores

Martín (2014) Nos menciona que la evaluación de desempeño de un proveedor debe ser un proceso flexible, que permita evaluar las diferentes características de calidad, oportunidad de un producto o servicio prestado por el proveedor. La evaluación a un proveedor debe hacerse mediante la verificación del cumplimiento de los requisitos básicos de un sistema de gestión de calidad orientado a generar planes de acción con mejora continua. La empresa debe hacer seguimiento y acompañamiento a los planes de mejora que se generen de las evaluaciones hechas al proveedor, y llevar control sobre toda la información generada por estos procesos para tomar decisiones acerca de futuras negociaciones con los proveedores. (p.10)

2.2.10. Cuentas por pagar

Jaramillo (2017) Expresa que son obligaciones contraídas por las adquisiciones de bienes y servicios, relacionados con la actividad principal del negocio, los que se muestran en el estado de situación financiera, pasivos, cuentas por pagar comerciales – terceros. (p.51)

A este respecto, Reyes & Rojas (2014) infiere que las cuentas por pagar representan el monto que una empresa adeuda a terceros (acreedores) que le suministra

bienes o servicios utilizando el curso normal del negocio los cuales deberán ser cancelados dentro del ciclo de operaciones”. (p.11)

Así mismo, Aldave (2017) por su parte resalta que las cuentas por pagar es un área sensible de toda organización, es decir una mala gestión puede contraer pérdidas económicas fuertes. Por otro lado, información confidencial llega a esta área por lo que se tiene que contar con procedimientos adecuados, utilizando de manera oportuna los recursos del control interno. (p.11)

2.2.11. Órdenes de pagos

Villamizar (2011) Una orden de pago se emite para pagar a un proveedor un bien o servicio prestado. Para la revisión de las órdenes de pago se debe verificar que esta cumpla con ciertas características y que además aquellas emitidas por concepto de trámite de adquisiciones y servicios prestados hayan cumplido con el requisito de control. (p.52)

2.2.12. Manual de procedimientos

Villamizar (2011) Hace mención que un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que de acuerdo a su investigación deben seguirse en la ejecución de las funciones de una unidad administrativa. (p.60)

En el manual se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica en cuanto al funcionamiento de las diferentes áreas administrativas, es decir contienen información y ejemplos de formularios, autorizaciones, equipos de oficina a utilizar y

otros en los cuales pueda ser de ayuda para un correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

Además, Neira (2016) Menciona que es importante que toda empresa cuente con un módulo de pagos sistematizado que garanticen sus procesos y programación de pagos evitando así no solo quejas de parte de los proveedores sino también inconvenientes con el flujo de efectivo disponible destinado para los pagos. (p.59)

2.2.13. Objetivos de los manuales de procedimientos

Villamizar (2011) En su investigación manifiesta que los manuales de procedimiento en lo que se refiere en su calidad de instrumento administrativo tienen como objetivo:

- El uniformar y controlar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas y errores.
- Facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayudar en la coordinación del trabajo y a evitar duplicaciones. (p.61)

2.2.14. Procedimientos

Reyes & Rojas (2014) Mencionan que mediante los procedimientos se puede establecer reglas o instrucciones para los diferentes departamentos o colaboradores de una empresa para que tengan una base o guía en el cumplimiento eficaz de sus

funciones, así como también para poder coordinar las diversas actividades de forma lógica, útil, eficaz para los fines del negocio. (p.13)

2.2.15. Clasificación de los procesos de pagos

Pomove consultoría e información SLNE (2012) En su libro establece dos modos para catalogar el proceso de cobros:

2.2.15.1. Según el componente temporal son:

- Pago al contado: se origina cuando no existe un lapso temporal entre la compra, venta y el pago.
- Pago aplazado o al crédito: se origina cuando existe una diferencia temporal entre la compra y el pago. Ejemplo, se da con los pagos a 30 o 60 días.

2.2.15.2. Según la forma

- Pago no documentado: se refiere a aquello que no se crea un documento distinto a la factura para establecer la acción de pago. Se debe especificar que la factura no es un documento probatorio de pago, puesto que su existencia confirma que existió una transacción comercial, pero que no implica la existencia de un pago.
- Pago documentado: es el que ejecuta con documentos justificados distintos de las facturas, como lo son los cheques, letras de cambio, etc.

2.2.16. Factura

Es un documento tributario de compra y venta que registra la transacción comercial obligatoria y aceptada por ley. Este comprobante tiene para acreditar

la venta de mercaderías u otros afectos, porque con ella queda concluida la operación.

Villamizar (2011) La factura tiene por finalidad acreditar la entrega de bienes, la entrega en uso o la prestación de servicios cuando el trabajo se realice con sujetos del impuesto general a las ventas (IGV) que tengan derecho al crédito fiscal. Así mismo cuando el comprador o usuario lo solicite a fin de sustentar gastos y costos para efecto tributario y en el caso de operaciones de exportación. (p.52)

2.3. Marco conceptual

- a) **Control interno:** Es un proceso diseñado para otorgar seguridad con respecto al logro de los objetivos con eficiencia y eficacia de las operaciones a realizar, con confiabilidad de la información y sobre todo el incumplimiento de las normas. Aguilar (2017)
- b) **Eficiencia:** Es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. De la Cruz & Marín (2016)
- c) **Eficacia:** Es la capacidad para causar o para conseguir un resultado determinado. Aguilar (2017)
- d) **Actividades de control:** Son procedimientos y políticas que ayudan a asegurar para que se lleve a cabo las instrucciones de la dirección. Así mismo se toman las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la entidad. Aldave (2017)
- e) **Cuentas por pagar:** Cantidad que se debe a un acreedor generalmente en cuenta abierta, como consecuencia de una compra de mercancía o servicios, se

diferencia de cualquier otra acumulación o pasivo circulante derivado de las operaciones diarias. Culqui (2013)

- f) **Pago:** Constituye la ejecución del gasto donde se cancela total o parcialmente, debiendo formalizar a través del documento correspondiente. Culqui (2013)
- g) **Tesorería:** Dependencia encargada del manejo óptimo de los fondos en una entidad, ejerciendo el recaudo de los dineros y atendiendo el pago de los diferentes compromisos adquiridos, en desarrollo de su objetivo social. Culqui (2013)
- h) **Procesos:** Es la acción de avanzar, proseguir a la meta y al conjunto de etapas continuas ocurrientes en un fenómeno natural o necesario para concretar una operación artificial. Aldave (2017)
- i) **Manual de funciones:** Es un documento formal que las empresas u organizaciones elaboran para plasmar parte la forma de la organización que han adoptado, sirve como guía para todo el personal. Aldave (2017)
- j) **Procedimientos:** Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. Choez (2017)
- k) **Proveedor:** Personas o empresas que se encargan de abastecer a una organización de los artículos necesarios ya sean de consumo o bienes propios del giro que explota. Neira (2016)
- l) **Riesgo:** Es toda aquella probabilidad de ingeniosidad que algún evento negativo pudiese afectar de forma desfavorable el logro de los objetivos de una empresa u organización. Aldave (2017)

2.4. Hipótesis de la investigación

2.4.1. Hipótesis general

El control interno tiene una incidencia directa en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca permitiendo a la empresa tener un mejor control de sus procedimientos de pagos.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La evaluación del control interno de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca permite obtener información real y oportuna del control interno de sus procesos de la empresa.
- El análisis de procedimiento de pagos a proveedores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca aporta una visión amplia de la gestión de pagos a proveedores.

2.5. Operacionalización de las variables

a) Variable independiente:

Control interno:

Meléndez (2016) Hace mención que:

Es una herramienta de gestión, correspondiente al plan de organización asimismo con todos los procedimientos y métodos que de manera coordinada se implementan o se adoptan en las empresas u organizaciones dentro de un proceso continuo ejecutado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa u organización para custodia y protección de sus activos y patrimonio. (p.21)

b) Variable dependiente:

Procedimiento de pagos:

Culqui (2013) “Es el resultado de las acciones que se toman para cancelar el valor de los bienes adquiridos o los servicios prestados por los proveedores que trabajan con una entidad ya sea pública o privada.”

(p.46)

Tabla 1. Operacionalización de las variables de control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.

Variable	Definición	Dimensiones	Indicador(es)	Ítem	Instrumento(s)
V.I: Control interno	Es una herramienta de gestión, comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan o se implementan en las empresas dentro de un proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa, para la custodia y protección de sus activos y patrimonio, promoción de la eficiencia en sus operaciones, promoviendo así el mayor grado de rentabilidad. Meléndez (2016)	Ambiente de control	Compromiso y valores éticos.	1	Cuestionario de control interno
			Funciones y responsabilidad.	2	
			Organización.	3,4	
		Evaluación de riesgo	Identificación de riesgos.	5,6	
			Administración de riesgos.	7,8	
			Prevención de riesgos.	9	
		Actividades de control	Procedimientos de control.	10	
			Verificación de funciones.	11	
			Reportes de cumplimientos.	12	
		Información y comunicación	Información.	13	
			Comunicación.	14	
			Capacitación.	15	
		Supervisión y monitoreo	Evaluación de resultados.	16,17	
			Acciones correctivas.	18	
		V.D.: Procedimiento de pagos	Es el resultado de las acciones que se toman para cancelar el valor de los bienes adquiridos o los servicios prestados por los proveedores que trabajan con una entidad ya sea pública o privada. Culqui (2013)	Planificación de pagos	
Reserva de liquidez.	6				
Anticipo de pago a proveedores	Programación de anticipos.			7	
	Control de anticipos otorgados.			8	
	Obtención de comprobantes de pago.			9	
Pagos a proveedores	Recepción de facturas.			10,11	
	Verificación de documentos anexos.			12,13,14	
	Cancelación de facturas.			15,16,17	

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Descriptiva: De acuerdo a la naturaleza de estudio se considera una investigación descriptiva, porque nos permitió describir de manera sistematizada los elementos y características del objeto de estudio, en este sentido Tamayo (2003) hace mención que la investigación descriptiva “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual. El enfoque se hace sobre cómo una persona, grupo o cosa funciona en el presente.” (p.46)

3.2. Diseño de investigación

a) **No experimental:** Porque las características de las variables no han sido manipuladas. Cazau (2006) manifiesta que este diseño “se realiza sin manipular las variables, que tan solo se observa el fenómeno como ocurre en un contexto natural”. (p.116)

b) **Correlacional:** Porque se ha medido el grado de relación que existe entre las variables y después se analizó la correlación entre el control interno y procedimiento de pagos. En palabras de Tamayo (2003) menciona que este diseño “Tiene como finalidad evaluar el grado de relación estadística que eventualmente puede existir entre una, dos o más variables.” (p.152)

c) **Transeccional:** Porque se ha descrito y analizado la información recolectada en un solo momento dado y en un tiempo determinado. Hurtado & Toro (2007) expresan que son aquellos que se realizan cuando se quiere estudiar la evolución de una o más variables a lo largo del tiempo, pero se hace una sola medición distinguiendo en la población distintos grupos de edad, con el fin

de inferir la evolución con el paso del tiempo de la variables o variables observadas. (p.103)

Respecto a lo emocionado con este tipo de investigación se llegó analizar la situación con la que viene atravesando la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., obteniendo los datos a través de la aplicación del cuestionario y utilizando la técnica de la encuesta.

3.3. Área de investigación

La empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. ubicada en Av. Vía de evitamiento norte n° 250 de la ciudad de Cajamarca.

3.4. Población

La población está constituida por 12 colaboradores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., quienes han proporcionado la información obtenida mediante el cuestionario.

Tabla 2. *Distribución de la población de estudio según sus cargos en la empresa Servillantas virgen de los Dolores S.R.L.*

Personal	Total
Gerente general	1
Administradora	1
Secretaria	1
Contador	1
Personal de tesorería	2
Personal de ventas	3
Encargados de almacén	2
Asistente administrativo	1
Total	12

Nota: Elaboración propia.

3.5. Muestra

La muestra está constituida por la misma cantidad de colaboradores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. que conforman la población, en esta investigación.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Cuestionario:

En el presente trabajo de investigación se utilizó como instrumento a el cuestionario y como técnica la encuesta para la variable control interno, el cual está constituido por 18 preguntas y el otro para la variable procedimiento de pagos, el mismo que consta de 17 preguntas, cuyos instrumentos fueron aplicados con la finalidad de obtener información relacionada por cada dimensión de las variables de esta investigación.

3.6.2. Validación de instrumentos:

El instrumento ha sido validado a través de la opinión de un experto en el tema, con alta especialización de docencia en proyectos de investigación y tesis de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo, la ficha de validación se adjunta en anexos.

3.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Luego de realizadas las encuestas, los datos fueron recogidos de forma manual y trasladados a una hoja de excel, para luego ser procesados mediante el programa estadístico SPSS 23, la misma que se muestra a través de tablas y gráficos para posteriormente ser presentadas, interpretadas y analizadas.

Para contrastar la hipótesis se utilizó el software SPSS 23, mediante la correlación de Pearson para ver la relación o correlación significativa que existe entre ambas variables de estudio.

3.8. Interpretación de datos

Esta interpretación se realizó a través del análisis, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta y lo observado en la empresa, considerándose las dos variables (control interno y procedimiento de pagos) y sus dimensiones.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se tomó en base a los principios y valores éticos consignados en las normas que rigen el desarrollo del protocolo para proyectos de tesis y tesis de titulación profesional de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo. Señalamos que todo lo que se expresa en este trabajo es veraz, por lo demás se aplica la objetividad e imparcialidad en la presente tesis, por otro lado, se ha tomado información de diversas tesis relacionadas con el presente trabajo, cuyos autores han sido debidamente citados y referenciados. Finalmente, se precisa que los datos consignados en el presente trabajo son producto del trabajo de campo y con honestidad.

CAPÍTULO VI. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Interpretación de los resultados

En la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. se propuso determinar cómo incide el control interno en el procedimiento de pagos, aportándonos una visión amplia de las variables en estudio. En consecuencia, con la visita hecha a la empresa observamos debilidades en cuanto al pago de sus facturas que son canjeadas en letras de cambio con plazo de pago a 30, 45 y 60 días, ya que lo realiza de una manera ineficiente, esto denota un desorden administrativo porque no existe un procedimiento validado e implementado de control interno, desde la recepción de las facturas hasta el momento del pago. Por lo que se procede a diagnosticar las variables (control interno y procedimiento de pagos) a través de la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa en estudio, con el fin de concretar la información obtenida mediante los siguientes resultados:

a) Instrumento de control interno

➤ Dimensión Ambiente de Control

Tabla 3. *Reglamento interno de trabajo y ético.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	9	75%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	3	25%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

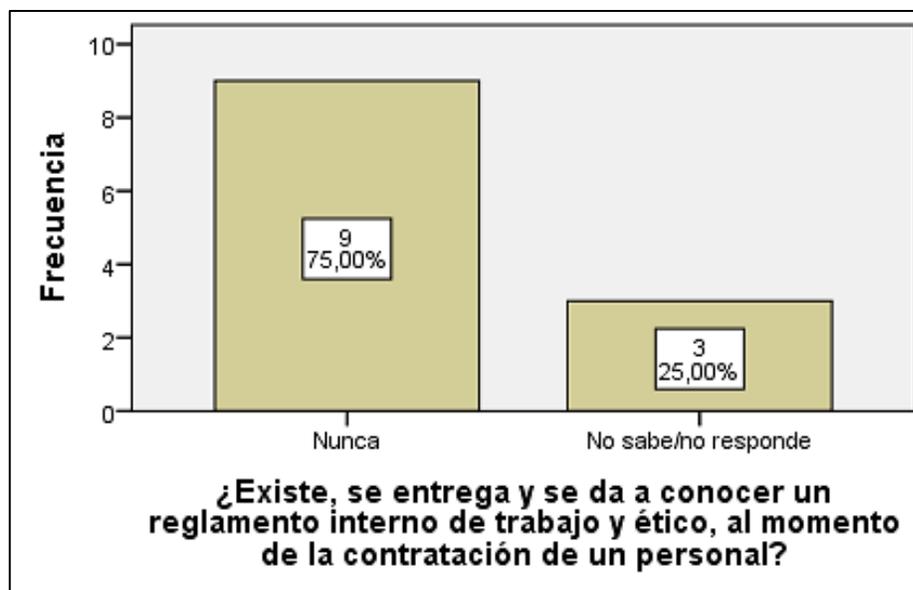


Gráfico 1. *Reglamento interno de trabajo y ético.*

Podemos observar que el 75%, de los colaboradores respondieron que no existe un reglamento interno de trabajo al momento de la contratación de un personal, mientras que un 25% no sabe/no opina al respecto, este resultado nos muestra que la empresa no cuenta con la implementación de un reglamento interno de trabajo y ético, esto porque desconoce de la importancia de este instrumento que regula las obligaciones y prohibiciones a que deben estar sujetos los colaboradores, en relación con sus obligaciones con el fin de mantener relaciones internas de empleador - empleado.

Tabla 4. *Descripciones formales del puesto de trabajo*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	7	58%
2	Casi nunca	5	42%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

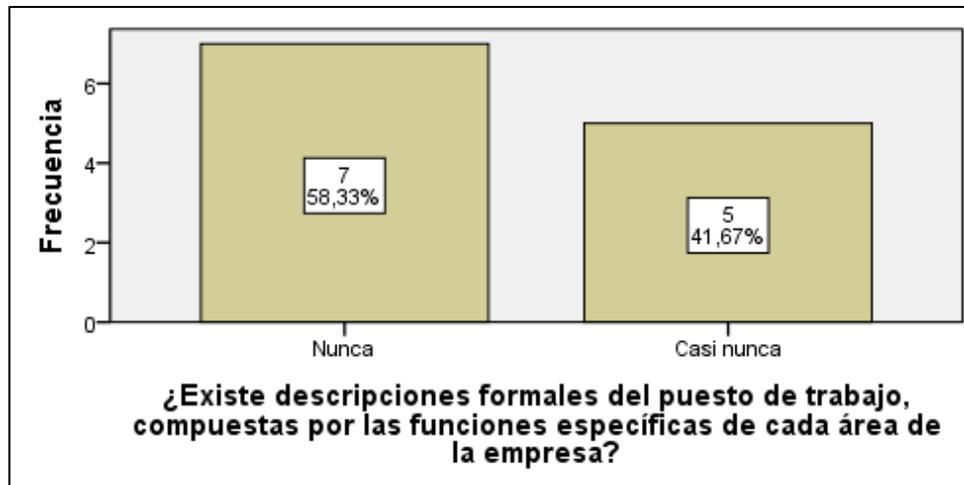


Gráfico 2. *Descripciones formales del puesto de trabajo.*

Podemos observar que un 58% de los colaboradores de la empresa respondieron que no se han recibido descripciones formales de sus funciones específicas de acuerdo a su puesto de trabajo, por otro lado, un 42% mencionaron que casi nunca han recibido este tipo de descripciones formales.

Tabla 5. *Organigrama para su debida gestión.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	8	67%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

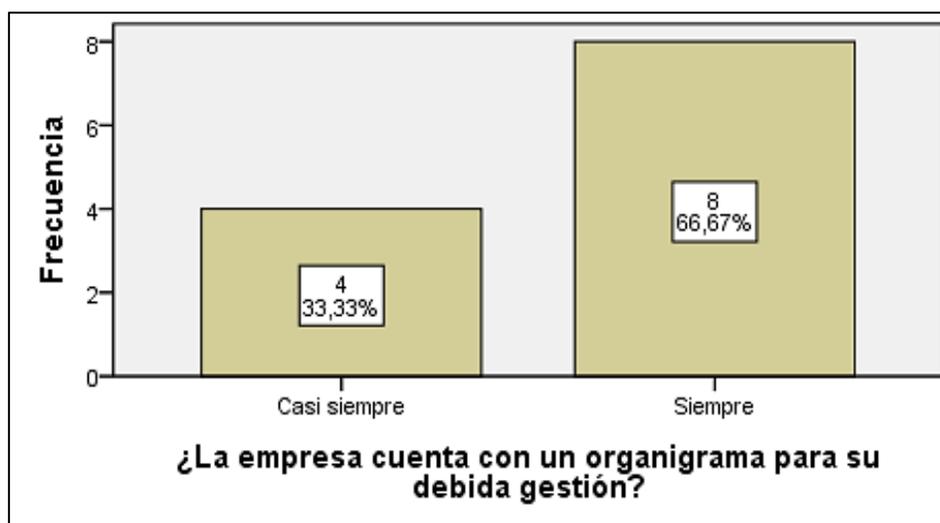


Gráfico 3. Organigrama para su debida gestión.

El análisis nos muestra que un 67% de los colaboradores respondieron que la empresa cuenta con un organigrama para su debida gestión y el 33% nos confirma que sí existe una estructura organizacional, permitiendo agilizar los procesos y obtener una comunicación efectiva, además que les permite conocer los cargos ocupados por el personal de la empresa.

Tabla 6. Evaluación del clima organizacional y laboral de la empresa

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	3	25%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	2	17%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.



Gráfico 4. Evaluación del clima organizacional y laboral de la empresa.

El gráfico nos muestra que la empresa casi siempre evalúa su clima organizacional y laboral con un 33%, así mismo el 25% de los colaboradores respondieron que casi nunca se evalúa el clima organizacional y laboral de la empresa, no obstante, el otro 25% desconocen de esta variable y por último el 17% respondió que si se evalúa el clima organizacional y laboral, donde se consideran acciones de mejoras para el entorno organizacional.

Interpretación de los resultados dimensión ambiente de control

Según lo observado en relación a las tablas 3 y 4 expresamos que efectivamente la empresa no cuenta un reglamento interno, así mismo que no entrega a su personal sus funciones impresas y descritas a realizar al momento de su contratación. En palabras de Tello & Guevara (2018) manifiestan que el ambiente de control hace relevancia a la integridad y valores éticos, donde resaltan la necesidad de una estructura organizativa en una empresa, así como la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos (p.35). Podemos observar que si hablamos de estructura

organizacional la empresa cuenta con un organigrama para su debida gestión como muestra la tabla 5, la cual fue diseñada por el administrador que laboraba en la empresa. Por otro lado, en la tabla 6, existe una contradicción porque se manifiesta que la empresa casi siempre evalúa su clima organizacional. A estos resultados, discutimos que la empresa tiene un organigrama, pero eso no es suficiente para contar con un buen ambiente de control, porque si evaluara su clima organizacional encontraría grandes deficiencias como son: de no tener establecido de manera formal una misión, visión y objetivos empresariales, así como las descripciones formales de funciones a desempeñar y de no contar con un código de ética o reglamento interno que permita a su personal conocer las obligaciones y prohibiciones a que deben estar sujetos en relación con sus obligaciones.

- **Dimensión evaluación de riesgos**

Tabla 7. *Política de identificación de riesgos.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	8	67%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	1	8%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

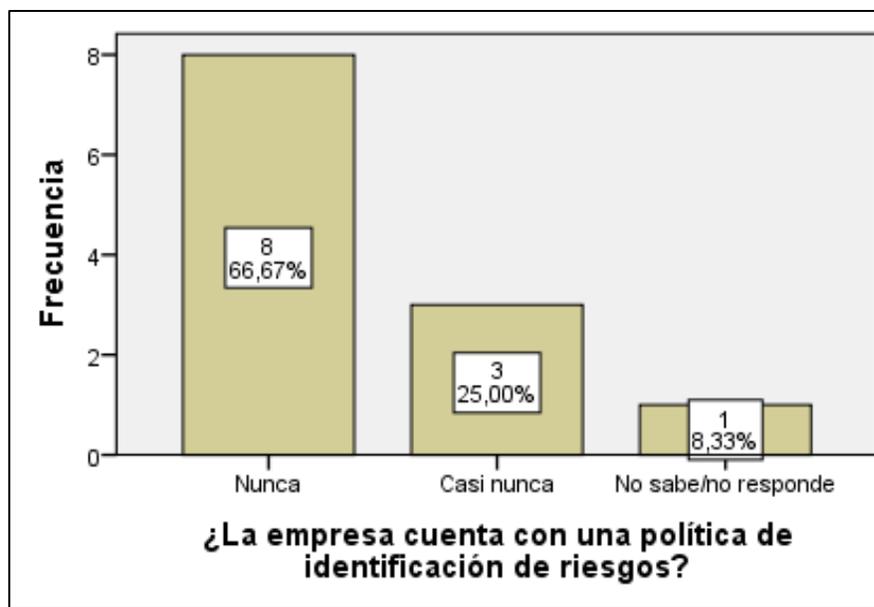


Gráfico 5. Política de identificación de riesgos.

Estos resultados nos muestran que el 67% de los colaboradores manifiestan que la empresa no cuenta con una política de identificación de riesgos, mientras que el 25% respondió que casi nunca se ha visto que exista una política de identificación de riesgos, por otro lado, el 8% desconoce de esto.

Tabla 8. Identificación de riesgos en la gestión de la empresa.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	1	8%
2	Casi nunca	2	17%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	5	42%
5	Siempre	4	33%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

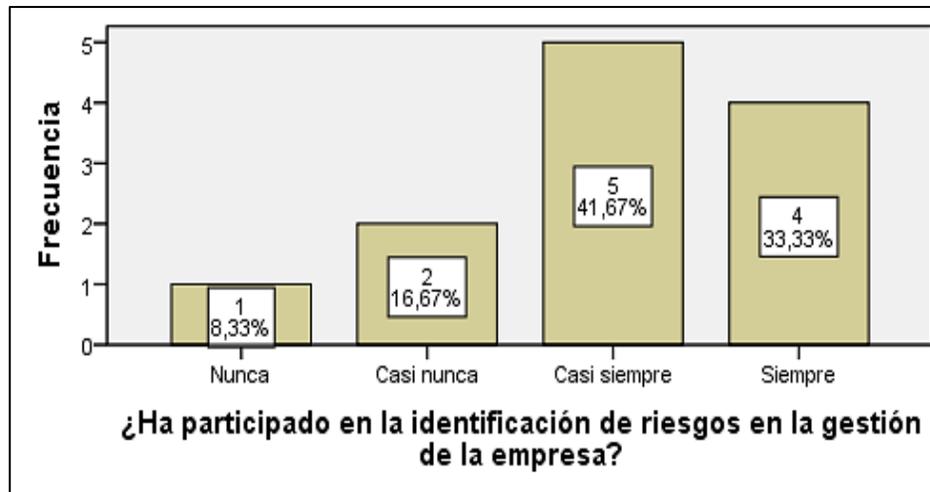


Gráfico 6. *Identificación de riesgos en la gestión de la empresa.*

Los resultados muestran que el 42% de los colaboradores respondieron que casi siempre se identifican riesgos en la gestión de la empresa, de la misma forma el 33% respondió que siempre se realiza esta identificación, por otro lado, el 17% y 8% respondieron que nunca y casi nunca se realiza esta identificación de riesgos para la mejora de la gestión de la empresa.

Tabla 9. *Propuesta o implementación de controles de riesgos en cada área.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	2	17%
2	Casi nunca	5	42%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	1	8%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

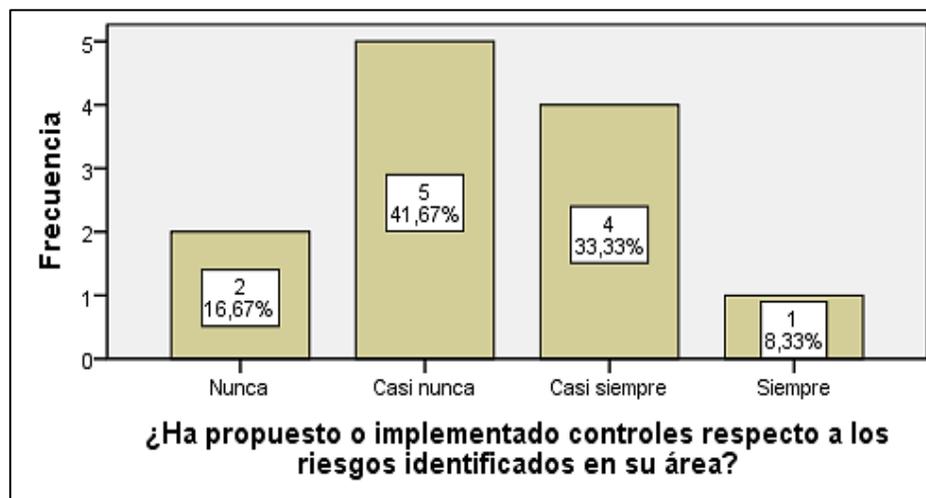


Gráfico 7. Propuesta o implementación de controles de riesgos en cada área.

En el presente gráfico, los resultados muestran que un 42% de los colaboradores manifiestan que casi nunca se ha propuesto o implementado controles respecto a los riesgos identificados en su área de trabajo, mientras que un 33% expresan que casi siempre se ha realizado estos controles, así mismo un 8% respondieron que siempre y el 17% resaltaron que nunca se ha realizado este tipo de controles en su área o puesto de trabajo.

Tabla 10. Probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	4	33%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	2	17%
5	Siempre	3	25%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

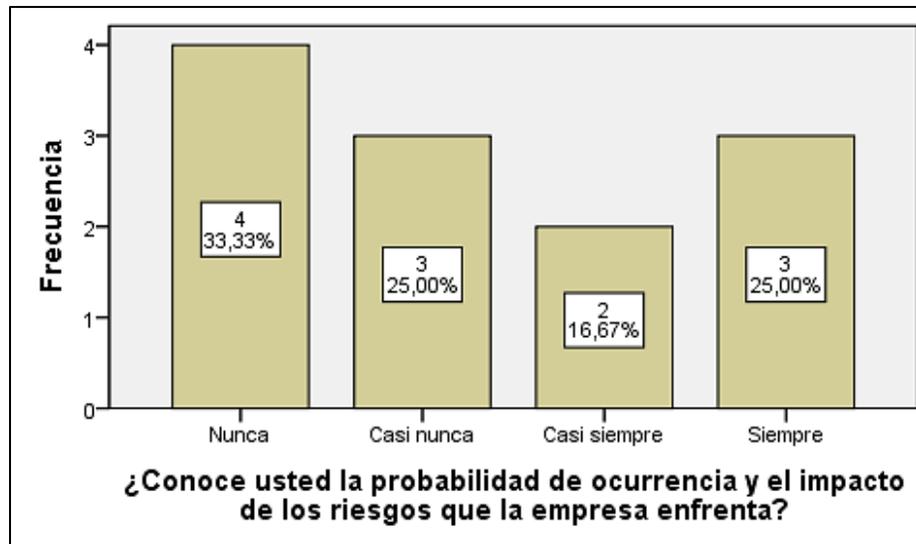


Gráfico 8. Probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos.

De los resultados que muestra la gráfica el 33% manifestaron que desconocen de la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos que enfrenta la empresa, así mismo el 25% respondieron casi nunca, por otro lado, el 17% y 25% expresaron que casi siempre y siempre se conocen de estos posibles riesgos.

Tabla 11. Encargado de la gestión de riesgos de la empresa.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	2	17%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	5	42%
4	Casi siempre	2	17%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

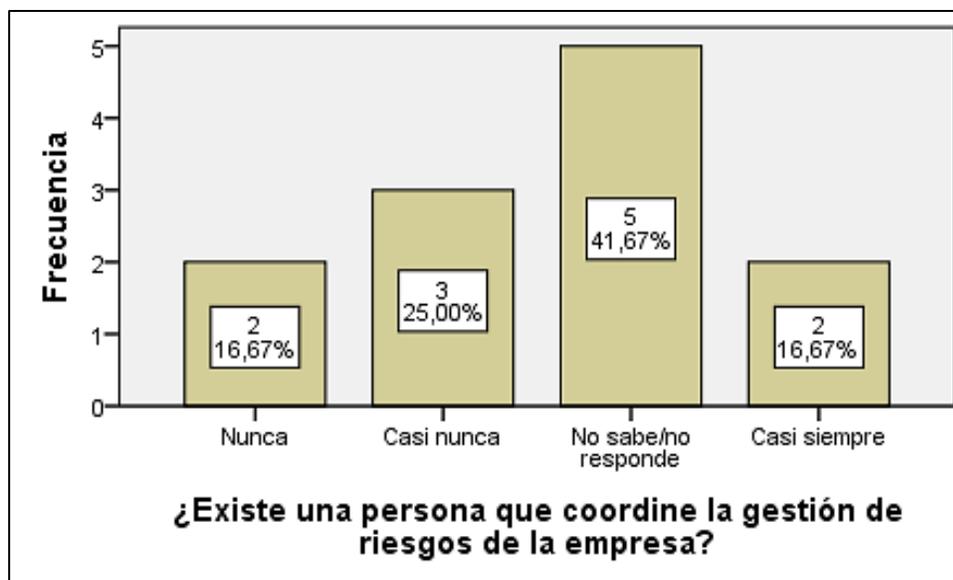


Gráfico 9. Encargado de la gestión de riesgos de la empresa.

Los presentes resultados muestran que el 42% de los colaboradores no saben si existe una persona que coordine la gestión de riesgos de la empresa, el 25% manifiesta casi nunca, así mismo el 17% dicen que casi siempre y el 17% dicen que no existe en la empresa una persona que este vigilando y administrando los riesgos que pueden aparecer en la empresa.

Interpretación de los resultados dimensión evaluación de riesgos

En las tablas 7 a la 9 se observó que existe una contradicción clara en las respuestas contestadas por los colaboradores, donde nos da entender que la empresa además de no contar con una estructura de organización, no ha establecido objetivos y políticas para cada una de las áreas con las que cuenta, pues Meléndez (2016) nos menciona que para evaluar riesgos se debe establecer objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos. (p.47)

tomando como referencia a este concepto, expresamos que los colaboradores han visto la manera de crear formas y de corregir algunas deficiencias que han hecho que su trabajo sea ineficiente, pero tan solo se han identificado y se ha tratado de mejorar, pero no se ha conseguido formular de manera correcta objetivos para evitar que los riesgos provoquen inestabilidad en el trabajo del día a día de la empresa.

En la tabla 10 y 11 se confirma que la empresa Servillantas Virgen de los Dolores no cuenta con un área y una persona específica que evalúe, coordine, controle y administre la gestión de control interno en la empresa.

- **Dimensión actividades de control**

Tabla 12. *Procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	6	50%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	2	17%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

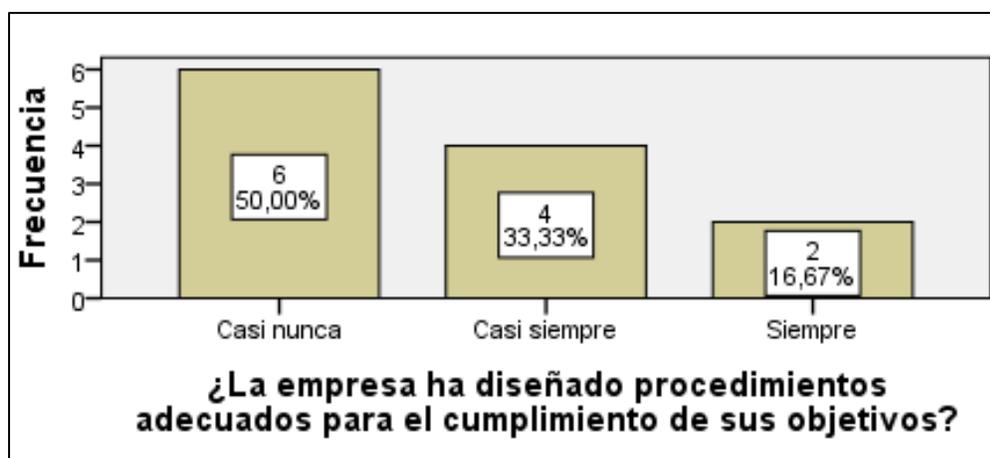


Gráfico 10. *Procedimientos adecuados para el cumplimiento de objetivos.*

Los resultados de la gráfica nos muestran que un 50% de los colaboradores respondieron que casi nunca la empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos, el 33% manifiestan que casi siempre y el 17% dicen que siempre.

Tabla 13. Documentación pertinente

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	5	42%
5	Siempre	7	58%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

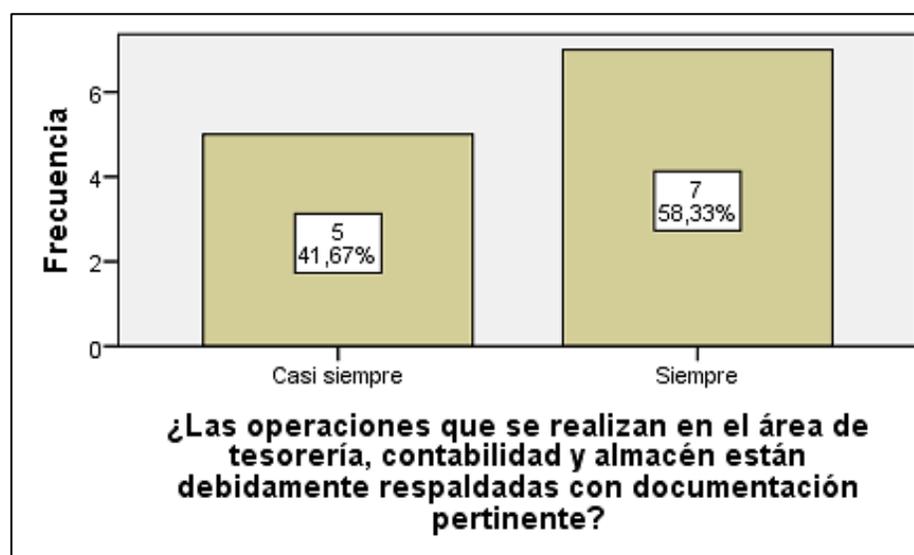


Gráfico 11. Documentación pertinente

Los resultados nos muestran que el 58% de los colaboradores respondieron que las operaciones que se realizan en el área de tesorería, contabilidad y almacén están debidamente respaldadas con documentación pertinente, y el 42% respondieron casi siempre, lo que muestra que la empresa brinda información apropiada, con una eficaz organización de su documentación.

Tabla 14. *Reporte de actividades.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	8	67%
2	Casi nunca	4	33%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

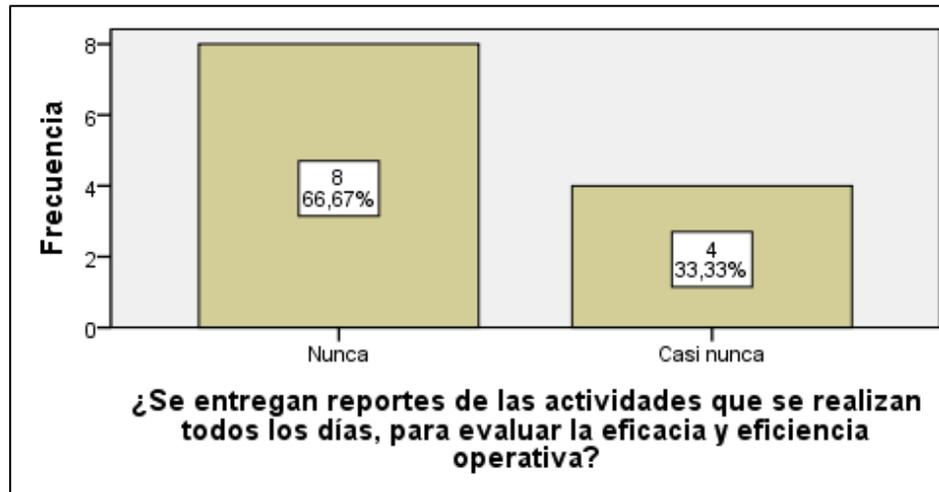


Gráfico 12. *Reporte de actividades.*

La gráfica nos muestra que el 67% de los colaboradores, respondieron que en la empresa no se entregan reportes de las actividades que ellos realizan todos los días y el 33% nos confirman que hasta el momento no se tiene un control formal de las actividades del día a día para que se pueda evaluar la eficiencia y eficacia operativa de la empresa.

Interpretación de los resultados dimensión actividades de control

En las tablas 12 a la 14, referente al análisis observado, las áreas importantes como son tesorería, contabilidad y almacén no cuenta con un procedimiento estructurado de forma adecuada, pues tan solo realizan su trabajo de la manera que ellos puedan entenderlo, acoplándose a la situación de la empresa.

Tomando en referencia a Ruiz & Escutia (2006) que las actividades de control se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos por una empresa para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. (p.23). Por otro lado, se obtuvo que el área de tesorería si lleva un control de los diferentes voucher, cheques y transacciones de pago de sus facturas, así mismo las facturas canceladas llevan su respectivo sello de cancelación, considerándose la fecha y modo de pago, por consiguiente, cada factura tiene anexado su comprobante de retención o detracción según sea el caso y de contar con una guía de remisión en el caso de mercadería. Para el área de contabilidad, igualmente se lleva el control impreso de cada una de las declaraciones mensuales, planillas e impuestos pagados. Además, los contratos por préstamos obtenidos, escrituras y bienes con las que cuenta la empresa y no olvidar los registros por compras y ventas del mes. Por otra parte, encontramos que no se entregan reportes describiendo cada una de las actividades que se realizan en el día, lo que muestra que no se evalúa la eficiencia y eficacia operativa de la empresa.

- **Dimensión información y comunicación**

Tabla 15. *Información oportuna.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	8	67%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

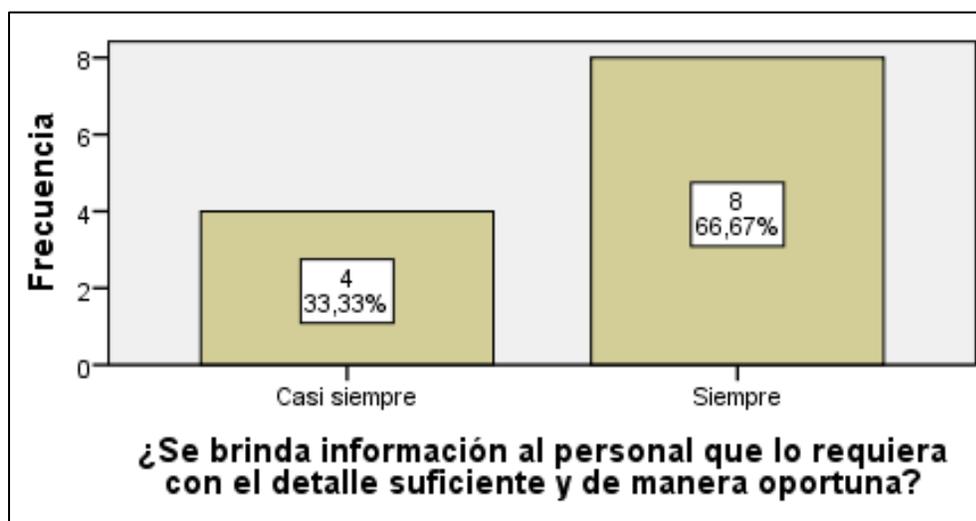


Gráfico 13. Información oportuna.

El 67% de los resultados nos muestra que el personal de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., brinda información con el detalle, suficiente y de manera oportuna cuando se requiera y el otro 33% nos confirma que la empresa, puede llegar a tomar buenas decisiones para el logro de sus objetivos y metas.

Tabla 16. Comunicación clara.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	2	17%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	8	67%
5	Siempre	2	17%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

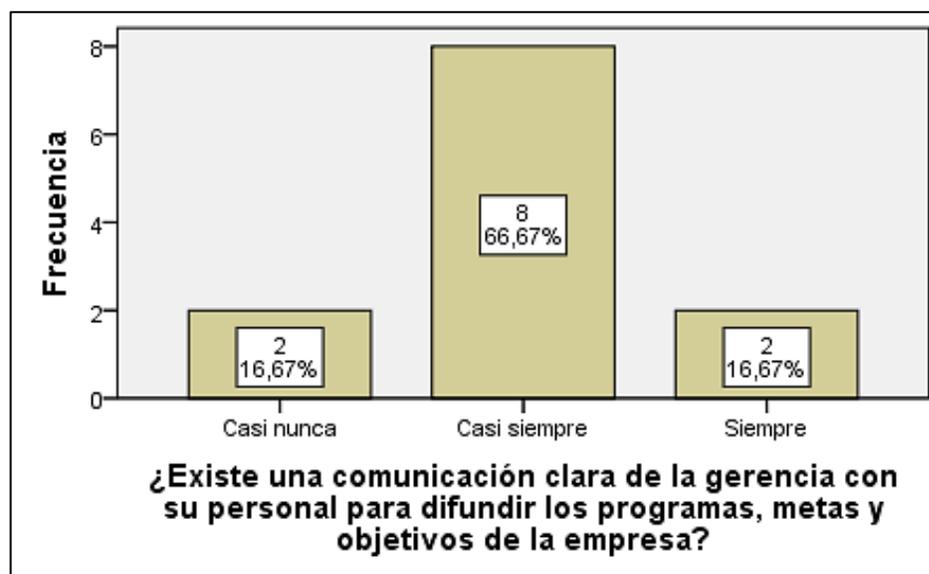


Gráfico 14. *Comunicación clara.*

Los resultados de la gráfica nos muestran que el 67% de los colaboradores manifiestan que casi siempre existe una comunicación clara de la gerencia con su personal, pero, por otro lado, hay una contradicción porque el 17% y otro 17% respondieron casi nunca y siempre. Lo que nos da a entender que la empresa tiene una ineficiente comunicación y no tan clara con sus colaboradores, donde no se difunde los programas, metas y objetivos de la empresa.

Tabla 17. *Programa de capacitación.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	5	42%
2	Casi nunca	6	50%
3	No sabe/no responde	1	8%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

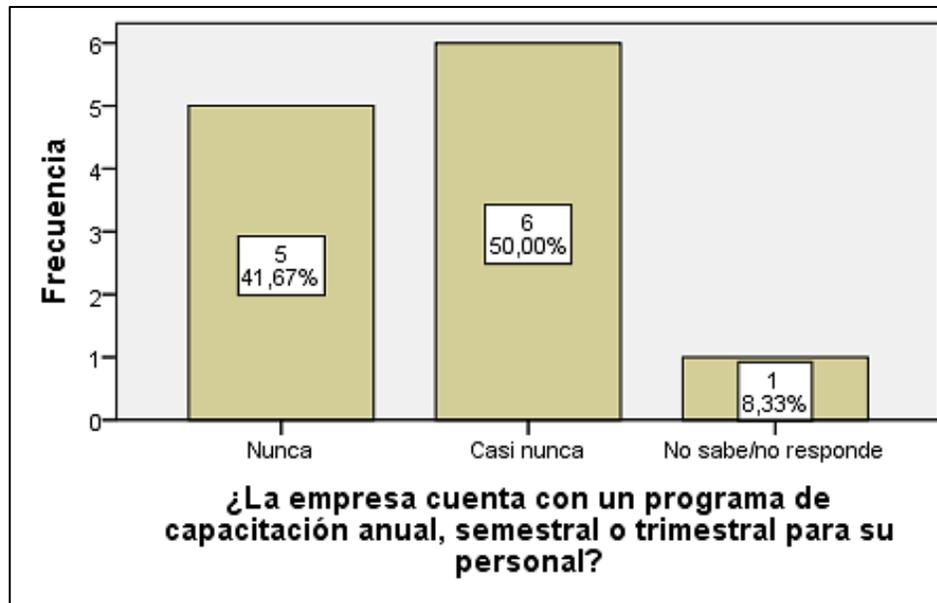


Gráfico 15. Programa de capacitación.

El 50% de los colaboradores, manifiestan que la empresa no cuenta con un programa de capacitación, el 42% confirman esto y el 8% desconoce, esto quiere decir que los colaboradores de la empresa no reciben capacitación constante, por ende, no están debidamente informados de los constantes cambios en normativas, procesos o diferentes reglamentos afines a sus funciones o áreas.

Interpretación de los resultados dimensión información y comunicación

En las tablas 15 a la 17, tomando como referencia a estos resultados y al análisis previo aplicado a la empresa, se confirma que efectivamente se brinda información oportuna de los registros, balances, libros electrónicos y detalle de la planilla, vacaciones y beneficios a trabajadores por parte del área contable, y en cuanto al área de tesorería igualmente, porque cuando se solicita los detalles de pagos, facturas canceladas, y saldos de las cuentas por pagar se entrega de manera detallada y entendible. Meléndez (2016) nos menciona que la

comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. (p.48).

Por otro parte, no existe una constante capacitación acerca de las nuevas normativas contables, así como de llevar un buen control de caja y, sobre todo, tomar en consideración charlas acerca de la importancia de contar con un sistema de control interno que haga más eficiente sus labores que realizan.

- **Dimensión supervisión y monitoreo**

Tabla 18. *Sistema de control interno.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	6	50%
2	Casi nunca	2	17%
3	No sabe/no responde	4	33%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

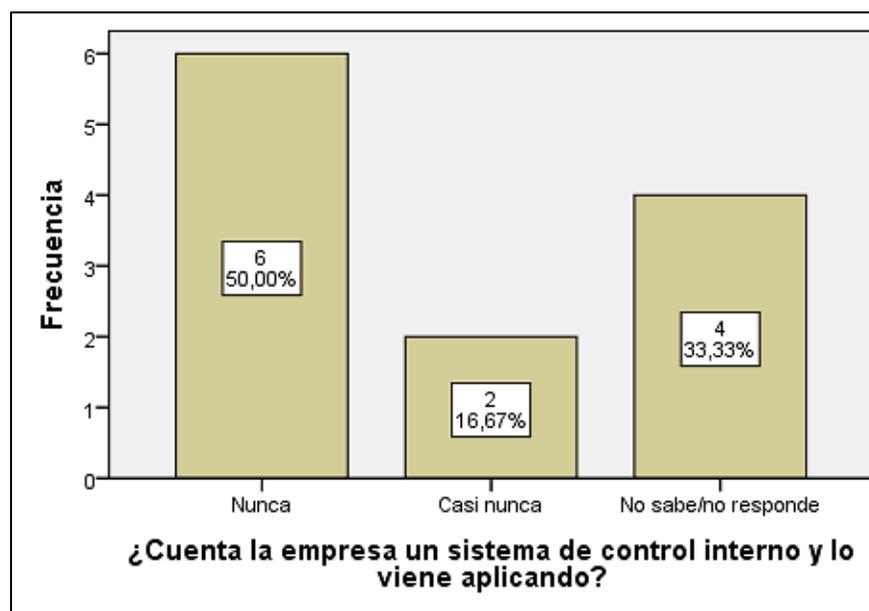


Gráfico 16. *Sistema de control interno.*

El 50% de los resultados, muestra que la empresa carece de un sistema de control interno, 17% nos confirma esto y el 33% desconoce que exista este sistema de control. Por ende, estos resultados demuestran que la empresa no ha implementado un sistema de control de interno para la mejora eficaz de sus operaciones.

Tabla 19. Verificación y evaluación del control interno.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	4	33%
2	Casi nunca	5	42%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	3	25%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

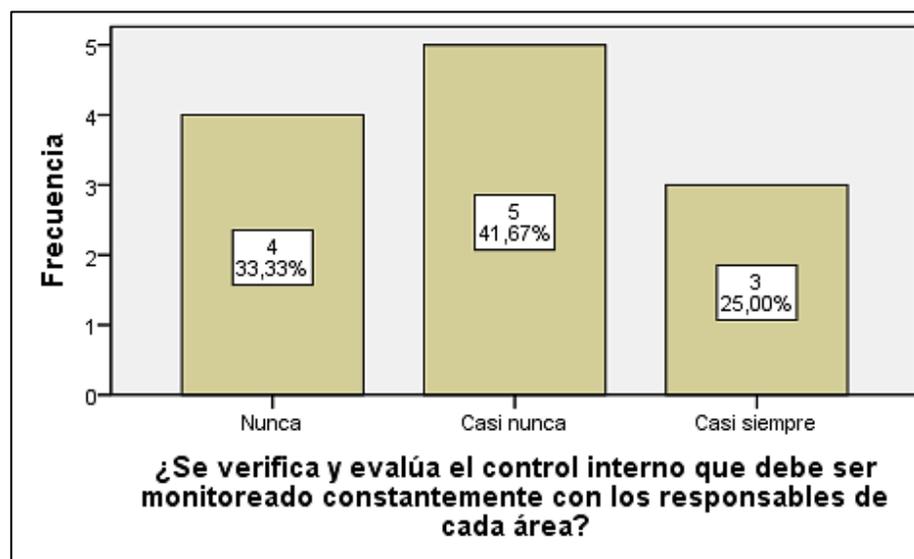


Gráfico 17. Verificación y evaluación del control interno.

Los resultados nos muestran que el 42% de los colaboradores respondieron que no se evalúa el control interno en cada área de la empresa, así mismo el 33% confirman esto, por otro lado, el 25% manifestaron que si se evalúa el control interno dentro de la empresa.

Tabla 20. *Acciones correctivas.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	4	33%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	6	50%
5	Siempre	2	17%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

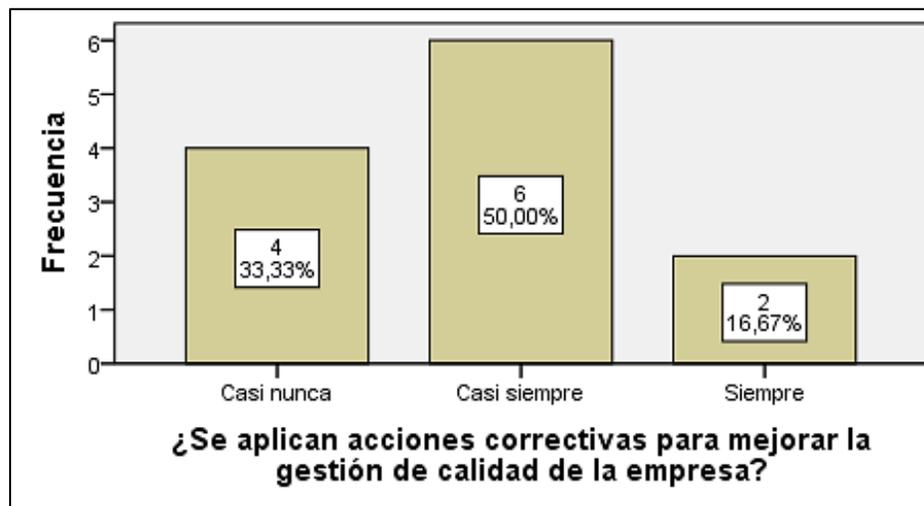


Gráfico 18. *Acciones correctivas.*

Los resultados muestran que casi siempre se toman acciones correctivas para mejorar la gestión de calidad dentro de la empresa con un 50%, así mismo el 33% respondieron que casi nunca sucede esto y por otro lado el 17% manifestaron que siempre se toman medidas correctivas.

Interpretación de los resultados dimensión supervisión y monitoreo

En las tablas 18 a la 20, se formularon preguntas referentes, si la empresa tiene un control interno y si se realiza su constante verificación y monitoreo con acciones correctivas para mejorar la gestión de la empresa. Pues Ruiz & Escutia (2006) se refiere que la supervisión y monitoreo es el conjunto de actividades

de control incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de evaluación y mejora continua. (p.7)

No obstante, a los resultados analizados y comparados con la realidad observada en la empresa, nos muestra que existe una contradicción, porque al no tener un sistema de control interno no se puede evaluar, desarrollar y realizar evaluaciones correctas y continuas para mejorar y comunicar oportunamente las deficiencias que se puedan presentar en las operaciones de la empresa. Pues todo esto se genera por el desconocimiento e importancia de no contar con un sistema que evalúe, administre y controle la eficiencia y eficacia de las operaciones que se realizan en la empresa.

b) Instrumento de procedimiento de pagos

- Dimensión planificación de pagos

Tabla 21. *Procedimiento o cronograma de pagos.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	3	25%
2	Casi nunca	7	58%
3	No sabe/no responde	2	17%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

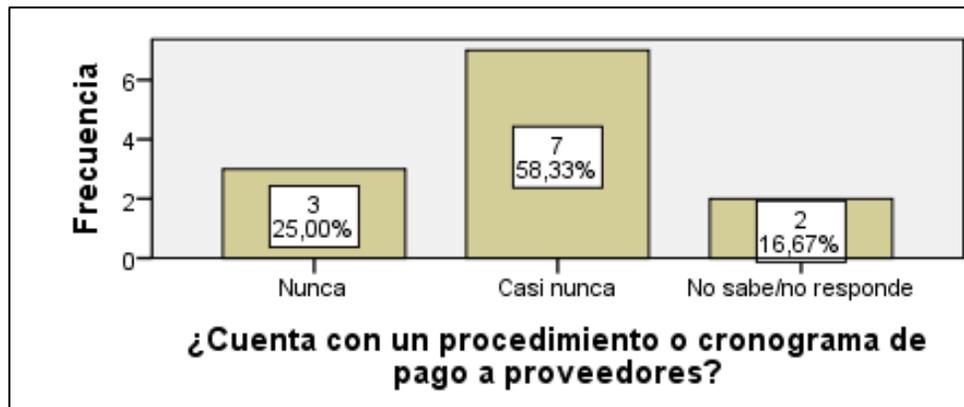


Gráfico 19. *Procedimiento o cronograma de pagos.*

Los resultados muestran que el 58% de los colaboradores respondieron que casi nunca se cuenta con un procedimiento de pago a proveedores, así mismo el 25% respondieron que nunca y el 17% no saben al respecto, por ende, nos muestra que la empresa carece de un procedimiento de pagos adecuado que le facilite llevar un control eficiente de sus obligaciones al crédito.

Tabla 22. *Normas y políticas para la cancelación de deudas.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	9	75%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	3	25%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

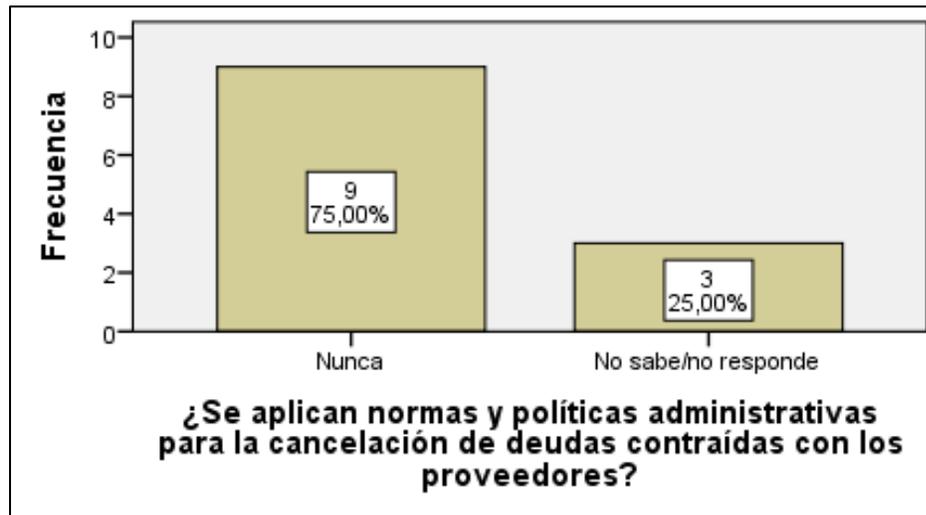


Gráfico 20. *Normas y políticas para la cancelación de deudas.*

La gráfica muestra que un 75% de los colaboradores respondieron que no se aplican normas y políticas administrativas para la cancelación de deudas

contraídas con los proveedores y el 25% confirman no sabe, no responde al respecto.

Tabla 23. *Controles internos en el área de tesorería.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	2	17%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	6	50%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

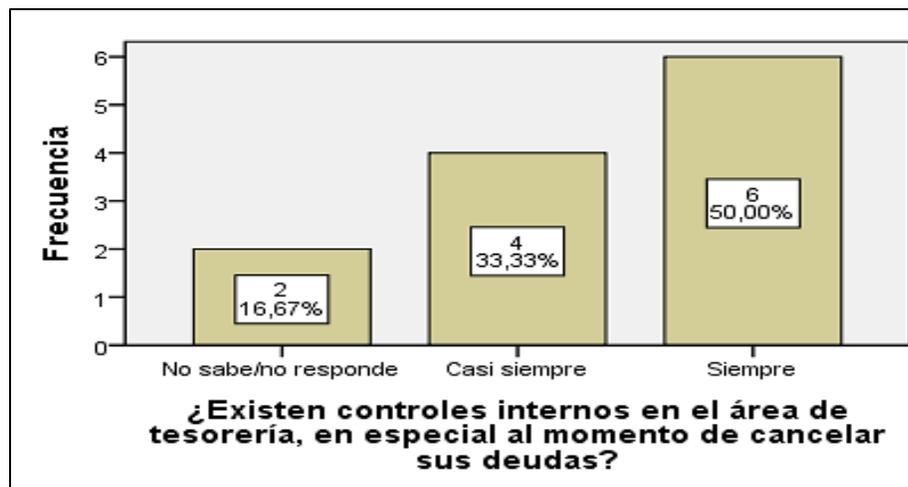


Gráfico 21. *Controles internos en el área de tesorería.*

La gráfica nos muestra que el 50% de los colaboradores manifiestan que, si existen controles internos en el área de tesorería al momento de la cancelación de deudas, así mismo el 33% nos confirma esto y el 17% desconocen que existan estos controles.

Tabla 24. *Implementación de un manual de procedimientos.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	2	17%
5	Siempre	10	83%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

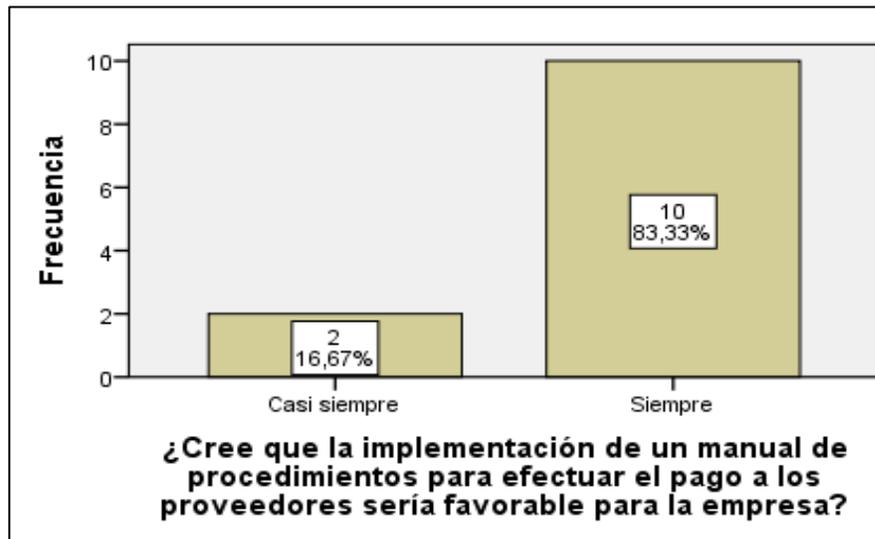


Gráfico 22. *Implementación de un manual de procedimientos.*

Los resultados muestran que el 83% de los colaboradores consideran que la implementación de un manual de procedimiento para realizar el pago a proveedores es favorable para la empresa, y el 17% manifiestan que casi siempre es necesario este manual de procedimientos, por ende, la empresa debe considerar implementar un manual que controle los procedimientos de pagos para que pueda prevenir futuros riesgos en la empresa.

Tabla 25. Caja chica para gastos urgentes de la empresa.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	1	8%
5	Siempre	11	92%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

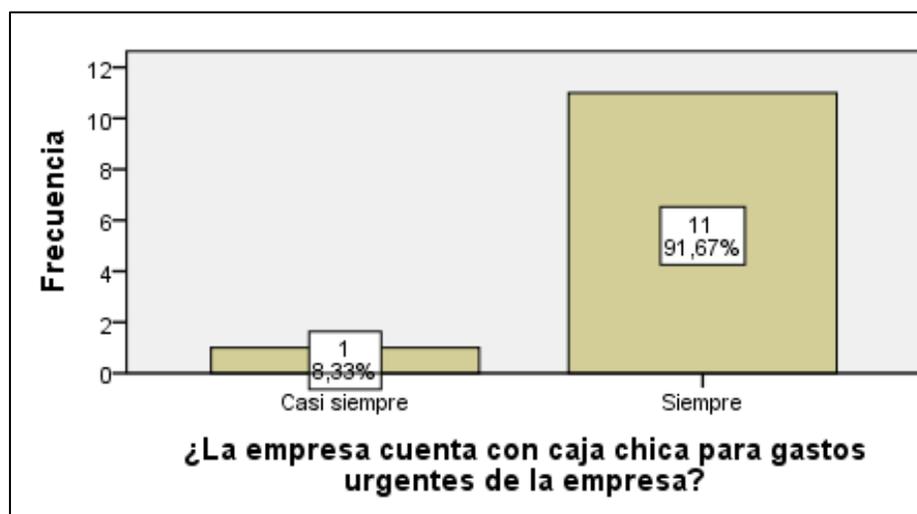


Gráfico 23. Caja chica para gastos urgentes de la empresa.

Los resultados nos muestran que la empresa si cuenta con caja chica para hacer frente a sus gastos más urgentes que pueda tener, esto con un 92% y el 8% nos confirma esta variable.

Tabla 26. Reserva de liquidez para cumplir con obligaciones urgentes.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	1	8%
4	Casi siempre	7	58%
5	Siempre	4	33%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

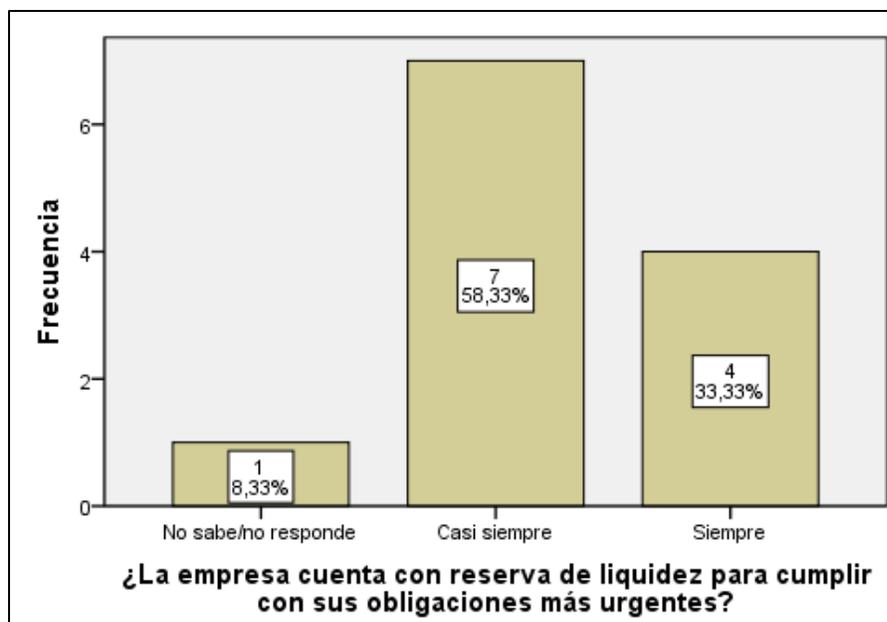


Gráfico 24. *Reserva de liquidez para cumplir con obligaciones urgentes.*

Los resultados muestran que con un 58% que la empresa cuenta casi siempre con reserva de liquidez para cumplir con sus obligaciones más urgentes, el 33% confirman esto con un siempre y el 8% no responden al respecto.

Interpretación de los resultados dimensión planificación de pagos

En las tablas 21 a la 26, evaluamos desde si la empresa cuenta con un procedimiento de pagos hasta una reserva de liquidez para cumplir oportunamente con sus obligaciones por pagar. Con el análisis realizado al área de tesorería de la empresa, nos mostró que el trabajo es multifuncional porque el personal a cargo de tesorería, realiza varias funciones que no están de acuerdo a su área, es decir que se han adaptado a la forma de como se ha venido trabajando anteriormente. Así mismo, la administradora (Dueña) es quien está supervisando todas las actividades de la empresa, contando ella con un cronograma de pagos a proveedores donde se puede observar el detalle de las

letras de cambio próximas a vencer y por ende de otros proveedores. Por otro lado, se expresa que no existe un procedimiento desde la recepción de las facturas, donde se observó que se trabaja de manera empírica porque cada trabajador recibe órdenes y se tiene que informar al gerente o a la administradora cuando se llegan las facturas por compras donde se supervisa que la mercadería llegada está conforme a la guía de remisión y orden de compra para luego, mediante previo acuerdo con los proveedores sean canjeadas por letras de cambio.

Lo expuesto, nos permite expresar además que la empresa no cuenta con un procedimiento estructurado y políticas establecidas de manera formal donde muestre que trabajador se debe hacer responsable y que pasos debe respetar para tener un mejor control desde la recepción de las facturas hasta el momento de su cancelación. Donde se observó que hasta el periodo 2018 se llevaba el control de sus ventas, cobranzas, pagos, ingreso y salida de mercadería mediante cuadernos.

Por otra parte, en la tabla 25 y 26 referente a nuestro análisis comparativo nos damos cuenta que si la empresa tuviera la suficiente reserva de liquidez no tendrían los problemas que se le ha venido presentando con sus proveedores como son las constantes llamadas telefónicas de estos exigiendo una fecha de pago de sus facturas emitidas al crédito. Es decir que si el área de tesorería estableciera políticas de control y plazos de cobro para sus ventas se haría el trabajo más proactivo en la cobranza y conservador en el gasto. Pues a esto se suma la opinión de los colaboradores que consideran que la implementación de

un manual de procedimientos de pagos a proveedores sería muy favorable para la empresa.

- **Dimensión anticipo de pago a proveedores**

Tabla 27. *Procedimiento de análisis de anticipos pagados a proveedores.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	6	50%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	3	25%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

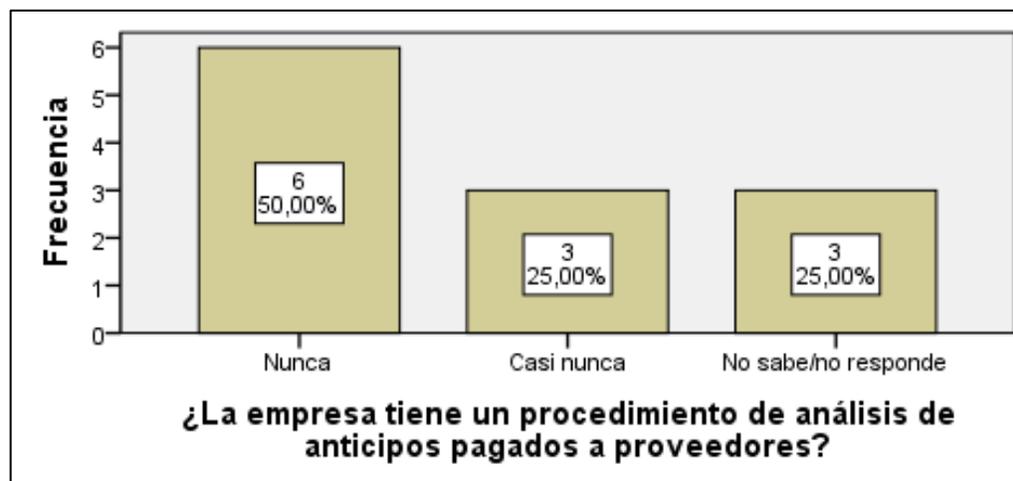


Gráfico 25. *Procedimiento de análisis de anticipos pagados a proveedores.*

La gráfica muestra que el 50% demuestra que la empresa no cuenta con un procedimiento de anticipos de pagos a proveedores, el 25% confirma esto, y el otro 25% desconocen al respecto.

Tabla 28. Control de la documentación de anticipos debidamente autorizados.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	1	8%
3	No sabe/no responde	2	17%
4	Casi siempre	5	42%
5	Siempre	4	33%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

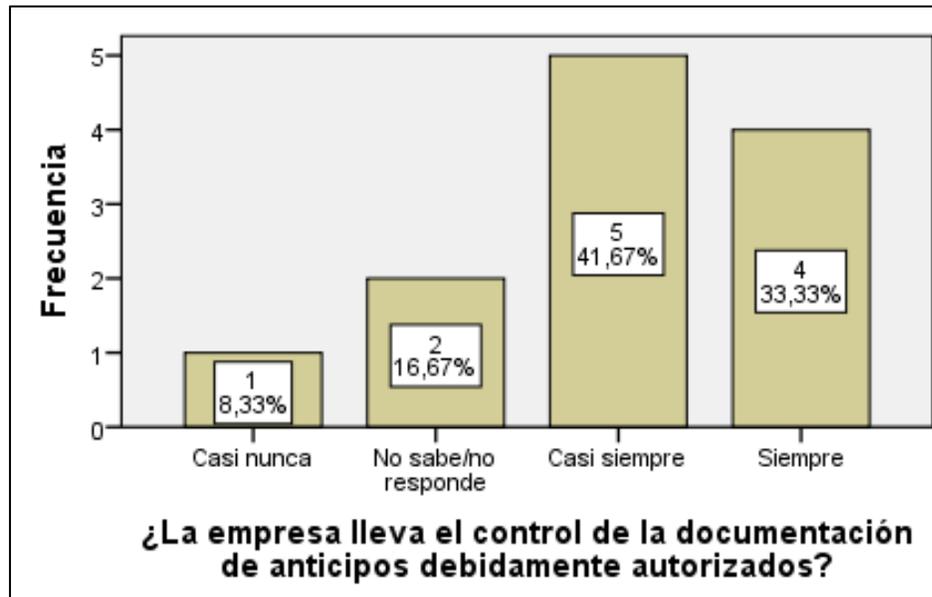


Gráfico 26. Control de la documentación de anticipos debidamente autorizados.

Los resultados muestran que el 42% afirma que la empresa lleva el control de la documentación de anticipos debidamente autorizados, el 33% con confirma esto, pero el 17% respondieron que no se lleva ningún control y el 8% manifiestan que casi nunca se lleva ese control.

Tabla 29. Control de la recepción de las facturas pagadas con anticipación.

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	6	50%
5	Siempre	3	25%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

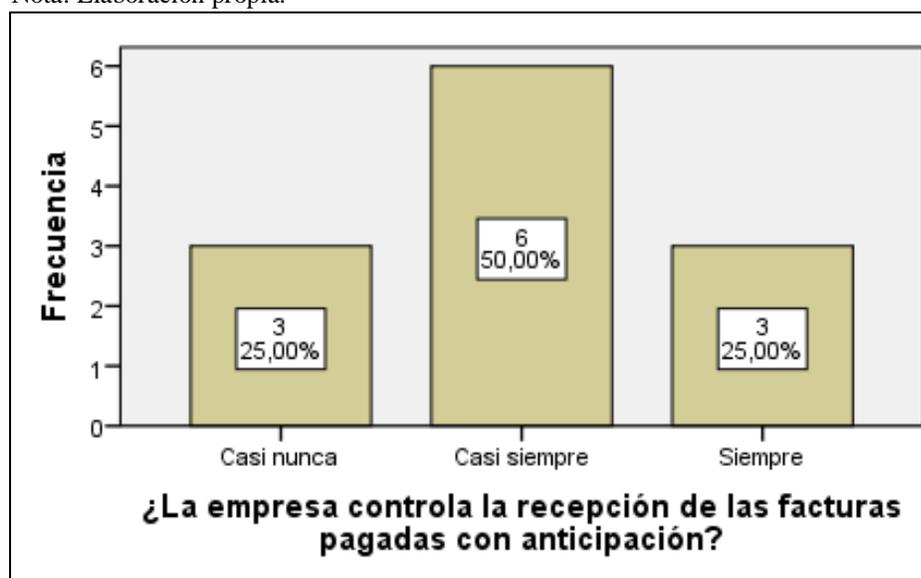


Gráfico 27. Control de la recepción de las facturas pagadas con anticipación.

El 50% respondieron que la empresa casi siempre controla la emisión y recepción de sus facturas pagadas con anticipación, el 25% nos confirma este control, así mismo el otro 25% pone en atención a la empresa para que tenga más cuidado con sus comprobantes que se cancelan con anticipación.

Interpretación de los resultados dimensión anticipo de pago a proveedores

En las tablas 27 a la 29, de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta y lo observado en la empresa, podemos aclarar que la empresa no cuenta con un procedimiento y control de anticipos esto porque realiza pagos al contado, en

ocasiones se han cancelado las facturas, pero los proveedores no las envían al instante de su cancelación para el sustento correspondiente de la salida de dinero.

- **Dimensión de pago a proveedores**

Tabla 30. *Procedimientos desde la recepción de las facturas hasta el momento de su cancelación.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	4	33%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	6	50%
5	Siempre	2	17%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

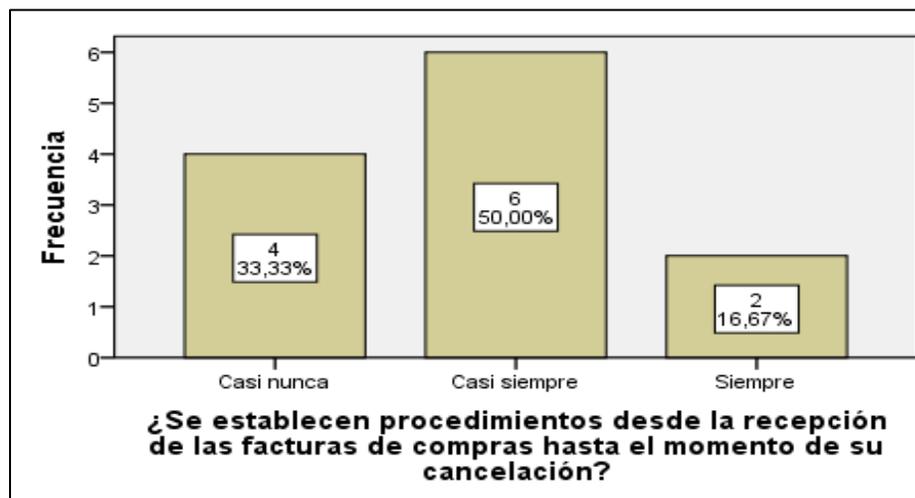


Gráfico 28. *Procedimientos desde la recepción de las facturas hasta el momento de su cancelación.*

Los resultados de la gráfica muestran que el 50% de los colaboradores respondieron que casi siempre la empresa toma en cuenta un procedimiento para la recepción de sus facturas de compras hasta el momento de su cancelación, así mismo el 17 % nos confirma esto y por otro lado, el 33%

manifiestan que la empresa casi nunca ha establecido un procedimiento adecuado para el control y pago de sus facturas al crédito.

Tabla 31. Políticas para la recepción de facturas.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	1	8%
4	Casi siempre	7	58%
5	Siempre	1	8%
TOTAL		12	100%

Fuente: Elaboración propia.

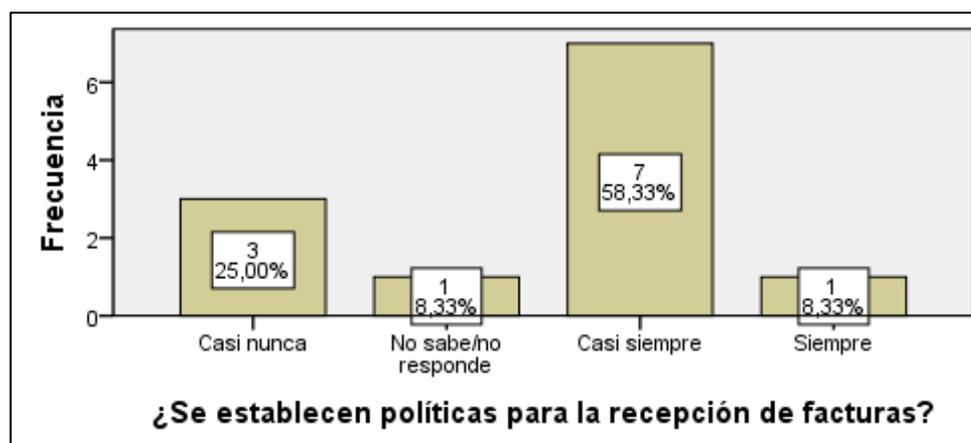


Gráfico 29. Políticas para la recepción de facturas.

Los resultados nos muestran que el 58% de los colaboradores de la empresa manifiestan que casi siempre se han establecido políticas para la recepción de facturas, así mismo el 8% confirman esto, por otro lado, el 25% y el 8% respondieron que casi nunca se ha hecho conocer este tipo de políticas dentro de la empresa, es decir desconocen de esta variable al respecto.

Tabla 32. *Se realiza solución oportuna a facturas con problemas.*

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	3	25%
5	Siempre	9	75%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

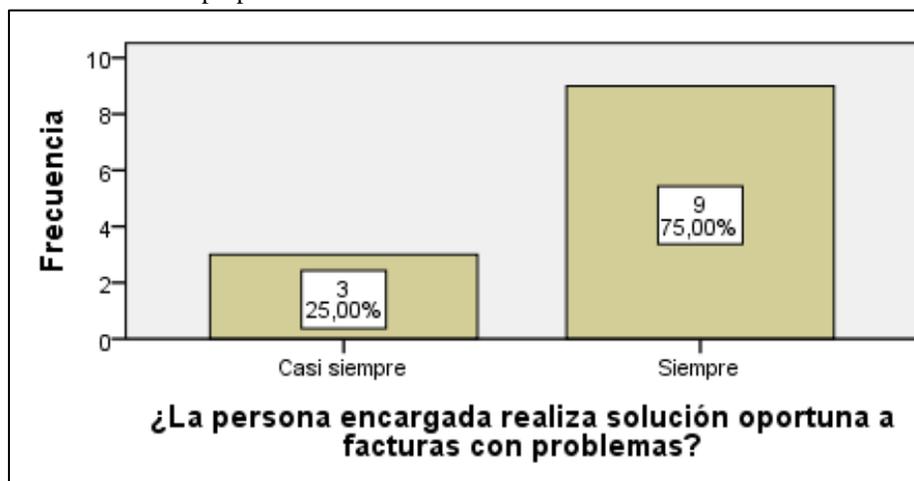


Gráfico 30. *Se realiza solución oportuna a facturas con problemas.*

Los resultados de la gráfica nos muestran que el 75% de los colaboradores respondieron que efectivamente la persona que está a cargo de la recepción de facturas, que en este caso la tesorera o el contador quienes realizan la solución oportuna cuando existen problemas con dichas facturas, por otro lado, el 25% respondieron casi siempre.

Tabla 33. El nivel de verificación o supervisión del proceso de pago a proveedores es el adecuado.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	2	17%
3	No sabe/no responde	0	0%
4	Casi siempre	7	58%
5	Siempre	3	25%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

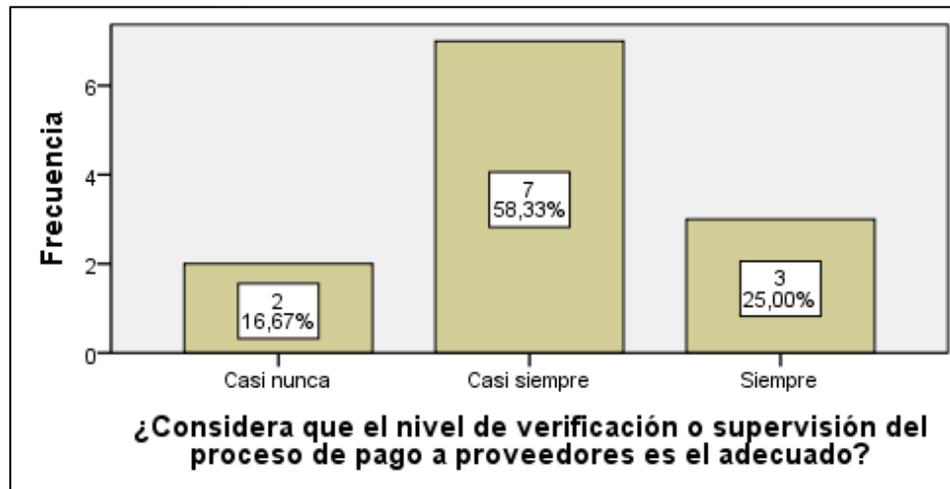


Gráfico 31. El nivel de verificación o supervisión del proceso de pago a proveedores es el adecuado.

Los resultados muestran que la empresa con 58% casi siempre consideran que el nivel de verificación o supervisión del proceso de pago a proveedores es el adecuado, así mismo el 25% confirman esto y el 17% respondieron que casi nunca se toma una adecuada supervisión del proceso pago a proveedores.

Tabla 34. Políticas de verificación de los anexos a facturas como órdenes de compras y/o servicios y guías de remisión.

N°	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	6	50%
3	No sabe/no responde	2	17%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

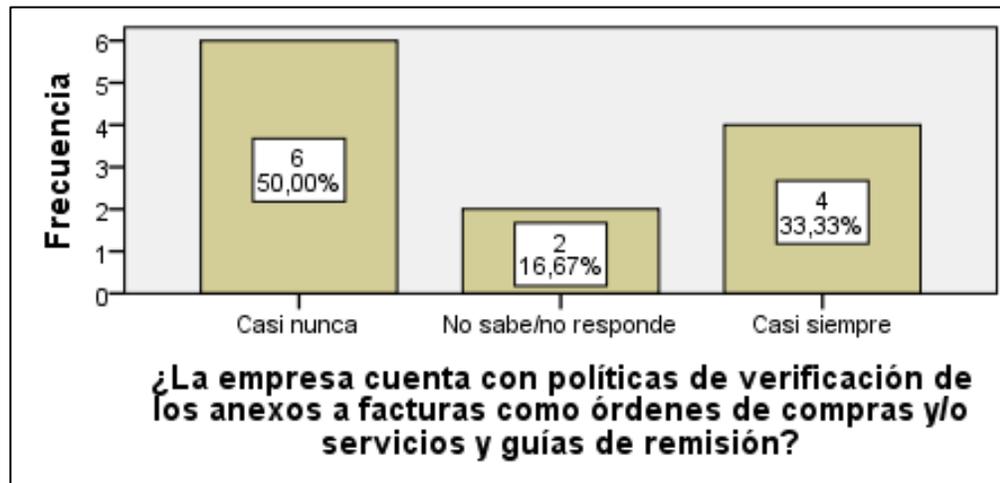


Gráfico 32. Políticas de verificación de los anexos a facturas como órdenes de compras y/o servicios y guías de remisión.

Los resultados muestran que el 50% de los colaboradores respondieron que casi nunca se cuenta con políticas de verificación de los anexos a facturas como órdenes de compras y/o servicios y guías de remisión, por otro lado, el 33% respondieron que casi siempre se realiza esta acción, no obstante, el otro 17% desconocen al respecto sobre este control.

Tabla 35. Solicitud de confirmaciones de saldo con los proveedores.

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	0	0%
3	No sabe/no responde	5	42%
4	Casi siempre	0	0%
5	Siempre	7	59%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

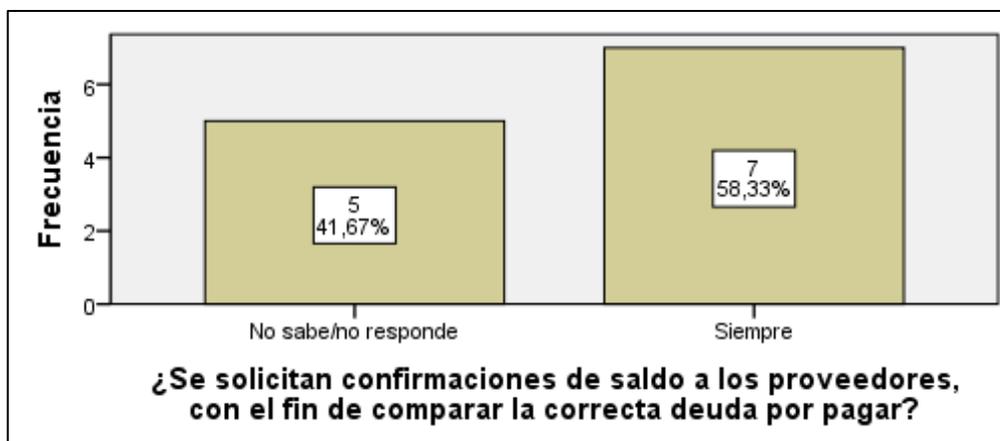


Gráfico 33. *Solicitud de confirmaciones de saldo con los proveedores.*

Los resultados muestran con el 58% que la empresa si solicita confirmación de sus saldos por pagar con sus proveedores, esto con el fin de llevar un control adecuado evitando riesgos como pagar de más u otros riesgos que se puedan presentar, por otro lado, el 42% desconocen al respecto.

Tabla 36. *Control de los vencimientos de las facturas al crédito.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	0	0%
2	Casi nunca	3	25%
3	No sabe/no responde	3	25%
4	Casi siempre	4	33%
5	Siempre	2	17%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

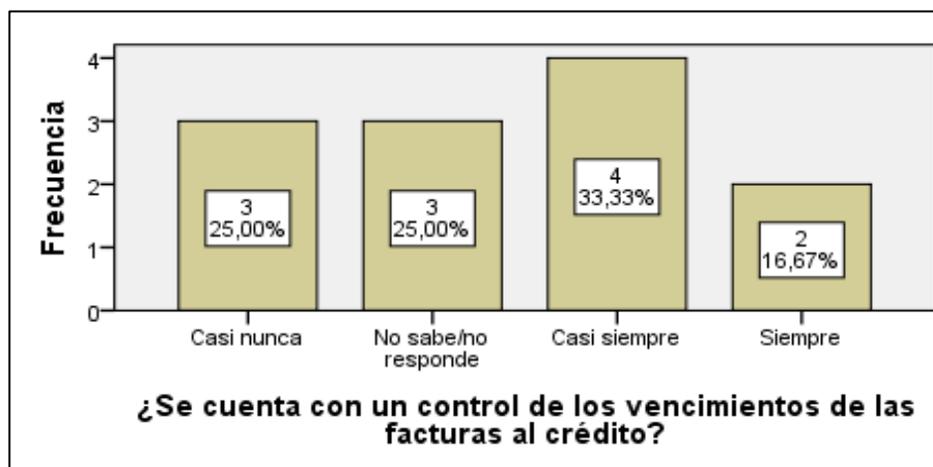


Gráfico 34. *Control de los vencimientos de las facturas al crédito.*

La grafica muestra con el 17% que la empresa lleva un control de los vencimientos de sus facturas al crédito, el 33% manifiesta que casi siempre se realiza este control, mientras que el 25% y el otro 25% respondieron que casi nunca y además que se desconoce sobre esta variable. Por tanto, la empresa no lleva del todo bien un control de los vencimientos de sus obligaciones próximas a pagar.

Tabla 37. *Políticas de control al momento de la cancelación de deudas.*

Nº	Nivel de evaluación	Cantidad	Porcentaje
1	Nunca	4	33%
2	Casi nunca	2	17%
3	No sabe/no responde	3	25%
4	Casi siempre	3	25%
5	Siempre	0	0%
TOTAL		12	100%

Nota: Elaboración propia.

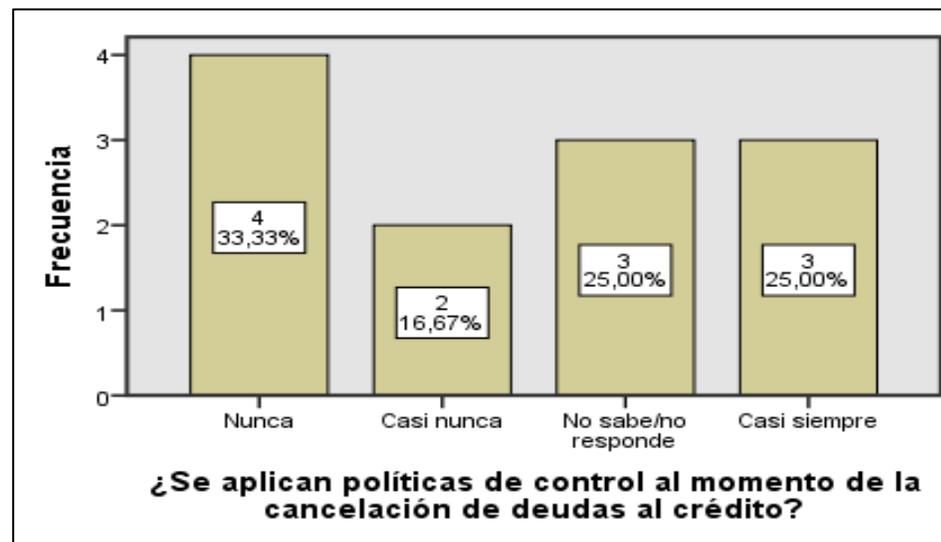


Gráfico 35. *Políticas de control al momento de la cancelación de deudas.*

Los resultados muestran con un 33% que la empresa no cuenta con políticas de control al momento de la cancelación de sus deudas al crédito, el 17% nos confirma esto con un casi nunca, mientras que por otro lado el 25% establecen

que casi siempre se aplican políticas para cancelar las obligaciones de la empresa y el otro 25% no opinan y desconocen al respecto de esta variable.

Interpretación de los resultados dimensión de pago a proveedores

Referente a las tablas 30 al 31 discutimos que la empresa no cuenta con un procedimiento de pagos estructurado de manera formal desde la recepción de facturas hasta el momento de su cancelación, que tan solo se realiza el trabajo de acuerdo al conocimiento o experiencia laboral obtenido en un tiempo determinado, en cuanto a políticas y normas no existen porque se rigen a las órdenes de gerencia. Por otro lado, en las tablas 32 al 34 de acuerdo al análisis realizado se discute que en la verificación de procesos de pagos existe una debilidad y en las tablas 35 al 37 expresamos que hay debilidades en cuanto a sus cuentas por pagar a proveedores ya que no cuentan con procedimientos de recepción, verificación y supervisión de mercaderías recibidas desde el área de almacén y finalmente sea comunicada de manera ordenada y adecuadamente al área de tesorería para el pago correspondiente con un documento que le avale. Por otro lado, cabe mencionar que al no contar con políticas establecidas no se puede tener un mejor control de sus pagos.

4.2. Análisis de resultados estadísticos

4.2.1. Correlación que existe entre control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018 – Cajamarca.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de normalidad de los datos

Para probar la normalidad de los datos, nos planteamos las siguientes hipótesis:

- **Hipótesis nula (H_0):** Los datos de la variable control interno presentan distribución normal.
- **Hipótesis Alterna (H_1):** Los datos de la variable control interno no presentan distribución normal.
- **Hipótesis nula (H_0):** Los datos de la variable procedimiento de pagos presentan distribución normal.
- **Hipótesis Alterna (H_1):** Los datos de la variable procedimiento de pagos no presentan distribución normal.

Para esta prueba se considera el siguiente nivel de significancia: Nivel de significancia a priori: $\alpha=0,05$

Regla de decisión: O si $p < 0,05$, se rechaza H_0 o si $p > 0,05$, no se rechaza H_0 .

Tabla 38. Prueba de normalidad de los datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
VCI_TOTAL	,161	12	,200*	,916	12	,255
VPP_TOTAL	,143	12	,200*	,939	12	,486

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Elaboración propia.

En la tabla 38 se observa la prueba de normalidad, en nuestro caso se toma la prueba Shapiro-Wilk porque el tamaño de la muestra es menor a 50. Se infiere, además, que existe normalidad en la distribución de los datos de las variables (control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.) con significación asintótica bilateral y p-valor $> 0,05$, dichos datos podrán ser analizados con pruebas paramétricas, como es la correlación de Pearson.

4.2.2. Análisis inferencial entre control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas

A continuación se presenta el análisis inferencial entre el control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018 - Cajamarca.

a) Hipótesis estadística general:

- *H₀*: No existe incidencia directa del control interno y los procedimientos de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018 – Cajamarca.
- *H₁*: Existe una incidencia directa del control interno y los procedimientos de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018 – Cajamarca.

b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$ (5%).

c) Estadística de significancia:

Probabilísticamente si p-valor < 0.05 , entonces es significativo al 95% de confianza estadística con lo cual se rechaza *H₀* y acepta *H₁*.

Tabla 39. Correlación de Pearson entre control interno y procedimiento de pagos.

Correlaciones		CONTROL INTERNO	PROCEDIMIENTO DE PAGOS
CONTROL INTERNO	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
PROCEDIMIENTO DE PAGOS	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Elaboración propia.

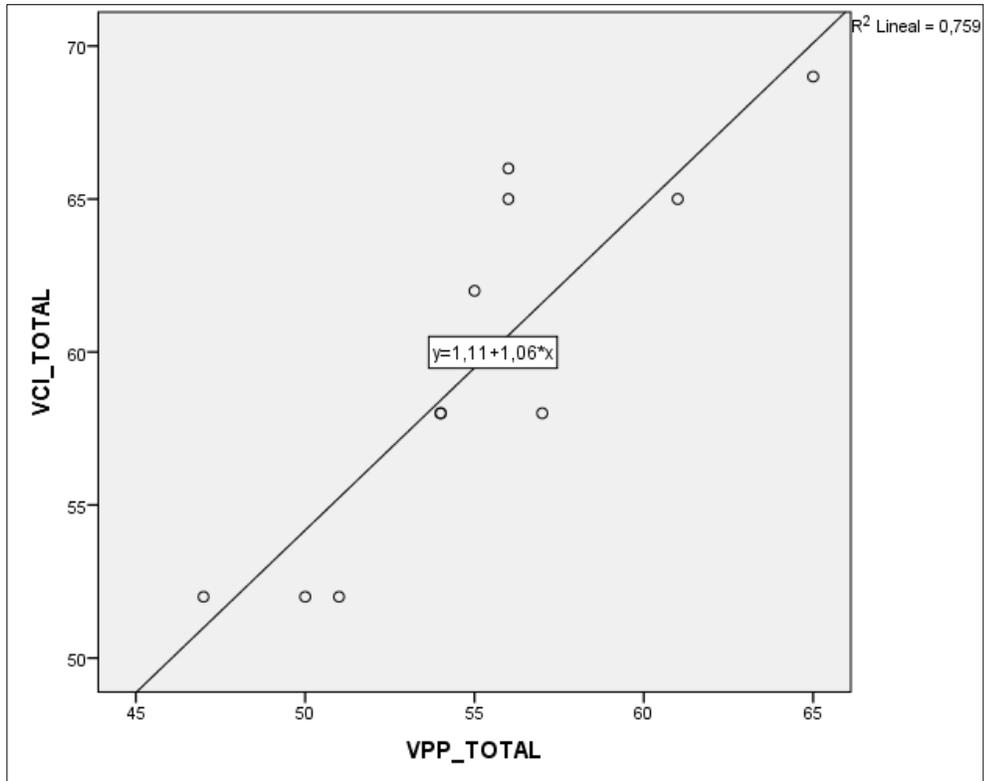


Gráfico 36. Nube de puntos entre las variables control interno y procedimiento de pagos.

Tabla 40. Nivel de medición correlacional de las variables: intervalo o razón.

Valor	Categorías
-1	Correlación negativo perfecta
-0,99 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,89 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,74 a -0,50	Correlación negativa media
-0,49 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,24 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,24 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,49 a +0,25	Correlación positiva débil
+0,74 a +0,50	Correlación positiva media
+0,89 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,99 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

Análisis:

La correlación de Pearson señala que el P-valor = 0,000 < 0,05 (ver tabla 39) por lo que el resultado es significativo al 95% de confianza estadística. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis de la investigación: existe una correlación directa significativa entre control interno y procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018 – Cajamarca.

La magnitud de esta correlación es de 87.10% (0,871), correspondiente a una correlación positiva considerable. El coeficiente de determinación (R2) indica que la variable control interno explica a la variable procedimiento de pagos en un 75.90%, el 24.10% restante se debe a otras variables (que son extrañas). En este estudio no buscamos casualidades solo verificar la relación entre las variables planeadas en la presente investigación.

Interpretación:

El control interno de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., se relaciona directamente con los procedimientos de pagos, es decir que, al mejorar el control interno, también se mejora los procedimientos de pagos de la empresa.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La incidencia del control interno en los procedimientos de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., cumplió con los objetivos propuestos, al haber sido confirmada las hipótesis de investigación, donde se obtuvo que al implementar normas de control interno en la empresa se mejora considerablemente los procedimientos de pagos de esta.

Choez (2017) concluyó en su tesis que un sistema de control incidió de forma efectiva de acuerdo a sus componentes de control interno en las diferentes áreas de la entidad. Además, obtuvo que la empresa Servicentro tiene la noción que para que exista una mejora continua de los procedimientos y funciones de las áreas que conforman la entidad, tiene que existir el control interno supervisado, previniendo de ese modo, alguna reparación económica por algún riesgo que afecte la operatividad de la empresa.

Respecto a lo mencionado concordamos con lo dicho por el autor ya que en esta investigación al evaluar el control interno, guiándonos de los componentes COSO, nos permitió identificar los efectos de estas variables sobre el resultado, (obteniendo que la empresa no cuenta con un sistema de administración definido, donde los objetivos y planes no se encuentran por escrito sino que se trabaja de manera empírica, solucionando problemas conforme se presentan y trabajando de la manera que mejor

se acople uno) conocer estos resultados le permitirá a la empresa Servillantas Virgen de los Dolores hacer un replanteamiento y tomar conciencia de la importancia de aplicar un sistema de control interno el cual le permita detectar que procedimiento o proceso está fallando y dar solución a ese problema.

Aldave (2017) manifiesta en su tesis que pudo observar y describir los puntos débiles con las que viene atravesando el área de cuentas por pagar de la empresa Mexican Perú. Además, que con las evidencias obtenidas ayudó a la empresa a tomar conciencia y a empezar a implementar políticas que controlen todas las áreas de la empresa y así mismo de capacitar a su personal.

En ese sentido, se guarda concordancia con la autora, porque al analizar la variable procedimiento de pagos de la empresa, se encontraron deficiencias y puntos débiles de control. Porque hasta el periodo 2018 no se contaba con sus sistema que permita obtener reportes de las compras, ventas y el control de inventarios. Pues todo el trabajo se realizaba de manera empírica, de acuerdo a las órdenes de gerencia y por el conocimiento y experiencia laboral de los colaboradores, que hacen que su trabajo sea entendible hacia los demás pero hasta el momento no se ha establecido nada formal. Es decir, que no se cuenta con un sistema de administración bien definido para el área de tesorería. Así como políticas de control de ingresos y pagos donde se establezca que se pagarán aquellos gastos que están debidamente justificados y autorizados, esto porque la persona que se encarga de los pagos es directamente la administradora de la empresa (Dueña) quien supervisa y está en constante coordinación con el personal de tesorería la cual ha establecido sus propias políticas, diseñando un cronograma que le

permita saber a qué proveedor se le tiene que pagar, pero esto no es suficiente porque se ha venido pagando intereses por los vencimientos de las letras que están en soles y dólares. Con estos resultados se busca concientizar a la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., con respecto de considerar la implementación de un sistema de control interno para mejorar el control y orden de sus pagos.

Villamizar (2011) en su tesis, señala en sus conclusiones que con un manual de optimización, la empresa pudo efectuar la cancelación de sus cuentas por pagar de manera eficazmente positiva, contribuyendo en mejorar el nivel administrativo, evitando tanto los retrasos en pagos de factura como los reclamos innecesarios por parte de proveedores y clientes.

Estamos de acuerdo con esta conclusión porque después de evaluar el control interno y analizar el procedimiento de pagos, pudimos determinar la incidencia que existe que cuando se emplean manuales, políticas, objetivos, procesos o procedimientos en las áreas de una entidad ayuda en la mejora continua de la empresa. Además, el entablar relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores puede asegurar mayores beneficios para una empresa.

Los trabajos de investigación antes mencionados, son concordantes con los resultados obtenidos en el presente trabajo, hecho que corrobora que el control interno tiene una incidencia directa en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Como objetivo general fue determinar cómo incide el control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018. Donde se concluye que la empresa al no contar con un sistema de control interno definido para los procedimientos de pagos como se analizó en la discusión previa se sustenta en consecuencia, que mediante fundamentos teóricos el control interno incide positivamente donde podemos afirmar que dicha incidencia es real.

Así mismo, mediante el análisis estadístico aplicado a los datos obtenidos de la encuesta y según la correlación de Pearson se determinó la incidencia directa que existe entre la variable de control interno y procedimiento de pagos de la empresa donde se obtuvo una correlación positiva considerable.

Por otro lado, en relación a las dimensiones analizadas se comprueba que la empresa no cuenta con la implementación de un sistema de control interno de manera formal es decir, un sistema de administración bien definido para el área de tesorería, porque no se cuenta con políticas de cobranzas y pagos, así como un control eficiente desde la recepción de las facturas hasta el momento de su cancelación y de no contar con un manual de procedimiento o cronograma de pagos adecuado lo que ha generado que se esté pagando intereses por las letras de cambio vencidas en soles y dólares, esto además porque no se cuenta con reversa de liquidez para cumplir oportunamente con sus obligaciones.

- En relación al primer objetivo específico se requirió evaluar el control interno de la empresa, por lo que se obtuvo que no se cuenta con un ambiente de control idóneo, porque se carece de misión, visión y objetivos empresariales, así como la adecuada asignación de responsabilidades por escrito. En cuanto a la evaluación de riesgos los colaboradores han visto la manera de crear formas y de corregir algunas deficiencias que han hecho que su trabajo sea ineficiente, pero tan solo se han identificado y se ha tratado de mejorarlos de manera empírica, esto porque no se cuenta con un área y una persona específica que administre la gestión de control interno en la empresa. En relación a sus actividades de control, las áreas de tesorería, contabilidad y almacén no cuenta con un procedimiento estructurado de forma adecuada. Así mismo, la información de la empresa es oportuna para la buena toma de decisiones, por otro lado, no se brindan capacitaciones constantes a los colaboradores. Y por último la supervisión y monitoreo de la empresa nos mostró que se carece de control interno esto por el desconocimiento e importancia de los componentes COSO, que al aplicarlos generan eficiencia y eficacia en las operaciones que se realizan en una empresa.

- En cuanto, al segundo objetivo específico que fue analizar el procedimiento de pagos a proveedores de la empresa donde se obtuvo que no se cuenta con un manual de políticas y procedimiento de pagos documentado de manera formal para el área de tesorería donde se establezca responsabilidades claves para el control y organización de las operaciones es decir, que les permita llevar un control eficiente desde la recepción de las facturas que la mayoría son canjeadas

por letras de cambio en 30, 45 y 60 días hasta el momento de su cancelación. Así mismo, que el área de tesorería no cuenta con políticas de control de ingresos y pagos donde se establezca que se pagaran aquellos gastos que están debidamente justificados y autorizados, esto porque la persona que se encarga de los pagos es directamente la administradora de la empresa (Dueña) quien supervisa y está en constante coordinación con el personal de tesorería la cual ha establecido sus propias políticas, diseñando un cronograma que le permita saber a qué proveedor se le tiene que pagar, pero esto no es suficiente porque se ha venido pagando intereses por los vencimientos de las letras que están en soles y dólares.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa evaluar y adoptar medidas conducentes de implementar un sistema de control interno que ayude en la buena gestión y mejorara continua en todas las actividades de la empresa, permitiendo establecer y parametrizar políticas y procedimientos correspondientes al área de tesorería con el fin de asegurar el buen manejo del disponible para minorizar los errores que se han venido presentando en esta área y así tener un mejor control interno de la misma.

- Se debe implementar un código de ética o reglamento interno que permita a su personal conocer las obligaciones y prohibiciones a que deben estar sujetos en relación con sus obligaciones. Así mismo, de implementar un manual de funciones que refleje la estructura de la empresa y sus funciones de cada área, cuyo instrumento de gestión se debe socializar con todo el personal de la empresa.

- Adoptar medidas de control como procedimientos, políticas y normas estructuradas, que sean evaluadas y aprobadas por gerencia, para ser implementados en cada una de las áreas de la empresa.

- La empresa debe considerar implementar un área y una persona capacitada que administre la gestión de control interno en la empresa y aplique la mejora continua.

- Programar capacitaciones más constantes y charlas sobre la importancia de contar con un sistema de control interno, así mismo, temas que refuercen los conocimientos y habilidades del personal que labora en la empresa.

- Implementar de manera integral un procedimiento de pagos, así mismo, evaluar y monitorear su aplicación en el área de tesorería, lo que permitirá al personal del área, llevar un mejor control de sus obligaciones y realizar sus actividades con mayor eficiencia y eficacia en beneficio de los proveedores y de la empresa.

REFERENCIAS

- Aguilar, M. (2017). *Control interno y su incidencia en la prevención de contingencias tributarias en la empresa San Quirino Constructores SRL*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- Aldave, L. (2017). *Influencia de las políticas de control gerencial en el área de cuentas por pagar de la empresa Mexicam Perú S.A.C. Lima 2016*. Tesis de Pregrado, Lima. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13567/Luisa%20Daniela%20Aldave%20Palacios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barreneche, D. (2010). *Metodología para la selección y evaluación de proveedores en una empresa*. (Tesis de Pregrado), Universidad EAFIT, Medellín.
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en Ciencias Sociales*. Buenos Aires: Tercera Edición.
- Choez, W. (2017). *El sistema de control interno como instrumento de gestión para la adecuada toma de decisiones en la Empresa Servicentro Primavera S.R.L. 2015-2016*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Culqui, E. (2013). *El control interno como herramienta de mejora para el proceso de ejecución de pagos en el departamento de tesorería de la Fuerza Aérea del Perú*. Tesis de Pregrado, Universidad San Martín de Porres, Lima.
- De la Cruz, F., & Marín, R. (2016). *Sistema de control interno en la gestión de la Empresa Multiservicios Rodríguez S.C.R.L*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- García, Z., & Medina, M. (2018). *Percepción sobre control interno y obligaciones de pago a proveedores en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho 2017*. Tesis de Mestría, Universidad César Vallejo, Ayacucho.
- Guerra, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de las Mypes ubicadas en el mercado central de Piura*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Piura, Piura.
- Hurtado, I., & Toro, J. (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio*. Venezuela: CEC, SA.
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Norbet Wiener, Lima.
- Lurita, J. (2017). *Supervisión de control interno en la operación de tesorería en la empresa Andalyz Distrito de Chincha Alta, 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada de Ica, Ica.

- Martell, A., & Vergara, E. (2016). *Realidad situacional del control interno como base para el diseño de un sistema de organización contable de la empresa HLMS Contratistas Generales SCRL*. Tesis de Pregrado, Universidad privada del Norte, Cajamarca.
- Martín , L. (2014). *Gestión de proveedores, introducción en la metodología útil en las cadenas de abastecimiento*. Bogotá.
- Meléndez, J. (2016). *Control interno*. Chimbote: Uladech.
- Méndez, R. (2014). *Manual de procedimientos para efectuar pagos a los proveedores basados en las normas de información financiera en la empresa radioterapia Cabriales 21C.A*. San Diego.
- Minaya, E., Santisteban, M., & Ushiñahua, W. (2016). *Mejoramiento del manual de proceso de cuentas por pagar de las empresas comerciales de Huánuco*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valizan, Huánuco.
- Neira, W. (2016). *Diseño de un sistema de control interno, pago a proveedores en Asisbane*. Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Pomove consultoría e información SLNE. (2012). *Conceptos básicos de tesorería*. Santiago de Compostela: C.E.E.I Galicia S.A. Obtenido de http://www.aragonemprendedor.com/archivos/descargas/cpx_conceptosbasico_tesoreria_cas.pdf
- Reyes, C., & Rojas, S. (2014). *Control contable del área de compras y las cuentas por pagar de la empresa distribuidora Agroveterinaria Trujillo S.A.C. y su relación con los egresos de caja, para el año 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad Antenor Orrego, Trujillo.
- Ruiz , R., & Escutia, J. (2006). *Sistemas de control interno*. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Sarmiento, M. (26 de octubre de 2017). *lamula.pe*. Obtenido de <https://redaccion.lamula.pe/2017/10/26/imcumplimiento-de-deuda-de-odebrecht-provoco-la-quebra-de-147-empresas-peruanas/lumasap/>
- Soto, E. (2018). *Diagnóstico del Ambiente de Control Interno en la Municipalidad Distrital de Jesús*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa SA.
- Tello, E., & Guevara, D. (2018). *Propuesta de un sistema de control interno COSO III para contribuir en la buena gestión de la empresa Industria Alimentaria Huacariz SAC*. Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Obtenido de

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/776/Cont0064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Valera, N. (2017). *Influencia del Control Interno en la Gestión Administrativa de la Dirección Sub Regional de Salud Huallaga Central, 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo, Juanjuí.
- Vásquez, K. (2013). *El control interno y su contribución en la mejora de los procesos operativos de la empresa Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Vega, M., & Ávila, I. (2014). *Estudio para el mejoramiento del proceso de pagos a proveedores de la dirección de vialidad región Metropolitana de Santiago del ministerio de obras públicas.* Tesis de Pregrado, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Chile.
- Villamizar, M. (2011). *Optimización de cuentas por pagar de la empresa administradora Servilar, C.A.* Tesis de Pregrado, Universidad Simón Bolívar, Venezuela.

ANEXOS

ANEXO 1:

Matriz de consistencia:

Incidencia del control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, Cajamarca.

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Marco Teórico	Delimitación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	
Principal	General	General	<p>Control interno: es una herramienta de gestión o plan de organización con todos los procedimientos y métodos que de manera coordinada se implementan o se adoptan en las empresas dentro de un proceso continuo ejecutado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa para la custodia y protección de sus activos y patrimonio. Meléndez (2016) Aguilar (2017) Es un proceso diseñado para otorgar seguridad con respecto al logro de los objetivos con eficiencia y eficacia de las operaciones a realizar, con confiabilidad de la información y sobre todo el incumplimiento de las normas.</p> <p>Procedimiento de pagos: Es el resultado de las acciones que se toman para cancelar el valor de los bienes adquiridos o los</p>	<p>Delimitación Espacial: La investigación se desarrolla en la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L., situada en Av. Vía de evitamiento norte N°250</p>	Variable Independiente	<p>Control interno: (Meléndez, 2016) Es una herramienta de gestión o plan de organización con todos los procedimientos y métodos que de manera coordinada se implementan o se adoptan en las empresas dentro de un proceso continuo ejecutado por la dirección, gerencia y el personal de la empresa para la custodia y protección de sus activos y patrimonio.</p>	Ambiente de control	Compromiso y valores éticos. Funciones y responsabilidad. Organización	<p>Método de investigación</p> <p>Inductivo: Porque se partió del análisis de cada transacción de pago hasta llegar al análisis del control interno de los procedimientos de pago. En palabras de Abanto (2017) menciona que “El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado”.</p>	<p>Unidad de análisis</p> <p>La empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.</p>	<p>Cuestionarios de Control interno y procedimiento de pagos. Los datos analizados serán procesados mediante el programa estadístico SPSS versión 25 y a través de Microsoft Office Excel.</p>
¿Cuál es la incidencia del control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018?	Determinar cómo incide el control interno en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018.	El control interno tiene una incidencia directa en el procedimiento de pagos de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018.			<p>Delimitación temporal: El presente estudio comprende a las operaciones del ejercicio económico 2018, específicamente</p>		Evaluación de riesgos	Identificación de riesgos. Administración de riesgos.			
							Actividades de control	Procedimientos de control. Reportes de cumplimiento			
							Información y comunicación	Información. Comunicación. Capacitación.			
							Supervisión y monitoreo	Evaluación de resultados. Retroalimentación. Acciones correctivas.			
									Población:	La población está constituida por 12 colaboradores de la empresa Servillantas	

Específicos	Específicos	Específicos							
¿Cómo es el control interno en la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018?	Evaluar el control interno de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018.	La adecuada evaluación del control interno de la empresa Servillantas virgen de los dolores S.R.L. 2018, permite obtener información real y oportuna del control interno de sus procesos de la empresa.	servicios prestados por los proveedores que trabajan con una entidad ya sea pública o privada. Culqui (2013)	de las áreas de contabilidad, tesorería y almacén de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.	Variable Dependiente	Planificación de pagos	Programación de pagos. Reserva de liquidez.	Diseño de investigación	Virgen de los Dolores S.R.L., que están relacionados con las áreas de tesorería, contabilidad, almacén y gerente general de la empresa.
									Descriptivo: Porque nos permitió describir de manera sistematizada los elementos y características del objeto de estudio. No experimental: Porque las características variables no fueron manipuladas. Correlacional: Porque se midió el grado de relación que existe entre las variables y después se analizó la correlación.
¿Cuáles son los procedimientos de pagos a proveedores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018?	Analizar el procedimiento de pagos a proveedores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018.	El análisis de procedimiento de pagos a proveedores de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018, aporta un enfoque amplio del control de pagos a proveedores.	Reyes & Rojas (2014) Consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.	Delimitación social: el grupo social materia de investigación para el recojo de información, han sido los colaboradores del área de contabilidad, tesorería, almacén, además del gerente general de la Empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.	Procedimiento de pagos: Culqui (2013) Es el resultado de las acciones que se toman para cancelar el valor de los bienes adquiridos o los servicios prestados por los proveedores que trabajan con una entidad ya sea pública o privada.	Anticipo de pago a proveedores	Programación de anticipos. Control de anticipos otorgados. Obtención de comprobantes de pago.	Muestra:	Para estimar la muestra se considera la misma cantidad de colaboradores relacionados con las áreas de tesorería, contabilidad, almacén y gerente de la empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L.
						Cancelación de facturas	Recepción de facturas. Verificación de documentos anexos. Cancelación de facturas.		

ANEXO 2:

Instrumentos I – II

INCIDENCIA DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCEDIMIENTO DE PAGOS - EMPRESA SERVILLANTAS VIRGEN DE LOS DOLORES S.R.L. 2018 - CAJAMARCA.

Estimado (a) colaborador (a):

A continuación, se le presenta el formulario que ha sido elaborado para determinar la relación entre el control interno y el procedimiento de pagos de la empresa “Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L”. Se solicita la mayor integridad en las respuestas en concordancia con las escalas que se indican a continuación:

De antemano se agradece su valiosa contribución.

A. DATOS DESCRIPTIVOS:

Sexo:

Edad:

Área:

B. INSTRUCCIONES:

Responda los enunciados según su apreciación:

- Marque con un “X” la alternativa que considere correcta.
- Seleccione solo una alternativa por cada pregunta.
- Se le pide por favor que no deje ningún ítem sin responder.
- En caso surjan dudas, consulte a la encuestadora.

- Encuesta Control interno

CONTROL INTERNO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
AMBIENTE DE CONTROL					
1. ¿Existe, se entrega y se da a conocer un reglamento interno de trabajo y ético, al momento de la contratación de un personal?					
2. ¿Existe descripciones formales del puesto de trabajo, compuestas por las funciones específicas de cada área de la empresa?					

3. ¿La empresa cuenta con un organigrama para su debida gestión?					
4. ¿Se evalúa el clima organizacional y laboral de la empresa y se emprenden acciones para mejorar el entorno?					
EVALUACIÓN DE RIESGOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
5. ¿La empresa cuenta con una política de identificación de riesgos?					
6. ¿Ha participado en la identificación de riesgos en la gestión de la empresa?					
7. ¿Ha propuesto o implementado controles respecto a los riesgos identificados en su área?					
8. ¿Conoce usted la probabilidad de ocurrencia y el impacto de los riesgos que su empresa enfrenta?					
9. ¿Existe una persona que coordine la gestión de riesgos de la empresa?					
ACTIVIDADES DE CONTROL	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
10. ¿La empresa ha diseñado procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus objetivos?					
11. ¿Las operaciones que se realizan en el área de tesorería, contabilidad y almacén están debidamente respaldadas con documentación pertinente?					
12. ¿Se entregan reportes de las actividades que se realizan todos los días, para evaluar la eficacia y eficiencia operativa?					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
13. ¿Se brinda información al personal que lo requiera con el detalle suficiente y de manera oportuna?					
14. ¿Existe una comunicación clara de la gerencia con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa?					

15. ¿La empresa cuenta con un programa de capacitación anual, semestral o trimestral para su personal?					
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
16. ¿Cuenta la empresa un sistema de control interno y lo viene aplicando?					
17. ¿Se verifica y evalúa el control interno que debe ser monitoreado constantemente con los responsables de cada área?					
18. ¿Se aplican acciones correctivas para mejorar la gestión de calidad de la empresa?					

LEYENDA

SIEMPRE	= 5
CASI SIEMPRE	= 4
NO SABE/NO RESPONDE	= 3
CASI NUNCA	= 2
NUNCA	= 1

- Encuesta Procedimiento de pagos

PROCEDIMIENTO DE PAGOS	ESCALA DE VALORACIÓN				
PLANIFICACIÓN DE PAGOS	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1. ¿Cuenta con un procedimiento o cronograma de pago a proveedores?					
2. ¿Se aplican normas y políticas administrativas para la cancelación de deudas contraídas con los proveedores?					
3. ¿Existen controles internos en el área de tesorería, en especial al momento de cancelar sus deudas?					
4. ¿Cree que la implementación de un manual de procedimientos para efectuar el pago a los proveedores sería favorable para la empresa?					
5. ¿La empresa cuenta con caja chica para gastos urgentes de la empresa?					
6. ¿La empresa cuenta con reserva de liquidez para cumplir con sus obligaciones más urgentes?					
ANTICIPO DE PAGO A PROVEEDORES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
7. ¿La empresa tiene un procedimiento de análisis de anticipos pagados a proveedores?					
8. ¿La empresa lleva el control de la documentación de anticipos debidamente autorizados?					
9. ¿La empresa controla la recepción de las facturas pagadas con anticipación?					
PAGO A PROVEEDORES	ESCALA DE VALORACIÓN				
	NUNCA	CASI NUNCA	NO SABE/NO RESPONDE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
10. ¿Se establecen procedimientos desde la recepción de las facturas					

de compras hasta el momento de su cancelación?					
11. ¿Se establecen políticas para la recepción de facturas?					
12. ¿La persona encargada realiza solución oportuna a facturas con problemas?					
13. ¿Considera que el nivel de verificación o supervisión del proceso de pago a proveedores es el adecuado?					
14. ¿La empresa cuenta con políticas de verificación de los anexos a facturas como órdenes de compras y/o servicios y guías de remisión?					
15. ¿Se solicitan confirmaciones de saldo a los proveedores, con el fin de comparar la correcta deuda por pagar?					
16. ¿Se cuenta con un control de los vencimientos de las facturas al crédito?					
17. ¿Se aplican políticas de control al momento de la cancelación de deudas al crédito?					

LEYENDA

SIEMPRE	= 5
CASI SIEMPRE	= 4
NO SABE/NO RESPONDE	= 3
CASI NUNCA	= 2
NUNCA	= 1

ANEXO 3: Ficha de validación del instrumento

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: García Celis, Segundo Wilma.
 1.2. Grado académico: Doctor
 1.3. Cargo e institución donde labora: Universidad Privada Antonio Guillermo Urelo.
 1.4. Título de la Investigación: Incidencia del control interno en el procedimiento de pagos - Empresa Servillantas Virgen de los Dolores S.R.L. 2018.
 1.5. Autores del instrumento: Zapata Huaccha, Diana.
 1.6. Nombre del instrumento: Control interno y Procedimiento de pagos.
 1.7. Fecha: 10-06-19

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	NIVELES INDICADORES	BAJA 0-25%				REGULAR 26-50%				BUENO 51-75%				MUY BUENO 76-100%						
		0	7	13	19	26	33	39	45	51	57	63	69	76	82	86	94			
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.																	87	X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.																		87	X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia pedagógica.																		81	X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																		81	X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.																		81	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de investigación.																		87	X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.																		81	X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.																		81	X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de investigación.																		81	X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																		87	X
	TOTAL																			

Opiniones de aplicabilidad: a) Baja

b) Regular

c) Bueno

d) Muy bueno

Promedio de valoración: 82.80%


Dr. Segundo Wilmar García G.
Firma del experto