

“AÑO DEL BUEN SERVIDOR AL CIUDADANO”

UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA

(Creada por Ley N° 25265)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TESIS

**“EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE
CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE
SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA EN LA PROVINCIA DE
HUANCVELICA-2014”**

LINEA DE INVESTIGACION:

Administración, TICS, Costos y Finanzas

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:

Jhonatan, BUJAICO ALIAGA

Silvia, TAPE HILARIO

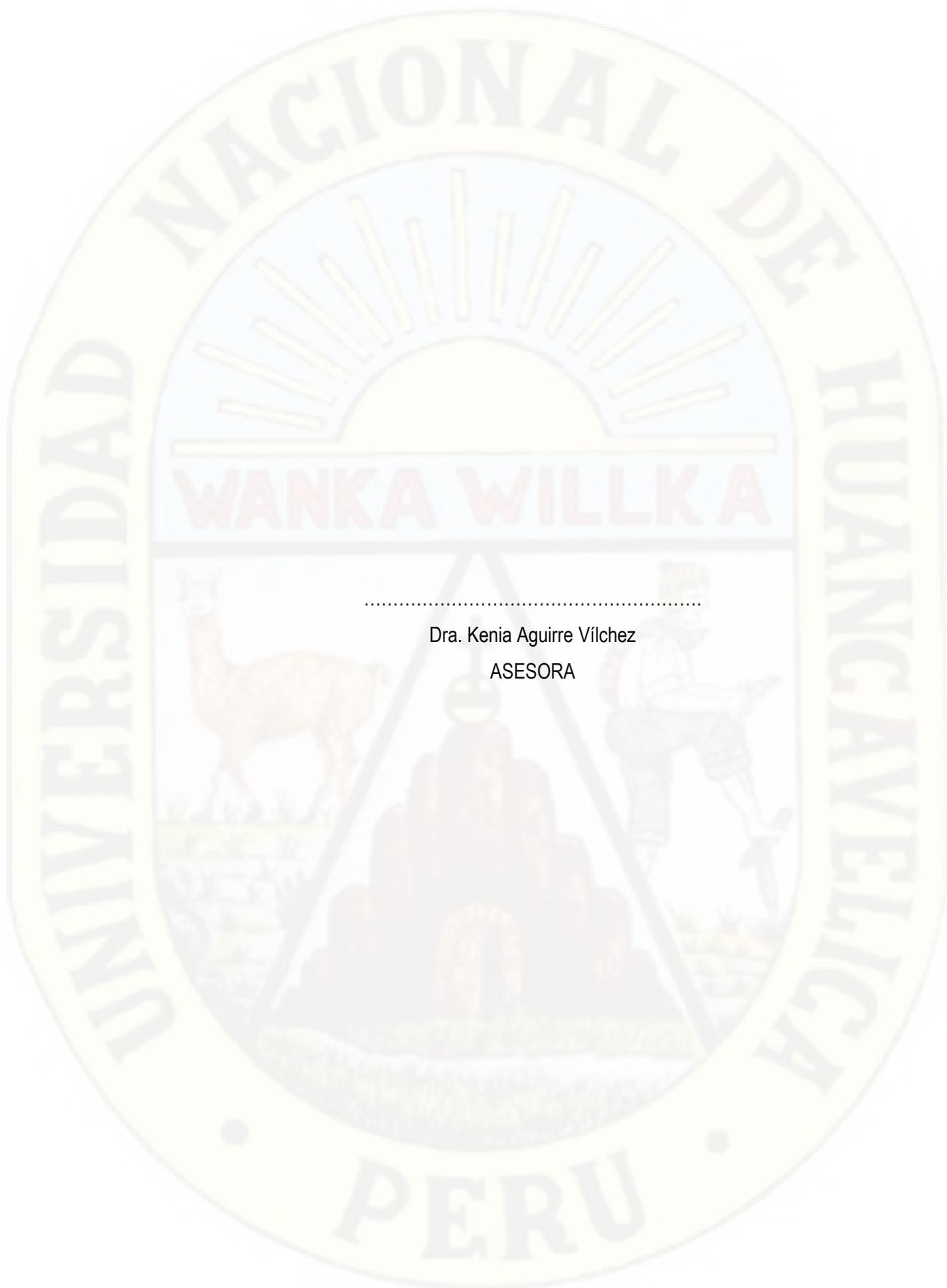
HUANCVELICA 2016

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. Magno Francisco Flores Palomino
Presidente

Mg. Emiliano Reymundo Soto
Secretario

Lic. Luis Ángel Guerra Menéndez
Vocal



Dra. Kenia Aguirre Vílchez
ASESORA

DEDICATORIAS:

A Dios, por estar conmigo en cada paso que doy, por darme salud y fortalecer mi corazón e iluminar mi mente.

Dedico el presente a mis padres por su apoyo incondicional en mi formación personal y profesional durante el periodo de mis estudios universitarios y la vida.

JHONATAN

A mis padres por su comprensión y apoyo incondicional que hicieron posible mi formación profesional, con todo mi cariño y amor para ustedes que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuando sentía, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

SILVIA

AGRADECIMIENTO

- A los socios y trabajadores de la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL situada en la Provincia de Huancavelica, por el apoyo desinteresado que nos han brindado para realizar el presente trabajo de investigación.
- Al a Universidad Nacional de Huancavelica, por habernos dado la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad Dra. Kenia AGUIRRE VÍLCHEZ, por su esfuerzo y dedicación, nos han motivado para concluir nuestros estudios superiores.
- También agradecemos a los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, por su abnegada labor de transmitir sus sabios conocimientos, experiencia que ha nutrido a nuestra preparación profesional.
- A nuestros compañeros de salón que han formado parte de nuestra vida de estudiante a las que agradecemos por su amistad sincera, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de nuestras vidas.

INDICE

	<u>Pág</u>
RESUMEN	VIII
ABSTRAC	IX
INTRODUCCION	X

CAPITULO I PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	11
1.2. Formulación del Problema.....	13
1.3. Objetivos de la Investigación.....	13
1.4. Justificación de la Investigación.....	14

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes.....	16
2.2. Bases teóricas.....	29
2.3. Hipótesis.....	45
2.4. Operacionalizacion de variables.....	47

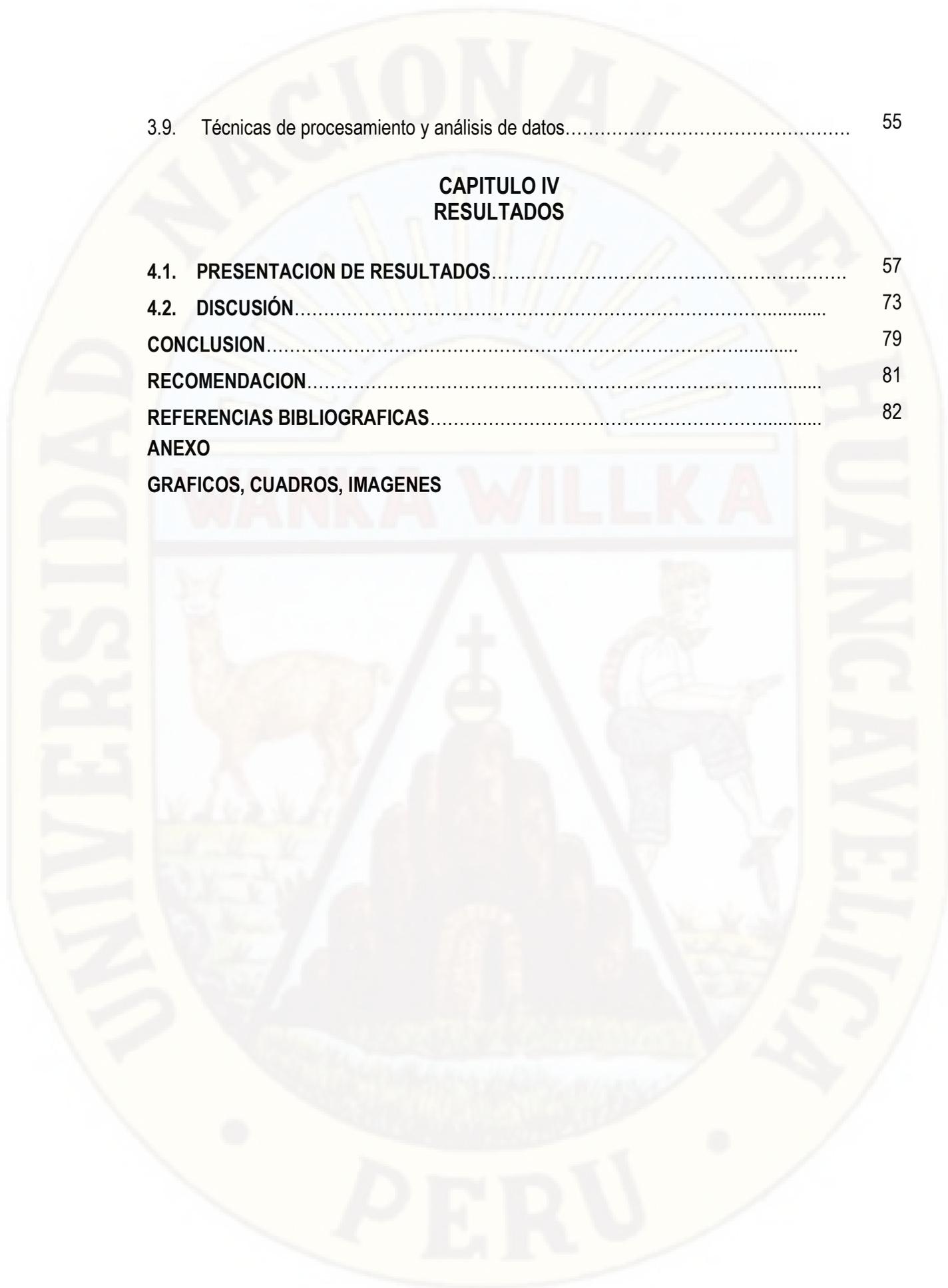
CAPITULO III METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Ámbito de estudio.....	49
3.2. Tipo de investigación.....	49
3.3. Nivel de investigación.....	50
3.4. Método de investigación.....	50
3.5. Diseño de la investigación.....	51
3.6. Población, muestra, muestreo.....	52
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.8. Procedimiento de recolección de datos.....	54

3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	55
---	----

CAPITULO IV RESULTADOS

4.1. PRESENTACION DE RESULTADOS.....	57
4.2. DISCUSIÓN.....	73
CONCLUSION.....	79
RECOMENDACION.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	82
ANEXO	
GRAFICOS, CUADROS, IMAGENES	



RESUMEN

La Empresa Estación de servicio Señor de Oropesa SCRL de Huancavelica tiene la gran oportunidad para recibir partidas que a veces son desaprovechadas; como consecuencia, impide el desarrollo de dicha EMPRESA. Se debe optimizar la recaudación para tener los más altos ingresos con ello tomarse todas las previsiones, estrategias, acciones, aplicación de sanciones, denuncia de delitos de tal modo que permita disponer de los ingresos necesarios que necesita la empresa para cumplir con las metas y objetivos.

Para hacer posible este trabajo de investigación se tuvo como participación efectiva a 10 trabajadores de la empresa y para obtener la información requerida se procedió en primera instancia a recopilar datos documentales y teóricos para sustentar el estudio, luego para hacer el diagnóstico, se aplicó un cuestionario, el cual se elaboró en atención a los objetivos de estudio. Para analizar los resultados se hizo uso de algunos parámetros de la estadística descriptiva, llegando a la siguiente conclusión:

El coeficiente de correlación de Pearson $r = 0,687$, el grado de correlación entre las variables control interno y la eficiencia del área de créditos de la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica presenta la correlación positiva media, de acuerdo a los índices de correlación. Por tanto, llegamos a la conclusión que el control interno tiene una relación directa con la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la provincia de Huancavelica – 2014. En consecuencia, la empresa en referencia muestra eficiencia en el área de créditos y cobrando producto de un control interno adecuado.

Palabras claves: Control interno, eficiencia, evaluación del riesgo, toma de decisiones.

LOS TESISISTAS.

ABSTRAC

The Company Service Station Señor de Oropesa SCRL of Huancavelica has the great opportunity to receive items that are sometimes wasted; as a consequence, it prevents the development of said COMPANY. The collection must be optimized to have the highest income, taking all the forecasts, strategies, actions, application of penalties, reporting of crimes in such a way that it allows to have the necessary income that the company needs to comply with the goals and objectives.

In order to make this research work possible, 10 workers from the company were involved and, in order to obtain the required information we proceeded in the first instance to collect documentary and theoretical data to support the study, then to make the diagnosis, a questionnaire was applied. Wich was developed in response to the study objectives. To analyze the results, some parameters of the descriptive statistics were used, reaching the following conclusion:

The Pearson correlation coefficient $r = 0.687$, the degree of correlation between the internal control variables and the efficiency of the credit area of the **Empresa de Servicios Señor de Oropesa SCRL** in the Province of Huancavelica presents the average positive correlation, according to the correlation indexes. Therefore, we conclude that the internal control has a direct relationship with the efficiency of the credit and collections area in the company Estación de Servicios Señor de Oropesa in the province of Huancavelica - 2014. Consequently, the company in reference shows efficiency in the area of credits and charging product of an adequate internal control.

Key words: Internal control, efficiency, risk assessment, decision making.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado **EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA SCRL EN LA PROVINCIA DE HUANCVELICA – 2014**, ha sido elaborado con la finalidad de optar el título profesional de contador público y que sirva como base para el desarrollo de trabajos a futuro sobre este tema que es de vital importancia que conduce al desarrollo de un pueblo. En tal sentido, el presente trabajo de investigación consta de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I: Planteamiento del problema, constituye la base del trabajo de investigación donde se encuentra la información referente a la formulación del problema, determinación de objetivos de la investigación y justificación del trabajo de investigación.

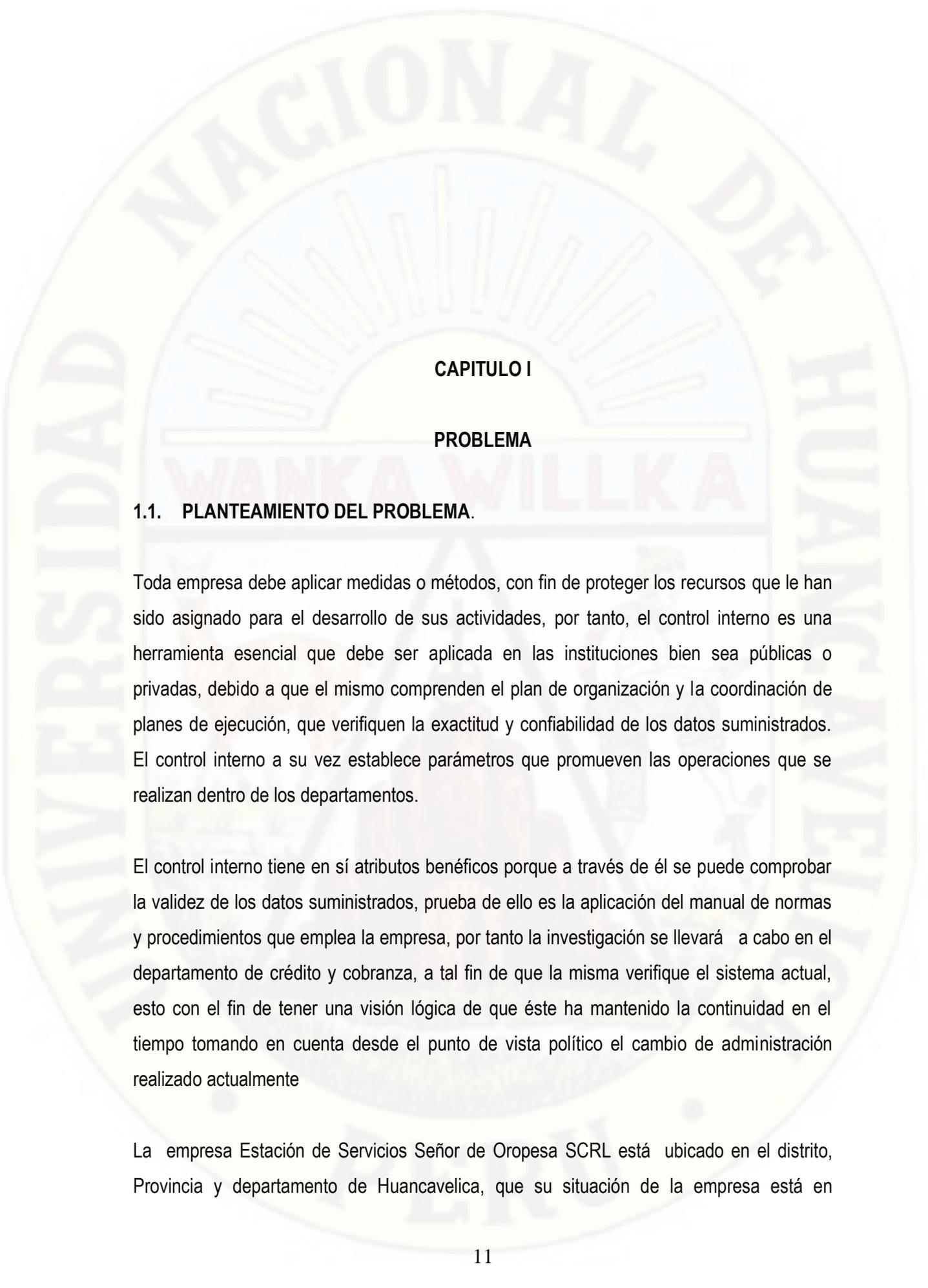
CAPÍTULO II: Marco Teórico, comprende los antecedentes del estudio, bases teóricas, planeamiento de hipótesis, definición de términos básicos, variables y operacionalización de variables.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico, comprende el ámbito de estudio, tipo de investigación, nivel de investigación, método de investigación, diseño de la investigación, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos; con el cual se realizó dicha investigación.

CAPÍTULO IV: Resultados, comprende la presentación de resultados y la discusión correspondiente.

Finalmente se presenta la bibliografía y los anexos del trabajo de investigación.

LOS TESISISTAS.



CAPITULO I

PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Toda empresa debe aplicar medidas o métodos, con fin de proteger los recursos que le han sido asignado para el desarrollo de sus actividades, por tanto, el control interno es una herramienta esencial que debe ser aplicada en las instituciones bien sea públicas o privadas, debido a que el mismo comprenden el plan de organización y la coordinación de planes de ejecución, que verifiquen la exactitud y confiabilidad de los datos suministrados. El control interno a su vez establece parámetros que promueven las operaciones que se realizan dentro de los departamentos.

El control interno tiene en sí atributos benéficos porque a través de él se puede comprobar la validez de los datos suministrados, prueba de ello es la aplicación del manual de normas y procedimientos que emplea la empresa, por tanto la investigación se llevará a cabo en el departamento de crédito y cobranza, a tal fin de que la misma verifique el sistema actual, esto con el fin de tener una visión lógica de que éste ha mantenido la continuidad en el tiempo tomando en cuenta desde el punto de vista político el cambio de administración realizado actualmente

La empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL está ubicado en el distrito, Provincia y departamento de Huancavelica, que su situación de la empresa está en

constante crecimiento gracias al crecimiento económico de la localidad y del país, motivo por el cual la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL tiene una cartera de clientes importante, por esta razón nos enfocamos en revisar especialmente el departamento de créditos y cobranzas ya que esta empresa no cuenta con controles internos, manuales de funciones, Políticas Contables, Reglamento Interno, Ni organigrama, la empresa funciona en base a los conocimientos del personal pero sin procesos ya establecidos por lo cual no existe un jefe de Créditos y Cobranzas que se responsabilice de los objetivos trazados en un periodo determinado.

La poca planificación de las personas que realizan la gestión de cobranzas hace que la cartera por cobrar permanezca vencida y se incremente la incobrabilidad y disminuya la liquidez de la empresa.

Uno de los factores es la falta de personal profesional con un nivel académico alto que realice las gestiones de cobranzas, acorde a los conocimientos adquiridos, para tener un control de cartera y de documentos vencidos, esto requiere de un análisis y de soluciones a las problemáticas existentes, al no contar con las personas idóneas no se puede satisfacer esta necesidad, agravado por no tener un manual de procedimientos y funciones para esta área.

Además, las consecuencias que afectan a los estados Financieros (flujo de efectivo) es la deficiencia en los procesos de control de las recaudaciones de la cartera en un periodo determinado, esto genera el incremento de la cartera vencida por la gestión inadecuada de cobranzas.

La falta de contratos de créditos para los clientes mayoristas y minoristas ocasiona que no se pueda determinar compromisos y acuerdos entre las partes, el tiempo de crédito, ni la forma de pago, lo que conlleva a no tener confiabilidad de valores reales en el Balance General, ni se puede tomar alguna acción legal o comercial para la recuperación de valores. La liquidez es una parte fundamental en la empresa ya que esto impide tener suficiente

solvencia para cubrir las necesidades requeridas (pago proveedores, suministros de oficinas etc.).

Identificado el problema, procedemos a plantear en los siguientes términos:

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL:

¿Qué relación existe entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS:

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica – 2014?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica – 2014?
- c) ¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica – 2014?

1.3. OBJETIVOS:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL:

Se determinó el grado de relación que existe entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica - 2014.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Se determinó el grado de relación que existe entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica – 2014.
- b) Se determinó el grado de relación que existe entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014.
- c) Se determinó el grado de relación que existe entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica – 2014

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

En el presente trabajo de investigación se analizó detenidamente a cerca del área de créditos y cobranzas de la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica que es clave para la obtención de liquidez en la empresa, este ingreso provee el flujo del efectivo y capital de trabajo a la empresa. En la actualidad la aplicación de los procesos del área de créditos y cobranza es obsoleta, no constituyen una herramienta confiable para la administración de la empresa materia de estudio.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La presente investigación nos permitió conocer de la no existencia de control interno, políticas, procedimientos y manuales de funciones en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL, el desarrollo práctico de la empresa es lento y con riesgos de que en el futuro se genere pérdidas considerables que afecten la continuidad en el mercado.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La presente investigación sirvió de base y fundamento para construir los planes que aporta al área de crédito y cobranzas, que se preocupe por la aplicación del control interno mediante el correcto conocimiento de sus funciones. Asimismo, sirvió como un modelo para desarrollar investigaciones similares en el futuro y/o en otras instituciones.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La investigación tomó en cuenta a los propietarios y trabajadores del control interno que incide en la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica que permitirá optimizar la calidad de servicio a favor de la población de Huancavelica que hasta el momento se encuentra en una situación de pobreza.

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1 A NIVEL INTERNACIONAL

- **MONLLAU JAQUES, Teresa M** (2000) en su trabajo de investigación titulado “Los sistemas de control interno en la empresa estudio empírico del caso español”. En la Universidad Politécnica de Cataluña. Tesis elaborada para optar el grado de Doctor, concluye que: a pesar de que muchas de las empresas analizadas, no tienen implantado un adecuado sistema de control interno, tiene un elevado grado de cumplimiento de los objetivos organizados, ello nos hace plantear la siguiente cuestión ¿Qué es muy necesario que cada empresa debe contar con un sistema de control?
- **SEGOVIA VILLAVICENCIO Jimena Mercedes** (2011) “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cia. Ltda.” Tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la universidad central del ecuador; arriban a la siguiente conclusión: La falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas.

El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

La compañía Datugourmet Cía. Ltda. Se desempeña en un campo económico que presenta muchas oportunidades de crecimiento, condición que exige la implementación de un sistema de control interno para el control de sus procesos desempeñados en las unidades técnicas y administrativas.

- **MORELO GUZMAN Esther y MARTINEZ Ernesto** (2012) presentó la tesis titulado “Diseño de un sistema de control interno en fundación caminos” para optar al título de especialista revisoría fiscal de la Universidad de Cartagena – Colombia. Determinaron la siguiente conclusión:

La falta o debilidades de un Sistema de Control Interno en las empresas es la causa principal de las deficiencias administrativas , organizacionales y del área Financiera y contable, como se pudo observar en la encuesta realizada a los funcionarios del área en Fundación Caminos , por estos motivos el sistema de control interno que se diseña es realizado en base a las características y necesidades propia de la empresa y de su funcionamiento; Sin embargo se debe velar no solo por el diseño acorde con los requerimientos específicos del ente, si no por el cumplimiento de todos y cada uno de los controles establecidos en el sistema con el fin de obtener un óptimo funcionamiento del mismo.

Culminada la anterior monografía, se hace necesario presentar nuestras recomendaciones, que una vez aplicadas permitirán mejorar la estructura de Control Interno en FUNDACION CAMINOS, y en especial al área contable y financiera.

Proponemos crear una unidad especializada en control interno, que se encargue de evaluar y hacer seguimiento a las distintas actividades contables y financiera con el propósito de detectar cualquier tipo de desviación en los procedimientos, políticas y normas puestas en marcha por la organización y, de esta forma sugerir los correctivos y alternativas de solución.

De igual forma que sirva de apoyo a la gerencia en la implementación del sistema de control interno diseñado, en el área contable y financiera e instruir al personal sobre su contenido.

- **VILORA Norka** (2005) en su trabajo de investigación titulado “Factores que inciden en el sistema de control interno en una organización”, Tesis elaborado para optar el grado de Doctor en Contabilidad, concluye que: el sistema de control Interno debe estar interrelacionado con todas las actividades de la organización debido a que debe incluir las medidas necesarias para que la gerencia pueda realizar un seguimiento eficaz a todos sus recursos.

- **SALDIVIA RIVERO, Santa Josefina y CARRIZALES DE CARRILLO, Hirsia**, presentaron su tesis titulada: “Propuesta Administrativa para el Desarrollo Eficiente del sistema de Crédito y Cobranza de la Distribuidora CM los Llanos ubicada en Calabozo Estado Guarico” para optar al Grado de Magister en Gerencia y Finanzas de los Negocios de la Universidad de Yacambú, concluyen en lo siguiente:

Con relación al diagnóstico de la situación del Sistema de Crédito y Cobranza, se conoció que no existen procedimientos para la gestión de cobranza, ni tienen establecidas las líneas que orienten a una buena gestión en dicho proceso, lo que conlleva a la demora y poca recuperación de las cuentas por cobrar, ya que un sistema de crédito y cobranza corresponde al conjunto de procedimiento, normas y políticas financieras y contables orientadas a la administración maximizada de las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar relacionadas en la empresa.

En consecuencia se hace necesario la implementación de una Propuesta Administrativa que permita la eficiencia de dicho sistema en la empresa en estudio, ya que las condiciones intrínsecas de las mismas son muy deficientes y presentan significativas debilidades para el normal desenvolvimiento de las transacciones comerciales, trayendo como consecuencia la evolución de lo

elocuentes desventajas, entre ellas, fallas en la comunicación y la carencia de liquidez para solventar compromisos contraídos con terceros.

En referencia a los indicadores financieros, estos no se aplican lo cual entorpece el adecuado desarrollo en el proceso de cobranza, tomando en cuenta que los indicadores son modos administrativos, empleados para la recuperación de las cuentas por cobrar dadas a los clientes en un periodo dado. De esta manera, se debe considerar que las razones tanto de liquidez como de periodo promedio de cobro, ya que van a permitir determinar la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a medida que se determine el lapso o frecuencia en que va a recuperar las cuentas que estén pendientes de cobro.

La empresa posee problemas en el proceso comunicacional entre los departamentos que la conforma, ya que la información que hay se genera es importante para la toma de decisiones.

Por los motivos antes expuestos y en función del análisis realizado, se propone elaborar una propuesta administrativa para la eficiencia del sistema de crédito y cobranza de la Distribuidora CM los Llanos ubicada en Calabozo Estado Guarico, con el propósito de establecer directrices sistemáticas para los procedimientos de crédito y cobranza, así como para el manejo de las cuentas por cobrar y otros activos circulantes.

- **CAYON COSTA, Magda** (2007). En su trabajo de investigación titulado “Análisis comparativo de la eficiencia de la empresa pública respecto la empresa privada” aplicado a empresas hoteleras en España, tesis elaborado para optar el grado de Doctor de la Universidad Autónoma de Barcelona, concluye en los siguientes:
 - 1.- La empresa pública Paradores presenta una tendencia positiva en la evolución de la eficiencia económica medida a través del indicador de tasa de margen operativo que es totalmente inversa a la tendencia negativa en la evolución de la eficiencia de todas las empresas privadas de la muestra comparativa durante el periodo 1997-2004. Concretamente en el periodo 1997.2001, el análisis comparativo es arriesgado debido a la heterogeneidad y a las dudas que ofrecen los datos obtenidos, pero si que podemos afirmar

que, a partir de 2001, Paradores mantiene una eficiencia económica superior en cuatro puntos a las empresas que cotizan en Bolsa, y a superior en 10 puntos a las empresas familiares.

2.- El tipo de propiedad privada que presenta mayores niveles de eficiencia son las empresas con capitalización bursátil, y el que presenta los peores resultados son las familiares con una diferencia de casi 10 puntos porcentuales.

En cuanto a la parte en que la comparación pública y privada ha podido efectuarse de forma más completa y precisa, se ha podido contar con la colaboración de una sola empresa privada bajo un contrato de confidencialidad y por supuesto, por la extensa información ofrecida por Paradores.

Tras los resultados obtenidos se puede concluir que la empresa privada estudiada presenta unos indicadores de eficiencia mejores que La empresa pública Paradores, lo que apoya la hipótesis inicial de la Teoría de los derechos de la propiedad que, en las mismas condiciones de mercado de competencia, la empresa privada es más eficiente que la empresa pública. La eficiencia económica de la empresa privada "A" es de más del doble que la de Paradores, y la eficiencia productiva de la empresa privada "A" es superior a la de Paradores entre un 45% - 70%. De todas formas, hay que tener una salvedad, y es que la empresa pública Paradores hasta el 2004 no ha tenido ningún poder de decisión sobre la ubicación de sus establecimientos y el 30% de ellos se encuentran en lugares tan remotos que figuran en el mapa geográfico solo desde que se ha establecido un parador en ellos. Por tanto, la empresa pública Paradores está actuando bajo restricciones que la empresa privada no tiene, por el hecho de ser utilizada como instrumento para la política de desarrollo de zonas deprimidas.

- **LOAIZA ECHEVARRIA, María Antonieta, PAREDES MATEUS, Ketty Alexandra.** (2013). Tesis de grado cuyo título es "La Administración de procesos y su impacto en la eficiencia operativa en el área comercial en una

empresa. Caso de estudios: Yanbal Ecuador S.A., departamento de comunicaciones. Para la obtención del título de Licenciada en Administración de Empresas, de la Universidad San Francisco de Quito.

Llegaron a la siguiente conclusión: La investigación desarrollada en este caso de estudio, demostró que la correcta aplicación de la Administración de Procesos es parte fundamental dentro de las gestiones operativas de una empresa, para que puedan trabajar de manera eficiente obteniendo resultados de productividad positivos. A través de la aplicación de las metodologías de estudio que fueron seleccionadas en base a las necesidades y a la información levantadas del caso de estudio, se pudo demostrar que la hipótesis planteada es correcta. Esto se debe a que al obtener una disminución de las actividades que no agregan valor al proceso, se pudo producir un mejor rendimiento del mismo.

En general se logró la mejora en las horas totales de la ejecución del subproceso analizado, lo que indicó que los métodos utilizados en este estudio fueron los correctos para incrementar la eficiencia total del proceso ya que representaron un resultado positivo.

- **LLOMBART FUERTES, Manuel.** (2004). Realizo la tesis con el título “Medición y análisis de la eficiencia en la gestión de los sistemas sanitarios: aplicación al caso de los hospitales generales con personal facultativo propio”. Para optar el grado de doctor Universidad de Valencia – Estudios Generales. Llegan a la siguiente conclusión:

La investigación realizada pone de manifiesto la elevada eficiencia de los hospitales analizados, ya que casi el 50% de los considerados en la muestra estudiada son eficientes y un 34% únicamente son ineficientes en uno de los análisis. Los estudiosos de la gestión de los sistemas sanitarios encontrarán en esta investigación un instrumento muy útil para actualizar sus conocimientos en una materia tan importante y de tanta actualidad.

2.1.2 A NIVEL NACIONAL

➤ **PAIMA CASIQUE Briggith y VILLALOBOS SEVILLANO María M.** (2013) presentaron la tesis titulada “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. de la ciudad de Trujillo” Para obtener el Título Profesional de Contador Público, llegaron a la siguiente conclusión:

1. Los procedimientos utilizados para diagnosticar el sistema de control interno operativo del área de compras en la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., son los mismos que estuvieron dentro del marco normativo para el control de los inventarios, lográndose identificar los puntos críticos de la unidad económica en estudio, para luego proponer mejoras en el sistema de control interno operativo, si fuese necesario, y aplicar medidas correctivas, de manera que las operaciones comerciales se desarrollen de acuerdo a normas, procedimientos y políticas de la empresa.
2. Al realizar el análisis de la gestión de las compras en el área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se tuvo en consideración los procedimientos empleados por los encargados del control y gestión de las compras en dicha área; considerando las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios que se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles.
3. Al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica-financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

➤ **CARRASCO ODAR Milagros del Pilar y FARRO ESPINO, Carla del Milagro,** con su tesis titulada:

“EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO A LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DE TRANSPORTES Y SERVICIOS VANINA E.I.R.L., PARA MEJORAR LA EFICIENCIA Y GESTIÓN, DURANTE EL PERÍODO 2012”, tesis para optar el título de contador público Presentada a la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Título de: CONTADOR PÚBLICO, arriban a la siguiente conclusión:

Al evaluar el proceso de control interno de las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., en el periodo 2012. Concluimos que, esta influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar; en esta investigación hemos comprobado que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y efectiva, debido a que la falta de supervisión en el área es muy limitada, por lo tanto, se realizan procedimientos informales que no permiten el óptimo desarrollo de las actividades.

Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área de cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisiones en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos.

Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas. - Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

- **CHIRINOS RIXE, Marco Antonio** (2002), con su tesis titulado: “MODELO DE GESTION DE CARTERA MOROSA”, para optar el título de licenciado en Computación

Llegó a la siguiente conclusión: Con el modelo de gestión de cobranza propuesto se elevará la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera. Los procesos se apoyan básicamente en el concepto de retroalimentación que permitirá sugerir una estrategia a seguir que obedece al comportamiento de pago y respuestas de las gestiones históricas; por lo tanto, la estrategia será más dura si el cliente se resiste al pago de su deuda, y será más blanda si el cliente cancela su deuda vencida con un mínimo de visitas y/o con compromiso de pagos cumplidos.

Las operaciones morosas serán gestionadas por lo menos una vez al mes, debido a que el modelo será quien sugiera la cartera diaria a gestionar, priorizando las operaciones de mayor monto-antigüedad, compromisos de pagos incumplidos, entre otros criterios, dejando de lado subjetividades al momento de seleccionar la cartera del día.

- **HIDALGO BENITO Elsa Violeta** (2010). Tesis presentada con el título “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado”. tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad San Martin de Porres, Lima. Arribó a la siguiente conclusión:

El estudio de investigación realizado ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas. Conclusiones parciales

- a) La planificación del Control Interno comporta el desarrollo de una estrategia global en base al objetivo y alcance del encargo y la forma en que se espera que responda la organización de la empresa, lo que permitirá una buena administración en el área de créditos y cobranzas; quedando probado que la adopción oportuna de medidas preventivas que adopten las empresas en estudio, permitirá mejorar los controles sobre créditos otorgados y acciones de cobranza. 138
- b) La Dirección de Control Interno tiene como misión gerenciar, administrar y planificar el sistema de control interno concebido como el principal instrumento de gestión, para medir y evaluar la eficiencia y eficacia de los diferentes procesos, encaminados al cumplimiento de objetivos y metas previstos en la misión para contribuir a la transparencia de la gestión, lo que favorecerá notablemente en el manejo de los ingresos de efectivo en las empresas, quedando probado que la eficiente y eficaz Dirección del Control Interno favorecerá el manejo de los ingresos de efectivo en el área de créditos y cobranzas.
- c) EL Control Interno es un plan de organización donde se establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar la exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones y estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados; quedando probado que el establecimiento de procedimientos efectivos de control interno mantendrá la coherencia y armonía entre las acciones propias de la función administrativa de la entidad de forma articulada con los objetivos, las estrategias y las políticas generadas por el subsistema del control estratégico, contribuyendo de esta manera a salvaguardar los activos en la empresa.

- **RUIZ MARQUINA, Silveira Dilma** (2012). Trabajo de investigación titulado "Influencia de la eficiencia de la Sub Gerencia de Logística en la Gestión de la

Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión”. Para optar el título profesional de Lic. En Administración. Arriba a la siguiente conclusión:

Se ha determinado que existe improvisación, falta de planificación, proyectos de inversión que no cuentan con la suficiente disponibilidad presupuestal, deficiencias en el control de ingresos y salidas de materiales, así como falta de ambientes adecuados para el almacenamiento, en especial para los productos alimenticios. Finalmente presentamos algunas recomendaciones tales como que las diferentes áreas coordinen e integren sus esfuerzos a fin de proporcionar un abastecimiento continuo, debiéndose capacitar al personal del área logística para un mejor desempeño de su función.

- **FARRO ESPINO, Carla de Milagro.** (2014). Cuyo título es “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. para mejorar la eficiencia y gestión durante el período 2012”. Para optar el título profesional de Contador Público de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Arribaron a la siguiente conclusión:

La presente investigación tiene por finalidad evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Fundamentalmente es evaluar a través de los cinco componentes del control interno el área de cuentas por cobrar y determinar de qué manera influye sobre esta área, con el fin de proponer mejoras en la eficiencia y gestión, en la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL, ubicados en la ciudad de Chiclayo. Para un efectivo control interno de las cuentas por cobrar, las organizaciones requieren de la implantación y el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos que regulen los procesos que al respecto se deban seguir. En ese sentido, deben considerarse cada uno de los componentes del sistema de control interno de las cuentas por cobrar, como son su naturaleza, clasificación, análisis y objetivos de los mismos, así como tenerse también en cuenta una serie de controles que garanticen una gestión efectiva de estos recursos. Por lo tanto, las empresas deben tener un

control constante sobre las cuentas por cobrar con la finalidad de que estas puedan ser recuperadas en su totalidad, contando así con recursos financieros suficientes para su normal desenvolvimiento. Asimismo, se realizó una investigación de campo acompañada de otra documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una gestión satisfactoria de este derecho. Después de haber evaluado el control interno mediante los componentes de control (COSO), se detectó que en el área 6 de cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina EIRL se aplican controles internos deficientes porque no existen supervisión en esta área, el personal no está siendo capacitado para afrontar responsabilidades de manera eficiente, la evaluación crediticia al cliente se realiza de manera deficiente al momento de otorgarle el crédito, existen políticas de cobranza; pero no las más adecuadas, por ello no existen controles de carácter preventivo que verifiquen el buen cumplimiento de los objetivos. Por tal motivo, es preciso proponer mejoras en cuanto a políticas y procedimientos de créditos y cobranzas, las mismas que serán de gran utilidad para la gestión, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento del área de créditos y cobranzas. Así mismo, las mejoras aumentan la eficiencia en el personal involucrado del área de créditos y cobranzas, para la recuperación, permitiendo obtener los resultados que la administración espera.

- **HERNÁNDEZ CELIS, Domingo** (2009) en el trabajo de investigación docente denominado: "Sistema de control interno para la eficacia de la Cooperación Técnica Internacional", presentado en la Universidad Nacional Federico Villarreal, concluye que el sistema de control interno llevado a cabo en forma previa, simultánea y posterior es un instrumento facilitador de la eficacia de la cooperación técnica internacional que permite ayudar a determinados sectores que necesitan de recursos.

- **FLORES GONZÁLEZ Julián** (2009), en el trabajo de investigación docente denominado: “El control como herramienta para la efectividad de las empresas”, presentado en la Universidad Nacional del Callao; concluye que para lograr las metas y objetivos empresariales es necesario disponer de un control interno y externo que este no solo en el papel si no en la infraestructura de las empresas.

2.1.3 A NIVEL LOCAL

- **ESCOBAR TAIBE, Edison y REYNOSO ESTEBAN Franklin A** (2009) en su trabajo de investigación titulado “El control Interno en la Municipalidad de Anchonga” tesis elaborada para optar el grado de Contador Público. En este trabajo se describe las etapas del control interno y la forma como incide en la gestión de la Municipalidad de Anchonga, por el enfoque que tiene será de utilidad para el trabajo que estamos realizando ya que presenta temas que nos interesa.
- **AYUQUE CONDORI, Félix y MENDOZA HUAMAN, Digna** (2010) en su trabajo de investigación titulado “Procesos de Control Interno en la ejecución presupuestal del Seguro Social EsSalud de Lircay Provincia de Angaraes – Huancavelica” Trabajo de investigación formulado con fines profesionales. En este trabajo se da cuenta de los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior, lo que no facilita el proceso de ejecución presupuestal de los hospitales del sector de salud. El autor indica una serie de pautas de cómo mejorar el sistema de control interno. De modo que facilite una ejecución presupuestaria.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 CONTROL INTERNO:

DEFINICION DE CONTROL INTERNO

Al definir el control interno, **Gómez Joaquín** (2004): En su libro titulado “El Control Interno en los negocios” nos dice. El Control Interno

consiste en un plan coordinado entre la contabilidad, las funciones de los empleados y los procedimientos establecidos de tal manera que la administración de un negocio pueda depender de estos elementos para obtener una información segura, proteger adecuadamente los bienes de la empresa, así como promover la eficiencia de las operaciones y la adhesión a la política. (p.13).

DEFINICIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:

Al definir el sistema de control interno, **Caso Ley V.** (1998). “El sistema de control interno es un conjunto de normas, procedimientos, métodos que comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contable” (pág. 75).

A fin de lograr un eficiente control interno la Contraloría General de la Republica ha aprobado una serie de normas generales que complementan a los Sistemas Administrativos que fueron aprobados por el INAP entre ellos tenemos a los siguientes sistemas:

Normas Generales de Control Interno

Normas de control Interno para la Administración Financiera Gubernamental

Normas de Control Interno para el Área de Abastecimiento,

Normas de Control para el Área de Administración del Personal

Normas de control Interno para sistemas Computarizados

Normas de Control Interno para el Área de Obras públicas.

2.2.1.1. Sistema de control interno:

La **ley N° 28716**, Ley de Control Interno de la Entidad del Estado en su Art. 3.- sobre el sistema dice: se denomina sistema de control interno: al conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluye la actitud de la autoridad y el personal, organizados e instituidos en cada entidad del

Estado, para la consecución de los objetivos indicados en el Art. 4 de la presente Ley.

Constituyen sus componentes:

- a) El ambiente de control, entendido como el entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas, valores, conductas y reglas apropiadas para el funcionamiento del control interno y su gestión escrupulosa.
- b) La evaluación de riesgos, que deben identificar, analizar y administrar los factores o eventos que puedan afectar adversamente el cumplimiento de los fines, metas, objetivos, actividades y operaciones institucionales.
- c) Las actividades de control gerencial, son las políticas y procedimientos de control que impartan el titular o funcionario que se designe, gerencia y los niveles ejecutivos competentes, en relación con las funciones asignadas al personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d) Las actividades de prevención y monitoreo, referidas a las acciones que deben ser adoptadas en el desempeño de las funciones asignadas, con el fin de cuidar y asegurar respectivamente, su idoneidad y calidad para la consecución de los objetivos de control interno.
- e) Los sistemas de información y comunicación, a través de los cuales el registro, procesamiento, integración, y divulgación de la información con base de datos y soluciones informáticas accesibles y modernas, sirva efectivamente para dotar la confiabilidad, transparencia y eficiencia a los procesos de gestión y control interno institucional.
- f) El seguimiento de resultados, consiste en la revisión y verificación actualizadas sobre la atención y logro de las medidas de control interno implantadas, incluyendo la implementación de las

recomendaciones formuladas en sus informes por los órganos del Sistema Nacional de Control.

- g) Los compromisos de mejoramiento, por cuyo mérito los órganos y personal de la administración institucional efectúan autoevaluaciones para el mejor desarrollo del control interno e informan sobre cualquier desviación deficiencia susceptible de corrección, obligándose a dar cumplimiento a las disposiciones y recomendaciones que se formulen para la mejora u optimización de sus labores.

Forman parte del sistema de control interno: La Administración y el Órgano de Control Institucional, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia (p.2).

2.2.1.2 COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

a) ambiente de Control Interno

TORO RIOS, José del Carlos, FONTEBOA VIZCAINO, Antonio, ARMADA TRABAS, Elvira, SANTOS CID, Carlos Manuel (2005), dijeron: El ambiente de control es la base para el diseño del sistema de Control Interno; en él queda reflejada la importancia o no que da la dirección al Control Interno y la incidencia de esta actitud sobre las actividades y los resultados de la entidad. Es ilógico pensar que si los directivos de la organización no tienen en primer nivel de importancia el Control Interno los trabajadores lo asuman. Para la creación y evaluación de este componente existen normas establecidas cuyo contenido explicaremos a continuación. Es de todos los componentes, la base para el desarrollo del resto y se basa en elementos claves, tales como: - La filosofía y estilo de dirección. - La estructura, el plan organizacional, los reglamentos y los manuales de procedimientos. - La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos. - Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal. - El grado de documentación

de políticas y decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento. - En las organizaciones que lo justifiquen, la existencia de Unidades de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional. La dirección de la entidad y el auditor interno, pueden crear un ambiente adecuado si: - Existe una estructura organizativa efectiva - Sanas políticas de administración - Aceptación de leyes y políticas que serán aceptadas de mejor forma si se expresan por escrito. (p.7).

b) Evaluación de Riesgos

TORO R. I. et al. (2005), Dicen que: Una vez creado el ambiente de control se está en condiciones de proceder a una evaluación de los riesgos, pero ¡cuidado!, usted no puede evaluar algo que previamente no haya identificado; por tanto, el proceso de identificación de los riesgos comienza paralelamente con el establecimiento del ambiente de control y del diseño de los canales de comunicación e información necesarios a lo largo y ancho de la entidad. Debido a que las condiciones económicas, industriales, normativas y operacionales se modifican de forma continua, se hacen necesarios mecanismos para identificar y minimizar los riesgos específicos asociados con el cambio, por lo que cada vez es mayor la necesidad de evaluar los riesgos previos al establecimiento de objetivos en cada nivel de la organización. La Resolución 297/03 en su Anexo plantea: "El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos, tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad." Por tanto, se hace imprescindible establecer los objetivos globales de la entidad, y

las estrategias para su logro. En este análisis deben considerarse aspectos como: a) Que la dirección tenga establecido sus objetivos globales, así como el desglose de los mismos por cada área o dependencia. Estos objetivos deben tributar a la misión y visión de la entidad. b) Que la información relacionada con el cumplimiento de los objetivos globales y específicos sea del análisis de los directivos, así como del conocimiento de los trabajadores en general, incluyendo la valoración de éstos. c) Que las estrategias asumidas estén en plena correspondencia con los objetivos trazados por la entidad, buscando con esto un resultado cuantitativo (la eficiencia de su implantación) y un resultado cualitativo (haciendo una valoración de la eficacia desde el punto de vista de los resultados, lo logrado y hacia dónde llega el beneficio). 20 d) Que la adquisición, distribución y/o redistribución de los recursos materiales, financieros e incluso humanos estén en correspondencia con las estrategias seguidas para el logro del cumplimiento de los objetivos de la manera más eficaz posible. e) Que cada una de las actividades que se planifiquen y desarrollen en las distintas áreas estén en plena correspondencia con los objetivos específicos de las mismas, evitando ante todo que los esfuerzos se desvíen a otras que cambien el sentido de las áreas y de la entidad. f) Los objetivos específicos serán abiertos en todas las áreas logrando con ello el control de los recursos materiales, financieros y humanos con la misma intensidad y necesidad. g) Tener en cuenta los ciclos de operaciones de la entidad en el diseño de los objetivos específicos, que pueden estar enmarcados en: - Entrega, recepción o expedición de mercancías. - Operaciones materiales, financieras y de recursos humanos. - Marketing o ventas. - Servicio al cliente. - Compra o aprovisionamiento. - Desarrollo o reingeniería de los procesos tecnológicos. - Selección, inducción, capacitación, rotación-promoción y sanción de los recursos humanos. - Gestión de la entidad; tanto de su desempeño con terceros, como de los riesgos, incluyendo los de las

posibles pérdidas y de los trabajadores. - Tecnologías de la información y las comunicaciones. - Planificación, organización y dirección. - Proceso del movimiento del personal, descripciones de funciones de trabajo y de nóminas. - Valoración de los costos de la producción y los servicios. - Proceso del cumplimiento de las obligaciones fiscales. - Proceso de atención al hombre y sus familiares. - Cuidado y conservación de los medios y recursos de la entidad. - Falta de experiencia y preparación de los ejecutivos y trabajadores para con su desempeño. Otro elemento esencial es que la entidad logre identificar los objetivos importantes (factores críticos de éxito) para conseguir los objetivos globales, unidos a la participación de todos los niveles de dirección en la fijación de los objetivos y que estos directivos conozcan hasta qué punto están comprometidos en la consecución de los mismos. (pp.19, 20).

c) Actividades de Control

TORO R. I. et al. (2005), dijeron: Después de identificados y evaluados los riesgos podrán establecerse las actividades de control con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia y el efecto negativo que, para los objetivos de la organización, tendrían si ocurrieran. Cada actividad de control debe ser monitoreada con instrumentos de supervisión eficaces (observaciones, cuestionarios, revisiones sorpresivas, etc.) realizados de forma permanente por los directivos y los auditores internos si existieran, con el objetivo de poder asegurar que el Control Interno funcione de forma adecuada y detectar oportunamente cuánto es de efectiva la actividad de control para, de lo contrario, ser sustituida por otra. Es en este momento cuando se observa con mayor claridad la naturaleza del Control Interno con sus enfoques de prevención y autocontrol, donde la organización será capaz de identificar sus puntos vulnerables y erradicarlos con oportunidad. Por supuesto, la actividad de monitoreo puede ser efectuada por terceros (auditores externos,

organismo superior, etc.) pero siempre será menos efectiva para los intereses de la entidad. Aunque algunos tipos de actividades de control están relacionadas solamente con un área específica, con frecuencia afectan a diversas áreas, ya que una determinada actividad de control puede ayudar a alcanzar objetivos de la entidad que corresponden a otras áreas. De este modo, las actividades de control en el área de operaciones también contribuyen al logro de una información financiera oportuna y con calidad, los controles sobre la fiabilidad de la información financiera pueden contribuir al cumplimiento de la legislación aplicable, y así el sistema propicia un desempeño integrado. Un ejemplo de esto es la creación del Manual de Procedimientos. En muchos casos, las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstas al cumplimiento normativo, y así sucesivamente. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control: - Preventivo y correctivos - Manuales/Automatizados o Informáticos - Gerenciales o directivos 30 En todos los niveles de la organización existen responsabilidades de control y es preciso que los agentes conozcan individualmente cuáles son las que les competen, debiéndose para ello explicitar claramente tales funciones. Las cuestiones que se exponen a continuación muestran la amplitud abarcadora de las actividades de control, aunque no constituyen la totalidad de ellas. - Análisis efectuados por la dirección. - Seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades. - Comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, autorización pertinente: aprobaciones, revisiones, cotejos, re cálculos, análisis de consistencia, pre numeraciones. - Controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos. - Dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registros. - Segregación de funciones. - Aplicación de indicadores de rendimiento. En este componente deben incluirse todas

las normativas vigentes en el país referidas a Control Interno. (pp.29, 30).

Tipos de Control Interno:

FONSECA BORJA Rene (2004). Dice, se tiene los siguientes tipos de control institucional:

Desde el punto de vista didáctico el control interno se clasifica en cinco tipos:

- Control interno administrativo: son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de transacciones o actividades por la administración, de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observación de la política prescrita y el cumplimiento de los objetivos y metas programados. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía de los procesos de decisión
- Control Interno Financiero: son los mecanismos, procedimientos y registros que conciernen a la salvaguarda de los recursos y la verificación de la exactitud, veracidad y confiabilidad de los registros contables, y de los estados e informes financieros que se produzcan, sobre los activos pasivos y patrimonios y demás derechos y obligaciones de la organización. Este tipo de control sienta las bases para evaluar el grado de efectividad, eficiencia y economía con que se han manejado y utilizado los recursos financieros a través de los presupuestos respectivos.
- Control Interno Previo: son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de la operación o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que las respaldan, y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización.

Es muy importante que se definan y se desarrollen los procedimientos de los distintos momentos de control previo ya sea dentro de las operaciones o de la información a producir.

Los distintos momentos que deben identificarse para desarrollar los procedimientos en todos los niveles que sean necesarios, se refiere al control previo, control concurrente y control posterior interno. No existen unidades administrativas que se encarguen por separado de este tipo de controles, estos están incorporados a los procesos normales que siguen las operaciones; los controles previos se refieren a actividades simples, quizá como preguntarse antes de autorizar la compra de algo, si no existe en los almacenes, o si existe partida presupuestaria para proceder a comprometer los recursos, etc. Los controles previos son los que más se deben cuidarse porque son fuentes de riesgo, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromisos no autorizados, etc. Por lo que aquí también juega la conciencia de los empleados ya que, si cada uno de ellos se convierte en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

- Control interno concomitante: son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en los mismos momentos de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

- Control Interno posterior: es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoria Gubernamental, por su aplicación se clasifica en:

- ❖ Control posterior interno:

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoria Interna de cada organización

- ❖ Control posterior externo:

Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y es responsabilidad exclusiva del Organismo Superior de Control, a través de la Auditoría Gubernamental. (pp.54-55)

2.2.1.4 Beneficio de contar con un Sistema de Control Interno

El mismo FONSECA BORJA Rene (2004). Se refiere de Seguridad razonable de:

- Reducir los riesgos de corrupción
- Lograr los objetivos y metas establecidos
- Promover el desarrollo organizacional
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos
- Contar con información confiable y oportuna
- Fomentar la práctica de valores
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

2.2.2 EFICIENCIA

Se dice que la eficiencia es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función.

Definición de eficiencia:

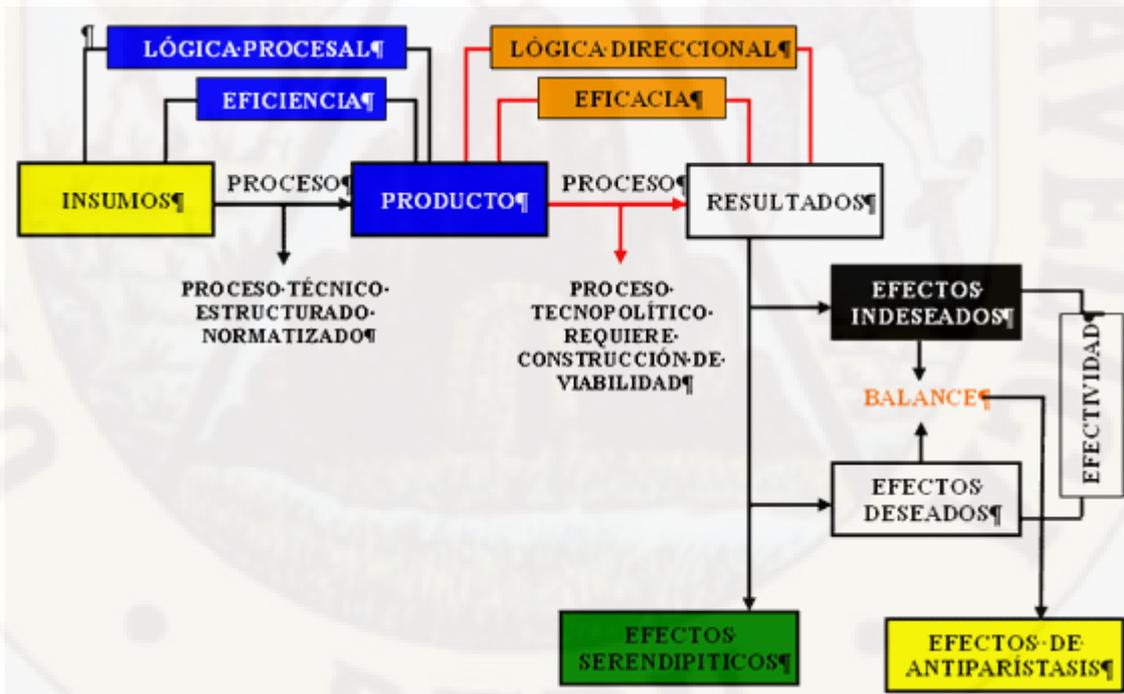
CHIAVENATO, I (2007) lo define como: La eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde este punto de vista, es la relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante (p.132).

La eficacia y la eficiencia son términos de uso común, sin embargo, aunque al decir de estas palabras tienen significados diferentes, por tanto:

CHIAVENATO, I (2007) dice: Cada empresa debe considerarse desde el punto de vista de la eficacia y la eficiencia simultáneamente. La eficacia es la medida del logro de resultados, mientras que la eficiencia es la medida de la utilización de los recursos en ese proceso. En términos económicos la eficacia de una empresa se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios) (p. 132).

Mientras tanto, KILIAN Z D. (2004), menciona sobre un enfoque gerencial, donde el modelo que considero más completo, para la explicación de los términos en cuestión, es el que se encuentra plasmado en su libro "Planificación y Control de la Producción Pública".

De forma gráfica se plantea la estructura y lógica de una operación, de acuerdo al gráfico subsiguiente:



➤ **Definición de eficiencia:**

El mismo **KILIAN Z D.** (2004) Define. - Es la relación existente entre el vector insumos (cantidad, calidad, espacio y tiempo) y el vector productos (ídem), durante el subproceso estructurado, de conversión de insumos en productos (p.139).

➤ **Control del Crédito**

Es esencial que los sistemas de créditos y las condiciones de ventas, se establezcan sobre una base que no desanime a los buenos clientes y que tampoco origine pérdidas serias por deudas incobrables. En muchas corporaciones de importancia, el control de crédito está a cargo del gerente de crédito, que asume toda la responsabilidad. En casos en que no se pueda tener un departamento especial de crédito es conveniente que se formule un procedimiento definido para tramitar las solicitudes de los clientes para obtener crédito, o para aceptar sus pedidos y que incluya el trámite final de aprobación o negativa

➤ **Principios Básicos de Políticas Crediticias**

- El tipo de cliente debe corresponder al mercado objetivo definido por la institución ya que la evaluación y administración es completamente distinta.
- El mercado objetivo debe al menos definir un mercado objetivo de clientes a operar, el riesgo que está dispuesto a aceptar, la rentabilidad mínima con que se trabajará, el control y seguimiento que se tendrá.
- Salvo a excepciones no debe otorgarse créditos a empresas sin fines de lucro, como cooperativas, clubes, etc.

➤ **La calidad de servicio en los clientes logísticos**

Definición de servicio. -

De acuerdo a **FISHER Y NAVARRO (1994)**, el servicio se define como: "Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios".

Por su parte CANTÚ (2011, p. 119) menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

Para DUQUE (2005 p. 64) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

KOTLER (1997, p. 656) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Definición de calidad en el servicio al cliente.

DUQUE (2005, p. 65) considera que: “El servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”.

Entonces, por la naturaleza intangible de los servicios, el cliente los evalúa por medio de lo que percibe y cómo lo percibe; la combinación de ambas situaciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores (Cantú, 2011).

En este sentido para Juran (citado en HERNÁNDEZ, CHUMACEIRO, ATENCIO, 2009) calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

Para HERNÁNDEZ, CHUMACEIRO, ATENCIO (2009, p. 460) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso

continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

➤ **La toma de decisiones**

Según (CHIAVENATO, 2005:157). Las decisiones no son acciones meramente institucionales, las mismas están presentes en la vida cotidiana de las personas y se toman en condiciones de al menos cierto grado de inseguridad, por lo que implica ciertos riesgos.

Todo proceso de toma de decisiones debe considerar el uso eficaz y eficiente de los recursos de la institución, veamos algunos aspectos básicos en el manejo de los recursos financieros materiales y administrativos.

En varios casos los conjuntos de decisiones son requeridas por la urgencia, la inmediatez de una situación que necesita ser resuelta. Muchos supervisores y directores se sienten bomberos, abocados a apagar incendios.

Modalidades de la toma de decisiones. - Si nos referimos a cerca de las modalidades de la toma de decisiones según CHIAVENATO (2005), habla de dos modalidades en la toma de decisiones, el modelo reactivo y el pro activo.

- **El modelo reactivo.** - Se caracteriza por responder a las urgencias sin que exista una organización en las respuestas mediatizado por un proyecto que direcciones u organice las respuestas, estas reacciones se dan en muchos casos imprescindibles, estas demandan una gran inversión de energía y esfuerzos. Este modelo al ser realizado en general de manera aislada, no logran insertarse dentro de una lógica institucional que les dé relación y sentido. La consecuencia más común es que los miembros de la institución no ven traducidos sus esfuerzos en resultados concretos, provocando sensación de fracaso y desmotivación, esto se resume a la frase “Se hace mucho y se consigue poco”. Desde el modelo reactivo, se actúa de manera centrifuga, En la resolución de problemas no se discriminan prioridades y se expulsa hacia el exterior los conflictos. Se actúa de manera

aislada, apagando incendios y los esfuerzos de los miembros, al no ser sostenido por la institución a la que pertenecen suelen perderse.

- **El modelo proactivo.** - Resuelve sobre la marcha los problemas que se presentan, lo hace en función de las directrices originadas del PEI (proyecto educativo institucional). Este modelo tiene la comprensión de que todo no tiene el mismo grado de importancia o jerarquizar las situaciones críticas, estableciendo prioridad atrapados en su laberinto, de concentrar acción. Actuar de manera proactiva implica anticipar dificultades y potenciar la acción individual en el marco del accionar institucional. Se trata de Antepone a los problemas, no de negarlos, evitando quedar atrapado en su laberinto, de concentrar los esfuerzos y potenciar las capacidades e intereses individuales. Este modelo funciona de manera centrípeta este encausa los esfuerzos hacia el logro de un objetivo común, considera al conflicto como algo innato a la institución, busca la comprensión de los problemas y genera estrategias que permiten actuar en consonancia. Discrimina lo urgente de lo importante.

EMPRESA ESTACION DE SERVICIO SEÑOR DE OROPESA SCRL DE HUANCVELICA

Datos de ESTACION DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA S.C.R.L.

1. **En el rubro de:** Grifos y estación de servicios.
2. **Razón social:** ESTACION DE SERVICIO SEÑOR DE OROPESA S.C.R.L
3. **Ruc:** 20486279436
4. **Dirección:** AV. Los Incas N° 512 Barrio de Santa Ana- Huancavelica

MISIÓN Y VISIÓN DE LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIO SEÑOR DE OROPESA S.C.R.L

Misión

Generar servicios integrados a través de las ventas de combustibles, de una manera eficiente y eficaz con diferenciación de la competencia para generar un valor agregado a nuestros clientes.

Visión

Ser la cadena líder en el mercado de los combustibles, contando con la preferencia de nuestros clientes aplicando las técnicas y tecnologías más innovadoras a nuestro alcance.

2.3 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.3.1 HIPOTESIS GENERAL

Entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la provincia de Huancavelica–2014, existe una relación directa y significativa.

2.3.2 HIPOTESIS ESPECÍFICAS

- a) Entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica–2014, existe una relación directa y significativa.
- b) Entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica–2014, existe una relación directa y significativa.
- c) Entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la Provincia de Huancavelica–2014, existe una relación directa y significativa.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- a) **Control interno:** Son todas las medidas utilizadas por la empresa para proteger contra errores, desperdicio, fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar en las operaciones

eficientes de la empresa y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la empresa.

- b) **Sistema de control:** conjunto de elementos, principios, procesos, procedimientos y técnicas de control enlazados entre sí, con el objeto de evaluar la gestión institucional y contribuir a su eficiencia y eficacia.
- c) **Principios de Control:** Bases fundamentos del sistema de control. Son de orden organizativo, administrativo, legal contable financiero informático, etc.
- d) **Control Interno Operacional:** Su propósito es operativo y se ejerce por departamentos operacionales más que por lo financieros y contables, aunque aquellos utilicen estos últimos como fuente de información
- e) **Control Interno Contable:** Tiene por objeto verificar la corrección y fiabilidad de la contabilidad
- f) **Objetivos del Control Interno:** Eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera; cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.
- g) **Proceso de Control:** Son las etapas que comprende el control cada etapa tiene su propia metodología, sus técnicas acciones y procedimientos.
- h) **Políticas de control interno:** Son las medidas pautas, parámetros que debe seguir el personal que desarrolla las actividades del control.
- i) **Estrategias de Control:** Es el arte de planear, organizar, dirigir, coordinar las actividades de control en el mediano y largo plazo, con el objetivo de contribuir a la optimización de la gestión.
- j) **Eficiencia:** La eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde este punto de vista, es la relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante.
- k) **Cobranza:** Acción u operación de cobrar, especialmente la contribución.
- l) **Cuentas por cobrar:** Es un derecho contra un deudor generalmente en cuentas abiertas, su aplicación se limita generalmente a las cantidades no cobradas por concepto de mercancías y servicios.

- m) **Administración:** Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas. Es el arte de lograr que se hagan ciertas cosas a través de las personas.
- n) **Cobros:** Acción y efecto de cobrar o percibir uno lo que se le debe. Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar son aquellos “dineros” que se adeudan a una entidad económica o a una persona física y que pueden estar o no relacionadas directamente con la actividad comercial, basadas en la calidad moral (clientes), en el cobro coactivo (deudores diversos) ó por medio de una intervención de terceras personas (documentos por cobrar) los cuáles forman parte del activo circulante dentro de la empresa de acuerdo a su fácil realización o conversión a efectivo real y que son convertibles a un mediano o largo plazo.
- o) **Contabilidad:** La Real Academia define la contabilidad como "Aptitud de las cosas para poder reducir las a cuenta o cálculo. Sistema adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares. Para el diccionario Hispano Americano es el "Orden adoptado para llevar la cuenta y razón en las oficinas públicas y particulares".
- p) **Liquidez:** Disposición inmediata de fondos financieros y monetarios para hacer frente a todo tipo de compromisos. En los títulos de crédito, valores o documentos bancarios, la liquidez significa la propiedad de ser fácilmente convertibles en efectivo.
- q) **Políticas:** La política es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. La utilización del término ganó popularidad en el siglo V A.C., cuando Aristóteles desarrolló su obra titulada justamente “Política”.

- r) **Crédito:** Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. Una entidad que otorga un crédito de 10.000 dólares a un sujeto le está prestando ese monto; la persona tendrá que devolver el dinero en un determinado plazo de tiempo, generalmente junto a los intereses que suponen la ganancia para el banco.

2.4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Las variables en el presente trabajo de investigación se determinaron de acuerdo a la metodología de investigación:

Variable 1: CONTROL INTERNO

Variable 2: LA EFICIENCIA.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: Control interno	control interno es un conjunto de normas, procedimientos, métodos que comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contable. Caso Ley Víctor (1998).	1. Ambientes de control interno	1.1-Administración estratégica 1.2-Estructura orgánica
		2. Evaluación del riesgo	2.1-Planeamiento y administración 2.2-Identificación de riesgo
		3. Actividades de control	3.1-Procedimiento de autorización y aprobación 3.2-Control normativo
VARIABLE 2: Eficiencia	La eficiencia es una relación entre insumos y productos. Desde este punto de vista, es la relación entre costos y beneficios, es decir, una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido: es la razón entre el esfuerzo y el resultado, entre el gasto y el ingreso, entre el costo y el beneficio resultante. CHIAVENATO, I (2007)	1. Política de crédito y cobranza	1.1-Misión y visión 1.2-Evaluación de crédito
		2. Calidad de servicio	2.1-Capacitación 2.2-Productividad
		3. Toma de decisiones	3.1-Cumplimiento 3.2-Capacidad de pago.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ÁMBITO DE ESTUDIO

El presente estudio se aplicó en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL de la Región, Provincia y Distrito de Huancavelica, específicamente a los trabajadores de la empresa.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación científica es de tipo **aplicada**.

Según ZORRILLA (1993), manifiesta que la investigación aplicada guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar; es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos, en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad (p.43).

Por tanto, en la oficina de Crédito y Cobranza de la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL; se realizó sobre hechos concreto y específicos, de carácter netamente utilitarios, para la cual se vale de los conocimientos teóricos de la realidad

actual de Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en base a las teorías existentes acerca de control interno.

3.3 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Para (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) “los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.92).

Además, Hernández Sampieri et al. (2014) sobre el estudio correlacional dice: Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (p.93).

De este modo, el presente trabajo alcanza un nivel Descriptivo debido a que estamos interesados en determinar, conocer y analizar la relación reciproca concatenada de dos variables de interés en una misma muestra de sujeto. En este caso pretende determinar la relación directa que existe entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL en la provincia de Huancavelica – 2014.

3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.4.1. MÉTODO GENERAL: Método Científico

(Bernal, 2010), cita a Bunge (1990) dice: El método científico es el conjunto de etapas y reglas que señalan el procedimiento para llevar a cabo una investigación, cuyos resultados sean aceptados como válidos para la comunidad científica (p.68).

3.4.2. MÉTODOS ESPECÍFICOS:

METODO DEDUCTIVO. -

YARINGAÑO ZEVALLOS, Luis (2008), dijo: Es el que aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de unas premisas, de manera que se garantiza la

veracidad de las conclusiones, si no se invalida la lógica aplicada. Se trata del modelo axiomático como el método científico ideal. El método inductivo necesita una condición adicional, su aplicación se considera válida mientras no se encuentre ningún caso que no cumpla el modelo propuesto.

METODO INDUCTIVO. -

YARINGAÑO ZEVALLOS, Luis (2008), dijo: Es el que crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones. Dichas conclusiones podrían ser falsas y, al mismo tiempo, la aplicación parcial efectuada de la lógica podría mantener su validez.

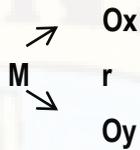
3.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño que se aplicó es el No Experimental, Transeccional o transversal, Descriptivo y Correlacional.

Para HERNÁNDEZ SAMPIERI R. et al. (2014). “La investigación no experimental son el estudio que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pag.152).

Asimismo, HERNÁNDEZ SAMPIERI et al. (2014), menciona que los diseños transeccionales (transversales) investigaciones que recopilan datos en un momento único. Los diseños transaccionales descriptivos indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos. (pág. 154-155).

El diseño de investigación Transeccional correlativo que se aplicó, sirvió para relacionar entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. Se trató también de descripciones, pero no de categorías, conceptos, objetos ni variables individuales, sino de sus relaciones, sean éstas puramente correlacionales. A través de este tipo de diseño se asocian los elementos de la investigación.



Donde:

- M : Muestra seleccionada.
- Ox : Medición del control interno
- Oy : Medición de la eficiencia
- r : Relación.

3.6 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.6.1. Población.

Según HERNÁNDEZ SAMPIERI R, et al. (2014) “La población o universo conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Buscando definir cuáles fueron los sujetos que serán medidos y tomado solo el caso que concuerdan con el estudio nuestra población, la determinamos como finita, ya que abarca a todas las personas que laboran en el área administrativa, operativa de la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL, por lo tanto, los (10) trabajadores fueron encuestados.

TABLA 1

TRABAJADORES DE LA ESTACION DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA S.C.R.L.

DETALLE	Número
Socios de la empresa	03
Administrador	01
Contador	01
Cajero	01
Vendedores	04
Total, de trabajadores	10

Fuente: Elaboración propia.

3.6.2. Muestra.

Asimismo, HERNÁNDEZ SAMPIERI R. et al. (2014) dice: Solo cuando queremos efectuar un censo debemos incluir todos los casos (personas, animales, plantas, objetos, del universo o la población (pág. 172).

Por tanto, para determinar la muestra se utilizó la técnica censal. Es decir, los 10 trabajadores de la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL.

3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1 Técnica:

(PEÑUELAS RODRIGUEZ, 2008), dijo: “Las técnicas, son los medios empleados para recolectar información, entre las que destacan la observación, cuestionario, entrevistas, encuestas” (p.10).

Para efectuar un trabajo de investigación se requiere, de una selección acertada del tema objeto del estudio, de un buen planteamiento de la problemática a solucionar y de la definición del método científico que se utilizó para llevar a cabo dicha investigación. Para tal efecto se requiere utilizar técnicas y herramientas que ayuden al investigador a la realización de su estudio. Las técnicas son de hecho,

recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en instrumentos para guardar la información, elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación.

3.7.2 Instrumento:

La encuesta. -

Por su parte (GRASSO, 2006), dice: “La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas” (p.13).

Al respecto, Mayntz et al., (1976:133) citados por (DIAZ DE RADA, 2008), describen a la encuesta como “la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados” (p.13).

Para tal efecto, el cuestionario de la encuesta contenía una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir.

3.8 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCION DE DATOS

3.8.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el procesamiento de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v.23 y Microsoft Office - Microsoft Excel 2010, donde se realizó el siguiente procedimiento que se muestra en el capítulo IV.

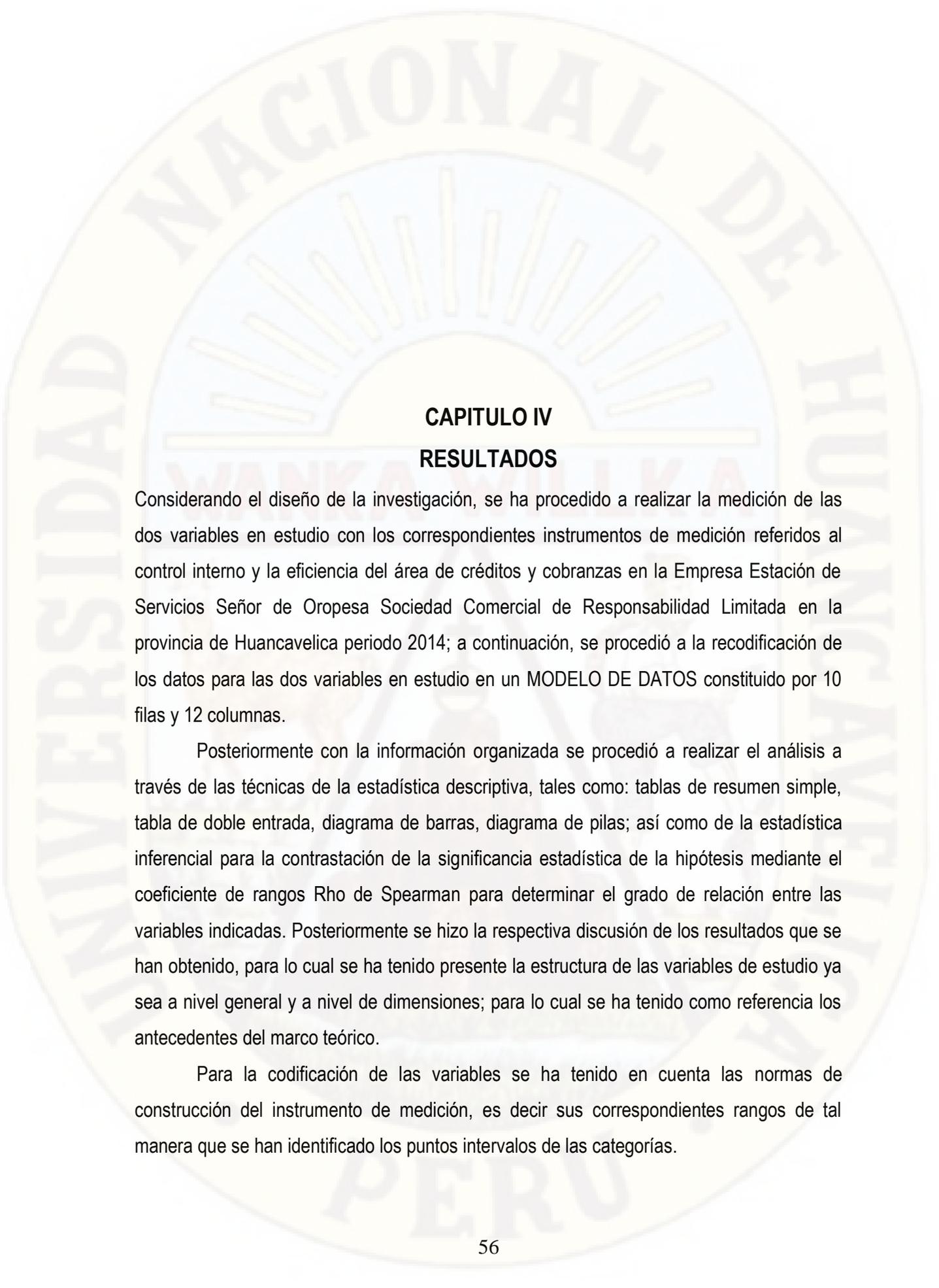
Sobre la base de datos se clasificó y se procedió a generar las tablas de frecuencia y gráficos.

3.8.2. ANÁLISIS DE DATOS

El análisis e interpretación de datos se desarrolló a través de la aplicación de la estadística descriptiva (tabulación de cuadros y gráficos estadísticos, interpretación de gráficos), y la estadística inferencial, a través de la distribución de Chi cuadrado.

3.9 TECNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Después de haber realizado la recolección de datos empíricos, se utilizó las principales técnicas de procesamiento e interpretación de datos como las siguientes: Codificación, tabulación y elaboración complementariamente con cuadros estadísticos para el análisis e interpretación de las variables en estudio y luego se describió, y explicó con imparcialidad la información obtenida y de esta manera se llevó a conclusiones y recomendaciones, para los propietarios de los micro y pequeñas empresas del distrito de Huancavelica, relacionados al tema de investigación, como resultado y cumplimiento de los objetivos propuestos y respuestas reales a los problemas planteados.



CAPITULO IV

RESULTADOS

Considerando el diseño de la investigación, se ha procedido a realizar la medición de las dos variables en estudio con los correspondientes instrumentos de medición referidos al control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa Sociedad Comercial de Responsabilidad Limitada en la provincia de Huancavelica periodo 2014; a continuación, se procedió a la recodificación de los datos para las dos variables en estudio en un MODELO DE DATOS constituido por 10 filas y 12 columnas.

Posteriormente con la información organizada se procedió a realizar el análisis a través de las técnicas de la estadística descriptiva, tales como: tablas de resumen simple, tabla de doble entrada, diagrama de barras, diagrama de pilas; así como de la estadística inferencial para la contrastación de la significancia estadística de la hipótesis mediante el coeficiente de rangos Rho de Spearman para determinar el grado de relación entre las variables indicadas. Posteriormente se hizo la respectiva discusión de los resultados que se han obtenido, para lo cual se ha tenido presente la estructura de las variables de estudio ya sea a nivel general y a nivel de dimensiones; para lo cual se ha tenido como referencia los antecedentes del marco teórico.

Para la codificación de las variables se ha tenido en cuenta las normas de construcción del instrumento de medición, es decir sus correspondientes rangos de tal manera que se han identificado los puntos intervalos de las categorías.

Finalmente, para la fiabilidad en los cálculos, se procedió a ingresar los datos al programa IBM SPSS versión 24.0 (Programa Estadístico para las Ciencias Sociales), además la redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

4.1. RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO

4.1.1. CONTROL INTERNO

Tabla 1. Resultados del control interno

Control interno	f	%
Muy desfavorable	2	20,0
Desfavorable	1	10,0
Favorable	5	50,0
Muy favorable	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

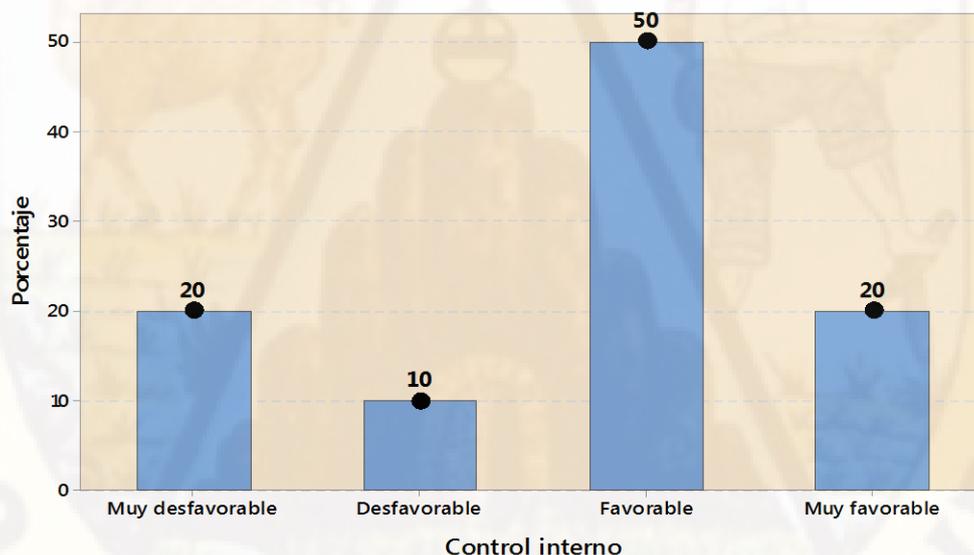


Gráfico 1. Diagrama de los resultados del control interno

Fuente: Tabla 1.

En la tabla 1 observamos los resultados del Control Interno en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica periodo 2014, el 20% (2) de trabajadores considera que el control interno es muy desfavorable, el 10% (1) considera que

es desfavorable, el 50% (5) considera que es favorable y el 20% (2) considera que es muy favorable.

Tabla 2. Resultados de las dimensiones del control interno

Dimensiones del Control Interno	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	[1] Ambiente de control interno	1	10,0	2	20,0	4	40,0	3	30,0	10
[2] Evaluación del riesgo	1	10,0	2	20,0	4	40,0	3	30,0	10	100,0
[3] Actividades de control	2	20,0	2	20,0	2	20,0	4	40,0	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

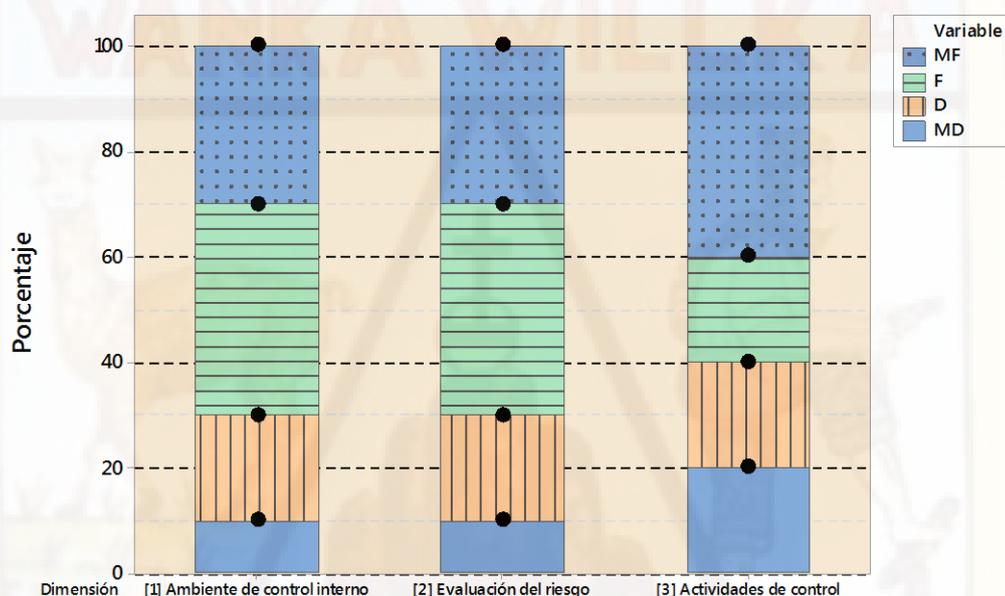


Gráfico 2. Diagrama de las dimensiones del control interno

Fuente: Tabla 2.

[1] Ambiente de control interno: el 10,0% (1) considera que es muy desfavorable, el 20,0% (2) consideran que es desfavorable, el 40,0% (4) consideran que es favorable y el 30,0% (3) consideran que es muy favorable.

[2] Evaluación de riesgo: el 10,0% (1) considera que es muy desfavorable, el 20,0% (2) consideran que es desfavorable, el 40,0% (4) consideran que es favorable y el 30,0% (3) consideran que es muy favorable.

[3] *Actividades de control*: el 20,0% (2) considera que es muy desfavorable, el 20,0% (2) consideran que es desfavorable, el 20,0% (2) consideran que es favorable y el 40,0% (4) consideran que es muy favorable.

Tabla 3. Resultados del perfil del control interno

Categorías	f'	%
Nunca	6	10,0
Casi nunca	11	18,3
Algunas veces	16	26,7
Casi siempre	20	33,3
Siempre	7	11,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

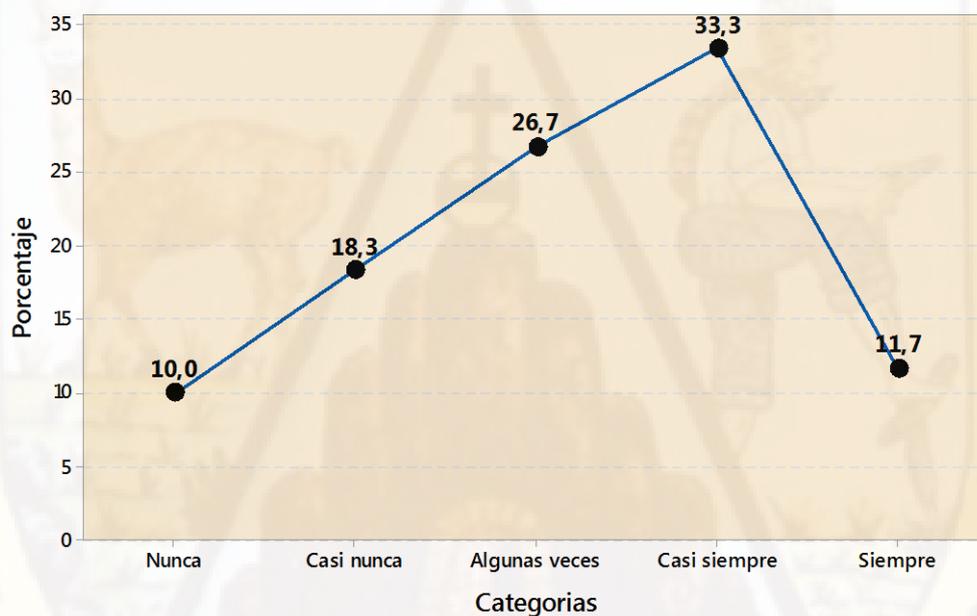


Gráfico 3. Diagrama del perfil de la gestión del talento humano.

Fuente: Tabla 3.

La tabla 3 muestra los resultados del perfil de las percepciones del Control Interno; el 10,0% de trabajadores nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 18,3% de trabajadores manifiestan que casi nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 26,7% de trabajadores algunas veces consideran estar de acuerdo con los ítems del instrumento, el 33,3% de trabajadores casi siempre están de acuerdo con los ítems del

instrumento y finalmente el 11,7% de trabajadores siempre están de acuerdo con los ítems del instrumento.

Tabla 4. Resultados del control interno según preguntas

Ítems del Control Interno	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1	1	10,0	2	20,0	2	20,0	4	40,0	1	10,0	10	100,0
P2	1	10,0	1	10,0	5	50,0	2	20,0	1	10,0	10	100,0
P3	1	10,0	1	10,0	3	30,0	3	30,0	2	20,0	10	100,0
P4	0	0,0	3	30,0	2	20,0	5	50,0	0	0,0	10	100,0
P5	1	10,0	2	20,0	2	20,0	4	40,0	1	10,0	10	100,0
P6	2	20,0	2	20,0	2	20,0	2	20,0	2	20,0	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

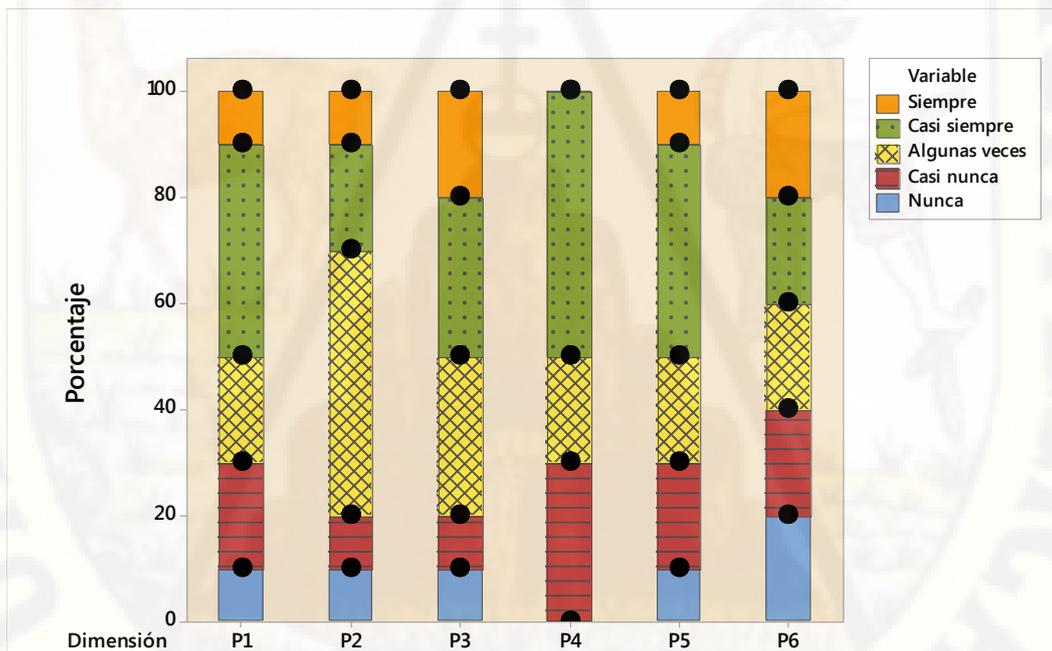


Gráfico 4. Diagrama del perfil del control interno según preguntas

Fuente: Tabla 4.

P1 ¿Para usted, la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa está administrada de manera estratégica con valores éticos y morales? el 10% (1)

nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 20,0% (2) algunas veces, el 40,0% (4) casi siempre y el 10,0% (1) siempre están de acuerdo.

P2 ¿La empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL cuenta con una estructura orgánica de acuerdo al reglamento de organizaciones y funciones? el 10% (1) nunca estaría de acuerdo, el 10,0% (1) casi nunca, el 50,0% (5) algunas veces, el 20,0% (2) casi siempre y el 10,0% (1) siempre están de acuerdo.

P3 ¿Diga, la empresa emplea adecuadamente el planeamiento y administración de riesgos, para otorgar crédito a sus clientes? el 10% (1) nunca estaría de acuerdo, el 10,0% (2) casi nunca, el 30,0% (3) algunas veces, el 30,0% (3) casi siempre y el 20,0% (2) siempre están de acuerdo.

P4 ¿Los propietarios, el gerente y demás trabajadores identifican claramente, lo riesgoso que es otorgar créditos a sus clientes? el 0,0% (0) nunca estaría de acuerdo, el 30,0% (3) casi nunca, el 20,0% (2) algunas veces, el 50,0% (5) casi siempre y el 0,0% (0) siempre están de acuerdo.

P5 ¿Para otorgar créditos a sus clientes, analiza cuidadosamente los procedimientos de autorización y aprobación del crédito? el 10% (1) nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 20,0% (2) algunas veces, el 40,0% (4) casi siempre y el 10,0% (1) siempre están de acuerdo.

P6 ¿La empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL cuenta con normas de control, tales como reglamentos, estatutos, manuales para controlar los créditos otorgados a sus clientes? el 20% (2) nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 20,0% (2) algunas veces, el 20,0% (2) casi siempre y el 20,0% (2) siempre están de acuerdo.

4.1.2. RESULTADOS DE LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

Tabla 5. Resultados de la eficiencia del área de créditos y cobranzas

Eficiencia del área de créditos y cobranzas	f	%
Muy desfavorable	1	10,0
Desfavorable	1	10,0
Favorable	6	60,0
Muy favorable	2	20,0
Total	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla 5 muestra los resultados de la percepción de los trabajadores de la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica respecto a la eficiencia del área de créditos y cobranzas; el 10% (1) de trabajadores considera que la eficiencia es muy desfavorable, el 10% (1) considera que es desfavorable, el 60% (6) considera que es favorable y el 20% (2) considera que es muy favorable.

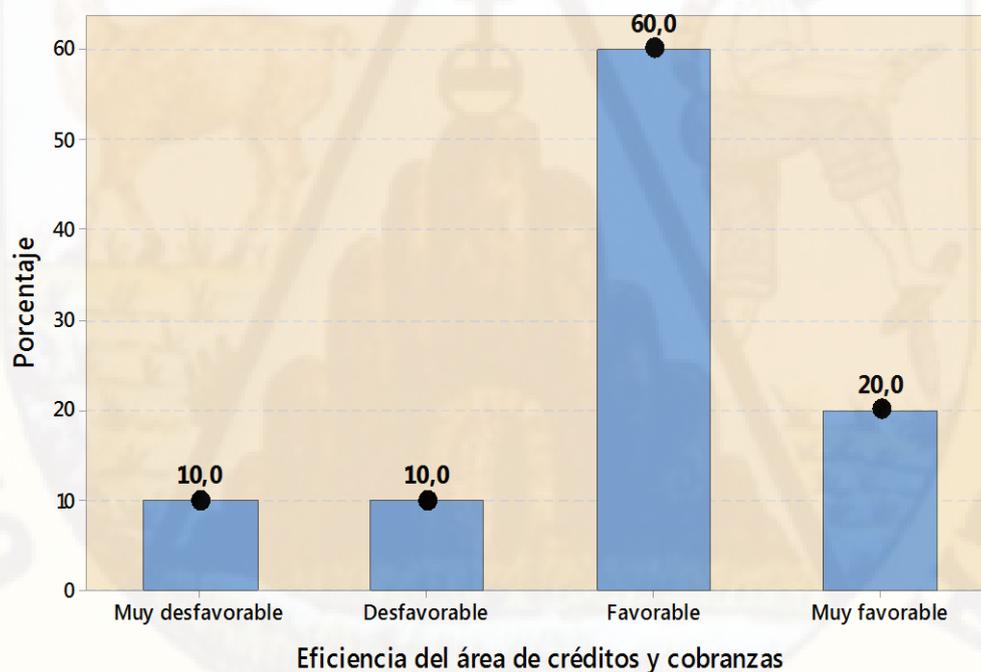


Gráfico 5. Diagrama de la eficiencia del área de créditos y cobranzas

Fuente: Tabla 5

Tabla 6. Resultados de las dimensiones de la eficiencia del área de créditos y cobranzas

Dimensiones de la eficiencia	Muy desfavorabl		Desfavorable		Favorable		Muy favorable		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
[1] Política de crédito y cobranza	1	10,0	1	10,0	5	50,0	3	30,0	10	100,0
[2] Calidad de servicio	1	10,0	1	10,0	4	40,0	4	40,0	10	100,0
[3] Toma de decisiones	1	10,0	2	20,0	4	40,0	3	30,0	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

[1] Política de crédito y cobranza: el 10,0% (1) considera que es muy desfavorable, el 10,0% (1) consideran que es desfavorable, el 50,0% (5) consideran que es favorable y el 30,0% (3) consideran que es muy favorable.

[2] Calidad de servicio: el 10,0% (1) considera que es muy desfavorable, el 10,0% (1) consideran que es desfavorable, el 40,0% (4) consideran que es favorable y el 40,0% (4) consideran que es muy favorable.

[3] Toma de decisiones: el 10,0% (1) considera que es muy desfavorable, el 20,0% (2) consideran que es desfavorable, el 40,0% (4) consideran que es favorable y el 30,0% (3) consideran que es muy favorable.

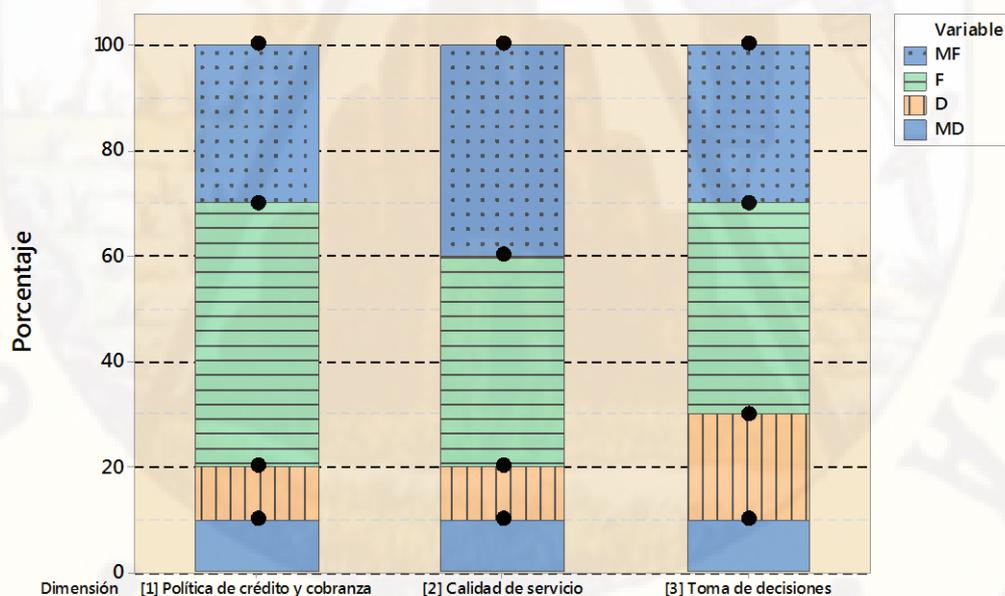


Gráfico 6. Diagrama de las dimensiones de la eficiencia del área de créditos y cobranzas

Fuente: Tabla 6

Tabla 7. Resultados del perfil de la eficiencia del área de créditos y cobranzas

Categorías	f'	%
Nunca	4	6,7
Casi nunca	10	16,7
Algunas veces	17	28,3
Casi siempre	22	36,7
Siempre	7	11,7
Total	60	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

La tabla 7 muestra los resultados del perfil de la eficiencia del área de créditos y cobranzas; el 6,7% de trabajadores nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 16,7% de trabajadores manifiestan que casi nunca están de acuerdo con los ítems del instrumento, el 28,3% de trabajadores algunas veces consideran estar de acuerdo con los ítems del instrumento, el 36,7% de trabajadores casi siempre están de acuerdo con los ítems del instrumento y finalmente el 11,7% de trabajadores siempre están de acuerdo con los ítems del instrumento.

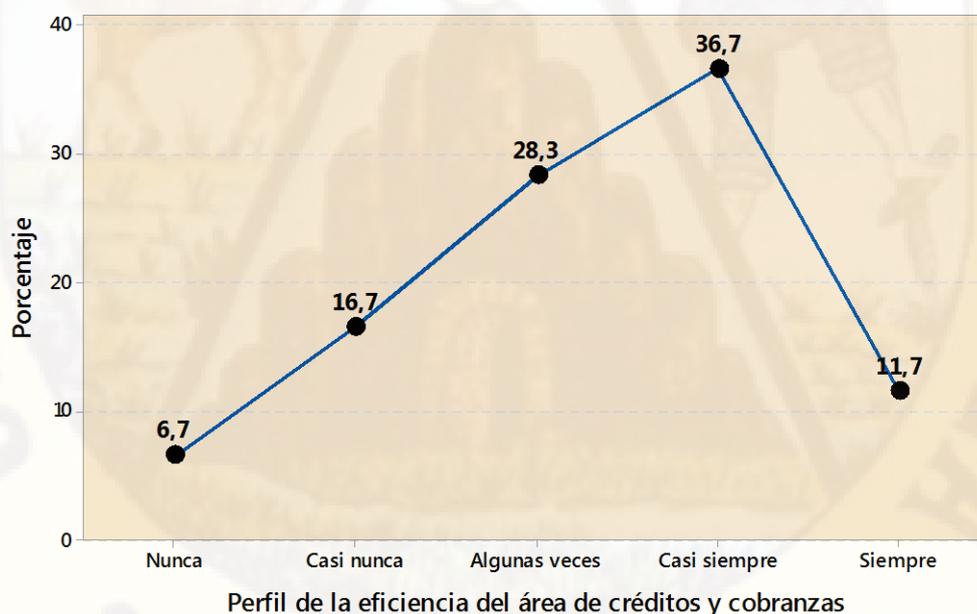


Gráfico 7. Diagrama del perfil de la eficiencia del área de créditos y cobranzas

Fuente: Tabla 7.

Tabla 8. Resultados de la eficiencia del área de créditos y cobranzas según preguntas

Items de la Eficiencia	Nunca		Casi nunca		Algunas veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Q1	1	10,0	2	20,0	2	20,0	4	40,0	1	10,0	10	100,0
Q2	1	10,0	1	10,0	2	20,0	6	60,0	0	0,0	10	100,0
Q3	0	0,0	1	10,0	3	30,0	6	60,0	0	0,0	10	100,0
Q4	1	10,0	2	20,0	1	10,0	3	30,0	3	30,0	10	100,0
Q5	0	0,0	2	20,0	4	40,0	1	10,0	3	30,0	10	100,0
Q6	1	10,0	2	20,0	5	50,0	2	20,0	0	0,0	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

P1 *¿La empresa organiza capacitaciones relevantes para ellos mismos y para sus trabajadores con el objetivo de mejorar los servicios?* el 10% (1) nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 20,0% (2) algunas veces, el 40,0% (4) casi siempre y el 10,0% (1) siempre están de acuerdo.

P2 *¿Es satisfactoria la productividad que genera el negocio?* el 10% (1) nunca estaría de acuerdo, el 10,0% (1) casi nunca, el 20,0% (2) algunas veces, el 60,0% (6) casi siempre y el 0,0% (0) siempre están de acuerdo.

P3 *¿Conoce Ud., la visión, misión, metas, objetivos, políticas y estrategias de la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa SCRL?* el 0% (0) nunca estaría de acuerdo, el 10,0% (1) casi nunca, el 30,0% (3) algunas veces, el 60,0% (6) casi siempre y el 0,0% (0) siempre están de acuerdo.

P4 *¿Se desarrollan actividades de verificación y evaluación minuciosa de créditos como política de gestión de las áreas de crédito de la empresa?* el 10,0% (1) nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 10,0% (1) algunas veces, el 30,0% (3) casi siempre y el 30,0% (30) siempre están de acuerdo.

P5 ¿La gerencia realiza toma de decisiones adecuadas para encauzar el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa? el 0% (0) nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 40,0% (4) algunas veces, el 10,0% (1) casi siempre y el 30,0% (3) siempre están de acuerdo.

P6 ¿La gerencia realiza toma de decisiones adecuadas para determinar la capacidad de pago que pueden tener los clientes? el 10% (1) nunca estaría de acuerdo, el 20,0% (2) casi nunca, el 50,0% (5) algunas veces, el 20,0% (2) casi siempre y el 0,0% (0) siempre están de acuerdo.

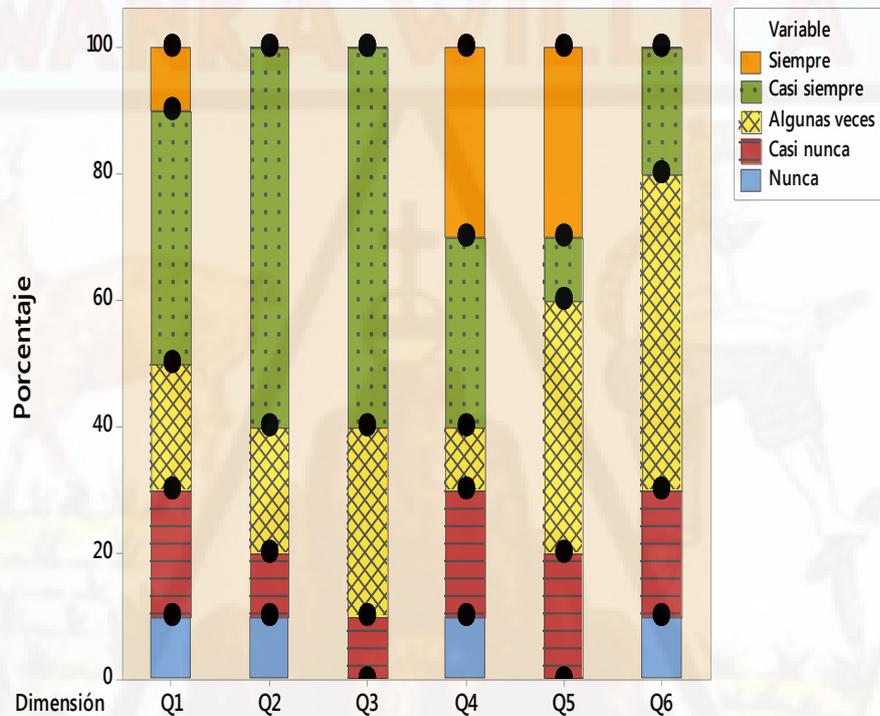


Gráfico 8. Diagrama del perfil del control interno según preguntas

Fuente: Tabla 8.

4.2. RESULTADOS A NIVEL INFERENCIAL

4.2.1. DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LAS PUNTUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

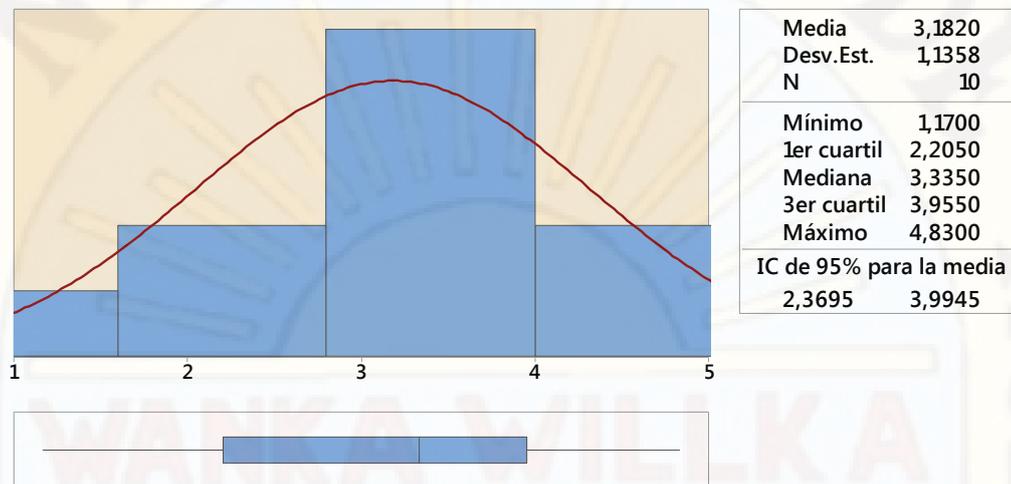


Gráfico 9. Diagrama de la distribución de puntuaciones del control interno

Fuente: Software estadístico.

El histograma del gráfico 9 es la distribución muestral de una muestra de las mediciones de la variable control interno, de donde notamos que tienen una distribución normal por el hecho que la mayoría de las puntuaciones se agrupan alrededor de la media cuyo valor es 3,1820 que se tipifica como favorable y cuya desviación estándar es 1,1358 que representa el grado de dispersión de los datos. La puntuación mínima obtenida es de 1,17 y la puntuación máxima obtenida es 4,83 el primer cuartil es 2,2050 y el tercer cuartil es 3,9550. El diagrama de caja nos muestra que en general no existe la presencia de casos atípicos ni por debajo de la mediana ni por encima de la mediana. Además, el intervalo de confianza al 95% muestra que la media poblacional se ubica entre los límites de [2,3695 – 3,9945].

4.2.2. DISTRIBUCIÓN MUESTRAL DE LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZA

El histograma del gráfico 10 es la distribución muestral de una muestra de las mediciones de la variable eficiencia del área de créditos y cobranza y notamos que tienen una distribución normal por el hecho que la mayoría de las puntuaciones se agrupan alrededor de la media cuyo valor es 3,30 que se tipifica como favorable y cuya desviación estándar es 0,8535 que representa el grado de dispersión de los datos. La puntuación mínima obtenida es de 1,33 y la puntuación máxima obtenida es 4,33 el primer cuartil es 2,875 y el tercer

cuartil es 3,7525. El diagrama de caja nos muestra que existe la presencia de unos casos atípicos por debajo de la mediana y no existe caso atípico por encima de la mediana. Además, el intervalo de confianza al 95% muestra que la media poblacional se ubica entre los límites de [2,6895 – 3,9105].

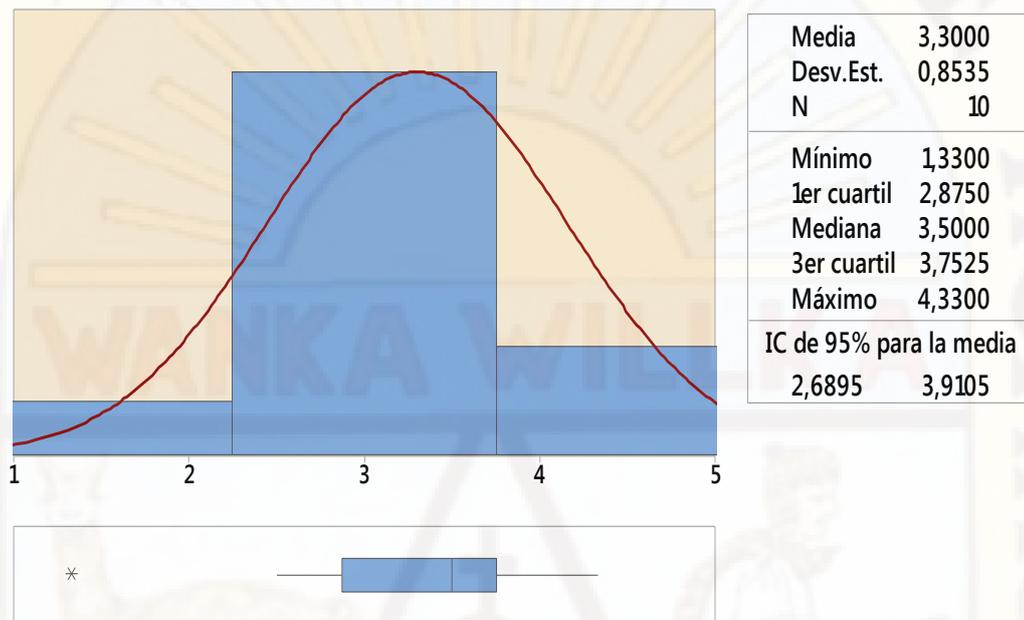


Gráfico 10. Diagrama de la distribución de la eficiencia del área de crédito y cobranza

Fuente: Software estadístico.

4.2.3. ESTIMACIÓN DE LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES

Ahora procedemos a determinar la relación entre las dos variables en estudio, teniendo en cuenta que la primera variable referida al **control interno** se tipifica como variable de tipo ordinal; de igual manera la variable de **eficiencia** se tipifica como una variable de tipo ordinal.

Teniendo en cuenta la tipificación de las variables, determinamos la intensidad de la relación, es decir hallamos la correlación entre ambas variables y de acuerdo con Hernández (2014) usamos la estadística de correlación por rangos rho de Spearman (r_s). La fórmula es:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n(n^2 - 1)} \quad -1 \leq r_s \leq 1$$

Donde:

r_s : Coeficiente de correlación de rangos de Spearman.

d : Diferencia entre los rangos de las dos variables ordinales.

n : Tamaño de la muestra.

Al aplicar la fórmula en las puntuaciones de ambas variables:

$$r_s = 1 - \frac{6 \times 5,658^2}{10(10^2 - 1)} = 0,806$$

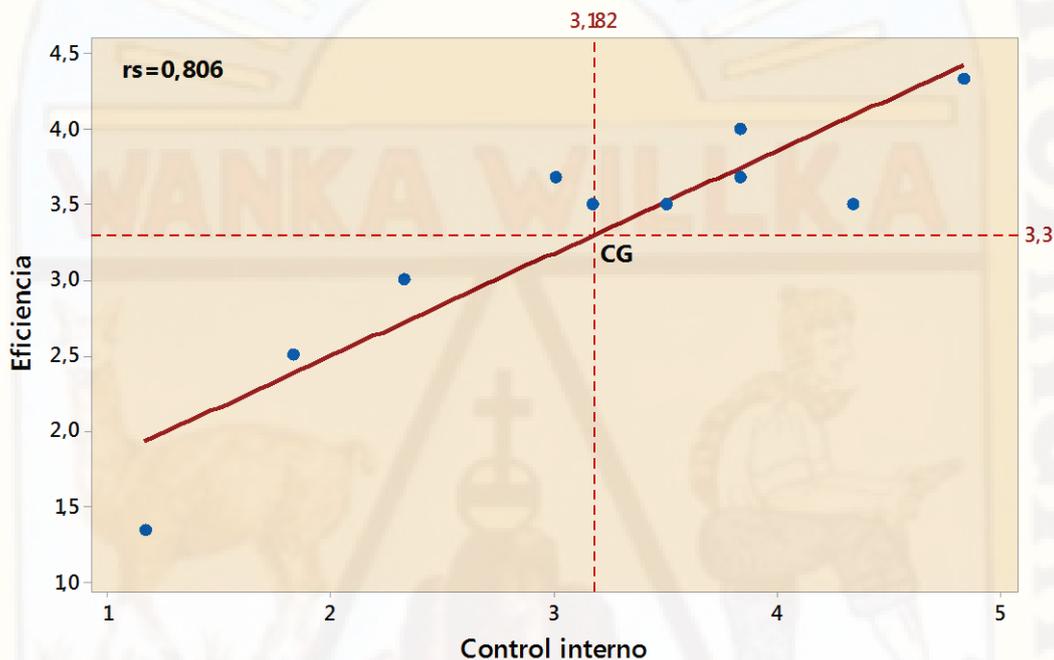


Gráfico 11. Diagrama de dispersión de la correlación de las variables en estudio.

Fuente: Software estadístico.

4.2.4. ESTIMACIÓN DEL INTERVALO DE CONFIANZA DE LA RELACIÓN

Procedemos a realizar la estimación del intervalo de confianza para la correlación poblacional Rho de Spearman, para ello usamos la técnica de simulación *BOOTSTRAP* que proporciona estimaciones válidas de los límites del intervalo de confianza, para lo cual se pondera la variable aleatoria en la generación de muestras con la base de datos, luego de determinar los percentiles 0,025 y 0,975 con lo cual los límites del intervalo de confianza se determinan con la fórmula:

$$r_s^{\{0,025\}} \leq \rho_s \leq r_s^{\{0,975\}}$$

Así pues, se ha determinado el intervalo de confianza generado al 95% de confianza para la correlación poblacional de rangos de Spearman es:

$$P(0,291 \leq \rho_s \leq 0,990) = 0,95$$

4.2.5. RELACIÓN CATEGÓRICA DE LAS VARIABLES

Tabla 9. Resultados de la relación categórica del control interno y la eficiencia

Eficiencia	Control interno								Total	
	Muy desfavorable		Desfavorable		Favorable		Muy favorable			
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	1	10,0	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Desfavorable	1	10,0	-	-	-	-	-	-	1	10,0
Favorable	-	-	1	10,0	4	40,0	1	10,0	6	60,0
Muy favorable	-	-	-	-	1	10,0	1	10,0	2	20,0
Total	2	20,0	1	10,0	5	50,0	2	20,0	10	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

En la tabla 9 podemos observar que el 10,0% (1) de trabajadores tienen la percepción que el control, interno es muy desfavorable y la eficiencia es muy desfavorable; el 10,0% (1) de trabajadores tienen la percepción que el control interno es muy desfavorable y la eficiencia es desfavorable; el 10,0% (1) de trabajadores tienen la percepción que el control interno es desfavorable y la eficiencia es favorable; el 40,0% (4) de trabajadores tienen la percepción que el control interno es favorable y la eficiencia es favorable; el 10,0% (1) de trabajadores tienen la percepción que el control interno es favorable y la eficiencia es muy favorable; el 10,0% (1) de trabajadores tienen la percepción que el control interno es muy favorable y la eficiencia es favorable; el 10,0% (1) de trabajadores tienen la percepción que el control interno es muy favorable y la eficiencia es muy favorable. Sin lugar a dudas existe una relación directamente proporcional entre las variables.

4.3. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LA HIPÓTESIS PRINCIPAL

a) SISTEMA DE HIPÓTESIS

- **Nula (H₀)**

Entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa estación de servicios señor de oropesa en la provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa

$$\rho_s = 0$$

Siendo:

ρ_s : Correlación poblacional por rangos.

- **Alterna (H₁)**

Entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa estación de servicios señor de oropesa en la provincia de Huancavelica – 2014, no existe una relación directa y significativa.

$$\rho_s > 0$$

b) NIVEL DE SIGNIFICANCIA (α)

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

c) ESTADÍSTICA DE PRUEBA

$$t = \frac{r_s}{\sqrt{(1-r_s^2)/(n-2)}} \sim t(8)$$

d) CÁLCULO DE LA ESTADÍSTICA

Reemplazando en la ecuación se tiene el valor calculado (Vc):

$$t = \frac{0,806}{\sqrt{(1-0,806^2)/(10-2)}} = 3,8$$

a) TOMA DE DECISIÓN

El valor calculado lo tabulamos en la gráfica, de la cual podemos deducir que el valor calculado se ubica en la región crítica ($3,8 > 1,860$) por lo que diremos que se ha encontrado evidencia empírica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, es decir:

La gestión del talento humano se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en la Provincia de Huancavelica – Periodo 2018 con un 95% de confianza.

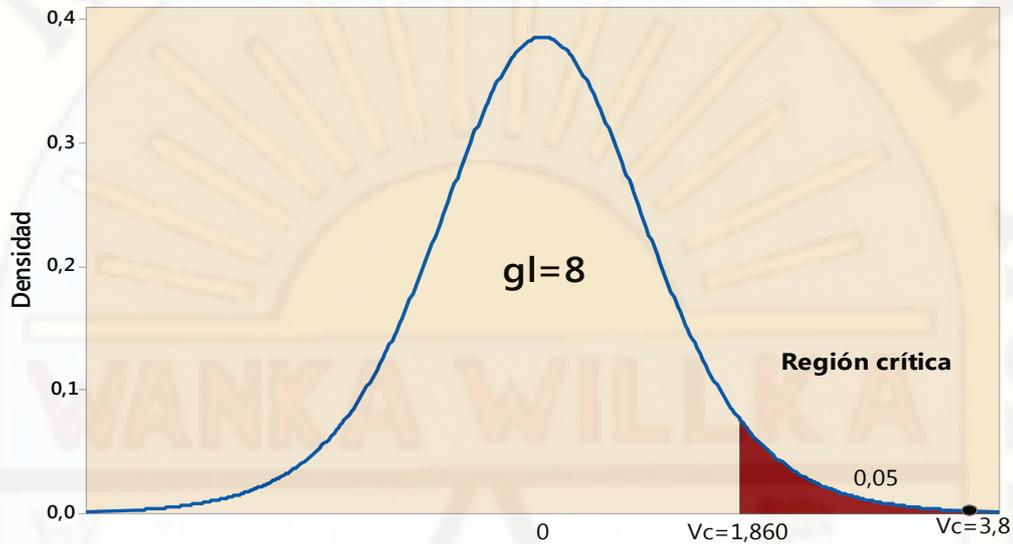


Gráfico 12. Diagrama de densidad de la distribución t de student.

Fuente: Software estadístico.

Además, se deduce que la probabilidad asociada al modelo es:

$$P(t \geq 3,8) = \int_{3,8}^{+\infty} f(t) dt = 0,5\% < 5\%$$

La bondad de ajuste del modelo es $R^2 = 0,806^2 = 0,65$

Que nos representa el porcentaje que la variable eficiencia explica las variaciones del control interno en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014.

4.4. PRUEBA DE LA SIGNIFICANCIA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tabla 10. Estadísticas para la prueba de las hipótesis específicas.

Dimensiones del control interno	Estadísticas de la relación con el control interno					
	r_s	R^2	Vc	Vt	Vc>Vt	Decisión
Ambientes de control interno	0,845	71%	4,5	1,860	TRUE	Rechaza Ho
Evaluación del riesgo	0,761	58%	3,3	1,860	TRUE	Rechaza Ho
Actividades de control	0,806	65%	3,9	1,860	TRUE	Rechaza Ho

Fuente: Software estadístico

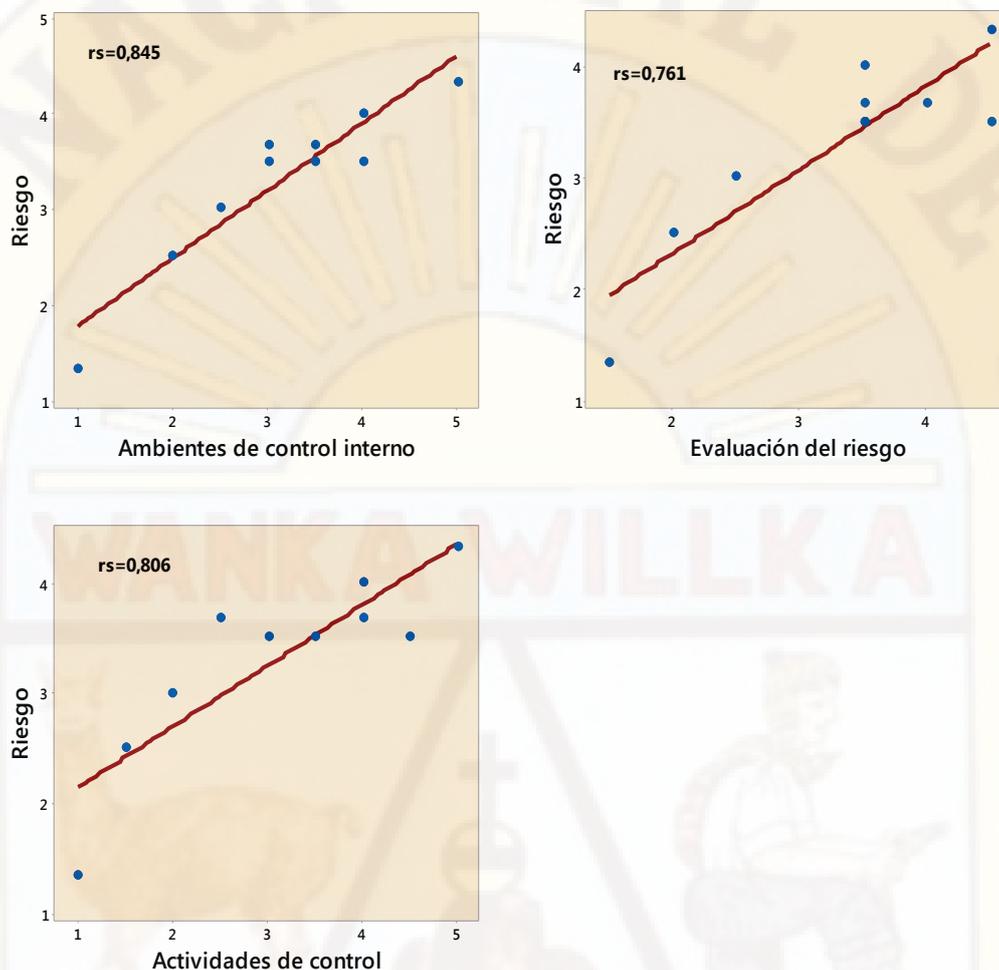


Gráfico 13. Diagrama de dispersión para la relación entre las dimensiones.

Fuente: Software estadístico.

a) VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

Entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, no existe una relación directa y significativa.

ANÁLISIS

De la tabla 10 observamos que el valor calculado de la correlación es $r_s=0,845$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $V_c=4,5$ y el valor crítico de $1,860$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $4,5>1,860$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

b) VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

Entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, no existe una relación directa y significativa.

ANÁLISIS

De la tabla 10 observamos que el valor calculado de la correlación es $r_s=0,761$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $V_c=3,3$ y el valor crítico de $1,860$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $3,3>1,860$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

c) VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

- **Hipótesis Nula (Ho):**

Entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa.

- **Hipótesis Alterna (H1):**

Entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, no existe una relación directa y significativa.

ANÁLISIS

De la tabla 10 observamos que el valor calculado de la correlación es $r_s=0,806$ la misma que tiene asociado un valor calculado de $V_c=3,9$ y el valor crítico de $1,860$ (obtenido de las tablas estadísticas) de tal manera que se cumple la relación $3,9>1,860$ por tanto procedemos a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un 95% de confianza.

4.5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De los resultados se deduce que la correlación entre el control interno y la gestión el desempeño laboral mediante la estadística Rho de Spearman el valor obtenido es de $0,806$ tipificado se acuerdo a la tabla 11 como positiva considerable, este resultado es la evidencia para el cumplimiento del objetivo general. Asimismo, el diagrama de dispersión nos muestra que los puntos se agrupan alrededor de la línea oblicua lo que nos confirma la presencia de una relación directamente proporcional entre las variables.

Tabla 11. *Valores para la interpretación del coeficiente de correlación.*

- 1.00 = *correlación negativa perfecta.*
- 0.90 = *Correlación negativa muy fuerte.*
- 0.75 = *Correlación negativa considerable.*
- 0.50 = *Correlación negativa media.*
- 0.25 = *Correlación negativa débil.*
- 0.10 = *Correlación negativa muy débil.*
- 0.00 = *No existe correlación alguna entre las variables.*
- +0.10 = *Correlación positiva muy débil.*
- +0.25 = *Correlación positiva débil.*
- +0.50 = *Correlación positiva media.*
- +0.75 = *Correlación positiva considerable.*
- +0.90 = *Correlación positiva muy fuerte.*
- +1.00 = *Correlación positiva perfecta*

Fuente: Sampieri et. al. (2014, p. 305)

Las estimaciones del intervalo de confianza muestran que los límites recaen entre

los valores de 0,291 y 0,99 que se explica por el tamaño de la muestra. De la misma manera la estadística de bondad de ajuste R^2 muestra que el modelo de predicción explica hasta el 65% la variabilidad del control, interno debido a la eficiencia en la empresa.

En general para la variable Control interno los trabajadores de Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014 la mayoría de trabajadores tienen percepción favorable; de igual manera al considerar las dimensiones la mayoría de los trabajadores tienen una percepción mayoritaria favorable del 40% para la dimensión de ambiente de control interno, un 40% favorable para evaluación de riesgo y muy favorable del 40% para las actividades de control.

Para la variable eficiencia del área de créditos y cobranzas el 60% tienen una opinión favorable y al considerar las dimensiones se observa que el 50% tiene una opinión favorable para la política de crédito y cobranza; el 40% tienen opinión favorable y muy favorable en cuanto a la calidad de servicio y finalmente el 40% tiene opinión favorable para la toma de decisiones.

Para el cumplimiento del primer objetivo específico, la tabla 10 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida para la dimensión ambiente de control y la eficiencia es de 0,845 que lo tipificamos como correlación positiva considerable y su prueba de hipótesis nos muestra que dicha relación es significativa.

Para el cumplimiento del segundo objetivo específico, la tabla 10 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida para la dimensión evaluación del riesgo y la eficiencia es de 0,761 que lo tipificamos como correlación positiva considerable y su prueba de hipótesis nos muestra que dicha relación es significativa.

Finalmente, para el cumplimiento del tercer objetivo específico, la tabla 10 muestra los respectivos resultados. La correlación obtenida para la dimensión evaluación del riesgo y la eficiencia es de 0,8065 que lo tipificamos como correlación positiva considerable y su prueba de hipótesis nos muestra que dicha relación es significativa.

Es indudable que los resultados del trabajo de investigación muestran el grado de correlación entre las variables Control Interno y la Eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica.

El trabajo al contrastarlo con Monllau (2000) en su trabajo de investigación dice que a pesar de que muchas de las empresas analizadas, no tienen implantado un adecuado sistema de control interno, tiene un elevado grado de cumplimiento de los objetivos organizados.

Asimismo, de acuerdo con Segovia (2011) menciona que, la falta de segregación de funciones entre los diferentes departamentos de la Compañía genera duplicidad de funciones y en ciertos casos, el desempeño inadecuado de las mismas. El capital humano es el recurso principal para la aplicación de un sistema de control interno debido a que depende principalmente el nivel de compromiso del personal para desempeñar las actividades asignadas de manera eficiente y eficaz.

También Morelo y Martínez (2012) concluye en el sentido que la falta o debilidades de un Sistema de Control Interno en las empresas es la causa principal de las deficiencias administrativas, organizacionales y del área Financiera y contable, el sistema de control interno que se diseña es realizado en base a las características y necesidades propia de la empresa y de su funcionamiento; Sin embargo se debe velar no solo por el diseño acorde con los requerimientos específicos del ente, si no por el cumplimiento de todos y cada uno de los controles establecidos en el sistema con el fin de obtener un óptimo funcionamiento del mismo.

Con Hidalgo (2010) también trata sobre el estudio de investigación realizado, ha determinado la importancia de contar con un sistema de control interno en la gestión de créditos y cobranzas, el mismo que influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, el informe COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional; con lo cual se va a obtener información oportuna y razonable para una adecuada gestión en el área de créditos y cobranzas y evitar o reducir pérdidas e incrementar los ingresos por los créditos otorgados y cobranzas efectuadas. Conclusiones parciales

De la misma manera con Escobar y Reynoso (2009) que describen que las etapas del control interno y la forma como incide en la gestión de la Municipalidad de Anchonga, por el enfoque que tiene será de utilidad para el trabajo que estamos realizando ya que presenta temas que nos interesa.

Finalmente, con Ayuque y Mendoza (2010) dan cuenta de los problemas que tiene el control interno previo, concurrente y posterior, lo que no facilita el proceso de ejecución presupuestal de los hospitales del sector de salud. El autor indica una serie de pautas de cómo mejorar el sistema de control interno. De modo que facilite una ejecución presupuestaria óptima.

CONCLUSIONES

1. Se ha determinado que el *control interno* se relaciona de forma positiva y significativa con la *eficiencia* del área de créditos y cobranzas en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,806$ que se tipifica como positiva considerable y la prueba de hipótesis muestra que esta correlación es significativa. El 20% de trabajadores consideran que el control interno es muy desfavorable, el 10% consideran que es desfavorable, el 50% consideran que es favorable y el 20% consideran que es muy favorable; asimismo el 10% de trabajadores consideran que el desempeño laboral es muy desfavorable, el 10% consideran que es desfavorable, el 60% consideran que es favorable y el 20% considera que es muy favorable.
2. Se ha determinado que el *ambiente de control* como parte del control interno se relaciona de forma positiva y significativa con la *eficiencia* del área de créditos y cobranzas en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,845$ que se tipifica como positiva considerable y la prueba de hipótesis muestra que esta correlación es significativa. El 10% de trabajadores consideran que el ambiente de control es muy desfavorable, el 20% consideran que es desfavorable, el 40% consideran que es favorable y el 30% consideran que es muy favorable.
3. Se ha determinado que las *actividades de control* como parte del control interno se relaciona de forma positiva y significativa con la *eficiencia* del área de créditos y cobranzas en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,806$ que se tipifica como positiva considerable y la prueba de hipótesis muestra que esta correlación es significativa. El 10% de trabajadores consideran que las *actividades de control* es muy desfavorable, el 20% consideran que es desfavorable, el 40% consideran que es favorable y el 30% consideran que es muy favorable.

4. Se ha determinado que la *evaluación de riesgo* como parte del control interno se relaciona de forma positiva y significativa con la *eficiencia* del área de créditos y cobranzas en la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014. La intensidad de la relación obtenida con el coeficiente de rangos de Spearman es $r_s=0,845$ que se tipifica como positiva considerable y la prueba de hipótesis muestra que esta correlación es significativa. El 20% de trabajadores consideran que la *evaluación de riesgo* es muy desfavorable, el 20% consideran que es desfavorable, el 20% consideran que es favorable y el 40% consideran que es muy favorable.

RECOMENDACIONES

1. Para poder mejorar la incidencia del control interno en la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la provincia de Huancavelica, se propone a los propietarios tener en cuenta los factores culturales, sociales de la población Huancavelicana.
2. Desarrollar medidas estratégicas para que exista ambientes de control interno en la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la provincia de Huancavelica.
3. Realizar evaluación del riesgo permanente a fin de tener eficiencia del área de créditos y cobranzas de la Empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica.
4. Desarrollar actividades de control en las áreas de créditos y cobranzas que consiste en medir y corregir las labores del personal de las áreas de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la provincia de Huancavelica.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- AYUQUE CONDORI, Félix y MENDOZA HUAMAN, Digna (2010) “Procesos de Control Interno en la ejecución presupuestal del Seguro Social EsSalud de Lircay Provincia de Angaraes – Huancavelica”.
- BERNAL, César A. (2010). Metodología de la Investigación. Editorial Delfin Ltda. Tercera edición. Bogotá - Colombia.
- CASO LAY, Víctor Enrique (1998). Compendio normativo del sistema nacional de control. Lima.
- CHIAVENATO, Idalberto (2007). Introducción a la teoría general de la administración. Editorial Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA Editores, S.A. DE C.V. Séptima edición. México.
- ESCOBAR TAIPE, Edison y REYNOSO ESTEBAN Franklin A (2009) “El control Interno en la Municipalidad de Anchonga” Universidad Nacional de Huancavelica
- FONSECA BORJA Rene Marcelo (2004). Auditoria Interna Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control. Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis. Quito Ecuador.
- HERNANDEZ CELIZ, Domingo (tesis grado de maestro en auditoría Contable y Financiera) 2003” Control eficaz de la gestión de la empresa cooperativa de servicios múltiples”.
- HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto; FERNANDEZ COLLADO, Carlos; BAPTISTA LUCIO, Pilar (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. 6ta. Edición. México.
- HIDALGO BENITO Elsa Violeta (2010) Tesis titulado “Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en una empresa de servicios de pre- prensa digital en lima-cercado”. Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad San Martin de Porres.
- MONLLAU JAQUES, Teresa M (2000) “Los sistemas de control interno en la empresa estudio empírico del caso español” (tesis doctoral) Universidad Politécnica de Cataluña.

MORELO GUZMAN Esther y MARTINEZ Ernesto (2012) la tesis titulado “Diseño de un sistema de control interno en fundación caminos” de la Universidad de Cartagena – Colombia.

PAIMA CASIQUE Briggith y VILLALOBOS SEVILLANO María M. (2013) tesis titulada “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo s.a. de la ciudad de Trujillo”

KERLINGER Fred, N. Investigación del comportamiento, técnicas y metodología. 2da. Edición, Interamericana-México.

Resolución de Contraloría General (2006) normas de Control Interno, www.contraloria.com.pe.

SANCHEZ CARLESSI, Hugo y REYES MEZ, Carlos. 1984). Metodología y Diseños en la Investigación Científica Aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales. Primera Edición. Lima-Perú.

SEGOVIA VILLAVICENCIO Jimena Mercedes (2011) Tesis: “Diseño e implementación de un sistema de control interno para la compañía Datugourmet Cía. Ltda.” Tesis para optar el título profesional de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la universidad central del Ecuador.

SIERRA BRAVO, Restituto. (1999). Tesis Doctorales y Trabajos de Investigación Científica. Editorial Paraninfo. Quinta Edición. Madrid-España.

TORO RIOS, José del Carlos. FONTEBOA VIZCAINO, Antonio. ARMADA TRABAS, Elvira. SANTOS CID, Carlos Manuel (2005). Obra titulada “Control Interno”. Edición: Centro de Estudios Contables Financieros y de Seguros (CECOFIS), 2005 ISBN 959-7185-04-0. La Habana, Cuba. Impreso en el Combinado de Periódicos Granma.

UCEDA DAVALOS Lorena Kimberley Br. Villacorta Bacalla Fiorella (2014). Tesis “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de lima

periodo 2013”. Tesis para obtener el título profesional de contador público.

VALLEJOS SOTO, Ana (2006) tesis de maestro en contabilidad “Implementación de control y manejo estratégico de una entidad”

VILORA, Norka (2005) “Factores que inciden en el sistema de control interno en una organización” (tesis doctoral) Universidad de los Andes Venezuela.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA EN LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA – 2014

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Qué relación existe entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014?	Determinar el grado de relación que existe entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica - 2014	Entre el control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa estación de servicios señor de oropesa en la provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa.	VARIABLE 1: CONTROL INTERNO	1. Ambientes de control interno	1.1- Administración estratégica 1.2- Estructura orgánica.
PROBLEMAS ESPECIFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:		2. Evaluación del riesgo	2.1- Planeamiento y administración 2.2- Identificación de riesgo
				3.. Actividades de control.	3.1- Procedimiento de autorización y aprobación 3.2- Control normativo.
				1. Política de crédito y cobranza.	1.1- Misión y visión 1.2- Evaluación de crédito
a) ¿Cuál es la relación que existe entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014? b) ¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del registro y la eficiencia del área de créditos y	a) Determinar el grado de relación que existe entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014 b) Determinar el grado de relación que existe entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de	a) Entre los ambientes de control interno y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa. b) Entre la evaluación del riesgo y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la	VARIABLE 2:	2. Calidad de servicio.	2.1- Capacitación 2.2- Productividad.

<p>cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014?</p> <p>c)¿Cuál es la relación que existe entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014?</p>	<p>créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014</p> <p>c)Determinar el grado de relación que existe entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014</p>	<p>Provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa.</p> <p>c) Entre las actividades de control y la eficiencia del área de créditos y cobranzas en la empresa Estación de Servicios Señor de Oropesa en la Provincia de Huancavelica – 2014, existe una relación directa y significativa.</p>	<p>LA EFICIENCIA</p>	<p>3. Toma de decisiones.</p>	<p>3.1- Cumplimiento 3.2- Capacidad de pago</p>
---	---	---	----------------------	-------------------------------	---

BASE DE DATOS

N	CONTROL INTERNO							RIESGO				
1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1
2	2	3	3	2	2	2	4	4	3	2	3	2
3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3
5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3
6	4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	5	4
7	2	2	2	2	2	1	3	2	4	2	2	2
8	3	3	3	4	3	2	4	4	4	4	3	3
9	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3
10	4	4	5	4	4	5	2	4	4	3	5	3

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (TESIS)

EN LA CIUDAD UNIVERSITARIA DE PATURPAMPA; AUDITORIO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES, A LOS 12 DÍAS DEL MES DE Octubre DEL AÑO 2016, A HORAS 2:00 P.M., SE REUNIERON, EL JURADO CALIFICADOR, CONFORMADO DE LA SIGUIENTE MANERA:

PRESIDENTE: Mg. Magno Francisco Flores Palomino

SECRETARIO: Mg. Emiliano Reymundo Soto

VOCAL: Lic. Luis Angel Guerra Murodiez

RATIFICADOS LOS MIEMBROS DE JURADO CON RESOLUCIÓN N° 234-2015-FCE-R-UNH; DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO:

"EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL AREA DE CREDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACION DE SERVICIOS SPUR DE OROPEZA EN LA PROVINCIA DE HUANCAYEICA- 2014"
CUYO AUTOR ES (EL) (LOS) GRADUADO (S):

BACHILLER (S): Jhonatan Bujarico Aliaga
Silvia Taipei Hilario

A FIN DE PROCEDER CON LA SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA TITULADO ANTES CITADO.

FINALIZADO LA SUSTENTACIÓN Y EVALUACIÓN; SE INVITA AL PÚBLICO PRESENTE Y AL SUSTENTANTE ABANDONAR EL RECINTO; Y LUEGO DE UNA AMPLIACIÓN DELIBERACIÓN POR PARTE DEL JURADO, SE LLEGÓ AL SIGUIENTE RESULTADO:

BACHILLER: Jhonatan Bujarico Aliaga

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Desaprobado

VOCAL: Aprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por mayoría

BACHILLER: Silvia Taipei Hilario

PRESIDENTE: Aprobado

SECRETARIO: Aprobado

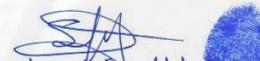
VOCAL: Desaprobado

RESULTADO FINAL: Aprobado por mayoría

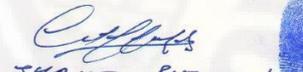
EN CONFORMIDAD A LO ACTUADO FIRMAMOS AL PIE.


PRESIDENTE


SECRETARIO


Silvia Taipei Hilario
44650355


VOCAL

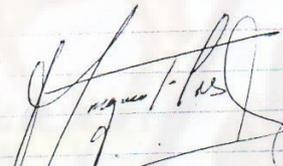

Magno Francisco Flores Palomino
44650355

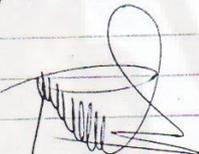


Acta de sustentación de tesis de los bachilleros
 Buzasco Alonso Jonathan y Jaípe Hilario Silvia de la
 tesis titulada: "Control interno y la eficiencia del Área
 de créditos y cobranzas en la empresa estatal de servicios
 Serniv de Oropesa en la provincia de Huancavelica - 2014"

en la ciudad de Huancavelica a una magna de la Facultad de Ciencias Empre-
 sariales de la Universidad Nacional de Huancavelica a horas 10:00 a.m. para
 el día martes 11 de octubre del 2016. se reunieron los miembros del jurado
 calificador; en tanto presente el MS. Mtro. Francisco Flores Palomino como
 presidente, MS. Emiliano Reynaldo Soto como secretario, y los testigos
 antes indicado. que fue que según Resolución N° 0775-2016-FCE-R-UNH
 se ha programado la fecha y hora para la sustentación para el día martes
 11 de octubre del 2016 a horas 10:00 a.m. en el aula magna de la
 facultad de ciencias empresariales, del cual el miembro jurado calli-
 cador vocal no se hizo presente al acto de sustentación del mismo
 modo el suplente no se hizo presente al acto, por lo tanto
 se suspendió la sustentación de tesis.

En señal de conformidad pasando a firmar los presentes.


 Presidente


 MS. Emiliano Reynaldo Soto
 Secretario.


 Silvia Jaípe Hilario
 44650355


 Buzasco Alonso Jonathan
 46240014



UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAMELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0801-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Octubre del 2016

VISTO:

Hoja de Trámite N° 2546 de fecha 11-10-2016, Solicitud S/N. presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **BUJAICO ALIAGA JHONATAN y TAIPE HILARIO SILVIA**; pidiendo reprogramación de fecha y hora para sustentación de tesis para Optar el Título Profesional de Contador Público; y:

CONSIDERANDO:

Que según el Artículo 8° de la ley N° 30220 dice El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico.

Que, en concordancia al Artículo N° 83° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado por la Asamblea Estatutaria en sesión del día 17 de diciembre de 2014 prescribe, otorga los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y Título Profesional a nombre de la nación aprobados en cada facultad y escuela de posgrado. En los grados y títulos de las carreras profesionales o programas de posgrado acreditados se mencionara tal condición.

Que, según la Décima Tercera disposición complementaria transitoria. De la ley N° 30220 dice Los estudiantes que a la entrada en vigencia de la presente Ley, se encuentren matriculados en la universidad no están comprendidos en los requisitos establecidos en el artículo 45° de la presente. Así mismo la disposición transitoria del estatuto de la UNH dice los estudiantes que a la entrada en vigencia de la ley número 30220, se encuentren matriculados en la UNH no están comprendidos en los requisitos establecidos para titulación del presente estatuto, el mismo tratamiento se dará para los egresados.

Que, en virtud al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado con Resolución N° 574-2010-R-UNH, en su Artículo N° 39 si el graduado es declarado Apto para sustentación (por unanimidad o mayoría), solicitara al Decano de la Facultad para que fije lugar, fecha y hora para la sustentación. La Decanatura emitirá la Resolución fijando fecha hora y lugar para la sustentación, asimismo entregará a los jurados: el formato del acta de evaluación.

Que con el OFICIO N°490-2016-EPC-DFCE/UNH de fecha 01-08-2016, Informe N° 012-2016-MFFP-EPC-FCE-UNH de fecha 20-07-2016, los docentes miembros del jurado evaluador emiten informe de aprobación del informe final de tesis titulado "EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA EN LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA-2014", dando pase a sustentación.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad;

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- REPROGRAMAR la fecha y hora para la Sustentación Vía Tesis titulada: "EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA EN LA PROVINCIA DE HUANCAMELICA-2014", presentado por los Bachilleres en Ciencias Contables **BUJAICO ALIAGA JHONATAN y TAIPE HILARIO SILVIA** para el día Miércoles 12 de Octubre del 2016 a horas 2:00 p.m. en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias Empresariales.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN N° 0801-2016-FCE-R-UNH

Huancavelica, 11 de Octubre del 2016

ARTICULO 2° ENCARGAR al Presidente del Jurado el cumplimiento de la presente Resolución y la remisión del acta y documentos sustentatorios al Decanato para su registro y trámite correspondiente.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese.”



Dr. CARLOS LOZANO NUÑEZ
DECANO



CPCC. Luis Alberto MEDINA HERNANDEZ
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
JURADOS
ARCHIVOS



RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0522-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 06 de Noviembre del 2014.

VISTO:

Oficio Transcriptorio N° 0666-2014-SD-FCE-R-UNH de fecha 06-11-2014, Oficio N° 0823-2014-EAPC-DFCE/UNH de fecha 13-10-2014, Solicitud S/N. de fecha 10-10-2014, pidiendo modificación del Título del Proyecto de Investigación Científica, Informe N° 013-2014-MFFP-EAPC-FCE-UNH de fecha 06-10-2014, emitido por el docentes asesor y miembros jurados pidiendo Aprobación del Proyecto de Investigación presentado por los bachilleres en Ciencias Contables **JHONATAN BUJAICO ALIAGA y SILVIA TAIPE HILARIO**; y:

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad a lo prescrito por el Artículo 22° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, aprobado mediante Resolución N° 459-2003-UNH, modificado en Asamblea Universitaria el 27-12-2006-R-UNH las Facultades gozan de autonomía académica, normativa, gubernativa, administrativa y económica.

Que, el Artículo 172° del Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica prescribe que el Título Profesional o Licenciatura se obtiene por una de las modalidades que establece la Ley, posterior al grado de Bachiller y los demás requisitos contemplados en el Reglamento de la Facultad.

Que, el Artículo 37° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe que la Escuela Académica Profesional estará integrado por tres docentes ordinarios de la especialidad o afin con el tema de investigación. El jurado será presidido por el docente de mayor categoría y/o antigüedad. La escuela comunicara al Decano de la Facultad para que este emita la resolución correspondiente.

Que, el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Huancavelica, prescribe el Proyecto de Investigación aprobado, será remitido al Decanato, para que esta emita Resolución de aprobación e inscripción; previa ratificación del consejo de facultad; el graduado procederá a desarrollar el trabajo de investigación, con la orientación del Profesor Asesor. El docente asesor nombrado es responsable del cumplimiento de la ejecución y evaluación del trabajo de investigación.

Que de acuerdo a la Resolución de Consejo de Facultad N° 0222-2014-FCE-R-UNH de fecha 29 de Abril y Ratificado con Resolución de Consejo de Universitario N° 0653-2014-CU-UNH de fecha 04-09-2014 se aprueba el Plan de trabajo y Reglamento del **"IV CURSO DE TITULACIÓN CON ELABORACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO"**.

En uso de las atribuciones establecidas por el Estatuto de la Universidad Nacional de Huancavelica, el Decano de la Facultad.

Que, estando a lo acordado por el Consejo de Facultad en su Sesión Ordinaria del día 06-11-14;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1° MODIFICAR el Título del Proyecto de Investigación Científica en la Resolución N° 0515-2014-FCE-R-UNH de fecha 08-07-2014.

ARTÍCULO 2° APROBAR e INSCRIBIR el Proyecto de Investigación Científica titulado: **"EL CONTROL INTERNO Y LA EFICIENCIA DEL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS EN LA EMPRESA ESTACIÓN DE SERVICIOS SEÑOR DE OROPESA EN LA PROVINCIA DE HUANCVELICA-2014"**; presentado por los bachilleres en Ciencias Contables **JHONATAN BUJAICO ALIAGA y SILVIA TAIPE HILARIO**.

ARTÍCULO 3° ELÉVESE el presente documento a las instancias pertinentes.





UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES



SECRETARIA DOCENTE

RESOLUCIÓN DE CONSEJO DE FACULTAD N° 0522-2014-FCE-R-UNH

Huancavelica, 06 de Noviembre del 2014

ARTÍCULO 4° NOTIFÍQUESE a los interesados para su conocimiento y demás fines.

“Regístrese, Comuníquese y Archívese”



MG. LUIS JULIO PALACIOS AGUILAR
DECANO (e)



MC. ADM. DANIEL QUISPE VIDALÓN
SECRETARIO DOCENTE

C.c.
DFEC.
INTERESADOS