

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**“EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA
EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., PERIODO 2015 -
2019”**

TESIS PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

JULIA MÓNICA GARCÍA MENDOZA

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Julia Mónica García Mendoza.

MIGUEL ÁNGEL POMA ZEVALLOS

A handwritten signature in blue ink, corresponding to the name Miguel Ángel Poma Zevallos.

Callao, 2021

PERÚ

**EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE LA EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.,
PERIODO 2015 - 2019**

JULIA MÓNICA GARCÍA MENDOZA

MIGUEL ÁNGEL POMA ZEVALLOS

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- Dr. César Augusto, Ruiz Rivera PRESIDENTE
- Mg. Liliana Ruth, Huamán Rondón SECRETARIA
- Dr. Humberto Rubén, Huanca Callasaca VOCAL
- Mg. Walter Víctor, Huertas Niquén MIEMBRO SUPLENTE

ASESOR: Mg. José Balduino, Sosa Ruiz

Nº de Libro: 1

Nº de Folio: 54

Nº de Acta:003-CT-2021-2 (VIRTUAL)

Fecha de Aprobación: 27/04/2021

Resolución de Sustentación: 191-2021-CFCC/TR-DS

Fecha de Resolución: 23/04/2021

DEDICATORIA

A Dios por ser nuestro guía, a nuestros padres por su apoyo incondicional, a nuestros profesores y asesores por su orientación y vocación.

AGRADECIMIENTOS

A los profesores que nos brindaron conocimientos a lo largo de nuestra vida universitaria, a nuestros asesores por sus consejos y a nuestros compañeros por el apoyo constante.

ÍNDICE

TABLA DE CONTENIDO.....	4
TABLA DE GRÁFICOS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	9
1.2 Formulación del problema.....	10
1.2.1 <i>Problema general</i>	10
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	10
1.3. Objetivos.....	10
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	10
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	10
1.4. Limitantes de la investigación.....	11
1.4.1. <i>Limitante Teórico</i>	11
1.4.2. <i>Limitante Temporal</i>	11
1.4.3. <i>Limitante Espacial</i>	11
II. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes.....	12
2.1.1 <i>Internacional</i>	12
2.1.2 <i>Nacional</i>	18
2.2. Bases Teóricas.....	24
2.2.1. <i>Control interno</i>	24
2.2.2. <i>Gestión administrativa</i>	31
2.3. Conceptual.....	33
2.3.1 <i>Control Interno</i>	33
2.3.2 <i>Gestión Administrativa</i>	46

2.4.	Definición de términos básicos.....	57
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	61
3.1.	Hipótesis.....	61
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	61
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	61
3.2.	Definición conceptual de variables.....	61
3.2.1.	<i>Operacionalización de las variables</i>	62
IV.	DISEÑO METODOLÓGICO.....	63
4.1.	Tipo y diseño de investigación.....	63
4.1.2	<i>Tipo de la investigación</i>	63
4.1.2	<i>Diseño de investigación</i>	63
4.2.	Método de investigación.....	64
4.3.	Población y muestra.....	64
4.3.1.	<i>Población</i>	64
4.3.2.	<i>Muestra</i>	65
4.4.	Lugar de estudio y periodo de desarrollo.....	65
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	66
4.5.1.	<i>Técnicas</i>	66
4.5.2.	<i>Instrumentos</i>	66
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	69
V.	RESULTADOS.....	70
5.1.	Resultados descriptivos.....	70
5.2.	Resultados Inferenciales.....	97
5.3.	Otro tipo de resultados, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis.....	100
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	104
6.1.	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados.....	104
6.2.	Contrastación de los resultados con otros estudios similares.....	109
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes.....	111

CONCLUSIONES.....	113
RECOMENDACIONES.....	114
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	115
ANEXOS.....	119
Anexo N°1: Matriz de Consistencia.....	120
Anexo N°2 Consentimiento Informado.....	121
Anexo N°3 Base de datos.....	122
Anexo N°4 Cuestionario.....	132
Anexo N°5 Juicio de expertos.....	133
Anexo N°6 Organigrama.....	136
Anexo N°7 Implementación del manual de procedimiento de cobranzas.....	137
Anexo N°8 Análisis vertical del Estado de Situación Financiera, periodo 2015 – 2019.....	140
Anexo N°9 Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera, periodo 2015 – 2019.....	141

TABLA DE CONTENIDO

Tabla 1 Operacionalización de variables	62
Tabla 2: Resultados del juicio de expertos	68
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento: Alfa de CronBach	68
Tabla 4 Rotación de Cuentas por Cobrar en veces del periodo 2015 al 2019.....	70
Tabla 5 Periodo Promedio de Cobro en días del periodo 2015 al 2019	72
Tabla 6 Rotación de Cuentas por Pagar en veces del periodo 2015 al 2019.....	73
Tabla 7 Periodo Promedio de Pago en días del periodo 2015 al 2019.....	74
Tabla 8 Pregunta 1.1.	76
Tabla 9 Pregunta 1.2	78
Tabla 10 Pregunta 1.3	79
Tabla 11 Pregunta 1.4	80
Tabla 12 Pregunta 2.1	82
Tabla 13 Pregunta 2.2	83
Tabla 14 Pregunta 2.3	84
Tabla 15 Pregunta 2.4	85
Tabla 16 Pregunta 3.1	86
Tabla 17 Pregunta 3.2	87
Tabla 18 Pregunta 3.3	88
Tabla 19 Pregunta 3.4	89
Tabla 20 Pregunta 4.1	91
Tabla 21 Pregunta 4.2	92
Tabla 22 Pregunta 4.3	93
Tabla 23 Pregunta 4.4	94
Tabla 24 Resultados consolidados del cuestionario, según dimensiones e indicadores	95
Tabla 25 Correlaciones Hipótesis General.....	97
Tabla 26 Correlaciones Hipótesis Especifica 1	98
Tabla 27 Correlaciones Hipótesis especifica 2.....	100
Tabla 28 Relación entre cuentas por cobrar y ventas del periodo 2015 al 2019	101
Tabla 29 Análisis horizontal de las cuentas por pagar del periodo 2015 al 2019	102

TABLA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Variación de la Rotación de cuentas por cobrar del periodo 2015 al 2019.....	71
Gráfico 2 Variación del periodo promedio de cobro del periodo 2015 al 2019.....	72
Gráfico 3 Variación de la Rotación de cuentas por pagar del periodo 2015 al 2019.....	73
Gráfico 4 Variación del periodo promedio de pago del periodo 2015 al 2019.....	75
Gráfico 5 Pregunta 1.1.....	77
Gráfico 6 Pregunta 1.2.....	78
Gráfico 7 Pregunta 1.3.....	79
Gráfico 8 Pregunta 1.4.....	81
Gráfico 9 Pregunta 2.1.....	82
Gráfico 10 Pregunta 2.2.....	83
Gráfico 11 Pregunta 2.3.....	84
Gráfico 12 Pregunta 2.4.....	85
Gráfico 13 Pregunta 3.1.....	87
Gráfico 14 Pregunta 3.2.....	88
Gráfico 15 Pregunta 3.3.....	89
Gráfico 16 Pregunta 3.4.....	90
Gráfico 17 Pregunta 4.1.....	91
Gráfico 18 Pregunta 4.2.....	92
Gráfico 19 Pregunta 4.3.....	93
Gráfico 20 Pregunta 4.4.....	95
Gráfico 21 Porcentaje promedio de los resultados de las encuestas realizadas.....	96
Gráfico 22 Variación de la relación entre cuentas por cobrar y ventas del periodo del 2015 al 2019.....	101
Gráfico 23 Variación de las cuentas por pagar del periodo del 2015 al 2019.....	103

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer si el control interno contribuyó en la gestión administrativa de la empresa OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., dedicada al mantenimiento y limpieza de oficinas y empresas, ubicada en el distrito de Lince.

Para ello, se realizó una investigación de tipo aplicada y nivel explicativo; de enfoque cualitativo para la variable control interno y cuantitativo para la variable gestión administrativa, empleando el método hipotético deductivo.

Analizando los estados financieros desde el año 2015 al 2019; elaborando tablas y cuadros comparativos, ratios financieras, análisis horizontal y vertical de los estados financieros, y aplicación de una encuesta para la variable control interno; se obtuvo que el control interno actúa directamente con la gestión administrativa de la empresa ya que al aplicarse se logró una gestión administrativa óptima para la empresa, reflejándose una mejora en las ratios de gestión: periodo promedio de cobro, rotación de cuentas por cobrar, rotación de cuentas por pagar y periodo promedio de pago. Asimismo, al realizarse las encuestas, se obtuvo como resultado que el control interno es de suma significancia para la gestión administrativa. Por otro lado, en los resultados inferenciales obtenidos con aplicación de la prueba de Spearman se obtuvo que existe una correlación positiva entre las variables materia de investigación. Por esta razón, la empresa al aplicar de forma adecuada el control interno, logra en el año 2019 un cambio positivo para la empresa, respecto a los años anteriores, quedando demostrado que el control interno tiene un efecto positivo en la gestión administrativa de la empresa OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Palabras Clave: Control Interno, Gestión administrativa, Gestión de cuentas por cobrar, Gestión de cuentas por pagar, Ratios de gestión.

ABSTRACT

The objective of this investigation was to establish whether internal control contributed to the administrative management of the company OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., dedicated to the maintenance and cleaning of offices and companies, located in the district of Lince.

To do this, an applied research and explanatory level was carried out; qualitative approach for the internal control variable and quantitative for the administrative management variable, using the hypothetical deductive method.

Analyzing the financial statements from 2015 to 2019; preparing comparative tables and charts, financial ratios, horizontal and vertical analysis of the financial statements, and application of a survey for the internal control variable; It was obtained that internal control acts directly with the administrative management of the company since when applied, an optimal administrative management is achieved for the company, reflecting an improvement in the management ratios: average collection period, accounts receivable rotation, rotation accounts payable and average payment period. Likewise, when conducting the surveys, it was obtained as a result that internal control is of utmost significance for administrative management. On the other hand, in the inferential results obtained with the application of the Spearman test, it was found that there is a positive correlation between the variables under investigation. For this reason, the company, by properly applying internal control, achieves in 2019 a positive change for the company, demonstrating that internal control has a positive effect on the administrative management of the company OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Keywords: Internal Control, Administrative management, Accounts receivable management, Accounts payable management, Management ratios.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “El Control Interno y la Gestión Administrativa de la empresa OL SERVICIOS GENERALES S.R.L, periodo 2015-2019.”, tuvo como objetivo determinar el efecto del control interno en la gestión administrativa y evidenciar el impacto de este.

La empresa OL SERVICIOS GENERALES S.R.L, se dedica al mantenimiento y limpieza integral de empresas y oficinas, en ese sentido y por el giro del negocio al que refiere, se tomó como política facturar la totalidad de sus ventas al crédito, el problema se presentó en este punto, dado que no se realizó un adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, evidenciando problemas con el control interno, observándose retrasos de las cobranzas, así como la falta de control, supervisión y un seguimiento adecuado a la cartera de clientes; situación que generó inestabilidad en la empresa al no tener suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos a corto plazo.

Asimismo, las cuentas por pagar presentaron un grado de rotación muy alto al ser comparado con las cuentas por cobrar, lo que generaba inestabilidad de la caja, afectando el grado de liquidez de la empresa, la cual debe recurrir al financiamiento para afrontar los pagos a proveedores, remuneraciones, tributos, entre otros.

Los resultados alcanzados con la demostración de la hipótesis sirvieron para determinar cuál es el efecto que genera la aplicación de un adecuado control interno en la gestión administrativa, para posteriormente incorporar mejoras, ya que en términos generales no existe un control interno absoluto, pero si con un grado mejor de confianza.

El desarrollo de la presente tesis se realizó según lo establecido por la Directiva N°013-2018-R Protocolo de Proyecto e Informe Final de Investigación de Pregrado, Postgrado, Docentes, Equipos, Centros e Institutos de Investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Hoy en día el servicio de mantenimiento y limpieza se impone en el cuadro económico del país de forma importante. Esto a raíz del crecimiento industrial y comercial de diversas empresas, que requieren del mencionado servicio para cumplir con las normas de salubridad y brindar un espacio adecuado para la labor de sus trabajadores y clientes.

En esa línea, muchas de las empresas de limpieza, brindan su servicio al crédito, sin embargo, no gestionan de forma correcta las cuentas por cobrar y pagar, esto conlleva a una afectación en el desarrollo de sus actividades, aún más, sabiendo que las ventas al crédito son el principal ingreso de la empresa OL SERVICIOS GENERALES S.R.L, la cual busca un mejor posicionamiento en el mercado.

Si bien la empresa presenta una buena demanda de sus servicios, y por ende un generoso nivel de ingresos, ésta no estaba gestionando adecuadamente sus cuentas por cobrar y cuentas por pagar, evidenciando un deficiente control interno en la gestión administrativa.

En los últimos cinco años OL Servicios Generales S.R.L. aplicó un control interno que no fue acorde al crecimiento acelerado que tuvo la empresa, hecho que se evidenció en las deficiencias presentadas en la gestión administrativa, específicamente en la gestión de las cuentas por cobrar y pagar, las cuales no obtenían la rotación esperada, obligando a la empresa a recurrir constantemente al financiamiento externo para poder atender sus deudas a corto plazo. La aplicación de un inadecuado control interno devino no solo en la lentitud en el ingreso de efectivo, sino también en el reconocimiento de una cartera de clientes con deudas incobrables.

Es en el año 2019 donde validamos la instauración de ciertos cambios y mejoras a nivel del control interno, los cuales reflejaron una mejora considerable a nivel de gestión administrativa.

Por todo lo expuesto, fue de suma importancia investigar el control interno y su efecto en la gestión administrativa en la empresa OL Servicios Generales S.R.L. para proponer soluciones y políticas que ayuden a mejorar a la empresa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el efecto del control interno en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el efecto de la evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019?

¿Cuál es el efecto de las actividades de control en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el efecto del control interno en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el efecto de la evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Determinar los efectos de las actividades de control en la gestión de cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

1.4. Limitantes de la investigación

1.4.1. *Limitante Teórico*

La investigación se centró en el estudio de dos variables: control interno y gestión administrativa; así como también en las dimensiones e indicadores seleccionados para estas.

1.4.2. *Limitante Temporal*

Se abordó únicamente los periodos comprendidos desde el año 2015 hasta el 2019.

1.4.3. *Limitante Espacial*

La investigación se desarrolló en la Av. César Canevaro N° 979, Lince – Lima, Perú.
(Domicilio de la empresa OL Servicios Generales S.R.L)

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 *Internacional*

Poaquiza (2016) tuvo como objetivo “Diagnosticas el control interno en la gestión administrativa y financiera, para minimizar el retraso de los procesos y ejecución de obras del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos” (p. 12)

La autora señala que la investigación fue de tipo exploratoria: “Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado, cuando no hay suficientes estudios previos y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad”. (p. 56)

Asimismo, fue de nivel descriptiva: “Se aplica este tipo de investigación para describir, analizar y clasificar el modo en que se efectúan los procesos de control interno dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos”. (p. 57)

De acuerdo con lo señalado por la investigadora, la población estuvo conformada por 36 personas: “La población del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos está conformada por tres áreas las cuales son: 1. Area de servicios generales, 2. Area de servicios sociales, 3. Area de servicios comunales.” (p. 58)

La tesista concluyó que:

Mediante las visitas efectuadas al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos se pudo constatar que los procesos de control interno que se ejecutan en la gestión administrativa son deficientes debido a que existe retrasos en la entrega de pliegos para la adquisición de un bien o servicio con compras públicas debido a la falta de comunicación entre departamentos o por la mala planificación de tiempos de entrega lo que

provoca que no se pueda presupuestar todos los gastos a incurrir y a la mano de obra a invertir. Al aplicar únicamente el mismo proceso cotidiano no se han obtenido buenos resultados lo que afecta al desarrollo y ejecución de las obras publicas. (p. 89)

No existen controles internos administrativos y financieros los cuales impiden que la información sea actualizada y por consiguiente su presentación sea veraz, oportuna y adecuada, por lo cual el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos, actualmente está implementando un sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP) en la gestión administrativa, operativa y financiera para corregir pequeños o grandes errores que contenga cada área. (p. 89)

Finalmente, se pudo demostrar que una aplicación deficiente de control interno acarrea una deficiente gestión administrativa, lo cual impide que las tareas que se dan en el curso normal de operaciones no se desarrollen con celeridad, seguridad e integridad.

Chiriguaya, & Chiriguaya (2015) tuvieron como objetivo principal: “Determinar el impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santa Lucia Cía. Ltda., mediante análisis de sus procesos internos, identificando los factores que causan efecto en su liquidez.” (p. 7)

Los autores consideraron que su investigación fue causal:

El cual permite previamente conocer de forma detallada los procedimientos y actividades más importantes de los procesos del sistema de control interno de una organización, con la finalidad de identificar las causas que influyen en su manera de operar y por ende los efectos que conlleva. (p. 32)

La población, señalan los autores, “estará conformada por los dirigentes y personal que intervienen en los procesos internos de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros Santa Lucia Cía. Ltda.” (p. 34)

Asimismo, “para generalizar los resultados obtenidos, es importante que la muestra sea representativa de la población; razón por la cual, para el presente estudio se tomará la totalidad de la población que forma parte de los procesos internos de la Cooperativa”. (p. 35)

Los autores concluyeron que:

La Cooperativa, no cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos documentados de los procesos claves, según información obtenida de las encuestas realizadas en el capítulo 5 al personal administrativo y Directivos de la institución, lo cual provoca retrasos en las actividades cotidianas y errores contables, al no poseer con una guía de consulta en un momento determinado, afectando la confiabilidad y suficiencia de la información.

A partir de los resultados obtenidos, en el capítulo 6 se determinaron estrategias, que implica ubicar correctamente las cuentas del estado de situación financiera, a fin de llegar al estado financiero óptimo que permita conocer la verdadera capacidad financiera de la Cooperativa en función principalmente del índice de liquidez, que arrojó un resultado del 0.75 , lo cual evidencia de que la poca confiabilidad del sistema de control interno provoca un impacto financiero considerable en la institución, al no poder cumplir completamente con sus deudas a corto plazo.

Finalmente, la investigación precisó que el hecho de no contar con procedimientos preestablecidos dificulta la ejecución de estos mismos, que posteriormente afectan la confiabilidad de los estados financieros, y, por ende; el análisis financiero a partir de ello.

Zambrano (2015) tuvo como objetivo principal: "Evaluar el control interno y su incidencia en la gestión administrativa y contable de la empresa BELITEX S.A., cantón Quevedo, periodo 2012." (p. 6)

El tesista sostuvo que la investigación tuvo diseño no experimental, dado que el objeto es "determinar cuáles son los factores que inciden para que los controles contables y administrativos no sean eficaces y por ende se encuentre en riesgo la estabilidad de la compañía". (p. 38)

La población de la investigación estuvo conformada por colaboradores. "Se tomó como base la totalidad de la población existente (25)". (p. 37)

"Al ser el universo pequeño se consideró el total de la población" (p. 38)

La autora concluyó que:

La información financiera presentó un nivel de confianza del 84.60% por lo cual es aceptable, y un nivel de riesgo del 15.40% por cuanto en la identificación de los hallazgos el área contable reflejó menores deficiencias en sus procesos sin embargo debe aplicar técnicas que faciliten la actualización permanente de información y ser capaces de identificar las oportunidades financieras para la compañía. (p. 89)

El sistema de control interno en el área administrativa y contable se pudo determinar que su nivel es de 50% en cuanto la designación de personal no idóneo y la no existencia de procedimientos ni normas conductuales dentro de la compañía generan un riesgo que es responsabilidad directa del área administrativa". (p. 89).

Finalmente, la investigación permitió demostrar que el hecho de existir un control interno parcial, aun así, permite obtener información financiera con niveles de confianza aceptable. Asimismo, la falta de personal idóneo dificulta la ejecución y cumplimiento de políticas establecidas.

Guamán (2012) su objetivo principal fue: “Estudiar el sistema de control interno mediante el análisis de los procedimientos de control con el propósito de mejorar la Gestión Administrativa-Financiera de la Mueblería RILA”. (p. 11)

Conforme lo señala el autor la investigación es de nivel descriptiva correlacional y para ello cita: “Se deben describir aquellos aspectos más característicos distintivos y particulares de estas personas, situaciones o cosas, aquellas propiedades que las hacen reconocibles a los ojos de los demás.” (p. 45)
La población: “La Mueblería RILA cuenta con 50 clientes internos distribuidos en los departamentos de Contabilidad, Producción y Ventas además de la Gerencia” (p. 47)

El autor presentó las siguientes conclusiones: “La empresa no realiza un análisis del cumplimiento de los objetivos establecidos lo que ocasiona un desconocimiento del desempeño de cada uno de los departamentos. (p. 71)

La empresa no tiene un plan de gestión administrativa-financiera lo que afecta negativamente en la competitividad de la empresa dentro del sector de productor y de comercial de muebles. (p. 71)

En la empresa no se realiza un análisis de liquidez permanente en la empresa mantras por tanto no tiene un parámetro de referencia para la toma de decisiones. (p. 71)

En consecuencia, se demostró que la falta o una inadecuada implementación de control interno, genera inconvenientes con los procesos, dificultando las tareas del personal y por ende una pérdida en el rumbo a la consecución de los objetivos de la empresa.

Vega (2011) tuvo por objetivo “Indagar como el control interno mejora la rentabilidad de la empresa Akabados” (p.11)

La investigadora señala que la tesis:

Se trata de una investigación de campo debido a que para conseguir toda la

información y datos empíricos prácticos será necesario aplicar diferentes técnicas de investigación con sus respectivos instrumentos en el lugar de los hechos, exigencia que obliga a permanecer en contacto con la realidad. (p. 52)

Respecto a la población, la tesista señala que “el universo de estudio esta integrado por todo el personal que labora en la empresa Akabados, que llega a un total de 79 personas”. (p. 53)

La autora determino una muestra ascendente a un numero de 46 personas:

Para mi investigación científica voy a utilizar el método del muestreo aleatorio simple que se basa en el seguimiento de los procedimientos al azar solo que para seleccionar los elementos de la muestra se utiliza la tabla de los números aleatorios. (p. 54)

La investigadora concluyó que: “El 75% de las personas encuestadas manifiestan que un inadecuado sistema de control interno si afecta en la rentabilidad de la empresa”. (p. 87)

“El 100% del personal que integra la empresa Akabados considera que si es necesario e indispensable adoptar medidas de control a nivel de toda la organización ya que se conseguirá ser más competitivos en el mercado”. (p. 87)

Además, la autora señalo que:

Con relación a la evaluación del desempeño el 63% de las personas encuestadas manifiestan que no se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal siendo este tan importante ya que permite analizar la conducta de los mismos para tomar los correctivos necesarios y poder mejorar constantemente ya que la supervisión es un principio muy importante del control interno. (p. 88)

En consecuencia, se pudo demostrar que una adecuada ejecución del control interno aporta competitividad a la empresa. Asimismo, es muy indispensable la

función de supervisión ya que esta es decisiva respecto a los cambios e implementaciones a realizar dentro de una organización para mejorar la rentabilidad.

2.1.2 Nacional

García (2019) tuvo como objetivo principal: “Determinar la influencia del control interno en la gestión administrativa de las empresas confeccionistas de ropa en la Victoria, 2016” (p. 41)

La autora afirma que la investigación es de tipo aplicada “toda vez que busca la solución a su problema real en el campo a las ciencias contables y finanzas corporativas” (p. 47)

Asimismo, García sostuvo:

El Diseño es No Experimental, descriptivo correlacional, haciendo uso el corte transversal, porque se recogerá la información en un solo momento y en un tiempo único. El estudio no solo se limitó a describir los fenómenos tal y como son, sino que; además, nos permitió inferir a través de sus hipótesis. (p. 47)

“La población estuvo constituida por 256 representantes de cada empresa dedicadas a la confección de ropa de diferentes líneas.” (p. 48)

Mientras que la muestra, “se tomará en cuenta que el tamaño de la muestra estuvo conformado por 80 representantes de cada empresa, dedicadas a la confección de ropa de diferentes líneas, ubicadas en los jirones y/o avenidas más representativas del Distrito de la Victoria.” (p. 49)

La autora concluyó que:

El control interno en cuanto a sus dimensiones como ambiente de control, actividades de control, comunicación y monitoreo, influyeron significativamente en la gestión administrativa de las empresas confeccionistas de ropa en la Victoria - 2016, debido a que se demostró su

significancia. (p. 67)

Se determinó la influencia del control interno en la gestión administrativa, en cuanto a sus dimensiones como logro de metas, cumplimiento de políticas de trabajo y cumplimiento de estrategias, de las empresas confeccionistas de ropa en la Victoria - 2016, debido a que se demostró significancia. (p. 67)

Finalmente, se demostró que la aplicación del control interno en empresas de este rubro representa un alto nivel de significancia, toda vez que les permite desarrollar una gestión administrativa a nivel regular a través del uso de herramientas básicas. No obstante, se puede conseguir un mejor resultado.

Gonzales, Sánchez y Zelaya (2017) tuvieron como objetivo principal: “Establecer que la falta de control interno es un factor limitante en la gestión administrativa y financiera de la empresa Alianzas Culturales S.A.C”. (p. 13)

Los autores señalan que la investigación “es un estudio del tipo aplicada, ya que con la información financiera y datos que brindó la empresa se ha demostrado las variables en estudio”. (p. 67)

Asimismo, afirman que el diseño de la investigación es no experimental “debido a que el estudio se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, solo se observó los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural”. (p. 67)

Referente a la población y muestra señalan que en la investigación “la población la constituye la empresa Alianza Culturales S.A.C., utilizando datos administrativos y financieros de dicha empresa; por lo tanto, no hay muestra que calcular.” (p. 67)

Los autores presentaron las siguientes conclusiones:

La falta de control interno origina malos procesos en la gestión administrativa como la falta de órdenes de compra, y el no contar con procedimientos

administrativos como el MOF, ROF y organigrama, genera falta de conocimiento por parte del personal sobre las funciones a desempeñar, puesto que no existen manuales que sirvan de guía para el cumplimiento de labores. (p. 113)

Se verifica que el no realizar cotizaciones limita la mejora en la gestión financiera, ya que no hay evaluación de precios, condiciones de pago, también la no inversión del efectivo disponible da como resultado pérdidas financieras por intereses que no gana la empresa al no estar invertido en una entidad bancaria. (p. 114)

En consecuencia, al no existir un control interno expresado en documentos, reglamentos, directrices, entre otros; genera una alteración en la gestión administrativa, desencadenando un desorden en el cumplimiento de las labores del personal, y posteriormente afectando a los resultados.

Monteagudo & Monzón (2016) tuvieron como objetivo: “Determinar de qué forma el control interno incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.”. (p. 12)

Los autores consideran que la investigación es aplicada, ya que “confronta teoría y realidad brindando resultados prácticos y aplicativos”. (p. 68)

“El presente estudio se circunscribe en una investigación no experimental, de corte longitudinal, pues se recolectan datos del periodo 2012 al 2015 en la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima”. (p. 68)

La población “está constituida por el personal del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A. de la ciudad de Lima.” (p. 70)

“La muestra corresponde a 38 trabajadores del departamento de administración y finanzas de la empresa Perufarma S.A., a los cuales se les aplicó

un cuestionario estructurado que constituyó el instrumento de recolección de datos”
(p. 70)

Los autores concluyeron que:

La empresa no cuenta con un control interno efectivo, lo que no permite alcanzar el logro de objetivos de cobranzas, eso debido a no contar con el personal idóneo que desempeñe su labor de manera eficiente, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.087, y con la comparación de las cobranzas proyectadas y cobranzas reales en los años 2014 y 2015. (p. 119)

La empresa no cuenta con un control interno efectivo, lo que afecta la liquidez de la empresa Perufarma S.A., esto debido al poco control y seguimiento que se le hacen a las cobranzas, como ha quedado demostrado con la aplicación de las encuestas, el SPSS 22 que arrojó en la prueba de Chi-cuadrado 0.092. (p. 120)

En consecuencia, la investigación permitió determinar que el no contar con un control interno adecuado o efectivo conlleva problemas con las cobranzas y otorgamiento de créditos, que posteriormente afectan el grado de liquidez de la empresa.

Mio, Rodríguez y Valverde (2016) tuvieron como objetivo: “Determinar en qué medida el sistema de control interno optimiza la gestión de tesorería en la empresa Surjaduanas S.A.C.” (p. 11)

Los tesisistas consideraron que la investigación fue de tipo aplicada y nivel descriptivo – correlacional: “Se considera descriptiva porque se refiere a la interpretación concreta del objeto de estudio. Y correlacional porque asocia las variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (p. 39)

“Hemos utilizado como población a los trabajadores de la empresa Surjaduanas S.A.C. Año 2015 y como muestra al área de gerencia, tesorería, administración y recursos humanos.” (p. 40)

Los autores concluyeron que:

Se determinó que el control interno optimiza significativamente la gestión de tesorería ya que con la implementación de este sistema las pérdidas disminuyen, se mejoran los procesos y las oportunidades de fraude, robo o cualquier acto ilícito quedan minimizados. (p. 76)

Se determinó que el control interno influye dentro de la empresa Surjaduanas S.A.C. ya que verifica la exactitud y confiabilidad de los registros e informes financieros y debe estar orientado a una seguridad razonable para evitar pérdidas financieras. (p. 76)

Se determinó que el control interno es sustancial porque supervisa y monitorea los procedimientos implantados ya que se debe mantener el sistema y corregir fallas en el instante y algún procedimiento si es necesario. (p. 76)

Finalmente, se demostró que el control interno mejora la gestión de tesorería al verificarse la disminución de pérdidas financieras y sobre todo una mejora en los procesos dentro de la empresa, obteniendo de esta forma información confiable y con un grado razonable de seguridad.

Torres, Carrasco y Vilcamiza (2015), tuvieron como objetivo “analizar la garantía que presta el control interno en el cumplimiento de los objetivos de la gerencia en el área de logística de la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C. Año 2014”

Los autores consideraron que “el tipo de investigación es un estudio de nivel descriptivo y cuantitativo”. (p. 61)

Por otro lado, sostuvieron que “el diseño de la investigación es descriptivo, en consecuencia, no es experimental debido a que no se realiza manipulación a las variables.” (p. 61)

Asimismo, afirmaron que “la población está constituida por 50 trabajadores de la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C. (trabajadores calificados y no calificados)”. (p. 62)

De acuerdo con lo citado por los autores, utilizaron el muestreo no probabilístico: “Es muestreo discrecional por la facilidad de acceder a la información de la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C. La empresa tiene aproximadamente 50 trabajadores de los cuales solo 35 están involucrados con el área de Logística”. (p. 63)

Los tesisistas concluyeron que:

En relación con el objetivo general, se concluye que el control interno no está garantizando el cumplimiento de los objetivos de la gerencia en el área de logística de la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C. la cual se encuentra afectada por una serie de deficiencias que trae como consecuencia una mala toma de decisiones en los procesos a realizar sin lograr los objetivos establecidos y propuestos en un determinado periodo. En relación con el primer objetivo específico, se concluye que el control interno no está garantizando la planificación de las compras en la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C. A esto se le agrega la distribución de funciones en las áreas correspondientes que son asumidas por personal no calificado o que cumplen la labor como apoyo sin recibir previas capacitaciones antes de asumir la responsabilidad, por consiguiente, se extienden serias dificultades y errores con consecuencias de pérdidas de horas hombre y liquidez en caja chica.

En consecuencia, se demostró que la creación de reglamentos o políticas de control interno dentro de la empresa no bastan para ejecutar eficientemente las tareas dentro de ésta, sino que también es necesario contar con el personal idóneo encargado de ejecutar los procesos apoyándose en los reglamentos y políticas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Control interno

a) Marco Histórico

Antecedentes en la aplicación del Control Interno

Contraloría General de la República (2014):

El desarrollo del control interno se inicia a partir de la aparición de la gran empresa, donde los propietarios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y operativos y donde se hizo imprescindible delegar funciones dentro de la organización, así como establecer procedimientos formales para prevenir o disminuir errores y fraudes.

El desarrollo industrial y económico de los negocios propició una mayor complejidad en las entidades y en su administración, surgiendo la necesidad de establecer mecanismos, normas y procedimientos de control que dieran respuestas a las nuevas situaciones. Los contadores idearon la “comprobación interna” (terminó con el que se llamaba a lo que hoy en día es el Control Interno) para asegurarse contra posibles errores y fraudes. Esta era conocida como la organización y coordinación del sistema de contabilidad y los procedimientos adoptados, que tenían como finalidad brindar a la administración, hasta donde fuese posible y práctico, el máximo de protección, control e información verídica.

A partir de la década del 70, a causa del descubrimiento de muchos pagos

ilegales, malversaciones y otras prácticas delictivas en los negocios, comenzó a prestarse mayor atención al establecimiento de mejores controles internos. Hasta entonces, el control interno generalmente se había considerado como un tema reservado solamente a los contadores.

A partir de los años 80, se comenzaron a ejecutar una serie de acciones con el fin de dar respuesta a un conjunto de inquietudes sobre la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones que existían sobre el Control Interno en el ámbito internacional. La pretensión consistía en crear un nuevo marco conceptual para el Control Interno, que fuera capaz de integrar las diversas definiciones y conceptos que habían sido utilizados hasta entonces.

(p. 13)

Según Vásquez (2016):

Desde la antigüedad se ha hecho referencia al control, al control sobre los bienes, sobre las cosechas, sobre los animales, sobre los actos de comercio. Según Maza (2000, p. 26) las tablillas mesopotámicas sirvieron para realizar los primeros registros. La forma de llevar este control fue a partir de escritos o anotaciones, en cuerdas anudadas o *quipus*, en tablillas de piedra o de materiales como el marfil, en papiro después, hasta la aparición de la invención de la imprenta, estos avances se presentaron en Mesopotamia, Grecia, Egipto y Roma.

Según Escobar (2008, p. 80) en Mesopotamia, por ejemplo, se creó el código Hammurabi cuya finalidad fue unificar todos los códigos de la época y de épocas anteriores en materia civil, penal y de comercio y obtener el control de las leyes evitando de esta manera que cada persona ejerciera justicia a su manera. Con el pasar del tiempo se hizo necesario llevar dichas anotaciones en libros para no olvidar los detalles e ir involucrando todo lo que se considerara necesario supervisar o controlar de manera continua.

Las anotaciones en libros dieron paso con el tiempo a la aparición del uso de la partida doble. En Hernández (2006, p. 38) la contabilidad por partida doble constituye un conjunto completo y redondo de registros totalmente relacionados entre sí, que ofrecen una visión global y, al mismo tiempo, tan detallada como se quiera de la empresa.

De esta forma la técnica contable se ha ido desarrollando hasta lograr su evolución en la actualidad como sistema de información, la cual permite apoyar la toma de decisiones para todo tipo de usuarios.

Las empresas que desde la antigüedad han sido capaces de quedar en pie generación tras generación adaptándose a los cambios, lo han logrado a través de la aplicación del control de sus procesos, de la supervisión, de la mejora en sus prácticas empresariales.

Tal es el caso, según Press (2011, p. 207) de Hoshi, considerado el hotel más antiguo del mundo, ha estado en funcionamiento desde el año 718; Le Moulin Richard de Bas es una papelera de origen francés que ha estado en funcionamiento desde 1326; o en Latinoamérica la empresa José Cuervo que es la número uno en producción de tequila desde 1795.

Pero en esa época de la historia, aún no se tenía la concepción de las teorías de la administración. Estos empresarios aprendieron que era necesario conocer cuáles eran sus gastos, sus ingresos, el valor que debían pagar por concepto de impuestos al Estado y a la iglesia, abriendo el paso lentamente a lo que hoy se conoce como el control.

A principios del siglo XX, organización debe considerar para una efectiva administración varios componentes básicos que apoyan el proceso administrativo que son la planeación, la organización, la dirección y el control. El planear hace referencia al diseño de las estrategias mediante las cuales se va a dar cumplimiento a los objetivos que permitirán lograr la meta o metas trazadas por la alta gerencia. Toda empresa debe tener un plan de

acción y para ello es necesario que todos y cada uno de sus colaboradores se comprometan, independientemente de su rol dentro de la organización.

El organizar se refiere a la disposición de todos los recursos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos, asignación de tareas y funciones que al ser realizadas de forma individual permitan el logro en colectivo.

El dirigir guarda relación con la motivación que se le brinda a todo el equipo de trabajo, la comunicación efectiva y asertiva. Las tareas son realizadas por personas y el clima organizacional juega un papel importante en la productividad de cada empleado.

El control se refiere a la verificación del cumplimiento de los objetivos, estableciendo un comparativo entre lo planeado con lo ejecutado para determinar las posibles causas de las diferencias y aplicar los correctivos necesarios. El control debe realizarse en todo momento en pro del mejoramiento continuo. Para Velásquez (2000, p. 34) el control es un proceso continuo. De esta forma las organizaciones buscan mejorar los procesos y elevar sus niveles de productividad en cada periodo.

En la medida que las empresas fueron haciendo más complejos sus procesos, se hizo necesario establecer más controles y mejorar los procesos operativos, optimizar los tiempos de producción, lograr una mayor eficiencia en el manejo de los costos, de igual forma se observa la necesidad de separar la función de los dueños o propietarios de la dirección de la empresa. Por tanto, el Control Interno en las organizaciones surge como una necesidad para apoyar el logro de los objetivos fijados por la alta gerencia y se ha convertido en un factor de vital importancia para todo tipo de organización a nivel mundial. (pp. 142-144)

Contraloría General de la República (2014):

Como lo menciona Gonzales (2005), el desarrollo del Control Interno busca complementarse con nuevos modelos como el “Cuadro de Mando Integral” (Balanced Scorecard) que reposa en una gestión por procesos altamente desarrollada, en la que ambos se orientan, en última instancia, hacia la elevación creciente y sostenible de la eficiencia y eficacia de la organización. Estudios sobre el tema, realizados en los últimos lustros, coinciden en reconocer un conjunto de necesidades de primer orden, como son:

- La necesidad de que el Control Interno se integre al desarrollo del conjunto de actividades que forman parte de la misión de la organización, de manera que forme parte de los procesos regulares de trabajo, y al mismo tiempo, se identifique como un proceso continuo y singular, constituyéndose en un sistema.
- La necesidad de que los objetivos del sistema de Control Interno se correspondan y refieran a los macro-propósitos de la organización, esencialmente vinculados a su eficiencia y eficacia, estratégica y operacional.
- La necesidad de unificar el significado que el Control Interno tiene para todos los miembros de la organización y demás personas implicadas.

Diversas iniciativas han tratado de estandarizar los conceptos, siendo una de las más importantes el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el que hoy en día es considerado como un punto de referencia obligado cuando se trata materia de Control Interno, tanto en la práctica de las empresas, el gobierno, así como en los centros de estudios e investigación. (pp.13-14)

Las empresas van creciendo, tanto a nivel de mercado como económicamente, lo cual demanda muchos más procesos a desarrollar e involucrar más personal para el logro de los objetivos. No obstante, esto puede acarrear riesgos dado los múltiples niveles de ejecución de procesos, por lo que ha sido necesario implementar e ir mejorando el control interno dentro de las organizaciones a fin de reducir los riesgos a un nivel razonable. Es así, que este apartado nos ayudará a entender la importancia que ha tenido la implementación y ejecución del control interno dentro de las organizaciones a lo largo de los años.

b) Marco Legal

Informe COSO

De acuerdo con Coloma y De la Costa (2014):

El informe COSO es un documento que contiene las principales directrices y lineamientos para la implantación y gestión de un sistema de control interno, ha tenido gran aceptación desde su publicación, y se ha convertido en el estándar de referencia en todo lo relacionado al control interno. El principal objetivo es ayudar a las organizaciones a mejorar el control de sus actividades, estableciendo un marco para los conceptos de control interno que permita la definición común de control interno y la identificación de sus componentes. Proporcionar el marco para que cualquier tipo de organización pueda evaluar sus sistemas de control y decidir cómo mejorarlos, y además aportar una estructura de control interno que facilite la evaluación de cualquier sistema sin importar el tipo de entidad.

La adecuada implantación y funcionamiento sistemático del control interno en diversas organizaciones exige que la dirección o gerencia prevea y diseñe apropiadamente un sistema de control interno basado en el Informe COSO, para tal efecto, debe promoverse niveles sistematizados de ordenamiento,

racionalidad y la aplicación de criterios uniformes de control y seguimiento a las diversas actividades desarrolladas en la empresa que contribuyan a desarrollar una buena gestión y cumplir con los objetivos trazados por la empresa. En tal sentido, se debe sistematizar:

- i. El autocontrol, cada funcionario de nivel gerencial y empleado de la empresa, debe controlar su trabajo, detectar deficiencias o desviaciones y efectuar correctivos para el mejoramiento de sus labores y el logro de los resultados esperados.
- ii. La autorregulación, como la capacidad institucional para desarrollar las disposiciones, métodos y procedimientos que le permitan cautelar, realizar y asegurar la eficacia, eficiencia, transparencia y legalidad en los resultados de sus procesos, actividades u operaciones.
- iii. La autogestión, por la cual compete a cada entidad conducir, planificar, ejecutar, coordinar y evaluar las funciones a su cargo con sujeción a la normativa aplicable y objetivos previstos para su cumplimiento. (Álvarez, 2013) (pp. 137-138)

Según Berbia (2008):

El informe COSO ha influenciado las leyes y reglamentos de muchos países con motivo de los colapsos bancarios y bancarrota de organizaciones en todo el mundo. Por ejemplo, en Uruguay en primera instancia comenzó a tener relevancia para las empresas de Intermediación Financiera, a través de la Circular 1664, emitida por el Banco Central en 1999, la cual establece la necesidad de implantar un sistema de control interno siguiendo los lineamientos del informe. Con motivo de los colapsos financieros y el cierre de instituciones bancarias en Uruguay se ha dado un resurgimiento importante del control interno, es común escuchar a entendidos o no del tema, “es un concepto que está de moda”. Los profesionales intentan cada

vez más informarse del tema y las organizaciones reforzar sus controles para lograr la consecución de sus objetivos organizacionales.

El informe COSO es una metodología para la implementación y la gestión de un sistema de control interno. Con base en el COSO, las entidades pueden diseñar sus propios sistemas de control interno, mediante la identificación de los riesgos que afectan el cumplimiento de los objetivos del control interno, la implementación de medidas para afrontar esos riesgos y la evaluación del cumplimiento de esas medidas. Componentes y principios del informe COSO (2020)

Es decir, las directrices y/o principios contemplados en el informe COSO, juegan un papel importante a la hora de implementar un control interno dentro de una organización, ya que este sienta las bases para ello. En ese sentido, el presente punto contribuirá a determinar de la mejor manera posible un control interno para una organización en específico.

2.2.2. Gestión administrativa

Falconi, Luna, Sarmiento y Andrade (2019):

Las organizaciones desde épocas remotas han tenido la obligación de regular actividades, tomar decisiones y direccionar y ejecutar proyectos y acciones, centrados en fundamentos administrativos indicados dentro del código de Hammurabi, siendo la administración la ciencia que permite concretar la ejecución de estas funciones esenciales con efectividad y eficacia.

Como área de conocimiento, la administración ha surgido de la mano del desarrollo de las civilizaciones egipcia, romana, griega y china, contribuyendo con la creación de los cimientos administrativos, ayudando a perfeccionar técnicas y procedimientos en el área. (p. 3)

Velásquez, Ponce y Franco (2016) señalan que:

La gestión administrativa y financiera permite a las empresas tener un buen desenvolvimiento en todas sus áreas y de todos sus recursos para tener una solvencia y capacidad de crecimiento dentro y fuera de la misma. Por lo que se hace necesario implementar procedimientos administrativos y financieros apropiados para que sean separadas las actividades de los departamentos administrativos, financieros y técnicos, de forma tal que su personal pueda cumplir con todos los objetivos empresariales. (p. 2)

Ricra (2014) señala que:

Son razones que evalúa la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que emplea, sean estos propios o ajenos, y, por otro lado, la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo (...) permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa. (p.35)

Falconi et al. (2019) señalan que:

La gestión administrativa implica un nivel elevado de exigencia tanto en el desarrollo de funciones como planificación organización, coordinación, dirección y control de la organización, como para una mejor gerencia de los bienes de la empresa, entre ellos materiales, financieros y humanos, orientado a la consecución de metas y objetivos trazados por el área de directriz de la empresa.

La gestión administrativa permite encaminarnos hacia el logro de los objetivos a través del establecimiento de procedimientos administrativos. Una eficacia y eficiencia de estos procedimientos, permitirá gerenciar no solo el capital humano sino los activos y recursos de la empresa.

2.3. Conceptual

2.3.1 Control Interno

a) Definiciones

De acuerdo con Barquero (2013) lo define como:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que las actividades de la entidad se desarrollen eficazmente y se cumpla según las directrices marcadas por la dirección.

El concepto indicado refiere que el control interno es la validación del plan de organización y procesos de operación de la empresa, con la finalidad de asegurar registros fidedignos.

Según Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos (2005) lo define como:

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad RAZONABLE al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información
- Eficiencia y eficacia de las operaciones
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad

En otras palabras, este autor nos señala que el control interno es la integración de procesos que busca de los objetivos de la empresa, tales como eficacia de operaciones y control de recursos, entre otros.

De acuerdo con Mantilla (2005):

El Control Interno es un instrumento de eficiencia y no un plan que

proporciona un reglamento tipo policíaco o de carácter tiránico, el mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones de empresas a clientes y mantiene un nivel de alta dignidad humana en las relaciones de patrón a empleado.

El autor nos indica que debemos entender al control interno como una guía, en base a la cual se debe respetar el nexos cliente/proveedor a fin de no tener efectos negativos o contraproducentes para la empresa.

Según COSO (2013) lo define de la siguiente manera:

El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

Asimismo, la Norma Internacional de Auditoría – NIA 315 (2015) señala:

Control Interno: el proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término “controles” se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno.

Para Vásquez (2016):

El control interno se define como una suma de procedimientos que deben ser llevados a cabo en las empresas con el fin de lograr las metas trazadas por

la organización, buscando la confiabilidad en las operaciones sean estas de tipo administrativo, operativo o financiero minimizando de esta manera el riesgo, velando en todo momento por el cumplimiento de las normas y regulaciones.

Podemos afirmar en base a lo señalado por los autores citados con anterioridad, que el control interno es un proceso cuya ejecución corresponde a la administración de las empresas, este proceso será diseñado con la finalidad de obtener mayor grado de seguridad en cuanto a los objetivos previstos por la organización. Tales como, eficacia y eficiencia en las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y regulaciones.

b) Importancia del control interno

Para entender la importancia del control interno en las empresas, conviene detallar el propósito del control interno, el cual es resguardar los recursos de la empresa, evitando pérdidas por fraude o negligencia, así como también detectar las desviaciones que se presenten y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización

Según Frías (2016):

Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las transacciones y preparaciones de reportes financieros. Sin controles adecuados que aseguren el registro apropiado de transacciones, la información financiera no podría ser confiable y se debilitaría la habilidad de la gerencia para tomar decisiones informadas, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general.

Según lo expresado, entendemos que, teniendo un adecuado control interno la información financiera será confiable y por consiguiente se podrá impulsar la buena toma de decisiones.

c) Componentes

Con la finalidad de evaluar el control interno de una organización, se debe identificar primero los criterios sobre los cuales se realizará la evaluación. Por lo tanto, es de suma importancia definir el control interno al comienzo del proceso de evaluación.

Berbia (2008):

Según el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013) define al control interno como “una pirámide compuesta de cinco componentes interrelacionados que forman parte del proceso de gestión. Los componentes del control interno son: el ambiente de control, la apreciación del riesgo, las actividades de control, la información y comunicación, el monitoreo.”

- Ambiente de control

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013):

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que llevar a cabo el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes establecen el “Tone at the top” con respecto a la importancia del control interno, incluidas las normas de conducta que se espera de todos ellos. La dirección refuerza las expectativas existentes en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que

permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión; la estructura organizacional y la asignación de facultades y responsabilidades; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a los parámetros de desempeño, incentivos y recompensas para impulsar la responsabilidad por rendir cuenta de cara al desempeño. El entorno de control resultante tiene un importante impacto en el conjunto del sistema de control interno.

- La evaluación de riesgo

Mantilla (2012):

Menciona que cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes a los que está expuesta la empresa a fin de cumplir sus objetivos, formando la base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Factores con mayor riesgo de presentación:

- Cambios en el personal
 - Rápido crecimiento de la organización
 - Implantación de un sistema de información nuevo
 - Cambios en el ambiente regulador de la organización
- Los sistemas de información y comunicación

Mantilla (2012):

Son las herramientas o soportes que permiten identificar, capturar e intercambiar información corporativa en una forma y periodo de tiempo que permita al personal cumplir sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento que hace posible operar y controlar el negocio. La comunicación efectiva también es fundamental y debe desarrollarse en un sentido amplio, fluyendo a lo largo de toda la organización.

- Las actividades de control

Mantilla (2012):

Señala que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Las actividades de control se dan a lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

Entenderemos entonces que las actividades de control son las políticas y los procedimientos que deben seguirse y cumplirse para tener la certeza de que las instrucciones de la gerencia se llevan a cabo.

- El monitoreo (actividades de supervisión)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013):

Las actividades de supervisión evalúan si cada uno de los cinco

componentes del control interno y los principios relevantes estén implementados y en funcionamiento. La organización utiliza las evaluaciones continuas, independientes o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno - incluidos los controles para cumplir los principios a los distintos niveles de la organización de sus unidades de negocio - están implementados y en funcionamiento. La supervisión es una herramienta fundamental de la evaluación de la eficacia del control interno llevada a cabo en la organización. De igual manera, aporta un valioso apoyo a las afirmaciones sobre la eficacia del sistema de control interno. Es el proceso que se utiliza para verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo.

d) Objetivos del Control Interno

Ramón (2004), nos indica que los principales objetivos a lograr son:

- La obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de propiedad de la entidad.
- Promover la eficacia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.
- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Idoneidad y eficiencia de los recursos humanos.

- Crear conciencia de control.

Los objetivos antes descritos relacionan de forma adecuada y coherente los pilares que busca el control interno, tales como la eficacia en las operaciones, la confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento de las leyes y las regulaciones.

e) Elementos del control interno

Según Ramón (2004), los elementos del control interno son:

i. Plan de organización:

No se tiene un concepto establecido, pero podemos indicar que se refiere a una estructura formalizada mediante la cual se identifican y grafican actividades y funciones, se determinan cargos, las líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación. La organización proporciona el armazón que define las actividades que serán planteadas, ejecutadas, controladas y monitoreadas.

El organigrama describe la estructura formal de la entidad, en la cual se especifica:

- Determinación de funciones y actividades fundamentales para cumplir con los fines de la entidad.
- Integración de las funciones y actividades en unidades orgánicas.
- La jerarquización de la autoridad de manera que los grupos o individuos separados por la división de funciones en el trabajo actúen coordinadamente y enmarcados en claras líneas de responsabilidad.
- Identificación de áreas clave y líneas de información.

ii. Planeamiento de actividades

El planeamiento de actividades busca determinar las necesidades de la entidad en cuanto a recursos financieros y humanos.

Al elaborar sus planes y proyectos la entidad debe considerar los aspectos siguientes:

- Los fondos autorizados, las limitaciones y las restricciones.
- La necesidad de llevar a cabo todos los programas, proyectos y operaciones, de acuerdo con criterios de eficiencia y economía.
- La necesidad de cautelar que todos los recursos asignados sean utilizados en forma correcta y para los fines para los que fueron autorizados

iii. Política

La política es una línea de conducta predeterminada que se aplica en una entidad para llevar a cabo todas las actividades, incluyendo aquellas no previstas. Pudiéndose clasificar en:

- Política General: Se establece para todas las entidades, usualmente se originan fuera de la entidad, como las leyes, reglamentos, entre otros.
- Política específica: Es establecida por las altas direcciones de cada entidad y la afectan en su totalidad.
- Política para unidades: Son aquellas establecidas en operatividad. Su aplicación está limitada a las unidades operativas dentro de la misma unidad.

iv. Procedimientos operativos

Son los métodos utilizados para efectuar las actividades de acuerdo con las políticas establecidas. También son series cronológicas de acciones

requeridas, guías para la acción que detallan la forma exacta en que deben realizarse ciertas actividades. Existe relación directa entre los procedimientos y las políticas.

Una política aplicada por toda entidad es conceder a su personal vacaciones, los procedimientos establecidos por el Área de Personal para poner en práctica esa política deben permitir programar las vacaciones para evitar interrupciones en el ritmo de trabajo y llevar registros apropiados para asegurar que cada empleado disfrute de sus vacaciones.

Los mismos criterios por considerar para el establecimiento de la política de la entidad son aplicables a los procedimientos:

- Para promover la eficiencia y economía en las operaciones, los procedimientos aprobados deben ser simples y del menor costo posible.
- Para las operaciones que no son mecánicas en su ejecución, los procedimientos deben permitir el uso del criterio en situaciones fuera de lo común.
- Para reducir la posibilidad de errores e irregularidades, los procedimientos deben estar coordinados de manera que el trabajo realizado por un empleado sea revisado por otro, en forma independiente de sus propias obligaciones funcionales.
- Debe existir un programa adecuado de revisión periódica y mejora continua de los procedimientos aprobados.

Según lo comentado por Ramón, con la finalidad de conseguir un flujo ágil en los procesos y que beneficie la celeridad en las operaciones de la empresa, se debe de enfocar con prevención y anticipación los procedimientos operativos de la empresa, en pro, de obtener un óptimo desempeño a nivel operativo, de personal, de supervisión y de evaluación.

v. Personal

La operatividad del sistema de control interno no depende exclusivamente del diseño apropiado del plan de organización, políticas y procedimientos, sino también de la selección de funcionarios con habilidad y experiencia y de empleados capaces de poder ejecutar sin dificultad los procedimientos establecidos por la administración.

Los elementos por considerar en el control del personal son:

- Entrenamiento continuo: Cuanto mejores sean los programas de capacitación, más apto será el personal. Esto permitirá la identificación clara de las funciones y responsabilidades de cada empleado y reducirá la ineficiencia y el desperdicio.
- Eficiencia: Después de la capacitación, la eficiencia dependerá del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de la administración por medir y alentar la eficiencia constituye una forma de contribuir al logro de los objetivos del control interno. .
- Integridad y ética: Constituye una de las columnas principales en que descansa la estructura del control interno.
- Retribución: Es un factor importante para considerar, dado que el personal que es compensado adecuadamente está dispuesto a lograr los objetivos de la entidad con entusiasmo y concentrar su atención en prestar con más eficiencia sus funciones y responsabilidades.

vi. Sistemas Contables e información financiera

El sistema contable está constituido por los métodos y registros establecidos por la entidad para identificar, reunir, analizar, clasificar, registrar e informar sobre las transacciones realizadas en un período determinado. El sistema contable es un elemento importante del control

financiero institucional al proporcionar la información financiera necesaria a fin de evaluar razonablemente las operaciones ejecutadas. La presentación de reportes internos en toda entidad es necesaria para brindar a los funcionarios responsables una información confiable y actual sobre lo que está ocurriendo en realidad en cuanto al avance y progreso en el logro de los objetivos y metas establecidas. Tal información constituye la base fundamental del control gerencial en cualquier entidad.

Para presentar información a los niveles de decisión de la entidad deben considerarse, los criterios siguientes:

- Los reportes deben elaborarse en forma simple y estar relacionados con la naturaleza del asunto, no debe incluirse información irrelevante para conocimiento de los funcionarios que lo soliciten como soporte para la toma de decisiones.
- La información financiera debe elaborarse de acuerdo con las atribuciones y responsabilidades de los funcionarios.
- Los funcionarios y empleados deben solamente reportar sobre asuntos de su exclusividad, competencia y funcional.
- Debe comprenderse el costo/beneficio resultante de la recopilación de datos y la elaboración de reportes con valor significativo.

Cuando sea posible, los reportes de avance y desempeño deben mostrar comparaciones referidas a: Normas establecidas sobre costos, cantidad y logros obtenidos, partidas presupuestarias autorizadas y ejecutadas, información sobre el desempeño en el periodo anterior.

vii. Sistema de control interno

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos.

El sistema de control interno es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia, asegura la efectividad, previene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

f) Limitaciones del control interno

Según Meléndez (2016):

El Marco 2013 reconoce que, si bien el control interno proporciona una seguridad razonable acerca de la consecución de los objetivos de la entidad, existen limitaciones. El control interno no puede evitar que se aplique un deficiente criterio profesional o se adopten malas decisiones, o que se produzcan acontecimientos externos que puedan hacer que una organización no alcance sus objetivos operaciones. Es decir, incluso en un sistema de control interno efectivo puede haber fallas. Las limitaciones pueden ser el resultado de:

- La falta de adecuación de los objetivos establecidos como condición previa para el control interno.
- El criterio profesional de las personas en la forma de tomar decisiones puede ser erróneo y estar sujeto a sesgos.
- Fallos humanos, como puede ser la comisión de un simple error.
- La capacidad de la dirección de anular el control interno.
- La capacidad de la dirección y demás miembros del personal y/o de terceros, para eludir los controles mediante la connivencia entre ellos.
- Acontecimientos externos que escapan al control de la organización.

El control interno si bien es cierto, está diseñado con la finalidad de proporcionar un grado de seguridad razonable en el camino a la consecución de los objetivos. No obstante, hablamos que otorga cierto “grado”; mas no es absoluto, por cual, la efectividad o resultados de la aplicación del control interno va depender de cada organización, en cuanto al compromiso con los objetivos, incertidumbres para definir objetivos, si cuenta con el personal idóneo en la ejecución de procesos, los factores externos a los que se enfrenta y no pueden ser manejados por la entidad, entre otros.

2.3.2 Gestión Administrativa

a) Definiciones

El diccionario de la Real Academia Española de la Lengua define que la administración es la acción de administrar (Del lat. *administratio*, *-ōnis*).

Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, ejecución y control, cuatro elementos importantes que están ligados a la gestión administrativa, sin estos es imposible hablar de una gestión administrativa como tal, dado que están enfocados en alcanzar los objetivos dispuestos por la organización, tales como gestión de humanos y otros recursos.

En líneas generales, para lograr un gobierno eficaz, una sociedad económicamente mejor, y normas óptimas, se requiere una gestión administrativa actualizada. De la misma forma, en las empresas la función de una administración efectiva es fundamental en la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos.

Quiroga (2020) afirma:

La gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario

organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera.

Básicamente la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados.

La gestión administrativa es el procedimiento que permite dirigir los procesos dentro de una organización a través de unos lineamientos preestablecidos y ordenados con rumbo a la consecución de los objetivos plasmados.

b) Importancia de la Gestión Administrativa

Según Lazzo (s.f.):

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa. Desde finales del siglo XIX se ha tomado la costumbre de definir a la gestión administrativa en términos de cuatro funciones que deben llevar a cabo los respectivos gerentes de una empresa.

La gestión administrativa es importante, debido a que contribuye y ayuda al gestor a poder encaminar a los dirigidos dentro de una organización, de tal forma que ayuda a optimizar el uso de los recursos para obtener mejores resultados, logrando la eficiencia y eficacia dentro de la organización,

c) Función de la Gestión Administrativa

Al respecto, según Quiroga (2020) las funciones son:

i. Planificación:

La planificación es un proceso continuo y sistemático de toma de decisiones sobre el objetivo que se buscará en el futuro, para ello existen diferentes niveles de organización. En fase inicial la planificación implica la determinación de objetivos. En nivel intermedio, implica la asignación de recursos, la traducción e interpretación de decisiones estratégicas. A nivel operacional, la planificación despliega las estrategias de cada departamento en planes de operacionales para cada tarea.

ii. Organización

Si la planificación es el momento teórico, la organización es el comienzo de la práctica, el comienzo de la acción misma, hacia el logro de los objetivos fijados. Para desempeñar la función de organización, el gerente debe enumerar el trabajo que debe realizarse, dividirlo en tareas que puedan ser realizadas de manera lógica y eficiente, por individuos o grupos y llevarlo a cabo.

iii. Dirección

La dirección supone la existencia de una o más personas que puedan guiar al equipo para lograr los objetivos antes mencionados. Es la dirección que dará el camino a los objetivos y planes, es responsable de interpretar lo que se ha definido en la función de planificación y de instruir a los equipos sobre cómo ponerlo en práctica para asegurar que todo se lleve a cabo según lo previsto sin perder el enfoque.

iv. Control

Fayol, uno de los teóricos del consejo, dice que el control significa comprobar que los procedimientos del personal están de acuerdo con las normas y principios establecidos en la empresa. Es uno de los momentos en que el administrador puede incluso a retroalimentar el sistema.

El control, a su vez, se basa en establecimiento de normas y medidas de rendimiento para garantizar que las actitudes empleadas sean las más compatibles con lo que la empresa espera. El control de las actividades desarrolladas permite maximizar la probabilidad de que todo ocurra según las reglas establecidas y dictadas.

Las funciones de la gestión administrativa determinan las pautas para una correcta y eficaz gestión dentro de la organización. Es decir, nos permitirá corroborar si los procedimientos se están ejecutando como se estableció de manera que permita llegar a los objetivos plasmados, y no desviarnos de estos.

d) Objetivos y beneficios de la Gestión Administrativa

Según Quiroga (2020) la gestión administrativa ofrece beneficios como:

i. Aumento de la productividad

La gestión administrativa permite ejecutar muchos procesos de forma más optimizada y sencilla. La idea es tener la oportunidad de modificar todos aquellos procesos que, en lugar de ayudar en la eficiencia, retrasan la productividad.

Con todas las modificaciones y ajustes, la productividad del equipo es mucho más evidente.

ii. Concentrarse en lo que realmente importa

Sin la gestión administrativa es imposible centrarse en los objetivos, Con una planificación bien ejecutada, estrategias definidas y un equipo productivo y organizado, los objetivos que antes parecían imposibles de alcanzar se hacen tangibles a corto, mediano y largo plazo.

iii. Hacer más con menos

Cuando se definen los indicadores y se diseñan las estrategias, todo esto refleja cómo los equipos pueden ahorrar dinero y encontrar maneras inteligentes de optimizar sus productos y servicios.

A. Cuentas por cobrar

I. Definición

Según Stevens (2019):

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico. Las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperará en dinero en sumas parciales.

Marco (s.f.):

Una cuenta a cobrar es una cuenta que representa saldo deudor en el balance de situación de la empresa

Estas representan un conjunto de derechos a favor de una empresa frente a terceros por la prestación previa de un servicio o la venta de un producto. Por tanto, las cuentas a cobrar son fruto de la actividad económica diaria de la empresa.

Estas cuentas para cobrar representan un crédito que la empresa concede a sus clientes, contribuyendo así a financiar la actividad económica de aquellos. De esta manera las cuentas a cobrar representan para la empresa que concede el crédito, un dinero que está pendiente de cobrar por la venta de bienes y/o servicios. Por otro lado, para la empresa que recibe el crédito tendrán justo la consideración contraria (cuentas a pagar).

Dependiendo del período de tiempo dispuesto para liquidar el derecho de cobro, estas se podrán clasificar como cuentas a cobrar a corto plazo (menos de 12 meses) o como cuentas a cobrar a largo plazo (más de 12 meses). Las

cuentas por cobrar a largo plazo deben reclasificarse al finalizar el período económico como cuentas a cobrar a corto plazo, si el crédito vence en los próximos 12 meses.

Según Pérez y Merino (2010):

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa.

Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta.

Las cuentas por cobrar son derechos de cobro que posee una entidad a raíz de sucesos pasados producto de la relación con terceros (clientes). Es decir, surgieron de la relación proveedor - cliente o podríamos decir de la compra - venta de bienes y/o servicios.

II. Tipos

Stevens (2019):

Corto plazo: Son aquellas que requieren de disponibilidad inmediata dentro de un plazo que no debe ser mayor a un año. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente.

Largo Plazo: Su disponibilidad es a más de un año. Este tipo de cuentas se deben presentar fuera del activo no corriente.

III. Plan Contable General Empresarial – PCGE

Ministerio de Economía y Finanzas (s.f.):

Contenido

Agrupación de las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.

Nomenclatura de cuentas

121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar

122 Anticipos de clientes

123 Letras por cobrar

121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar. Créditos otorgados por venta de bienes o prestación de servicios. En caso no se haya emitido el documento, pero sí devengado el ingreso y la cuenta por cobrar correspondiente, se debe registrar el derecho exigible en esta subcuenta.

122 Anticipos de clientes. Montos anticipados por clientes a cuenta de ventas posteriores. Es de naturaleza acreedora.

123 Letras por cobrar. Créditos que se formalizan con letras aceptadas en canje de facturas, boletas u otros comprobantes por cobrar.

Reconocimiento y medición

Las cuentas por cobrar se reconocerán inicialmente a su valor razonable, que es generalmente igual al costo. Después de su reconocimiento inicial se medirán al costo amortizado. Cuando exista evidencia de deterioro de la cuenta por cobrar, el importe de esa cuenta se reducirá mediante una cuenta de valuación, para efectos de su presentación en estados financieros. Las cuentas por cobrar en moneda extranjera pendientes de cobro a la fecha de

los estados financieros se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

DINÁMICA DE LA CUENTA 12

Es debitada por:

Es acreditada por

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Los derechos de cobro a que dan lugar la venta de bienes o la prestación de servicios inherentes al giro del negocio - El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas por letras, o el cambio de condición de letras emitidas, a cobranza o descuento - La disminución o aplicación de los anticipos recibidos - La diferencia de cambio, si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera. | <ul style="list-style-type: none"> - El cobro parcial o total de los derechos - El traslado entre cuentas internas, como es el caso del canje de facturas con letras, o el cambio de condición de letras emitidas a cobranza o descuento - Los anticipos recibidos por ventas futuras - La disminución del derecho de cobro por las devoluciones de mercaderías - Los descuentos, bonificaciones y rebajas concedidas, posteriores a la venta - La eliminación (castigo) de la contabilidad de las cuentas y documentos considerados incobrables - La diferencia de cambio si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera. |
|---|---|

COMENTARIOS

Los saldos que resulten acreedores deben ser presentados como parte del Pasivo. Las subcuentas 191 Cuentas por cobrar comerciales - Terceros, acumula la estimación de las cuentas de cobranza dudosa, actuando como cuenta de valuación para los componentes de esta cuenta.

NIIF E INTERPRETACIONES REFERIDAS

NIC 1 Presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas), NIC 18 Ingresos, NIC 21 Efectos de la variación del tipo de cambio de monedas extranjeras, NIC 32 Instrumentos financieros (presentación), NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición, NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

B. Cuentas por pagar

I. Definición

Marco (s.f.):

Una cuenta por pagar es una cuenta que presenta saldo acreedor en el balance de la empresa.

El origen de las cuentas por pagar deriva de determinadas operaciones, como la por ejemplo la compra de bienes materiales, la recepción de un servicio o gastos incurridos entre otros. Por tanto, estas representan una obligación de pago para la empresa ante sus acreedores y proveedores.

Estas cuentas por pagar representan un crédito concedido a la empresa para el desarrollo de su actividad económica. En este caso el crédito lo concede un proveedor sin intermediación de una entidad financiera. Por lo tanto, estas cuentas a pagar suponen una forma de financiación a la actividad económica de la empresa libre de intereses. Desde la óptica de la empresa que ha concedido el crédito, las cuentas a pagar tendrán justo la consideración contraria (cuentas a cobrar).

Sitio web Enciclopedia Económica (2019):

En contabilidad, las cuentas por pagar son deudas que posee una empresa a sus acreedores y proveedores, como resultado de la adquisición de bienes y servicios. En otras palabras, consisten en una obligación (deuda) que posee una empresa relacionada con su actividad económica. Estos tipos de obligaciones son créditos por la compra de materiales e insumos, que no están vinculados a entidades bancarias.

Las cuentas por cobrar son obligaciones que tiene la empresa, originadas a partir de sucesos pasados como la adquisición de bienes o servicios, y que para poder liquidar dicha obligación tendrá que realizar un desembolso de dinero.

II. Tipos

Sitio web Enciclopedia Económica (2019):

Según el tiempo de vencimiento acordado con el acreedor, existen diferentes tipos de cuentas por pagar:

Cuentas por pagar a corto plazo: también conocidas como pasivos corrientes. El pago de estas debe realizarse en un corto período de tiempo, de un año o menos. En algunos casos los pagos son mensuales o diarios.

Cuentas por pagar a largo plazo: también conocidas como pasivos no corrientes. El pago de estas se realiza en un período de tiempo mayor a un año. Estas, a diferencia de las anteriores, se pasan por alto con mayor facilidad, por lo esporádico de los pagos.

III. Plan Contable General Empresarial – PCGE

Ministerio de Economía y Finanzas (s.f.):

Contenido

Agrupar las subcuentas que representan obligaciones que contrae la empresa derivada de la compra de bienes y servicios en operaciones objeto del negocio.

Nomenclatura

421 Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar

422 Anticipos a proveedores

423 Letras por pagar

424 Honorarios por pagar

421 Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar. Obligaciones por concepto de bienes o servicios adquiridos.

422 Anticipos a proveedores. Efectivo o sus equivalentes, entregado a proveedores a cuenta de compras posteriores. Es de naturaleza deudora.

423 Letras por pagar. Obligaciones sustentadas en documentos de cambio aceptados por la empresa.

424 Honorarios por pagar. Obligaciones con personas naturales, proveedores de servicios prestados en relación de independencia.

Reconocimiento y medición

Las cuentas por pagar comerciales se reconocerán por el monto nominal de la transacción, menos los pagos efectuados, lo que es igual al costo amortizado. Las cuentas en moneda extranjera pendientes de pago a la fecha de los estados financieros se expresarán al tipo de cambio aplicable a las transacciones a dicha fecha.

DINÁMICA DE LA CUENTA 42

Es debitada por:

Es acreditada por

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - Pagos efectuados a los proveedores - La disminución de las obligaciones por devoluciones de compras a los proveedores - Las notas de crédito emitidas por los proveedores - Los movimientos entre subcuentas, por ejemplo, cuando se canjean las facturas por letras | <ul style="list-style-type: none"> - El importe de los bienes adquiridos y servicios recibidos de los proveedores - Los movimientos entre subcuentas, por ejemplo, cuando se canjean las facturas por letras - Las diferencias de cambio si se incrementa el tipo de cambio de la moneda extranjera. |
|---|---|
-

-
- La diferencia de cambio si disminuye el tipo de cambio de la moneda extranjera

COMENTARIOS

Los anticipos otorgados a los proveedores, en cuanto corresponden a compra de bienes o servicios pactados, deben reclasificarse para efectos de presentación, de acuerdo con la naturaleza de la transacción. Si el anticipo no corresponde a una compra de bienes o servicios pactados, corresponde presentarse como otras cuentas por cobrar en el balance general.

NIIF E INTERPRETACIONES REFERIDAS

NIC 1 presentación de estados financieros (en lo referido a la compensación de cuentas), NIC 21 Efectos de la variación del tipo de cambio de monedas extranjeras, NIC 32 Instrumentos financieros (presentación), NIC 39 Instrumentos financieros: Reconocimiento y medición, NIIF 7 Instrumentos financieros: Información a revelar

Fuente: Ministerio de Economía y Finanzas

2.4. Definición de términos básicos

a) Control:

Según Gitman (2012):

El control es la verificación de la ocurrencia de los hechos conforme a los planes establecidos, corrigiendo la desviación entre el estado real y la meta trazada. Su objetivo es asegurar el cumplimiento de lo planeado y proyectado, considerando las órdenes dadas.

b) Estados financieros:

Según la (NIC 1) los definía como “Los Estados Financieros de propósito general (denominados “Estados Financieros”) son aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

c) Gasto:

De acuerdo con Sánchez (2012) “Este concepto plantea que el gasto es un costo que nos dio un beneficio y que ha expirado, esto es desde el punto de vista que nos brindó frutos. Por lo tanto, los gastos nos permiten obtener ingresos, es decir, los beneficios” (p. 96).

d) Gestión:

De acuerdo con (Gitman (2012) “la gestión es el correcto manejo de los recursos que dispone una empresa, orientado a sus actividades y operaciones al uso eficiente de sus recursos a fin de lograr maximizar su rendimiento.”}

e) Liquidez:

Gitman & Zutter (2012):

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas.

f) Materialidad (o importancia relativa):

Según Apaza ((2017))

Las omisiones o inexactitudes de partidas son materiales o tienen importancia relativa si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios sobre la base de los estados financieros. La materialidad (o importancia relativa) depende de la

magnitud y la naturaleza de la omisión o inexactitud, enjuiciada en función de las circunstancias particulares en las que se hayan producido. La magnitud o naturaleza de la partida o una combinación de ambas, podrían ser el factor determinante.

g) Periodo promedio de cobro (PMC):

Peiro (s.f.): “el periodo medio de cobro es el plazo, en días, que tarda de media una empresa en cobrar de sus clientes.”

Formula:

$$\text{PMC} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas Brutas}} * 360$$

Donde:

PMC: Periodo medio de cobro

Cuentas por cobrar: Cuentas por cobrar al cierre de un ejercicio

Ventas brutas: Ventas anuales incluido impuestos.

h) Periodo promedio de pago (PMP)

Peiro (s.f.) “el periodo medio de pago se define como los días que de media tarda una empresa en pagar a proveedores.”

Formula

$$\text{PMP} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras Brutas}} * 360$$

Donde:

PMP: Periodo medio de pago

Cuentas por pagar: Cuentas por pagar al cierre de un ejercicio

Compras brutas: Compras anuales incluido impuestos.

i) Riesgo:

Según Gitman (2012):

Es una medida de la incertidumbre en torno al rendimiento que ganará una inversión. Las inversiones cuyos rendimientos son más inciertos se consideran generalmente más riesgosas. Más formalmente, los términos riesgo e incertidumbre se usan indistintamente para referirse al grado de variación de los rendimientos relacionados con un activo específico.

j) Rotación de cuentas por cobrar

PeruContable (2020) “indica el número de veces que se han convertido en efectivo las cuentas por cobrar durante el periodo de un año.”

$$\text{Formula} \quad \text{Rotación} = \frac{\text{Ventas brutas}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Donde:

Ventas brutas: Ventas anuales

Cuentas por cobrar promedio: Cuentas por cobrar al cierre de un ejercicio

k) Rotación de cuentas por pagar

PeruContable (2020) “este ratio permite calcular el número de veces que han sido renovadas las cuentas por pagar.”

$$\text{Formula} \quad \text{Rotación} = \frac{\text{Compras al crédito}}{\text{Cuentas por pagar promedio}}$$

Donde:

Compras al crédito: Compras anuales

Cuentas por pagar promedio: Cuentas por pagar al cierre de un ejercicio

l) Utilidad:

Herrera (2019):

Uno de los términos básicos en contabilidad financiera es el de “utilidad”, entendida como el interés o beneficio económico por una empresa en el

curso de sus operaciones. En base a esto, las utilidades de un negocio se dividen en dos: netas y brutas.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

3.2. Definición conceptual de variables

La investigación considera dos variables:

I. Variable independiente (X): El Control Interno

Acosta (2020):

El control interno es un proceso que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, es decir, por toda la compañía. Esta diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reportes y de cumplimiento de la entidad.

II. Variable dependiente (Y): La Gestión Administrativa

Según Corvo (2018): “La gestión administrativa es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo propuesto.”

3.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	INDICE	METODO	TECNICA
CONTROL INTERNO	Evaluación de Riesgos	Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por cobrar	Nivel de aceptación	No probabilístico	Encuesta
		Evaluación de riesgos de la gestión por pagar	Nivel de aceptación	No probabilístico	Encuesta
	Actividades de Control	Actividades de control de la gestión de cuentas por cobrar	Nivel de aceptación	No probabilístico	Encuesta
		Actividades de control de la gestión de cuentas por pagar	Nivel de aceptación	No probabilístico	Encuesta
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gestión de Cuentas por Cobrar	Rotación de cuentas por cobrar	Nº de veces al año	No probabilístico	Análisis financiero
		Periodo promedio de cobro	Días	No probabilístico	Análisis financiero
	Gestión de Cuentas por Pagar	Rotación de cuentas por pagar	Nº de veces al año	No probabilístico	Análisis financiero
		Periodo promedio de pago	Días	No probabilístico	Análisis financiero

Fuente: Elaboración propia

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipo y diseño de investigación

4.1.2 *Tipo de la investigación*

La investigación que se desarrolló es de tipo aplicada, ya que estuvo orientada a la comprensión y solución de un hecho de la realidad; con enfoque cualitativo en cuanto a la variable control interno y cuantitativo en cuanto a la variable de gestión administrativa.

Con relación a su nivel es explicativo, según Carlessi y Reyes (2015) señalan que el nivel explicativo “está orientado al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno”.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos (...), su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da este, o porque dos o más variables están relacionadas” (p. 95).

4.1.2 *Diseño de investigación*

El diseño de la investigación que se utilizó en el presente trabajo fue no experimental, debido a que no se manipularon las variables.

Kerlinger (como se citó en Hernández, Fernández y Baptista (2014)), señala que, “La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p. 116).

Asimismo, Hernández define a este tipo de diseño como, “...la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de

estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p.152).

Y de corte longitudinal ya que se estudió y evaluó las variaciones en un periodo mayor a un año.

Psyciencia (s.f), según “(Myers, 2006) un estudio longitudinal es un tipo de diseño de investigación que consiste en estudiar y evaluar a las mismas personas por un periodo prolongado de tiempo.”

4.2. Método de investigación

Se emplearon los siguientes métodos:

- Explicativo: Respecto a este método se utilizó para saber quién, dónde, cuándo, cómo y por qué del sujeto del estudio. Explicando el comportamiento de las variables, así como las características de estos para determinar la relación que existe entre las variables.
- Estadístico: Consistió en una secuencia de procedimientos para el manejo de datos cualitativos y cuantitativos de la investigación, dicho manejo de datos tiene como propósito la comprobación de la realidad de consecuencias verificables deducidas de la hipótesis general.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Arias (2012) define la población como: “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81).

Arias, Villasís y Miranda (2016) definen a la población como “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y cumple con una serie de criterios predeterminados” (p. 202)

Para la investigación, dado que se tiene una variable cualitativa (control interno) y una variable cuantitativa (gestión administrativa) se tuvo dos poblaciones:

- Para el control interno: la población estuvo constituida por la empresa OL Servicios Generales SRL.
- Para la gestión administrativa: la población estuvo constituida por los estados financieros.

4.3.2. Muestra

Hernández et al. (2014) define la muestra como: “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población, en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.” (p. 189).

La muestra fue no probabilística por conveniencia, porque seleccionaremos datos de manera premeditada y coherente con los propósitos de esta investigación.

Partiendo de la población citada, la muestra de esta investigación estuvo constituida:

- Para el control interno: la muestra estuvo constituida por las áreas de Facturación, Tesorería y Contabilidad, teniendo un total de 15 personas.
- Para la gestión administrativa: la muestra estuvo constituida por los estados financieros de los periodos 2015 al 2019.

4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo

El lugar de estudio de la investigación se realizó en la empresa OL Servicios Generales SRL ubicada en la Avenida César Canevaro N° 979, Lince de la ciudad de Lima.

El periodo analizado corresponde a los años 2015 y 2019.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

4.5.1. Técnicas

Según Rojas (2011) “la técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente – aunque no exclusivamente – a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas”. (p. 3)

Asimismo, Casas (2002):

Se puede definir la encuesta como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 1)

Para la presente investigación, se recurrió a la documentación bibliográfica; es decir, a las fuentes de información, a distintos tipos de textos bibliográficos ligados a la investigación y dentro del periodo que abarca; que fueron base y sustento de las opiniones y comentarios vertidas en esta investigación.

Por ende, como principales técnicas se tuvo a:

- Encuestas
- Análisis documental
- Observación

4.5.2. Instrumentos

Mejía (2005): “Con el nombre de instrumentos de acopio de datos se denomina a todos los instrumentos que pueden servir para medir las variables,

recopilar información con respecto a ellas o simplemente observar su comportamiento.” (p. 19)

Uno de los instrumentos importantes para desarrollar la investigación fue el cuestionario, el cual fue aplicado a los trabajadores de las áreas de Contabilidad, Teoría y Facturación (15 personas). Según Casas (2002) el cuestionario es “el documento que recoge de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta” (p. 6)

Por otro lado, se recurrió a las guías de análisis documental y guías de observación. Asimismo, para la descripción, el análisis de los datos y los resultados se emplearon porcentajes, cuadros de información comparativos en los programas Excel y Word, gráficos, instrumentos de medición de rentabilidad y liquidez (ratios financieros), análisis, interpretación y contrastación final de los estados financieros.

Validez: El instrumento fue validado mediante el juicio de expertos, bajo los siguientes criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia, siendo medidos en una escala del 0% al 100%, siendo finalmente aprobado por los expertos mediante el formato de validación de instrumento por juicio de expertos según la tabla 2. Con los resultados obtenidos se aplicó la fórmula de Aiken, obteniendo un resultado de **93.5%**, entonces el cuestionario se puede aplicar.

Fórmula de Aiken $V = S/N(C-1)$

Donde:

S= Sumatoria de acuerdos

N= Numero de jueces experto

C= Numero de valores en escala (1: Acuerdo y 2 Desacuerdo)

Si el resultado es mayor a 0.8 a más, entonces el cuestionario es válido.

La relación de expertos que validaron el cuestionario fue:

Tabla 2:

Resultados del juicio de expertos

Numero	Experto	Porcentaje	Criterio
1	Walter Huertas Niquen	91.0%	Aplicable
2	Juan Eca Periche	94.5%	Aplicable
3	Luis Romero Dueñez	95.0%	Aplicable

Elaboración propia

Confiabilidad: La confiabilidad fue obtenida mediante el coeficiente Alfa de CronBach, que se encuentra dentro del programa estadístico SPSS versión 25, aplicando la fórmula para las veinte (20) preguntas que conforman el cuestionario aplicado a los trabajadores de las áreas de Facturación, Tesorería y Contabilidad de la empresa materia de investigación.

Tabla 3:

Confiabilidad del instrumento: Alfa de CronBach

Alfa de CronBach	N de elementos
,865	16

Fuente: Encuesta aplicada

El instrumento goza de confiabilidad (0.865). Se dice que cuando el coeficiente es mayor a 0.80, el cuestionario es confiable.

4.6. Análisis y procesamiento de datos.

Se realizó la investigación utilizando programas de Microsoft Office como el Excel (formulas financieras, gráficos, tablas dinámicas, macros, etc.) y se utilizará el SPSS (Software estadístico).

Hernández et al. (2014) Statistical Package for the Social Sciences o Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (IBM® SPSS) El SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales), desarrollado en la Universidad de Chicago, es uno de los más difundidos y actualmente es propiedad de IBM®. Contiene todos los análisis estadísticos que se describirán en este capítulo. En Iberoamérica, algunas instituciones educativas tienen versiones antiguas del SPSS; otras, versiones más recientes, ya sea en español o inglés y en los distintos sistemas operativos como Windows, Macintosh y UNIX. P. 273.

El procedimiento fue el siguiente:

1. Se evaluó la información que se obtuvo de libros, tesis de autores nacionales e internacionales, artículos científicos, revistas especializadas, doctrina y normativa contables, tributaria, laboral y otras normas vigentes.
2. Se elaboró las fichas bibliográficas que sirvieron de sustento a nuestra investigación.
3. Se ordenó y clasificó los resultados de la aplicación del cuestionario.
4. Se elaboró las tablas y gráficos correspondientes.
5. Se utilizó el sistema estadístico SPSS versión 25 y hojas de Excel para la preparación de las tablas y gráficos que ayudaron a demostrar nuestra hipótesis.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. *Hipótesis específica N°1: La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.*

Las cuentas por cobrar son derechos que se originan de las ventas o servicios prestados, representan uno de los recursos que posee la empresa para obtener liquidez, ya que cumplido el plazo se transforman en efectivo. En ese sentido, se evaluó los ratios de periodo promedio de cobro, rotación de cuentas cobrar, periodo promedio de pago y rotación de cuentas por pagar, como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 4

Rotación de Cuentas por Cobrar en veces del periodo 2015 al 2019

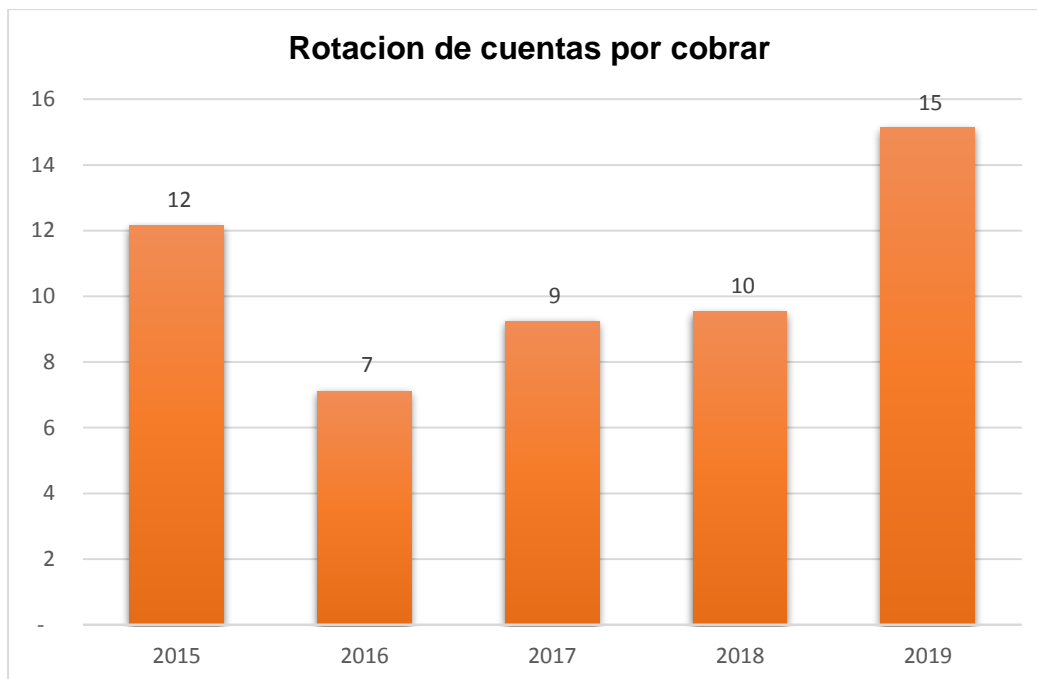
Año	Nº veces de Rotación
2015	12
2016	7
2017	9
2018	10
2019	15

Fuente: Estados financieros de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 1

Variación de la Rotación de cuentas por cobrar del periodo 2015 al 2019



Fuente: Tabla 4

Elaboración: Propia

En la tabla 4 y gráfico1, se observa que para el año 2015 la empresa ha cobrado sus pendientes y vuelto a emplear ese dinero 12 veces, evidenciando una disminución en el año 2016 de un 41%, obteniendo un resultado de 7 veces. Para los siguientes años se presenta una mejora, logrando en el año 2019 la mejor rotación con un valor de 15 veces.

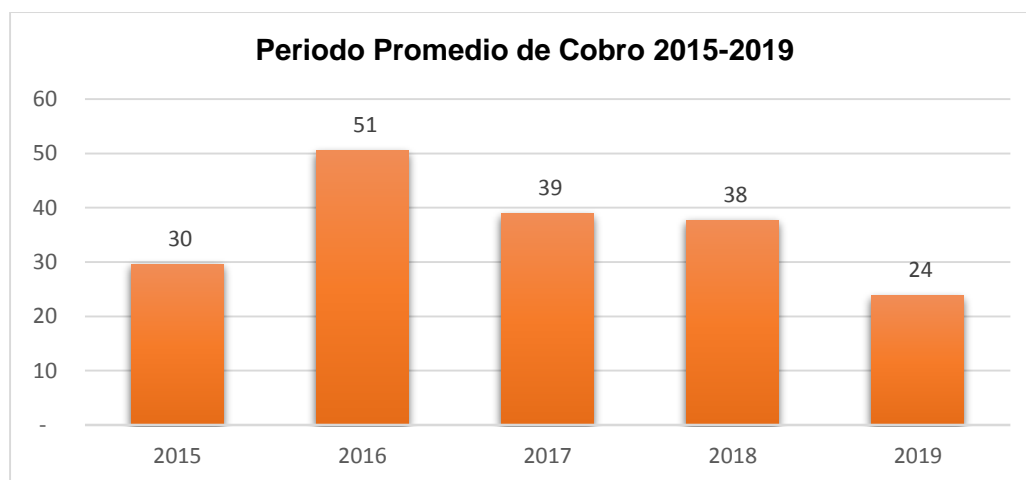
Esto significa que con la aplicación de la evaluación de riesgos la gestión de las cuentas por cobrar mejoró en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo un incremento de 5 veces de rotación de cuentas por cobrar producto del incremento de la celeridad y efectividad de las cobranzas.

Tabla 5*Periodo Promedio de Cobro en días del periodo 2015 al 2019*

Año	Nº de días cobranza
2015	30
2016	51
2017	39
2018	38
2019	24

Fuente: Estados financieros de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 2*Variación del periodo promedio de cobro del periodo 2015 al 2019*

Fuente: Tabla 5

Elaboración: Propia

En la tabla 5 y gráfico 2, se observa que para el año 2015 la empresa realiza sus cobros cada 30 días, incrementando para el año 2016 a un periodo de cobro de 51 días, presentando un menor tiempo de cobro en los siguientes años; siendo el año 2019 el mejor con un periodo de cobro de 24 días

Esto significa, que con la aplicación de la evaluación de riesgos la gestión de las cuentas por cobrar mejoró en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo una disminución en el número de días en 14 días. Lo que nos dice que la empresa está obteniendo liquidez en el menor tiempo posible.

5.1.2. Hipótesis específica N°2: Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Tabla 6

Rotación de Cuentas por Pagar en veces del periodo 2015 al 2019

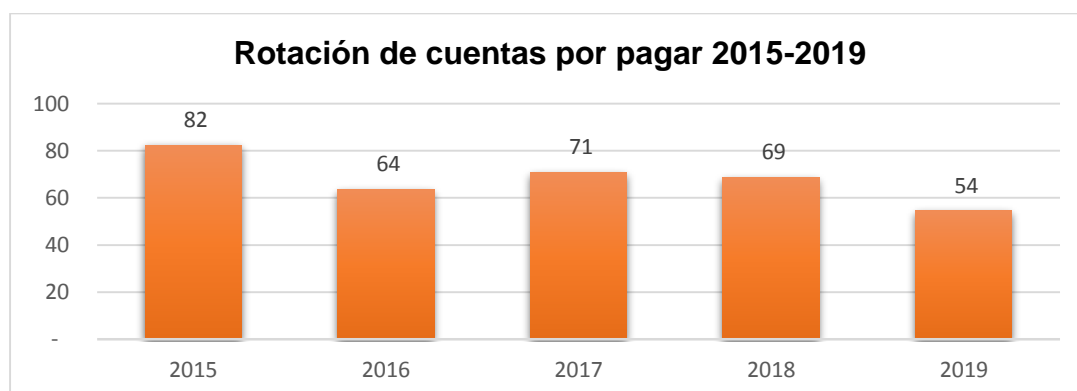
Año	Nº veces de Rotación
2015	82
2016	64
2017	71
2018	69
2019	54

Fuente: Estados financieros de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 3

Variación de la Rotación de cuentas por pagar del periodo 2015 al 2019



Fuente: Tabla 6

Elaboración: Propia

En la tabla 6 y gráfico 3, se observa que para el año 2015 la empresa ha pagado sus pendientes y vuelto a solicitar créditos a sus proveedores 82 veces, disminuyendo en los siguientes años, logrando en el año 2019 la mejor rotación con un valor de 54 veces.

Esta ratio nos indica la cantidad de veces que las cuentas por pagar rotaron durante los años materia de análisis. Obteniendo como resultado que con la aplicación de las actividades de control la gestión de cuentas por pagar mejoró en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo una disminución de 15 veces en la rotación de cuentas por pagar, producto de una mejor negociación de los créditos con proveedores.

Tabla 7

Periodo Promedio de Pago en días del periodo 2015 al 2019

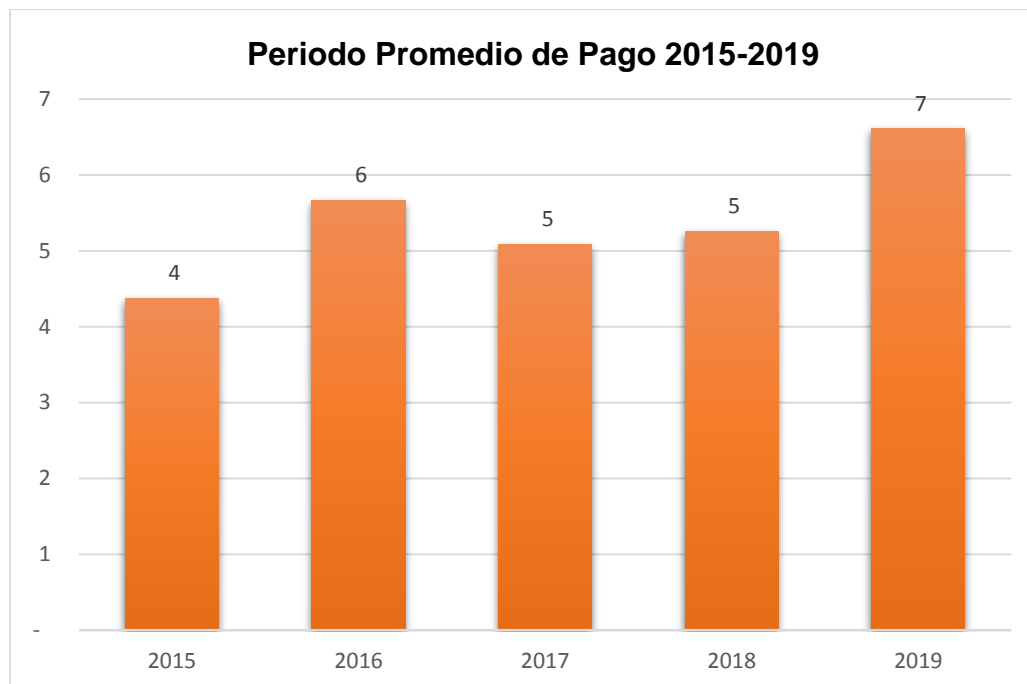
Año	Nº de días cobranza
2015	4
2016	6
2017	5
2018	5
2019	7

Fuente: Estados financieros de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 4

Variación del periodo promedio de pago del periodo 2015 al 2019



Fuente: Tabla 7

Elaboración: Propia

En la tabla 7 y gráfico 4, se observa que para el año 2015 la empresa ha cancelado los créditos solicitados a sus proveedores en 4 días, presentando un mayor periodo de pago en los siguientes años, siendo el año 2019 el mejor con un periodo de pago de 7 días.

Esta ratio nos indica el número de días que los créditos solicitados a nuestros proveedores fueron cancelados en promedio. Esto significa que con la aplicación de las actividades de control la gestión de cuentas por pagar mejoró en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo un incremento en el número de días (2), lo que nos dice que la empresa está pagando sus obligaciones a un plazo ligeramente mayor.

5.1.3. Hipótesis General: El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Dimensión 1: Evaluación de riesgos

Mantilla (2012) menciona que:

Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben evaluarse. Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La evaluación de riesgos es la identificación es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes a los que está expuesta la empresa a fin de cumplir sus objetivos, formando la base para determinar cómo se deben administrar los riesgos.

Indicador 1: Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por cobrar

Tabla 8

Pregunta 1.1.

¿Se promueve una cultura de administración de riesgos ligados a las cuentas por cobrar a través de acciones capacitación del personal responsable de las cobranzas?

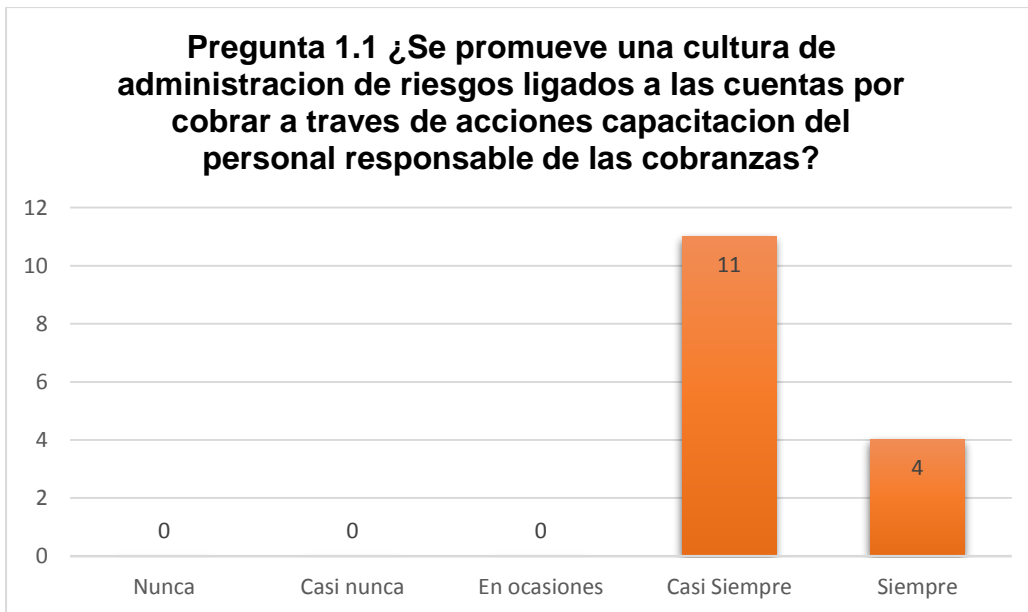
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	11	73.33%
Siempre	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 5

Pregunta 1.1



Fuente: Tabla 8

Elaboración: Propia

Según la tabla 8 y el gráfico 5, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados, el 73.33% representados por 11 encuestados manifestaron estar casi siempre de acuerdo, y el 26.67% representado por 4 encuestados, están siempre de acuerdo que se promueve una cultura de administración de riesgos.

Entonces, se puede concluir que los trabajadores están de acuerdo que la empresa promueve una cultura de administración de riesgos ligados a las cuentas por cobrar a través de capacitación al personal.

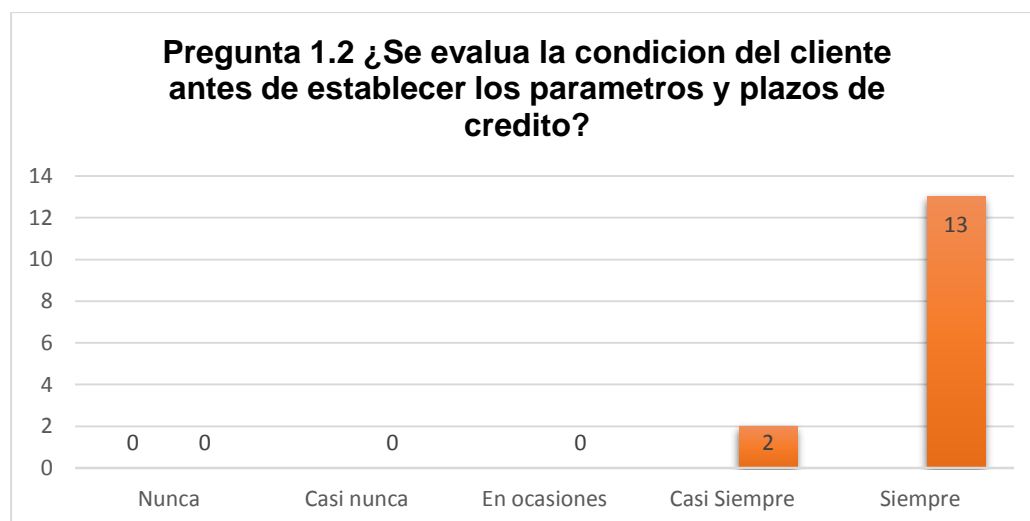
Tabla 9*Pregunta 1.2*

¿Se evalúa la condición del cliente antes de establecer los parámetros y plazos de crédito?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	2	13.33%
Siempre	13	86.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 6*Pregunta 1.2*

Fuente: Tabla 9

Elaboración: Propia

Según la tabla 9 y el gráfico 6, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 2 manifestaron casi siempre que representa el

13.33%, y 13 manifestaron siempre que representa el 86.67%. Entonces, se puede concluir que los trabajadores están de acuerdo que la empresa evalúa la condición del cliente antes de establecer los parámetros y plazos de crédito.

Tabla 10

Pregunta 1.3

¿Se otorgan créditos a los clientes aun cuando existen facturas vencidas de los mismos, pendientes de cobro?

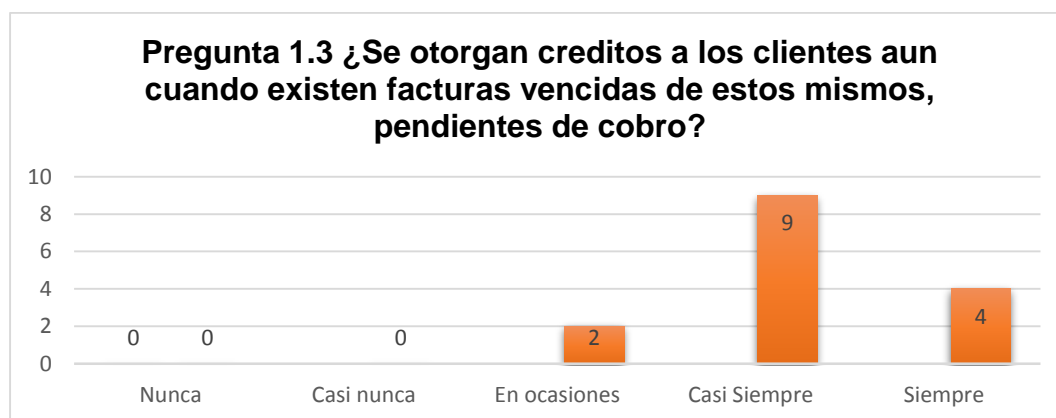
Respuesta	frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	2	13.33%
Casi Siempre	9	60.00%
Siempre	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 7

Pregunta 1.3



Fuente: Tabla 10

Elaboración: Propia

Según la tabla 10 y el gráfico 7, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados, 2 encuestados que representan el 13.33% manifestó que se hacen en ocasiones, 9 encuestados que representan el 60.00% dice que casi siempre y 4 encuestados que representan el 26.67% manifiesta que siempre se otorgan créditos. Entonces, se puede concluir que la empresa otorga créditos a los clientes aun cuando tienen deuda vencida.

Tabla 11

Pregunta 1.4

¿Se preparan mensualmente informes a la gerencia de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

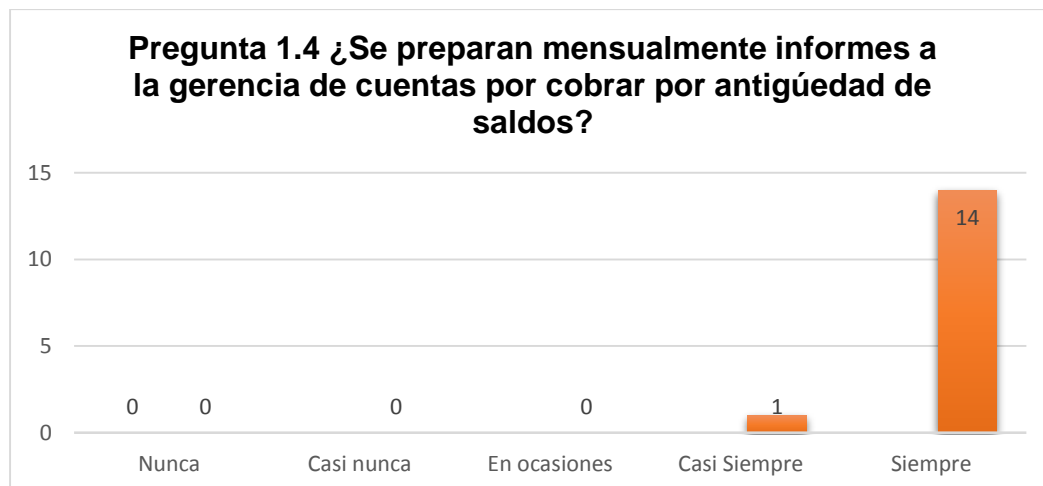
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	1	6.67%
Siempre	14	93.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 8

Pregunta 1.4



Fuente: Tabla 11

Elaboración: Propia

Según la tabla 11 y el gráfico 8, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 1 encuestado que representa el 6.67% manifestó que casi siempre, y 14 encuestados que representan el 93.33% manifiesta que siempre se preparan informes. Entonces, se puede concluir que en la empresa se prepara mensualmente informes para la gerencia respecto a las cuentas por cobrar detallado por antigüedad.

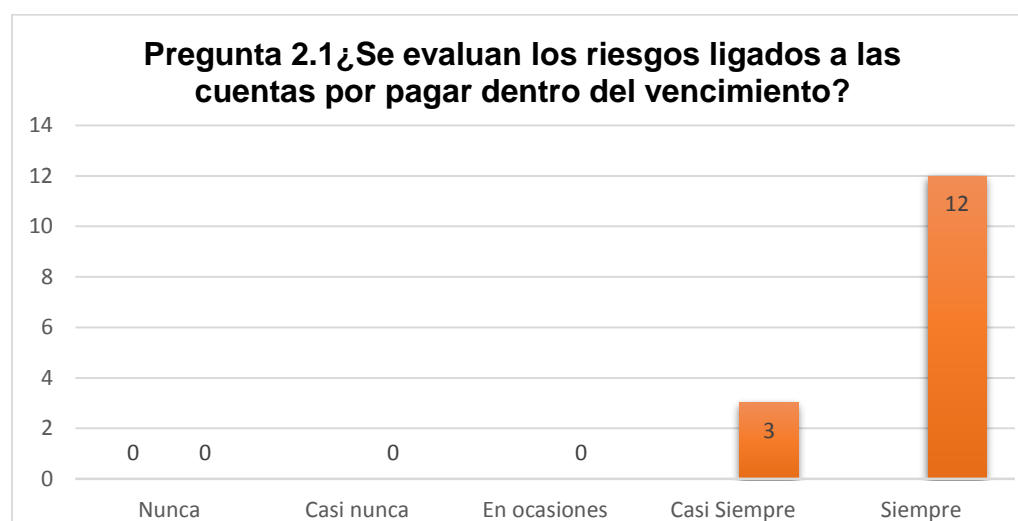
Indicador 2: Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por pagar

Tabla 12*Pregunta 2.1**¿Se evalúan los riesgos ligados a las cuentas por pagar dentro del vencimiento?*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	3	20.00%
Siempre	12	80.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 9*Pregunta 2.1*

Fuente: Tabla 12

Elaboración: Propia

Según la tabla 12 y el gráfico 9, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 3 encuestados que representan el 20.00% manifestaron casi siempre, y 12 encuestados que representan el 80.00% manifestaron siempre se evalúan los riesgos. Entonces, se puede concluir que en la

empresa se evalúan los riesgos por las cuentas por pagar dentro de su vencimiento de pago.

Tabla 13

Pregunta 2.2

¿Se realizan cotizaciones previas, antes de decidir por el proveedor en cuanto a condiciones de pago, precios y vencimiento?

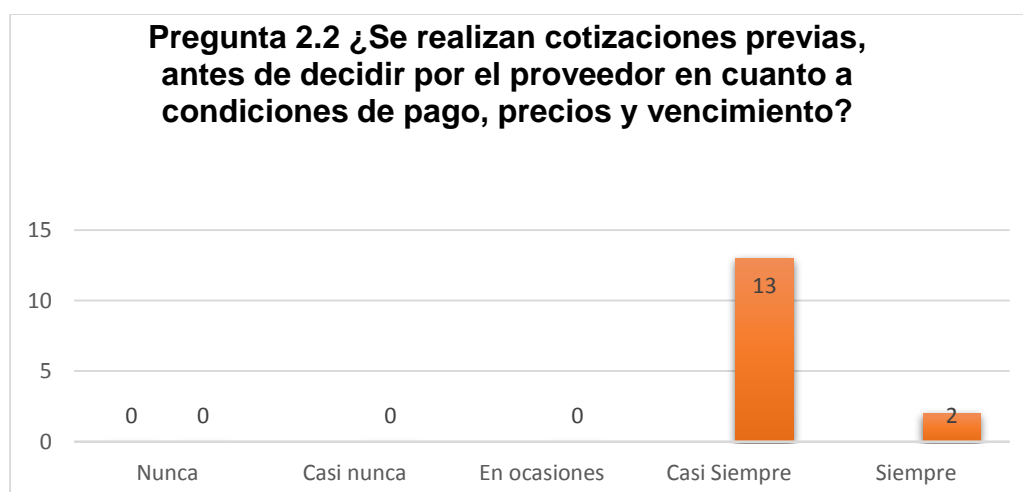
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	13	86.67%
Siempre	2	13.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 10

Pregunta 2.2



Fuente: Tabla 13

Elaboración: Propia

Según la tabla 13 y el gráfico 10, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 13 encuestados que representan el 86.67% manifestó que casi siempre, y 2 encuestados que representan el 13.33% manifiesta que siempre se realizan cotizaciones previas. Entonces, se puede concluir que en la empresa si realizan cotizaciones previas antes de decidirse por el proveedor autorizado.

Tabla 14

Pregunta 2.3

¿Se continúa solicitando crédito a los proveedores, teniendo facturas pendientes de pago?

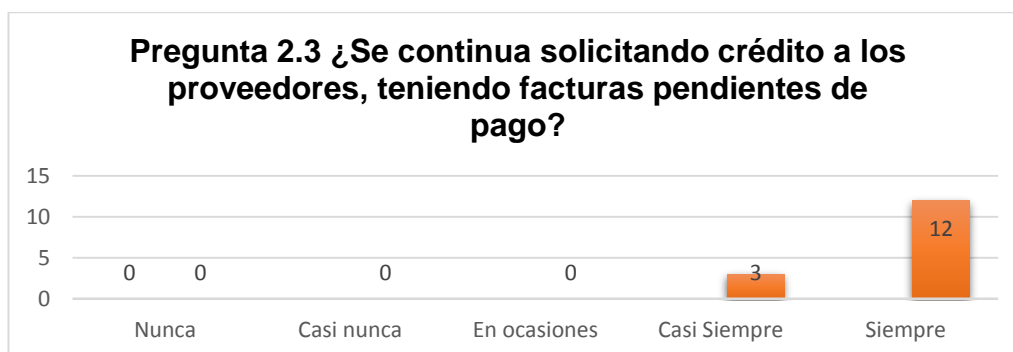
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	3	20.00%
Siempre	12	80.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 11

Pregunta 2.3



Fuente: Tabla 14

Elaboración: Propia

Según la tabla 14 y el gráfico 11, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 3 encuestados que representan el 20.00% manifestó que casi siempre, y 12 encuestados que representan el 80.00% manifiesta que siempre se solicita crédito a los proveedores. Entonces, se puede concluir que la empresa sigue solicitando crédito a los proveedores, aun teniendo facturas pendientes de pago.

Tabla 15

Pregunta 2.4

¿Se preparan mensualmente informes a la gerencia de cuentas por pagar por antigüedad de saldos?

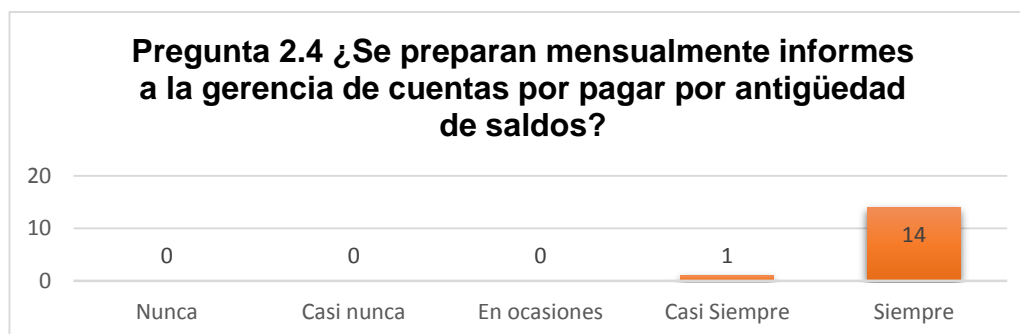
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	1	6.67%
Siempre	14	93.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 12

Pregunta 2.4



Fuente: Tabla 15

Elaboración: Propia

Según la tabla 15 y el gráfico 12, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 1 encuestado que es el 6.67% manifestó que casi siempre, y 14 encuestados que representan el 93.33% manifiesta que siempre se preparan informes mensuales. Entonces, se puede concluir que el área encargada prepara los informes para la gerencia en forma mensual de las cuentas por pagar por antigüedad.

Dimensión 2: Actividades de control

Según la Contraloría general de la republica de Costa Rica, dice que las actividades de control como políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la CGR, por los jercas y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno

Indicador 3: Actividades de control de la gestión de cuentas por cobrar

Tabla 16

Pregunta 3.1

¿Se concilian periódicamente las cuentas por cobrar con los saldos según clientes?

¿Cada cuánto tiempo?

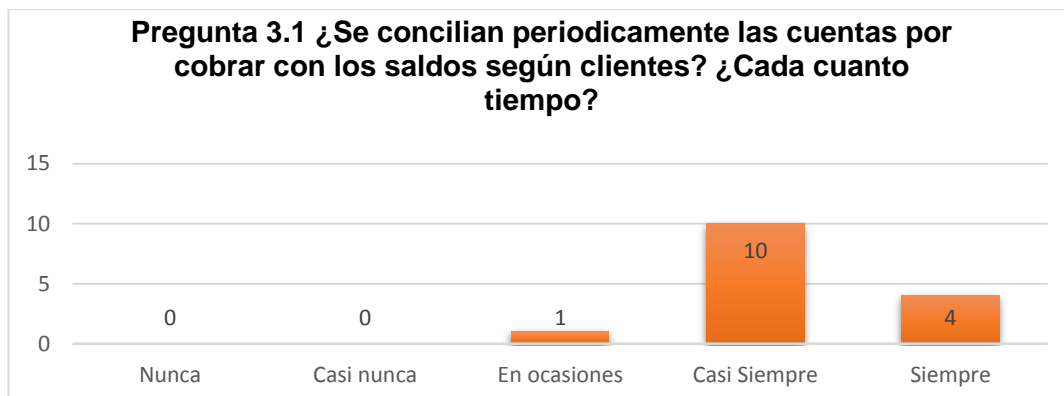
Respuesta	frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	1	6.67%
Casi Siempre	10	66.67%
Siempre	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 13

Pregunta 3.1



Fuente: Tabla 16

Elaboración: Propia

Según la tabla 16 y el gráfico 13, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 1 encuestado que es el 6.67% manifestó en ocasiones, 10 encuestados que equivale al 66.67% manifestó que casi siempre, y 4 encuestados que representan el 26.67% manifiesta que siempre se evalúan a los clientes. Entonces, se puede concluir que el área encargada concilia periódicamente las cuentas por cobrar con los saldos de los clientes.

Tabla 17

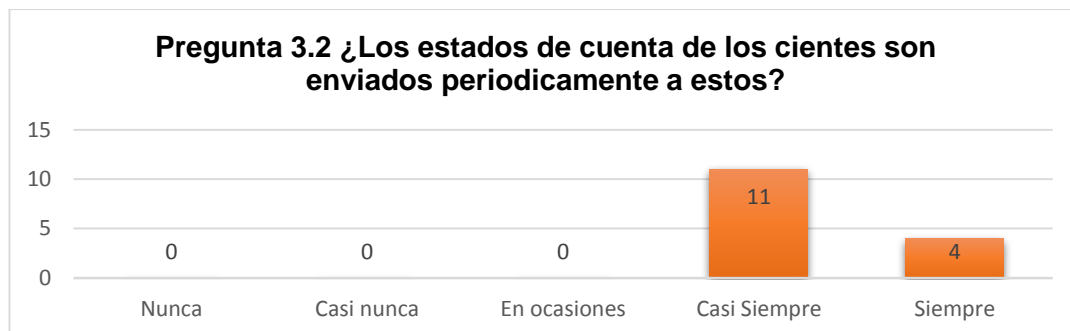
Pregunta 3.2

¿Los estados de cuenta de los clientes son enviados periódicamente a estos?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	11	73.33%
Siempre	4	26.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 14*Pregunta 3.2*

Fuente: Tabla 17

Elaboración: Propia

Según la tabla 17 y el gráfico 14 las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 11 encuestados que representan el 66.67% manifestó que casi siempre, y 4 encuestados que equivalen al 26.67% manifiestan que siempre son enviados periódicamente. Entonces, se puede concluir que los estados de cuenta de los clientes son enviados periódicamente a cada uno de ellos.

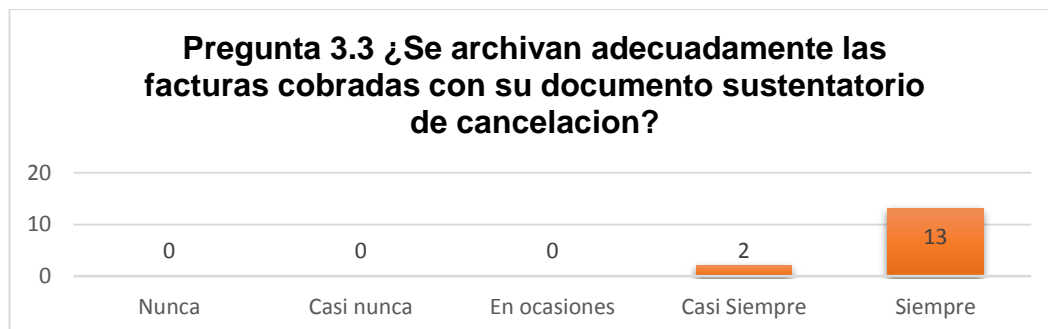
Tabla 18*Pregunta 3.3*

¿Se archivan adecuadamente las facturas cobradas con su documento sustentatorio de cancelación?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	2	13.33%
Siempre	13	86.67%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 15*Pregunta 3.3*

Fuente: Tabla 18

Elaboración: Propia

Según la tabla 18 y el gráfico 15, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 2 encuestados que representan el 13.33% manifestó que casi siempre, y 13 encuestados que representan el 86.67% manifiesta que siempre se archivan adecuadamente las facturas cobradas. Entonces, se puede concluir que las facturas cobradas son archivadas adecuadamente con su documento sustentatorio de cancelación.

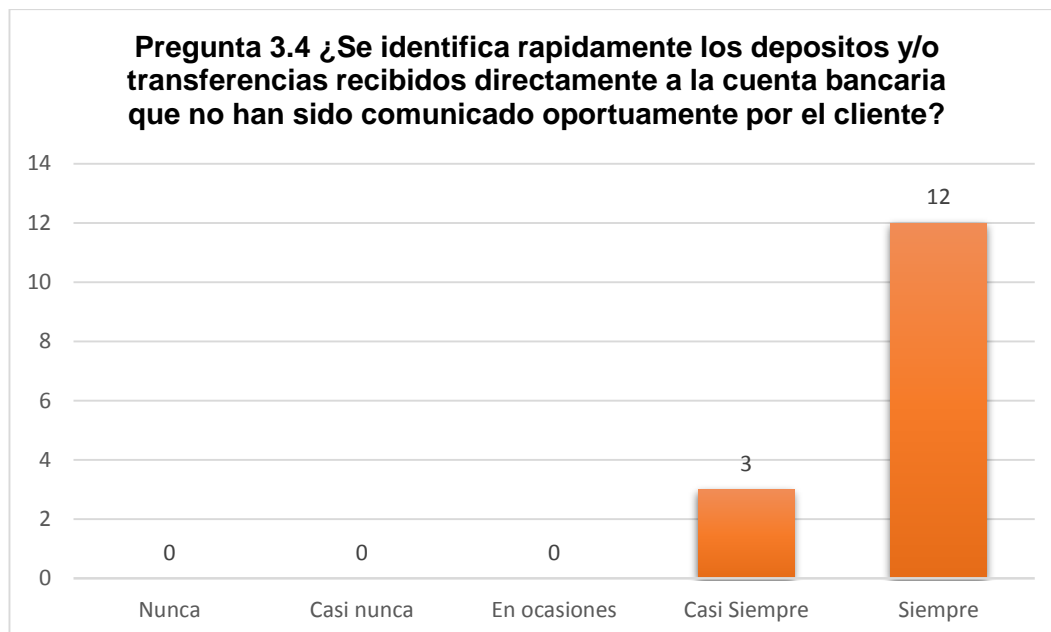
Tabla 19*Pregunta 3.4*

¿Se identifica rápidamente los depósitos y/o transferencias recibidas directamente a la cuenta bancaria que no han sido comunicados oportunamente por el cliente?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	3	20.00%
Siempre	12	80.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 16*Pregunta 3.4*

Fuente: Tabla 19

Elaboración: Propia

Según la tabla 19 y el gráfico 16, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 3 encuestados que representan el 20.00% manifestó que casi siempre, y 12 encuestados que equivale al 80.00% manifiesta que siempre se manifiestan los depósitos y transferencias. Entonces, se puede concluir que si se puede identificar rápidamente los depósitos y/o transferencias recibidas directamente a la cuenta bancaria.

Indicador 4: Actividades de control de la gestión de cuentas por pagar

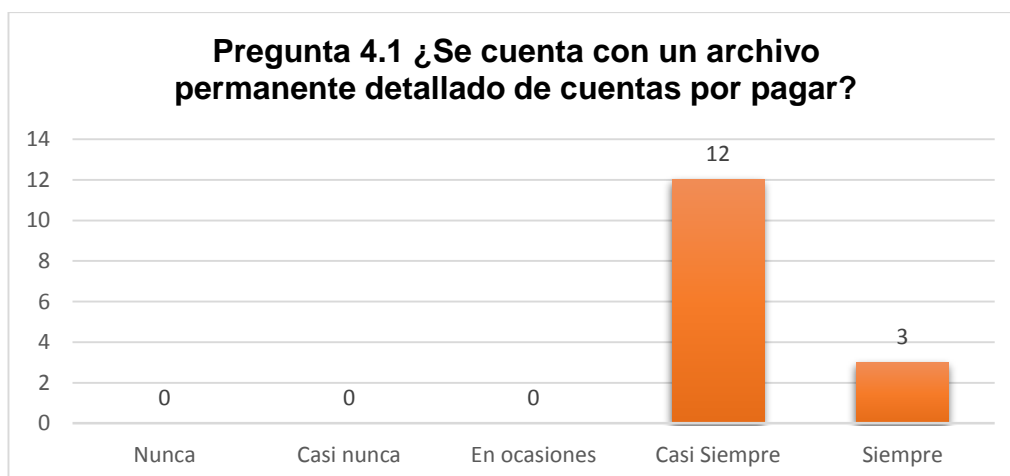
Tabla 20*Pregunta 4.1*

¿Se cuenta con un archivo permanente detallado de cuentas por pagar?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	12	80.00%
Siempre	3	20.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 17*Pregunta 4.1*

Fuente: Tabla 20

Elaboración: Propia

Según la tabla 20 y el gráfico 17, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 12 encuestados que representan el 80.00% manifestó que casi siempre, y 3 encuestados que representan el 20.00% manifiesta que se cuenta con un archivo permanente de proveedores. Entonces, se

puede concluir que si se cuenta con un archivo permanente detallado de cuentas por pagar.

Tabla 21

Pregunta 4.2

¿Se verifica que las facturas por cuentas por pagar se cancelen de manera inmediata?

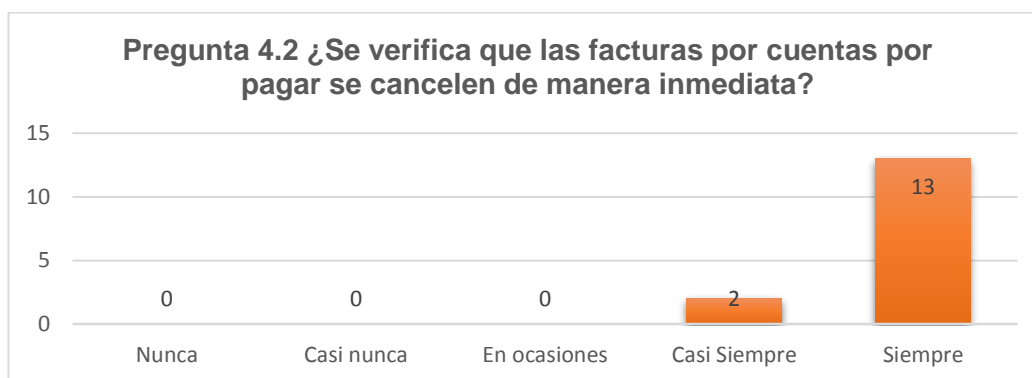
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	3	20.00%
Siempre	12	80.00%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 18

Pregunta 4.2



Fuente: Tabla 21

Elaboración: Propia

Según la tabla 21 y el gráfico 18, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 2 encuestados representan el

20.00% manifestó que casi siempre, y 13 encuestados que representan el 80.00% manifiesta que se verifican los comprobantes de pago por pagar. Entonces, se puede concluir que si se verifica que las facturas por cuenta por pagar se cancelan de manera inmediata.

Tabla 22

Pregunta 4.3

¿Los pagos efectuados a nuestros proveedores son autorizados por al menos dos funcionarios de la empresa como mínimo?

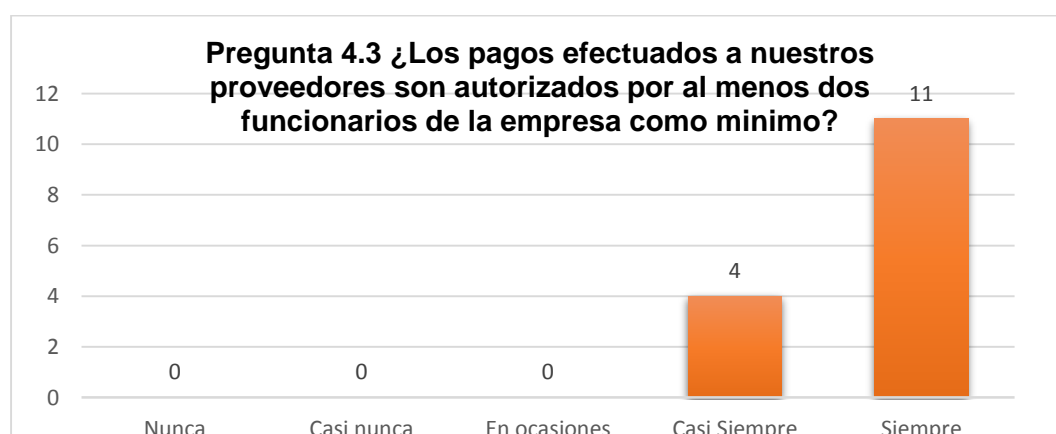
Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	4	26.67%
Siempre	11	73.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 19

Pregunta 4.3



Fuente: Tabla 22

Elaboración: Propia

Según la tabla 22 y el gráfico 19, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 4 encuestados que representan el 26.67% manifestó que casi siempre, y 11 encuestados equivalentes al 73.33% manifiesta que siempre. Entonces, se puede concluir que los pagos efectuados a nuestros proveedores son autorizados al menos por dos funcionarios de la empresa como mínimo.

Tabla 23

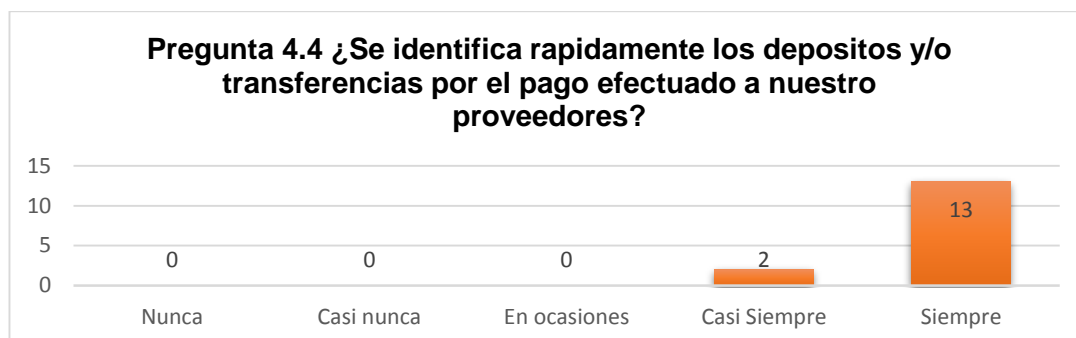
Pregunta 4.4

¿Se identifica rápidamente los depósitos y/o transferencias por el pago efectuado a nuestros proveedores?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
En ocasiones	0	0.00%
Casi Siempre	1	6.67%
Siempre	14	93.33%
Total	15	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 20*Pregunta 4.4*

Fuente: Tabla 23

Elaboración: Propia

Según la tabla 23 y el gráfico 20, las respuestas de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 2 encuestados equivalentes al 6.67% manifestó que casi siempre, y 13 encuestados que representan el 93.33% manifiesta que siempre. Entonces, se puede concluir que si se identifica de manera rápida los depósitos y/o transferencias por el pago efectuado a nuestros proveedores.

Tabla 24

Resultados consolidados del cuestionario, según dimensiones e indicadores: El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019

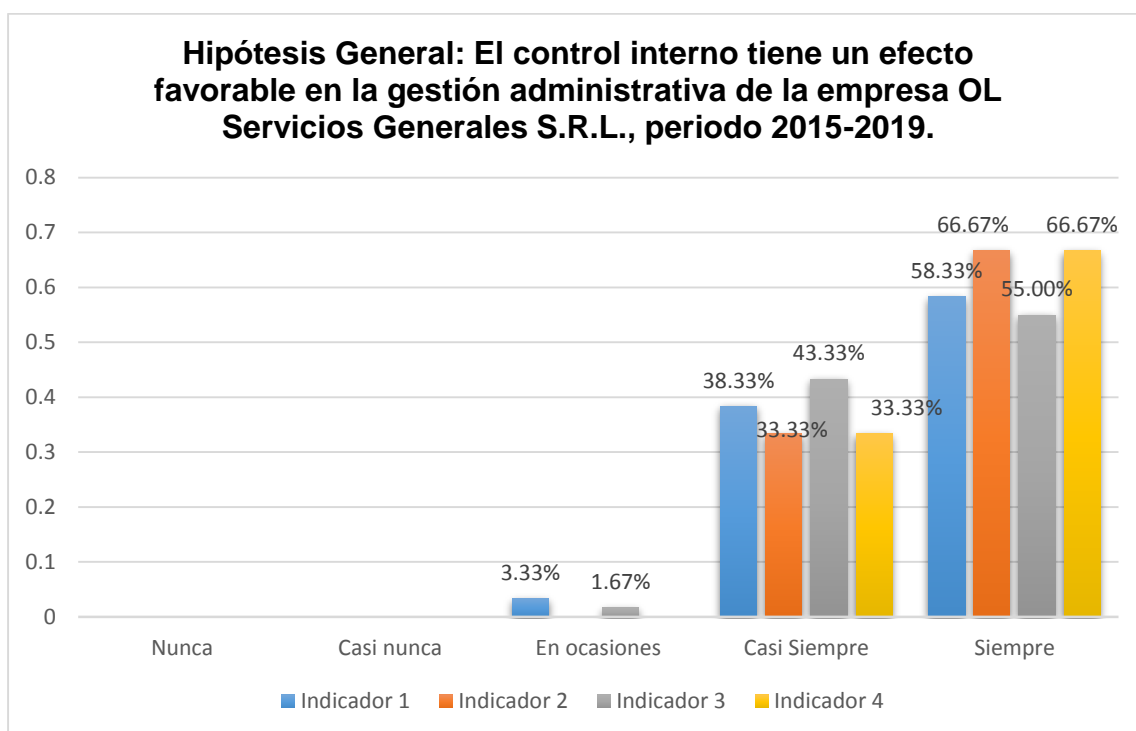
Respuesta	Dimensión 1		Dimensión 2	
	Indicador 1	Indicador 2	Indicador 3	Indicador 4
Nunca				
Casi nunca				
En ocasiones	3.33%		1.67%	
Casi Siempre	38.33%	33.33%	43.33%	33.33%
Siempre	58.33%	66.67%	55.00%	66.67%
Total	99.99%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Datos obtenidos de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 21

Porcentaje promedio de los resultados de las encuestas realizadas



Fuente: Tabla 24

Elaboración: Propia

- Indicador 1 Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por cobrar
- Indicador 2: Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por pagar
- Indicador 3: Actividades de control de la gestión de cuentas por cobrar
- Indicador 4: Actividades de control de la gestión de cuentas por pagar

Según la tabla 24 y el gráfico 21, se puede concluir que: El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L, periodo 2015 – 2019.

5.2. Resultados Inferenciales

5.2.1. Hipótesis General

Formulación de las hipótesis H_0 y H_1

H_0 : El control interno no tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

H_1 : El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

El nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

La prueba estadística para aplicar es la prueba no paramétrica “**Rho de Spearman**”.

Tabla 25

Correlaciones Hipótesis General

		Correlaciones		
			Control interno	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,382
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	5	5
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,382	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	5	5

Decisión: como el $P_valor = sig\ 0.006 < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Conclusión: En la tabla de correlaciones se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0,382, lo que indica que existe una correlación positiva baja entre el Control Interno y la gestión administrativa. Concluyendo que al

95% de confianza: El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

5.2.2. Hipótesis específica N°1

Formulación de las hipótesis H_0 y H_1

H_0 : La evaluación de riesgos no tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

H_1 : La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

El nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

La prueba estadística para aplicar es la prueba no paramétrica “**Rho de Spearman**”.

Tabla 26

Correlaciones Hipótesis Específica 1

Correlaciones				
			Evaluación de riesgos	Gestión de cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coeficiente de correlación	1,000	,488
		Sig. (bilateral)		,000
		N	5	5
	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	,488	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	5	5

Decisión: como el $P_{valor} = sig\ 0.000 < 0.05$ se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Conclusión: En la tabla de correlaciones se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.488, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre la evaluación de riesgos y la gestión de cuentas por cobrar. Concluyendo que al 95% de confianza: La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L, periodo 2015-2019.

5.2.3. Hipótesis específica N°2

Formulación de las hipótesis H_0 y H_1

H_0 : Las actividades de control no tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

H_1 : Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

El nivel de significancia

$\alpha = 0,05$

La prueba estadística para aplicar es la prueba no paramétrica "**Rho de Spearman**".

Tabla 27*Correlaciones Hipótesis específica 2*

Correlaciones				
			Actividades de control	Gestión de cuentas por pagar
Rho de Spearman	Actividades de control	Coeficiente de correlación	1,000	,378
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	5	5
	Gestión de cuentas por pagar	Coeficiente de correlación	,378	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	5	5

Decisión: como el $P_valor = sig\ 0.007 < 0.05$ se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión: En la tabla de correlaciones se observa que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.378, lo que indica que existe una correlación positiva baja entre actividades de control y gestión de cuentas por pagar.

Concluyendo que al 95% de confianza: Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

5.3. Otro tipo de resultados, de acuerdo a la naturaleza del problema y la hipótesis

5.3.1. Hipótesis específica N°1: La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de las cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019

Tabla 28

Relación entre cuentas por cobrar y ventas del periodo 2015 al 2019

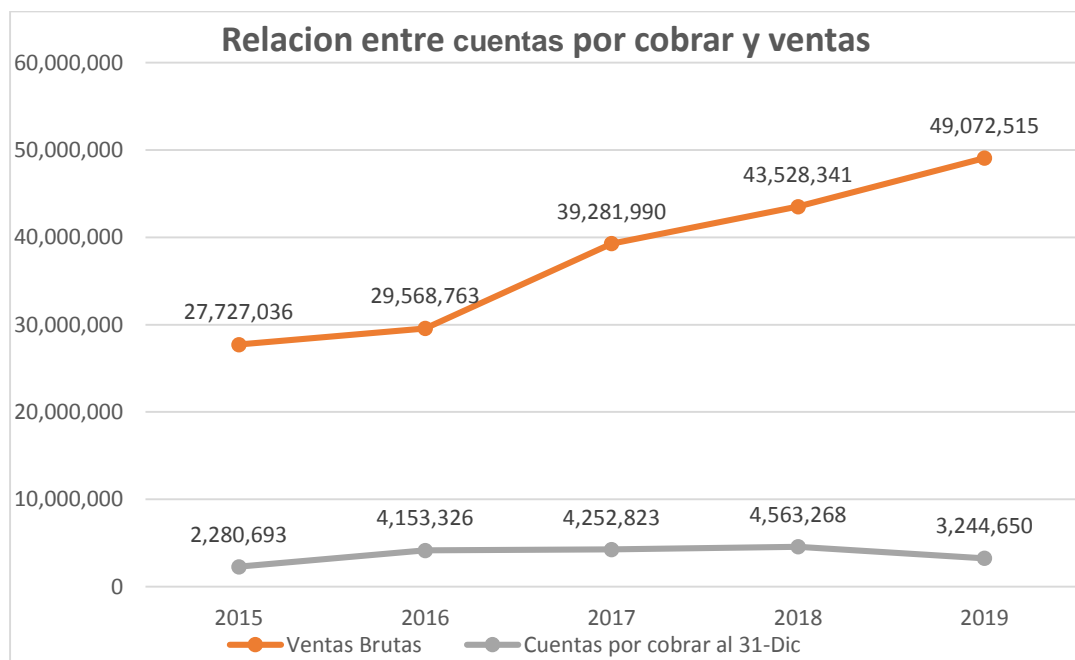
Año	Ventas Brutas	Cuentas por cobrar al 31-Dic	Relación %
2015	27,727,036	2,280,693	8.23%
2016	29,568,763	4,153,326	14.05%
2017	39,281,990	4,252,823	10.83%
2018	43,528,341	4,563,268	10.48%
2019	49,072,515	3,244,650	6.61%

Fuente: Estados financieros de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 22

Variación de la relación entre cuentas por cobrar y ventas del periodo del 2015 al 2019



Fuente: Tabla 28

Elaboración: Propia

En la tabla 28 y grafico 22, se observa que para los años 2015 al 2018 la relación entre las cuentas por cobrar y las ventas estuvo en promedio por encima del 10.80%, es decir, al cierre del ejercicio solo se lograba cobrar el 89.20% de las ventas; siendo el año 2019 aquel donde se logró contar con el menor saldo de cuentas por cobrar respecto a las ventas efectuadas, disminuyendo así a un 6.61%.

Esto significa que con la aplicación de la evaluación de riesgos la gestión de las cuentas por cobrar mejoro en el año 2019 respecto a los años anteriores, consiguiendo que se cobre el 93.39% de las ventas efectuadas, dado la mejoras en los procedimientos para decisión de otorgamientos o renovación de créditos y celeridad en cobranzas.

5.3.2. Hipótesis específica N°2: Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019

Tabla 29

Análisis horizontal de las cuentas por pagar del periodo 2015 al 2019

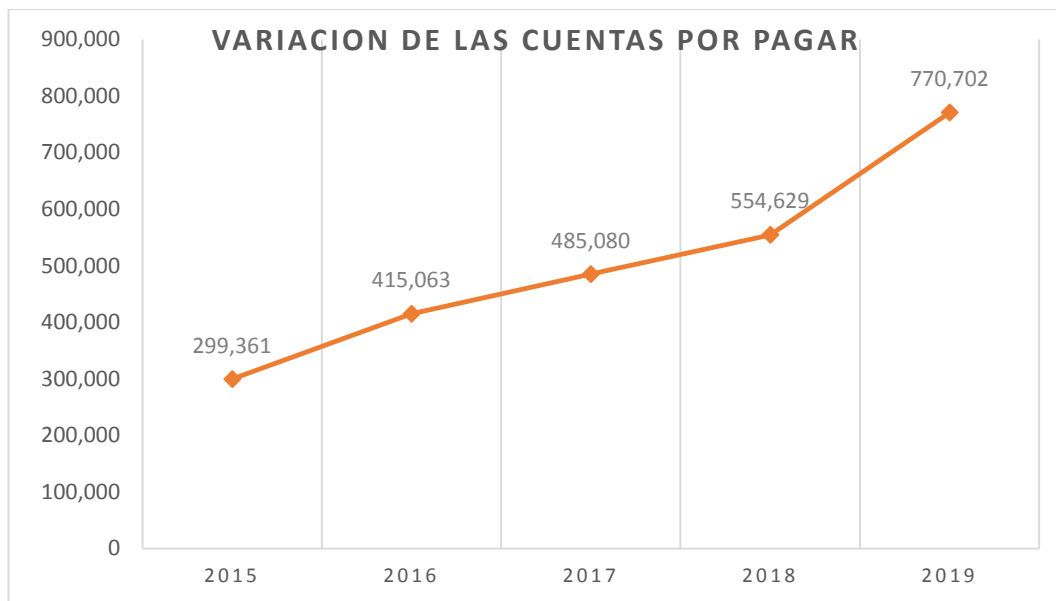
Año	Cuentas por pagar al 31-Dic	Variación en soles	Variación %
2015	299,361	-	-
2016	415,063	115,702	38.65%
2017	485,080	70,017	16.87%
2018	554,629	69,549	14.34%
2019	770,702	216,073	38.96%

Fuente: Estados financieros de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Elaboración: Propia

Gráfico 23

Variación de las cuentas por pagar del periodo del 2015 al 2019



Fuente: Tabla 29

Elaboración: Propia

De la tabla 29, se observa que para el año 2018 hubo un incremento de las cuentas por pagar de 14.34% respecto al 2017; mientras que para el año 2019 el incremento fue de 38.96% respecto al año 2018, es decir, en el año 2019 se obtuvieron mejores plazos de crédito. Asimismo, del gráfico 23 se puede apreciar que la recta que grafica el comportamiento de las cuentas por cobrar a lo largo de los años de estudio se aleja más del eje "x" en el año 2019, lo cual implica aumento del saldo de las cuentas por cobrar.

Esto significa que con la aplicación de las actividades de control la gestión de las cuentas por pagar mejoro en el año 2019 respecto a los años anteriores, esto debido a las mejoras en las negociaciones de crédito con los proveedores.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

6.1.1. *Hipótesis específica N° 1: La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019*

Según los resultados de la tabla 4 (véase pág. 70) y gráfico 1 (véase pág. 71); se observó que para el año 2015 la rotación de cuentas por cobrar fue de 12, para el año 2016 fue 7, para el año 2017 fue 9, para el año 2018 fue 10 y para el año 2019 fue 15. Esto significa que con la aplicación del control interno la gestión administrativa mejoro en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo un incremento de 5 veces el otorgamiento de crédito producto del incremento de las ventas de la empresa. También según la tabla 5 (véase pág. 72) y gráfico 2 (véase pág. 72) los resultados nos dicen que para el año 2015 el periodo promedio de cobro fue de 30, para el año 2016 fue 51, para el año 2017 fue 39, para el año 2018 fue 38 y para el año 2019 fue 24. Significa que con la aplicación del control interno la gestión administrativa mejoro en el año 2019, lo que nos dice que la empresa está obteniendo liquidez en el menor tiempo posible.

Asimismo, los resultados de la tabla 28 (véase pág. 101) y grafico 22 (véase pág. 101) nos dicen que a medida que las ventas del 2015 al 2018 fueron incrementando también lo hicieron las cuentas por cobrar al cierre de cada ejercicio. Sin embargo, en el año 2019 se rompe dicha relación directa, siendo así el saldo de las cuentas por cobrar equivalente al 6.61% de las ventas de dicho año, cifra que resulta ser menor al 10.48%, 10.83%, 14.05% y 8.23%, de los años 2018, 2017, 2016 y 2015, respectivamente.

Finalmente, según la tabla 26 (véase pág. 98); el estadístico de prueba de Spearman, se probó que existe un grado de significación de $0.000 < 0.05$, por ende, la relación es positiva, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, demostrándose que la evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

6.1.2. Hipótesis específica 2: Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Según los resultados de la tabla 6 (véase pág. 73) y gráfico 3 (véase pág. 73); se observó que, respecto a la rotación de cuentas por pagar, los resultados nos dicen que para el año 2015 la rotación de cuentas por pagar fue de 82, para el año 2016 fue 64, para el año 2017 fue 71, para el año 2018 fue 69 y para el año 2019 fue 54. Significa que con la aplicación del control interno la gestión administrativa mejoro en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo una disminución de 15 veces de solicitud crédito producto de un mejor manejo de nuestras existencias y a la liquidez producto de la cobranza de créditos. También según la tabla 7 (véase pág. 74) y gráfico 4 (véase pág. 75) respecto periodo promedio de pago, Los resultados nos dicen que para el año 2015 el periodo promedio de pago fue de 4, para el año 2016 fue 6, para el año 2017 fue 5, para el año 2018 fue 5 y para el año 2019 fue 7 respectivamente. Esto significa que con la aplicación del control interno la gestión administrativa mejoro en el año 2019 respecto al año 2018, habiendo un incremento en el número de días de 2 días, lo que nos dice que la empresa está pagando sus obligaciones a un mayor plazo.

Por otro lado, de la tabla 29 (véase pág. 102) y grafico 23 (véase pág. 103) los resultados nos dicen que el saldo de las cuentas por pagar al cierre de los años de estudio tuvo un comportamiento creciente. No obstante, en el último año de estudio las cuentas por pagar ascendieron a S/770,702.00, es decir, S/216,073.00 más que el año anterior, la mayor variación; lo que significa que los créditos de los proveedores han tenido mejores plazos para su cancelación.

Finalmente, según la tabla 27 (véase pág. 100); el estadístico de prueba de Spearman, se probó que existe un grado de significación de $0.007 < 0.05$, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando así que las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa.

6.1.3. Hipótesis General: El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Para la contrastación de la hipótesis general se utilizó como instrumento el cuestionario para recoger la información que respalde nuestra investigación, el mismo que pasamos a detallar los resultados:

Tabla 8 (véase pág. 76) y gráfico 5 (véase pág. 77); se observó que el 73.33% representados por 11 encuestados manifestaron estar casi siempre de acuerdo, y el 26.67% por 4 encuestados, están siempre de acuerdo que se promueve una cultura de administración de riesgos. Significa que la empresa promueve una cultura de administración de riesgos ligados a las cuentas por cobrar a través de capacitación al personal.

Tabla 9 (véase pág. 78) y gráfico 6 (véase pág. 78) respecto de las personas encuestadas nos dan los siguientes resultados: 2 manifestaron casi siempre que representa el 13.33%, y 13 manifestaron con la respuesta siempre que representa el 86.67%, significa que la empresa evalúa la condición del cliente antes de establecer los parámetros y plazos de crédito

Tabla 10 (véase pág. 79) y gráfico 7 (véase pág. 79), los resultados son: el 13.33% manifestó que se hacen en ocasiones, el 60.00% dice que casi siempre y el 26.67% manifiesta que siempre se otorgan créditos. Entonces, se puede concluir que la empresa otorga créditos a los clientes aun cuando tienen deuda vencida.

Tabla 11 (véase pág. 80) y gráfico 8 (véase pág. 81) los resultados son: el 6.67% manifestó que casi siempre, el 93.33% manifiesta que siempre se preparan informes. Entonces, se puede concluir que en la empresa prepara se prepara mensualmente informes para la gerencia respecto a las cuentas por cobrar detallado por antigüedad.

Tabla 12 (véase pág. 82) y gráfico 9 (véase pág. 82) los resultados son: el 20.00%, el 80.00% manifiesta que siempre se evalúan los riesgos. Entonces, se puede concluir que en la empresa se evalúan los riesgos por las cuentas por pagar dentro de su vencimiento de pago.

Tabla 13 (véase pág. 83) y gráfico 10 (véase pág. 83), los resultados son: el 86.67% manifestó que casi siempre, y el 13.33% manifiesta que siempre se realizan cotizaciones previas. Entonces, se puede concluir que en la empresa si realizan cotizaciones previas antes de decidirse por el proveedor autorizado.

Tabla 14 (véase pág. 84) y gráfico 11 (véase pág. 84), los resultados son: el 20.00% manifestó que casi siempre, y el 80.00% manifiesta que siempre se solicita crédito a los proveedores. Entonces, se puede concluir que la empresa sigue solicitando crédito a los proveedores, aun teniendo facturas pendientes de pago.

Tabla 15 (véase pág. 85) y gráfico 12 (véase pág. 85), los resultados son: el 6.67% manifestó que casi siempre, y el 93.33% manifiesta que siempre se preparan informes mensuales. Entonces, se puede concluir que el área encargada prepara los informes para la gerencia en forma mensual de las cuentas por pagar por antigüedad.

Tabla 16 (véase pág. 86) y gráfico 13 (véase pág. 87), los resultados son: el 6.67% manifestó en ocasiones, 10 encuestados que equivale al 66.67% manifestó que casi siempre, y 4 encuestados que representan el 26.67% manifiesta que siempre se evalúan a los clientes. Entonces, se puede concluir que el área encargada concilia periódicamente las cuentas por cobrar con los saldos de los clientes.

Tabla 17 (véase pág. 87) y gráfico 14 (véase pág. 88), los resultados son: el 66.67% manifestó que casi siempre, y el 26.67% manifiestan que siempre son enviados periódicamente. Entonces, se puede concluir que los estados de cuenta de los clientes son enviados periódicamente a cada uno de ellos.

Tabla 18 (véase pág. 88) y gráfico 15 (véase pág. 89), los resultados son: el 13.33% manifestó que casi siempre, y el 86.67% manifiesta que siempre son enviados periódicamente. Entonces, se puede concluir que las facturas cobradas son archivadas adecuadamente con su documento sustentatorio.

Tabla 19 (véase pág. 89) y gráfico 16 (véase pág. 90), los resultados son: el 20.00% manifestó que casi siempre, y el 80.00% manifiesta que siempre se manifiestan los depósitos y transferencias. Entonces, se puede concluir que si se puede identificar rápidamente los depósitos y/o transferencias recibidas directamente a la cuenta bancaria.

Tabla 20 (véase pág. 91) y gráfico 17 (véase pág. 91), los resultados son: el 80.00% manifestó que casi siempre, y 3 encuestados que representan el 20.00% manifiesta que se cuenta con un archivo permanente de proveedores. Entonces, se puede concluir que si se cuenta con un archivo permanente detallado de cuentas por pagar.

Tabla 21 (véase pág. 92) y gráfico 18 (véase pág. 92), los resultados son: 20.00% manifestó que casi siempre, y el 80.00% manifiesta que siempre se verifican los comprobantes de pago por pagar. Entonces, se puede concluir que si se verifica que las facturas por cuenta por pagar se cancelan de manera inmediata.

Tabla 22 (véase pág. 93) y gráfico 19 (véase pág. 93), los resultados son: el 26.67% manifestó que casi siempre, y al 73.33% manifiesta que siempre. Entonces, se puede concluir que los pagos efectuados a nuestros proveedores son autorizados al menos por dos funcionarios de la empresa como mínimo.

Tabla 23 (véase pág. 94) y gráfico 20 (véase pág. 95), los resultados son: al 6.67% manifestó que casi siempre, y 13 encuestados que representan el 93.33%

manifiesta que siempre. Entonces, se puede concluir que si se identifica de manera rápida los depósitos y/o transferencias por el pago efectuado a nuestros proveedores.

Finalmente, según la tabla 25 (véase pág. 97); el estadístico de prueba de Spearman se probó que existe un grado de significación de $0.006 < 0.05$, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, demostrando que el control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

6.2.1. *Hipótesis específica 1: La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019*

Los resultados del estudio demostraron que La evaluación de riesgos se relaciona de manera favorable con la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019 y fue contrastada a través de los resultados obtenidos, en el subcapítulo 6.1.1. (véase pág. 104–105); el trabajo de García (2019) apoya la hipótesis de la investigación al afirmar que el control interno influyó en la gestión administrativa, en cuanto a sus dimensiones como logro de metas, cumplimiento de políticas de trabajo y cumplimiento de estrategias, de las empresas confeccionistas. Asimismo, Gonzales, Sánchez y Zelaya (2017), apoya nuestra hipótesis al concluir que, al no existir un control interno expresado en documentos, reglamentos, directrices, entre otros; genera una alteración en la gestión administrativa, desencadenando un desorden en el cumplimiento de las labores del personal, y posteriormente afectando a los resultados.

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que la evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa.

6.2.2. Hipótesis específica 2: Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Los resultados del estudio demostraron que Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L y fue contrastada a través de los resultados obtenidos en el subcapítulo 6.1.2. (véase pág. 105–106); el trabajo de Poaquiza (2016) apoya la hipótesis de la investigación al afirmar que hay influencia del control interno en la gestión administrativa, debido a que la falta de control interno ocasiona retraso en los informes solicitados por la gerencia, generando una mala planificación de los tiempos de entrega, originando que no se pueda presupuestar los gastos y las fechas de pago. Asimismo, Chiriguaya, C. & Chiriguaya, G. (2015), apoya nuestra hipótesis al concluir que, el hecho de no contar con procedimientos preestablecidos dificulta la ejecución de estos mismos, provocando retrasos en las actividades cotidianas y errores contables en el registro de gastos, al no contar con una guía de consulta en el momento determinado afectando la confiabilidad de la información.

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa.

6.2.3 Hipótesis General: El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.

Los resultados del estudio demostraron que Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L y fue contrastada a través de los resultados obtenidos en el subcapítulo 6.1.3. (véase pág. 106–109); el trabajo de Zambrano (2015) sostiene que la investigación permitió demostrar que el hecho de existir un control interno parcial, aun así, permite obtener información financiera con niveles de confianza aceptable. Asimismo, la falta de personal idóneo dificulta la ejecución y cumplimiento de políticas establecidas. Lo que fortalece nuestra investigación al concluir que debe existir un adecuado control interno en la gestión administrativa. Mio, Rodríguez y Valverde (2016) refuerza nuestra investigación al afirmar que el control interno es sustancial porque supervisa y monitorea los procedimientos implantados ya que se debe mantener el sistema y corregir fallas en el instante y algún procedimiento si es necesario.

Finalmente, se demostró que el control interno mejora la gestión de tesorería al verificarse la disminución de pérdidas financieras y sobre todo una mejora en los procesos dentro de la empresa, obteniendo de esta forma información confiable y con un grado razonable de seguridad

Con lo detallado en los párrafos anteriores, se validó la hipótesis planteada al haber quedado demostrado en la presente que el control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo con los reglamentos vigentes

Se asume la responsabilidad y declaramos bajo juramento que la presente tesis es auténtica y transparente y se ha realizado respetando a los autores que nos anteceden, citando y referenciando las teorías de los autores mencionados.

Asimismo, en el desarrollo de la presente investigación se cumplió con las recomendaciones de las normas vigentes, presentando lo documentación correspondiente a fin de acreditar tanto la autenticidad como la autorización para el tratamiento de la información de la empresa OL Servicios Generales S.R.L.

Documentos:

- Protocolo de proyectos e informe final de investigación de pregrado, posgrado, docentes, equipos, centros e institutos de investigación. (Directiva N° 013-2018-R)
- Código de Ética de Investigación de la UNAC (Resolución del Consejo Universitario N° 260-2019-CU, de fecha 16 de julio del 2019).
- Código de Ética profesional del Contador Público Peruano (Resolución N° 015-2015-CD/JDCCPP, de fecha 11 de diciembre del 2015).
- Carta de Autorización para el uso de datos de la empresa.

CONCLUSIONES

- A) Ante el incremento acelerado de ventas y el problema con el control y seguimiento de créditos, políticas de cobranzas no efectivas, entre otros, se optó por implementar mejoras respecto a la evaluación de riesgo teniéndola como pilar del control interno para lograr una buena gestión de las cuentas por cobrar, logrando una mejora en el último año de estudio.

- B) Las adquisiciones y/o prestación de servicios mayores para cubrir la demanda de los servicios con los clientes, además de préstamos para afrontar obligaciones a corto plazo, acarrearón una disminución parcial de la liquidez inmediata, pero con una instauración de cambios respecto a las actividades de control, se logró optimizar en cierto grado la utilización del efectivo alcanzando una mejora gestión de las cuentas por pagar.

- C) El control interno tuvo un efecto favorable debido a su importancia en la gestión administrativa, porque permitió resguardar los recursos evitando el incumplimiento de funciones de los colaboradores, así como también detectar las desviaciones que se presentaron en la empresa y que pudieron afectar al cumplimiento de los objetivos organizacionales y los niveles de productividad.

RECOMENDACIONES

- A) Se recomienda implementar una buena gestión de las cuentas por cobrar a partir de nuevas mejoras en la evaluación de los riesgos a la hora de otorgar los créditos autorizados por la empresa, debido que, a pesar de realizar una buena gestión en el área de créditos, siempre existe la posibilidad que algún cliente deje de pagar por razones que escapan a una evaluación general.

- B) Se recomienda la instauración y aplicación de mejoras en las actividades de control para una adecuada gestión de cuentas por pagar, dado que el pago a proveedores se liquida mucho más pronto respecto a las cobranzas a clientes. Además, permitirá priorizar las compras a efectuar, conseguir mejores precios y obtener plazos de créditos razonables a la realidad económica, e impedirá la confraternización con proveedores evitando la concertación de favores personales.

- C) Se recomienda implementar mejoras en el control interno de la empresa debido a que mejora significativamente la gestión administrativa en las diferentes áreas de la organización, fomentando eficiencia y eficacia en todos los colaboradores, lo que repercute en un mejor cuidado de los activos de la empresa, además de confiabilidad y oportunidad de la información financiera para la toma de decisiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta , M. (2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?* Obtenido de MARSH:
<https://www.marsh.com/pe/es/insights/risk-in-context/control-interno-empresarial.html>
- Alcarria, J. (2012). *Introducción a la contabilidad*. . España : Universitat Jaume I.
- Apaza, M. (2017). *CONTABILIDAD DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS* . Lima: Instituto Pacífico.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica (6ª Edición)*.
 Caracas : Episteme. .
- Arias, Villasís y Miranda . (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. . *Alergia México* , 201 - 206.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de Control Interno* . Barcelona: PROFIT.
- Berbia, P. (2008). *Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno*. The Institute of Internal Auditors.
- Carlessi, H. y Reyes, C. . (2015). *Metodología y Diseño en la investigación Científica* . Perú: Kindle Cloud Reader .
- Carrasco Mayhuiri, M., Torres Atencio, G., & Vilcamiza Laura, I. (2015). *Control interno y su incidencia en el área de logística de las empresas constructoras del distrito de Chorrillos año 2014 - Caso de la empresa Asesoría y Servicios Latinoamericanos S.A.C*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2289>
- Chiriguaya Quinto, C. F., & Chiriguaya Quinto, G. (2015). *Impacto financiero del sistema de control interno en la liquidez de la cooperativa de transporte de pasajeros Santa Lucía Cia. LTDA. Universidad Politécnica Salesiana*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9946/1/UPS-GT001070.pdf>
- Coloma Castro, M., & Del la Costa Lara, F. (2014). *Relación y análisis de los cambios al informe COSO y su vínculo con la transparencia empresarial*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7145014.pdf>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*.
- Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual de Control Interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Corvo, H. (2018). *Gestión Administrativa: Funciones y Procesos*. Obtenido de Liferder:
<https://www.liferder.com/gestion-administrativa/>
- Del Toro, Fonteboa, Armada y Santos. (2005). *Control Interno*. Cuba: Granma .
- Enciclopedia Económica. (2019). *Cuentas por pagar*. Obtenido de Enciclopedia Económica:
<https://enciclopediaeconomica.com/cuentas-por-pagar/>

- Falconi Piedra, J., Luna Altamirano, K., Sarmiento Espinoza, W., & Andrade Cordero, C. (2019). *Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes*. Obtenido de <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- FEDERACION INTERNACIONAL DE CONTADORES. (2015). *IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE LOS RIESGOS DE INCORRECCIÓN MATERIAL MEDIANTE EL CONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD Y SU ENTORNO*. Obtenido de http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/20-20A017%202013%20IAASB%20Handbook%20ISA%20315%20Revised%20ES_wm.pdf
- Freire Cervantes, M. (2013). *Sistema de control interno y gestion administrativa en una empresa comercializadora de prendas de vestir para niños y adultos en la ciudad de Riobamba - año 2013*. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9334/Tesis%20Ma.%20Mercedes%20Freire.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Frías, I. (2016). El control interno en las empresas. *EY Perspectivas* , 2.
- García Valle, G. G. (2019). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas confeccionistas de ropa en La Victoria-2016*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4721/TESIS_GARCIA_GIOVANNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gitman, L. y Zutter, C. . (2012). *Principios de administración financiera*. Mexico: Pearson .
- Gonzales Astudillos, H. E., Sanchez Chavarry, J. M., & Zelaya Guerra, M. G. (2017). *El control interno y la gestión administrativa financiera en la empresa Alianzas Culturales S.A.C*. Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2242>
- Guaman Sailema, C. I. (2012). *El control interno y su impacto en la gestión administrativa - financiera de Mueblería Rila de la ciudad de Ambato en el primer semestre del año 2011*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3474/1/TA0268.pdf>
- Hernández, Fernández y Baptista . (2014). *Metodología de la Investigación- Sexta edición*. . México: MCGRAW-HILL.
- Hernandez, Fernandez y Baptista. (2001). *Metodología de la investigación* . Mexico: McGraw-Hill .
- Hernandez, Fernández y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Herrera, J. (2019). Diferencias entre utilidad neta y utilidad bruta en contabilidad. . *Nubox - Contabilidad Financiera y Tributaria* .
- Lazzo, A. (s.f.). *GESTION ADMINISTRATIVA*. Obtenido de <http://gestionadministrativaconceptos.blogspot.com/p/importancia.html>
- Mantilla, S. (2005). *Control Interno: Un Mundo Globalizado*. Colombia : McGrawHill.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe COSO*. Bogotá: ECOE EDICIONES .
- Marco Sanjuan, F. (s.f.). *Cuentas a cobrar*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cuentas-a-cobrar.html>

- Mejia Mejia, E. (2005). *Tecnicas e instrumentos de investigacion*. Obtenido de <http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasU6/tecnicas.pdf>
- Melendez Torres, J. (2016). *Control Interno*. Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote.
- Ministerio de Economia y Finanzas. (s.f.). *PLAN CONTABLE GENERAL EMPRESARIAL*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_public/documentac/PCGE_2019.pdf
- Mio Inoñan, R., Rodriguez Cardenas, K., & Valverde Soto, U. (2016). *El sistema de control interno y la gestion de tesoreria de la empresa Surjaduanas S.A.C. periodo 2015*. Obtenido de http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1758/Ronald_Tesis_T%c3%adtuloprofesional_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monteagudo Vega, K. L., & Monzon Lopez, M. L. (2016). *El control interno en la gestion de cuentas por cobrar de la empresa Perufarma S.A. dela ciudad de Lima, periodo 2012-2015. Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1754>
- NIC. (NIC 1). NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD . *PRESENTACION DE ESTADOS FINANCIEROS*, párrafo 7 .
- NIC. (NIC 8). NORMA INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD 8 . *Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores*, párrafo 5 .
- Perez Porto, J., & Merin, M. (2010). *CUENTAS POR COBRAR*. Obtenido de DEFINICION.DE: <https://definicion.de/cuentas-por-cobrar/>
- Poaquiza Sailema, A. (2016). *El control interno en la gestion administrativa y financiera en el Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Canton Cevallos*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24008/1/T3788i.pdf>
- Quiroga, F. (05 de mayo de 2020). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Obtenido de TU ECONOMIA FACIL: <https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Ramón, J. (2004). *El Control Interno en las Empresas Privadas . QUIPUCAMAYOC*, 1-8.
- Ricra, M. (2014). *ANÁLISIS FINANCIERO EN LAS EMPRESAS* . Lima: Instituto Pacífico.
- Rojas Crotte, I. R. (2011). *Elementos para el diseño de tecnicas de investigacion: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigacion cientifica*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Stevens, R. (11 de diciembre de 2019). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3631525-que-son-cuentas-por-cobrar-cual-importancia>
- Vasquez Montoya, O. P. (2016). *Vision integral del control interno*. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/cont/article/view/328434/20785274>
- Vega Rojano, R. (2011). *El control interno y su efecto en al rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1700/1/TA0044.pdf>

Velasquez Gomez, B., Ponce, V., & Franco, M. (2016). *La Gestión Administrativa y Financiera. Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>

Zambrano Parraga, M. C. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestion adminsitrativa y contable de la empresa Belitex S.A, Canton Quevedo, periodo 2012*. Universidad Tecnica Estatal de Quevedo. Obtenido de <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/1003/1/T-UTEQ-0163.pdf>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de Consistencia

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., PERÍODO 2015 – 2019

Problemas de Investigación	Objetivos de Investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General				
¿Cuál es el efecto del control interno en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019?	Determinar el efecto del control interno en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.	El control interno tiene un efecto favorable en la gestión administrativa de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.	X = CONTROL INTERNO	EVALUACIÓN DE RIESGOS	-Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por cobrar - Evaluación de riesgos de la gestión de cuentas por pagar	Tipo de investigación: Aplicada de nivel explicativo con enfoque Cualitativo por la variable control interno y Cuantitativo por la variable Gestión administrativa.
				ACTIVIDADES DE CONTROL	-Actividades de control de la gestión de cuentas por cobrar - Actividades de control de la gestión de cuentas por pagar	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				
¿Cuál es el efecto de la evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019?	Determinar el efecto de la evaluación de riesgos en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.	La evaluación de riesgos tiene un efecto favorable en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.	Y = GESTIÓN ADMINISTRATIVA	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	-Rotación de cuentas por cobrar -Periodo promedio de cobro	Diseño de la investigación: No experimental de corte longitudinal-explicativo Población: Empresa OL Servicios Generales SRL. Estados Financieros
¿Cuál es el efecto de las actividades de control en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019?	Determinar los efectos de las actividades de control en la gestión de cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.	Las actividades de control tienen un efecto favorable en la gestión de las cuentas por pagar de la empresa OL Servicios Generales S.R.L., periodo 2015-2019.		GESTIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	-Rotación de cuentas por pagar -Periodo promedio de pago	Muestra: Facturación, Tesorería y Contabilidad. Estados Financieros, de los periodos 2015 – 2019.

Anexo N°2 Consentimiento Informado

Av. Gral. Cesar Canevaro N° 979
Lince – Lince – Lima Central
(511) 472-7396
285- 3799
www.olserviciosgenerales.com

02 de febrero de 2020 – Lima, Perú

Señores
Universidad Nacional del Callao- UNAC

De parte,
OL SERVICIOS GENERALES S.R.L
Av. Cesar Canevaro N° 979, Lince
01-4727396

Asunto: Carta de consentimiento para uso de datos.

Por medio de la presente, yo José Antonio Quispe Vásquez, identificado con DNI N° 06985320, Gerente General de la empresa OL Servicios Generales S.R.L, con RUC N° 20459485369, y domicilio en la Av. Cesar Canevaro N° 979- Lince, otorgo la presente carta de consentimiento para uso de datos a Julia Mónica Garcia Mendoza y Miguel Poma Zeballos, resultando que el único fin de la utilización de los mismos, será para el proyecto de investigación "Control interno y la Gestión administrativa de la Empres OL Servicios Generales S.R.L, periodo 2015 - 2019". tesis que desarrollarán.

Asimismo, todos los datos que serán vertidos a través de la mencionada investigación tendrán mi consentimiento para ser usados. Sin más por el momento, agradezco la atención prestada a la presente carta, quedando atento para cualquier duda, aclaración o comentario que pudiera surgir de la información presentada.

Atentamente,

José Antonio Quispe Vásquez
Gerente General
OL Servicios Generales S.R.L.

Anexo N°3 Base de datos



Av. César Condamine N° 486
Lince - Lima
Central (511) 472-7390
www.olserviciosgenerales.com

BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2015

ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
	S/	%		S/	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1,382,380	21.9%	Sobregiros bancarios	0	0.0%
Cuentas por Cobrar Comerc. Terceros	2,280,693	36.6%	Remuneraciones y participaciones	248,797	12.0%
Cuentas por Cobrar Comerc. Relacionado	7,199	0.1%	Cuentas por Pagar Comerciales	299,361	4.8%
Cuentas por Cobrar Acc. y Pléjón	295,193	4.7%	Tributos	899,729	13.9%
Cuentas Por Cobrar Diversas	17,499	0.3%	Cuentas por Pagar Diversas	60,162	1.0%
Suministros Diversos	101,339	1.6%	Obligaciones Financieras	2,030,105	32.8%
Credito de Renta y Fiscal	399,344	6.3%	Total del pasivo corriente	4,007,172	64.3%
Cargas Diferidas	85,796	1.1%	PASIVO NO CORRIENTE		
Total del activo corriente	4,525,959	72.5%	Obligaciones Financieras	165,436	2.7%
ACTIVO NO CORRIENTE			Cuentas por Pagar Div. Relacionadas	105,006	1.7%
Intangibles	3,065	0.0%	Tributos por Pagar L.Phasa	202,879	3.3%
Inversiones en Acciones	172,000	2.8%	Total del pasivo no corriente	473,320	7.8%
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO			PATRIMONIO NETO		
Activos Adquis. Leasing	845,569	13.6%	Capital Social	1,322,442	21.2%
Inmueble, Maquinaria y equipo	1,496,899	24.0%	Resultados Acumulados	-74,170	-1.2%
Depreciación acumulada	-805,916	-12.9%	Resultados del Ejercicio	504,220	8.1%
Activo fijo neto	1,536,548	24.7%	Total Patrimonio	1,752,492	28.1%
Total del activo no corriente	1,712,013	27.5%			
TOTAL ACTIVO	6,237,972	100.0%	TOTA PASIVO Y PATRIMONIO	6,237,972	100.0%

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
JOSÉ LUIS VILLALBA
Gerente General

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
JOSE LUIS SALAZAR HILARIO
DTC (RUC)



Av. César Cerverón N° 486
Lince - Lima
Central (511) 472-7396
www.olserviciosgenerales.com

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
Periodo del 1 de Enero al 31 Diciembre del 2015

	S/	
Servicios Prestados	23.497.488	100.0%
Costo de los Servicios	<u>-20.835.058</u>	-88.7%
UTILIDAD BRUTA	2.662.430	11.3%
Gastos de Operación		
Gastos de Administración	<u>-1.783.375</u>	-7.6%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	879.055	3.7%
Otros Ingresos / Egresos		
Gastos Financieros	-322.762	-1.4%
Ingresos Financieros	78.516	0.3%
Ingresos Diversos	163.366	0.7%
Resultado antes de Impuestos y Participaciones	738.164	3.4%
Participación de los trabajadores	-39.909	-0.2%
Impuesto a la Renta	-254.055	-1.1%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	504.220	2.1%

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

 ENRIQUE LARQUE
 Gerente General

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

 JOSE LUIS SALAZAR HLARDO
 Gerente General



Av. Gral. César Canevaro
N° 486 Lince - Lima - Lima
Central (511) 472-7396
☎ 265-3799
www.olserviciosgenerales.com

BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2016

ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
	S/	%		S/	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	771,933	9.2%	Sobregiros bancarios	0	0.0%
Cuentas por Cobrar Comerc. Terceros	4,153,320	49.5%	Remuneraciones y participaciones	813,207	9.7%
Cuentas por Cobrar Comerc. Relacionadas	11,802	0.1%	Cuentas por Pagar Comerciales	410,063	4.9%
Cuentas por Cobrar Acc. y Person.	204,948	2.4%	Tributos	793,782	9.5%
Cuentas Por Cobrar Diversas	43,541	0.5%	Cuentas por Pagar Diversas	25,013	0.3%
Suministros Diversos	212,672	2.5%	Obligaciones Financieras	3,262,833	39.1%
Credito de Renta y Fiscal	173,287	2.1%	Total del pasivo corriente	5,329,699	63.5%
Cargas Diferidas	106,337	1.3%			
Total del activo corriente	5,379,940	67.4%	PASIVO NO CORRIENTE		
ACTIVO NO CORRIENTE			Obligaciones Financieras	672,574	8.0%
Intangibles	13,488	0.2%	Cuentas por Pagar Div. Relacionadas	1,196	0.0%
Inversiones en Acciones	172,000	2.0%	Tributos por Pagar L/Plazo	385,114	4.6%
			Total del pasivo no corriente	1,058,874	12.6%
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO			PATRIMONIO NETO		
Activos -Adquisi. Leasing	1,833,153	21.8%	Capital Social	1,537,485	18.3%
Inmueble, Maquinaria y equipo	1,744,066	20.8%	Resultados Acumulados	10,750	0.1%
Depreciación acumulada	-1,047,247	-12.5%	Resultados del Ejercicio	455,289	5.4%
Activo fijo neto	2,529,971	30.1%	Total Patrimonio	2,003,511	23.9%
Total del activo no corriente	2,715,437	32.4%			
TOTAL ACTIVO	8,392,283	100.0%	TOTA PASIVO Y PATRIMONIO	8,392,283	100.0%

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

 JOSE ENRIQUE VALQUEZ
 Gerente General

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

 JOSE LUIS SALAZAR HILARRIO
 GPC 2016





Av. Gral. Cesar Canevaro
 N° 486 Linpe - Lima - Lima
 Central (511) 472-7395
 ☎ 265-3799
 www.qlserviciosgenerales.com

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
 Periodo del 1 de Enero al 31 Diciembre del 2016

	S/	
Servicios Prestados	25,058,274	100.0%
Costo de los Servicios	<u>-22,358,670</u>	-89.2%
UTILIDAD BRUTA	2,699,605	10.8%
Gastos de Operación		
Gastos de Administración	<u>-1,970,108</u>	-7.9%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	729,497	2.9%
Otros Ingresos / Egresos		
Gastos Financieros	-359,537	-1.4%
Ingresos Financieros	86,297	0.3%
Ingresos Diversos	229,841	0.9%
Resultado antes de Impuestos y Participaciones	<u>685,098</u>	2.7%
Participación de los trabajadores	-34,305	-0.1%
Impuesto a la Renta	-196,503	-0.8%
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	454,289	1.8%


 QL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
 JOSE LUIS VALQUEZ
 Gerente General


 QL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
 JOSE LUIS BAZAR HILARIO
 CPC 75428






Av. Gral. Cesar Canevaro
 N° 486 Lince - Lima - Lima
 Central (511) 472-7396
 ☎ 265-3799
 www.olserviciosgenerales.com

OL SERVICIOS GENERALES SRL

BALANCE GENERAL
 Al 31 de Diciembre del 2017

ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
	S/.	%		S/.	%
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	835,123	8.8%	Sobregiros bancarios	0	0.0%
Cuentas por Cobrar Comerc. Terceros	4,252,823	44.7%	Remuneraciones y participaciones	1,112,815	11.7%
Cuentas por Cobrar Comerc. Relacionadas	0	0.0%	Cuentas por Pagar Comerciales	485,080	5.1%
Cuentas por Cobrar Acc. y Person.	372,108	3.9%	Tributos	980,764	10.3%
Cuentas Por Cobrar Diversas	63,355	0.7%	Cuentas por Pagar Diversas	45,562	0.5%
Suministros Diversos	340,298	3.6%	Obligaciones Financieras	3,080,210	32.4%
Credito de Renta y Fiscal	96,573	1.0%	Total del pasivo corriente	5,704,431	60.0%
Cargas Diferidas	181,536	1.9%			
Total del activo corriente	6,141,816	64.6%	PASIVO NO CORRIENTE		
ACTIVO NO CORRIENTE			Obligaciones Financieras	1,005,058	10.6%
Intangibles	25,941	0.3%	Cuentas por Pagar Div. Relacionadas	0	0.0%
Inversiones en Acciones	172,000	1.8%	Tributos por Pagar L/Plazo	284,163	3.0%
			Total del pasivo no corriente	1,289,221	13.6%
INMUEBLE, MAQUINARIA Y EQUIPO			PATRIMONIO NETO		
Activos -Adquirid. Leasing	2,209,574	23.2%	Capital Social	1,765,110	18.6%
Inmueble, Maquinaria y equipo	2,322,372	24.4%	Resultados Acumulados	-1,783	0.0%
Depreciación acumulada	-1,359,197	-14.3%	Resultados del Ejercicio	755,527	7.9%
Activo fijo neto	3,172,749	33.4%	Total Patrimonio	2,518,854	26.5%
Total del activo no corriente	3,370,690	35.4%			
TOTAL ACTIVO	9,512,506	100.0%	TOTA PASIVO Y PATRIMONIO	9,512,506	100.0%



 JOSE QUISPE VASQUEZ
 Gerente General
 OL SERVICIOS GENERALES S.P



 JOSE LUIS SALAZAR HILARIO
 C.P.C. MATRICULA 26428



Av. Gral. Cesar Canevaro
N° 486 Lince - Lima - Lima
Central (511) 472-7396
☎ 265-3799
www.olserviciosgenerales.com

ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
Periodo del 1 de Enero al 31 Diciembre del 2017

	S/.	
Servicios Prestados	33,289,822	100.0%
Costo de los Servicios	-29,100,407	-87.4%
<u>UTILIDAD BRUTA</u>	<u>4,189,415</u>	12.6%
Gastos de Operación		
Gastos de Administracion	-2,635,764	-7.9%
<u>UTILIDAD DE OPERACIÓN</u>	<u>1,553,651</u>	4.7%
Otros Ingresos / Egresos		
Gastos Financieros	-642,744	-1.9%
Ingresos Financieros	583	0.0%
Ingresos Diversos	265,227	0.8%
<u>Resultado antes de Imptos y Participaciones</u>	<u>1,176,718</u>	3.5%
Participacion de los trabajadores	-58,836	-0.2%
Impuesto a la Renta	-352,355	-1.1%
<u>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</u>	<u>765,527</u>	2.3%

JOSE QUISPE VASQUEZ
GERENTE GENERAL
OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

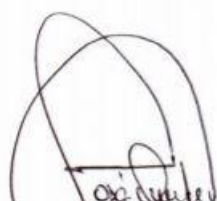
JOSE LUIS SALAZAR HILARIO
CPC 26428
OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.



Av. Gral. Cesar Canevaro
N° 486 Lince - Lima - Lima
Central (511) 472-7396
☎ 265-3799
www.olserviciosgenerales.com

OL SERVICIOS GENERALES SRL
BALANCE GENERAL
Al 31 de Diciembre del 2018

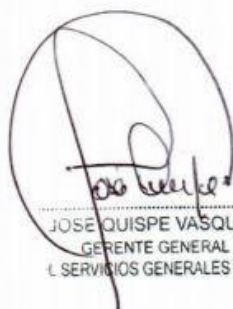
ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO			
	S/.	%	S/.	%	
ACTIVO CORRIENTE		PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	919,543	6%	Remuneraciones y Participaciones Por F	982,884	6%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros(neto)	4,563,268	27%	Cuentas por Pagar Comerciales Tercero	554,629	3%
Ctas por Cobrar Personal,Acc.(Socios)Direct.(Neto)	706,618	4%	Tributos Por Pagar	978,137	6%
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros(Neto)	215,023	1%	Cuentas por Pagar Diversas-Terceros	38,854	0%
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos	603,126	4%	Obligaciones Financieras Corriente	5,908,709	35%
Existencias por Recibir	58,630	0%			
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	328,615	2%			
Activo Diferido	1,340,154	8%			
Total del activo corriente	8,734,978	52%	Total del pasivo corriente	8,463,214	51%
ACTIVO NO CORRIENTE		PASIVO NO CORRIENTE			
Inversiones Financieras no Corriente	172,000	1%	Obligaciones Financieras	4,940,759	30%
Inm. Maq. y Equipo(Neto de Depreciación)	7,702,693	46%	Impuesto a la Renta Diferido	47,104	0%
Activos Intangibles(Neto de Amort Acum.)	49,399	0%	Tributos por Pagar L/Plazo		
			Total del pasivo no corriente	4,967,863	30%
Total del activo no corriente	7,924,092	48%	PATRIMONIO NETO		
			Capital Social	2,142,900	13%
TOTAL ACTIVO	16,659,070	100%	Excedente de Revaluación	203,201	1%
			Resultados Acumulados	6,051	0%
			Resultados del Ejercicio	855,840	5%
			Total Patrimonio	3,207,992	19%
			TOTA PASIVO Y PATRIMONIO	16,659,070	100%


 JOSE QUIPE VASQUEZ
 GERENTE GENERAL
 OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.


 Jaky J. Bolaños Roque
 CPC: 48416
 OL SERVICIOS GENERALES SRL

OL SERVICIOS GENERALES SRL
ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS
Periodo del 1 de Enero al 31 de Diciembre del 2018

	S/.	
Ventas Netas	36,888,425	100%
Costo de los Servicios	-32,222,374	-87%
UTILIDAD BRUTA	4,666,051	13%
Gastos de Administracion	-3,363,671	-9%
UTILIDAD DE OPERACIÓN	1,302,380	4%
Otros Ingresos / Egresos	1,575	0%
Gastos Financieros	-604,006	-2%
Ingresos Financieros		0%
Ingresos Diversos	155,891	0%
Resultado antes de Imptos y Participaciones	855,840	2%
(+) Adiciones	46,648	0%
Impuesto a la Renta	-266,234	-1%
Participacion de los Trabajadores	-31,813	0%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	604,441	2%



JOSE QUISPE VASQUEZ
GERENTE GENERAL
OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.



Jaky J. Bolaños Roque
CPC: 48418
OL SERVICIOS GENERALES SRL



Av. Gral. César Canevaro
 N° 486 Lince - Lima - Lima
 Central (511) 472-7396
 ☎ 265-3799
 www.ol.com.pe

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MONEDA NACIONAL

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y Equivalente de Efectivo	664,545.45
Ctas por Cobrar Comerciales Terceros	3,244,649.58
Ctas. por Cobrar a Accionistas y Personal	100,403.57
Cuentas por Cobrar Diversas	233,974.72
Servicios y Otros Contratados por Anticipados	143,319.94
Materiales Auxiliares, Suministros y Repuestos	900,875.25
Existencias por Recibir	58,629.85
Activo Diferido	350,389.60

TOTAL ACTIVO CORRIENTE 5,696,787.96

ACTIVO NO CORRIENTE

Inversiones Mobiliarias	172,000.00
Activos Adquiridos en Arrendamiento Financiero	5,995,125.99
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	2,198,498.53
Intangibles	2,739,576.41

TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE 11,105,200.93

TOTAL ACTIVO 16,801,988.89

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Tribut Contrap y Aport a Sist Pens y Salud x Pagar	949,080.50
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	924,659.35
Cuentas Por Pagar Comerciales Terceros	770,701.84
Obligaciones Financieras	5,475,114.89
Cuentas por Pagar Diversas Terceros	24,921.21

TOTAL PASIVO CORRIENTE 8,144,477.79

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones Financieras	3,346,530.92
Provisiones	37,800.00
Pasivo Diferido	67,691.97

TOTAL PASIVO NO CORRIENTE 3,452,022.89

PATRIMONIO

Capital Social	3,494,850.00
Excedente de Revaluacion	1,478,269.78
Resultados Acumulados	59.32
Resultados del Ejercicio	232,309.11

TOTAL PATRIMONIO 5,205,488.21

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 16,801,988.89

JOSE QUISPE VASQUEZ
 GERENTE GENERAL
 I. SERVICIOS GENERALES S.R.L.


Jaky Bolaños Roque
 Jefe de Contabilidad
 OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

ESTADO DE RESULTADOS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

MONEDA NACIONAL

	ACUMULADO	%
VENTAS NETAS	41,586,877.11	100.00
(-) Costo de Servicio	(35,587,235.88)	85.57
UTILIDAD BRUTA	5,999,641.23	14.43
Gastos Administrativos	(4,785,273.78)	11.51
Gastos de Venta		
Gastos de Producción		
RESULTADOS DE OPERACION	1,214,367.45	2.92
Ingresos Financieros	37,752.10	0.09
Gastos Financiero	(981,567.62)	2.36
Ingresos Diversos	170,791.18	0.41
UTILIDAD ANTES DE PARTIDAS EXCEP	441,343.11	1.06
Utilidad 5%	(30,295.00)	0.07
Impuesto a la Renta	(178,739.00)	0.43
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	232,309.11	0.56


 JOSE QUISPE VASQUEZ
 GERENTE GENERAL
 OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.


 Jaky Bolaños Roque
 Jefe de Contabilidad
 OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Anexo N°4 Cuestionario

EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., PERIODO 2015-2019

INDICACIONES: Le solicitamos que lea el siguiente cuestionario y responda o complete la información que se solicita, según se indica.

Complete los siguientes datos:

- Nombres y Apellidos (opcional):
- Dirección (opcional):
- Cargo:.....

VARIABLE INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO

Marcar con "X" según la alternativa que ud. crea que corresponda para cada pregunta

Ref.	PREGUNTA	Nunca	Casi nunca	En ocasiones	Casi siempre	Siempre
D1: EVALUACION DE RIESGOS						
I1: Evaluacion de riesgos de la gestion de cuentas por cobrar						
1.1	¿Se promueve una cultura de administracion de riesgos ligados a las cuentas por cobrar a traves de acciones capacitacion del personal responsable de las cobranzas?					
1.2	¿Se evalua la condicion del cliente antes de establecer los parametros y plazos de credito?					
1.3	¿Se otorgan creditos a los clientes aun cuando existen facturas vencidas de estos mismos, pendientes de cobro?					
1.4	¿Se preparan mensualmente informes a la gerencia de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?					
I2: Evaluacion de riesgos de la gestion de cuentas por pagar						
2.1	¿Se evaluan los riesgos ligados a las cuentas por pagar dentro del vencimiento?					
2.2	¿Se realizan cotizaciones previas, entes de decidir por el proveedor en cuanto a condiciones de pago, precios y vencimiento?					
2.3	¿Se continua solicitando credito a los proveedores, teniendo facturas pendientes de pago?					
2.4	¿Se preparan mensualmente informes a la gerencia de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?					
D2: ACTIVIDADES DE CONTROL						
I3: Actividades de control de la gestion de cuentas por cobrar						
3.1	¿Se concilian periodicamente las cuentas por cobrar con los saldos según clientes? ¿Cada cuanto tiempo?					
3.2	¿Los estados de cuenta de los clientes son enviados periodicamente a estos? ¿Cada cuanto tiempo?					
3.3	¿Se archivan adecuadamente las facturas cobradas con su documento sustentatorio de cancelacion?					
3.4	¿Se identifica rapidamente los depositos y/o transferencias recibidos directamente a la cuenta bancaria que no han sido comunicado oportunamente por el cliente?					
I4: Actividades de control de la gestion de cuentas por pagar						
4.1	¿Se cuenta con un archivo permanente detallado de cuentas por pagar?					
4.2	¿Se verifica que las facturas por cuentas por pagar se cancelen de manera inmediata?					
4.3	¿Los pagos efectuados a nuestros proveedores son autorizados por al menos dos funcionarios de la empresa como minimo?					
4.4	¿Se identifica rapidamente los depositos y/o transferencias por el pago efectuado a nuestro proveedores?					

Anexo N°5 Juicio de expertos

FORMATO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: **EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., PERIODO 2015-2019**

I. DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y nombres del informante:	ECA PERICHE JUAN
1.2	Grado académico del informante:	MAESTRO EN CONTABILIDAD
1.3	Cargo y/o institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
1.4	Tipo de instrumento sujeto a validación:	Cuestionario
1.5	Autor (es) del instrumento:	JULIA MÓNICA GARCÍA MENDOZA MIGUEL ÀNGEL POMA ZEVALLOS

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%					BAJA 25-40%					REGULAR 45-60%					BUENO 65-80%					MUY BUENO 85-100%				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Estado con lenguaje apropiado y comprensible.																					X				
2. Objetividad	Estado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																					X				
3. Actualidad	Estado al marco legal o/y al avance de la ciencia y la tecnología																				X					
4. Organización	Estado de forma lógica																				X					
5. Suficiencia	Estado de aspectos cuantitativos y cualitativos requeridos.																					X				
6. Intencionalidad	Estado para valorar la imparcialidad.																				X					
7. Consistencia	Estado en aspectos teóricos y científicos																					X				
8. Coherencia	Estado de coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																					X				
9. Metodología	Estado de como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																					X				
10. Pertinencia	Estado de cómo comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																					X				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD, marcar con equis: Favorable (X) Desfavorable ()

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa: 94.5%

Validación cualitativa: MUY BUENO

IV. RECOMENDACIÓN:

Lima, 15 de marzo de 2021


 M.C. JUAN ECA PERICHE
 DOCENTE UNAC
 29605708
 CODIGO: 1711

.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

FORMATO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., PERIODO 2015-2019

I. DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y nombres del informante:	ROMERO DUEÑEZ LUIS EDUARDO
1.2	Grado académico del informante:	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
1.3	Cargo y/o institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
1.4	Tipo de instrumento sujeto a validación:	Cuestionario
1.5	Autor (es) del instrumento:	JULIA MÓNICA GARCÍA MENDOZA MIGUEL ÁNGEL POMA ZEVALLOS

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%		BAJA 25-40%				REGULAR 45-60%				BUENO 65-80%				MUY BUENO 85-100%					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																				X
3. Actualidad	Está adecuado al marco legal o/y al avance de la ciencia y la tecnología																				X
4. Organización	Está organizado de forma lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos requeridos.																				X
6. Intencionalidad	Es adecuado para valorar la imparcialidad.																				X
7. Consistencia	Está basado en aspectos teóricos y científicos																				X
8. Coherencia	Evidencia coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																				X
9. Metodología	La manera como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																				X
10. Pertinencia	El instrumento comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD, marcar con equis: Favorable (X) Desfavorable ()

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa: 95%

Validación cualitativa: MUY BUENO

IV. RECOMENDACIÓN:

Lima, 18 de marzo de 2021



CPC LUIS EDUARDO ROMERO DUEÑEZ
DOCENTE UNAC CÓDIGO: 8497
FIRMA DE EXPERTO INFORMANTE

FORMATO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Título de la investigación: EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA OL SERVICIOS GENERALES S.R.L., PERIODO 2015-2019

I. DATOS GENERALES:

1.1	Apellidos y nombres del informante:	HUERTAS NIQUEN WALTER VICTOR
1.2	Grado académico del informante:	MAESTRO EN CONTABILIDAD
1.3	Cargo y/o institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
1.4	Tipo de instrumento sujeto a validación:	Cuestionario
1.5	Autor (es) del instrumento:	JULIA MÓNICA GARCÍA MENDOZA MIGUEL ÀNGEL POMA ZEVALLOS

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20%				BAJA 25-40%				REGULAR 45-60%				BUENO 65-80%				MUY BUENO 85-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Elaborado con lenguaje apropiado y comprensible.																			X	
2. Objetividad	Basado en conductas (o acciones) observables que responden al motivo principal.																				X
3. Actualidad	Acordado al marco legal o/y al avance de la ciencia y la tecnología																			X	
4. Organización	Elaborado de forma lógica																				X
5. Suficiencia	Cubre aspectos cuantitativos y cualitativos requeridos.																				X
6. Intencionalidad	Elaborado para valorar la imparcialidad.																			X	
7. Consistencia	Coherente en aspectos teóricos y científicos																				X
8. Coherencia	Coherencia con las variables, dimensiones e indicadores																				X
9. Metodología	La forma como se presenta la secuencia del contenido del instrumento permite el logro del objetivo para el que fue planteado.																			X	
10. Pertinencia	El instrumento comporta elementos pertinentes para el logro del objetivo.																				X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD, marcar con equis: Favorable (X) Desfavorable ()

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Validación cuantitativa: 91%

Validación cualitativa: MUY BUENO

IV. RECOMENDACIÓN:

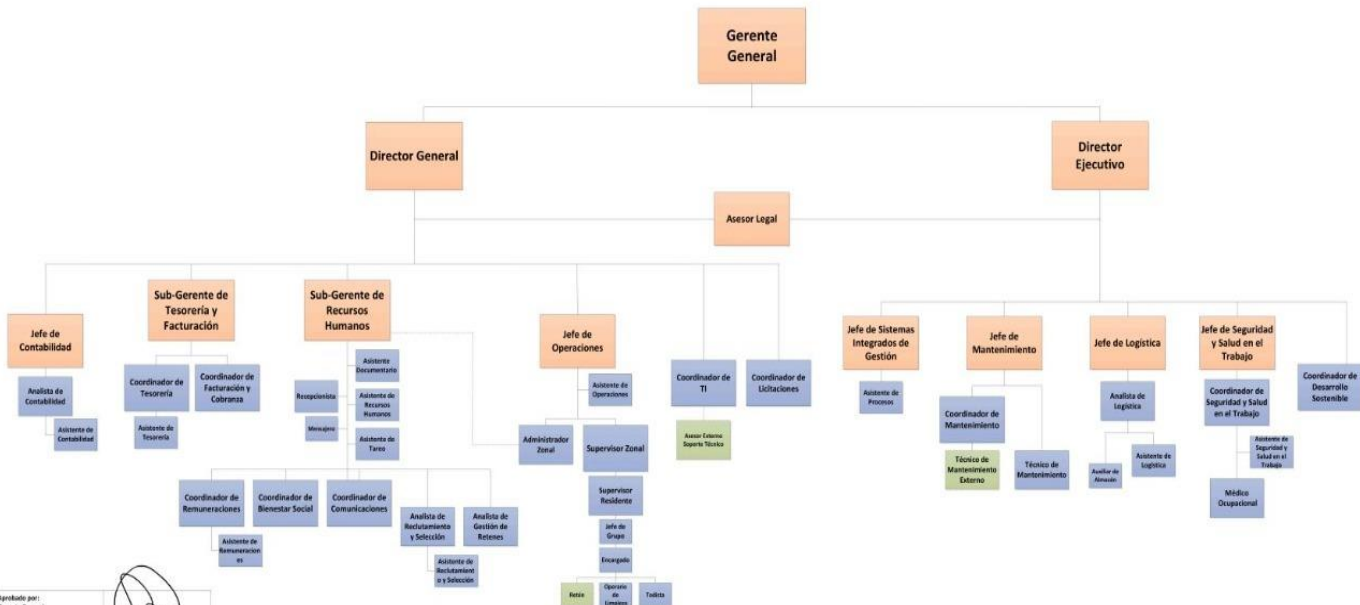
Lima, 15 de marzo de 2021



.....
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Anexo N°6 Organigrama

	RECURSOS HUMANOS	OLSG-RRH-ORG-001
	ORGANIGRAMA	Fecha: 11/09/2020
	OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.	Versión: 02
		Aprobado por: Gerente General



Aprobado por: 
 Gerente General
 José Guzmán Velasco
 Fecha de Aprobación: 11/09/20

Revisado por: 
 Director General
 José Dolores Gavila
 Fecha de Revisión: 11/09/20

Revisado por: 
 Director Ejecutivo
 Ricardo Durazo Aguirre
 Fecha de Revisión: 11/09/20

Elaborado por: 
 Jefa de Sistemas Integrados de Gestión
 Ana Ortiz Gallegos
 Fecha de Elaboración: 11/09/20

Anexo N°7 Implementación del manual de procedimiento de cobranzas

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	
		Version:	
		Fecha Aprobación:	
		Fecha Vigencia:	

1. OBEJTIVO

Establecer lineamientos para el desarrollo óptimo de las cobranzas según las disposiciones y lineamientos aprobados por la Gerencia y personal responsable del área.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal responsable de las Cobranzas y afines, comienza desde la apertura de créditos realizadas hasta el ingreso del dinero a la cuenta bancaria de la empresa.

3. DEFINICIONES

Comprobante de pago: Documento que acredita la transferencia de un bien o prestación de servicio.

Crédito: Transferencia de un bien o prestación de servicio realizada que será cobrado en un futuro.

Cobro: Transacción económica que implica el recibimiento de dinero producto de la cancelación de crédito.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

SUB AREA	PROCEDIMIENTOS
CREDITOS	1.- Creacion ordenada de registro de clientes. 2.- Elaboracion de reportes de creditos 3.- Envio de expedientes al area de facturacion.
FACTURACION	1.- Recepcion de expedientes y armado según numero de registro 2.- Verificar que los expedientes esten completos y con las constancias de conformidad de servicio. 3.- Emitir el comprobante de pago 4.- Enviar la informacion conjunta al area de cobranzas

	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Codigo:	
		Version:	
		Fecha Aprobacion:	
		Fecha Vigencia:	

SUB AREA	PROCEDIMIENTOS
TESORERIA	1.- Recepcionar documentacion conjunta de lo facturado. 2.- Validar la informacion de lo facturado con los clientes deudores (importes, periodo de credito, entre otros). 3.- Ingresar al sistema el estado de las facturas. 4.- Llevar archivo de las facturas.
COBRANZAS	1.- Verificar que las facturas emitidas se encuentren en el sistema y sacar un reporte de deuda a la fecha de cada uno de los clientes. 2.- Revisar los convenios y/o acuerdos que se tengan y 7 dias antes del vencimiento enviar correos recordatorios. 3.- Vencida la deuda, enviar escrito solicitando el compromiso de pago a cierta fecha. 4.- Posteriormente si no se tiene respuesta de pago, enviar CARTA 1. 5.- Despues del envio de la CARTA 1 (7 dias de plazo) se realiza una CARTA 2. 6.- Finalmente se envia un CARTA 3 si no hubiera indicadores de pago de por medio 7.- De contar con respuesta, se le informa al cliente via Carta Notarial que se informara a las centrales de riesgos sobre sus deudas y se continua el proceso de cobro mediante el area legal de la empresa. 8.- En caso cumpla con su deuda, verificar en los bancos el abono del cliente. 9.- Realizar la cancelacion del comprobante de pago en el sistema. 10.- Enviar nuevos reportes de deuda a los clientes. 11.- Continuar con las gestiones de cobranzas via correo, telefono o visitas.

5. REGISTROS

NOMBRE DEL REGISTRO	CODIGO DEL REGISTRO
* FACTURADO	F
* REGISTRADO	R
* PUESTO EN COBRANZA	P/C
* VENCIDO	V
* CANCELADO	C

 OL Servicios Generales	PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS	Código:	
		Version:	
		Fecha Aprobacion:	
		Fecha Vigencia:	

6. HISTORIAL DE CAMBIOS

Nº	Fecha de Creación	Fecha de Vigencia	Descripción del cambio	Sección cambiada

Anexo N°8 Análisis vertical del Estado de Situación Financiera, periodo 2015 – 2019

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.

Estado de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019

(en soles)

ACTIVO	2019	%	2018	%	2017	%	2016	%	2015	%
ACTIVO CORRIENTE										
CAJA Y BANCOS	664,546	3.96%	919,543	5.52%	835,123	8.78%	771,933	9.20%	1,362,389	21.86%
CUENTAS POR COBRAR - TERCEROS	3,244,650	19.31%	4,563,268	27.39%	4,252,823	44.71%	4,153,326	49.49%	2,280,693	36.59%
CUENTAS POR COBRAR - RELACIONADAS	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%	11,802	0.14%	7,166	0.11%
CUENTAS POR COBRAR - ACC. DIR. GER.	100,404	0.60%	706,618	4.24%	372,108	3.91%	204,948	2.44%	295,793	4.75%
CUENTAS POR COBRAR DIV. - TERCEROS	233,975	1.39%	215,023	1.29%	63,354	0.67%	43,541	0.52%	17,489	0.28%
SERV. CONTRATADOS POR ANTICIPADO	143,320	0.85%	328,615	1.97%	278,109	2.92%	173,286	2.06%	456,099	7.32%
MAT. AUXILIARES, SUMINISTROS Y REP.	900,875	5.36%	603,126	3.62%	340,298	3.58%	212,672	2.53%	101,339	1.63%
EXISTENCIAS POR RECIBIR	58,630	0.35%	58,630	0.35%	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%	105,337	1.26%	-	0.00%
ACTIVO DIFERIDO	350,389	2.09%	1,340,154	8.04%	-	-	-	-	-	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,696,789	33.91%	8,734,977	52.43%	6,141,815	64.57%	5,676,845	67.64%	4,520,968	72.53%
ACTIVO NO CORRIENTE										
INVERSIONES MOBILIARIAS	172,000	1.02%	172,000	1.03%	172,000	1.81%	172,000	2.05%	172,000	2.76%
ACTIVOS ADQ. EN ARREND. FINANCIEROS	6,514,388	38.77%	5,645,420	33.89%	2,209,574	23.23%	1,833,153	21.84%	845,966	13.57%
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	4,036,884	24.03%	3,979,565	23.89%	2,322,372	24.41%	1,744,066	20.78%	1,496,899	24.02%
DEPRECIACION ACUMULADA	-2,357,648	-14.03%	-1,922,292	-11.54%	-1,359,197	-14.29%	-1,047,247	-12.48%	-805,916	-12.93%
INTANGIBLES	2,739,576	16.31%	49,399	0.30%	25,941	0.27%	13,466	0.16%	3,065	0.05%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	11,105,200	66.09%	7,924,092	47.57%	3,370,690	35.43%	2,715,438	32.36%	1,712,014	27.47%
TOTAL ACTIVO	16,801,989	100.00%	16,659,069	100.00%	9,512,505	100.00%	8,392,283	100.00%	6,232,982	100.00%
PASIVO Y PATRIMONIO										
PASIVO CORRIENTE										
TRIBUTOS Y APOR. SIST. PENS. Y SALUD	949,081	5.65%	1,244,371	7.47%	980,764	10.31%	1,178,897	14.05%	1,071,603	17.19%
REMUNERACIONES Y PART. POR PAGAR	924,660	5.50%	1,014,637	6.09%	1,112,815	11.70%	813,207	9.69%	745,796	11.97%
CUENTAS POR PAGAR - TERCEROS	770,702	4.59%	554,629	3.33%	485,080	5.10%	415,063	4.95%	299,361	4.80%
CUENTAS POR PAGAR DIV. - TERCEROS	24,921	0.15%	38,854	0.23%	45,562	0.48%	26,199	0.31%	63,182	1.01%
CUENTAS POR PAGAR DIV. - RELACIONADOS	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%	105,006	1.68%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	5,475,115	32.59%	5,908,709	35.47%	3,080,210	32.38%	3,282,833	39.12%	2,030,106	32.57%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	8,144,479	48.47%	8,761,261	52.59%	5,704,431	59.97%	5,716,199	68.11%	4,315,054	69.23%
PASIVO NO CORRIENTE										
OBLIGACIONES FINANCIERAS L/P	3,346,531	19.92%	4,940,759	29.66%	1,005,058	10.57%	672,574	8.01%	165,436	2.65%
PASIVO DIFERIDO	67,692	0.40%	47,104	0.28%	284,163	2.99%	-	0.00%	-	0.00%
PROVISIONES	37,800	0.22%	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	3,452,023	20.55%	4,987,863	29.94%	1,289,221	13.55%	672,574	8.01%	165,436	2.65%
TOTAL PASIVO	11,596,502	69.02%	13,749,124	82.53%	6,993,652	73.52%	6,388,773	76.13%	4,480,490	71.88%
PATRIMONIO										
CAPITAL	3,494,850	20.80%	2,142,900	12.86%	1,765,110	18.56%	1,537,465	18.32%	1,322,442	21.22%
EXCEDENTE DE REVALUACION	1,478,270	8.80%	203,201	1.22%	-	0.00%	-	0.00%	-	0.00%
RESULTADOS ACUMULADOS	59	0.00%	6,051	0.04%	-1,783	-0.02%	10,756	0.13%	-74,170	-1.19%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	232,308	1.38%	557,793	3.35%	755,526	7.94%	455,289	5.43%	504,220	8.09%
TOTAL PATRIMONIO	5,205,487	30.98%	2,909,945	17.47%	2,518,853	26.48%	2,003,510	23.87%	1,752,492	28.12%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	16,801,989	100.00%	16,659,069	100.00%	9,512,505	100.00%	8,392,283	100.00%	6,232,982	100.00%

Anexo N°9 Análisis horizontal del Estado de Situación Financiera, periodo 2015 – 2019

OL SERVICIOS GENERALES S.R.L.
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre de 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019
(en soles)

ACTIVO	2019	2018	2018		2018	2017	2017		2017	2016	2016		2016	2015	2015	
			Aumento Disminucion)	Variacion %			Aumento Disminucion)	Variacion %			Aumento Disminucion)	Variacion %			Aumento Disminucion)	Variacion %
ACTIVO CORRIENTE																
CAJA Y BANCOS	664,546	919,543	-254,997	-27.73%	919,543	835,123	84,420	10.11%	835,123	771,933	63,190	8.19%	771,933	1,362,389	-590,456	-43.34%
CUENTAS POR COBRAR - TERCEROS	3,244,650	4,563,268	-1,318,618	-28.90%	4,563,268	4,252,823	310,445	7.30%	4,252,823	4,153,326	99,497	2.40%	4,153,326	2,280,693	1,872,633	82.11%
CUENTAS POR COBRAR - RELACIONADAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	11,802	-11,802	-100.00%	11,802	7,166	4,636	64.69%
CUENTAS POR COBRAR - ACC. DIR. GER.	100,404	706,618	-606,214	-85.79%	706,618	372,108	334,510	89.90%	372,108	204,948	167,160	81.56%	204,948	295,793	-90,845	-30.71%
CUENTAS POR COBRAR DIV. - TERCEROS	233,975	215,023	18,952	8.81%	215,023	63,354	151,669	239.40%	63,354	43,541	19,813	45.50%	43,541	17,489	26,052	148.96%
SERV. CONTRATADOS POR ANTICIPADO	143,320	328,615	-185,295	-56.39%	328,615	278,109	50,506	18.16%	278,109	173,286	104,823	60.49%	173,286	456,099	-282,813	-62.01%
MAT. AUXILIARES, SUMINISTROS Y REP.	900,875	603,126	297,749	49.37%	603,126	340,298	262,828	77.23%	340,298	212,672	127,626	60.01%	212,672	101,339	111,333	109.86%
EXISTENCIAS POR RECIBIR	58,630	58,630	0	0.00%	58,630	-	58,630	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	105,337	-105,337	-100.00%	105,337	-	105,337	-
ACTIVO DIFERIDO	350,389	1,340,154	-989,765	-73.85%	1,340,154	-	1,340,154	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	5,696,789	8,734,977	-3,038,188	-34.78%	8,734,977	6,141,815	2,593,162	42.22%	6,141,815	5,676,845	464,970	8.19%	5,676,845	4,520,968	1,155,877	25.57%
ACTIVO NO CORRIENTE																
INVERSIONES MOBILIARIAS	172,000	172,000	0	0.00%	172,000	172,000	0	0.00%	172,000	172,000	0	0.00%	172,000	172,000	0	0.00%
ACTIVOS ADQ. EN ARREND. FINANCIEROS	6,514,388	5,645,420	868,968	15.39%	5,645,420	2,209,574	3,435,846	155.50%	2,209,574	1,833,153	376,421	20.53%	1,833,153	845,966	987,187	116.69%
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	4,036,884	3,979,565	57,319	1.44%	3,979,565	2,322,372	1,657,193	71.36%	2,322,372	1,744,066	578,306	33.16%	1,744,066	1,496,899	247,167	16.51%
DEPRECIACION ACUMULADA	-2,357,648	-1,922,292	-435,356	22.65%	-1,922,292	-1,359,197	-563,095	41.43%	-1,359,197	-1,047,247	-311,950	29.79%	-1,047,247	-805,916	-241,331	29.94%
INTANGIBLES	2,739,576	49,399	2,690,177	5445.78%	49,399	25,941	23,458	90.43%	25,941	13,466	12,475	92.64%	13,466	3,065	10,401	339.35%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	11,105,200	7,924,092	3,181,108	40.14%	7,924,092	3,370,690	4,553,402	135.09%	3,370,690	2,715,438	655,252	24.13%	2,715,438	1,712,014	1,003,424	58.61%
TOTAL ACTIVO	16,801,989	16,659,069	142,920	0.86%	16,659,069	9,512,505	7,146,564	75.13%	9,512,505	8,392,283	1,120,222	13.35%	8,392,283	6,232,982	2,159,301	34.64%
PASIVO Y PATRIMONIO																
PASIVO CORRIENTE																
TRIBUTOS Y APOR. SIST. PENS. Y SALUD	949,081	1,244,371	-295,290	-23.73%	1,244,371	980,764	263,607	26.88%	980,764	1,178,897	-198,133	-16.81%	1,178,897	1,071,603	107,294	10.01%
REMUNERACIONES Y PART. POR PAGAR	924,660	1,014,697	-90,037	-8.87%	1,014,697	1,112,815	-98,118	-8.82%	1,112,815	813,207	299,608	36.84%	813,207	745,796	67,411	9.04%
CUENTAS POR PAGAR - TERCEROS	770,702	554,629	216,073	38.96%	554,629	485,080	69,549	14.34%	485,080	415,063	70,017	16.87%	415,063	299,361	115,702	38.65%
CUENTAS POR PAGAR DIV. - TERCEROS	24,921	38,854	-13,933	-35.86%	38,854	45,562	-6,708	-14.72%	45,562	26,199	19,363	73.91%	26,199	63,182	-36,983	-58.53%
CUENTAS POR PAGAR DIV. - RELACIONADOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	105,006	-105,006	-100.00%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	5,475,115	5,908,709	-433,594	-7.34%	5,908,709	3,080,210	2,828,499	91.83%	3,080,210	3,282,833	-202,623	-6.17%	3,282,833	2,030,106	1,252,727	61.71%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	8,144,479	8,761,261	-616,782	-7.04%	8,761,261	5,704,431	3,056,830	53.59%	5,704,431	5,716,199	-11,768	-0.21%	5,716,199	4,315,054	1,401,145	32.47%
PASIVO NO CORRIENTE																
OBLIGACIONES FINANCIERAS L/P	3,346,531	4,940,759	-1,594,228	-32.27%	4,940,759	1,005,058	3,935,701	391.59%	1,005,058	672,574	332,484	49.43%	672,574	165,436	507,138	306.55%
PASIVO DIFERIDO	67,692	47,104	20,588	43.71%	47,104	284,163	-237,059	-83.42%	284,163	-	284,163	-	-	-	-	-
PROVISIONES	37,800	37,800	0	0.00%	37,800	-	37,800	-	-	0	0	-	-	-	-	-
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	3,452,023	4,987,863	-1,535,840	-30.79%	4,987,863	1,289,221	3,698,642	286.89%	1,289,221	672,574	616,647	91.68%	672,574	165,436	507,138	306.55%
TOTAL PASIVO	11,596,502	13,749,124	-2,152,622	-15.66%	13,749,124	6,993,652	6,755,472	96.59%	6,993,652	6,388,773	604,879	9.47%	6,388,773	4,480,490	1,908,283	42.59%
PATRIMONIO																
CAPITAL	3,494,850	2,142,900	1,351,950	63.09%	2,142,900	1,765,110	377,790	21.40%	1,765,110	1,537,465	227,645	14.81%	1,537,465	1,322,442	215,023	16.26%
EXCEDENTE DE REVALUACION	1,478,270	203,201	1,275,069	627.49%	203,201	-	203,201	-	-	-	0	-	-	-	-	-
RESULADOS ACUMULADOS	59	6,051	-5,992	-99.02%	6,051	-1,783	7,834	-439.37%	-1,783	10,756	-12,539	-116.58%	10,756	-74,170	84,926	-114.50%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	232,308	557,793	-325,485	-58.35%	557,793	755,526	-197,733	-26.17%	755,526	455,289	300,237	65.94%	455,289	504,220	-48,931	-9.70%
TOTAL PATRIMONIO	5,205,487	2,909,945	2,295,542	78.89%	2,909,945	2,518,853	391,092	15.53%	2,518,853	2,003,510	515,343	25.72%	2,003,510	1,752,492	251,018	14.32%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	16,801,989	16,659,069	142,920	0.86%	16,659,069	9,512,505	7,146,564	75.13%	9,512,505	8,392,283	1,120,222	13.35%	8,392,283	6,232,982	2,159,301	34.64%