

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE PAGOS
A PROVEEDORES Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LOS EGRESOS DEL
FLUJO DE CAJA DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES EN LIMA
METROPOLITANA**

PRESENTADO POR EL BACHILLER

GEAN PAUL PORTAL PONTE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

LIMA, PERÚ

2017

DEDICATORIA

A Dios, por su infinita misericordia, por brindarme conocimientos, fortaleza, confianza y salud tanto a mí como a mis seres queridos.

A mis padres, Juan y Silvia a quien le debo todo lo que soy, por reconocimiento a su amor, esfuerzos y sacrificios, por darme los consejos y fuerzas necesarias en los momentos difíciles de mi vida.

A mi compañera Susan, por su reconocimiento a su apoyo incondicional, amor y confianza en mí.

A mi hijo Santiago, quien transforma y mueve mi mundo, por ser la razón fundamental de mi vida para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor, Magister Julio C. Calderon M. por el apoyo brindado a través de sus conocimientos y experiencia para el desarrollo de la tesis.

A mi asesor, Licenciado William Iraola R. por sus acertados aportes en la elaboración de los datos estadísticos para el desarrollo de la tesis.

A la Universidad Ricardo Palma, por haberme aceptado ser parte de ella, así como a los diferentes docentes por sus conocimientos impartidos y el apoyo de seguir adelante día a día.

PREFACIO

La elaboración de la presente tesis, surgió por el interés personal de profundizar mis conocimientos sobre sistema de control interno, por el motivo que está relacionado con mi ámbito profesional.

En la actualidad es necesario que las empresas tengan o implementen un adecuado sistema de control interno, sin importar su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, debido que influyen en la organización a ser más eficiente en su funcionamiento, evitando cualquier irregularidad o pérdidas de sus recursos, así logrando cumplir sus metas de desempeño y rentabilidad.

Con respecto al flujo de caja, en esta época es una constante que las empresas emiten informes periódicos para evaluar su salud financiera con la finalidad de identificar los problemas y tratar de resolverlos con la mayor prontitud y eficiencia posible. En este sentido, el flujo de caja constituye un indicador esencial para conocer la liquidez de la empresa en un momento determinado.

Con respecto a flujo de caja, constituye un indicador esencial para conocer la liquidez de la empresa en un momento determinado; por consiguiente, un adecuado manejo del flujo de caja le permitirá a la organización resolver problemas financieros.

Con lo mencionado en los párrafos anteriores, se presenta esta tesis para describir todas las medidas que debe adoptar una compañía para implementar un adecuado sistema de control interno teniendo como base la evaluación de los componentes de control, permitiendo verificar las operaciones de la organización en forma íntegra y consistente dando como resultado una gestión óptima en los egresos del flujo de caja.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PREFACIO	IV
LISTA DE TABLAS	VIII
LISTA DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
CAPÍTULO I	1
1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4 Delimitación de la investigación	4
1.4.1 Delimitación temporal	4
1.4.2 Delimitación espacial	4

	VI
1.4.3 Delimitación social	4
1.4.4 Delimitación conceptual	5
1.5 Justificación e implementación de la investigación	5
1.6 Limitación de la investigación	5
CAPÍTULO II	6
2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.2 Marco histórico	9
2.3 Marco legal	12
2.4 Marco teórico	13
2.4.1 Control interno	13
2.4.2 Flujo de caja	32
2.5 Marco conceptual	36
2.6 Hipótesis de la investigación	42
2.6.1 Hipótesis general	42
2.6.2 Hipótesis específicas	42
CAPÍTULO III	44
3. MARCO METODOLÓGICO	44
3.1 Método de la investigación	44
3.2 Diseño de la investigación	44
3.3 Población y muestra de la investigación	46

3.4	Variables de la investigación	47
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	47
3.6	Procedimientos y recolección de datos	48
3.7	Técnicas de procesamiento de análisis de datos	48
	CAPÍTULO IV	50
	4. RESULTADOS OBTENIDOS	50
4.1	Análisis de las dimensiones y variables	50
4.2	Prueba de hipótesis	70
	CAPÍTULO V	78
	5. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
	REFERENCIAS	82
A)	Referencias bibliográficas	82
B)	Referencias hemerográficas	82
C)	Referencias de tesis	83
D)	Referencias electrónicas	83
	APENDICE	83

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1: Dimensión actividad de control	50
Tabla N° 2: Dimensión valorización de riesgos	52
Tabla N° 3: Dimensión actividad de control	54
Tabla N° 4: Dimensión de Información y comunicación	55
Tabla N° 5: Dimensión Monitoreo	58
Tabla N° 6: Variable de sistema de control en el proceso de pagos a proveedores	60
Tabla N° 7: Dimensión actividad de operación	62
Tabla N° 8: Dimensión actividad de inversión	64
Tabla N° 9: Dimensión actividad de financiación	66
Tabla N° 10: Variable egresos del flujo de caja	68
Tabla N° 11: Variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores* variable egresos del flujo de caja	70
Tabla N° 12: Variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores* dimensión actividad de operación	72
Tabla N° 13: Variable de control interno en el proceso de pagos a proveedores* dimensión actividad de inversión	74
Tabla N° 14: Variable de control interno en el proceso de pagos a proveedores* dimensión actividad de financiación	76

LISTA DE FIGURAS

Figura N° 1: Identificación de riesgo	25
Figura N° 2: Identificación de riesgos e implantación de controles	28
Figura N° 3: Flujograma en el proceso de pagos a proveedores	29
Figura N° 4: Distribución de pagos	32
Figura N° 5: Elaboración del flujo de caja	35
Figura N° 6: Muestra de población	46
Figura N° 7: Dimensión actividad de control	51
Figura N° 8: Dimensión valorización de riesgos	53
Figura N° 9: Dimensión actividad de control	55
Figura N° 10: Dimensión de información y comunicación	57
Figura N° 11: Dimensión de Monitoreo	59
Figura N° 12: Variable de sistema de control en el proceso de pagos a proveedores	61
Figura N° 13: Dimensión actividad de operación	63
Figura N° 14: Dimensión actividad de inversión	65
Figura N° 15: Dimensión actividad de financiación	67
Figura N° 16: Variable egresos del flujo de caja	69
Figura N° 17: Variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores* variable egresos del flujo de caja	71

Figura N° 18: Variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores*

dimensión actividad de operación 73

Figura N° 19: Variable de control interno en el proceso de pagos a proveedores*

dimensión actividad de inversión 75

Figura N° 20: Variable de control interno en el proceso de pagos a proveedores *

dimensión actividad de financiación 77

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo, mejorar el sistema de control de interno en el proceso de pagos a proveedores de una empresa de telecomunicaciones, mediante la evaluación de los cinco componentes del control interno como son: el ambiente de control, valorización de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Si estos componentes se establecen en la compañía mejorará su sistema de control interno; es así, que le permitirá a la empresa controlar sus operaciones obteniendo una gestión óptima de los egresos del flujo de caja.

La metodología de la investigación consiste en un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo que se circunscribe al hipotético – deductivo, debido que se fundamenta en la observación, en la creación de la hipótesis y seguidamente en la deducción de las consecuencias o proposiciones.

Cabe mencionar que el instrumento utilizado para la recolección de datos es la encuesta.

Finalmente, se propone soluciones orientadas por el resultado obtenido en el análisis de las variables conjuntamente con las dimensiones, las cuales contribuirán al mejoramiento del sistema de control interno, viéndose reflejado positivamente en la gestión de los egresos del flujo, cumpliendo así el propósito establecido en los objetivos general y específicos de la presente tesis.

Palabras claves: Sistema de control interno, egresos del flujo de caja.

ABSTRACT

This thesis aims to improve the internal control system in the process of payments to telecommunications` s suppliers company, by evaluating the five components of internal control such as: control environment, risk assessment, control activities, Information and communication, and monitoring. If these components are established in the company, it will improve its internal control system, so it will allow the company to control its operations, focusing on the optimal management of cash flow outflows.

The methodology of thesis research is a descriptive study with a quantitative approach that is limited to the hypothetical – deductive, because it is based on observation, in the creation of the hypothesis, then the deduction of the consequences or propositions.

It should be mentioned that the instrument used for data collection is the surveys.

Finally, it proposes solutions guided by the diagnosis obtained in the analysis of the variables in conjunction with the dimensions, which will contribute to the improvement of the internal control system, being reflected positively in the management of flow discharges, fulfilling the purpose established in the general and secondary objectives of the present thesis.

Keys words: Internal control system, cash flow, outflows.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Descripción de la realidad problemática

Es necesario que las empresas tengan un sistema de control interno independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones. Esto le permitirá conseguir sus metas de desempeño, rentabilidad, prevenir pérdidas de recursos minimizando todo riesgo.

Sin embargo, en la actualidad es común observar que las empresas, no cuentan con un sistema de administración claro, no existen objetivos y planes por escrito, trabajan de manera reactiva solucionando problemas conforme se presentan, no se planean las inversiones, se van creando departamentos de manera improvisada, la dirección se lleva a cabo de manera empírica, no hay un adecuado mando, motivación, comunicación y supervisión; por tal motivo, no se tiene un sistema de control interno en las entidades económicas.

Con respecto a flujo de caja, constituye un indicador esencial para conocer la liquidez de la empresa en un momento determinado; por consiguiente, un adecuado manejo del flujo de caja le permitirá a la organización resolver problemas financieros, como por ejemplo: la falta de fondos para financiar sus actividades corrientes por una inadecuada gestión de sus cobros, podría conllevar como efecto multiplicador al retraso de los pagos a sus acreedores.

En el proceso de pagos a proveedores, la principal preocupación de la organización, es asegurar en forma consistente e íntegra los pagos que se desembolsan como

contraprestación por la realización de obras, contratación de servicios o bienes adquiridos propios de su giro del negocio.

Con el propósito de mejorar el sistema de control interno se ha evaluado en el proceso de pagos a proveedores, obteniendo como resultado las siguientes deficiencias:

- En el plan de desarrollo de los empleados, no se ha contemplado la capacitación externa que contribuye a incrementar la competencia de los empleados.
- Es inconsistente el sistema de control interno, debido que sólo se identificó un riesgo, implementando un control denominado “umbral de importe”; este control consiste en que las facturas que superan el importe establecido por la compañía (S/. 500,000.00 nuevos soles), deben tener una acta de aceptación que es la conformidad del bien adquirido o servicio, con la firma correspondiente del gerente. Sin embargo, este control no es suficiente, por ende debemos evaluar los riesgos asociados al proceso de pago proveedores con la finalidad de adicionar controles internos.
- No se definieron procedimientos de manera correcta en la política de pagos a proveedores para adelantar los plazos de pagos.
- No se ha establecido políticas para la gestión de riesgos.

Las deficiencias señaladas en los puntos anteriores, son las causas que inciden negativamente en la parte de los egresos del flujo de caja; asimismo, podrían incidir en la posición financiera y en liquidez de la compañía.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana?

2. ¿En que medida el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana?

3. ¿Cómo el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar como el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Establecer como el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

2. Establecer como el mejoramiento del sistema del control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

3. Determinar como el sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

1.4 Delimitación de la investigación

1.4.1 Delimitación temporal

El desarrollo del presente proyecto de investigación duró siete meses, comienza en agosto y culminó en febrero del año 2017.

1.4.2 Delimitación espacial

El lugar donde se efectuara el proyecto de investigación es una empresa de telecomunicaciones de Lima Metropolitana.

1.4.3 Delimitación social

El grupo social objeto de la presente investigación está conformado por 41 empleados, relacionado a las áreas de ventanilla única, tesorería, cuentas por pagar, intervención y planificación financiera.

1.4.4 Delimitación conceptual

Área de Conocimiento: Ciencias Económicas y Empresariales

Línea de Investigación: Modelos de Gestión

Disciplina: Auditoría – Finanzas

1.5 Justificación e implementación de la investigación

La presente investigación, sentará las bases para el estudio del mejoramiento del sistema de control interno y como inciden en los egresos de las actividades de operación, inversión y financiamiento, buscando como resultado que la metodología pueda ayudar futuros investigadores y que sea aplicable a cualquier empresa a nivel general, sin importar su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones.

1.6 Limitación de la investigación

Para el desarrollo de la presente tesis se presentaron las siguientes limitaciones:

- La falta de cooperación para suministrar la información solicitada.
- Por motivos laborales no disponía del tiempo suficiente para el desarrollo de la tesis.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

Alvarado V. & Tuquiñahui (2011), en su tesis denominada Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenca, realizó un estudio para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca – Ecuador.

La presente tesis tiene como objetivo, fortalecer las debilidades de la empresa en su sistema de control interno, para este fin se estableció metodologías en base al modelo coso.

El autor de la tesis concluye, tomando como base el Modelo Coso a la empresa le permitió realizar un análisis de identificación de riesgos asociados a los procesos administrativos de la compañía, implementando controles para contrarrestar los efectos del riesgo, adicionalmente se estructuro una base legal, normativas, manuales como también incorporar indicadores de rendimiento del personal, los cuales permitieron un adecuado sistema de control interno.

El método de investigación utilizado en la tesis es descriptivo - cualitativo, se basaron en la observación, encuestas y entrevistas.

Desde mi punto de vista concluyo, la empresa Electro Instalaciones implemento de manera correcta el sistema de control interno tomando de referencia estándar el modelo coso; por consiguiente, le permitió mejorar el proceso administrativo y establecer de forma adecuada una visión de la manera como debe gestionar los riesgo

contrarrestando sus efectos mediante controles, implementación de normativas, indicadores de rendimiento del personal.

Marquez Z. & Castro M. (2010). En su tesis denominada Análisis Comparativo del Mejoramiento del Control Interno mediante la Implementación del Software Contable Abaco en la Microempresa de Dulces y Chocolates, realizó un estudio para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil – Ecuador.

La presente tesis tiene como objetivo, verificar el mejoramiento del control interno con la implementación de tecnología, a través de un software contable que contribuya de forma efectiva al cambio y competitividad del negocio.

El autor de la tesis concluye, con la implementación del software contable los procesos de la compañía son elaborados de manera confiable y oportuna, esto indica que el software contable ayudo a la compañía mejorar en varios aspectos relevantes como son: el manejo del control interno, los procedimientos, el funcionamiento de los diferentes departamentos de la compañía, registro y manejo de la información contable.

El método de investigación utilizado en la tesis es descriptivo - cualitativo, se basaron en la observación, encuestas y entrevistas.

Desde mi punto de vista concluyo, al emplear un sistema informático le permite a la microempresa Dulces y Chocolates en determinados procesos agilizar sus operaciones, reducir errores y cantidad de tareas manuales; por consiguiente, mejoró su sistema de control interno.

Chavez (2011). En su tesis denominada Propuesta de Mejora de Proceso de Pagos a Proveedores de Inmobiliarias Vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores, realizó un estudio para

obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

La presente tesis tiene como objetivo, reducir costos generados por la ineficiencia en el proceso de pagos y garantizar el pago puntual a los proveedores. Para este fin se pretende automatizar procesos, aumentar el compromiso de todos los trabajadores, mejorar el clima laboral.

El autor concluye, al establecer los controles, políticas, procedimiento, e implementa sistemas tecnológicos, permitió a la empresa mejorar las ineficiencias del proceso en los pagos a proveedores, incidiendo en la reducción de sus costos.

El método de investigación utilizado en la tesis es descriptivo - cualitativo, se basaron en la observación, encuestas y entrevistas.

Desde mi punto de vista concluyo, se mejoró el proceso de pagos a proveedores a través de un adecuado sistema de control interno; cual se vio reflejado en los siguientes aspectos: el personal asumió el compromiso de efectuar correctamente sus funciones, un buen clima laboral, automatización de sus procesos; por consiguiente, garantizo el pago de sus proveedores en el plazo establecido, incidiendo en la reducción de sus costos, como por ejemplo los cargos financieros.

Carhuatanta J. & Gutti P. (2014). En su tesis denominada El Cash Flow y la Gestión Comercial en la Empresa de Transporte y Servicios S.A.C., realizó un estudio para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego.

La presente tesis tiene como objetivo, demostrar que con la elaboración del cash flow le permitirá a la empresa mejorar la gestión comercial, incrementando las ventas.

El autor concluye, al proponer la elaboración e implementación del cash flow en base a presupuestos permitió a la empresa aclarar el panorama sobre el manejo de su efectivo y así la gerencia tome decisiones oportunas en la gestión comercial de la

compañía, es así que mejoro el proceso de tesorería establecido un cronograma de sus cuentas por pagar y un control al detalle sobre sus ventas, conociendo el ingreso generado.

El método de investigación utilizado en la tesis es descriptivo - cualitativo, se basaron en la observación, encuestas y entrevistas.

Desde mi punto de vista concluyo, la elaboración e implantación del cash flow le permite a la empresa de Transporte y Servicios S.A.C conocer a fondo los resultados de la planificación de sus ingresos y egresos, evaluando si es posible pagar a sus proveedores o cobrar a sus clientes en las fechas de vencimiento, estos resultados le sirve como información a los gerentes en la toma de decisiones.

2.2 Marco histórico

Desde épocas primitivas el ser humano ha establecido herramientas de control, así surgieron los números, por la necesidad de controlar sus pertenencias, cosechas, ganados etc. Con el transcurrir del tiempo en los países del Medio oriente específicamente en Egipto, Fenicia, Siria, se desarrolló la contabilidad de partida simple donde cada individuo podría ejercer su propio control sobre sus operaciones comerciales en su sistema práctico de anotaciones de ingresos y salidas, sin embargo con el incremento del comercio aumentaron las operaciones comerciales, es así que en Venecia el Fraile Lucas Pacciolli desarrolló en 1494 la partida doble, a diferencia de la partida simple el hecho económico se analiza desde dos puntos de vista: partida y contrapartida.

En el siglo XVIII, con la Revolución Industrial iniciada en Inglaterra, se fueron introduciendo de modo creciente las maquinas que eran operadas por varias personas para la producción de artículos industriales, haciéndose cada vez más complejos los

procesos en los cuales intervenían más personas y el notable aumento de la producción como consecuencia de esto surge la necesidad de controlar las operaciones. De este los hombres de negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos de sus negocios, viéndose forzados a delegar funciones dentro de la organización conjuntamente con la creación de sistemas y procedimientos que previeran o disminuyeran fraudes o errores, así nace el control como una función gerencial, para asegurar y constatar que los planes y políticas preestablecidas se cumplan tal como fueron fijadas.

En efecto de lo mencionado en los párrafos anteriores, el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de suprimir y/o disminuir significativamente los diferentes riesgos, promover la confiabilidad y exactitud en los informes administrativos y medir el cumplimiento de la organización en todas las áreas funcionales de la organización.

Desde la década de los 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones en diversos países desarrollados, con el fin de dar respuestas a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos e interpretaciones sobre el control interno que existían en el ámbito internacional, ajustados al entorno empresarial característicos de los países capitalistas. Esta justificación es aparente, debido que el objetivo real consistía en lograr brindar mayor seguridad a los accionistas de las empresas y corporaciones y alcanzar mayor exactitud y transparencia en la información financiera.

Es así que en 1985, en los Estados Unidos Americanos se crea un grupo de trabajo por la Treadway Commission, denominado Comisión Nacional de Informes Fraudulentos, bajo la sigla COSO (Committee of Sponsoring Organization), Comité de organizaciones Patrocinadores de la Comisión Treadway, con el fin de dar respuesta y cumplir con el objetivo mencionado en el párrafo anterior. Esta comisión estaba

constituido por representantes de las organizaciones siguientes: Asociación Norteamérica de Contabilidad (AAA), Instituto Norteamericano de Contadores Públicos Asociados (AICPA), Instituto Ejecutivos Financieros (FEI), Instituto de Auditores Internos (IIAA), Instituto de Contabilidad Gerencia (IMA).

Finalmente en 1992, tras varios años de trabajo y discusiones se publica en Estados Unidos el denominado informe COSO sobre el control Interno, cuya redacción fue encomendada a Coopers & Lybrand (versión en inglés) y difundidos al mundo de habla hispana en asociación con el Instituto de Auditores Internos de España (IAI) en 1997; donde se estableció un modelo común o estándar de control interno, por la cual las organizaciones pueden evaluar o adecuar su sistema de control interno.

En el Perú, se viene fomentando desde el año 1992 la implementación del control interno en las organizaciones públicas, en consecuencia de diversos esfuerzos permitió que en el año 2004 se apruebe la “Guía para las normas de Control Interno del sector Público” convirtiéndose en el ámbito internacional principal referente en materia de control interno. Con el fin de consolidar el sistema de control interno la Contraloría General de la República en su rol de orientar a las entidades del Estado en la efectiva implementación del control interno, publica en el año 2006 el “Marco Conceptual de Control Interno”, documento con el que se pretende ayudar a los funcionarios y servidores públicos vean al control interno como una herramienta de gestión, orientada a prevenir riesgos y promover la eficiencia, eficacia, transparencia y economía, así como resguardar los recursos del Estado y mitigar irregularidades o actos de corrupción.

Con respecto al flujo de caja, en 1929 la economía se encontraba inmersa en una crisis internacional, la situación de la bolsa Nueva York era caótica a causa que los capitalistas realizaban muchas especulaciones vendiendo acciones de empresas a precios muy por encima de su valor real; pero a medida que se incrementa la crisis

económica, los precios de las acciones comenzaron a caer bruscamente razón por la cual muchos accionistas se desesperaron por venderlas, sin embargo estas no tuvieron valor.

Era fácil suponer que en un escenario como lo descrito en el párrafo anterior, las empresas tengan los problemas de financiación, quiebras y liquidaciones; su objetivo dominante para ellas era la solvencia y reducir endeudamiento; así que por primera vez se preocupan por la estructura financiera, razón por la cual se desarrolla una nueva herramientas para la dirección financiera llamado “Flujo de Caja”.

2.3 Marco legal

A continuación presentamos las siguientes leyes, normas, directivas relacionado con el control interno y flujo de caja.

Control Interno

- Directiva 013-2016-CG/GPROD: Implementación del Sistema de Control Interno en las Entidades del Estado.
- Ley N° 29622: Ley que modifica la Ley N° 27785- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República y amplía las Facultades en el Proceso para Sancionar en Materia de Responsabilidad Administrativa Funcional.
- Resolución de Contraloría General 320-2006-CG: Aprueba normas de Control Interno.
- Resolución de Contraloría General N° 458-2008-CG: Contralor General autoriza aprobar la "Guía para la Implementación del Sistema de Control Interno de las entidades del Estado". Exposición de la Guía para la implementación del Sistema de Control Interno de las Entidades del Estado.

- Resolución de Contraloría General N° 333-2011-CG: Contralor General aprueba Directiva N° 008-2011-CG/GDES denominada “Procedimiento Administrativo Sancionador por Responsabilidad Administrativa Funcional”.
- Decreto Supremo N° 023-2011-PCM: Aprueba Reglamento de la Ley N° 29622 - Reglamento de infracciones y sanciones para la responsabilidad administrativa funcional derivada de los informes emitidos por los órganos del Sistema Nacional de Control.

Flujo de Caja

- Ley N°28112 Ley Marco de la Administración Financiera del Sector Publico.
- Ley N°28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto.
- Directiva N° 020-2004-EF.76.01 aprobada por Resolución Directoral N°050-2004- EF/76.01, Directiva para la aprobación del Presupuesto Institucional de Apertura de las Entidades de Tratamiento Empresarial para el ejercicio Fiscal 2005.
- Directiva de Tesorería para el año Fiscal 2005, aprobada con Resolución Directoral N° 003-2005-EF/77.15.

2.4 Marco teórico

2.4.1 Control interno

Objetivos del sistema del control interno

El control interno se debe orientar de manera fundamental sobre los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración antes riesgos potenciales y reales que los pueden afectar.

- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización este dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Garantizar la correcta y oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportunidad, claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación, de los cuales hace parte la auditoría interna.
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, característica y funciones. (Cepeda, 2002:7 - 9)

Desde mi punto de vista concluyo, estos objetivos descritos están asociados al control interno contable y administrativo; asimismo, toda acción, medida, plan o sistema que no tenga en cuenta estos objetivos o los descuide, es una debilidad en el control interno.

Características del sistema del control interno

Según Cepeda, las principales características del sistema de control Interno son las siguientes:

- Para la organización el sistema de control interno está constituido por los sistemas contables, financieros, de planeación, de verificación, información y operacionales.
- La máxima autoridad de la organización es la responsable de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno.
- Auditoría interna es la encargada de evaluar de forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno y proponer las recomendaciones necesarias a la máxima autoridad de la organización.
- El control interno es propio al desarrollo de las actividades de la organización y se debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Debe considerar una adecuada segregación de funciones, en la cual las actividades de autorización, ejecución, registro, custodia y realización de conciliaciones están debidamente separadas.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización, su ausencia es una de las causas de las desviaciones.
- La auditoría interna es una medida de control y un elemento del Sistema de Control Interno. *(Cepeda, 2002: 9)*

Lo mencionado en el párrafo anterior, se resume en dos puntos relevantes: primero la instrumentabilidad, son los medios de información que adoptan las empresas para el logro de los objetivos; en este caso los sistemas contables, financieros, de

planeación, de verificación, información y operacionales. Segundo, la responsabilidad del personal sobre el control interno, con el fin que sea lo más eficaz posible para asegurar que la gestión se esté desarrollando por el camino previsto; estos dos puntos son los que definen y justifican la existencia del sistema de control interno.

Elementos del sistema del control interno

Toda organización, bajo las responsabilidades de sus directivos, debe establecer, por lo menos, los siguientes aspectos que orientan la aplicación del control interno:

- Definición de los objetivos y las metas, tanto generales como específicas, además de la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal de acuerdo con un adecuado sistema de evaluación.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
- Establecimiento de mecanismo que les permitan a las organizaciones conocer las opiniones que tienen los usuarios o clientes sobre la gestión desarrollada.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.
- Organización de métodos confiables para la evaluación de gestión.

- Establecimientos de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la organización.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

Los elementos más importantes en los que se basa un adecuado sistema de control interno son: las actividades de control, el ambiente de control los cuales se traducen en los siguientes subelementos:

a) Objetivos y planes perfectamente definidos: Se basan en normas de realización establecidas con anterioridad, que servirán primordialmente para planificar y controlar de manera adecuada las operaciones con el fin de disminuir el riesgo de la incertidumbre de la organización. Dichos objetivos y planes deben poseer las características de ser:

- Posibles y razonables.
- Definidos claramente por escrito.
- Útiles.
- Aceptados y usados.
- Flexibles.
- Comunicados al personal.
- Controlables

b) Estructura sólida de la organización: Es aquella que proporciona una separación apropiada de las responsabilidades funcionales y que sirve de base para facilitar la lógica delegación de funciones y responsabilidades. Dicha estructura debe poseer las siguientes características:

- Existencia de una dirección eficaz.
- Asignación o fijación de funciones a cada empleado.
- Segregación apropiada de funciones.

- Establecer y limitar líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- Revisión y control de la actuación, los datos y las transacciones.
- Coordinación entre departamentos y personas.
- Existencia de un programa permanente de capacitación de personal.
- Existencia de instrumentos de organizaciones adecuadas.

Con lo descrito en el párrafo anterior, se tiene la guía para evaluar a las compañías de telecomunicaciones el componente de actividad de control; con el fin de verificar la existencia de las normativas de política de pagos, gestión de riesgo, procedimientos para inducir adelantar pagos; todo lo mencionado tiene que cumplir con tres características relevantes, como son: que se encuentre definido claramente por escrito, comunicado al personal, aceptados y usados. También, se tiene la intención de determinar si existe por parte de los empelados una adecuada segregación de funciones, con responsabilidad definidas.

c) Personal competente: Que sepa cumplir sus responsabilidades eficazmente.

Exige los siguientes requisitos:

- Reclutamiento y selección del personal antes de su contratación.
- Capacitación del personal.
- Evaluación del personal.
- Remuneración de acuerdo con la responsabilidad asumida y con el grado de destreza demostrada.
- Vacaciones obligatorias anuales y rotación del personal.
- Exigencia de acatamiento de las normas establecidas.
- Medidas de seguridad adecuada. *(Cepeda, 2002: 11-12)*

Para profundizar el tema sobre la competencia del personal y proceder a evaluarlo en una forma adecuada, ampliamos la investigación sobre las afirmaciones de Alles:

El proceso de selección de personal implica una toma de decisión permanente, ya que cada etapa aportara información necesaria para la siguiente. Estas decisiones encadenadas se apoyaran en el sistema de comparación de atributos de los postulantes y permitir alcanzar la decisión final sobre quien es la persona quien es la persona más adecuada a los requerimientos del perfil. *(Alles, 2013: 164)*

El objetivo de la capacitación es hacer que el perfil del personal se adecue al perfil de conocimiento y competencia requeridos para el puesto, adaptando a los permanentes cambios que la tecnología y el mundo globalizado exigen. Entrenar y capacitar al personal, además de mantenerlo empleable, actualiza el capital intelectual de la empresa, por ello la capacitación tiene un valor estratégico para la organización. *(Alles, 2013: 219)*

En los siguientes párrafos procedernos a describir los métodos de desarrollo del personal referido a la capacitación:

Métodos que se denomina “dentro del trabajo” es llamado así, por qué se realizan al mismo tiempo que se cumplen con las tareas habituales. La metodología más usual es cuando el mismo jefe asume un rol de entrenador y desarrolla las capacidades de sus empleados, los métodos más conocidos son:

- Entrenamiento
- Rotación de puestos
- Asignación de comités
- Asistente de posiciones de dirección
- Paneles de gerentes de entrenamiento

Los métodos para el personal “fuera del trabajo” se relacionan con el conocimiento y la competencia, a continuación presentamos un listado exhaustivo de métodos de formación fuera del ámbito de trabajo, aplicable tanto a los conocimientos como a competencias.

- Cursos formales de capacitación: estos pueden ser desde los clásicos cursos de capacitación hasta posgrados, elegidos por la organización y pagados por la misma. En este caso de estudios de grado o posgrado las variantes oscilan entre el pago total de los gastos de estudios y parte de los mismos.
- Lecturas guiadas: Son sugeridas por tutores, mentores, jefes u otras personas que pueden influir favorablemente puede ser de mucha utilidad para el desarrollo tanto de conocimiento como de competencias.
- Capacitación on line: En la mayoría de los casos solo se trata de actividades de capacitación que utilizan soporte tecnológico (el ordenador). Tienen una ventaja sobre los métodos tradicionales, al permitir el entrenamiento de personas sin requerir su desplazamiento físico, otra ventaja muy importante es que con este método las personas pueden elegir el horario en que se capacitaran ya que podrán hacerlo en cualquier momento. *(Alles, 2013: 222 - 225)*

La evaluación de desempeño debe realizarse siempre con relación al perfil del puesto, solo se podrá decir que una persona se desempeña bien o mal en relación con lo que se espera en ella en su puesto. Las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarios para tomar decisiones sobre promociones, aumento de remuneraciones, detectar la necesidad de capacitación, descubrir que el colaborador desea hacer otra cosa, encontrar a la persona que está buscando para otra posición y finalmente motivar las personas al comunicarle un desempeño favorable e involucrarlas con el objetivo de la empresa.

(Alles, 2013: 264)

En relación a la integridad y valores éticos, la máxima autoridad y los directivos establecerán los principios y valores éticos como parte de la cultura organizacional, por consiguiente se emitirá formalmente a los empleados las normas propias del código ética para contribuir al buen uso de los recursos públicos o privados y a combatir la corrupción. Esto permitirá establecer procesos de evaluación en la actuación de los empleados e implementar el correctivo necesario. (*Montilla, 2005: 26*)

De lo mencionado en los párrafos anteriores, tenemos las pautas para evaluar el componente ambiente de control que se enfoca sobre los atributos, competencias y valores éticos del capital humano que se relaciona con la selección, capacitación, evaluación de desempeño y la ética del personal.

Componente del sistema del control interno

Según Montilla, el control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados, los cuales son:

- Ambiente de control; lo principal para cualquier negocio es su gente (sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia) y el ambiente en que ella opera. La gente es el motor que dirige la entidad y el fundamento sobre el cual todas las cosas descansan.
- Valoración de riesgos; la entidad debe establecer mecanismos para identificar, analizar y administrar riesgos y así poder contrarrestar sus efectos. Debe señalar objetivos, integrados con ventas, producción, mercadeo, finanzas y otras actividades de manera que opere concertadamente.
- Actividad control; se deben establecer y ejecutar políticas y procedimientos para ayudar a asegurar que se están aplicando efectivamente las acciones

identificadas por la administración como necesarias para manejar los riesgos en la consecuencia de los objetivos de la entidad.

- Información y comunicación; los sistemas de información y comunicación se interrelacionan. Ayudan al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones.
- Monitoreo; se debe monitorearse el proceso total, y considerarse como necesario hacer modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen.

(Montilla, 2005: 18)

Estos componentes sirven como base para determinar las dimensiones y los indicadores de la matriz de consistencia. Tanto las dimensiones como los indicadores se desprenden las preguntas para efectuar las encuestas.

Respecto al componente de ambiente de control, actividad de control, información y comunicación queda suficiente claro las definiciones en los párrafos anteriores. A continuación se procede a desarrollar en las siguientes líneas los componentes de valorización y monitoreo de riesgos:

Clasificación de riesgo

- **Riesgo Estratégico:** se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.
- **Riesgos Operativos:** comprende de los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de

deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual condice a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

- **Riesgos Financieros:** se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.
- **Riesgos de Cumplimiento:** se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.
- **Riesgos de Tecnología:** se asocian con la capacidad de la entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras de la entidad y soporte el cumplimiento de la misión. (*Isaza, 2012: 262 – 263*)

El trabajo de investigación está orientado sobre los riesgos operativos, tecnológicos y financieros.

Identificación de riesgo

La identificación de riesgo es un elemento de control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo control de la entidad, que puede ocasionar riesgos que afecten el logro de los objetivos.

Entender la importancia del manejo del riesgo implica conocer con más detalle los siguientes conceptos:

- Proceso: nombre del proceso.
- Objetivos del proceso: se debe transcribir que se ha definido para el proceso al cual se están identificando riesgo.
- Riesgo: representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.
- Causas (factores internos o externos): son los medios, las circunstancias y agentes generadores de riesgo. Los agentes generadores que se entienden como todos los sujetos u objetos que tienen la capacidad de originar un riesgo; se pueden clasificar en cinco categorías: personas, materiales, comités, instalaciones y entorno.
- Descripción: se refiere a las características generales o las formas en que se observa manifiesta el riesgo identificado.
- Efecto: constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad, generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental. (*Isaza, 2012: 262*)

A continuación en el siguiente esquema, sirve como guía para la identificación de riesgos.

Proceso:				
Objetivo del Proceso	Causas	Riesgo	Descripción	Efectos

Fuente: Isaza

Figura N° 1: Identificación de riesgo

Análisis de riesgo

El análisis de riesgo dependerá de la información obtenida en el esquema de guía para identificar riesgo y la disponibilidad de datos históricos y aportes de los servidores de la entidad. Se han establecido dos aspectos a tener en cuenta en el análisis de los riesgos identificados, probabilidad e impacto. Por el primero se entiende la posibilidad de ocurrencia y la segunda es la consecuencia que puede ocasionar a la organización en la materialización del riesgo.

Calificación del riesgo

Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo, la primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo, y la segunda se refiere a la magnitud de los efectos.

Evaluación del riesgo

Permite comparar los resultados de su calificación, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo, de esta forma es posible distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados, importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

(Isaza, 2012: 264)

Valorización de riesgo

La valorización de riesgo es el producto de confrontar los resultados evaluación de riesgo con los controles identificados con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y fijación de políticas. Para contrarrestar los efectos del riesgo, se debe valorizar los controles existentes y estos se clasifican en:

- Preventivos: aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- Correctivos: aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable, también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

(Isaza, 2012: 267)

Por consiguiente con la identificación, análisis, evaluación y calificación del riesgo se puede establecer una adecuada valorización de riesgo a través de la implementación de nuevos controles o con los existentes (correctivos o preventivos).

Políticas de administración de riesgo

Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración que permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos en la administración de riesgo, a su vez establece las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad.

A continuación se presenta las siguientes opciones, la cuales se deben tomar en cuenta para el manejo de los riesgos:

- Evitar riesgo, tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización.
Se logra cuando en los procesos se generan cambios relevantes por

mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

- Reducir riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección).
- Compartir o transferir el riesgo, reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones.
- Asumir un riesgo, luego que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo. *(Isaza, 2012: 270 - 271)*

Se concluye que para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, cuáles deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de la política, controles, optimización de procesos, entre otros.

Monitoreo de riesgos

El monitoreo se le debe asignar a los responsables de los procesos y de la oficina de control interno, su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo. La oficina de control interno dentro de su función asesora comunicará y presentará luego del seguimiento y evaluación sus resultados y propuestas de mejoramiento y tratamiento a las situaciones detectadas. *(Isaza, 2012: 273 – 274)*

Se concluye que con el desarrollo de los componentes del sistema el control de valorización y monitoreo de riesgos, el investigador se encuentra en la capacidad de identificar los riesgos e implementar controles en el proceso de pagos a proveedores.

Como resultado de las evaluaciones en Telefónica del Perú, se ha identificado los principales riesgos en el proceso de pago a proveedores, estableciendo los siguientes controles:

N°	Título de Riesgo	Título de Control	Descripción del control
1	Pago a proveedor bloqueado o restringido	Proveedores	Restricción de pagos por motivos específicos, proveedores investigados por posible fraude, incumplimientos de las condiciones contractuales, entre otros motivos.
2	Falta de acta de aceptación del bien o servicio	Umbral Importe	Se verifica que las facturas por pagar que superen el importe de S/. 500,000 nuevos soles; se solicite al área usuaria del bien o servicio el acta de aceptación con la firma correspondiente del gerente.
3	Aplicación de Anticipos	Anticipos	Se verifica si el proveedor mantiene anticipos pendientes de liquidar.
4	Aplicación de Notas de Crédito	Notas de Créditos	Se verifica si el proveedor mantiene notas de crédito pendiente de liquidar.
5	Adelantos de pagos	Modificación de vencimientos	Se verifica las razones o causas de los adelantos de pagos, las cuales deben estar contempladas en las políticas de pagos a proveedores.
6	Facturas pendientes de cobrar	Deudores	Se verifica si el proveedor mantiene deuda con la compañía. (Compensación de las cuentas por pagar Vs cuentas por cobrar)
7	Pagos a países de alto riesgo	País	Se verifica si el país o la cuenta bancaria del proveedor, se encuentran ubicados en un paraíso fiscal.

Fuente: Telefónica del Perú

Figura N° 2: Identificación de riesgos e implantación de controles

Control interno en el área de proveedores y otras cuentas por pagar

Antes de describir en los siguientes párrafos, los procedimientos y controles que debe tener un buen sistema de control interno, se mostrará el flujograma del proceso de pagos de a proveedores de las empresas de telecomunicaciones.

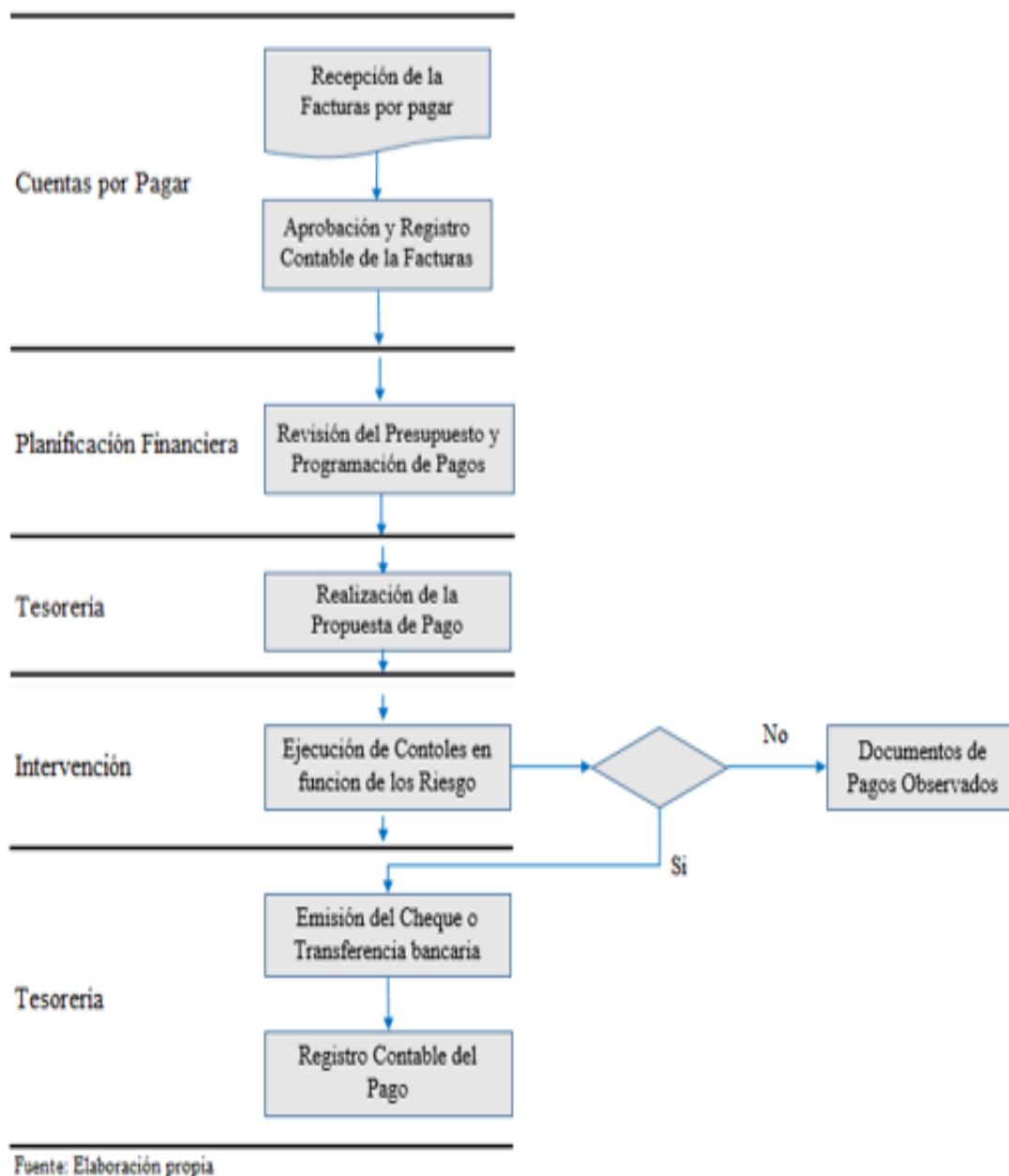


Figura N° 3: Flujograma del proceso de pagos a proveedores

A continuación, detallaremos en los siguientes párrafos los procedimientos y controles que debe tener un buen sistema de control interno:

Primero, se empieza definiendo un manual operativo de procederes y criterios aprobados por la dirección, a establecer en el área de proveedores y cuentas a pagar en donde se refleje principalmente:

- a) Sistemáticas de verificación y evaluación general de las cuentas a pagar:
 - Conciliación de saldos.
 - Análisis de índices y variaciones.
 - Variaciones entre saldos reales y presupuestados.
 - Informes periódicos.
 - Supervisión de la actividad.

- b) Técnicas, procedimientos y criterios a seguir en las cuentas a pagar :
 - Control de pagos por vencimientos.
 - Conciliación y confirmación periódicas de las cuentas por pagar.
 - Control de seguimiento y revisión de documentos.
 - Normas sobre la comprobación de los pasivos.
 - Criterios para la cancelación de cuentas.

- c) Definición de planes periódicos de comprobación de cumplimiento de controles definidos. Este análisis normalmente se llevará a cabo por personas externas e independientes, por ejemplo: auditores, consultores, etc.

Conviene subrayar que las políticas y procedimientos establecidos por la entidad se deben comunicar al personal apropiado dentro de la organización, esta comunicación suele hacerse en forma escrita y verbal, incluyendo recordatorios y actualizaciones periódicas, estableciendo así con claridad política procedimientos y niveles de autoridad.

Segundo, con una adecuada segregación de funciones favorecerá a la consecución de los objetivos de control. Las funciones de mantenimiento de los registros y contabilización de las cuentas por pagar, realización de los pedidos de compra y desempeño de funciones de pagos estarán apropiadamente divididas con el

objeto de disminuir irregularidades durante las distintas etapas de una transacción, es decir:

- a) Las personas responsables de la actividad de pedidos y tramitación de compras no realizarán tareas de recepción, contabilización o pagos.
- b) Las personas que desempeñan las funciones de pagos, como por ejemplo: autorización y cheques, no estarán involucradas en el registro de las cuentas por pagar ni en el procesamiento de la documentación de proveedores; por consiguiente, los cheques se preparan por personas distintas de las que autoricen cualquier documento que dé lugar a un pago.

Finalmente, se mantendrá de una manera actualizada un archivo maestro de proveedores en donde se recogerán datos personales, condiciones y demás información diversa de cada proveedor. En la condición se fijara una fecha fija para la realización de estos pagos, con el fin de mantener mayor orden y control de las cuentas por pagar; este control de pagos será fundamental para la gestión de las planificaciones y previsiones de tesorería de la entidad. El siguiente paso a realizar una vez definidos y controlados los vencimientos con proveedores / acreedores, sería la autorización de dichos pagos y la ejecución de los mismos por los responsables correspondientes. *(Claste, 2007: 182 - 185)*

En Telefónica del Perú S.A.A. las salidas de fondos generadas en el periodo Enero – Junio 2016 ascendieron aproximadamente S/. 6, 154 MM. El siguiente grafico muestra la distribución de total de pagos por cada tipo de salidas de la compañía:

Tipo de pago	Importe S/.	%
Proveedores	3,659	59.46%
Intragrupo	906	14.73%
Organismo Públicos	772	12.54%
Empleados	418	6.79%
Entidades Financieras	397	6.45%
Clientes	2	0.03%
Total	6,154	100.00%

Fuente: Telefónica del Perú

Figura N° 4: Distribución de pagos

2.4.2 Flujo de caja

Nos permite conocer la liquidez de la empresa para la toma de decisiones; por consiguiente, a la gerencia financiera prever las necesidades de efectivo.

En relación del flujo de caja proyectado, le permitirá a la compañía anticiparse a posibles déficits de efectivo, con lo cual se podrá tomar la decisión de buscar financiamiento de forma oportuna; del mismo modo le permite establecer una base sólida para sustentar el requerimiento de créditos; en el caso de que exista un exceso de efectivo este podrá ser invertido para así generar una fuente de ingresos adicional al giro del negocio. *Rodriguez (2014, agosto 15). Flujo de Caja. En Actualidad Empresarial, 308, VII-1)*

Característica del flujo de caja

Las características de un flujo de caja son muchas, sin embargo, creemos que las más importantes son las siguientes:

- a) Por su naturaleza, el flujo de caja es un instrumento financiero de corto plazo, no obstante, y según las necesidades de la empresa pueden elaborarse presupuesto para períodos más largos.

- b) Debe basarse en datos que podrían ocurrir, es decir, debe ser lo más objetivo posible.
- c) Debe elaborarse tomando en cuenta el principio de prudencia, es decir, deben ser estrictos con los ingresos y flexibles con los egresos. *Effio (2011, abril 15). Criterio para elaborar un Flujo de Caja. En Asesor Empresarial, SV, 35*

Las empresas telecomunicaciones que se procedió a evaluar se observó que cuentan con un flujo de caja proyectado, cuya elaboración es para un periodo determinado teniendo como base para su realización el principio de prudencia.

Clases de flujo de caja

Atendiendo a las operaciones que han dado origen a la corriente de pagos y cobros entre la empresa y el exterior, podemos distinguir las siguientes clases de flujos de caja:

- a) Flujo de caja operativo o económico: conformado por los ingresos y egresos propios de la actividad económica de la empresa, por ejemplo: cobros a clientes, pagos a proveedores, al personal, impuestos.
- b) Flujo de caja de inversión: provenientes de las compras y ventas del inmovilizado empleados en el proyecto, ejemplos: cobros por venta y pagos por compra de activos fijos.
- c) Flujos de financiación: originados por la obtención, retribución y devolución de recursos financieros, ejemplo: ampliación de capital, devolución de un préstamo, pago de interés, entre otros. *Hirache (2013, abril 15). El Flujo de Caja como herramienta financiera. En Actualidad Empresarial, 277,IV-5*

La clasificación de los flujos de caja, es parte de nuestras dimensiones del trabajo de tesis donde se desprende los indicadores.

Aspectos a considerar para elaborar el flujo de caja

Con la finalidad de elaborar un flujo de caja, se debe considerar los siguientes aspectos:

- a) Saldo inicial: Como todo presupuesto, debemos partir de un saldo inicial de caja, el cual es el punto de inicio para elaborar el Flujo de Caja.
- b) Ingresos: El rubro Ingresos de Flujo de Caja, contiene las proyecciones de efectivo que ingresarán a la empresa fruto de sus actividades ordinarias, así como de aquellas extraordinarias. Entre estas tenemos.
 - El ingreso obtenido por las ventas al contado.
 - Las cobranzas realizadas por las ventadas al crédito.
 - Los ingresos efectivamente obtenidos por la venta de activos fijos, o por actividades distintas al objetivo social de la empresa.

Es importante mencionar que la proyección de los ingresos se basa normalmente en el Presupuesto de Ventas.

- c) Egresos: El rubro Egresos del Flujo de Caja, contiene las proyecciones de efectivo que ingresarán a la empresa fruto de sus actividades. Entre éstas tenemos:
 - Las salidas de dinero por las compras al contado.
 - Los pagos por las compras al crédito.
 - Los pagos por los gastos administrativos y de venta.
 - Los pagos al personal de la empresa.
 - Los pagos de los tributos.

- d) Flujo de Caja Económico: Representa la capacidad de la empresa de generar efectivo sin considerar los préstamos y amortizaciones. Se calcula por la diferencia entre el saldo inicial y los ingresos menos los egresos.
- e) Financiamiento: Este rubro refleja los ingresos derivados por los financiamientos obtenidos así como por los egresos para amortizar dichos financiamientos. Asimismo, incluye los intereses generados por los referidos préstamos.
- f) Flujo de Caja Financiero (Saldo Final): Representa el efecto de financiamiento en la liquidez de la empresa. Es el resultado aritmético del saldo inicial, de los Ingresos, Egresos y del Financiamiento de un período, y a la vez constituye el Saldo Inicial del siguiente período. *Effio (2011, abril 15). Criterio para elaborar un Flujo de Caja. En Asesor Empresarial, SV, 35*

Para ilustrar lo señalado, a continuación se presenta el siguiente esquema con los aspectos que se consideró para la elaboración del flujo de caja.

	Periodo 1	Periodo 2	Periodo 3	Periodo 4	Periodo 5	Periodo 6	Total
Saldo Inicial							
Ingresos							
Ventas al Contado							
Cobranzas ventas al cobro							
Otros ingresos							
Total Ingresos							
Egresos							
Pago a proveedores							
Pago al personal							
Pago a tributos							
Pago a servicios							
Otros pagos							
Total Egresos							
Flujo de Caja Económico							
Financiamiento							
Préstamos obtenidos							
Amortización							
Interes							
Total Financiamiento							
Flujo de Caja Financiero (Saldo Final)							

Fuente Effio

Figura N° 5: Elaboración de flujo de caja

2.5 Marco conceptual

- Acciones para el manejo de riesgo: Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluye una adecuada administración de riesgo utilizando recursos gerenciales.
- Administración de riesgo: Es la disciplina que combina los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos de una empresa, para identificar o evaluar los riesgos potenciales y decidir cómo manejarlos con la combinación óptima de costo – efectividad.
- Análisis de riesgo: Busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar.
- Atributos individuales: Es el conjunto de competencias técnicas (conocimientos), metodológicas (habilidades), de relación (participativas) y personales (cualidades y actitudes) que permiten al/ a la trabajador/a social acceder a una organización concreta.
- Auditoria Interna: Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.
- Capacitación del personal: Es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal
- Capital Intelectual: Son las cualificaciones que conforman al hombre y determinan sus competencias.

- Cobranzas: Es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio.
- Competencias del personal: Es la capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada.
- Comunicación e interrelación: Es el intercambio de mensajes dentro o fuera de una empresa o institución en busca de un fin determinado y ya planificado.
- Conducción de la información: Es la captación, transformación y comunicación de datos.
- Contrarrestar los efectos del riesgo: Se debe valorar los controles existentes como son los preventivos y correctivos con la finalidad de evitar la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.
- Control Interno: Análisis de los sistemas de vigilancia de las entidades sujeta a ello, con el fin de determinar la calidad de los mismos, el nivel de confianza que se les puede otorgar y si son eficaces y eficientes en el cumplimiento de sus objetivos.
- Cultura organizacional: Se entiende al conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes, tradiciones entre los grupos existentes en todas las organizaciones.
- Eficacia: Es la capacidad o habilidad de obtener los resultados esperados en determinada situación.
- Eficiencia: Muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple con su deber de una forma asertiva realizando una labor impecable.
- Egresos: Disminuciones Patrimoniales que afectan los resultados de un periodo, aunque no constituyan desembolso o salida de efectivo; tales disminuciones pueden ser gastos costos o pérdidas.

- Evaluación de desempeño del personal: Es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo y de su potencial de desarrollo.
- Ficha: Se llama ficha técnica al documento que nos expone las características principales de algo, sea cual sea el objeto.
- Financiamiento: Aportar o buscar fondos. Buscar maneras de obtener dinero para realizar pagos o invertir.
- Flexibilidad para cambios: Es la capacidad de cambios o adaptación ante nuevas condiciones.
- Flujo de Caja: Cantidad de dinero que ingresó o que se espera que ingrese, y las salidas que se hicieron o se esperan hacer en un período.
- Flujograma: También denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado.
- Identificación de riesgo: Es conocer los factores externos o internos a la entidad, que pueden ocasionar riesgos que afectan el logro de objetivos.
- Información Financiera: Información de carácter periódico sobre la posición financiera de una organización o de alguna de sus actividades, incluyendo la presentación de resultados, actividades desarrolladas, cifras de ventas, etc.
- Ingresos: Es la expresión monetaria de los valores recibidos, causados o producidos por concepto de ingresos fiscales, venta de bienes y servicios, transferencias y otros, en desarrollo de la actividad financiera, económica y social del ente económico.
- Intercambio de información: Es aquella comunicación que se establece entre dos o más partes para conseguir de parte de la otra algo que se valora infinitamente.

- **Liquidez:** Es la mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un título o un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento.
- **Manual:** Es un instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.
- **Niveles de responsabilidad:** Es la capacidad de compromiso que asume un empleado de acuerdo a su cargo o posición.
- **Pagos:** Cuando la palabra proviene del verbo pagar, se trata de la entrega de un dinero o especie que se debe, o de la recompensa, premio o satisfacción.
- **Pagos a intragrupo:** Es contraer o extinguir obligaciones con una empresa de un mismo grupo económico.
- **Pagos a terceros:** Es contraer o extinguir obligaciones con una empresa ajena de un grupo económico.
- **Pagos por compra de activo:** Es extinguir las obligaciones contraídas con una empresa por la adquisición de un bien ya sea tangible o intangible.
- **Pagos por dividendos:** Son los desembolsos que efectúa la compañía por los beneficios corporativo que se le asigna a los accionista.
- **Pagos por impuestos:** Es extinguir las obligaciones tributarias adquiridas con el estado.
- **Pagos por intereses:** Es extinguir las obligaciones a una persona o entidad financiera por préstamos, con un aporte ligeramente superior al importe inicial.
- **Pagos por préstamos bancarios:** Es extinguir las obligaciones por operaciones financieras por el capital prestado.

- **Planificación:** Se refiere a la acción o resultado alguna cuestión, tarea o actividad que lleva a cabo un ser humano.
- **Plazo de pagos:** Establece la forma de pago de ese cliente o a ese proveedor.
- **Presupuesto:** Instrumento de planeación y control realizado sobre bases estadísticas para proyectar resultados.
- **Políticas:** Son un conjunto de directrices documentando que establecen normas en áreas como procedimientos apropiados y comportamiento de los empleados.
- **Procedimientos:** Consiste en el seguimiento de una serie de pasos bien definidos que permiten y facilitaran la realización de un trabajo de la manera más correcta y exitosa posible.
- **Perfil del puesto:** También llamado perfil ocupacional de puesto vacante, es un método de recopilación de los requisitos y cualificaciones personales exigidos para el cumplimiento satisfactorio de las tareas de un empleado dentro de una institución: nivel de estudios, experiencia, funciones del puesto, requisitos de instrucción y conocimientos, así como las aptitudes y características de personalidad requeridas.
- **Riesgos:** Representa la posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos.
- **Reclutamiento del personal:** Es el proceso de atraer individuos oportunamente en suficiente número y con los debidos atributos y estímulos para que soliciten empleo en la organización.

- Remuneración del personal: Es la convocatoria de candidatos, es un modo de divulgación de modo atraer de manera selectiva a los candidatos de cubren los requisitos mínimo para la posición requerida.
- Segregación de funciones: Es el análisis de determinadas actividades que deben encontrarse separadas de otras, dado el riesgo que implica que una misma persona las concentre.
- Selección de personal: Es aquella acción, actividad, que desplegará el departamento de recursos humanos y que consiste en elegir, siguiendo determinados parámetros y condiciones, a las personas más idóneas para ocupar un cargo o un puesto vacante en una empresa.
- Sistema: Es un conjunto de partes o elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí para lograr un objetivo.
- Sistema contable: Es una estructura organizada mediante la cual se recogen las informaciones de una empresa como resultado de sus operaciones, valiéndose de recursos como formularios, reportes, libros etc. y que presentados a la gerencia le permitirán a la misma tomar decisiones financieras.
- Sistema de control interno: El conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que las actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y objetivos previstos.
- Sistema de información: Es un conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

- Sistema Financiero: Es el conjunto de instrumentos, mercados e instituciones cuya función es canalizar el flujo de fondos desde los oferentes hacia los demandantes.
- Supervisión y monitoreo: Es asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.
- Valores éticos: Son guías de comportamientos que regulan la conducta de un individuo.
- Verificación: Es una acción que alguien lleva a cabo con la misión de comprobar que algo o alguien son auténticos o que dicen y representan la verdad.
- Utilidades: Exceso de los ingresos netos, sobre los gastos del período.

2.6 Hipótesis de la investigación

2.6.1 Hipótesis general

El mejoramiento del sistema de control interno incide significativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

2.6.2 Hipótesis específicas

1. El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

2. El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana

3. El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Método de la investigación

El método de la investigación, es un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta un análisis. *(Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:102)*

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamientos y probar teorías. *(Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:5)*

La tesis, es un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, debido que se recolectan datos a base de las encuestas dirigido al personal de la organización que se encuentran relacionados con el proceso de pagos a proveedores y el manejo de flujo de caja, con la finalidad de justificar la hipótesis planteada. El método se circunscribe al hipotético – deductivo, debido que se fundamenta en la observación, en la creación de la hipótesis, seguidamente la deducción de las consecuencias o proposiciones de dicha hipótesis.

3.2 Diseño de la investigación

A continuación en los siguientes párrafos, definimos y planteamos el diseño de la investigación, en este caso se utiliza el explicativo - no experimental.

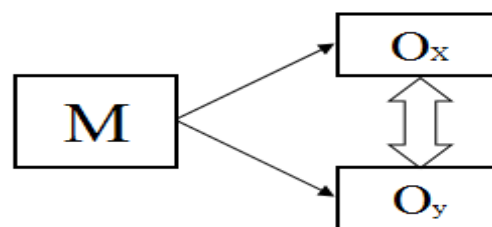
El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. *(Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:158)*

Con respecto a los estudios explicativos, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurra un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por que se relacionan dos o más variables. *(Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:108)*

Asimismo, en la investigación no experimental estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlo. *(Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:205)*

Finalmente, entre los tipos de investigación no experimental, tenemos la transversal se recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. *(Hernandez, Fernandez y Baptista, 2006:208)*

En la siguiente representación gráfica, mostramos el diseño de la investigación aplicado:



Dónde:

M: Observación de la variable independiente sistema de control interno y la variable dependiente gestión de egresos de flujo de caja.

O: Es la relación que existe entre las variables independiente sistema de control interno y la variable dependiente gestión de egresos de flujo de caja.

3.3 Población y muestra de la investigación

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones, cual se debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y tiempo. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:239)

La muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población. (Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:236)

En el caso particular la población de la tesis, está definida por aproximadamente 70 empleados de las compañías de telecomunicaciones de Telefónica del Perú, Entel Perú y Vittel Perú. Estos empleados laboran en las áreas de cuentas por pagar, tesorería, intervención y planificación financiera ocupando cargos jerárquicos como son: gerentes, jefes, expertos y analistas.

El tamaño de la muestra del trabajo de investigación es no probabilístico e intencional, porque generalmente los sujetos son seleccionados en función de su accesibilidad y a criterio personal del investigador.

Para la presente tesis, la muestra está conformado por 41 empleados segmentado por empresas y cargos jerárquicos; ver figura de la muestra:

Tipo de Personal Encuestados	Compañías de Telecomunicaciones		
	Telefónica del Perú	Entel Perú	Vittel del Perú
Gerentes	03	-	-
Jefes	03	-	-
Expertos	11	01	01
Analistas	18	02	02
Total de Personal Encuestado	35	3	3

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 6: Muestra de la Población

3.4 Variables de la investigación

A continuación se presenta el siguiente esquema donde mostramos la operacionalización de las variables:

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente: X: Sistema de Control interno en el Proceso de Pagos a Proveedores	X1: Ambiente de Control	Atributos individuales (perfil profesional) Valores éticos Competencia del personal
	X2: Valoración de Riesgos	Identificar riesgos Analizar riesgo Administrar riesgo Contrarrestar los efectos del riesgo
	X3: Actividad de Control	Políticas Procedimientos Acciones para el manejo de riesgo
	X4: Información y Comunicación	Sistemas de información Comunicación e interrelacionados Apoyo al personal para intercambiar información Conducción de las información
	X5: Monitoreo	Supervisión y monitoreo del proceso Flexibilidad para cambios
Variable Dependientes: Y: Egresos del Flujo de Caja	Y1: Actividades de Operación	Pagos intragrupo Pagos terceros Pagos por impuesto
	Y2: Actividades de Inversión	Pagos por compra de activo fijo
	Y3: Actividades de Financiación	Pagos por intereses Pagos por préstamos bancarios Pagos por dividendos

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los principales instrumentos a utilizar en la presente tesis para el levantamiento de información y/o recolección de datos, son las encuestas remitidos para el personal clave (gerente) y el personal operativo (jefe, expertos y analistas).

Esta técnica permitió al investigador corroborar y aclarar puntos descritos en las encuestas, obteniendo de esta forma información más concreta y específica en relación al proceso de pagos a proveedores.

3.6 Procedimientos y recolección de datos

Para el levantamiento de información y/o recolección de datos se realizó de la siguiente forma:

- Elaboración de la operacionalización de variables y determinación de los indicadores.
- Elaboración de los instrumentos.
- Sensibilidad de los participantes.
- Aplicación de los instrumentos.

3.7 Técnicas de procesamiento de análisis de datos

Se utilizó la técnica de análisis de contenido, consiste en estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa. *(Hernández, Fernandez y Baptista, 2006:356)*

En este sentido, resulta una técnica muy útil para analizar los procesos de comunicación en muy diversos contextos.

Para la prueba de hipótesis, se emplea el chi-cuadrado que determina si dos variables están relacionadas o no, se procedió efectuar los siguientes pasos:

- Realizar una conjetura.
- Escribir la hipótesis nula y alternativa.
- Calcular el valor de X^2 calc.
- Determinar el valor de p y el grado de libertad.

- Obtener el valor crítico.
- Realizar una comparación entre el Chi-cuadrado calculado y el valor crítico.
- Interpretar la comparación.

Se empleó para el análisis estadístico el SPSS, es un programa estadístico para ciencias sociales en su versión 22.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS OBTENIDOS

4.1 Análisis de las dimensiones y variables

Dimensión: Ambiente de Control

Tabla N° 1

Dimensión: Ambiente de Control

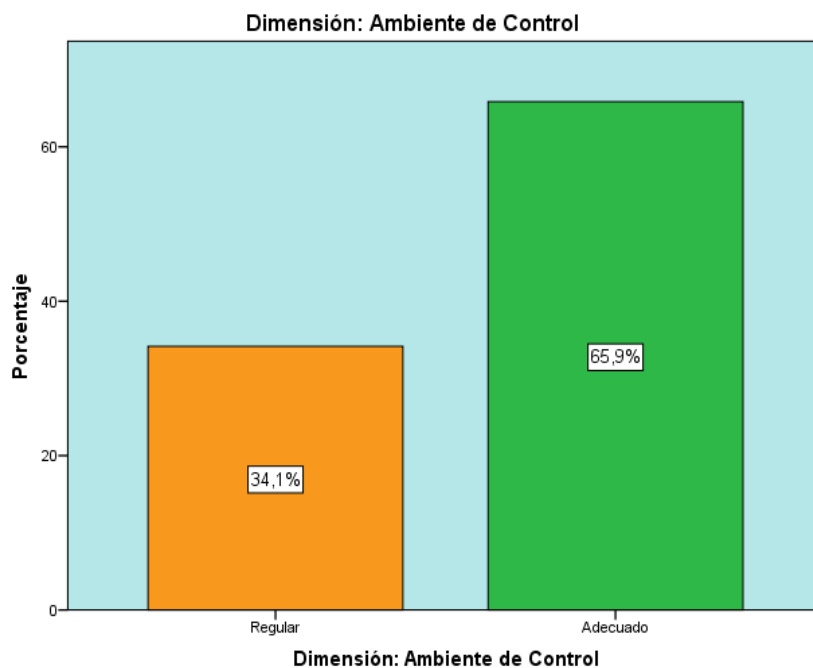
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	14	34,1	34,1
Adecuado	27	65,9	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión ambiente de control, observamos que ninguno de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo del ambiente de control; sin embargo el 34,1% de los participantes manifiesta que el ambiente de control opera en forma regular, es decir que el 34.1% del acumulado nos dice que es mejorable el ambiente de control; finalmente el 65.9% de los encuestados expresan que es adecuado el ambiente de control.

Interpretación: La dimensión ambiente de control, está relacionado con la preguntas 1,2 y 3 de la encuesta; se percibe que es adecuado de la perspectiva de los

encuestados, es decir que los atributos de los individuos los valores éticos son apropiados, sin embargo es mejorable la competencia de los empleados.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 7: Distribución de los resultados de la dimensión ambiente de control, donde se observa que 14 encuestados de un total de 41, es decir el 34.1% afirman que es regular el manejo de ambiente de control y 27 participantes de un total de 41, es decir que el 65.9% afirman que es adecuado el manejo del ambiente de control.

Dimensión: Valoración de Riesgos

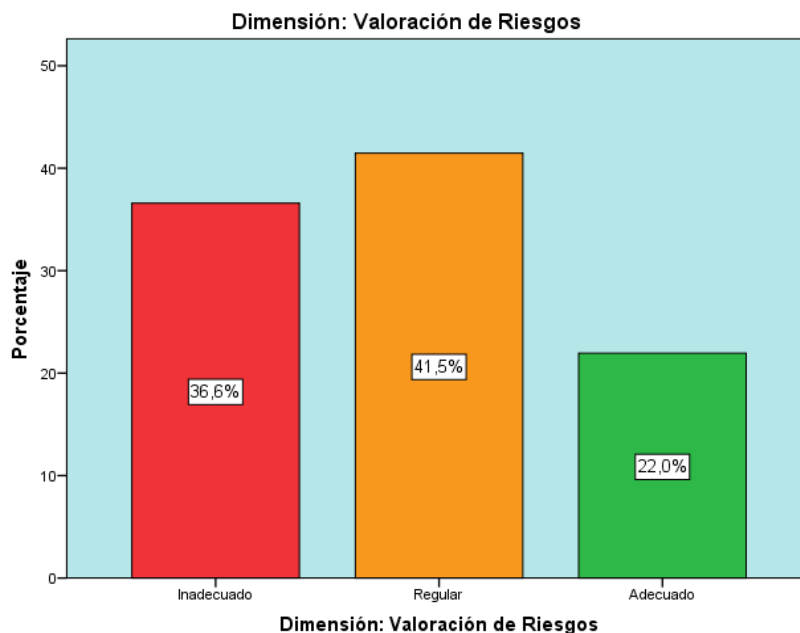
Tabla N° 2

Dimensión: Valoración de Riesgos			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	15	36,6	36,6
Regular	17	41,5	78,0
Adecuado	9	22,0	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión valorización de riesgo, observamos que el 36.6% de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo de la valorización de riesgo; sin embargo el 41.5% de los participantes manifiesta que la valorización de riesgo opera en forma regular, es decir que el 78.0% del acumulado nos dice que es mejorable la valorización de riesgo; finalmente el 22.0% de los encuestados expresan que es adecuado la valorización de riesgo.

Interpretación: La dimensión valorización de riesgo, está relacionado con las preguntas 4,5,6 y 7 de la encuesta; se percibe que es mejorable de la perspectiva de los encuestados, es decir que se deben determinar responsables para identificar, analizar, administrar y por ende contrarrestar efectos de los riesgos asociados al proceso de pagos a proveedores.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 8: Distribución de los resultados de la dimensión de valorización de riesgos, donde se observa que 15 participantes de un total de 41, es decir el 36.6% afirman que es inadecuado el manejo de la valorización de riesgo y 17 participantes de un total de 41, es decir que el 41.5% afirman que es regular el manejo la valorización de riesgo; finalmente 09 participantes de un total de 41, es decir que el 22,0% afirman que es adecuado el manejo de la valorización de riesgo.

Dimensión: Actividad de Control

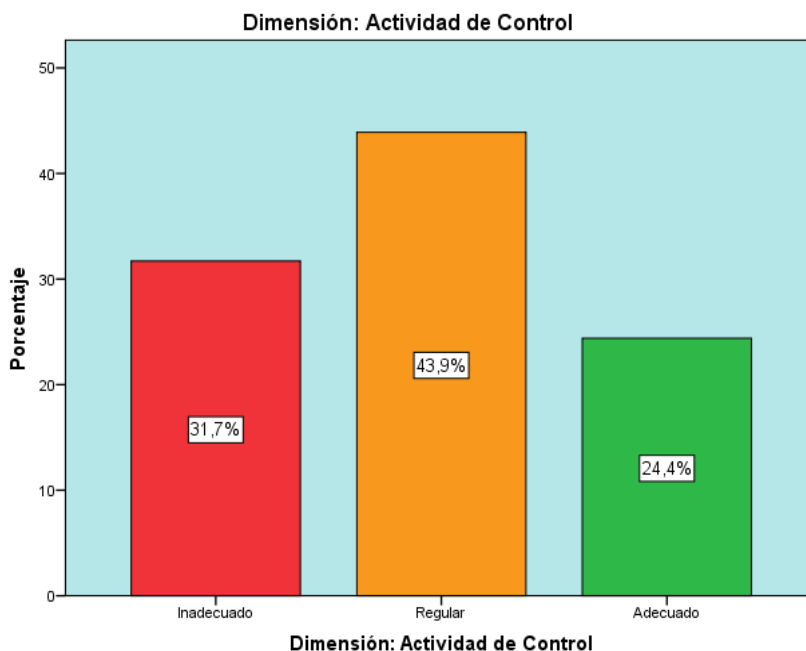
Tabla N° 3

Dimensión: Actividad de Control			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	13	31,7	31,7
Regular	18	43,9	75,6
Adecuado	10	24,4	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión actividad de control, observamos que el 31.7% de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo de la actividad de control; sin embargo el 43.9% de los participantes manifiesta que la actividad de control opera en forma regular, es decir que el 75.6% del acumulado nos dice que es mejorable el ambiente de control; finalmente el 24.4% de los encuestados expresan que es adecuado la actividad de control.

Interpretación: La dimensión actividad de control, está relacionado con la preguntas 8,9 y 10 de la encuesta; se percibe que es mejorable de la perspectiva de los encuestados, es decir que se deben establecer políticas de gestión de riesgo; por otro lado los procedimientos que inducen adelantar los plazos de pagos de pagos a proveedores (intragruppo – terceros) no están bien definidos en la política de pagos.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 9: Distribución de los resultados de la dimensión actividad de control, donde se observa que 13 participantes de un total de 41, es decir el 31.7% afirman que es inadecuado el manejo de la actividad de control y 18 participantes de un total de 41, es decir que el 43.9% afirman que es regular el manejo del ambiente de control; finalmente 10 participantes de un total de 41, es decir que el 24,4% afirman que es adecuado el manejo de la actividad de control.

Dimensión: Información y Comunicación

Tabla N° 4

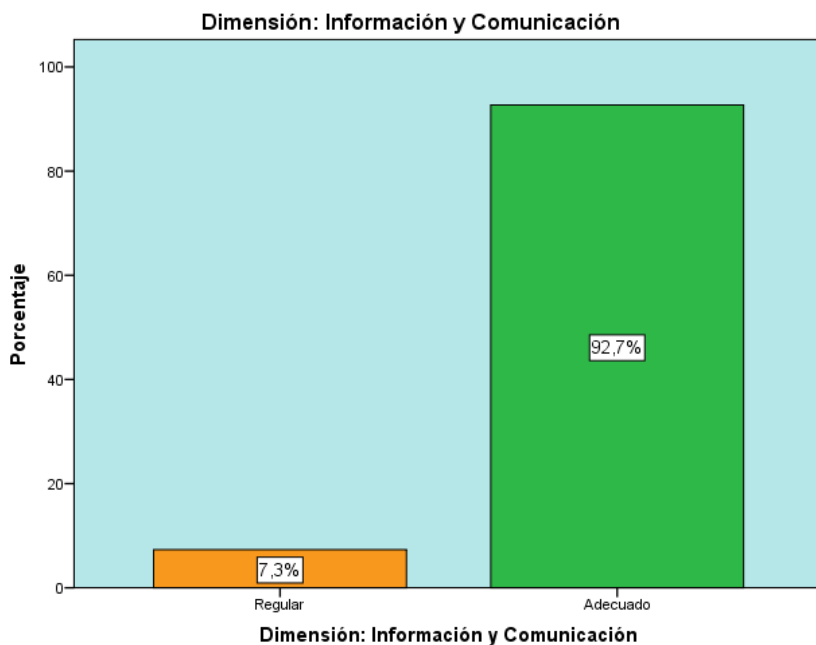
Dimensión: Información y Comunicación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	3	7,3	7,3
Adecuado	38	92,7	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión información y comunicación observamos que ninguno de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo de información y comunicación; sin embargo el 7,3% de los participantes manifiesta que la información y comunicación opera en forma regular, es decir que el 7.3% del acumulado nos dice que es mejorable la información y comunicación; finalmente el 92.7% de los encuestados expresan que es adecuado la información y comunicación.

Interpretación: La dimensión información y comunicación está relacionado con las preguntas 11,12,13 y 14 de la encuesta; se percibe adecuado de la perspectiva de los encuestados, es decir en primer lugar los sistema de información son confiable en su almacenamiento, procesamiento y salida la información en los sistemas nuevos o existentes; segundo lugar la comunicación e interrelación con otras áreas cumple el objetivo de difundir el cumplimiento de la normas políticas y procedimientos establecidos para el proceso de pagos a proveedores; tercer lugar existe un proceso de capacitación para apoyar al personal en el procesamiento de la información de los sistemas nuevos y existentes; finalmente se ha determinado los responsables para verificar que el procesamiento y conducción de la información sea oportuna y confiable.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 10: Distribución de los resultados de la dimensión información y comunicación, donde se observa que 03 encuestados de un total de 41, es decir el 7.3% afirman que es regular el manejo de ambiente de control y 38 participantes de un total de 41, es decir que el 92.7% afirman que es adecuado el manejo del ambiente de control.

Dimensión: Monitoreo

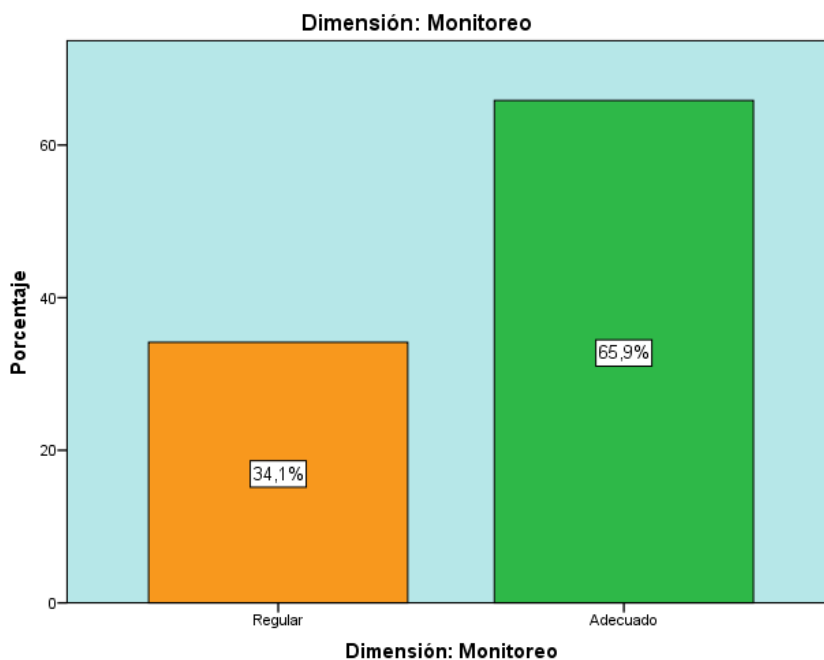
Tabla N° 5

Dimensión: Monitoreo			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	14	34,1	34,1
Adecuado	27	65,9	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión del monitoreo, observamos que ninguno de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo del monitoreo; sin embargo el 34,1% de los participantes manifiesta que del monitoreo opera en forma regular, es decir que el 34,1% del acumulado nos dice que es mejorable el monitoreo; finalmente el 65.9% de los encuestados expresan que es adecuado el monitoreo.

Interpretación: La dimensión monitoreo, está relacionado con las preguntas 15 y 16 de la encuesta; se percibe adecuado de la perspectiva de los encuestados, es decir que el responsable de supervisar y monitorear el proceso de pagos a proveedores lo realiza en forma correcta y apropiada, así mismo la compañía muestra flexibilidad para efectuar los cambios repentinos si el proceso de pagos a proveedores no está operando de la forma esperada.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 11: Distribución de los resultados de la dimensión monitoreo, donde se observa que 14 encuestados de un total de 41, es decir el 34.1% afirman que es regular el manejo del monitoreo y 27 participantes de un total de 41, es decir que el 65,9% afirman que es adecuado el manejo del monitoreo.

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a

Proveedores

Tabla N° 6

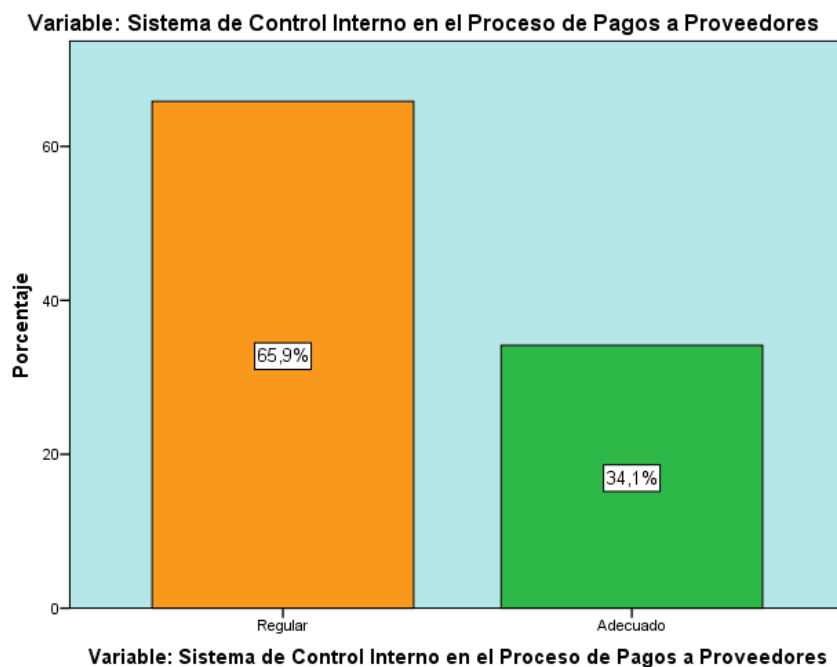
Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	27	65,9	65,9
Adecuado	14	34,1	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores, observamos que ninguno de los encuestados afirman que inadecuado las dimensiones, sin embargo el 65,9% de los participantes manifiesta que las dimensiones opera en forma regular, es decir que el 65,9% del acumulado nos dice que es mejorable las dimensiones valorización de riesgo y actividad de control, asimismo el 34.1% de los encuestados expresan que es adecuado las dimensiones ambiente de control, información y comunicación, monitoreo.

Interpretación: Las dimensiones se percibe que es mejorable desde la perspectiva de los encuestados, es decir por las dimensiones valorización de riesgo no se ha determinado los responsables para identificar, analizar, administrar y por ende contrarrestar los efectos de los riesgos y por la dimensión actividad de control no se ha establecido políticas de gestión de riesgo y los procedimientos que inducen adelantar los plazos de pagos a proveedores no están bien definido en la políticas de pagos, asimismo las dimensiones ambiente de control, información y comunicación, monitoreo se percibe que es adecuado.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 12: Distribución de los resultados de la variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores, donde se observa que 27 encuestados de un total de 41, es decir el 65.9% afirman que es regular y 14 participantes de un total de 41, es decir que el 34,1% afirman que es adecuado.

Dimensión: Actividades de Operación

Tabla N° 7

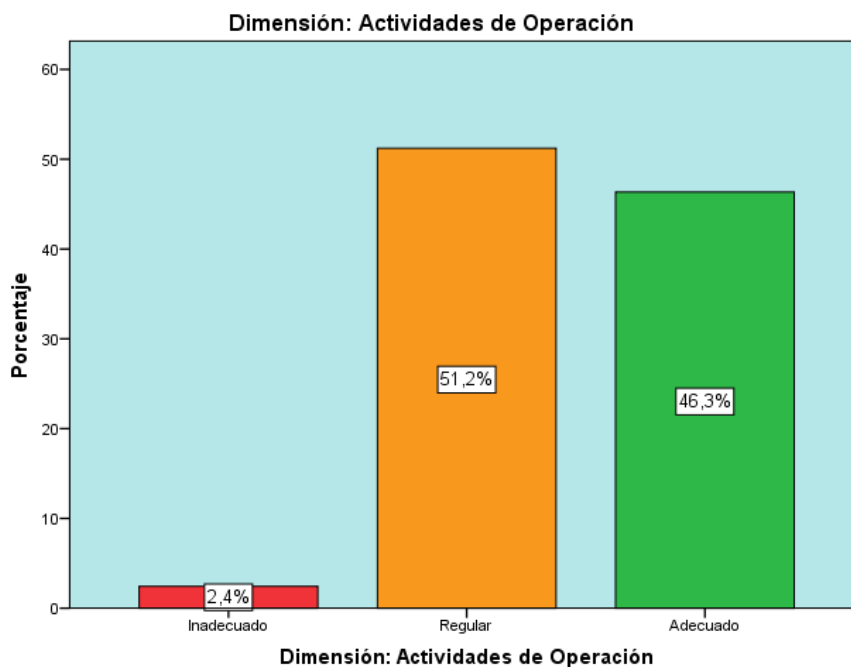
Dimensión: Actividades de Operación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	1	2,4	2,4
Regular	21	51,2	53,7
Adecuado	19	46,3	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión actividad de operación observamos que el 2.4% de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo de la actividad de operación; sin embargo el 51.2% de los participantes manifiesta que la actividad de operación opera en forma regular, es decir que el 53.7% del acumulado nos dice que es mejorable el actividad de operación; finalmente el 46.3% de los encuestados expresan que es adecuado la actividad de operación.

Interpretación: La dimensión actividades de operación, está relacionado con las preguntas 17,18 y 19 de las encuestas; se percibe que es mejorable de la perspectiva de los encuestados, es decir que los pagos a intragrupo como los pagos a terceros no se realizan a los 60 días de acuerdo a lo establecido en a la política de pagos proveedores y referente a la determinación de los impuesto se realizan con tiempos suficiente para analizar los resultados.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 13: Distribución de los resultados de la dimensión actividad de operación, donde se observa que 01 participantes de un total de 41, es decir el 2.4% afirman que es inadecuado el manejo de la actividad de operación y 21 participantes de un total de 41, es decir que el 51.2% afirman que es regular el manejo de la actividad de operación; finalmente 19 participantes de un total de 41, es decir que el 46,3% afirman que es adecuado el manejo de la actividad de operación.

Dimensión: Actividades de Inversión

Tabla N° 8

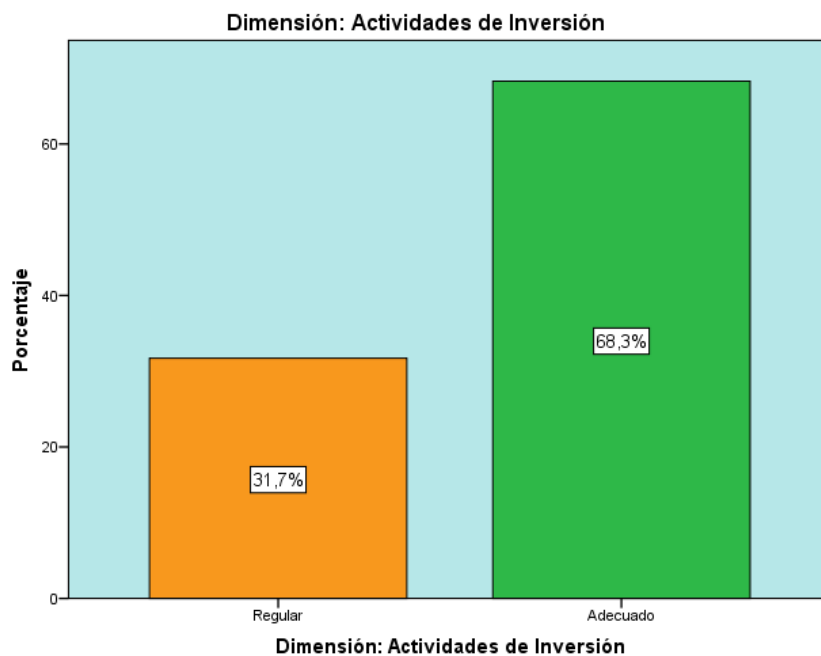
Dimensión: Actividades de Inversión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	13	31,7	31,7
Adecuado	28	68,3	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión actividades de inversión, observamos que ninguno de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo de las actividades de inversión; sin embargo el 31,7% de los participantes manifiesta que las actividades de inversión opera en forma regular, es decir que el 31.7% del acumulado nos dice que es mejorable las actividades de inversión; finalmente el 68,3% de los encuestados expresan que es adecuado las actividades de inversión.

Interpretación: La dimensión actividades de inversión, está relacionado con las pregunta 20 de la encuesta; se perciben adecuado de la perspectiva de los encuestados, es decir que los pagos por la adquisición de propiedades, planta, equipo y activos intangibles (activo fijo) se realizan de acuerdo a la política de pagos. Los plazos de pagos la compañías lo han determinado a 60 días, excepto en los siguientes casos como son la adquisición de inmuebles y la adjudicaciones de concesiones (banda 700 Mhz, prestación de servicios 4G) el plazo de pago es de condición inmediata.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 14: Distribución de los resultados de la dimensión actividad de inversión, donde se observa que 13 encuestados de un total de 41, es decir el 31.7% afirman que es regular el manejo la actividad de inversión y 27 participantes de un total de 41, es decir que el 68,3% afirman que es adecuado la actividad de inversión.

Dimensión: Actividades de Financiación

Tabla N° 9

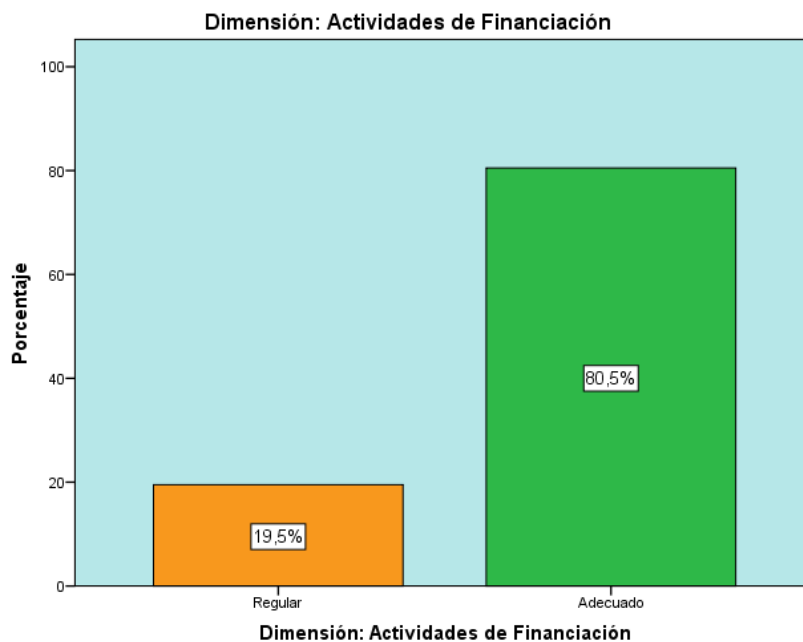
Dimensión: Actividades de Financiación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	8	19,5	19,5
Adecuado	33	80,5	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la dimensión actividades de financiación, observamos que ninguno de los encuestados afirman que es inadecuado el manejo de las actividades de financiación; sin embargo el 19,5% de los participantes manifiesta que las actividades de financiación opera en forma regular, es decir que el 19.5% del acumulado nos dice que es mejorable las actividades de financiación; finalmente el 68,3% de los encuestados expresan que es adecuado las actividades de inversión.

Interpretación: La dimensión actividades de financiación, está relacionado con las preguntas 21,22, y 23 de la encuesta, se perciben adecuado de la perspectiva de los encuestados, es decir que los préstamos e interés se pagan dentro del plazo establecido en el contrato (generalmente a 3 años); así mismo los pagos de dividendos se efectúan en el plazo establecido por la junta directiva.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 15: Distribución de los resultados de la dimensión actividad de financiación, donde se observa que 08 encuestados de un total de 41, es decir el 19.5% afirman que es regular el manejo la actividad de financiación y 33 participantes de un total de 41, es decir que el 80,5% afirman que es adecuado la actividad de financiación.

Variable: Egresos del Flujo de Caja

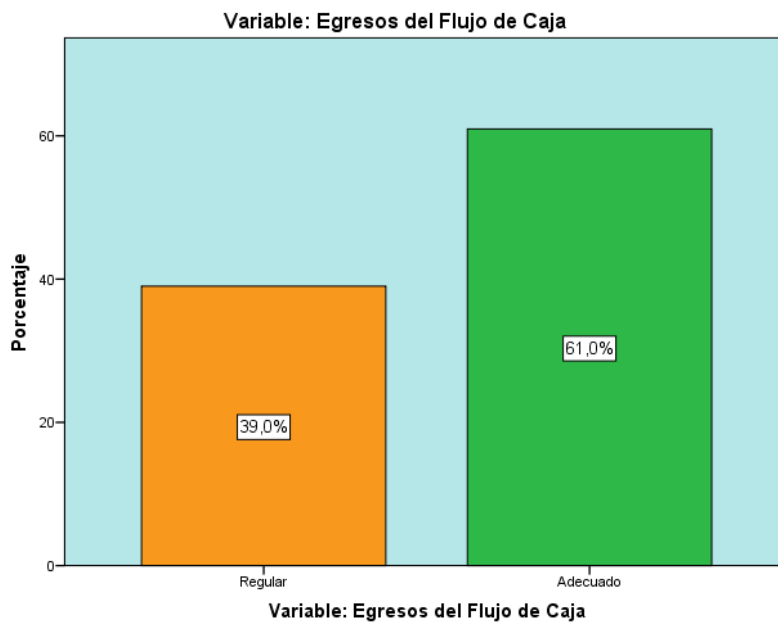
Tabla N° 10

Variable: Egresos del Flujo de Caja			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Inadecuado	-	-	-
Regular	16	39,0	39,0
Adecuado	25	61,0	100,0
Total	41	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Descripción: Respecto a la variable egresos del flujo de caja, observamos que ninguno de los encuestados afirma que son inadecuado las dimensiones, sin embargo el 39,0% de los participantes manifiesta que las dimensiones opera en forma regular, es decir que el 39,0% del acumulado nos dice que es mejorable las dimensiones actividad de operación, finalmente el 61,0% de los encuestados expresan que es adecuado las actividades de inversión y financiación.

Interpretación: Las dimensiones se percibe que es mejorable desde la perspectiva de los encuestados, es decir por las dimensiones de las actividades de operación los pagos a intragrupo como los pagos a terceros no se realizan o cumplen de acuerdo a lo establecido en a la política de pagos proveedores, asimismo actividades inversión y financiamiento se percibe que es adecuado.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 16: Distribución de los resultados de la variable egresos del flujo de caja, donde se observa que 16 encuestados de un total de 41, es decir el 39.0% afirman que es regular y 25 participantes de un total de 41, es decir que el 61,0% afirman que es adecuado.

4.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a proveedores

***Variable: Egresos del Flujo de Caja**

Hipótesis Planteada: El mejoramiento del sistema de control interno incide significativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana

Hipótesis Nula: El mejoramiento del sistema de control interno no incide significativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana

Tabla N° 11

Tabla de contingencia

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores	Variable: Egresos del Flujo de Caja					
	Regular		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	-	-	-	-	-	-
Regular	15	36.6%	12	29,3%	27	65,9%
Adecuado	1	2.4%	13	31,7%	14	34,1%
Total	16	39.0%	25	61,0%	41	100,0%

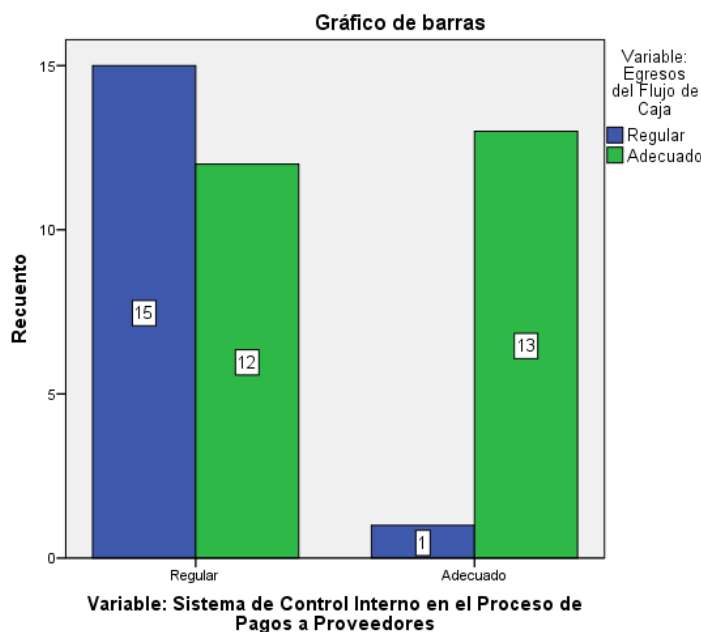
Chi-cuadrado: 9.081 gl: 1 Si.: 0.003

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El sistema de control interno se percibe regular para el 65.9% de los encuestados, de estos el 36.6% afirman que es regular la gestión de los egresos del flujo de caja y el 29.3% manifiesta que es adecuado. Por otro lado el 34.1% de los

participantes opinan que el sistema de control interno es adecuado, de estos el 2.4% expresan que es regular el manejo de los egresos del flujo de caja y el 31.7% consideran que es adecuado el manejo de los egresos de flujo de caja.

Influencia: La prueba chi cuadrado indica un valor de 9.081 con 1 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice: “El mejoramiento del sistema de control interno incide significativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 17: Distribución de las variables egresos del flujo de caja con respecto al sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores.

Hipótesis específicas

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores

*Dimensión: Actividades de Operación

Hipótesis Planteada: El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

Hipótesis Nula: El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores no incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

Tabla N°12

Tabla de contingencia

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores	Dimensión: Actividades de Operación							
	Inadecuado		Regular		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	-	-	-	-	-	-	-	-
Regular	1	2,4%	19	46,3%	7	17,1%	27	65,9%
Adecuado	0	,0%	2	4,9%	12	29,3%	14	34,1%
Total	1	2,4%	21	51,2%	19	46,3%	41	100,0%

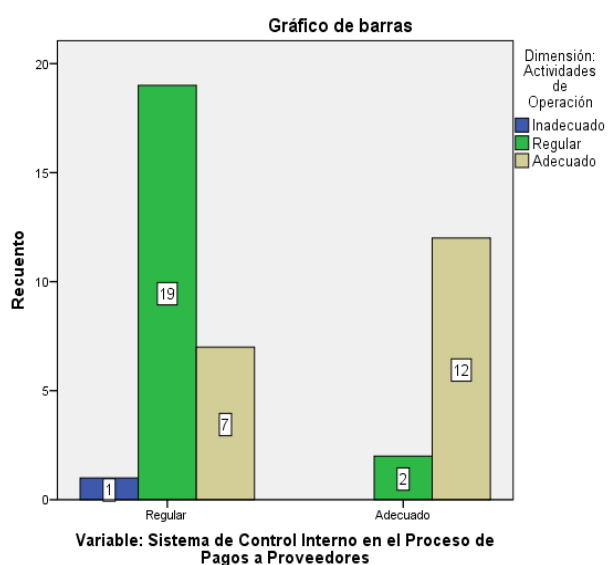
Chi-cuadrado: 13.292 gl: 2 Si.: 0.001

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El sistema de control interno se percibe regular para el 65.9% de los encuestados, de estos el 2.4% afirman que es inadecuado la gestión de los egresos en las actividades de operación, el 46.3% manifiestan que es regular y el 17.1% que es adecuado. Por otro lado el 34.1% de los participantes opinan que el sistema de control interno es adecuado, de estos ninguno de los encuestados expresaron que es inadecuado,

el 4.9% consideran regular y el 29.3% que es adecuado el manejo de la gestión de egresos de las actividades de operación.

Influencia: La prueba chi cuadrado indica un valor de 13.292 con 2 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice: “El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 18: Distribución de las dimensiones de la actividad de operación con respecto a la variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores.

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores

***Dimensión: Actividades de Inversión**

Hipótesis Planteada: El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

Hipótesis Nula: El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores no incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

Tabla N° 13

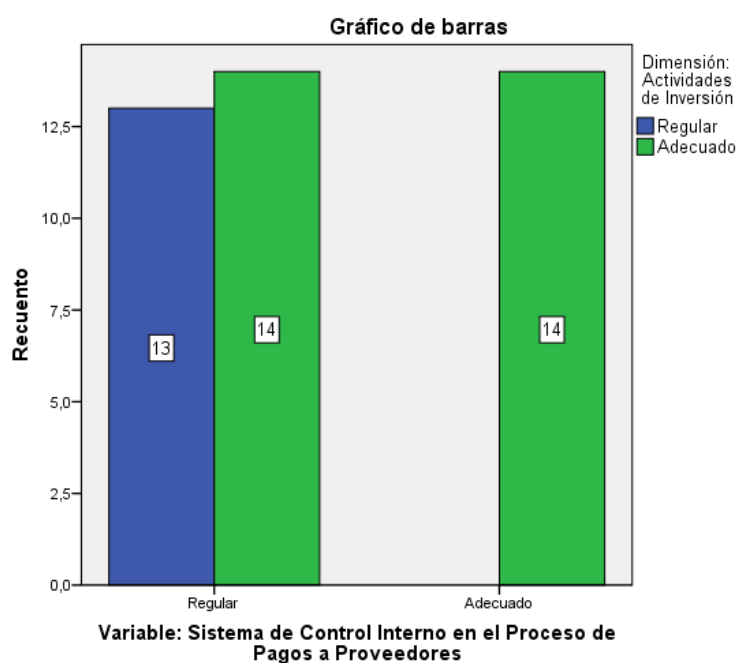
Tabla de contingencia

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores	Dimensión: Actividades de Inversión					
	Regular		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	-	-	-	-	-	-
Regular	13	31,7%	14	34,1%	27	65,9%
Adecuado	0	,0%	14	34,1%	14	34,1%
Total	13	31,7%	28	68,3%	41	100,0%
Chi-cuadrado: 9.870 gl: 1 Si.: 0.002						

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El sistema de control interno se percibe regular para el 65.9% de los encuestados, de estos el 31.7% afirman que es regular el manejo de los egresos de las actividades de inversión y el 34.1% manifiesta que es adecuado. Por otro lado el 34.1% de los participantes opinan que el sistema de control interno es adecuado, de este ninguno expreso que es regular y en su totalidad afirmaron que es adecuado el manejo de los egresos de las actividades de inversión.

Influencia: La prueba chi cuadrado indica un valor de 9.870 con 1 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.002, como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice: “El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores se relaciona con la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 19: Distribución de las dimensiones de la actividad de inversión con respecto a la variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores.

Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores

***Dimensión: Actividades de Financiación**

Hipótesis Planteada: El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

Hipótesis Nula: El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

Tabla N° 14

Tabla de contingencia

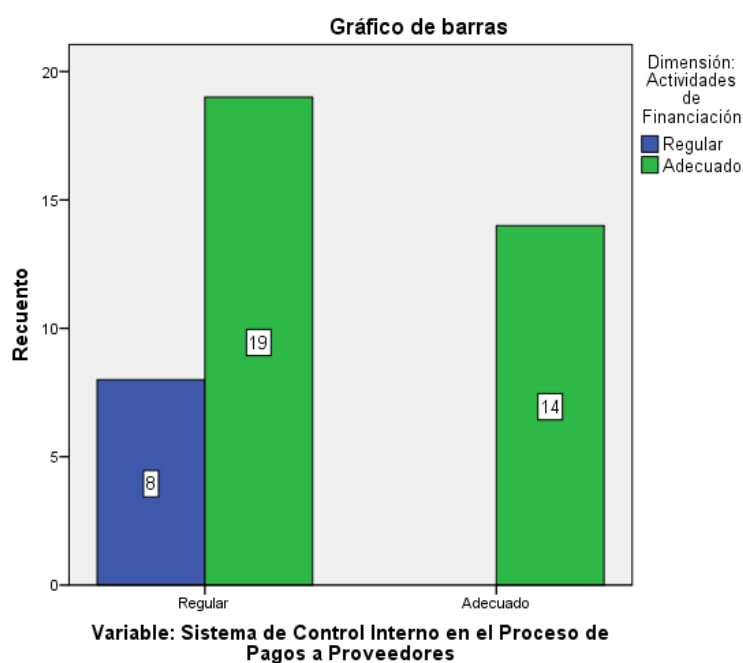
Variable: Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores	Dimensión: Actividades de Financiación					
	Regular		Adecuado		Total	
	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	-	-	-	-	-	-
Regular	8	19,5%	19	46,3%	27	65,9%
Adecuado	0	,0%	14	34,1%	14	34,1%
Total	8	19,5%	33	80,5%	41	100,0%

Chi-cuadrado: 5.154 gl: 1 Si.: 0.023

Fuente: Elaboración propia

Descripción: El sistema de control interno se percibe regular para el 65.9% de los encuestados, de estos el 19.5% afirman que es regular la gestión de los egresos de las actividades de financiación y el 46.3% manifiesta que es adecuado Por otro lado el 34.1% de los participantes opinan que el sistema de control interno es adecuado, de este ninguno expreso que es regular y en su totalidad afirmaron que es adecuado el manejo de los egresos de las actividades de financiación.

Influencia: La prueba chi cuadrado indica un valor de 5.154 con 1 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.023; como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice: “El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores se relaciona con la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.



Fuente: Elaboración propia

Figura N° 20: Distribución de las dimensiones de la actividades de financiamiento con respecto a la variable sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores.

CAPÍTULO V

5. RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Resumen

1. De acuerdo lo planteado en el objetivo general de “Determinar como el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”; observamos en la prueba de hipótesis que el resultado chi-cuadrado ofrece un valor de 9.081 con 1 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice: “El mejoramiento del sistema de control interno incide significativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.

2. De acuerdo a los planteado en el objetivo secundario N°1 de “Establecer como el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”, observamos en la prueba de hipótesis que el resultado chi-cuadrado ofrece un valor de 13.292 con 2 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.001, como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice: “El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.

3. De acuerdo a lo planteado en el objetivo secundario N°2 de “Establecer como el mejoramiento del sistema del control interno en el proceso de pagos a proveedores se relaciona con la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”, observamos en la prueba de hipótesis que el resultado chi-cuadrado ofrece un valor de 9.870 con 1 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.002, como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que dice “El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.

4. De acuerdo a lo planteado en el objetivo secundario N°3 de “Determinar como el sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores se relaciona con la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”, observamos en la prueba de hipótesis que el resultado chi-cuadrado ofrece un valor de 5.154 con 1 de grado de libertad y un valor de significancia de 0.023; como este valor es menor a 0.05 podemos manifestar que existe razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y afirmamos la hipótesis planteada que afirma “El mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana”.

Conclusiones

1. El sistema de control interno se percibe regular en los indicadores de atributos individuales y valores éticos, sin embargo es mejorable la competencia de los empleados; estos indicadores inciden de forma negativa en la gestión de los egresos del flujo de caja.

2. El sistema de control interno se percibe que es mejorable en los indicadores de identificación de riesgos, política de riesgos y procedimientos para adelantar los plazos de pagos a proveedores; estos indicadores inciden de forma negativa en la gestión de los egresos de las actividades de operación.

3. El sistema de control interno se percibe que es adecuado en el indicador pagos por compra de activo fijo; este indicador incide de forma positiva en la gestión de los egresos de las actividades de inversión.

4. El sistema de control interno se percibe que es adecuado en los indicadores pagos por préstamos bancarios, intereses y dividendos; estos indicadores inciden de forma positiva en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento.

Recomendaciones

1. Con respecto a la competencia de los empleados, se recomienda que la compañía establezca en el plan de desarrollo de sus colaboradores capacitaciones externas en instituciones especializadas; así le permitirá mejorar la gestión de los egresos del flujo de caja.

2. Primero, establecer responsables y controles automatizados para la identificación, análisis y administración de los riesgos, al momento de efectuar los pagos a los proveedores intragrupo como terceros. Segundo, implementar una política de gestión de riesgo donde consten los lineamientos y se definan los roles conjuntamente con las responsabilidades. Tercero, definir de manera adecuada en la política de pagos las razones o causas que induzcan adelantar los plazos de pagos a proveedores; con lo mencionado le permitirá mejorar la gestión de los egresos de las actividades de operación.

3. En la adquisición de planta, equipo y activos intangibles (activo fijo), se recomienda permanecer con la adecuada gestión de las salidas de fondos que se encuentran alineadas a los plazos de vencimiento según de política de pagos; así se mantiene de manera óptima la gestión de los egresos de las actividades de inversión.

4. En los préstamos bancarios, intereses y dividendos, se recomienda mantener con la adecuada gestión de las salidas de fondos que se encuentran alineadas a los plazos de vencimiento según de política de pagos, así se mantiene de manera óptima la gestión de los egresos por las actividades de financiamiento.

REFERENCIAS

A) Referencias bibliográficas

- Alles M. (2013). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencia. Editorial Granica. Buenos Aires.
- Cepeda G. (2002). Auditoría y Control Interno. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Colombia.
- Claste E. (2007). Auditoria II: Áreas Específicas de Implementación Procedimiento y Control. Editorial Esis. España.
- Isaza A (2012). Control Interno y Sistemas de Gestión de Calidad. Editorial Kimpes Ltda Interamericana S.A Colombia.
- Hernandez, Fernandez y Baptista (2006). Metodología de Investigación. Editorial Intagon SA de CV. México.
- Montilla S. (2005). Control Interno: Informe Coso. Editorial Kimpes Ltda Interamericana S.A. Colombia.

B) Referencias hemerográficas

- Effio (2011, abril 15). Criterio para elaborar un Flujo de Caja. En Asesor Empresarial, SV, 35)
- Hirache (2013, abril 15). El Flujo de Caja como herramienta financiera. En Actualidad Empresarial, 277, IV-5)
- Rodriguez (2014, agosto 15). Flujo de Caja. En Actualidad Empresarial, 308, VII-1)

C) Referencias de tesis

- Alvarado V. & Tuquiñahui (2011), “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenta”.
- Marquez Z. & Castro M. (2010). En su tesis denominada Análisis Comparativo del Mejoramiento del Control Interno mediante la Implementación del Software Contable Abaco en la Microempresa de Dulces y Chocolates.
- Chavez (2011). En su tesis denominada Propuesta de Mejora de Proceso de Pagos a Proveedores de Inmobiliarias Vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores.
- Carhuatanta J. & Gutti P. (2014). En su tesis denominada El Cash Flow y la Gestión Comercial en la Empresa de Transporte y Servicios S.A.C.

D) Referencias electrónicas

- Diccionario de contabilidad, de sitio web:
<http://diccionariodecontabilidad-f.blogspot.pe/>; recuperado 15 de octubre 2016
- Memoria anual de telefónica 2015, de sitio web:
[http://www.telefonica.com.pe/acerca-de-Tefonica/pdf/Memoria%2015%";](http://www.telefonica.com.pe/acerca-de-Tefonica/pdf/Memoria%2015%)
recuperado 21 de octubre 2016

APENDICE

HECHOS	CAUSAS POSIBLES	EFECTOS	IDENTIFICACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS
<p>En el proceso de pagos a proveedores, se ha observado los siguientes hechos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ No es adecuada las competencias de los empleados. ◦ Solo se identifica un riesgo al momento de efectuar los pagos a proveedores intragrupo como a terceros. ◦ No se definen los roles y responsabilidades en la gestión de riesgo. ◦ Adelantos de los plazos de pagos a proveedores. 	<p>Las causas posibles a los hechos observados podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ Es posible que en el plan de desarrollo del empleado, no se ha contemplado la capacitación externa. ◦ Es posible que no se haya determinado responsables para la gestión de riesgos debido que no se ha establecido una política de riesgos. ◦ Es posible que no exista políticas de pagos o en el caso que exista la política, no se ha establecido de manera correcta los procedimientos para adelantar los plazos de pagos a proveedores. 	<p>Las posibles causas mencionadas podrían incidir negativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja como también en la posición financiera y la liquidez de la empresa.</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cómo el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana?</p> <p>Problemas específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana? 2. ¿En qué medida el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana? 3. ¿Cómo el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana? 	<p>Objetivos general</p> <p>Determinar como el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos del flujo de caja de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer como el mejoramiento del sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de egresos de las actividades de operación de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana. 2. Establecer como el mejoramiento del sistema del control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de inversión de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana. 3. Determinar como el sistema de control interno en el proceso de pagos a proveedores incide en la gestión de los egresos de las actividades de financiamiento de una empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.

IDEA DE INVESTIGACION	DELIMITACION CONCEPTUAL	REVISION BIBLIOGRAFICA
<p>Título tentativo: Implementación del Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores y su incidencia egresos del flujo de Caja de una Empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana.</p> <p>Se observó en la compañía que existe un control interno inadecuado en el proceso de pagos a proveedores, como objetivo de la investigación se planteó implementar un adecuado sistema de control interno que incida positivamente en la gestión de los egresos del flujo de caja; para el logro del objetivo se tendrá como base los componentes de control.</p> <p>Título definitivo: Mejoramiento del Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores y su incidencia egresos del flujo de Caja de una Empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana</p>	<p>Disciplina: Auditoria – Finanzas</p> <p>Línea de Investigación: Modelos de Gestión</p> <p>Área de Conocimiento: Ciencias Económicas y Empresariales</p>	<p>Libros</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alles M. (2013). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencia. Editorial Granica. Buenos Aires. <input type="checkbox"/> Cepeda G. (2002). Auditoría y Control Interno. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Colombia. <input type="checkbox"/> Claste E. (SF). Auditoria II: Áreas Específicas de Implementación Procedimiento y Control. Editorial Esis. España. <input type="checkbox"/> Isaza A (2012). Control Interno y Sistemas de Gestión de Calidad. Editorial Kimpes Ltda Interamericana S.A Colombia. <input type="checkbox"/> Hernandez, Fernandez y Baptista (2006). Metodología de Investigación. Editorial Intagon SA de CV. México. <input type="checkbox"/> Montilla S. (2005). Control Interno: Informe Coso. Editorial Kimpes Ltda Interamericana S.A. Colombia. <p>Tesis</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alvarado V. & Tuquiñahui (2011), “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno Basado en el Modelo Coso, aplicado a la Empresa Electro Instalaciones en la Ciudad de Cuenta”, realizó un estudio para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Cuenca – Ecuador. <input type="checkbox"/> Marquez Z. & Castro M. (2010). En su tesis denominada Análisis Comparativo del Mejoramiento del Control Interno mediante la Implementación del Software Contable Abaco en la Microempresa de Dulces y Chocolates, realizó un estudio para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil – Ecuador. <input type="checkbox"/> Chavez (2011). En su tesis denominada Propuesta de Mejora de Proceso de Pagos a Proveedores de Inmobiliarias Vinculadas para reducir los costos por ineficiencia y garantizar el pago puntual a los proveedores, realizó un estudio para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <input type="checkbox"/> Carhuatanta J. & Gutti P. (2014). En su tesis denominada El Cash Flow y la Gestión Comercial en la Empresa de Transporte y Servicios S.A.C., realizó un estudio para obtener el Título de Contador Público en la Universidad Privada Antenor Orrego.

Anexo 3

OBSERVACION DE LOS HECHOS	DESCRIPCION DE RESUMEN	ESCENARIO FUTURO
<p>Se observó en la compañía que existe un sistema de control interno inadecuado en el proceso de pagos a proveedores, los cuales inciden negativamente en la gestión de los egresos del flujo de caja.</p>	<p>En el proceso de pagos a proveedores, la principal preocupación de la organización, es asegurar en forma consistente e íntegra los pagos que se desembolsan como contraprestación por la realización de obras, contratación de servicios o bienes adquiridos propios de su giro del negocio.</p> <p>Con el propósito de mejorar el sistema de control interno se ha evaluado en el proceso de pagos a proveedores, obteniendo como resultado las siguientes deficiencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> En el plan de desarrollo de los empleados, no se ha contemplado la capacitación externa que contribuye a incrementar la competencia de los empleados. <input type="checkbox"/> Es inconsistente el sistema de control interno, debido que sólo se identificó un riesgo, implementando un control denominado “umbral de importe”; este control consiste en que las facturas que superan el importe establecido por la compañía (S/. 500,000.00 nuevos soles), deben tener una acta de aceptación que es la conformidad del bien adquirido o servicio, con la firma correspondiente del gerente. Sin embargo, este control no es suficiente, por ende debemos evaluar los riesgos asociados al proceso de pago proveedores con la finalidad de adicionar controles internos. <input type="checkbox"/> No se definieron procedimientos de manera correcta en la política de pagos a proveedores para adelantar los plazos de pagos. <input type="checkbox"/> No se ha establecido políticas para la gestión de riesgos. 	<p>Implementar un adecuado sistema de control interno que incida positivamente en la gestión de los egresos del flujo de caja; para el logro del objetivo se tendrá como base los componentes de control.</p>

Apéndice 5. Cronograma

ACTIVIDADES	Mes 1 15.08.16	Set-16	Oct -16	Nov - 16	Dic - 16	Ene - 17
Diseño de proyecto.	X					
Revisión bibliográfica y otras fuentes	X	X	X	X	X	X
CAPITULO I						
1. Planeamiento del Problema	X					X
1.1 Descripción de la realidad problemática	X					X
1.2 Formulación del Problema		X	X	X	X	X
1.2.1 Problema General		X	X	X	X	X
1.2.2 Problema Específicos		X	X	X	X	X
1.3 Objetivos de la investigación			X	X	X	X
1.3.1 Objetivo General			X	X	X	X
1.3.2 Objetivos Específicos			X	X	X	X
1.4 Delimitación de la Investigación			X	X	X	X
1.4.1 Delimitación Temporal			X	X	X	X
1.4.2 Delimitación Espacial			X	X	X	X
1.4.3 Delimitación Social			X	X	X	X
1.4.4 Delimitación Conceptual			X	X	X	X
1.5 Justificación e implementación de la investigación			X	X	X	X
1.6 Limitaciones de la investigación			X	X	X	X
CAPITULO II						
2.1 Marco teórico y conceptual			X	X	X	X
2.2.1 Antecedentes de la Investigación			X	X	X	X
2.2.2 Marco Histórico			X	X	X	X
2.2.3 Marco Legal			X	X	X	X
2.2.4 Marco Teórico			X	X	X	X
2.2.5 Marco Conceptual			X	X	X	X
2.2 Hipótesis de la investigación					X	X

4.1 Hipótesis General					X	X
4.2 Hipótesis Específicas					X	X
CAPITULO III						
3.1 Marco Metodológico						X
3.2 Método de investigación						X
3.2.1 Diseño de la investigación						X
3.2.2 Población y muestra de la investigación						X
3.2.3 Variables de la investigación						X
3.2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos						X
3.2.5 Procedimiento y recolección de datos						X
3.2.6 Técnicas de procedimiento de análisis de datos						X
CAPITULO IV						
Resultados Obtenidos						X
CAPITULO V						
Resumen, conclusiones y recomendaciones						X
7. Bibliografía						X
8. Anexos						X

Apéndice 6. Presupuesto

ITEM	Descripción	IMPORTE EN S/.
1	COSTO DEL CURSO TITULACIÓN	6,000
2	MATERIALES E INSUMOS	250
	Papel Bong	200
	Memoria USB	50
3	SERVICIOS	2,000
	Internet	500
	Fotocopiado	200
	Anillados	100
	Impresiones	300
	Pasajes	900
4	IMPREVISTO	200
COSTO TOTAL		8,450

Título de Tesis: Mejoramiento del Sistema de Control Interno en el Proceso de Pagos a Proveedores y su Incidencia en la Gestión de los Egresos del Flujo de Caja de una Empresa de Telecomunicaciones en Lima Metropolitana

Instrucciones.

A continuación, se muestra un grupo de preposiciones que tienen como objetivo analizar el Mejoramiento del Sistema de Control Interno en el Proceso de pagos y su incidencia en la Gestión de los Egresos del Flujo de Caja de una empresa de Telecomunicaciones.

Para cada preposición exprese su grado de conformidad. Utilice la siguiente escala para manifestar su grado de conformidad:

I= inadecuado, R= regular, A= adecuado

Esta encuesta es totalmente anónima, por lo que le sugerimos responder con objetividad.

N°	AFIRMACIONES	I	R	A
Ambiente de control				
1	Es apropiado el perfil profesional que tienen los empleados del área (atributos individuales).			
2	Los empleados muestran valores éticos en sus labores.			
3	La compañía (o dirección) promueve cursos de capacitación relevante e importante para incrementar la competencia de los empleados.			
Valorización de riesgo				
4	La compañía (o dirección) ha determinado los responsables de la identificación de riesgos asociados al pago de proveedores.			
5	La compañía (o dirección) ha determinado los responsables para analizar los riesgos asociados al pago de proveedores.			
6	La compañía (o dirección) ha determinado los responsables para administrar los riesgos asociados al proceso de pagos a proveedores.			
7	La compañía (o dirección) establece posibles acciones para contrarrestar sus efectos del riesgo asociado al pago de proveedores.			
Actividad de control				
8	La compañía (o dirección) establece políticas para la gestión de riesgos.			
9	Se ha establecido procedimientos que inducen adelantar los plazos de pagos establecido en la política.			
10	La compañía (o dirección) desarrolla sistemas de información automatizados para asegurar que se apliquen las acciones para el manejo de los riesgos asociados al proceso de pagos a proveedores.			
Información y comunicación				
11	Los sistemas de información son confiable en su almacenamiento, procesamiento y salida de información.			

12	En el proceso interno de comunicación e interrelación con otras áreas; se cumple con las normas, manual, políticas y procedimientos establecidos para el proceso de pagos a proveedores.			
13	Existe un proceso de capacitación para apoyar al personal en el procesamiento de la información en los sistemas nuevos o existentes.			
14	La compañía (o dirección) ha determinado los responsables para verificar que el procesamiento y conducción de la información sea oportunas y confiables.			
Monitoreo				
15	Los responsables de supervisar y monitorear el proceso de pagos a proveedores lo realizan de forma correcta y apropiada.			
16	La compañía (o dirección) muestra flexibilidad para efectuar cambios repentinos si la supervisión y monitoreo del proceso de pagos a proveedores no está operando en la forma esperada.			
Actividad de operación				
17	Los pagos a intragrupo se realizan de acuerdo a la política de pagos.			
18	Los pagos a terceros se realizan de acuerdo a la política de pagos.			
19	La determinación del monto de pago de impuestos se realiza con tiempo para analizar resultados.			
Actividades de inversión				
20	Los pagos por la compra de activo fijo se realizan de acuerdo a la política de pagos.			
Actividades de financiación				
21	Los pagos por interés se realizan dentro del plazo que establece el contrato.			
22	Los pagos por préstamos bancarios se realizan dentro del plazo que establece el contrato.			
23	Los pagos por dividendos se efectúan dentro del plazo establecido por la junta directiva.			