



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Control interno y gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PUBLICO

AUTOR:

José Antonio Dávila Celis

ASESOR:

Dr. Bernardo Cojal Loli

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control y Auditoria

LIMA – PERÚ

Año 2017

Página del jurado

Cojal Loli, Bernardo Artidoro

Dr. Trinidad Macedo, Arnaldo

Mg. Gonzales Moncada, Teresa

DEDICATORIA:

Mi tesis se la dedico a mis padres, a mis segundos padres que son mis abuelos y a mis hijos pues ellos significan el motor y cimiento para la construcción de mi vida profesional.

Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por mi familia que soy lo que soy ahora. Los quiero y amo con toda mi vida.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo es el resultado del esfuerzo que durante todo este tiempo fue mi paso por la universidad y gracias a la ayuda de diversas personas e instituciones, es por eso mi agradecimiento en primer lugar a Dios que me dio la fuerza y la fe para creer lo que me parecía imposible terminar. A mi familia por darme su apoyo incondicional. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia, también un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo con su programa SUBE el cual abre sus puertas a personas como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien. Finalmente agradezco a la empresa NICOLL PERU S.A. y cada una de las personas que laboran en esta prestigiosa empresa, pero sobre todo a mis compañeros que laboran y a los que pasaron por el área de contabilidad, gracias por todo el apoyo que tuvieron hacia mi persona desde el inicio de mi carrera profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Antonio Dávila Celis en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre “Control Interno y emisión de Comprobantes de Pago en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima-2016” dedicada a la fabricación de productos plásticos, por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contienen esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en las leyes del estado peruano.

José Antonio Dávila Celis

DNI 15845089

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento con las disposiciones establecidas por la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, someto a vuestro criterio el presente informe de investigación titulado: "**CONTROL INTERNO Y GESTION DOCUMENTARIA CON RESPECTO A LA EMISION DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRONICO EN LA EMPRESA NICOLL PERÚ S.A., LIMA-2016**". Con la finalidad de obtener el título profesional de Contador Público.

La elaboración del presente informe se realizó con esfuerzo y continuo estudio, siendo complementado con los conocimientos adquiridos en las aulas de clase de esta prestigiosa universidad.

También es propicia la oportunidad para dejar constancia de mi reconocimiento y agradecimiento a los señores Catedráticos de la Escuela Profesional de Contabilidad, ya que con su orientación y enseñanza contribuyeron en nuestra formación profesional y a todas las personas que colaboraron de alguna manera en la realización del presente informe de investigación.

Aprovecho la oportunidad para testimoniar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

El autor.

INDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	7
Resumen	10
Abstratc	11
I. INTRODUCCION	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Trabajo previos	23
1.3 Teorías relacionadas al tema	39
1.3.1 Control interno	39
1.3.2 Gestión documentaria y comprobantes de pago electrónicos	53
1.4 Formulación del problema	63
1.4.1 Problema general	63
1.4.2 Problema específico	63
1.5 Justificación del estudio	64
1.6 Hipótesis	68
1.6.1 Hipótesis genera	68
1.6.2 Hipótesis especifica	68
1.7 Objetivos	69
1.7.1 Objetivo general	69
1.7.2 Objetivo especifico	70
II. METODO	71
2.1 Diseño de la investigación	72
2.2. Variable de la operacionalizacion	73
2.3 Población y muestra	77
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	78
2.5 Métodos de análisis y datos	81
2.6 Aspectos éticos	82
III. RESULTADOS	84
3.1 Resultados de la operación	85
3.2 Dimensiones agrupadas	100
IV. DISCUSION	114
V. CONCLUSION	120

VI. RECOMENDACIÓN	124
VII. REFERENCIAS	128
Resultados de la encuesta	129
ANEXOS	182
BIBLIOGRAFIA	187

INDICE DE GRAFICOS

Gráficos de confiabilidad	
Grafico 1 - Ambiente de control	100
Grafico 2 - Evaluación de riesgo	101
Grafico 3 - Actividad de control	102
Grafico 4 - Sistema de comunicación e información	103
Grafico 5 - Supervisión y monitoreo	103
Grafico 6 - Carácter seriado	104
Grafico 7 - Génesis	105
Grafico 8 - Exclusividad	106
Grafico 9 - Interrelación	107
Grafico 10 - Autenticidad	108
Grafico 11 - Fiabilidad	109
Grafico 12 -Integridad	110
Grafico 13 - Manejabilidad	111
Gráficos de preguntas	
Grafico 15-Pregunta N° 1	129
Grafico 16-Pregunta N° 2	130
Grafico 17-Pregunta N° 3	131
Grafico 18-Pregunta N° 4	132
Grafico 19-Pregunta N° 5	133
Grafico 20-Pregunta N° 6	134
Grafico 21-Pregunta N° 7	135
Grafico 22-Pregunta N° 8	136
Grafico 23-Pregunta N° 9	137
Grafico 24-Pregunta N° 10	138
Grafico 25-Pregunta N° 11	139
Grafico 26-Pregunta N° 12	140
Grafico 27-Pregunta N° 13	141
Grafico 28-Pregunta N° 14	142
Grafico 29-Pregunta N° 15	143
Grafico 30-Pregunta N° 16	144
Grafico 31-Pregunta N° 17	145
Grafico 32-Pregunta N° 18	146
Grafico 33-Pregunta N° 19	147

Grafico 34-Pregunta N° 20	148
Grafico 35-Pregunta N° 21	149
Grafico 36-Pregunta N° 22	150
Grafico 37-Pregunta N° 23	151
Grafico 38-Pregunta N° 24	152
Grafico 39-Pregunta N° 25	153
Grafico 40-Pregunta N° 26	154
Grafico 41-Pregunta N° 27	155
Grafico 42-Pregunta N° 28	156
Grafico 43-Pregunta N° 29	157
Grafico 44-Pregunta N° 30	158
Grafico 45-Pregunta N° 31	159
Grafico 46-Pregunta N° 32	160
Grafico 47-Pregunta N° 33	161
Grafico 48-Pregunta N° 34	162
Grafico 49-Pregunta N° 35	163
Grafico 50-Pregunta N° 36	164
Grafico 51-Pregunta N° 37	165
Grafico 52-Pregunta N° 38	166
Grafico 53-Pregunta N° 39	167
Grafico 54-Pregunta N° 40	168
Grafico 55-Pregunta N° 41	169
Grafico 56-Pregunta N° 42	170
Grafico 57-Pregunta N° 43	171
Grafico 58-Pregunta N° 44	172
Grafico 59-Pregunta N° 45	173
Grafico 60-Pregunta N° 46	174
Grafico 61-Pregunta N° 47	175
Grafico 62-Pregunta N° 48	176
Grafico 63-Pregunta N° 49	177
Grafico 64-Pregunta N° 50	178
Grafico 65-Pregunta N° 51	179
Grafico 66-Pregunta N° 52	180

RESUMEN

El título del estudio que se presenta “Control interno y gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016” tuvo como objetivo principal determinar si el control interno se relaciona con la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos.

El tipo de investigación del estudio fue descriptivo – correlacional – básica, considerando el diseño como no experimental – transversal. Para la población y la muestra se han considerado 15 colaboradores que son las personas que desempeñan en el área donde se ha aplicado el estudio. El instrumento está basado en la encuesta ya que es de esta manera se podrá llegar a la problemática del estudio.

En relación, los objetivos planteados en la investigación han sido alcanzados en su integridad, como también los datos encontrados facilitaron el llegar a una conclusión para luego pasar a una recomendación, se puede asegurar haber solucionado si no en forma total gran parte de los problemas investigados.

Finalmente, el estudio científico concluye que el control interno es de suma importancia en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos.

Palabras claves: Control interno, gestión documentaria

ABSTRACT

The title of the study that is presented "Internal control and document management with respect to the issuance of electronic payment vouchers in the company Nicoll Peru SA, Lima 2016" had as main objective to determine if the internal control is related to the documentary management in this regard to the issuance of electronic payment vouchers.

The type of research in the study was descriptive - correlational - basic, considering the design as non - experimental - transversal. For the population and the sample, we have considered 15 collaborators who are the people who play in the area where the study has been applied. The instrument is based on the survey since it is in this way you can get to the problem of the study.

In relation, the objectives set in the investigation have been reached in their entirety, as also the data found facilitated the conclusion and then to a recommendation, it can be assured that it has solved, if not totally, a large part of the problems investigated.

Finally, the scientific study concludes that internal control is of paramount importance in document management with respect to the issuance of electronic payment vouchers.

Keywords: Internal control, documentary management

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Desde las antiguas culturas tales como la cultura Egipcia, Siria, Fenicia, etc. usaban la contabilidad conocida como partida simple, se tiene conocimiento que desde épocas lejanas se utilizaba el Control Interno en las rendiciones de cuenta de los factores de los estados feudales. Estos controles los realizaba el auditor, persona preparada que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios y agentes, ya que no podían ser por escrito por falta de instrucción de quienes los presentaban. Para los auditores de esta época les fue de gran ayuda la aparición de los libros contables los cuales ayudaban a controlar los sistemas de los negocios.

Se tienen conocimiento que el Control Interno tiene sus inicios en las funciones de la administración pública, su origen se ubica en el tiempo con el surgimiento de este principio, que fue elaborada como una de las medidas de control, pero también se tiene conocimiento que hasta finales del siglo XIX que los hombres de negocios empezaron a preocuparse por formar, tener y establecer sistemas apropiados para proteger sus intereses. Entonces, se puede llegar a la conclusión que la causa principal del Control Interno fue la gran empresa. Debido al importante aumento de su producción, los dueños de negocios no pudieron continuar con la atención personal de los problemas que se presentaban en la producción, comercialización y temas administrativos, estos problemas los forzaron a entregar funciones a otras personas dentro de sus organizaciones y a su vez los forzaron a crear sistemas y procesos que prevenga y disminuyan los errores y fraudes.

A partir de la década de los 70, en el mundo se le prestó una mejor atención a la necesidad de engrandecer las exigencias en los controles internos, debido a que en las empresas se empezaron descubrir numerosos pagos ilegales, malversaciones y muchas otras malas prácticas delictivas en los diferentes negocios, por lo que investigadores quisieron conocer por que los controles internos de las empresas no pudieron prevenir a las administraciones de los actos ilegales que se estaban cometiendo. Esto dio paso a que en la década de los 80 se empezara a elaborar una serie de acciones en distintos países desarrollados,

esto con el fin de dar respuestas a un acumulado de inquietudes respecto a los diversos conceptos, interpretaciones y definiciones que se tenían sobre el control interno.

Así mismo, el control interno en América se remonta hacia el pueblo Inca ya que contaban con una herramienta llamada Quipu, que era una forma de control y nace por la necesidad de controlar todos sus registros, los censos, la cuenta de las cosechas, las reservas de producción agrícola, productos mineros, etc. algunos autores lo consideran el sistema tributario de los incas. Luego con el segundo viaje de Cristóbal Colón a América, se sabe de los primeros registros de control, cuando los reyes católicos de España destinaban y enviaban un comisionado cuya gestión era la de vigilar y controlar todo el manejo de los bienes y fondos de la expedición. Ya para 1511 se establece en Santo Domingo, el Tribunal de la Real Audiencia, cuya función era la de fiscalización a los virreyes.

En 1518, se creó el Consejo de la Indias el cual se constituyó como un órgano supremo de administración en la colonia, cuyas funciones eran de legislar y como máximo tribunal de apelación en temas administrativos, ya hacia el siglo XVI, se forma en Colombia la Real Audiencia de Santa Fe de Bogotá, esta audiencia tenía como objetivo mejorar la administración, controlar los territorios ocupados por la colonia, consolidar las rentas y derechos de la corona, realizar juicios a empleados que cometían delitos dentro de sus funciones fiscales y administrativas. En 1604 se instauraron los Tribunales de Cuentas cuya misión era la de contralorías regionales en cada uno de los virreinos.

Con respecto a la Gestión de Documentos tuvo su origen en Norte América como resultado de obtener un mejor proceso en la configuración del sistema archivístico federal, dentro de los registros históricos se menciona que en el año 1934 se constituye el primer hito denominado National Archives cuyo propósito de creación era la de recolectar todos los registros históricos de las administraciones federales, así como también aquellos otros registros de interés nacional que

permitan rescatar por parte de otras personas particulares, de esta forma se trataba de poner fundamentos a un sistema novedoso el cual quería resolver las necesidades documentales en la administración federal para el buen desarrollo de sus actividades. Ya que esta experimentaba un fuerte crecimiento en todos los aspectos, con un alto crecimiento de actividades que debían de tener un soporte documentario para luego ser registradas, de la mano se iba perfeccionando todos los medios de creación y reproducción de los documentos.

Debido a que la información contenida en los documentos estaba soportada por pruebas que contenían elementos críticos para el desarrollo de organizaciones cada vez más complejas y competitivas necesitaban de datos para poder planificar informaciones que cumpla con los requerimientos fiscales. Gracias a esto se pudo consolidar a la gestión de los documentos y se le llegue a considerar como un elemento crucial, pero no solo en su concepción clásica sino también en la etapa en la que resulte necesario para las actividades de las organizaciones y tenerlos disponibles para cualquier toma de decisión.

Solon, J. (1950) quien fuera archivero de los EEUU pudo desarrollar conceptos prácticos e introducirlos al sistema de gestión de documentos en el gobierno durante la II Guerra Mundial, donde incluyo calendarios de selección y conservación, consideraba de suma importancia la autorización dentro de la gestión de documentos y creo archivos intermedios de gestión lo cuales tenían un costo muy bajo. Todo lo señalado fue formalizado con la Ley de Documentos Federales, cuya regla estableció un programa de gestión de documentos en toda la administración federal. Sin embargo, se considera que la difusión mayor de esta teoría se desarrolló a partir de la década de los ochenta durante el siglo XX, de la mano de Ira, A. en su conocido Manual de Gestión de Documentos.

En referencia a los antecedentes históricos sobre emisión de comprobantes electrónicos se tiene conocimiento que se realizaba mediante el registro físico, hojas de mayor, balanzas y emisión de comprobantes de pago en formatos físicos

o pre impresos. Y es que a fines del siglo pasado que llego la revolución de los procesos informáticos y permitió digitalizar dichos documentos. Durante muchas décadas la emisión e impresión de facturas y comprobantes fiscales era la mejor forma de controlar las ventas realizadas por las empresas, pero también tenía sus deficiencias ya que esto representaba un mayor gasto en la elaboración de formatos pre impresos, gasto en impresiones, se contaba con una infinidad de archivos físicos y se prestaba a malas prácticas que se manifestaban en fraudes al fisco.

Con la revolución digital todo lo anterior mencionado ha pasado a la historia y ha dado paso a la emisión de comprobantes de pago electrónicos. De a poco y a paso firme el fisco ha hecho que los contribuyentes den cuenta que la emisión de comprobantes electrónicos es sencillo y rentable, pues el fisco provee dentro de su página web un sistema para la emisión de estos, contando con sellos electrónicos que contienen códigos alfanuméricos altamente seguros. Que hacen que los comprobantes electrónicos cumplan con todos los requisitos de seguridad y legalidad establecidos por ley. Por todo esto se puede considerar a la emisión de comprobantes electrónicos como unos de los elementos clave en la optimización de recursos de las empresas, ya que mantiene su valor legal, reduce los tiempos, reduce los costos y el esfuerzo humano.

Se considera que, en el mundo actual, la facturación electrónica ha tomado un rol importante que fortalece las reducciones de las cargas administrativas, ya que hace más eficiente las relaciones de las empresas con los clientes, con otras empresas y con el gobierno, del mismo modo hace más eficiente el control y cualquier riesgo que se pueda presentar y reduce los riesgos dentro de la evasión fiscal. En Europa la facturación electrónica tiene tal relevancia que en el año 2010 la Comisión Europea la adopto como medida para disminuir las cargas administrativas y de esta manera fomentar la competitividad de sus empresas. Con esta medida estiman que en los próximos años habrá una reducción de costo de casi 240 billones de euros, y están pensando en concentrar todos sus esfuerzos en las pequeñas y medianas empresas.

Mientras que Singapur, Hong Kong, Taiwán, Corea del Sur, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica y Kenia se les considera como líderes en la utilización de la facturación electrónica en las regiones de Asia-Pacífico y África. Estos países se encuentran dando los primeros pasos en el proceso empresa a cliente, también podemos mencionar que en muchos de estos países se tiene escasas o ausencia de leyes que impulsen el proceso de empresa a empresa. El gobierno de la India posee procesos similares a los de Europa ya que promueve la utilización de la facturación electrónica de la mano con el sector privado. Mientras que los procesos en Rusia se encuentran al mismo nivel que en Latinoamérica siendo la seguridad un tema prioritario por lo que están adoptando procesos de firmas digitales.

En América Latina se considera que la implementación de la facturación electrónica como una práctica y vendría hacer estrategias a seguir en las administraciones fiscales y tributarias. Gracias a la implementación de la facturación electrónica se prevé llegar a una tasa de crecimiento anual entre 50 y 500% siendo impulsada por los gobiernos y con la participación y apoyo de otras entidades. México y Brasil tienen estrategias que les permite controlar y auditar los procesos en tiempo real es decir en tiempos muy cortos, procesos que muchos países europeos están tratando de imitar. En Norteamérica tienen tasas de crecimiento anuales entre 23 y 25%, estrategias que están focalizados en el emisor y consumidor, los pagos y la contratación. Poniendo mucho más énfasis en el intercambio empresa a empresa, muy diferente a las estrategias empresa a cliente que tienen mucha más consideración en América Latina y Europa.

En el Perú, la evolución de la facturación electrónica se dio en el 2008 con la implementación de la emisión de recibos por honorarios electrónicos para las PYMES a través de la página web de SUNAT. Luego en octubre del 2012 SUNAT adopta la Resolución de Superintendencia N° 097-2012 con la cual se autoriza la emisión electrónica desarrollada desde los sistemas de los contribuyentes. Debido a que en el Perú el sistema empresarial está formado por grandes, medianas y pequeñas microempresas, la SUNAT toma como referencia la experiencia de

otros países y opta por implantar la facturación electrónica en los principales contribuyentes (PRICOS) ya que son entidades que generan mayores ingresos al fisco con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Otro de los objetivos institucionales por parte de SUNAT es facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, reduciendo los costos y los tiempos, en línea con la modernidad y el cambio tecnológico en las transacciones comerciales.

Para efecto de la investigación se ha elegido a la empresa Nicoll Perú S.A. quien fue fundada en el año 1988, forma parte del Grupo Aliaxis quienes se dedican a la fabricación y comercialización de productos plásticos para la industria y para la construcción. En la actualidad Nicoll Perú S.A. cuenta con una gran variada gama de productos que se comercializan en el sector que incluye tubos, conexiones y pegamentos de PVC, CPVC, polietileno y blaze master, sistemas integrales de bombas y de riego, así como la línea más completa de geo sintéticos, todos sus productos son fabricados conforme a las exigencias y normas técnicas nacionales e internacionales. Sus productos se originan gracias a la más amplia red de profesionales peruanos capacitados en el Perú y en el extranjero, contamos con la experiencia para atender las consultas técnicas de sus más ambiciosos proyectos. Contamos con laboratorios de prueba que evalúa nuestros productos bajo las más altas exigencias del mercado actual y se encuentra al servicio de nuestros clientes para garantizar la calidad de nuestros productos.

En los últimos años se ha experimentado un crecimiento sostenido de plástico flexible y del PVC básicamente impulsado por la demanda interna, el mayor despegue comercial y el impacto positivo de la demanda internacional. Pero también se debe de considerar las amenazas que tiene este crecimiento y mencionamos el alza del petróleo del cual se produce la resina y los polímeros que vienen hacer la principal materia prima en los distintos productos que ofrece la industria de este sector. En Nicoll Perú S.A., se tiene segmentada sus ventas en cuatro mercados Infraestructura, Distribución, Habitacional y Especialista. Pero este año la poca demanda en el mercado de Infraestructura por coyuntura

económica se redujo en un 25%; así como en Especialista la poca inversión privada en el agro y la amenaza por el fenómeno del niño (se redujo en un 12%), hace que se decida desarrollar el mercado de distribución.

RAZON SOCIAL

NICOLL PERÚ S.A.

RUC

20100051169

DIRECCION FICAL

Calle Venancio Ávila 1990 Urb. Chacra Ríos Lima – Lima – Lima.

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL

Fabricación de Productos Plásticos.

Visión: Proveer soluciones integrales para los mercados de conducción de fluidos incorporando nuestro conocimiento global para el beneficio sostenido de nuestros clientes, socios, la comunidad y el medio ambiente.

Misión: Ser un líder en la transformación de termoplásticos para la conducción de fluidos universalmente respetados por su innovación, calidad, excelencia y valor.

Con respecto a la Misión de la empresa las políticas establecidas para llegar hacer líderes globales en la transformación de termo formados plásticos para la conducción de fluidos deberían de ser revisada la implementación de estas, por lo que la empresa como marca no se encuentra posesionada como líder en el

ámbito local ya que se encuentra en el tercer lugar con respecto a su competencia.

Organigrama Funcional

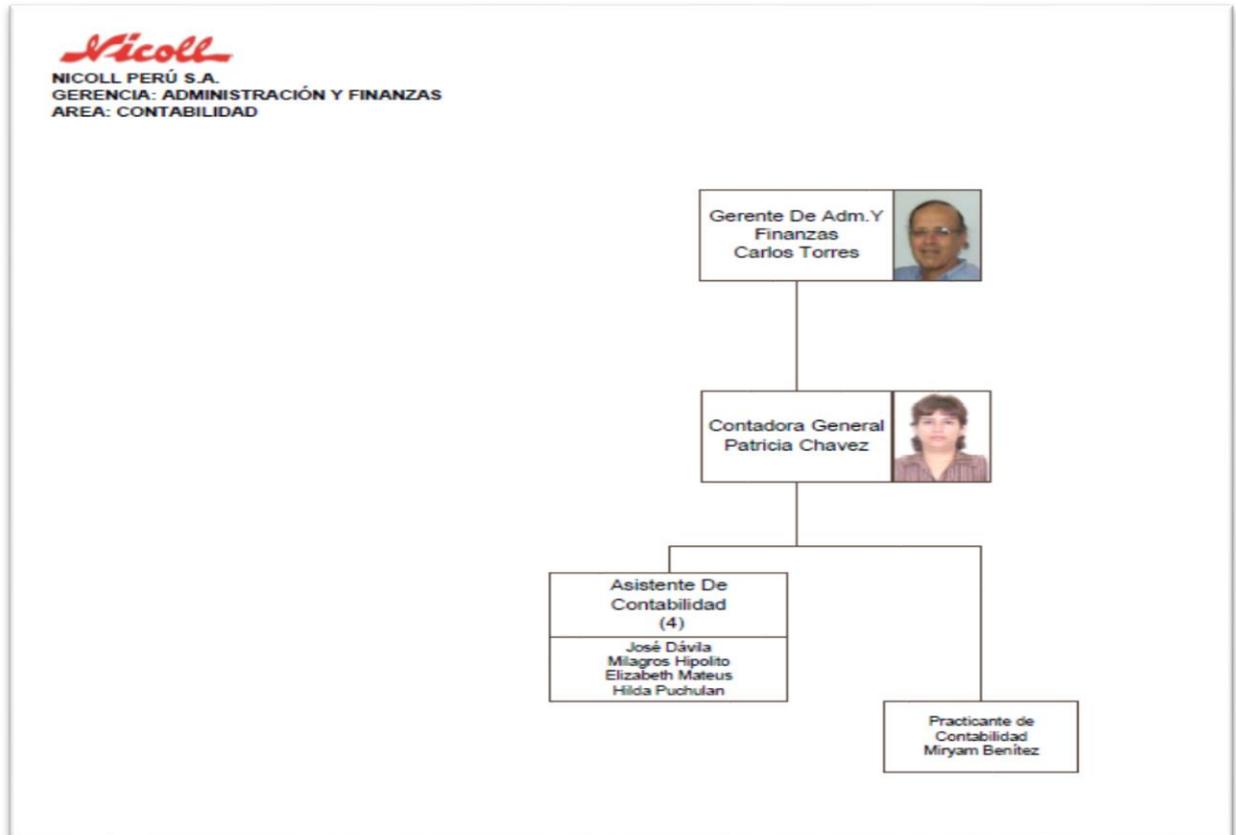


Figura 1

Fuente Nicoll Perú S.A.

Para poder construir un enfoque crítico que se relacione al estudio que se presenta, primero se menciona que en el Perú el sistema y procesos empresariales el cual está conformado por grandes, medianas y pequeñas empresas, SUNAT opto por implementar la facturación electrónica en los PRICOS tomando como referencia la experiencia de otros países, pero es de conocimiento que todo ser humano tiene cierta resistencia a los cambios y debe primero de adaptarse a estos cambios y por parte de las empresas se debió de considera que tienen que tener un tiempo de implementación y adaptación ya que se deben

configurar los procesos y sistemas de emisión de comprobantes de pago electrónicos antecedido por su gestión.

Además, que esta implementación y adaptación debe de ir de la mano con el servicio del proveedor de facturación electrónica por el que decida contratar la empresa, por esto la SUNAT debió de otorgar un tiempo de implementación y adaptación, si bien es cierto existe la homologación (modo de prueba) de facturas electrónicas por parte de SUNAT donde la entidad valida y aprueba todos los escenarios de ventas que puedan tener las empresas, los verdaderos problemas se le presentaron a Nicoll Perú S.A. cuando ya estaban aplicando este sistema. Por otro lado, uno de los grandes escollos que la SUNAT hallará para lograr dicho fin es la poca difusión y educación a los contribuyentes.

SUNAT debido de considerar que usa un lenguaje muy complicado y difícil de entender, por lo que debió de poner más énfasis en capacitar a las empresas en este tipo de lenguaje ya que es entendible para la parte de sistemas (por la parte de implementación del sistema y los términos que han modificado), pero para una persona de otra área es muy difícil de entender ya que usa codificaciones que no se entienden. Con esto la empresa se vio afectada por la normativa y como consecuencia de esta falta de preparación estuvo ocasionando retrasos en los cobros, debido a que muchos clientes no sabían a donde les llegaba sus comprobantes de pago o no sabían cómo obtener dichos comprobantes.

Hablaremos de las desventajas del control interno y fallas tecnológicas que pueden entorpecer la facturación electrónica, la cual en realidad constituye un beneficio en un sistema que es utilizado a través de Internet y en cualquier computadora con óptimo mantenimiento:

- a) De no haber internet la empresa cuenta con otras alternativas para él envió directo de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT.

- b) Ante la paralización o detenimiento de la página web de la SUNAT que es usada la emisión de los comprobantes de pago electrónicos, se debilita el servicio y se incrementa la demanda posteriormente.
- c) La gerencia autoriza a los colaboradores a acudir a las capacitaciones que gestiona la SUNAT, paralizando la emisión de comprobantes de pago.
- d) El colaborador tiene pleno conocimiento de las normas tributarias y de los procesos que se puedan presentar por cada escenario de venta para emitir de manera eficiente los comprobantes de pago electrónicos.
- e) Los colaboradores tienen el pleno conocimiento que el archivo XML no debe de tener errores para que estos puedan ser usados por los clientes para que puedan ser usados para obtener el crédito fiscal.
- f) Los colaboradores poseen la capacidad de entender e interpretar los archivos XML que se generan al emitir los comprobantes de pago electrónicos.
- g) En el área los colaboradores sistematizan cada proceso elaborado para la evidencia en los controles.
- h) Las políticas gerenciales establecen que en el área los colaboradores tienen competencias contables y en la evaluación de su desempeño laboral también se considera la honestidad en los procesos que ejecutan.
- i) Se presentan comprobantes de pagos donde el producto observable (visualización del comprobante de pago) no este conforme a la contabilización y esto traiga problemas en el análisis de cuentas contables y pago de impuesto.
- j) El control interno es una debilidad, es por ello la duplicidad de comprobantes por una misma orden de compra, esto quiere decir que el control interno es una ausencia en la emisión de comprobantes de pago.
- k) Todos los sistemas de comunicación e información entre el cliente, la organización y el intermediario son efectivos y fluidos.
- l) La emisión de comprobantes de pago genera el archivamiento del documento físico, posterior a su certificación o validación.
- m) Los controles que se ejecutan en el área, son rutinas del día a día; los colaboradores brindan las facilidades.

- n) En el hallazgo de un procedimiento deficientemente ejecutado, se activan sin postergación las herramientas de control.
- o) Los procesos en la emisión de los comprobantes de pago son gestionados antes, durante y después de la acción.
- p) La gerencia se involucra en los procedimientos correctivos ante la detección de errores severos.
- q) Existen clientes potenciales que generan prioritariamente emisión de comprobantes de pago para una proyección de los tributos a pagar.
- r) Se sistematiza todos los comprobantes de pago por cliente, montos, fechas, para facilitar su localización.

1.2. Trabajos previos. –

Cuando se desarrollan trabajos científicos se recurre a otros trabajos de carácter local e internacional con criterios de antigüedad y objeto de estudio compartido para darle sostenimiento y dirección a la nueva investigación; en ese sentido es que se presenta:

Romero, C. y Aguilar, E. (2014). "Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013". Tesis para optar el título de contador público en la ESCUELA DE CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo – Perú. Donde tuvieron como objetivo presentar un diseño de Sistema de Control Interno, por lo que lo constituyeron de cuatro fases. La fase I comprende el diagnóstico general de las empresas dedicadas a este rubro, del mismo modo la aplicación de herramientas del control interno donde consideraron el cuestionario. La fase II es el desarrollo de todos los procesos que componen el control interno, basado en el modelo COSO. La fase III establece los resultados, elaboración de informes de auditoría para luego dar la comunicación de los resultados., la

elaboración del informe de auditoría y posteriormente la comunicación de resultados. Y la fase IV concluye con la supervisión monitoreo de las actividades realizadas. El tipo de investigación fue considerado descriptivo – explicativo con un diseño de investigación no experimental. La población fue representada por la misma muestra dado que el departamento de Lambayeque existe pocas empresas que brindan el servicio a través de la web. En la muestra se usó la técnica del muestreo considerando al estudio como no probabilístico aleatoria simple.

Los tesisistas consideraron las siguientes conclusiones:

- 1) El control interno es un Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa. (Perdomo, 2004).
- 2) En nuestro país se ha logrado un desarrollo legislativo de mucha importancia referentes a temas informáticos, esto nos pone en un lugar privilegiado a nivel internacional. Tomando el ejemplo antes planteado como es la Contratación Electrónica, actualmente el país cuenta con una Ley y Certificados Digitales (vigentes) el cual contiene un reglamento que se encuentra en vías de promulgación por parte del Congreso de la Republica, también tenemos dos modificaciones al Código Civil (Libro N° II de Acto Jurídico y otra al Libro N° VII de Fuentes de las Obligaciones).
- 3) La falta de legislación de estas empresas para el amparo de una legislación claro por parte de las políticas del estado peruano para hacer frente a estas actividades hace que las empresas estén sin poder acogerse a un régimen legal que le proporcione medios

necesarios para combatir y atacar a quienes desarrollan estas actividades que degeneran el desarrollo operacional de estas organizaciones.

Y por consiguiente recomendaron:

- 1) Aplicar una auditoría operacional en el área de compras y ventas en una empresa que utiliza el comercio electrónico, que considere que con el uso de la tecnología la seguridad implementada puede no garantizar integridad y confidencialidad en la actividad operativa, por lo que debe ser evaluada adecuadamente y combatida a tiempo con los medios y herramientas necesarias.
- 2) Diseñar la planificación de una auditoría estratégica que provea de manuales y elementos de medición a razón de la eficacia y la eficiencia de la administración del riesgo operacional y técnico, así al presentar un resultado, producto de la evaluación, se de a saber la situación real en cuanto a la eficacia y la eficiencia de la operación, la razón de la información financiera y operativa, así como llegar a cumplir las políticas y procesos internos, leyes y regularizaciones por parte del gobierno del Perú.
- 3) Las empresas deben de conocer los elementos y procesos relacionados a la administración: la planeación, organización, dirección y control, que utilizan tecnología, con el objetivo de realizar una planeación de auditoria operacional, para estas empresas que utilizan el comercio electrónico deben incluir procesos de auditoria necesarios para que puedan ser evaluados y para que puedan obtener un diagnostico objetivo; para lo cual se debe incluir el uso de un diseño de control interno, ya que dentro de la evaluación se incluirán pruebas de auditoría que

requieren conocimientos e información que desarrolle aún más y de mejor manera las actividades administrativas y operativas de las organizaciones dedicadas al comercio electrónico.

Cotrina, L. (2013). *“Aplicación de la virtualización en las tecnologías informáticas en el sistema de comprobantes de pago para consumidores finales en el Perú”* trabajo presentado para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en gestión tributaria, empresarial y fiscal” en la FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS - SECCIÓN POSGRADO de la UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES, Lima – Perú. En el estudio se consideró como objetivo general determinar si la virtualización en las tecnologías informáticas influye en el sistema de comprobantes de pago para consumidores finales en el Perú. Siendo el tipo de investigación descriptiva, para la muestra se consideró 20,000 contadores que hacen uso de un Software contable de compra-venta en sus respectivas empresas, mientras que en la determinación de la muestra se consideró a 377 contadores.

El estudio llego a las siguientes conclusiones:

- a) El resultado logrado como producto del estudio ha permitido establecer que el rápido acceso a una base de datos de personas naturales y jurídicas está altamente asociado con autorización específica de la SUNAT.
- b) Los resultados obtenidos al realizar los estudios pertinentes, permitieron constatar que la facilidad de acceso inalámbrico vía internet permite acreditar fácilmente la transferencia de bienes.

- c) Los resultados les permito verificar que el gran nivel de flexibilidad del proceso y sistema de facturación permite un buen nivel de control tributario a nivel interno.
- d) De igual manera, los resultados logrados cuando se realizó el estudio permitieron verificar que el gran nivel de solidez del sistema de facturación influye positivamente en el control tributario externo de la emisión de comprobantes de pago.
- e) Se llegó a la conclusión que la gran facilidad de maniobrabilidad en el proceso y sistema de facturación influye en el total registro de los datos, del consumidor.
- f) Se concluyó que el acceso a los mecanismos de soporte de los procesos y sistema de facturación permite a personas extrañas pueda revisar las operaciones comerciales.
- g) Los datos establecieron que la correcta aplicación de la virtualización en las tecnologías informáticas influye muy favorablemente en el proceso y sistema de comprobantes de pago para consumidores finales en el Perú.

De acuerdo a lo desarrollado en el presente trabajo de investigación, existe un grupo económico muy importante y formal, que son los supermercados, los cuales realizan la mayor cantidad de ventas de bienes dentro del rubro alimentación, ropa y menaje. Cabe indicar que, si se presentaran casos de posible evasión en este rubro, no necesariamente estaría direccionado en la emisión y entrega de los comprobantes de pago, ya que todos los días, podemos comprobar que sí se cumple con dicha obligación, en todas las cajas registradoras. Según lo estudiado y analizado, se podría cambiar el ticket físico por un ticket virtual, el cual se emitiría en las distintas cajas

registradoras de los supermercados, previa consulta de aceptación por del usuario, enviándolo a la casilla virtual, similar al ambiente de la clave SOL.

La clave SOL viene hacer un conjunto de letras y numero agrupados que conforman una identificación secreta que permite ser reconocido por el sistema informático, aprobando con ello el ingreso a ella (SUNAT Operaciones en Línea – SOL. Página WEB de SUNAT – www.sunat.gob.pe) para que de esta manera, no se llegue a utilizar papel. En el caso que el usuario necesite, en ese momento, el detalle de los bienes que está comprando, podría visualizarlos en su equipo de telefonía móvil o con acceso a internet, ya que, en algunos casos, los usuarios finales solamente requieren el documento para realizar dicha verificación. Cabe indicar que, en un primer momento, se tendría también la opción de recibir el ticket físico, hasta que se adapte el sistema entre los usuarios.

Otro beneficio para el usuario se relaciona al archivamiento virtual de dichos tickets, ya que, en muchos casos, dichos documentos se desechan, aun cuando, para el caso de electrodomésticos, por ejemplo, en un mediano o largo plazo, se requieren para hacer efectiva la garantía por alguna compostura o mantenimiento. Bajo este sistema, rápidamente podría imprimirlo de su casilla virtual. Según datos obtenidos, Supermercados Peruanos imprime al mes 7,5 millones de tickets físicos, y debe conservar cientos de miles de rollos de papel de sus copias, en quince mil cajas, por cinco años, por disposición de SUNAT, esto origina gastos extras para el cumplimiento de obligaciones tributarias.

Por otra parte, en otra empresa de supermercados reconocida, Wong, se visitó el local ubicado en San Borja, obteniendo información de una de las cajeras que cada máquina registradora utiliza seis rollos de papel para emitir tickets en un día. Teniendo 20 puntos de emisión, al día consumen 120 rollos en este local. Si un rollo de papel pesa 200 gramos, convirtiendo a peso se utilizan 24 kilogramos por día. También se puede decir que un rollo de papel mide 75 metros aproximadamente, lo que haría un total de

9,000 metros de papel utilizados en este local. Si actualmente tiene once locales, en promedio consumiría 99,000 metros de papel, es decir, la distancia de la sede de la universidad San Martín de Santa Anita hasta la ciudad de Mala.

Hemeryht, F. y Sanchez, J. (2013). *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”* requisito solicitado para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración en la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR OREGO, Trujillo – Perú. Donde se encontró que el objetivo general es demostrar que con la implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes mejorará la gestión de los inventarios de la Constructora A&A S.A.C. Siendo el tipo de investigación desarrollado en este trabajo es analítico - descriptivo, puesto que pretende que se identifiquen y especifiquen las fortalezas y debilidades encontradas en la empresa objeto de estudio, a través de esta investigación ordenaremos, clasificaremos y simplificaremos, los problemas de la organización con relación a la escases de un control interno apropiado que busque una buena información. La población seleccionada en esta investigación estuvo compuesta por los 5 almacenes que tiene la empresa y de igual manera la muestra estuvo conformada por 5 almacenes.

En relación al diagnóstico y análisis que se realizó en la empresa Constructora A&A SAC y luego de proponer e implementar procesos y sistemas de control interno operacional en todos los almacenes, para que se mejore la gestión de inventarios, se llegó a las conclusiones siguientes:

- 1) Debido a que en la empresa se encontró escases de una estructura organizativa definida por otro lado la carencia de un Manual de Organizaciones y funciones, se logró diseñar la estructura organizativa a nivel de los almacenes donde se definieron las obligaciones del personal.
- 2) En los almacenes, el personal se encuentra con nivel de educación muy bajo en relación a las funciones asignadas. Por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a las capacitaciones otorgadas por la empresa, solicitándoles un alto grado de compromiso para que puedan desempeñarse dentro de la organización.
- 3) Con la inversión en equipos y maquinas se espera reducir y optimizar los tiempos que se toman en los procesos realizados en los almacenes: además, que esto permitirá que estén al día con la información dando oportunidad a tomar decisiones correctas o medidas de prevención en pos de mejorar la gestión de los inventarios.
- 4) Se llegó a encontrar deficiencias en los procesos que corresponden a los almacenes, por lo que se pudo definir y documentar, considerando la secuencia de actividades a realizar y permitiendo un mejor control de inventarios.

Las recomendaciones se basaron en buscar mejoras continuas en los que se propuso y se implementó, teniendo como finalidad mejorar la gestión empresarial de la Constructora A&A SAC.

- 1) Llegar a desarrollar e implementar un manual de organización y funciones donde se defina cada una de las actividades a realizar por cada puesto de trabajo.

- 2) Se procederá a motivar al personal otorgándoles premios por su buen nivel de desempeño en su trabajo con incentivos económicos. Así como se va a motivar al personal, también se implementarán sanciones a los almaceneros que no cumplan en tener la información requerida.
- 3) Evaluar y análisis el costo beneficio en adquirir equipos y maquinaria que permitan reducir los tiempos en las actividades que se realizan en los almacenes.
- 4) Las revisiones de los procesos implantados serán programadas para su revisión de manera semestral, con la finalidad de mejorarlos. Estos deben de ser realizados por los almaceneros con la supervisión del jefe de logística y aprobado por la gerencia general.
- 5) En los almacenes, la distribución física de los productos de realizar considerando la clasificación ABC y teniendo en cuenta la cantidad de productos y el nivel de rotación.

Méndez, L. y Pérez, H. (2012). "Estudio de los beneficios económicos y ambientales de la implementación de la facturación electrónica para las empresas del sector financiero en la ciudad de Guayaquil". Tesis previa a obtener el título de Magister en Administración de Empresas en la ESCUELA DE MAESTRIAS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA – SEDE GUAYAQUIL, Guayaquil – Ecuador. Para el estudio fue considerado como objetivo general: la determinación del impacto ecológico y económico de la emisión de documentos tributarios por auto impresión para luego proponer la facturación electrónica como medio de respaldo en las operaciones y transacciones comerciales entre contribuyentes. Por tratarse de una investigación cualitativa, se consideró la intervención observacional, con recolección de información y análisis de la misma, con la técnica interactiva de entrevistas a empresarios de

las instituciones sujeto de este estudio. Bajo el método de investigación cualitativa, se pudo recolectar criterios de parte de cada uno de los funcionarios seleccionados, que compartieron su percepción sobre la facturación electrónica y como sería si es implementada en la institución financiera donde trabajan. Para determinar los ahorros y beneficios ambientales de la facturación electrónica se realizaron estudios de uso de papel para imprimir los documentos, tipos de documentos que imprimen, estudio de medios electrónicos estratégicos para la entrega de los documentos a los clientes. Se tomó como muestra de estudio a cuatro instituciones del sector financiero, a funcionarios con vastos conocimientos.

Por consiguiente, se muestran los puntos observados para luego dar a conocer las recomendaciones que servirán como base esencial para nuevas investigaciones sobre el tema que se hace referencia.

- 1) La facturación electrónica se convertirá en el medio de emisión vital de documentos tributarios en el sistema financiero, lo que inducirá a la desmaterialización de todos los documentos no tributarios sean de uso externo como interno.
- 2) Para lograr la confiabilidad y la seguridad en la emisión de comprobantes tributarios de manera electrónica, la administración tributaria ha desarrollado tecnologías para que éstos documentos sean más seguros que en las transacciones financieras convencionales, las tecnologías procesadas constituyen y se conocen como la encriptación de la firma electrónica.
- 3) Uno de los elementos que se debe de considerar de forma esencial y que debe de contener una factura electrónica con la obligación tributaria: es la autenticidad, valor probatorio, así como los requisitos de forma establecidos en las normativas del Ecuador tales como la razón social y el domicilio fiscal del vendedor, razón social y domicilio fiscal del adquirente, descripción del bien vendido o del

servicio prestado, cantidad, precio unitario, valor de venta, además de la indicación de impuestos que de graven o conceptos de cobren adicional al precio.

- 4) Con respecto al tratamiento que da a los emisores electrónicos se contemplan, que solo los contribuyentes autorizados ante el SRI están permitidos para emisión electrónica, y su autenticidad dada por el uso del certificado digital y firma electrónica.
- 5) Con respecto al almacenamiento o resguardo se ha contemplado que los documentos electrónicos deben de ser almacenados por un periodo de siete años en formato XML.

En lo referente a la parte ecológica se concluye las siguientes instancias:

- 1) Que el mayor impacto está en que se puede eliminar o disminuir la generación de documentos en papel, al implantar la facturación electrónica está dada por la ganancia en la generación, distribución, gestión y recepción de los documentos.

Los investigadores recomendaron lo siguiente:

- 1) A la Administración Tributaria del Ecuador, deben otorgar capacitaciones al público en general de manera constante sobre la facturación electrónica, porque todos somos contribuyentes beneficiarios de estos documentos tributarios.
- 2) A la Administración Tributaria del Ecuador, deben realizar una campaña agresiva para el uso de la facturación electrónica.
- 3) La Administración Tributaria del Ecuador, debe realizar convenios con las grandes empresas de software las mismas que sean

certificadas y faciliten herramientas para procesar los documentos electrónicos amigables para el usuario común.

Moammer, F. y Terreros, A. (2013). "Propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A." estudio de proyecto de grado presentado en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública Campus Bárbula de la UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Carabobo – Venezuela. Con este estudio consideraron como objetivo general proponer lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A. La naturaleza del estudio define una problemática que incide en el desempeño de la empresa Valentino C.A. y sus procedimientos en el área comercial, dificultando la evaluación de su proceso productivo, así como su evolución en el mercado y en su actividad administrativa.; y ello, desde la óptica metodológica, demarca su ámbito hacia los estudios cuantitativos no experimentales, tomando en cuenta que en el paradigma cuantitativo se busca medir qué condiciones ostentan las variables y cuáles son sus relaciones en el contexto de la investigación. Para la población se tomó a todo el personal de la empresa Valentino C.A., contando entre ellos al encargado de la tienda, al asistente administrativo y a los seis asesores de venta que atienden los departamentos de damas y caballeros, para un total de 8 personas que suministraron información de interés investigativo en el estudio. Entonces, si la población es menor a 50 individuos, la población es igual a la muestra, por lo que se consideró una muestra arbitraria a partir de la población seleccionada, conformada por las 8 personas que conforman la población.

En el estudio llegaron a la siguiente conclusión:

- 1) Dado que la función de las ventas, cuentas por cobrar y cobros implica planear, ejecutar y controlar las actividades desarrolladas en

este campo, y por eso los planes de ventas que se incluyen con un efectivo seguimiento y control de actividades que se entrelazan en distintas áreas, como la previsión financiera, los procedimientos contables, la parte operativa y las ventas propiamente dichas. En ese contexto, los controles internos, como proceso administrativo, evalúan operaciones que garantizan, entre otros aspectos de interés, la eficiencia y efectividad, confiabilidad de las informaciones financieras y el acatamiento de políticas, leyes y normas.

- 2) En ese sentido, para que haya control interno debe contarse con un proceso que integre, dinamice y relacione de manera eficiente los objetivos, políticas y estrategias para buen desarrollo en la organización con el cumplimiento de las metas corporativas. En ese caso, es necesario realizar un estudio de posibles contingencias internas y externas para disponer de una seguridad razonable respecto a los riesgos, de modo que la comprensión del control interno propicia en la organización puedan tener significativos logros con respecto a la eficiencia, eficacia y económica, indicadores precisos para el buen análisis, toma de decisiones y metas previstas.
- 3) Sin embargo, en este caso la mayor relevancia del tema es puntualizar en lo que se debe hacer para asegurar la operatividad de los procedimientos de ventas y cuáles serían las estrategias a seguir para poder evaluar el buen desempeño del personal en esos procesos y detectar oportunamente las fallas incurridas, tal como plantea el estudio.
- 4) Es por eso que de acuerdo al tema tratado, referido a proponer reglas y normas respecto del control interno para el proceso de ventas, cuentas C.A. que permita diagnosticar la situación actual de los procesos de venta, cuentas por cobrar y cobros de la empresa, determinar las debilidades de control interno en la empresa y diseñar

lineamientos de control interno en esos procesos, para lo cual se realizaron mediciones de opinión entre los trabajadores de la empresa para verificar sus niveles de satisfacción respecto a los procedimientos actuales y verificar la situación reseñada para orientar la búsqueda de soluciones satisfactorias que puedan mejorar las condiciones en esa área operativa.

En base a las conclusiones recomendaron lo siguiente:

- 1) De acuerdo a la investigación, existe en la empresa Valentino C.A. la necesidad de resolver la problemática existente con respecto al proceso de ventas y cuentas por cobrar, y considerando que la investigación debe dejar aportes sustanciales, como producto del estudio minucioso de todos sus aspectos y detalles para generar soluciones efectivas tendientes a resolver el problema planteado, resulta conveniente presentar algunas recomendaciones, sustentadas en las indagaciones realizadas:
 - Aplicar la propuesta generada en esta investigación para garantizar a la empresa estrategias novedosas y efectivas en el logro de ventajas significativas sobre sus competidores, de acuerdo a la evaluación de los procesos de ventas y cuentas por cobrar, incrementando su nivel de participación en el mercado y su rentabilidad, además de mantener los estándares de calidad que deben caracterizar su actividad.
 - Establecer un eficiente seguimiento y monitoreo de las estrategias aplicadas para asegurar su permanencia en el tiempo mediante sistemas de control de calidad adecuados y eficientes que permitan afinar y redefinir funciones y prácticas que garanticen su efectividad.

Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). "Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A." Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA de la UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Carabobo – Venezuela. Los autores entendieron y consideraron como objetivo general formular lineamientos de control para el departamento de cuentas por cobrar de la empresa Dimo CA. Con respecto al diseño de este trabajo fue el no experimental, desarrollándose bajo un nivel descriptivo. La población estuvo conformada por lo cuatro empleados de igual manera se consideró la muestra la cual va estar considerada por el mismo número de la población.

Los autores manifestaron que llegar a las conclusiones realizaron una revisión bibliográfica y al análisis de los resultados obtenidos en el estudio aplicado.

- 1) La empresa Dimo CA. Actualmente presento una mayor debilidad en los procesos y lineamientos que se deben cumplir en las gestiones de créditos y cobranzas, por esta razón no le permite medir con exactitud su cartera de clientes, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales.
- 2) El personal que labora en la empresa Dimo CA. Aun cuando cuenta con las herramientas necesarias para el mejoramiento de los procesos, manifiesta que en su gran mayoría los errores y deficiencias que se presentan son productos de las gestiones del dueño quien es el que autoriza los créditos sin que los clientes cumplan con los lineamientos establecidos.
- 3) La empresa Dimo CA. debe de comprometerse en contribuir a que las finanzas del departamento sean más eficientes. Sin tener ninguna duda, el aspecto económico y contable es el reflejo de los

movimientos de cualquier empresa y por lo tanto deben de facilitar el proceso de decisión para la mejora de dicha contribución.

En las recomendaciones consideraron:

- 1) Es conveniente para las empresas que tienen recursos financieros regirse por normas y políticas establecidas amparadas en leyes, las cuales deben de ser cumplidas de forma eficiente para que se obtengan resultados positivos.
- 2) Los resultados obtenidos y tomándolos como base para considerar necesario realizar recomendaciones, particularmente al departamento de administración tomando énfasis en el área de cuentas por cobrar de la empresa Dimo CA. ya que esta le proporcionara orientaciones en cuanto a las debilidades que se encontraron en el proceso de control de las cuentas por cobrar y flujo de efectivo.
- 3) Depurar la cartera de clientes para quedarse con una cartera de clientes que cumplan con los requerimientos establecidos, para de esta forma realizar seguimiento individual a cada cliente.
- 4) Asignar responsabilidades al personal del área de cobranzas de esta manera de organizar y planificara, con lo que se realizara una gestión de cobro eficiente y así se alcanzara las metas propuestas.
- 5) Recomendaron tomar en cuenta la capacitación por ser de gran importancia y por tal motivo recomendaron realizar cursos de adiestramiento para mejorar las gestiones del área, así como involucrar y comprometer al dueño en cada una de las actividades y procesos para concientizar la importancia que tiene esta partida en la empresa.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Control interno

Definición. -

Estupiñan, R. (2012), define:

Los sistemas de control interno se han rodeado también de nuevos subsistemas desarrollados informáticamente, integrados en el esquema de la organización por el conjunto de planes, métodos, principios, normas internas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, adoptados con el fin de procurar que todas las actividades operativas, actuaciones en general y administración de la información sean adecuadamente comunicadas y utilizadas, así como sus recursos sean utilizados razonablemente, realizándose bajo normas constituciones y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la administración y en atención a una planeación estratégica de metas y objetivos. (p.12).

Mantilla S. (2012). Expone:

El control interno es definido de manera diferente y por consiguiente en formas distintas. Ese es, posiblemente, su mayor dificultad inherente. En la búsqueda de soluciones a ello, se ha intentado recoger en una sola definición los distintos elementos comunes que permiten alcanzar consenso sobre el particular.

De esos esfuerzos el que más éxito y recomendaciones internacionales ha tenido es COSO, si bien hay otras alternativas entre las cuales destacan Turnbull (Reino Unido) y CoCo (Canada).

COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. Tales objetivos son: eficacia y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la operación financiera; cumplimiento de normas y obligaciones; y salvaguarda de activos. Este último objetivo fue incorporado por la adenda realizada en 1994 y no corresponde a la estructura conceptual original habida cuenta que corresponde a la necesidad específica de entidades que tienen que controlar activos que no son de su propiedad pero que constituyen parte de sus objetivos de negocio.

Turnbull y CoCo son en el fondo bastante similares, si bien tienen énfasis diferentes.

Turnbull, por ejemplo, se focaliza más en el gobierno corporativo y en la estructura dual de toma de decisiones que son propias del Reino Unido y de algunos otros países de la Unión Europea.

CoCo aborda el control interno en un sentido más amplio y se centra en las personas, por lo cual enfatiza el auto-control y la auto-evaluación.

Tienen en común que lo importante es asegurar, de manera razonable, el logro de los objetivos que la organización se propone cumplir y que el control interno es principalmente tarea de los directores principales. El “tono desde lo alto” es, posiblemente, el integrador de estos criterios de control.

Amador, A. (2002). Señala:

El concepto de Control Interno tiene por principio una aceptación referida a reconocer que lo constituye todo sistema de este tipo imperante en la organización Pública Privada, diseñado en forma expresa para apoyar a los objetivos de la Alta Gerencia.

No obstante, lo anterior, han existido y prevalecen connotaciones más específicas que aluden a la coordinación de la Contabilidad, Funciones de

empleados, procedimientos, en tal forma que con base en ello la organización disponga de una información segura que le permitan salvaguardar los bienes de la organización e impulsar la eficiencia en el desarrollo de las operaciones, así como la observancia de la administración.

Asociando las corrientes de pensamiento de este concepto, así como su presencia, desarrollo en las organizaciones el “Control Interno representa un Plan integral de organización que involucra a métodos y Procedimientos que debidamente entrelazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto de salvaguardar su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos”. (p. 13)

Características

Estupiñan, R. (2012). Considera que:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración, De acuerdo a lo anterior las características básicas son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. (p.19).

Mantilla S. (2012). Expone:

Esta intención tiene las siguientes características:

- Reflejar la práctica de los negocios solida por la que el control interno se inserta en los procesos del negocio a través de las cuales una compañía busca lograr sus objetivos.
- Permanece relevante con el tiempo en el ambiente del negocio que evoluciona continuamente.
- Permitir que cada compañía aplique de una manera que tenga en cuenta sus circunstancias particulares. (p.19).

Para Claros, R. y León, O. (2012).

En su libro El Control Interno Como Herramienta de Gestión y Evaluación indican, que para que el control se constituya como tal debe de tener las características siguientes:

- Reflejar la naturaleza de estructura organizacional: Un sistema de control deberá ajustarse a las necesidades de la organización y tipo de actividad que desea controlar.
- Oportunidad: Un buen control debe de manifestar inmediatamente las desviaciones, siendo lo ideal que las descubra antes de que se produzcan.
- Accesibilidad: Todo control debe establecer medidas sencillas y fáciles de interpretar para facilitar su aplicación, las técnicas muy complicadas en el lugar de ser útiles crean confusión.
- Ubicación estratégica: Resulta imposible implantar controles para todas las actividades de la organización, por lo que es necesario establecerlo en ciertas áreas de valor estratégico. (p.17)

Importancia

Estupiñan, R. (2012) Manifiesta que:

Los sistemas de control interno de entidades diferentes operan con distintos niveles de efectividad. En forma similar, un sistema en particular puede operar en diversas formas en tiempos diferentes. Cuando un sistema de control interno alcanza una calidad razonable, puede ser considerado efectivo.

El control interno puede ser juzgado efectivo en cada uno de los tres grupos respectivamente, si el consejo de administración o junta directiva y la gerencia tienen una razonable seguridad de que:

- Entienden el grado en que se alcanzan los objetivos de las operaciones de las entidades.
- Los informes financieros sean preparados en forma confiable.
- Se observan las leyes y los reglamentos aplicables. (p. 27)

Debido a que el control interno se considera un proceso, su importancia viene hacer un estado o condición desde el mismo punto en el tiempo, por lo que se puede considerar es próximos estudios o investigaciones.

Mantilla S. (2012) Considera:

El sistema de control interno de una compañía tiene un rol clave en la administración de los riesgos que son significantes para el cumplimiento de sus objetivos de negocios. Un sistema solido de control interno constituye a salvaguardar la inversión de los accionistas y los activos de la compañía. Facilita la efectividad y la eficiencia de las operaciones, ayuda a asegurar la confiabilidad de los procesos de presentación de reportes internos y externos y ayuda al cumplimiento de las leyes y regularizaciones. (p.19).

Claros, R. y León, O. (2012) Concluyen:

En todo sistema y/o proceso de control es fundamental, simplemente porque sería peligro no tener los criterios y límites necesarios para medirlos, evaluarlos y corregirlos. Sin la etapa de control seríamos en extremo ineficientes y generaría dudas respecto al manejo de los recursos por parte de los interesados (Stakeholder). A continuación, identificamos algunos aspectos que sustentan la importancia del control.

- Establecen medidas para corregir las actividades, de tal forma que se alcance los planes exitosamente.
- Se aplica a todo: a las cosas, a la persona y a los actos.
- Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones, para que no vuelvan a presentarse en el futuro.
- Localiza los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas.
- Proporciona información acerca de la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación.
- Reduce costos y ahorra tiempo al evitar errores.
- Su aplicación incide directamente en la racionalización de la administración y consecuentemente, en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización. (p.15).

Para los autores es importante que toda organización debe de contar con una planificación que sea capaz de revisar y verificar que todos los controles se lleguen a cumplir para poder dar una mejor visión sobre la gestión. Es de mucha importancia el contar con un buen sistema de control interno en las empresas debido a que resulta más práctico el medir la eficiencia y la productividad. Y más aún si se centran en las actividades fundamentales que se realizan puesto que de esto dependerá seguir en el mercado.

Dimensiones

Ambiente de control

Estupiñan, R. (2012), define:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades.

Es en esencia el principal elemento sobre el que sustentan o actúan los otros cuatro componentes e indispensable a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructura las bases del negocio.
- Se asigna actividad y responsabilidad.
- Se organiza y se desarrolla a la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control. (p.27).

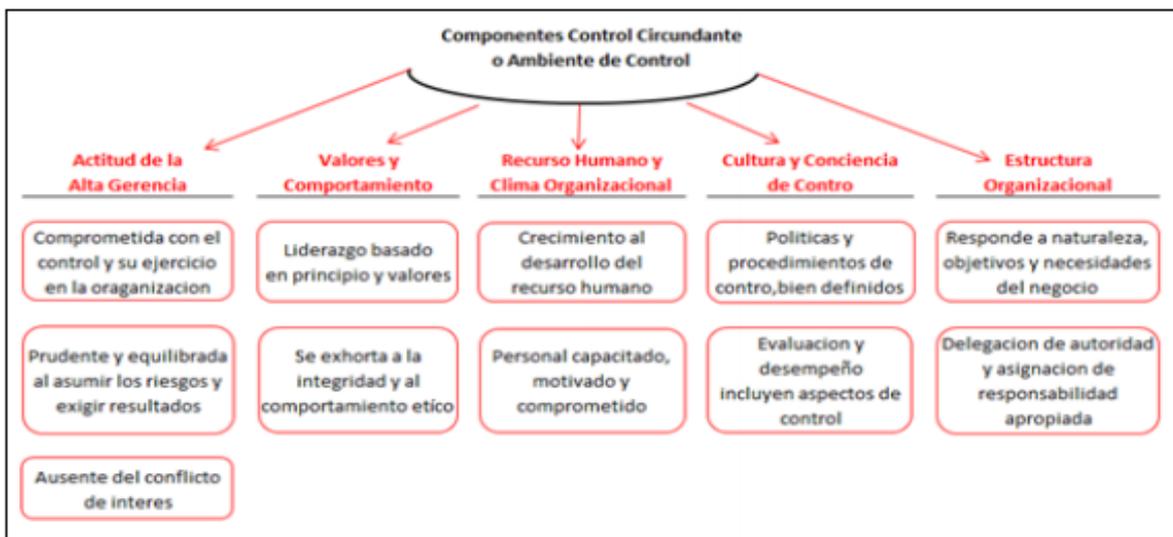


Figura 2. Componentes de control circundante o ambiente de control

Fuente: Control interno y fraudes. Estupiñan, R. (2012) (p.29)

Estupiñan pone al ambiente de control como el principal elemento donde se deben de apoyar los demás componentes y lo propone como indispensable en el desarrollo de los objetivos del control. También lo llama control circundante, este desde de proveer disciplina y estructura para que el control pueda influir en las bases del negocio, así el control pueda asignar actividad, responsabilidad y a la vez organice y desarrolle a las personas donde se puedan compartir y comunicar valores para que estas puedan tomar con cuidado la gran importancia del control.

Evaluación de riesgos

Estupiñan, R. (2012), define:

Es la identificación y análisis de riesgo relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben de ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados a los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento.

La evolución de riesgos debe de ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos. Esta actividad de autoevaluación debe de ser revisada por los auditores internos para asegurar que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimientos han sido apropiadamente llevados a cabo. Toda entidad enfrenta una variedad de riesgo proveniente tanto de fuentes externas como internas que deben de ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y

específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos
- Mantener ventaja ante la competencia
- Construir y conservar su imagen
- Incrementar y mantener su solides financiera
- Mantener su crecimiento (p.29).

Estupiñan nos hace entender que los componentes que interfieren en el desempeño de los objetivos designados por las entidades se le conoce y se le denomina riesgo. Estos pueden originarse en el interior o exterior de la entidad. Entonces toda entidad debe de establecer procesos, procedimientos, técnicas, normas, principios, mecanismos que puedan identificar y analizar las relaciones más saltante que tienen las áreas de una empresa y de estas con el exterior, para así se logren establecer los posibles riesgos, debido a que las organizaciones se encuentran inmersas en un medio cambiante y turbulento, hasta se podría considerar un poco hostil, por lo que es muy importante identificar y analizar los riesgos que van en contra de la organización para que posteriormente puedan ser manejados.

Actividades de control

Estupiñan, R. (2012), define:

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Ejemplos de estas actividades son la aprobación, la autorización, la verificación, la conciliación, la inspección, la revisión de indicadores de rendimiento, la

salvaguada de recursos, la segregación de funciones, la supervisión y entrenamiento adecuados.

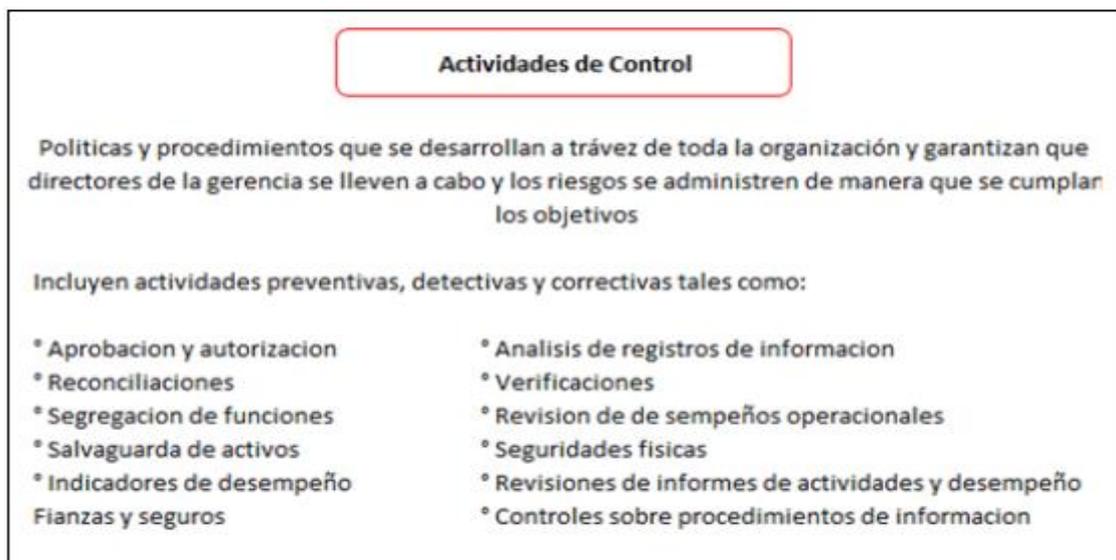


Figura 3. Ambiente de control

Fuente: Control interno y fraudes. Estupiñan, R. (2012) (p.32)

Las actividades de control tienen distintas características. Pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.

Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión u objetivos, así como la protección de los recursos propios o de terceros en su poder.

Las actividades de control son importantes no solo porque en sí mismas implican la forma correcta de hacer las cosas, sino a que son el medio idóneo de asegura en mayor grado el logro de los objetivos (p.33).

Tipos de Controles					
Detectivos		Preventivos		Correctivos	
Propósito	Característica	Propósito	Característica	Propósito	Característica
Diseñados para detectar hechos indeseables	<ul style="list-style-type: none"> * Detienen el proceso o aíslan las causas del riesgo o las registran * Ejercen una función de vigilancia * Actúan cuando evaden los preventivos * No evitan las causas, las personas involucradas 	Diseñado para prevenir resultados indeseables	<ul style="list-style-type: none"> * Están incorporados en los procesos de forma imperceptible * Pasivos construidos dentro del sistema inconsciente * Guías que evitan que existan las causas * Impedimento a que suceda algo mal * Más barato. Evita costos de correcciones 	Diseñado para corregir efectos de un hecho indeseable	<ul style="list-style-type: none"> * Es el complemento del detectivo al originar una acción luego de la alarma * Corrigen la evasión o falta de los preventivos * Ayuda a la investigación y corrección de causas * Permite que la alarma se escuche y se remedie el problema * Mucho más costoso * Implica correcciones y procesos
Detectan la manifestación/ocurrencia de un hecho	<ul style="list-style-type: none"> * Consciente y obvios mide efectividad de controles preventivos * Más costosos pueden implicar las correcciones 	Reducen la posibilidad de que se detecte		Corrigen las causas del riesgo que se detecta	

Figura 4. Tipos de control

Fuente: Control interno y fraudes. Estupiñan, R. (2012) (p.33)

Estupiñan manifiesta que las actividades de toda entidad se pueden presentar a través de los procedimientos o sistemas, siendo estos realizados por la persona que conforma la entidad. También considera a todas las actividades que ayudan a identificar y analizar todos los riesgos que amenacen los procesos y objetivos, así como los recursos propios o de terceros en poder de la empresa, todas estas las considera como actividades de control. Estas actividades de control se pueden dar a través del siguiente proceso: aprobación, autorización, verificación, inspección, revisión de indicadores de la gestión, salvaguardar los recursos, disgregación de funciones, supervisión y un entrenamiento adecuado.

Sistema de información y comunicación.

Estupiñan, R. (2012), define:

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y en todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

- Controles generales.
- Controles de aplicación.
- Información y comunicación.
- Los sistemas integrados a la estructura.
- Los sistemas integrados a las operaciones.
- La calidad de la información.
- La comunicación. (p.37)

El autor hace referencia a que toda organización debe de trabajar en relación a la obtención y el uso de la información, esta información debe de llegar de forma adecuada y oportuna. Toda organización debe de tener sistemas de información confiables y eficientes orientados a informar con la gestión, con un contexto financiero y cumpliendo con la normativa así de esta manera se un manejo y control eficiente. Los datos entregados de los sistemas de información no solo deben de ser identificados capturados y procesados, sino que la información tiene que ser comunicada a todas las personas que laboran en la empresa, de manera oportuna para que así todos puedan participar en los procesos del control interno, además que de esta manera todo el personal esta comunicado de sus responsabilidades del control dentro de sus actividades.

Supervisión y monitoreo

Estupiñan, R. (2012). define:

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaran en consideración los objetivos, riesgos y limitaciones inherentes al control; sin embargo, la condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como

internos, provocando con ellos que los controles pierdan su efectividad. Como resultado de todo ellos, la gerencia debe de llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que debe de darse al mismo tiempo. Ello dependerá de las condiciones específicas de cada organización, de los distintos niveles de efectividad mostrado por los distintos componente y elementos de control.

La evaluación debe de conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo debido de la gerencia, su robustecimiento e implementación. Esta evaluación debe de llevarse a cabo de tres formas:

- Durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización.
- De manera separada por personal que no es responsable en la ejecución de las actividades (incluidas las de control).
- Mediante la combinación de las dos formas anteriores (p.38).

Por lo que el autor define de supervisión y monitoreo se entiende que los sistemas de control por muy perfecto que estos parezcan están predestinados a deteriorarse por diferentes motivos y con el tiempo van perdiendo su efectividad, por eso debe de tener una supervisión permanente y adecuada para que se puedan dar los ajustes de acuerdo a la circunstancia que puedan presentarse. Las administraciones de las distintas organizaciones son responsables de instalar, desarrollar y supervisar que el sistema de control interno sea el adecuado ya que como mencionamos líneas arriba estos tienden a deteriorarse. También, las administraciones tienen la responsabilidad de las revisiones y evaluaciones de los componentes y elementos que forman parte del sistema del control, así como también deben de buscar las diversas debilidades del control.

Mantilla, S. (2012). Señala:

El control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización.

Tales objetivos son:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de normas y obligaciones.
- Salvaguarda de activos (p.3).

Mantilla manifiesta que el control interno es un proceso administrativo y que tiene que ejecutarse por todas las personas que laboran en una empresa, se tiene la plena seguridad que los objetivos logrados por la entidad sean logrados, objetivos como la eficacia, eficiencia, información confiable, cumplir con las normas y obligaciones, y dar seguridad a los activos.

Amador, A. (2002). Señala:

De la definición del concepto y su análisis respectivo, se desprende los campos de aplicación del Control Interno identificándose por ello tres aspectos, que son los siguientes:

Administración. - El Control Interno está inmerso en las organizaciones y participando en forma decisiva en su proceso, situación que es innegable.

Protección y Salvaguarda de bienes. - El patrimonio de la organización deberá estar protegido no solo físicamente, sino con respaldo documental y en la justificación de su uso.

Información. - Diligencia en el registro de operaciones, su presentación y discusión en su caso. (p.14).

Amador propone al control interno como campos de aplicación los cuales identifica en tres aspectos que son la administración, protección y salvaguarda de viene e información.

1.3.2. Gestión documentaria

Definición

Cruz. J. (2011). Manifiesta:

La gestión de los documentos es entendida como el conjunto de normas, técnicas y conocimientos aplicados al tratamiento de los documentos desde su diseño hasta su conservación permanente. Podemos afirmar que bajo este rubro se agrupa el núcleo de nuestra ciencia, con aspectos tales como la clasificación, la ordenación la instalación, la descripción, la transferencia, la identificación, la valoración, la selección y la eliminación, sin ánimo exhaustivo.

Como integrantes del área aplicada o auxiliar tenemos:

1. La Administración, en la acepción tradicional de manejo que se conserva en el español de América y ha desaparecido del peninsular en referencia al management de la lengua inglesa. Se trata de la aplicación de los paradigmas y de las técnicas de la administración general a los archivos, entendidos como unidades logísticas de las organizaciones con medios (humanos y materiales) y actividades (prestación de servicios) que deben gestionarse con la profesionalidad de cualquier otra unidad, desde cualquier área funcional de una organización hasta un hospital, por poner algún ejemplo.
2. El Derecho: que constituye la base del entorno legal en el que los documentos y los archivos desarrollan su actividad.

3. Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones: condición de posibilidad para el desarrollo de las actividades individuales y organizacionales, son el entorno para la gestión y cada vez más aquél en el que los documentos se crean, se utilizan y se conservan.

4. La Historia, con la que la Archivística tiene una relación indisoluble, por cuanto los individuos y las organizaciones desarrollan sus actividades en una secuencia temporal; al paso que los documentos, como resultado de ese devenir, constituyen la base para la elaboración de la Historia.

5. La Lingüística, como ciencia de la lengua, que configura el contenido de los documentos y que se emplea para representar su contenido, tanto en la descripción, como en la clasificación. (p.18).

[...] El tema de la gestión documentaria, es tratado por Ana María Herrero Montero y Alfonso Díaz Rodríguez. Bien ubicada en el escenario de la gestión de documentos por parte de los autores, derivada de la necesidad de organizarse, tratan la clasificación como sistema que permite entender las relaciones entre entidades de un mismo conjunto de objetos, originada en la necesidad de gestionar de forma adecuada la información, agrupándola en valores de conocimiento manejables desde el punto de vista de la inteligencia racional. El conjunto es resultado de un análisis conceptual, de modelos y sistemas, que va más allá de la materia stricto sensu para internarse en el espacio auxiliar que el vocabulario controlado, la indización y la codificación representan. (p.11).

Blanco, R. (2006). Define:

En muchos países, la legislación nacional define documento, y esta definición debe ser respetada y aplicada en su ámbito legal correspondiente. Este Manual no está redactado desde una perspectiva jurídica, sino que presenta un enfoque archivístico respecto de los documentos electrónicos. Tanto la Guía como el Manual se basan en los conceptos clave de documento y de tratamiento archivístico. Esos conceptos se aplican a todos los documentos, con independencia del formato y del soporte. La Guía define “documento” como: Información registrada producida o recibida durante la iniciación, desarrollo o terminación de una actividad personal o institucional y que incluye contenido, contexto y estructura suficientes para servir como testimonio de esa actividad.

Este amplio concepto cubre todos los tipos diferentes de documentos producidos en un sistema ofimático. Los documentos pueden adoptar varias formas y representaciones. Se suelen representar como elementos de información delimitados de forma lógica, por ejemplo, como documentos diferenciados. Pero cada vez con mayor frecuencia encontramos documentos en forma de elementos de información distribuidos, como las bases de datos relacionales y los documentos compuestos. (p.19).

Redondo, M. (2010). Manifiesta:

En lo que respecta al tratamiento y gestión de documentos y archivos, el mayor cambio que, al mismo tiempo, sobre todo en nuestro país, es también un reto todavía, es la creación, organización y gestión de los objetos de información digital que, de forma creciente, se producen en el ámbito de nuestras Administraciones. Históricamente, la validez de los testimonios de cualquier actividad de la sociedad, pero muy especialmente de las Administraciones Públicas, se ha basado en un conjunto de elementos entre

los que cabe destacar el documento en papel, la firma manuscrita y la garantía de la custodia física de esos documentos en un archivo público. (p.394).

Con respecto a la gestión documentaria se ha tomado tres autores los cuales consideran que la gestión documentaria es de suma importancia, sobre todo antes de la emisión de los comprobantes y a su vez da paso a que tomen como se suma importancia la archivística de esto, del mismo modo se ha tocado definiciones sobre documentos ya que como resultado de la gestión se va a tener un comprobante o documentos en óptimas condiciones.

Características

Para, Cruz. J. (2011). Expone sobre:

Características de la estructura física y lógica de los documentos electrónicos: Mientras que la estructura es una parte integral y aparente del documento tradicional, y uno de los principales criterios para valorar su autenticidad; la del documento electrónico no es tan aparente, sino que depende del hardware y del software, hasta el punto de cambiar cuando se pasa de un medio a otro, por lo que no puede tener el mismo valor que en el tradicional. La estructura lógica, por otra parte, lo identifica y representa los elementos de su estructura interna, la que le ha dado su creador. Para considerarlo completo y auténtico el documento debe conservar esta estructura originaria. (p. 33).

Para Pacherras, A. y Castillo, J. (2015). Contadores y Empresas (2014) Ortega, R. Castillo, J. Pacherras, A. y Morales, J. (2013): Consideran en común sobre Características de comprobantes de pago:

Que las características de los comprobantes de pago se encuentran en el Artículo 9° del Reglamento de Comprobante de Pago:

Tratándose de facturas, liquidaciones de compra y comprobantes de operaciones – Ley N° 29972:

El destino del original y copias deberá imprimirse en el extremo inferior derecho del comprobante de pago. La leyenda relativa al no otorgamiento del crédito fiscal de las copias de las facturas y liquidaciones de compra será impresa diagonal u horizontalmente y en caracteres destacados, salvo en las facturas por operaciones de exportación, en las cuales no será necesario imprimir dicha leyenda.

Dicho recuadro estará ubicado en el extremo superior derecho del comprobante de pago. El número de RUC y el nombre del documento deberán ser impresos en letras tipo “Univers Medium” con cuerpo 18 y en alta u otras que se les asemeje. La numeración del comprobante de pago no podrá tener un tamaño inferior a cuatro (4) milímetros de altura.

Los puntos de emisión pueden ser: Fijos, cuando se trate de emisiones efectuadas dentro de establecimientos declarados ante la SUNAT. Móviles, cuando se trate de emisiones efectuadas por emisores itinerantes, tales como distribuidores a través de vehículos, vendedores puerta a puerta, etc. De requerirse más de tres (3) dígitos para identificar los puntos de emisión, deberá solicitarse autorización previa a la SUNAT. (p.357) (p. 120) y (p.459)

Importancia

Cruz. J. (2011). Considera:

La importancia de las funciones en la gestión: Respecto de las series documentales, decía Teodoro Schellenberg (1984). Sin importar el factor que tuvo lugar para crear una serie, es muy probable que ésta se haya creado en el curso del desempeño de una acción en particular. Lo anterior viene a colación ante la necesidad de que las organizaciones documenten sus actos regulados por disposiciones legales y normativas, tanto para la rendición de cuentas como para la transparencia, el acceso a la información y la historia de la sociedad. Esto trae consigo la urgencia de que los gestores de documentos y archivistas se involucren cada vez más en el conocimiento sobre la operación de las organizaciones a las que sirven y la utilidad que la organización de los archivos tiene el conocer sobre las mismas. (p. 76).

Para Pacherras, A. y Castillo, J. (2015). Ortega, R. Castillo, J. Pacherras, A. y Morales, J. (2013): Consideran que los comprobantes de pago son importantes por:

- Documentos que permitan sustentar gasto o costo, para efecto tributario y/o ejercer al crédito fiscal, según sea el caso. Para dicho efecto, además deberá de identificar al adquirente o usuario y discriminar el impuesto.
- Documentos que permitan sustentar gasto, costo o crédito deducible para efectos tributarios. En este caso rubro, además deberá de identificar al adquirente o usuario.
- Documentos que no permitan sustentar el costo, gasto para efectos tributarios ni ejercer el crédito fiscal. (p. 348) y (p.460).

Dimensiones

Cruz. J. (2011). Manifiesta:

La definición hasta aquí posee un sentido general, desde el punto de vista archivístico, tiene ciertos elementos diferenciadores:

- **Carácter seriado:** Los documentos se producen uno a uno y con el paso del tiempo constituyen series.
- **Génesis:** Se producen dentro de un proceso natural de actividad, surgen como producto y reflejo de las tareas de su producto, no son algo ajeno a él.
- **Exclusividad:** La información que contiene rara vez se encuentra en otro documento con idéntica extensión e intensidad, es exclusiva.
- **Interrelación:** Como principio general las piezas aisladas (documentos sueltos) no tienen sentido o tienen muy poco, su razón de ser viene dada por su pertenencia a un conjunto -la unidad archivística o expediente- y por las relaciones establecidas entre sí. Además de las aducidas por Schellenberg desde una perspectiva organicista, el documento posee otras características definitorias y diferenciadoras.
- **Autenticidad:** Un documento auténtico es aquel que puede probar que: - es lo que pretende ser, - ha sido creado o enviado por la persona que se presume, y - ha sido creado o enviado en el tiempo presumido.
- **Fiabilidad:** Sus contenidos pueden ser creídos como una representación exacta y completa de las transacciones, actividades o hechos de los cuales dan fe y seguridad, así durante su desarrollo, como en transacciones o acciones futuras. Sus contenidos son fidedignos.
- **Integridad:** está completo e inalterado.

- **Manejabilidad:** es accesible, puede ser localizado, recuperado, presentado e interpretado. (p.30)

El autor define las características que debe de tener los documentos electrónicos y explica que los documentos electrónicos deben de tener contenido, estructura, contexto y presentación, en donde es primordial el soporte de visualización, estas características van a proveer ventajas como: reducción de espacios físicos, eliminación de procesos, se evita pérdida de tiempo, etc.

Blanco, R. (2006). Define:

Los documentos pueden clasificarse en función de dos criterios:

- Por su función, es decir, en series derivadas de los diferentes tipos de actividades y operaciones en un entorno de trabajo. Entre los ejemplos podemos encontrar series de expedientes, procesos judiciales, dosieres temáticos, expedientes personales, registros de correspondencia, páginas web, etc.
- Por su forma y formato. Entre los ejemplos podemos encontrar documentos de procesadores de texto, bases de datos, documentos de hipertexto, imágenes, hojas de cálculo, correos electrónicos, mensajes de voz, vídeo, etc.

Un documento tiene que estar relacionado con una actividad desarrollada por una entidad o una persona, y esa actividad y la función que sustenta determinan la procedencia del documento, siendo éste, a su vez, la prueba o reflejo de esa actividad. La Guía insiste en que todas las organizaciones necesitan incorporar a su sistema de archivo y conservar documentos de sus

operaciones para dar respuesta a las necesidades operativas y cumplir los requisitos legales. Desde esa perspectiva, “el principal objetivo de la producción de documentos y de su tratamiento archivístico es proporcionar pruebas” del funcionamiento de una organización o en caso de exigencia de responsabilidades a una entidad o una persona.

Para servir de apoyo a las funciones de la organización y poder servir de prueba, un documento debe poseer ciertas características. La Guía hace hincapié en dos de ellas:

- Autenticidad
- Fiabilidad
- Integridad
- Disponibilidad

Los documentos que poseen estas características tendrán el contenido, la estructura y el contexto suficientes para ofrecer una visión completa de las actividades y las operaciones a las que se refieren, y también reflejarán las decisiones, acciones y competencias. (p. 20).

El autor cuando habla de las características de los documentos electrónicos, se refiere a la gestión de documentos como una preocupación que deben de garantizar como una evidencia confiable para las empresas que sustentan sus registros, muy encima del tiempo que pueda tener como vida la tecnología que los genero.

Redondo, M. (2010). Manifiesta:

Para que la validez del documento electrónico sea efectiva desde el mismo momento de su producción e incluso desde el momento de la definición de los procesos que deben dar lugar a la tramitación administrativa electrónica, según Alfonso Díaz habrá que establecer una serie de especificaciones que garanticen con respecto a los documentos electrónicos:

- **Autenticidad.** - Es decir, la garantía de que la información contenida en un documento es cierta, sea cual sea su soporte. Hasta ahora esa garantía venía dada por la firma del autor del documento, sin embargo, en los nuevos documentos electrónicos tendrá que configurarse con una serie de elementos de seguridad determinados, en lo que se conoce como firma electrónica.
- **Integridad.** - Que se encarga de garantizar que el documento electrónico no haya sufrido alteraciones en lo que se refiere a las informaciones en él contenidas durante la transmisión entre distintos sistemas una vez el documento electrónico haya sido autenticado mediante la firma electrónica del autor.
- **Originalidad.** - Es una característica que viene determinada por la génesis del documento, en este caso electrónico, dentro de un contexto determinado de producción. Sin embargo, un original electrónico no tiene por qué mantener la estructura de disposición de la información desde el momento de su génesis hasta el de su comunicación en contra de lo que viene sucediendo con los documentos en papel; el documento electrónico no tiene por qué ser conservado en el mismo programa informático en que fue producido, su forma de presentación podría variar según los criterios de gestión y conservación que se establezcan en los sistemas de archivos, y es

que una vez finalizada la tramitación administrativa. De esta forma se podrían asegurar la perdurabilidad del documento. (p. 397)

Se puede afirmar que para la emisión del documento electrónico deberá de ser tramitado luego de pasar por una gestión documentaria, las organizaciones deberán de asumir el reto político de gestionar todos sus componentes, donde se incorporen datos y metadatos y sobre todo la firma electrónica. En toda gestión, también tendrá la cabida de las buenas habilidades respecto de los proyectos de digitalización.

1.4. Formulación de problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona el control interno con la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

1.4.2. Problemas Específico

PE1 ¿Cómo se relaciona el control interno con el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE2 ¿Cómo se relaciona el control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE3 ¿Cómo se relaciona el control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE4 ¿Cómo se relaciona el control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE5 ¿Cómo se relaciona el control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE6 ¿Cómo se relaciona el control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE7 ¿Cómo se relaciona el control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

PE8 ¿Cómo se relaciona el control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?

1.5. Justificación del Estudio

Para realizar la justificación de este proyecto de investigación es necesario realizar la exposición de razones, respondiendo a la pregunta que tan conveniente es la investigación, ayudara a resolver alguno de estos problemas, es decir mostrar las motivaciones que llevan a desarrollar el estudio.

Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen:

Una investigación llega a ser conveniente por diversos motivos: tal vez ayude a resolver un problema social, a formular una teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación. Lo que algunos consideran relevante para investigar puede no serlo para otros, pues suele diferir la opinión de las personas. Sin embargo, es posible establecer criterios para evaluar la utilidad de un estudio propuesto, los

cuales, evidentemente, son flexibles y de ninguna manera son exhaustivos. A continuación, se indican algunos de estos criterios formulados como preguntas, que fueron adaptados de Ackoff (1973) y Miller y Salkind (2002). También afirmaremos que, cuantas más respuestas se contesten de manera positiva y satisfactoria, más sólidas serán las bases de la investigación para que se justifique emprenderla. (p.40).

Justificación teórica

Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen:

Valor teórico. Con la investigación, ¿se llenará algún vacío de conocimiento?, ¿se podrán generalizar los resultados a principios más amplios?, ¿la información que se obtenga puede servir para revisar, desarrollar o apoyar una teoría?, ¿se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de una o de diversas variables o la relación entre ellas?, ¿se ofrece la posibilidad de una exploración fructífera de algún fenómeno o ambiente?, ¿qué se espera saber con los resultados que no se sabía antes?, ¿se pueden sugerir ideas, recomendaciones o hipótesis para futuros estudios?. (p. 40).

La presente investigación permitirá establecer si existe alguna relación entre el control interno y emisión de comprobantes de pago electrónicos, además el estudio que se presenta trata de mejorar los puntos críticos encontrados en la empresa. También, podrá ayudar a encontrar una mejor precisión y respuestas a la relación de las variables expuestas, además de aportar en una mejor de disponibilidad de los comprobantes hacia nuestros clientes.

Justificación práctica

Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen:

Implicaciones prácticas. ¿Ayudará a resolver algún problema real?, ¿tiene implicaciones trascendentales para una amplia gama de problemas prácticos? (p. 40).

Los resultados de la investigación serán de gran utilidad para mejorar el control interno en la empresa Nicoll Perú S.A., lo cual permitirá aportar sistemas adecuados a las necesidades de los usuarios. Del mismo modo nos permitirá conocer más sobre ellos y posteriormente luego de realizar los ajustes necesarios servirá para alcanzar los objetivos propuestos que están relacionados a la emisión de comprobantes electrónicos en la empresa.

Justificación metodológica

Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen:

Utilidad metodológica. ¿La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos?, ¿contribuye a la definición de un concepto, variable o relación entre variables?, ¿pueden lograrse con ella mejoras en la forma de experimentar con una o más variables?, ¿sugiere cómo estudiar más adecuadamente una población? (p. 40).

Esta investigación debe de mostrar las estrategias que podrán ser usadas para el mejoramiento del control interno y el aporte en la emisión de comprobantes de pago electrónicos. Asimismo, se conocerá el uso correcto de instrumentos de investigación en relación al tipo de diseño que permitirá mayor rigurosidad en el procesamiento de los datos.

Justificación económica

Torres, C. (2000). Sostiene:

En esta justificación se resalta la importancia que tiene el proyecto social. La repercusión económica y socio-política es la clave de su funcionamiento. (p. 92)

La investigación mostrará que mejorando los controles internos sobre la emisión de comprobantes de pago electrónicos se tendrá mejoras económicas reflejadas en la en la rentabilidad de la empresa.

Justificación social

Hernández, Fernández y Baptista (2012) establecen:

Relevancia social. ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?, ¿quiénes se beneficiarán con los resultados de la investigación?, ¿de qué modo? En resumen, ¿qué alcance o proyección social tiene? (p. 40).

El entorno de la globalización en el mundo actual, hace que las empresas tengan que crear nuevas estrategias que les permita ser empresas más versátiles y que a su vez ofrezcan a sus colaboradores calidad de vida en lo laboral, entregando a sus colaboradores mecanismos y herramientas que faciliten sus funciones dentro de la organización.

Justificación técnica

Las nuevas disposiciones económicas a nivel mundial exigen que la información financiera y económica sea transparentes y confiables ya que esto

ayudara a la toma de decisiones. Para esto nos apoyaremos en la NIIF 15 ya que a partir del 2019 entrara en vigencia en nuestro país para establecer el nuevo modelo de reconocer los ingresos derivados por contratos con clientes.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre el control interno con la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

1.6.2. Hipótesis específica

HE1 Existe relación significativa entre el control interno con el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE2 Existe relación significativa entre el control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE3 Existe relación significativa entre el control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE4 Existe relación significativa entre el control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de

comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE5 Existe relación significativa entre el control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE6 Existe relación significativa entre el control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE7 Existe relación significativa entre el control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

HE8 Existe relación significativa entre el control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el control interno y la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

1.7.2. Objetivo específico

OE1. Determinar la relación entre el control interno con el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

OE2. Establecer la relación entre el control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

OE3. Determinar la relación entre el control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

OE4. Establecer la relación entre el control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

OE5. Determinar la relación entre el control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

OE6. Establecer la relación entre el control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

OE7. Determinar la relación entre el control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicol Perú S.A., Lima 2016.

OE8. Establecer la relación entre el control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación

2.1.1. Metodología. -

Bisquerra (1998):

A partir de las observaciones de casos particulares se puede plantear un problema, el cual remitir a una teoría de un proceso de inducción partiendo del marco teórico se formula una hipótesis mediante un razonamiento deductivo que, luego, esta se intenta validar empíricamente. el ciclo completo inducción / deducción es lo que se conoce como hipotético deductivo. (p.62)

Dentro de la investigación, encontraremos un método para luego plantear un problema que a través de teorías se hallan variables y de con esta misma razón se hallan dimensiones para llegar una razón deductiva, por lo que se indica que la metodología de la investigación será Hipotética – Deductiva, ya que se determina por resultados obtenidos.

2.1.2. Tipo de investigación. - Según su finalidad, la presente investigación será de tipo aplicada, ya que se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico – científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. Es conocida como la investigación teórica, pura o fundamental está destinada a aportar un cuerpo organizados de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

Valderrama, S. (2015).

Su principal característica es que realiza investigaciones originales, experimentales o teóricas, con la finalidad de obtener nuevos

conocimientos. También analiza propiedades, estructuras y relaciones con el fin de formular y contrastar hipótesis, teorías o leyes. (p. 48)

2.1.3. Diseño de investigación. - El diseño del estudio, será una investigación no experimental - transversal. Según el concepto señalado por Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Define como la investigación sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver sus efectos sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos. (p.152)

Según los autores la investigación no experimental trata de analizar sin tener que manipular deliberadamente las variables, solo se observa y se presentan los fenómenos tal como se encontraron dentro de su contexto natural, estos fenómenos luego serán analizados.

2.2. Operacionalización de la variable

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2003), definen:

Variables: Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (p.105).

Las variables pueden ser factores o condiciones que pueden ser modificadas, analizadas, estudiadas durante la realización de un experimento.

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2014), definen:

Operacionalización: Una definición operacional constituye el procedimiento que describe las actividades que un observador debe para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en menor o mayor grado (p.120).

La operacionalización de una variable se inicia con la definición de las variables estas en función a factores medibles a los que se les conoce como indicadores.

Variable1: Control interno.

Variable 2: Implementación del sistema de emisión de comprobantes de pago electrónicos.

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	ITEMS
CONTROL INTERNO	<p>Control Interno es un proceso ejecutado por la junta o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto de personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir los tres siguientes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Efectividad y eficiencia de las operaciones. * Suficiencia y confiabilidad de la información financiera. * Cumplimiento de las leyes y regularizaciones aplicables. <p>Rodrigo Estupiñan. (Control Interno y Fraude) Edición 2012)</p>	<p>El control interno es un proceso ejecutado por la junta o consejo de una administración donde intervienen los controles de riesgo, control de actividad, la supervisión y monitoreo, en la investigación se empleó en cuestionario como instrumento.</p> <p align="center">V+D+I+I</p>	Ambiente de Control	Integridad y valores éticos	CUESTIONARIO	1,2
				Competencia		3,4
			Evaluación de Riesgos	Actitud de la alta gerencia		5,6
				Valores y Comportamiento		7,8,9
				Recurso humano y clima organizacional		10,11,12
				Cultura y conciencia de control		15,14,15
			Actividad de Control	Aprobación y autorizaciones		16,17,18
				Indicadores de desempeño		19
				Análisis de registro de información		20
				Verificaciones		21,22
			Sistema de Información y Comunicación	Controles generales		23,24
				Controles de aplicación		25,26
			Supervisión y Monitoreo	Evaluaciones independientes		27,28
				Actividades de monitoreo		29,30
		31,32				

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	ITEMS
GESTION DOCUMENTARIA CON RESPECTO DE LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS	El archivo de gestión. Los documentos en fase de tramitación, así como los que son de uso frecuente para la gestión de los asuntos corrientes, están bajo la responsabilidad y manejo directo de las unidades administrativas, de ahí que sea más conocido como archivo de oficina. Tradicionalmente se consideraba que los documentos debían de permanecer en esta fase durante cinco años una vez finalizada su tramitación, sin embargo, y a la luz de la experiencia, este plazo resulta excesivamente amplio, por varias razones. La información útil para la gestión prescribe cada vez en plazos más cortos, de modo que pasado un año, en un noventa por ciento de los casos, los documentos y expedientes conclusos no son empleados; por otra parte, las administraciones producen en cinco años muchos más documentos de los que razonablemente pueden alojar en sus oficinas, así como en las plataformas informáticas de gestión. José Cruz. (administración de documentos y archivos) Edición 2011	La gestión documentaria es el proceso que tiene todo comprobantes antes de ser emitido, donde se tiene que considerar el génesis, la exclusividad autenticidad integridad. Para esta investigación se empleó como instrumento el cuestionario. V+D+I+I	Carácter Seriado	Elaboración en serie	CUESTIONARIO	33,14
				Designación en serie por usuario		35,36
			Génesis	Procesos		37,38,39
				Producto observable		40,41
			Exclusividad	Información preferencial		42,43,44
			Interrelación	Independización de documentos		45,46
				Conversión según el tipo aceptable		47,48
			Autenticidad	Envío directo		49,50
				Cumplimiento de tiempo		51
			Fiabilidad	Representación exacta		52
				Transacciones objetivas		53
				Contenido fidedigno		54
			Integridad	Documento completo e inalterable		55
			Manejabilidad	Documento accesible		56,57
				Documento localizado		58
				Documento recuperado		59
Documento presentado	60,61					
Documento interpretado	62					

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población. –

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2014), definen:
Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Una vez definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que se va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (p.174).

La población que comprende este estudio está conformada por el personal que labora en la empresa Nicoll Perú S.A. compuestas por 15 entre damas y caballeros de las distintas áreas que componen la empresa.

2.3.2. Muestra. -

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2014), definen:
La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (p.175).

La muestra estará constituida por 15 personas, personas que laboran en las áreas involucradas en nuestra realidad problemática.

2.3.3. Muestreo. -

Hernández, R. y Fernández, C. y Baptista, P. (2014), definen:
“Muestrear” es el acto de seleccionar un subconjunto de un conjunto mayor, universo o población de interés para recolectar datos a fin de responder a un planteamiento de un problema de investigación. Asimismo, cuando se determina la muestra en una investigación se

toman dos decisiones fundamentales: la manera cómo van a seleccionarse los casos (participantes, eventos, episodios, organizaciones, productos, etc.) y el número de casos a incluir (tamaño de muestra); y obviamente, el muestreo se torna más complejo en un estudio mixto porque deben elegirse al menos una muestra para cada aproximación (cuantitativa y cualitativa) y tales decisiones afectan la calidad de las meta inferencias y el grado en que los resultados pueden generalizarse o transferir al universo o a otros contextos y casos.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

2.4.1. Técnica. -

Torres, C. (2000) define:

[...] Son herramientas metodológicas de la investigación, permiten realizar las distintas etapas de ésta, dirigiendo los procesos mentales y la actividad práctica hacia el logro de los objetivos formulados. Son un conjunto de reglas y operaciones que facilitan el uso de los instrumentos que auxilian al investigador en la aplicación de los métodos. (p.80)

Para recopilar los datos de la variable control interno e implementación del sistema de emisión de comprobantes de pago se utilizará la técnica de la Encuesta, Méndez (2012) nos indica que esta técnica:

[...] se hace por medio de formularios, los cuales tienen aplicación a aquellos problemas que se pueden investigar por métodos de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas de

conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, las actitudes y las opiniones de los individuos en relación con su objetivo de investigación. La encuesta trae consigo el peligro de la subjetividad y, por tanto, la presunción de hechos y situaciones por quien responda; por tal razón, quien recoge información a través de ella debe tener en cuenta tal situación (p. 252).

Es un estudio con el que este proyecto de investigación recolecta información por medio de una serie de preguntas dirigidas a una muestra o al total de la población, objeto de estudio, esta puede estar conformada por personas, empresas u organizaciones, tiene por finalidad el obtener datos precisos, opiniones, características o hechos. Las preguntas son seleccionadas por el investigador de acuerdo a su estudios o naturaleza de la investigación.

La información obtenida no puede ser modificada.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos. –

Para la encuesta se empleará como instrumento de recolección de datos el Cuestionario. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) el cuestionario es: “El conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis” (p. 217).

La escala a utilizar será el método de escalamiento Likert; Hernández, Fernández, y Baptista (2014) mencionan que:

[...] este método consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico.

Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones (p.238).

Los cuestionarios son un conjunto de preguntas que están diseñadas para generar datos necesarios que permitan alcanzar objetivos propuestos en el proyecto de investigación. Gracias a el cuestionario la recopilación de datos es estándar e integral. Construir un diseño inapropiado o inadecuado conlleva a recoger información incompleta, datos no precisos y por consecuencia genera información nada confiable. Por lo tanto, el cuestionario se afirma definitivamente que es un conjunto de preguntas dirigidas a una o más variables las cuales van a ser medidas.

2.4.3. Validez. –

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “la validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir.” (p.200).

Es el criterio que se utiliza para valorar la adecuación, calidad, fiabilidad y objetividad de los instrumentos para la recopilación de datos. La validez de nuestro instrumento fue aceptada por el economista Bernardo Cojal Loli y la Mag. Teresa Gonzales Moncada.

2.4.4. Confiabilidad. –

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales.” (p.200).

Existen diversos procedimientos para poder calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Por lo que se medirá la confiabilidad de la muestra con el método Alfa de Cronbach donde el coeficiente alfa mayor a 9 es excelente y el coeficiente menor a 5 es inaceptable.

La confiabilidad del instrumento de recopilación de datos es determinada a través de diversas técnicas, las que luego serán comentadas después de revisar el concepto de validez.

2.4.5. Métodos de análisis de datos. –

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) Definen:

La recolección de datos implica los siguientes procedimientos que nos lleven a reunir datos con un propósito específico, según esto se puede determinar haciendo las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las fuentes de donde se conseguirán los datos? Es decir, los datos van a ser proporcionados por personas, se producirán de observaciones o se encontrarán en documentos, archivos, bases de datos, etcétera.

¿En dónde se localizan tales fuentes? Regularmente en la muestra seleccionada, pero es necesario definir con exactitud.

¿A través de qué medio o método vamos a recolectar los datos? Esta fase se refiere a elegir uno o varios medios y definir los procedimientos que utilizaremos en la recolección de los datos.

Una vez recolectados los datos, ¿de qué manera vamos a prepararlos para que puedan ser analizados y respondamos al planteamiento del problema? (p. 198).

La recolección de los datos se definirá como un proceso de la investigación del proyecto, ya que es una de las etapas más delicadas. Se dice que es una de las etapas más delicadas porque de ello va a depender los resultados que se obtenga en la investigación.

2.5. Métodos de Análisis de Datos. –

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) “El análisis cualitativo es iterativo y recurrente, y puede efectuarse con la ayuda de programas computacionales”.

Los resultados que se obtendrán de cada una de las variables, se analizarán con el método Alfa de Crosbach para poder comparar y analizar si repercute la variable control interno sobre la variable implementación del sistema de comprobantes de pago.

Los datos serán presentados en cuadros y gráficos estadísticos. Las conclusiones y apreciaciones del análisis de los resultados serán presentadas en porcentajes que sustenten la propuesta.

2.6. Aspectos Éticos

Se coordinarán y solicitarán los permisos respectivos a la gerencia de la empresa Nicoll Perú S.A. y se tomara en cuenta que no se afectara las políticas laborales con el fin de realizar la investigación, todas las personas que laboran en la empresa serán informados del fin de la investigación haciéndoles saber que se tendrá en cuenta las políticas de confidencialidad de la información y no se

interferirá en sus labores. También se tomará en cuenta el respeto por los derechos de autor para estos se citará en todo momento la información a la que se accede, ya es de conocimiento que al copiar parte o el total de un material de un autor y no citarlo constituye plagio.

III. RESULTADOS

3. Resultados de la operación

3.1. PRESENTACION DE RESULTADOS

En el presente capítulo se interpretan los resultados que arrojan las encuestas, la cual permitirá proponer soluciones al problema planteado, este capítulo contiene la definición de instrumentos de investigación, la forma de presentación de los datos y el resumen de los resultados. Una vez calculado los datos registrados en los instrumentos aplicados a la muestra seleccionada se procedió a realizar un análisis descriptivo de la frecuencia de opciones sobre las preguntas que midieron las variables en el estudio. En tal sentido se puede decir que esta investigación no es más que representar los datos de manera gráfica para que de esta manera sea más fácil de entender, los datos emanados de los instrumentos se registran en cuadros, con distribución porcentual

Confiabilidad. – El concepto de confiabilidad del instrumento se determinó en la presente mediante el coeficiente de Alfa Cronbach que tiene como autor a J. L. Cronbach, donde se requiere una sola administración del instrumento de medición y arroja valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escalas de varios valores, por lo que puede ser utilizado para determinar confiabilidad en escalas cuyos ítems tienen como respuestas más de dos alternativas, su fórmula va a determinar el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores.

No es confiable: -1 a 0

Baja confiabilidad: 0,01 a 0,49

Moderada confiabilidad: 0,5 a 0,75

Fuerte confiabilidad: 0,76 a 0,89

Alta confiabilidad: 0,9 a 1

A continuación, se presentan los cuadros y análisis. Los cuales reflejan la información que se obtiene de los instrumentos aplicados:

Estadística de fiabilidad para el control interno

INTERPRETACION

El instrumento se aplicó a 15 personas de la empresa Nicoll Perú S.A. los cuales reunían las mismas características para poder tener un resultado objetivo en la investigación. El coeficiente Alfa muestra un resultado de 0,928 para el Control Interno, en donde se consideró 32 preguntas, por lo que se observa que el Control Interno tiene una alta confiabilidad. Existe la posibilidad de determinar si al excluir alguna pregunta de la encuesta, puede aumentar o disminuir el nivel de confiabilidad que presenta el cuestionario, esto ayudo a mejorar la construcción de las preguntas o situaciones que se utilizan para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	32

Estadística de fiabilidad de gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos

INTERPRETACION

El coeficiente Alfa muestra un resultado de 0,840 para la Gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos, en donde se consideró 30 preguntas, por lo que se observa que tiene una fuerte confiabilidad. Existe la posibilidad de determinar si al excluir alguna pregunta de la encuesta, puede aumentar o disminuir el nivel de confiabilidad que presenta el cuestionario, esto ayudo a mejorar la construcción de las preguntas o situaciones que se utilizan para capturar la opinión o posición que tiene cada individuo.

Tabla 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	30

Método de análisis de datos. – Se utilizó el software Excel y el software SPSS 24 para evaluar la relación entre las variables en base al coeficiente de correlación.

En el procesamiento de los resultados en el presente estudio se utilizó la prueba no paramétrica: el Coeficiente de correlación de Rho Spearman, es una versión no paramétrica del coeficiente de Pearson, que se basa en los rangos de datos en lugar de hacerlo en valores reales, resulta apropiado para datos ordinales

(susceptibles de ser ordenados) y para datos agrupados en intervalos que no satisfagan el supuesto de normalidad.

Contrastación de hipótesis. – El valor estadístico relacionado al estudio nos indica valores significativos del estadístico, se observa el valor de significancia para tomar una decisión, si el valor de significancia es mayor a 0,05 se acepta la hipótesis nula que infiere la normalidad del componente de los datos, de lo contrario se rechaza dicha hipótesis. El valor de significancia 0,00 es inferior a 0,05 por lo que se refiere que los datos presentan una distribución no paramétrica. En las dos variables se deben de utilizar el estadígrafo de Rho Spearman para determinar la correlación entre las variables den la versión de datos de intervalo o razón.

Demostración de Hipótesis

Hipótesis general

El control interno y la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza la H0

Si p valor $> 0,05$ se acepta la H0

En la tabla 3, el control interno se relaciona significativamente con la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,884 indicando como buena la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno y la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

El control interno y la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 3

			CONTROL INTERNO	GESTION DOCUMENTARIA CON RESPECTO A LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,884**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
GESTION DOCUMENTARIA CON RESPECTO A LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS		Coeficiente de correlación	,884**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

Hipótesis específica

El control interno y el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza la H0

Si p valor $> 0,05$ se acepta la H0

En la tabla 4, el control interno se relaciona significativamente con el carácter seriado de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,811 indicando como buena la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con el carácter seriado de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 4

Correlaciones

			CONTROL INTERNO	Carácter Seriado
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,811**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	15	15
	Carácter Seriado	Coeficiente de correlación	,811**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	15	15

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

El control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H0

Si p valor > 0,05 se acepta la H0

En la tabla 5, el control interno se relaciona significativamente con el génesis de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago

electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,745 indicando como aceptable la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con el génesis de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 5

Correlaciones

			CONTROL INTERNO	Génesis
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Genesis	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

El control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H0

Si p valor > 0,05 se acepta la H0

En la tabla 6, el control interno se relaciona significativamente con la exclusividad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,782 indicando como aceptable la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con la exclusividad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 6

			Correlaciones	
			CONTROL INTERNO	Exclusividad
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
	Exclusividad	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

El control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H0

Si p valor > 0,05 se acepta la H0

En la tabla 7, el control interno se relaciona significativamente con la interrelación de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,7821 indicando como aceptable la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con la interrelación de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 7

			CONTROL INTERNO	Interrelación
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	15	15
Interrelación		Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	15	15

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

El control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor $< 0,05$ en este caso se rechaza la H0

Si p valor $> 0,05$ se acepta la H0

En la tabla 8, el control interno se relaciona significativamente con la autenticidad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,832 indicando como buena la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con la autenticidad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 8

Correlaciones

			CONTROL INTERNO	Autenticidad
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,832**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Autenticidad	Coefficiente de correlación	,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

El control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H0

Si p valor > 0,05 se acepta la H0

En la tabla 9, el control interno se relaciona significativamente con la fiabilidad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de

Spearman es de 0,689 indicando como cuestionable la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con la autenticidad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 9

Correlaciones

			CONTROL INTERNO	Fiabilidad
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coefficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	15	15
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	15	15

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

El control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H0

Si p valor > 0,05 se acepta la H0

En la tabla 10, el control interno se relaciona significativamente con la integridad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,714 indicando como aceptable la correlación entre las variables y $p = 0,01$ siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con la integridad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 10

			CONTROL INTERNO	Integridad
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	15	15
	Integridad	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	15	15

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

El control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H0: No existe relación significativa entre el control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de

comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

H1: Existe relación significativa entre el control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza la H0

Si p valor > 0,05 se acepta la H0

En la tabla 11, el control interno se relaciona significativamente con la manejabilidad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016, ya que la correlación de Spearman es de 0,847 indicando como buena la correlación entre las variables y p = 0,01 siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el control interno con la integridad de la gestión documentaria al respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016

Tabla 11

			Correlaciones	
			CONTROL INTERNO	Manejabilidad
Rho de Spearman	CONTROL INTERNO	Coeficiente de correlación	1,000	,847**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	15	15
	Manejabilidad	Coeficiente de correlación	,847**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	15	15

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

3.2. DIMENSIONES AGRUPADAS

Control interno

Ambiente de control

Tabla 12

Estadísticos

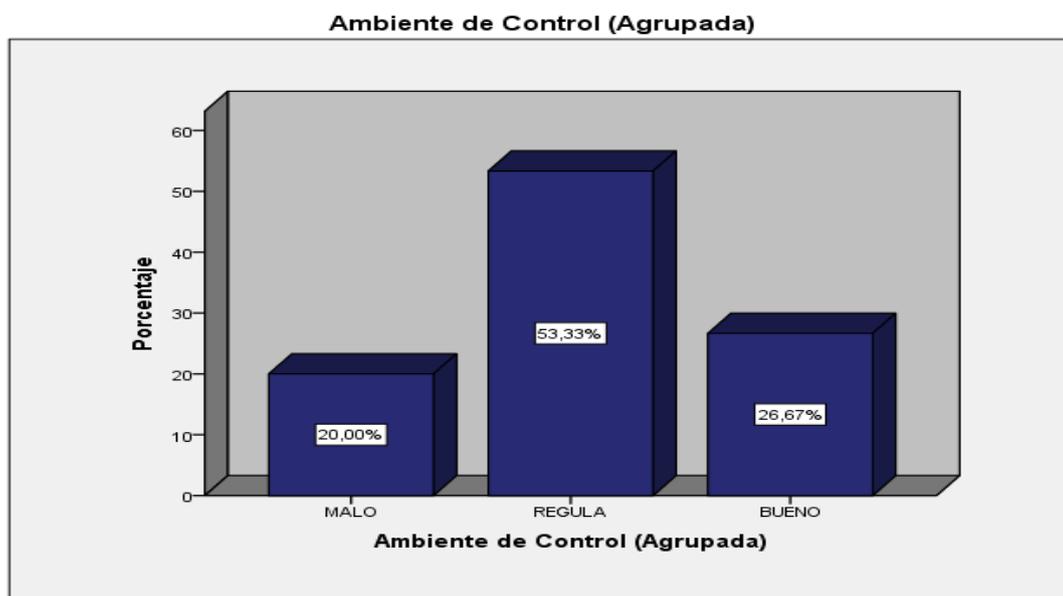
Ambiente de Control (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Ambiente de Control (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	20,0	20,0	20,0
	REGULA	8	53,3	53,3	73,3
	BUENO	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 1



Interpretación: Como se observa en la tabla 12 y el grafico 1 más del 50% de los encuestados revelan que el ambiente de control no se encuentra bien vigilado o no se asumen correctamente las políticas implantadas por la organización, esto afecta a los intereses desde institución.

Evaluación de riesgo

Tabla 13

Estadísticos

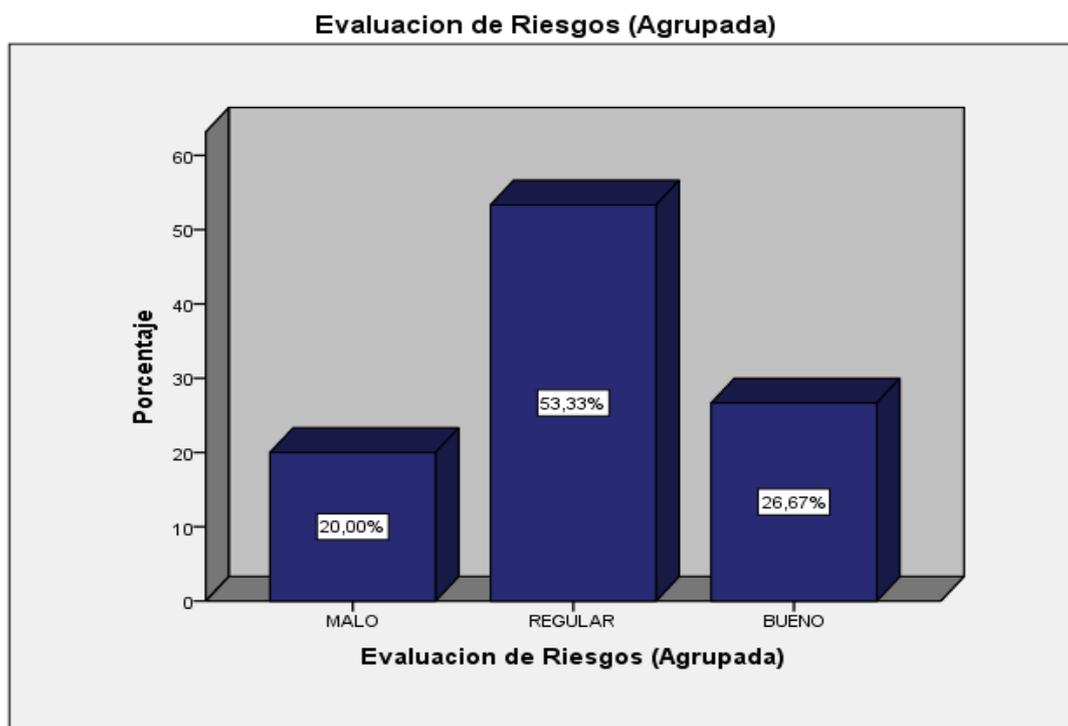
Evaluación de Riesgos (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Evaluación de Riesgos (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	8	53,3	53,3	73,3
	BUENO	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 2



Interpretación: Como se observa en la tabla 13 y el grafico 2 más del 50% de los encuestados revelan que la evaluación de riesgo no se encuentra bien vigilado o no se asumen correctamente los controles implantados por la organización dando lugar a que los procesos se paralicen, esto afecta a los intereses desde institución.

Actividad de control

Tabla 14

Estadísticos

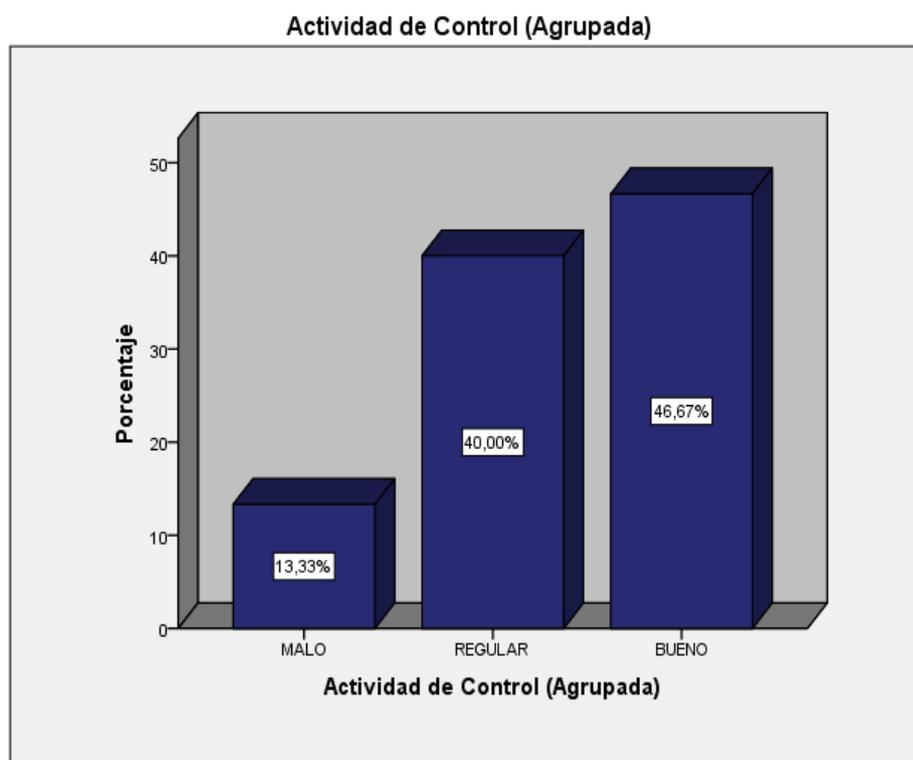
Actividad de Control (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Actividad de Control (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	6	40,0	40,0	53,3
	BUENO	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Gráfico 3



Interpretación: Como se observa en la tabla 14 y el gráfico 4 los encuestados revelan que la actividad de control se encuentra entre lo regular y lo bueno por lo que se debería de revisar el cumplimiento de las actividades de todo el personal

ya que estas actividades se encuentran estrechamente relacionadas a las políticas, sistemas y procedimientos de la organización.

Sistema de información y comunicación

Tabla 15

Estadísticos

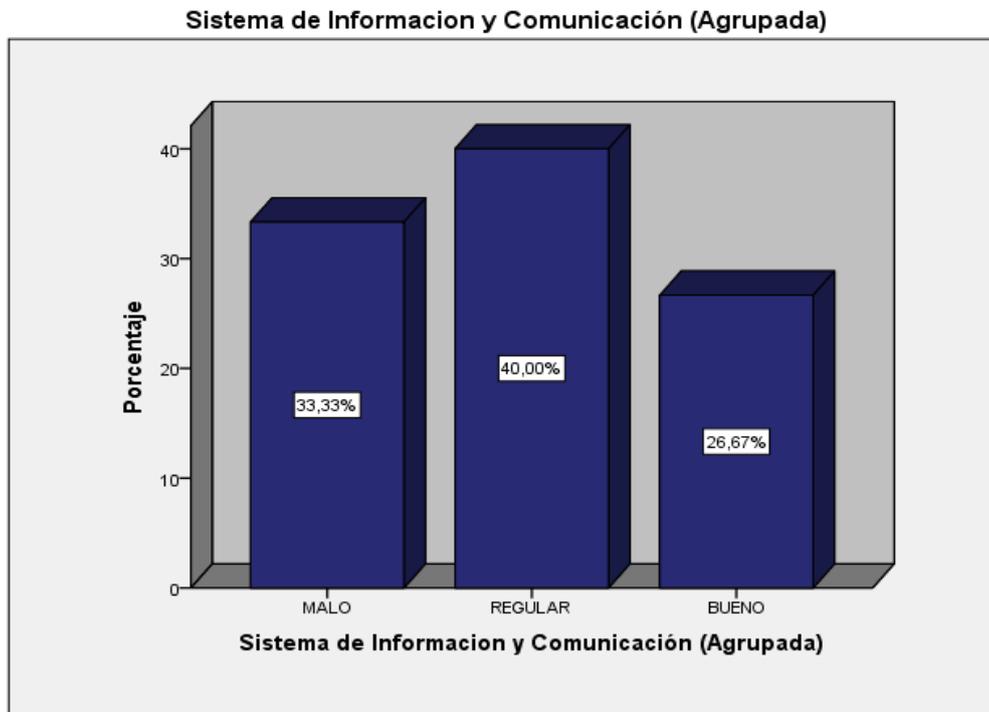
Sistema de Información y
Comunicación (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Sistema de Información y Comunicación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	33,3	33,3	33,3
	REGULAR	6	40,0	40,0	73,3
	BUENO	4	26,7	26,7	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Gráfico 5



Interpretación: Como se observa en la tabla 15 y el gráfico 5 los encuestados revelan que el sistema de información y comunicación se encuentra entre lo regular y lo malo por lo que se debería de revisar que el sistema de información y comunicación cumpla con los objetivos de control.

Supervisión y monitoreo

Tabla 16

Estadísticos

Supervisión y Monitoreo (Agrupada)

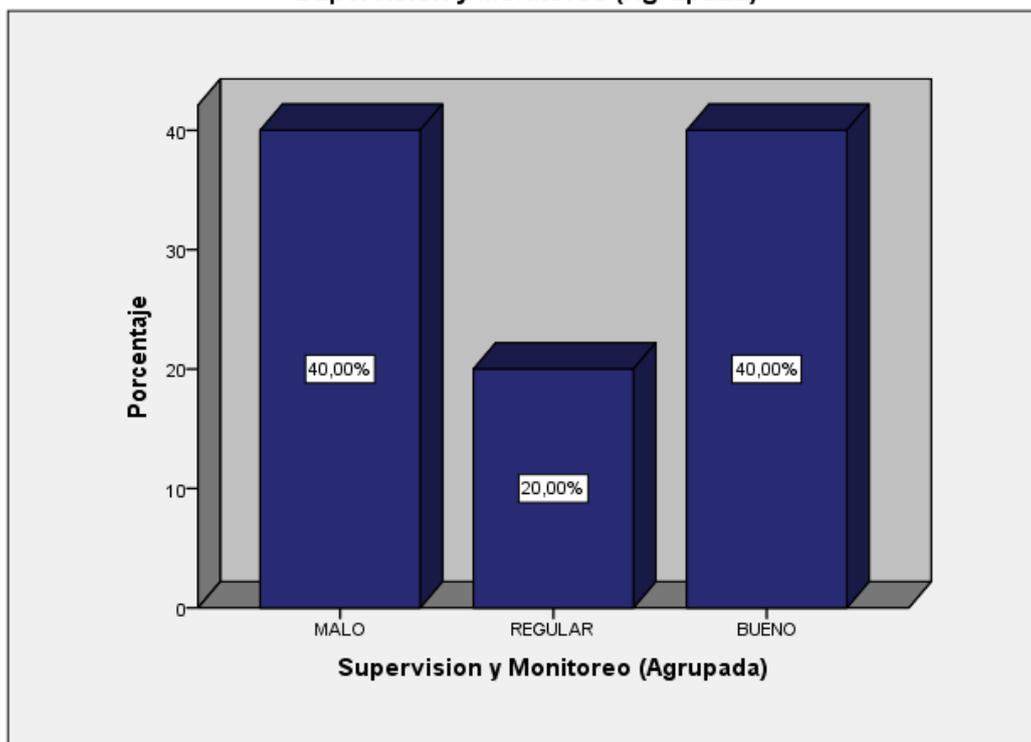
N	Válido	15
	Perdidos	0

Supervisión y Monitoreo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	40,0	40,0	40,0
	REGULAR	3	20,0	20,0	60,0
	BUENO	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 6

Supervision y Monitoreo (Agrupada)



Interpretación: Como se observa en la tabla 16 y el grafico 6 los encuestados revelan que la supervisión y el monitoreo se encuentra dividido entre lo bueno y lo malo con un 40% cada uno, por lo que debe estar débil los procesos para llegar a los objetivos, verificar riesgos y ver que limitaciones tienen este tipo de control.

Gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos

Carácter seriado

Tabla 17

Estadísticos

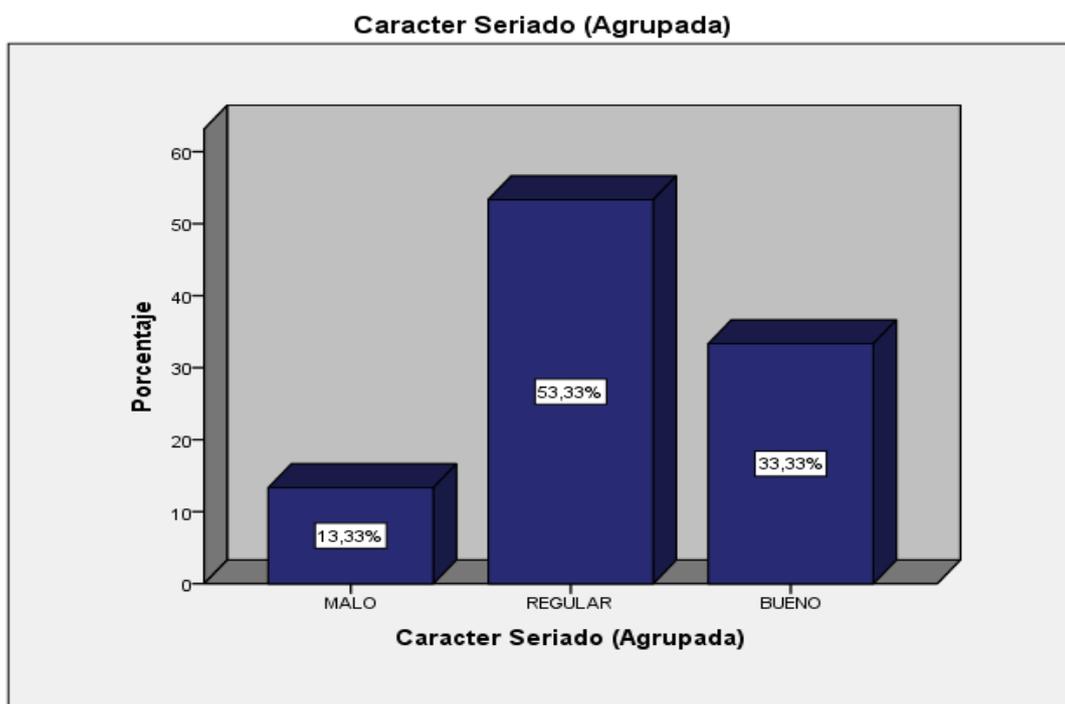
Carácter Seriado (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Carácter Seriado (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	2	13,3	13,3	13,3
	REGULAR	8	53,3	53,3	66,7
	BUENO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Gráfico 7



Interpretación: Como se observa en la tabla 17 y el grafico 7 los encuestados revelan que no se está usando correctamente las series designadas a cada usuario ya que según la tabla y el grafico dan a evidenciar que el carácter seriado tiene más del 50% en la barra de indicador regular.

Génesis

Tabla 18

Estadísticos

Génesis (Agrupada)

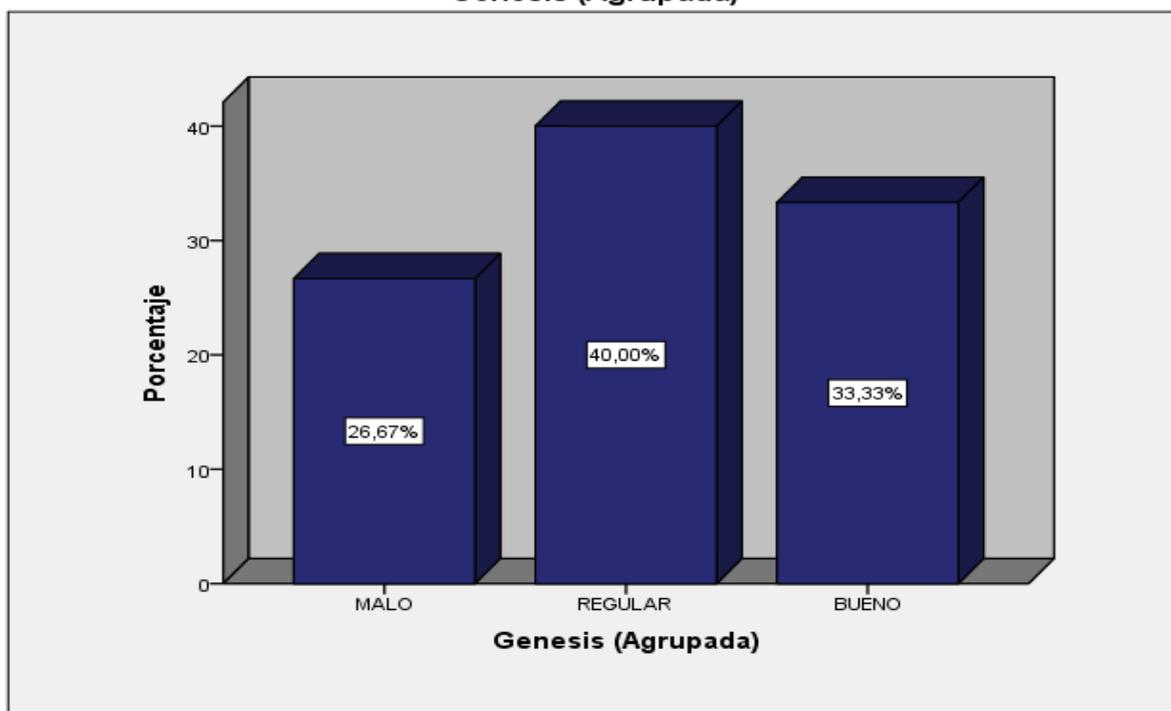
N	Válido	15
	Perdidos	0

Génesis (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	6	40,0	40,0	66,7
	BUENO	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 8

Genesis (Agrupada)



Interpretación: Como se observa en la tabla 18 y el grafico 8 los encuestados revelan que proceso antecesor a la emisión de comprobantes de pago electrónicos se encuentra débil ya que según la tabla y el grafico dan a evidenciar que el génesis tiene el 40% en la barra de indicador regular.

Exclusividad

Tabla 19

Estadísticos

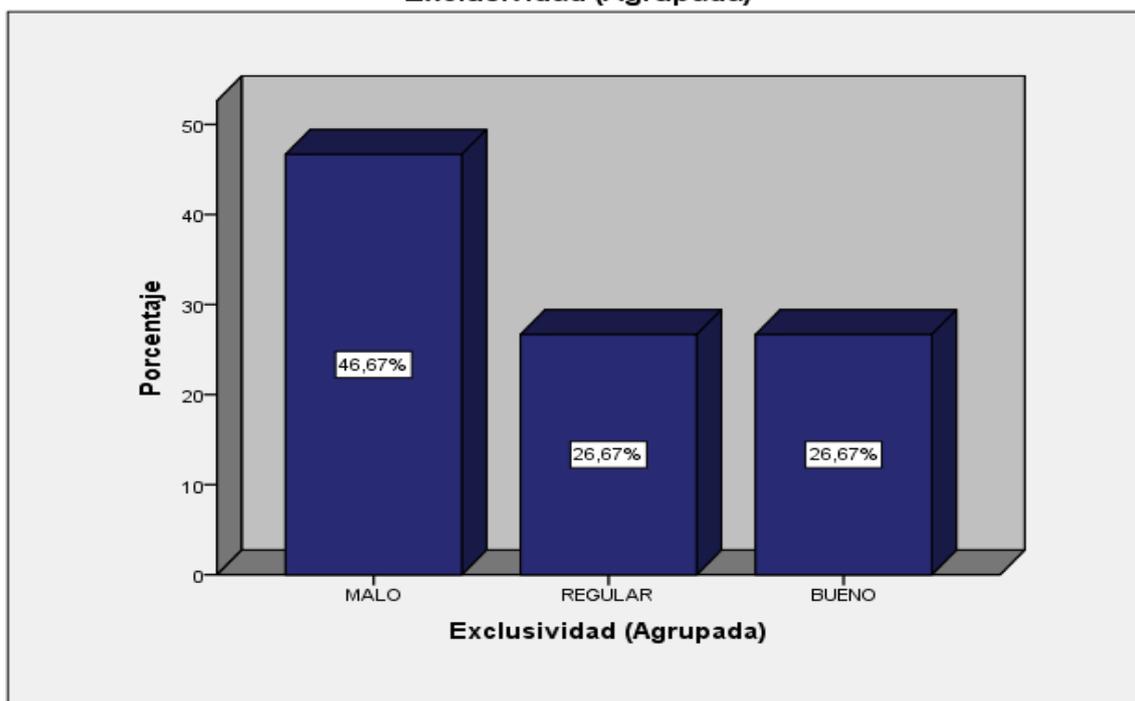
Exclusividad (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Exclusividad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	4	26,7	26,7	73,3
	BUENO	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Exclusividad (Agrupada)



Interpretación: Como se observa en la tabla 19 y el grafico 9 los encuestados revelan la exclusividad de la información de los comprobantes de pago electrónicos se está duplicando y esto puede ser resultado de un mal control en las órdenes de compra enviadas por los clientes.

Interrelación

Tabla 20

Estadísticos

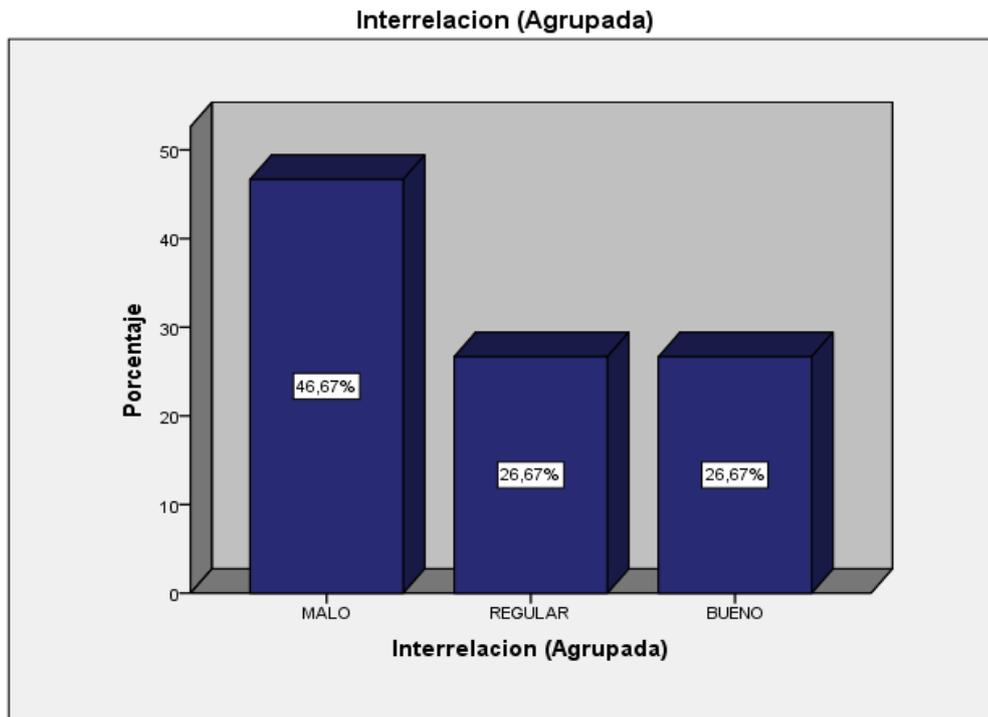
Interrelación (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Interrelación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	7	46,7	46,7	46,7
	REGULAR	4	26,7	26,7	73,3
	BUENO	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 10



Interpretación: Como se observa en la tabla 20 y el grafico 10 los encuestados revelan la interrelación de los comprobantes de pago electrónicos es mala y esto se da ya que el sistema debe de ser automático y no permitir que sea el usuario o colaborador quien disponga de la correlatividad de la numeración de los comprobantes de pago.

Autenticidad

Tabla 21

Estadísticos

Autenticidad (Agrupada)

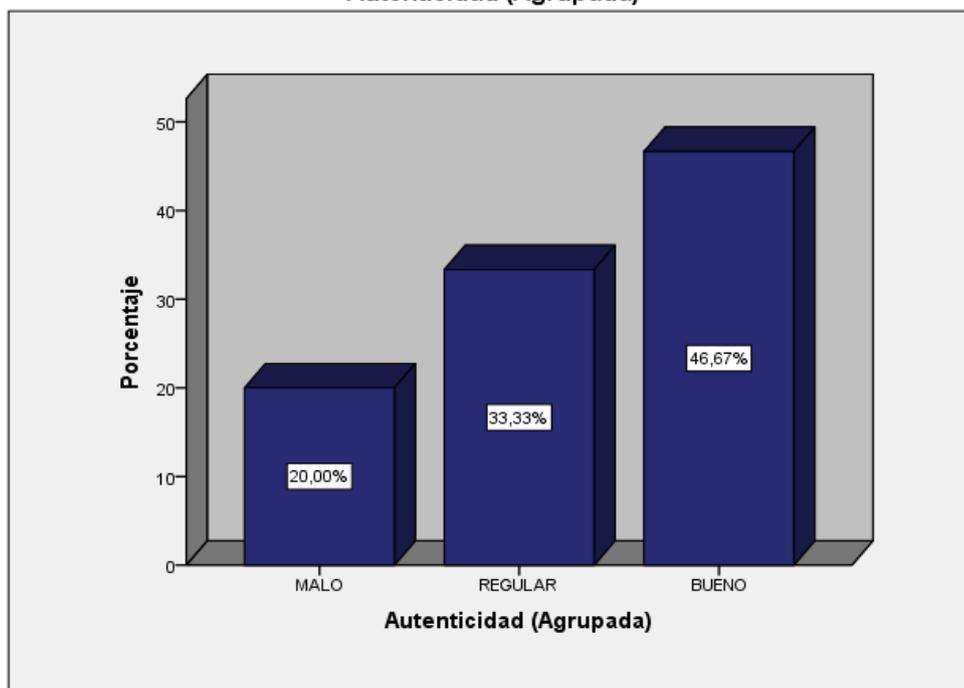
N	Válido	15
	Perdidos	0

Autenticidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	20,0	20,0	20,0
	REGULAR	5	33,3	33,3	53,3
	BUENO	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 11

Autenticidad (Agrupada)



Interpretación: Como se observa en la tabla 21 y el grafico 11 los encuestados revelan la autenticidad de los comprobantes de pago electrónicos se encuentra entre lo bueno y lo regular pero debido al estudio el envío correcto de los comprobantes y en los tiempos correctos debe de ser solo bueno ya que ante de la demora en la recepción de los comprobantes de pago por parte de los clientes, esto también retrasa la cobranza.

Fiabilidad

Tabla 22

Estadísticos

Fiabilidad (Agrupada)

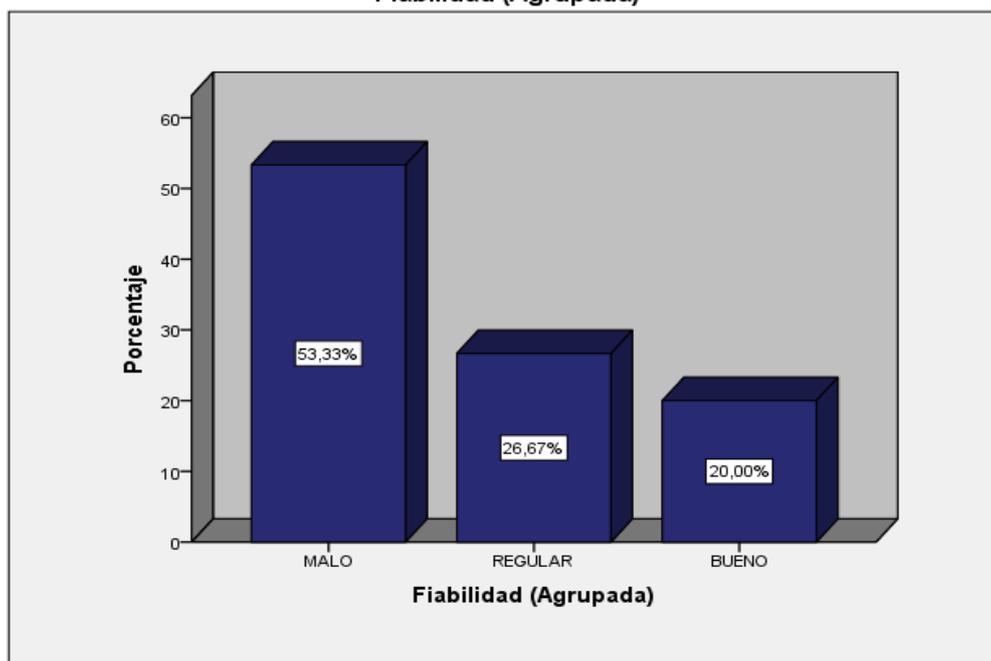
N	Válido	15
	Perdidos	0

Fiabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	8	53,3	53,3	53,3
	REGULAR	4	26,7	26,7	80,0
	BUENO	3	20,0	20,0	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Grafico 12

Fiabilidad (Agrupada)



Interpretación: Como se observa en la tabla 22 y el grafico 12 los encuestados revelan la fiabilidad de los comprobantes de pago electrónicos es mala y esto se puede dar debido a que el sistema no debe de estar muy bien configurado para los escenarios de ventas que posee la empresa, esto da como resultado un mal registro de las cuentas de ventas.

Integridad

Tabla 23

Estadísticos

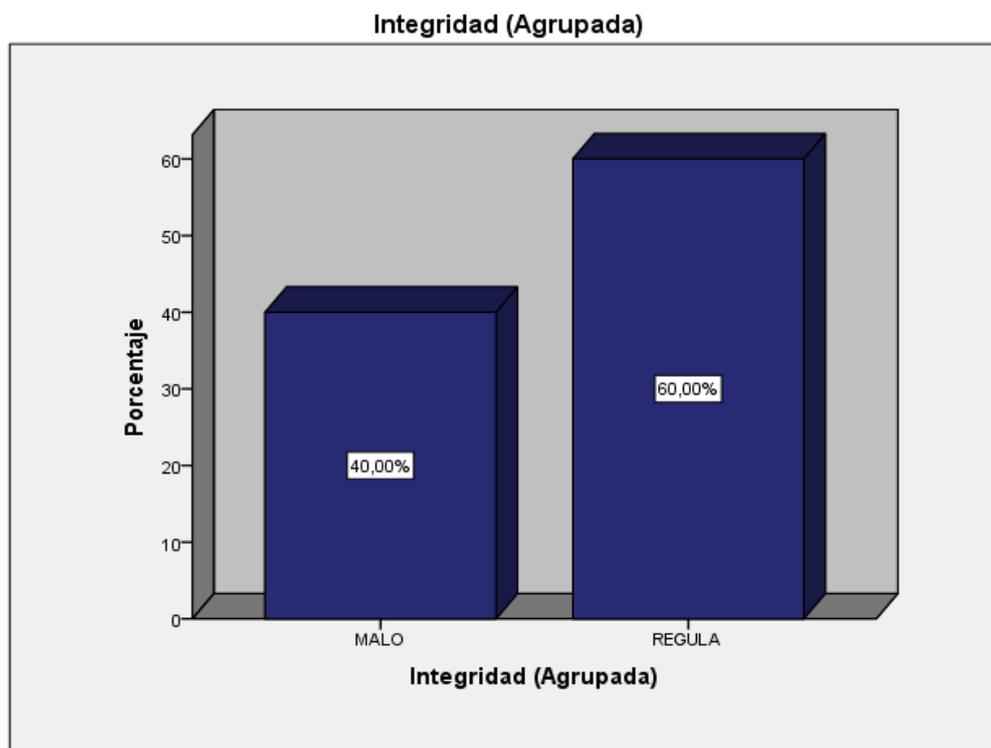
Integridad (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Integridad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	6	40,0	40,0	40,0
	REGULA	9	60,0	60,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 13



Interpretación: Como se observa en la tabla 23 y el grafico 13 los encuestados revelan la integridad de los comprobantes de pago electrónicos es regular (60%) pero se debería de revisar los procesos para llegar a ser buena ya que los comprobantes de pago deben de ser inalterable.

Manejabilidad

Tabla 24

Estadísticos

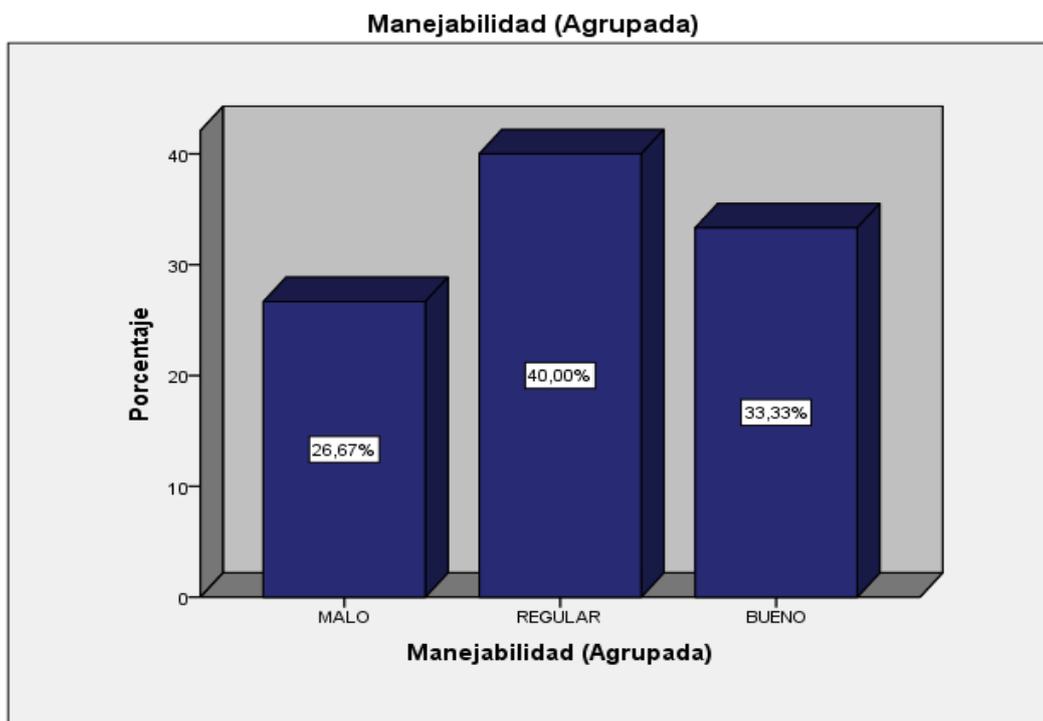
Manejabilidad (Agrupada)

N	Válido	15
	Perdidos	0

Manejabilidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	26,7	26,7	26,7
	REGULAR	6	40,0	40,0	66,7
	BUENO	5	33,3	33,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

Grafico 14



Interpretación: Como se observa en la tabla 24 y el grafico 14 los encuestados revelan la manejabilidad de los comprobantes de pago electrónicos es regular (40%) esto se puede estar dando debido a la lentitud del internet y esto hace difícil poder localizar y recuperar los comprobantes de pago electrónicos de plataforma de almacenamiento que provee la empresa intermediadora y prestadora del servicio de emisión de comprobantes de pago electrónicos.

IV. DISCUSIÓN

4. DISCUSION

Romero, C. y Aguilar, E. (2014). "Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013" Llego a la conclusión que El control interno es un Plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una empresa pública, privada o mixta, para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a su política administrativa; mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que los colaboradores sistematizan cada proceso elaborado para la evidencia en los controles, pero estos controles se deben de sistematizar automáticamente si la necesidad de la intervención de los colaboradores. Que los colaboradores con respecto al control interno y la emisión de comprobantes electrónicos no tienen competencias o conocimientos contables, mientras que un 26,67% manifiesta que sí, y esto es debido a que este porcentaje son los mismos colaboradores del área de facturación. En el sistema de emisión de comprobantes de pago debería de ser revisado para evitar problemas con los análisis de cuenta contables y más aun con la liquidación de impuestos, ya que esto llevaría a la empresa a multas y sanciones por parte de SUNAT. Se debería revisar el control en las ordenes de compras por parte de los clientes y evitar duplicidad de comprobantes de pago, esto va en contra de los intereses de la empresa ya que ante no la detección esto significa pagar más impuesto. Por lo tanto, se coincide que el control interno debe ser confiable en la confiabilidad contable, funciones de los colaboradores y procedimientos que adopta la empresa. Al respecto de ambiente de control o control circundante, Estupiñan, R. (2012) expresa que es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control y Redondo, M. (2010) para el génesis expresa que se producen dentro de un proceso natural de actividad, surgen como producto y reflejo de las tareas de su productor, no son algo ajeno a él.

Cotrina, L. (2013). En su estudio titulado "Aplicación de la virtualización en las tecnologías informáticas en el sistema de comprobantes de pago para consumidores finales en el Perú" trabajo presentado para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en gestión tributaria, empresarial y fiscal" llego a la conclusión que los resultados obtenidos al realizar el estudio, permitieron constatar que la facilidad de acceso inalámbrico vía internet permite acreditar fácilmente la transferencia de bienes, mientras que los resultados del estudio presentado señalaron la gran importancia que tiene el internet en la emisión de comprobantes de pago electrónicos y aunque el casi siempre muestra un 40%, la empresa debería observa otras opciones de internet para que el proceso de emisión de comprobantes de pago no se detenga. Por lo tanto, se coincide el papel que juega el internet en este tipo de operaciones. Al respecto de la autenticidad, Redondo, M. (2010) expresa que un documento auténtico es aquel que puede probar que: - es lo que pretende ser, - ha sido creado o enviado por la persona que se presume, y - ha sido creado o enviado en el tiempo presumido.

Hemeryht, F. y Sanchez, J. (2013). En su estudio titulado "Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013" llegaron a la conclusión que El personal de almacenes tienen un nivel de educación bajo para el trabajo que realizan, por lo que están en proceso de aprendizaje gracias a capacitaciones otorgadas por la empresa, existiendo un alto grado de compromiso con la labor que desempeñan dentro de la misma, mientras que en los resultados de nuestra investigación se recomienda que la gerencia debería de considerar una necesidad muy importante a la capacitación de los colaboradores, pero sin afectar la emisión de comprobantes de pago, se debería de coordinar para que asista uno o dos colaboradores y estos hacerle llegar lo aprendido a los demás., además, en el segundo resultado de vuelve a recalcar la importancia que tienen las capacitaciones a los colaboradores, esto debido a los resultados que se reflejan en la encuesta. Por lo tanto, se coincide en que la capacitación de los colaboradores es de suma importancia ya que de esto depende

el buen desenvolvimiento en sus labores diarias. Al respecto del sistema de información y comunicación, el autor expresa que todos los niveles de la organización deben de existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Por parte del génesis de los comprobantes de pago Redondo, M. (2010) expresa que se producen dentro de un proceso natural de actividad, surgen como producto y reflejo de las tareas de su productor, no son algo ajeno a él.

Méndez, L. y Pérez, H. (2012) en su estudio titulado “Estudio de los beneficios económicos y ambientales de la implementación de la facturación electrónica para las empresas del sector financiero en la ciudad de Guayaquil”, llegando a la conclusión que entre los elementos esenciales que debe contener una factura electrónica para cumplir con la obligación tributaria: autenticidad, valor probatorio, seguridad; así como los requisitos de forma establecidos en la normativa legal ecuatoriana tales como razón social y domicilio fiscal del vendedor, razón social y domicilio fiscal del adquirente, descripción de la venta del bien o de la prestación del servicio con la indicación de la cantidad, precio unitario, valor de la venta, además indicación de los conceptos que se carguen o cobren en adición al precio, entre otras; mientras que los resultados del estudio presentado establecieron lo importante que es, se cuente con los datos completos y reales de los clientes, para que estos sean ingresados al sistema y el envío de los comprobantes de pago electrónico sea automático, por lo tanto se coincide en la importancia que tienen los datos de los clientes. Con respecto a la autenticidad de los comprobantes de pago Redondo, M. (2010) expreso que un documento auténtico es aquel que puede probar que: - es lo que pretende ser, - ha sido creado o enviado por la persona que se presume, y - ha sido creado o enviado en el tiempo presumido.

Moammer, F. y Terreros, A. (2013) en el estudio titulado “Propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.” llegaron la conclusión: Sin embargo, en este

caso la mayor relevancia del tema es puntualizar en lo que se debe hacer para asegurar la operatividad de los procedimientos de ventas y cuáles serían las estrategias a seguir para evaluar el desempeño del personal en esos procesos y detectar oportunamente las fallas incurridas, tal como plantea el estudio; mientras que los resultados del estudio presentado revelaron que ante la deficiencia de un procedimiento no se activan de manera inmediata las herramientas de control, por lo que debería de ser revisadas y que los procesos de gestión para la emisión de comprobantes de pago solo deben de ser antes, por lo que, si el comprobante se manipulara después de su emisión se estaría yendo contra la ley. Por lo tanto, se coincide que se debe de asegurar la operatividad de los procedimientos y procesos. Al respecto de la actividad de control, el autor manifiesta que son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos respecto al génesis de los comprobantes de pago Redondo, M. (2010) expresa que se producen dentro de un proceso natural de actividad, surgen como producto y reflejo de las tareas de su productor, no son algo ajeno a él.

Goyo, E. y Oliveros, E. (2014) en su estudio titulado “Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.” llego a la conclusión que la empresa Dimo, C.A actualmente presenta una gran debilidad en los procedimientos y lineamientos que deben cumplir para las gestiones de crédito y cobranza, la cual no le permite medir con exactitud la cartera de clientes a crédito que maneja, así como la gestión de cobranza e ingresos mensuales disponibles para un periodo de tiempo; mientras que los resultados del estudio presentado demostraron que la gerencia tiene poco interés en las correcciones ante la detección de errores severos, estas correcciones no solo son del personal encargado, si no deben de tener un especial tratamiento por parte de las gerencias. Por lo tanto, se coincide en la gran debilidad de los procedimientos. Al respecto de la supervisión y monitoreo el autor Estupiñan, R. (2012) señala que en general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaran en consideración los

objetivos, riesgos y limitaciones inherentes al control; sin embargo, la condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ellos que los controles pierdan su efectividad.

V. CONCLUSIÓN

5. CONCLUSIONES

- Se logró determinar en la conclusión general que el control interno se relaciona con la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que la correlación es buena y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad con respecto al proceso y gestión para la emisión de comprobantes de pagos electrónicos.
- Se pudo determinar la relación que existe entre el control interno con el carácter seriado en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que la correlación es buena y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad con respecto a las series que posee la empresa y esto se podría estar dando debido a que esto es a criterio del colaborador.
- Se logró establecer que la relación que existe entre el control interno con el génesis en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que la correlación es aceptable y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad en los procesos se realizan antes, durante y después de la emisión de comprobantes de pago electrónicos.
- Se pudo determinar la relación que existe entre el control interno con la exclusividad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú

S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que correlación es aceptable y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad en los controles de órdenes de compra enviadas por los clientes, ya que se ha llegado a encontrar 2 comprobantes de pago electrónicos por una misma orden de compra.

- Se pudo establecer que la relación que existe entre el control interno con la interrelación en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que correlación es aceptable y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad en la designación de serie y correlativo fiscal en los comprobantes de pago debido a que esto es operado por el colaborador debiendo ser automáticamente desde el mismo sistema.
- Se logró determinar que la relación que existe entre el control interno con la autenticidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de los comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que correlación es buena y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad en el envío de los comprobantes de pago electrónicos, esto se podría dar debido a que la base de datos (correos electrónicos) de los clientes no se encuentra actualizado.
- Se pudo establecer que la relación que existe entre el control interno con la fiabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que correlación es cuestionable y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad se

puede estar dando a que la configuración del sistema para los diferentes escenarios de ventas de la empresa es demasiado lenta, lo que retrasa las operaciones de ventas de la entidad.

- Se llegó a determinar que la relación que existe entre el control interno con la integridad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicol Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que correlación es aceptable y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad en la integridad de los comprobantes, ya que se debe de tomar las medidas respectivas para que el comprobante tome las características que se señalan en el Reglamento de Comprobantes de Pago.
- Se pudo establecer que la relación que existe entre el control interno con la manejabilidad en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago electrónicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 puesto que los resultados de la hipótesis arrojaron que correlación es buena y $p = 0,01$ siendo altamente significativo. Se observó que existe una debilidad debido a la lentitud del internet y esto hace difícil poder localizar y recuperar los comprobantes de pago electrónicos que se encuentran en la plataforma de almacenamiento que provee la empresa intermediadora y prestadora del servicio de emisión de comprantes de pago electrónicos.

VI. RECOMENDACIONES

6. RECOMENDACIONES

- A la gerencia general revisar los procesos y gestión para la emisión de comprobantes de pagos electrónicos realizando la revisión de dichos procesos que tiene cada área la gestión de los comprobantes de pago para dinamizar y agilizar las ventas de la empresa Nicoll Perú S.A.
- Al gerente de logística, área encargada de la emisión de comprobantes de pago electrónicos solicitar la automatización de las series y correlativos fiscales de acuerdo a cada establecimiento y/o usuario, esto para llevar un mejor control de las ventas por zonas, facilitar y agilizar la información que requiere la gerencia general y la información anual que se envía a SUNAT e INEI.
- Al gerente comercial en coordinación con el área contable elaborar un instructivo con respecto a la gestión documentaria, tramitación y emisión de comprobantes de pago electrónicos (facturas, boletas de venta, notas de crédito y notas de débito), donde se ponga un especial énfasis para las notas de crédito y notas de débito contengan los sustentos respectivos de acuerdo a la naturaleza de cada uno de los comprobantes, esto para evitar reparos o adiciones con respecto al pago del IGV y del Impuesto a la Renta.
- Al gerente de ventas revisar los controles con respecto a las órdenes de compras recibidas de los clientes, esto para evitar que se emitan dos comprobantes de pago por una misma orden de compra, con el fin de anulación de comprobantes electrónicos innecesarios. Poniéndonos en el peor de los casos cuando los comprobantes electrónicos no se pueden anular a tiempo nos fuerza a tener que

emitir de notas de crédito por Anulación de Operación, esto puede ser observado por SUNAT y llevarnos a una fiscalización, de llegar a suceder lo indicado esto significa más trabajo al personal contable al tener que recopilar la información requerida por SUNAT, de encontrar procesos indebidos en la emisión de estos comprobantes significaría multas y un mayor gasto para la empresa, sin considerar que a los clientes se les provoca insatisfacción en la atención.

- A la data master encargado de la base de datos de los clientes coordinar con el área de créditos y cobranzas solicitar a los clientes la actualización de sus datos (correos electrónicos) esto para que los comprobantes de pagos lleguen en los tiempos y plazos establecidos por la gerencia de administración y finanzas con el fin recuperar las cuentas por cobrar.
- A data master coordinar con la casa matriz proveer de un sistema (ambiente de calidad) alternativo al sistema productivo, donde en el ambiente de calidad se pueda revisar y validar la gestión documentaria de los comprobantes de pago electrónicos y todos los procesos contables que se involucren en cada escenario. Con el fin de que cuando se necesite un escenario de ventas específico, este se tenga preparado y validado por el área contable y pueda ser habilitado al sistema productivo de manera inmediata.
- A la data master que las transacciones que se tienen para facturación electrónica sean definidas, de esta manera evitar que los colaboradores en la emisión de comprobantes de pago tomen por equivocación transacciones en el sistema que provocan errores en el registro de cuentas contables y la vez evitar anulaciones y/o emisiones de notas de créditos. Las transacciones en el sistema de facturación deben de estar definidas y cada colaborador debe de tener de conocimiento para que escenario de ventas corresponde.

- A la gerencia de administración y finanzas y al encargado del área de sistema buscar otras opciones de internet que provean rapidez en los procesos de emisión, envío, localización y recuperación de los comprobantes de pago electrónicos que se encuentran en la plataforma de almacenamiento que provee la empresa intermediadora y prestadora del servicio de emisión de comprobantes de pago electrónicos. Esto para agilizar e incrementar las ventas (cuentas contables de ingresos) y recuperación de las cuentas contables que corresponden a las cuentas por cobrar.

VII. REFERENCIAS

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas efectuadas a 15 personas de las empresas Nicoll Perú S.A.

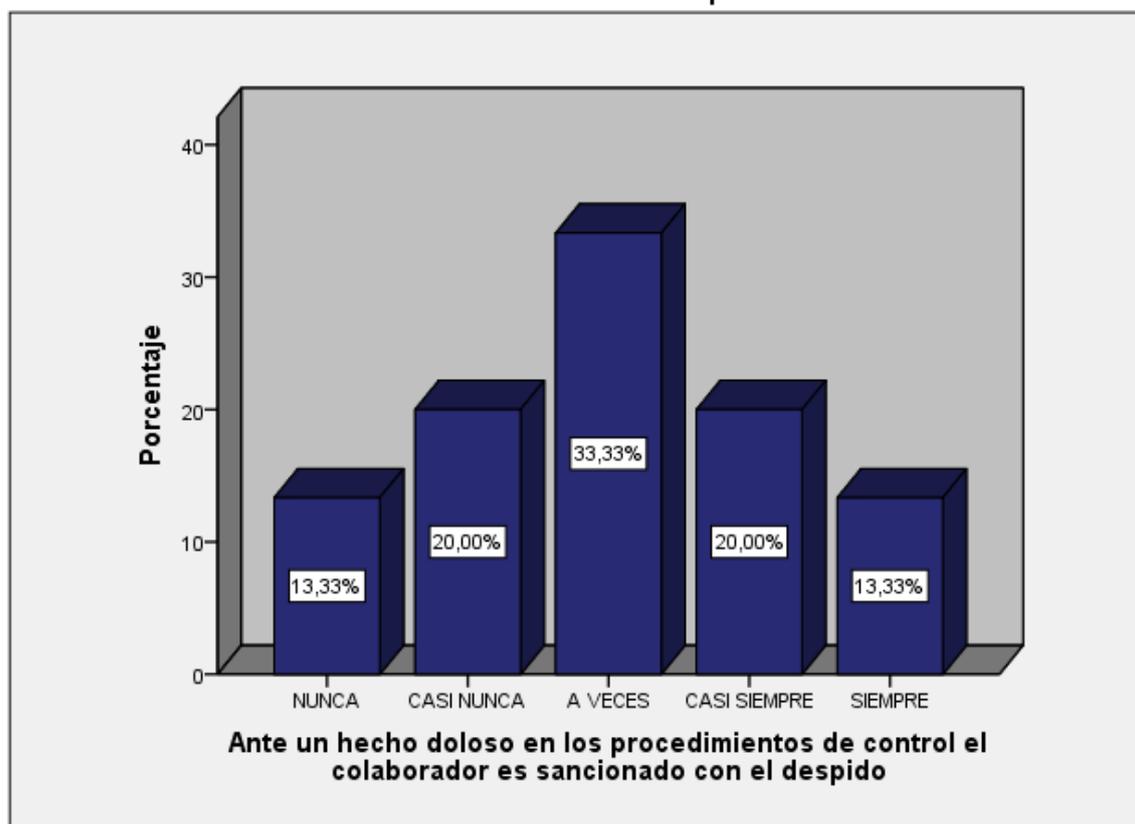
Tabla 25

Ante un hecho doloso en los procedimientos de control el colaborador es sancionado con el despido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	33,3
	A VECES	5	33,3	33,3	66,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Gráfico 15

Ante un hecho doloso en los procedimientos de control el colaborador es sancionado con el despido



Interpretación

Según la tabla 25 y grafico 15, los encuestados 15 personas, un 33,3% manifiestan que a veces la empresa sanciona con el despido ante un hecho doloso en los procedimientos de control interno debido a que por primera vez es una llamada de atención, en una segunda vez es un memorándum y en una tercera vez sanciona con el despido, pero esto a su vez no está bien captado por los colaboradores ya que un 13,3% manifiesta que nunca y siempre y el 20% manifiesta casi nunca y casi siempre, por lo que la empresa debería hacer llegar las políticas que tiene, para que los colaboradores sientan que a todos se les trata por igual.

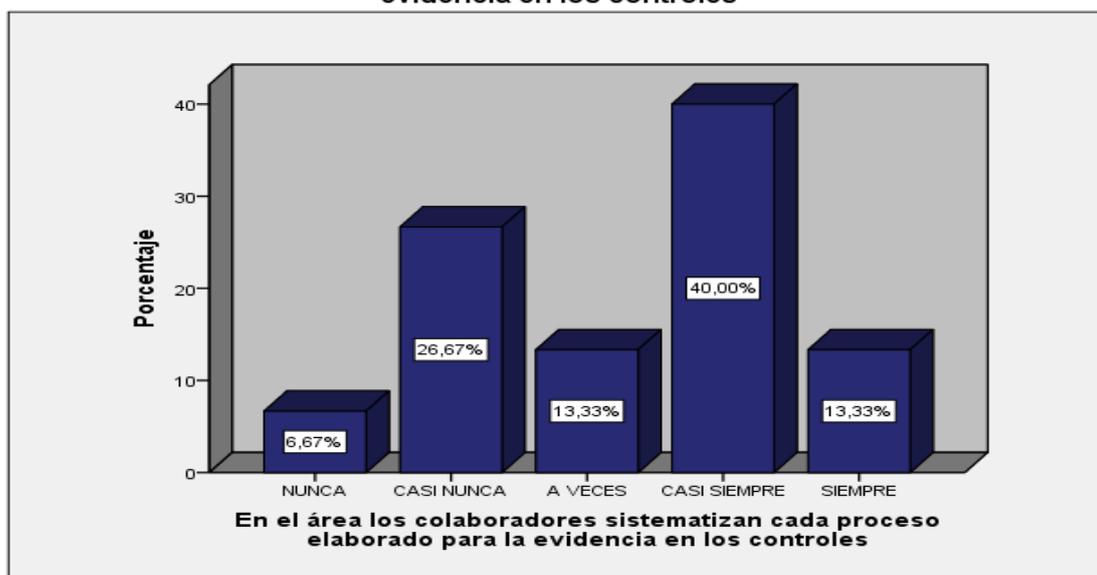
Tabla 26

En el área los colaboradores sistematizan cada proceso elaborado para la evidencia en los controles

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
CASI NUNCA	4	26,7	26,7	33,3
A VECES	2	13,3	13,3	46,7
CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	86,7
SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Grafico 16

En el área los colaboradores sistematizan cada proceso elaborado para la evidencia en los controles



Interpretación

En la interpretación de la tabla 26 y grafico 26 se evidencia en un 40% que los colaboradores sistematizan cada proceso elaborado para la evidencia en los controles, pero estos controles se deben de sistematizar automáticamente si la necesidad de la intervención de los colaboradores.

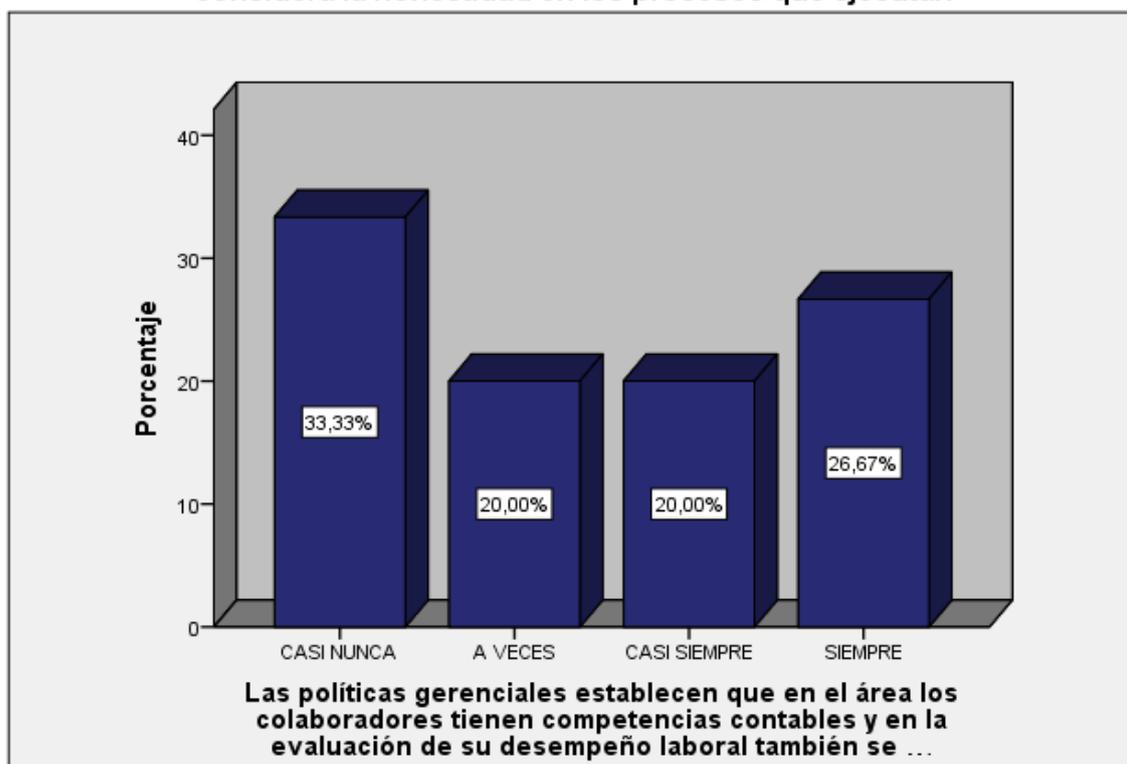
Tabla 27

Las políticas gerenciales establecen que en el área los colaboradores tienen competencias contables y en la evaluación de su desempeño laboral también se considera la honestidad en los procesos que ejecutan

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	A VECES	3	20,0	20,0	53,3
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 17

Las políticas gerenciales establecen que en el área los colaboradores tienen competencias contables y en la evaluación de su desempeño laboral también se considera la honestidad en los procesos que ejecutan



Interpretación

En la tabla 27 y grafico 17 un 33,33% que los colaboradores con respecto al control interno y la emisión de comprobantes electrónicos no tienen competencias o conocimientos contables, mientras que un 26,67% manifiesta que sí, y esto es debido a que este porcentaje son los mismos colaboradores del área de facturación.

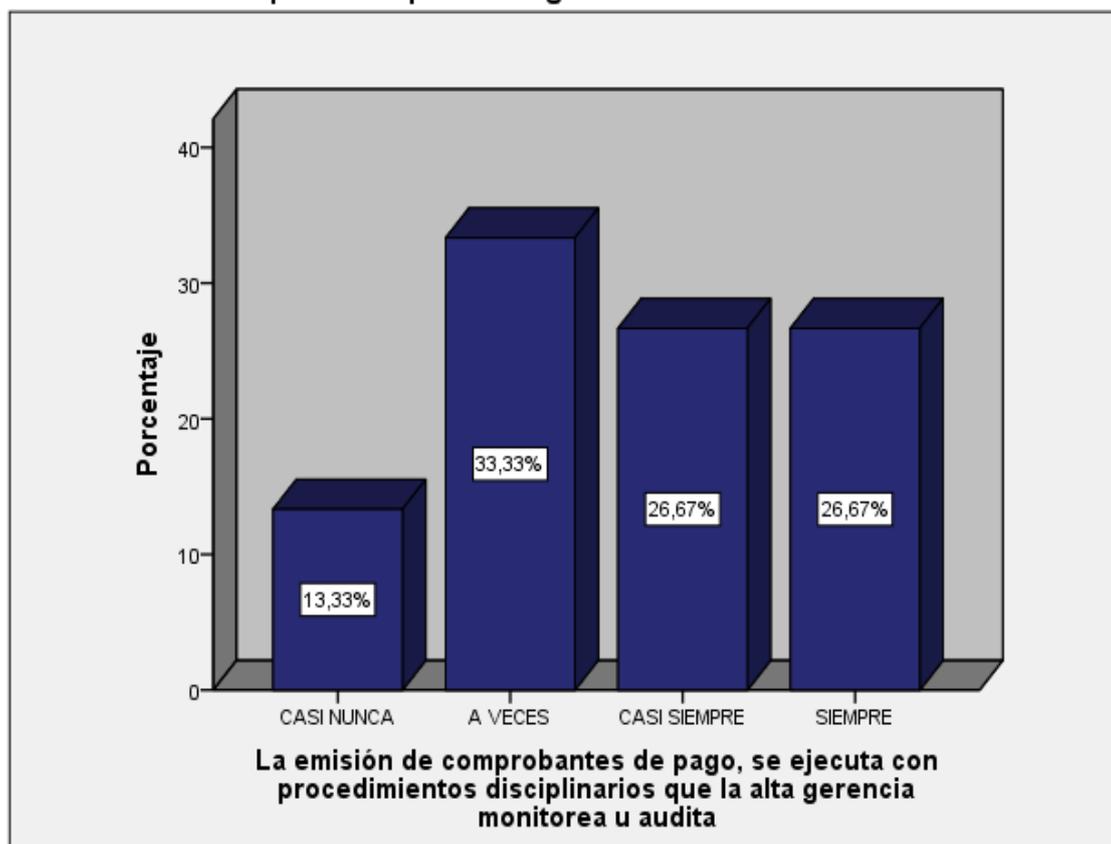
Tabla 28

La emisión de comprobantes de pago, se ejecuta con procedimientos disciplinarios que la alta gerencia monitorea u audita

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	5	33,3	33,3	46,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 18

La emisión de comprobantes de pago, se ejecuta con procedimientos disciplinarios que la alta gerencia monitorea u audita



Interpretación

Según la tabla 28 y grafico 18 un 33,3% manifiesta que a veces la emisión de comprobantes de pago se ejecuta con procedimientos disciplinario que la alta gerencia monitorea y por ser los comprobantes de pago significado de ingresos de la empresa, la alta gerencia debe de monitorear estos procedimientos disciplinarios para el buen desarrollo de los mismos.

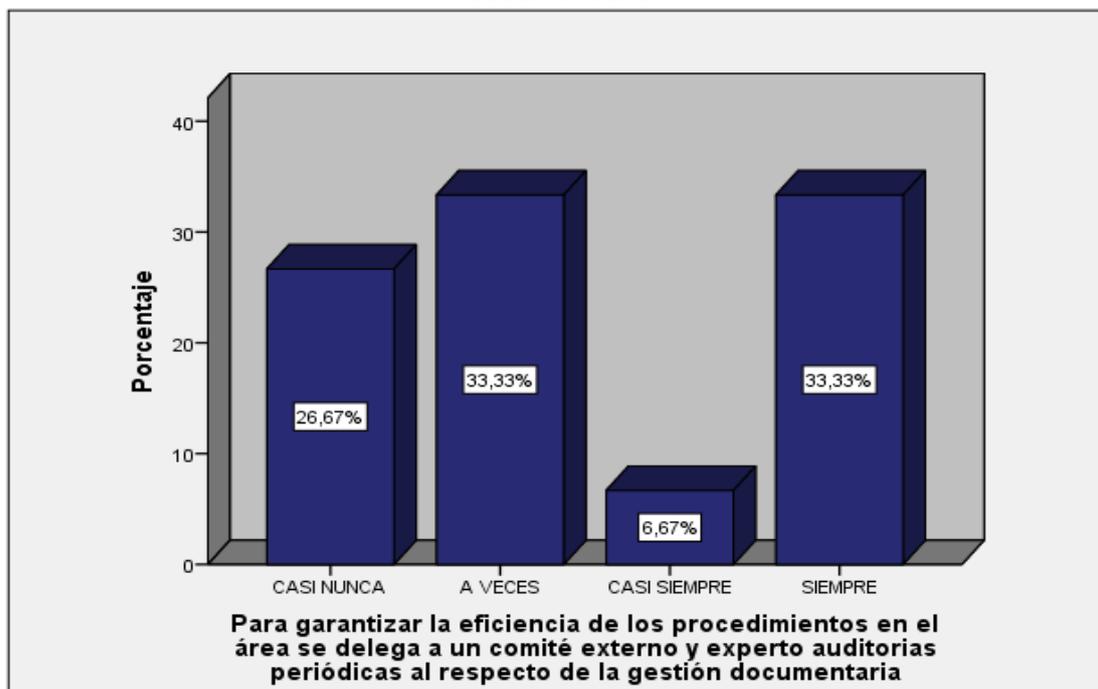
Tabla 29

Para garantizar la eficiencia de los procedimientos en el área se delega a un comité externo y experto auditorias periódicas al respecto de la gestión documentaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	A VECES	5	33,3	33,3	60,0
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 19

Para garantizar la eficiencia de los procedimientos en el área se delega a un comité externo y experto auditorias periódicas al respecto de la gestión documentaria



Interpretación

Según la tabla 29 y grafico 19 los procedimientos para garantizar la eficiencia de la gestión documentaria deberían de ser revisado ya que el a veces y siempre poseen un 33,3% y el casi nunca manifiesta 26,67% por lo que es señal que el área a la que se le delega no está encaminada.

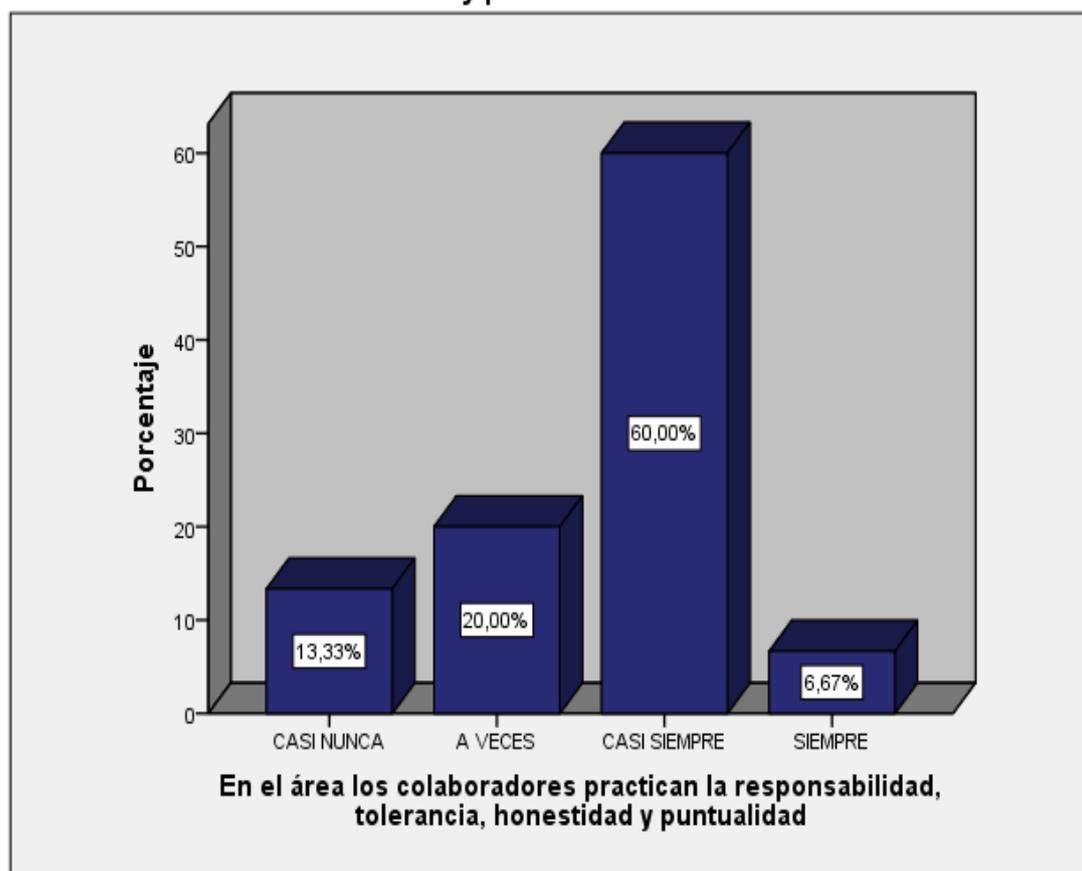
Tabla 30

En el área los colaboradores practican la responsabilidad, tolerancia, honestidad y puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	3	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 20

En el área los colaboradores practican la responsabilidad, tolerancia, honestidad y puntualidad



Interpretación

En la tabla 30 y grafico 20 se observa que el casi siempre posee un 60%, este resultado no es malo, pero por tratarse de comprobantes de pago el siempre debería de tener el 100%, ya que los comprobantes de pago deben de emitirse con responsabilidad y los colaboradores debe de tener tolerancia con los clientes, ser honestos y puntuales.

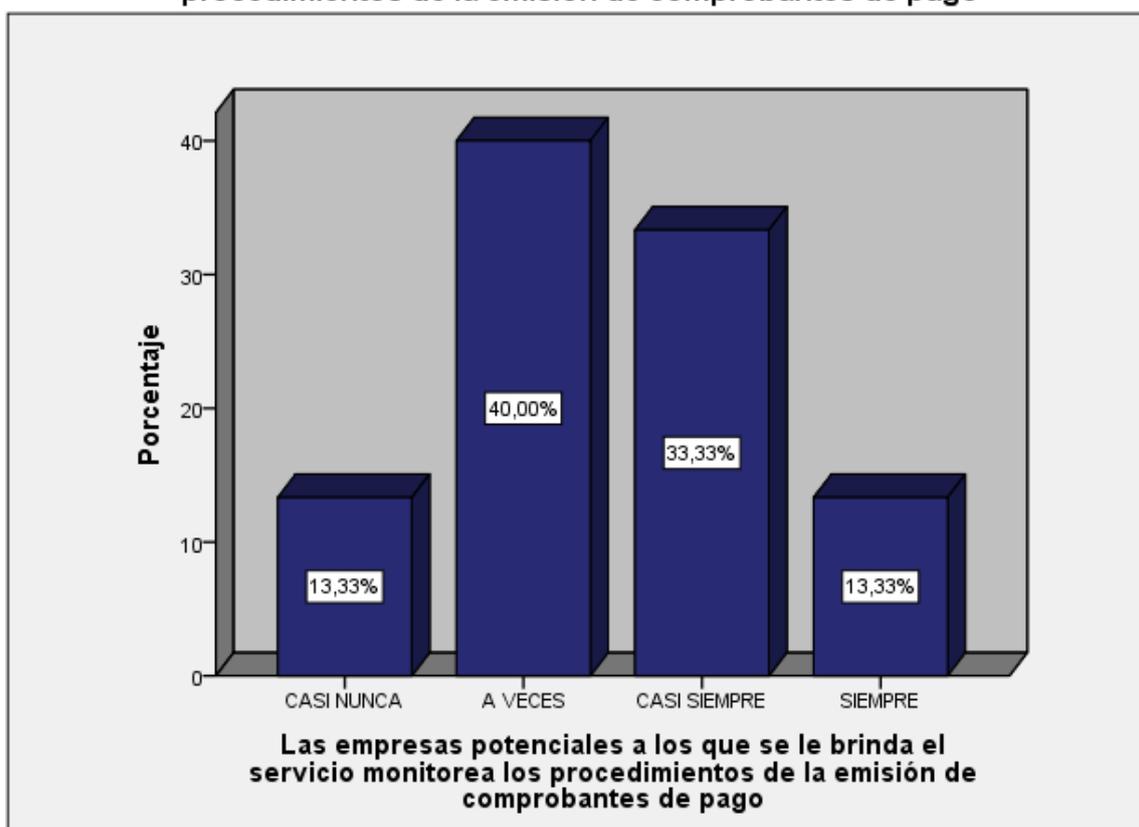
Tabla 31

Las empresas potenciales a los que se le brinda el servicio monitorea los procedimientos de la emisión de comprobantes de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	6	40,0	40,0	53,3
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 21

Las empresas potenciales a los que se le brinda el servicio monitorea los procedimientos de la emisión de comprobantes de pago



Interpretación

La tabla 31 y grafico 21 muestra que a veces con el 40% y el casi siempre con el 33,3% representan que las empresas a la que se les brinda el servicio monitorea los procedimientos de emisión de comprobantes de pago, por lo que debería de haber una coordinación entre empresa y cliente más efectivo.

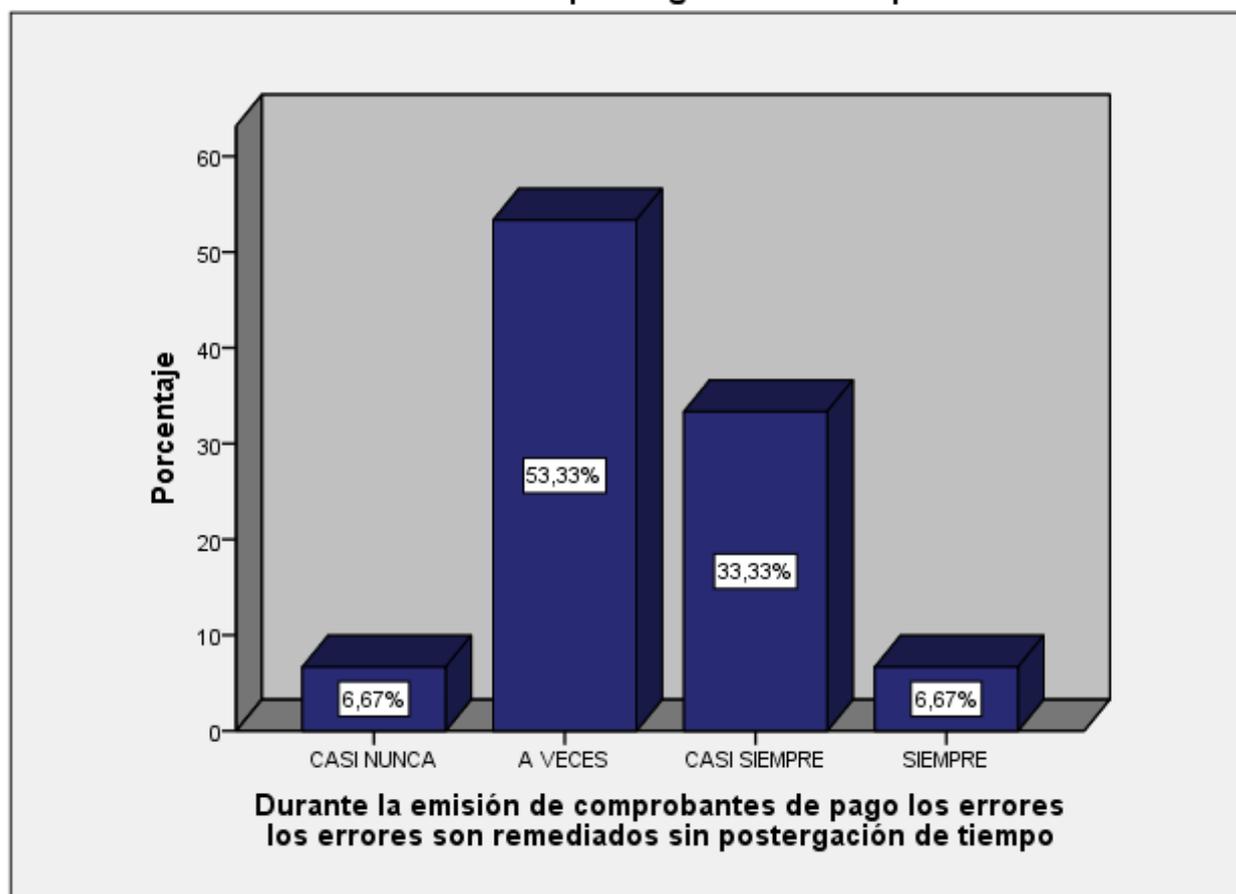
Tabla 32

Durante la emisión de comprobantes de pago los errores los errores son remediados sin postergación de tiempo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	8	53,3	53,3	60,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 22

Durante la emisión de comprobantes de pago los errores los errores son remediados sin postergación de tiempo



Interpretación

La tabla 32 y grafico 22 muestra al a veces con un 53,3% y al casi siempre con un 33,3% por lo que podemos señalar que en la emisión de comprobantes de pago los errores deben remediados sin postergación o de manera inmediata, ya que estos retrasan las ventas de la empresa y por consecuencia los ingresos de la misma.

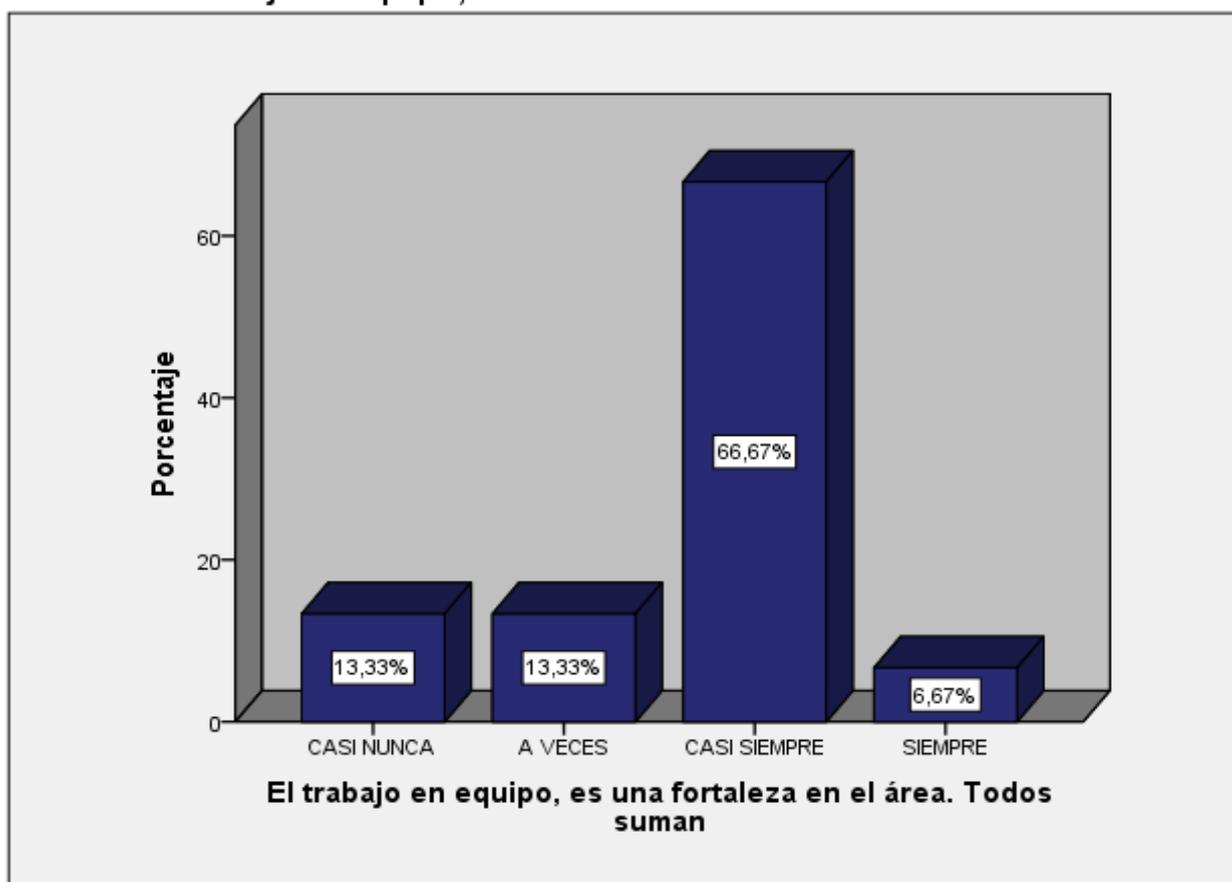
Tabla 33

El trabajo en equipo, es una fortaleza en el área. Todos suman

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	2	13,3	13,3	26,7
	CASI SIEMPRE	10	66,7	66,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 23

El trabajo en equipo, es una fortaleza en el área. Todos suman



Interpretación

El 66,67% que se muestra en la tabla 33 y grafico 23 no debería de existir, ya que en toda empresa el trabajo en equipo como fortaleza debería estar el siempre en un 100%

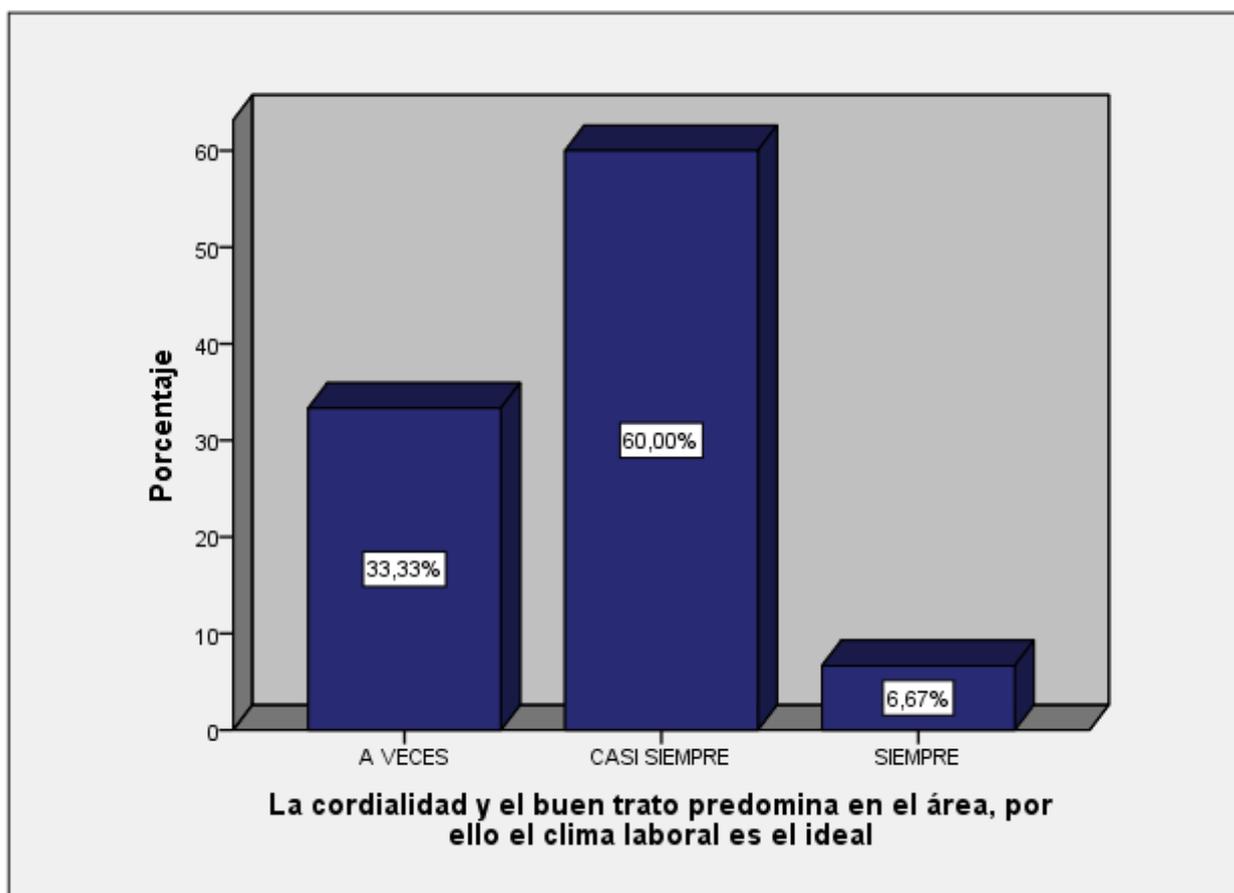
Tabla 34

La cordialidad y el buen trato predomina en el área, por ello el clima laboral es el ideal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	5	33,3	33,3	33,3
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 24

La cordialidad y el buen trato predomina en el área, por ello el clima laboral es el ideal



Interpretación

Al igual que en la tabla anterior, en la tabla 34 y grafico 24 el a veces y el casi siempre predominan con un 33,3% y 60% respectivamente, cuando los correcto y necesario debería de ser el siempre, la cordialidad y el buen trato deben de predominar en el área para conllevar un buen clima laboral.

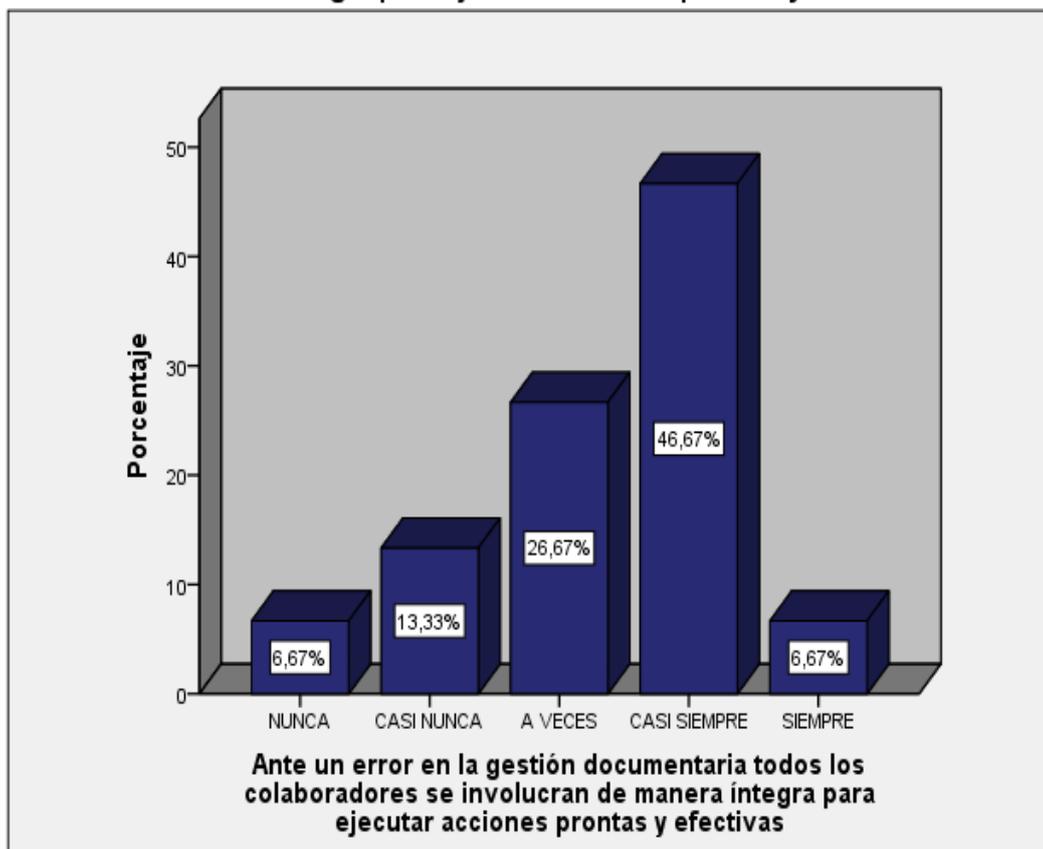
Tabla 35

Ante un error en la gestión documentaria todos los colaboradores se involucran de manera íntegra para ejecutar acciones prontas y efectivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7
	CASI NUNCA	2	13,3	20,0
	A VECES	4	26,7	46,7
	CASI SIEMPRE	7	46,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	100,0
	Total	15	100,0	

Grafico 25

Ante un error en la gestión documentaria todos los colaboradores se involucran de manera íntegra para ejecutar acciones prontas y efectivas



Interpretación

La tabla 35 y grafico 25 evidencia una falta de compromiso de los colaboradores para con sus compañeros de trabajo ya que el casi siempre posee el 46,67% y el a veces un 26,67%.

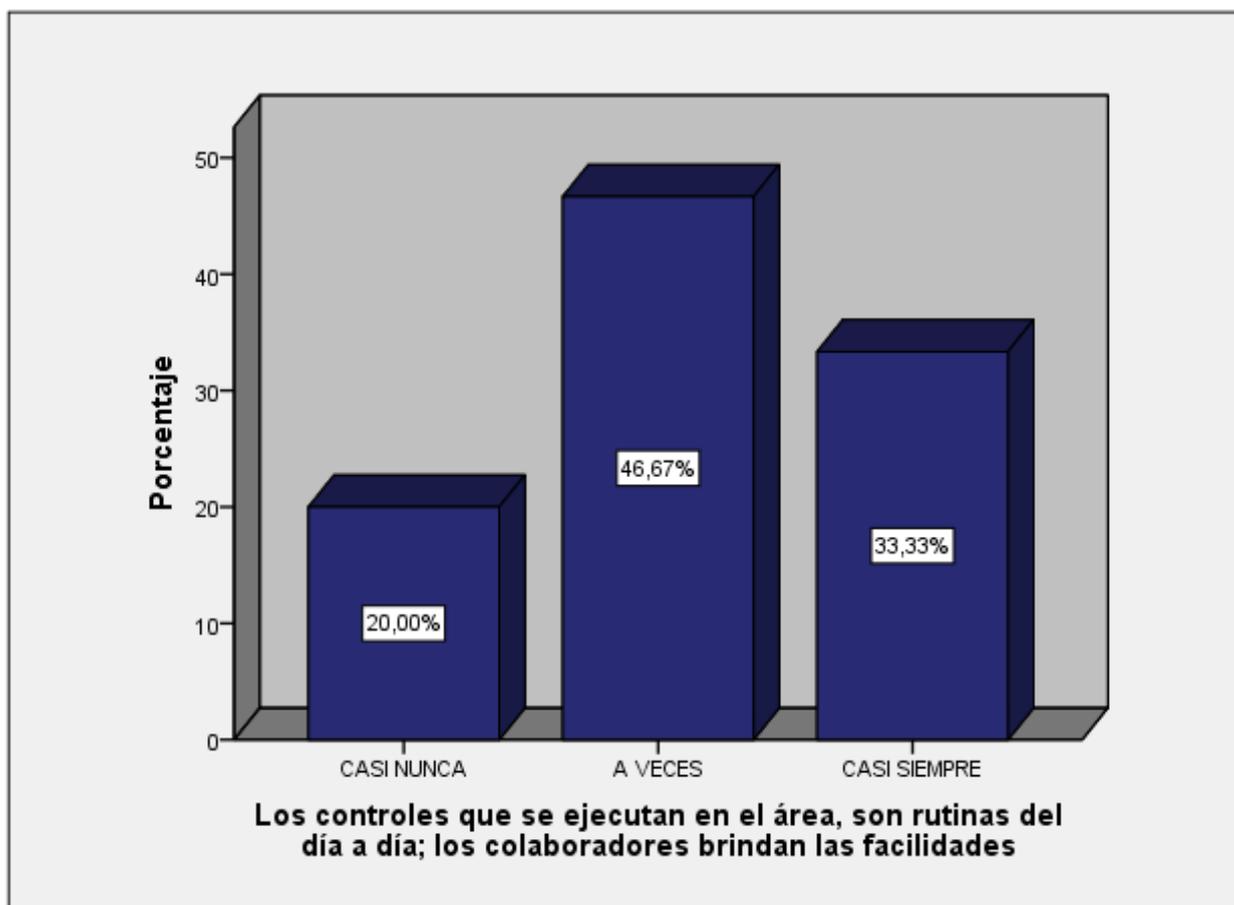
Tabla 36

Los controles que se ejecutan en el área, son rutinas del día a día; los colaboradores brindan las facilidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	7	46,7	46,7	66,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 26

Los controles que se ejecutan en el área, son rutinas del día a día; los colaboradores brindan las facilidades



Interpretación

Para los controles en la gestión documentaria con respecto a la emisión de comprobantes de pago debería de ejecutarse a diario y no lo que se presenta en la tabla 36 y grafico 26 donde el a veces predomina con un 46,67%.

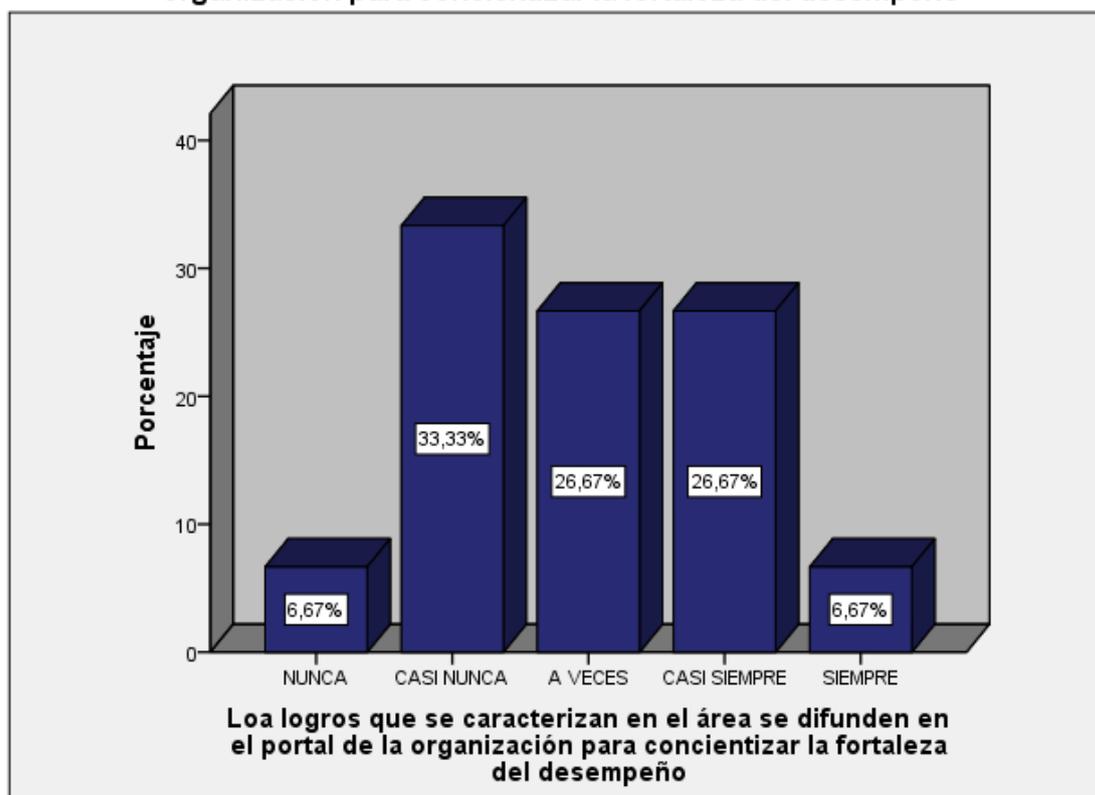
Tabla 37

Los logros que se caracterizan en el área se difunden en el portal de la organización para concientizar la fortaleza del desempeño

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	40,0
	A VECES	4	26,7	26,7	66,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 27

Loa logros que se caracterizan en el área se difunden en el portal de la organización para concientizar la fortaleza del desempeño



Interpretación

Los logros que se caracterizar en el área debería de difundir en el portal de la organización esto para fidelizar a los colaboradores con la empresa y demostrar que la empresa reconoce los logros que se pueden tener tanto colectivo como personal, pero la tabla 37 y grafico 27 muestran el casi nunca con un 33,3%.

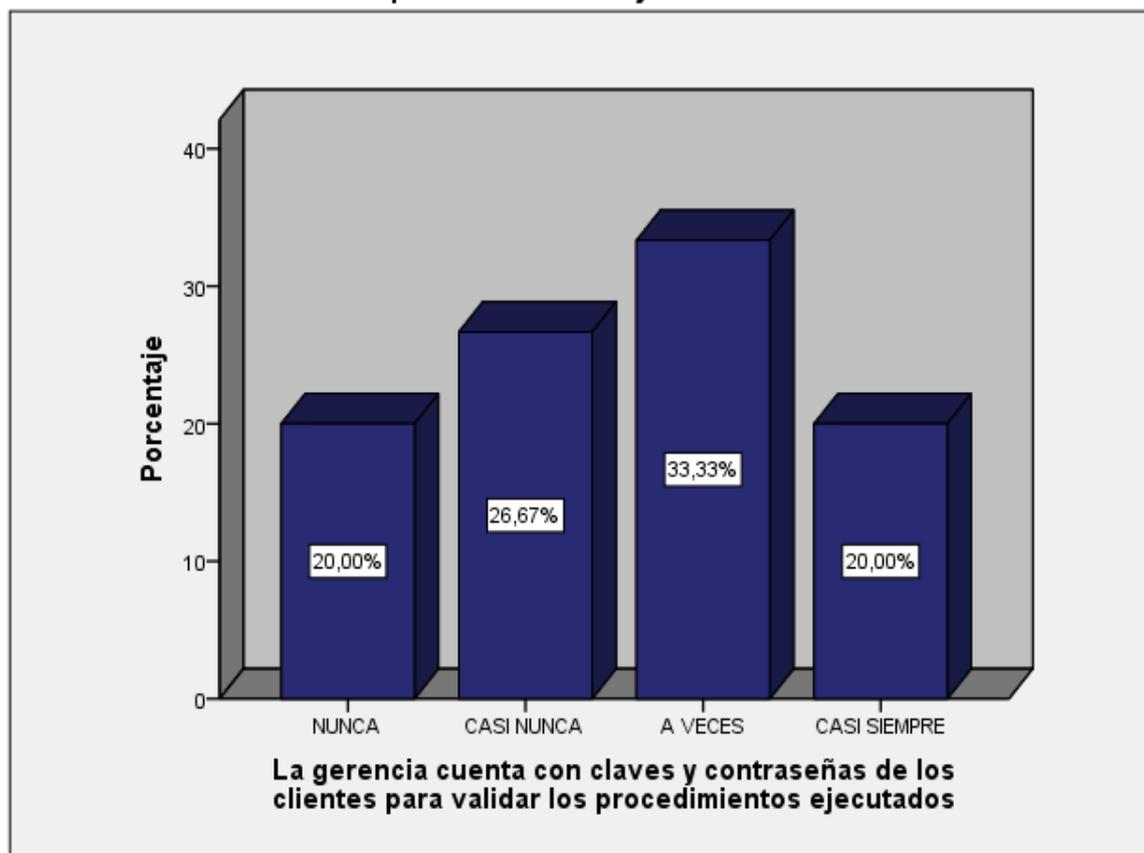
Tabla 38

La gerencia cuenta con claves y contraseñas de los clientes para validar los procedimientos ejecutados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	46,7
	A VECES	5	33,3	33,3	80,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 28

La gerencia cuenta con claves y contraseñas de los clientes para validar los procedimientos ejecutados



Interpretación

En la tabla 38 y grafico 28 muestra que predominan el a veces con el 33,3% y el casi nunca con el 26,67% con respecto a que la gerencia cuenta con claves y contraseñas de los clientes para validar los procedimientos realizado, la gerencia debería de poner mayo preocupación sobre todo con los clientes potenciales y dar seguimiento a los procedimientos.

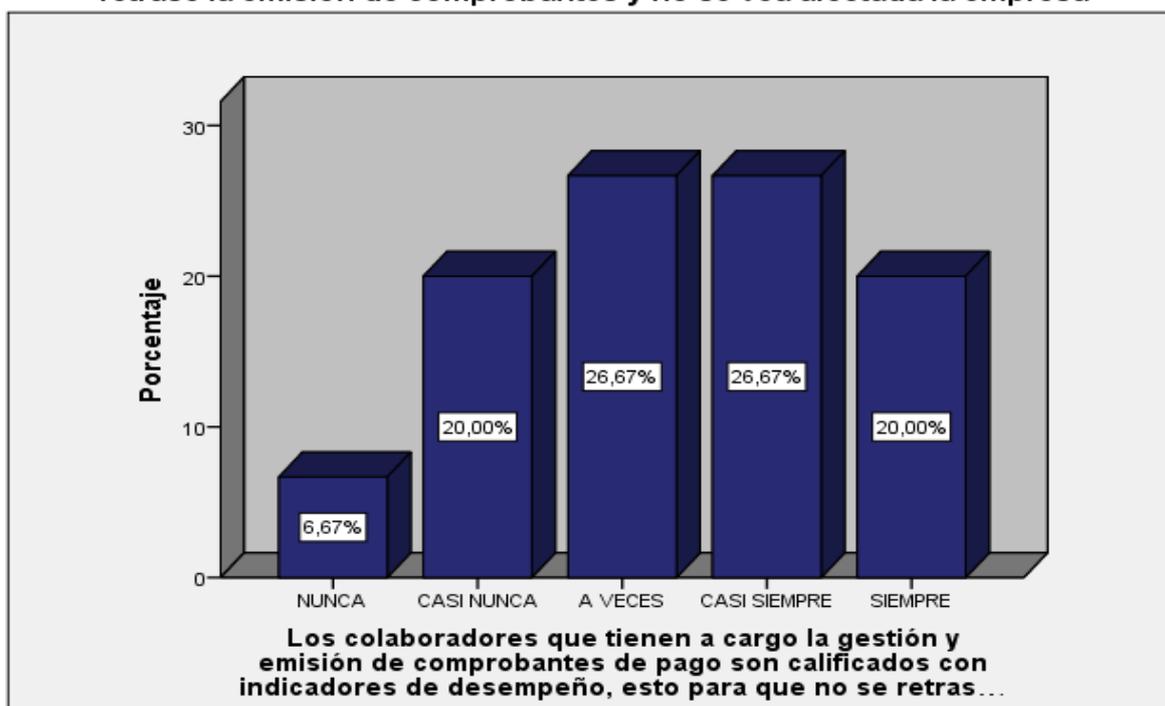
Tabla 39

Los colaboradores que tienen a cargo la gestión y emisión de comprobantes de pago son calificados con indicadores de desempeño, esto para que no se retrase la emisión de comprobantes y no se vea afectada la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	26,7
	A VECES	4	26,7	26,7	53,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 29

Los colaboradores que tienen a cargo la gestión y emisión de comprobantes de pago son calificados con indicadores de desempeño, esto para que no se retrase la emisión de comprobantes y no se vea afectada la empresa



Interpretación

Los colaboradores que tienen a cargo la gestión y emisión de comprobantes de pago deben de ser calificado cotidianamente con indicadores de desempeño, esto para garantizar el buen desenvolvimiento en el puesto indicado, por lo que no se debería mostrar lo que indican la tabla 39 y grafico 29 donde el a veces y casi siempre poseen un 26,67%.

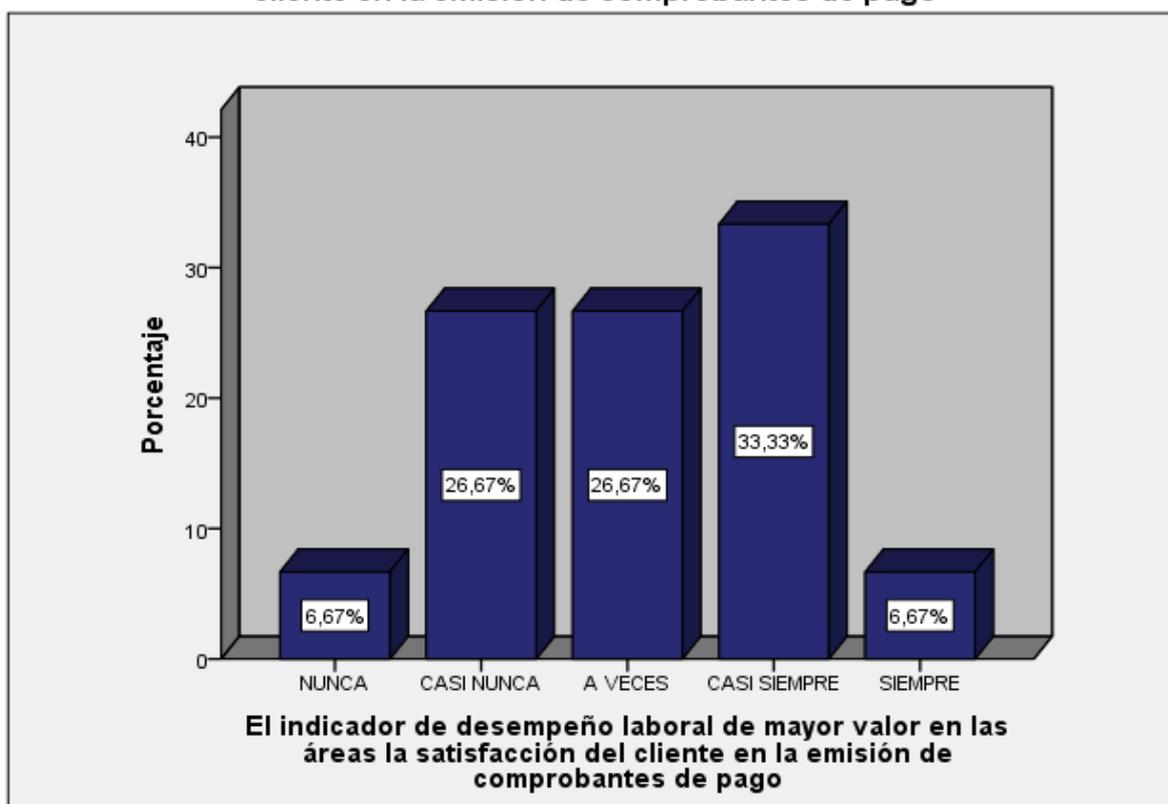
Tabla 40

El indicador de desempeño laboral de mayor valor en las áreas es la satisfacción del cliente en la emisión de comprobantes de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	33,3
	A VECES	4	26,7	26,7	60,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 30

El indicador de desempeño laboral de mayor valor en las áreas la satisfacción del cliente en la emisión de comprobantes de pago



Interpretación

La satisfacción del cliente debería de predominar para la empresa, ya que sus clientes deberían de ser su razón de ser y mostrar un 100% en el siempre y no un 33,33% como se refleja en el casi siempre y un 26,67% en el a veces, según se muestra en la tabla 40 y grafico 30.

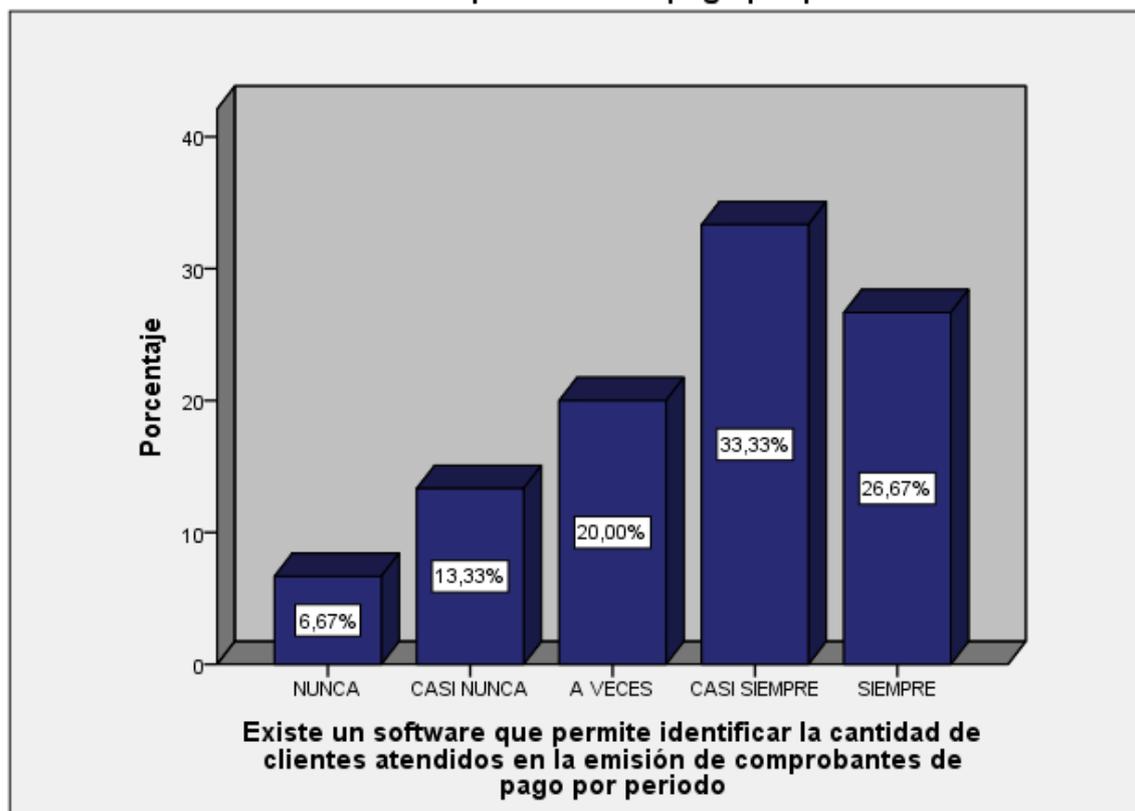
Tabla 41

Existe un software que permite identificar la cantidad de clientes atendidos en la emisión de comprobantes de pago por periodo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	20,0
	A VECES	3	20,0	20,0	40,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 31

Existe un software que permite identificar la cantidad de clientes atendidos en la emisión de comprobantes de pago por periodo



Interpretación

El que exista un software en la empresa que permita identificar la cantidad de clientes atendidos en la emisión de comprobantes de pago por periodo es mucha importancia ya que esto va a permitir conocer como le fue en un determinado periodo y a la vez planificar sus estrategias para sus vetas futuras. Por lo que el 33,3% que se aprecia en el casi siempre de la tabla 41 y grafico 31 debería pasar a un 100% en el siempre.

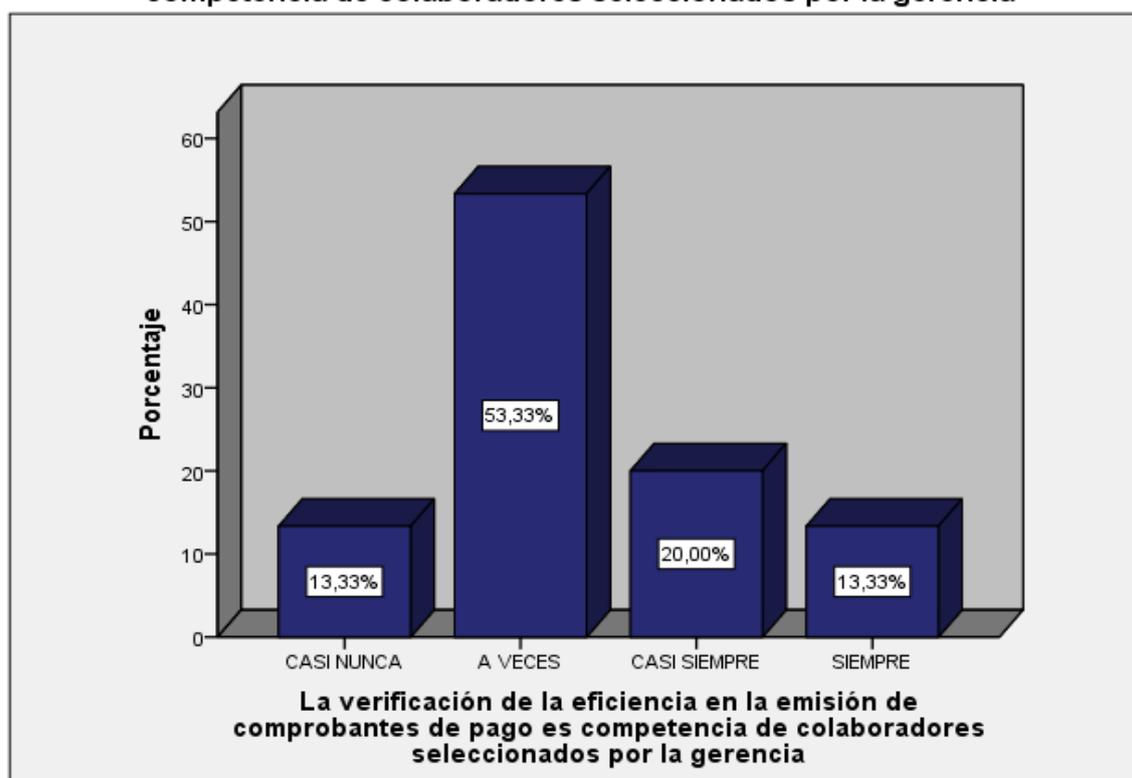
Tabla 42

La verificación de la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago es competencia de colaboradores seleccionados por la gerencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	8	53,3	53,3	66,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 32

La verificación de la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago es competencia de colaboradores seleccionados por la gerencia



Interpretación

La empresa debería de verificar que los colaboradores que se encargan de la emisión de comprobantes de pago cuenten con las competencias necesarias y eficiencia suficiente. Por lo que el 53,3% que se aprecia en el a veces de la tabla 42 y grafico 32 debería pasar a un 100% en el siempre.

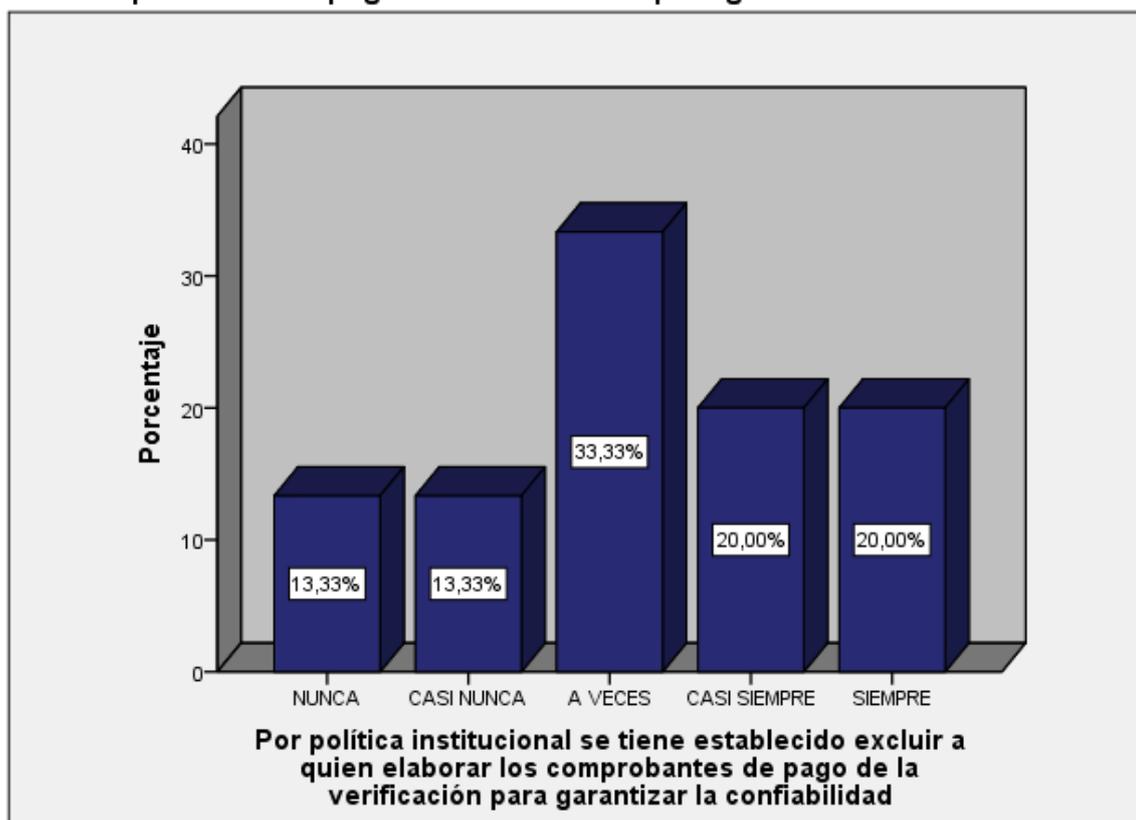
Tabla 43

Por política institucional se tiene establecido excluir a quien elaborar los comprobantes de pago de la verificación para garantizar la confiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	26,7
	A VECES	5	33,3	33,3	60,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 33

Por política institucional se tiene establecido excluir a quien elaborar los comprobantes de pago de la verificación para garantizar la confiabilidad



Interpretación

La tabla 43 y grafico 33 demuestra que la política institucional que establece excluir a quien elabora los comprobantes de pago de la verificación para garantizar la confiabilidad de los mismos no se está cumpliendo, ya que los colaboradores no pueden ser juez y parte, la verificación se debe de realizar solo por el personal del área de contabilidad.

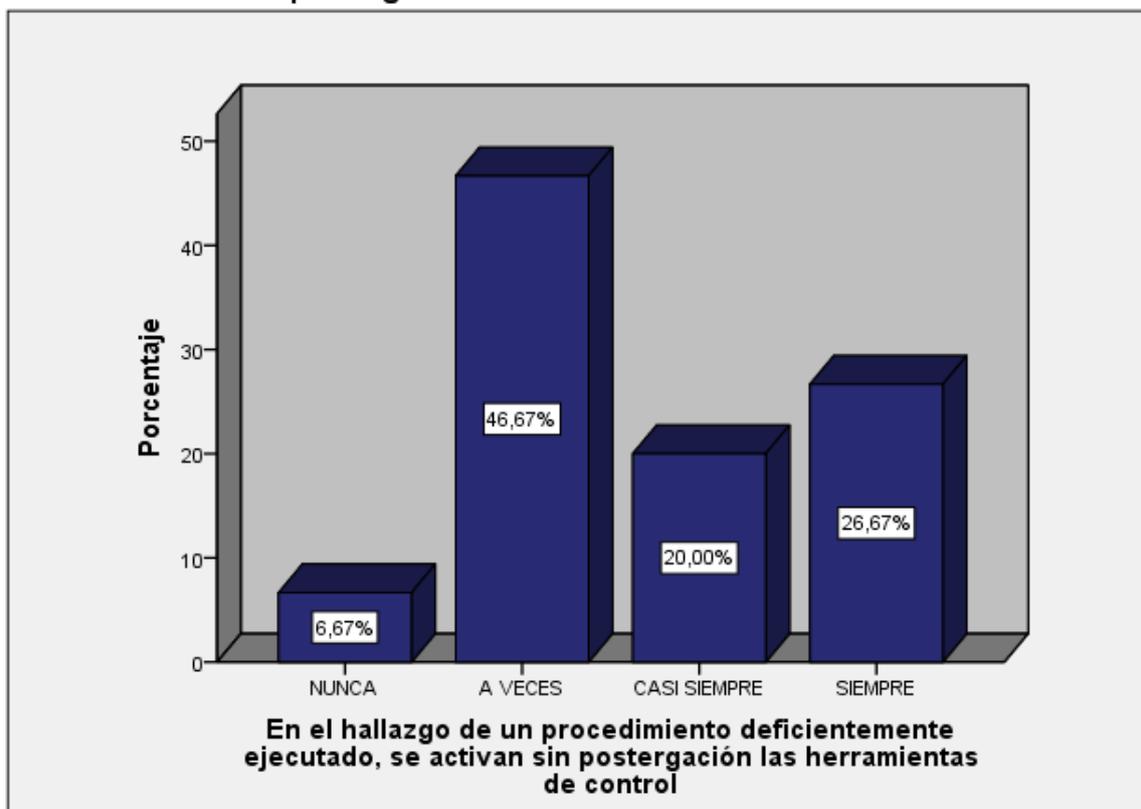
Tabla 44

En el hallazgo de un procedimiento deficientemente ejecutado, se activan sin postergación las herramientas de control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	7	46,7	46,7	53,3
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 34

En el hallazgo de un procedimiento deficientemente ejecutado, se activan sin postergación las herramientas de control



Interpretación

La tabla 44 y grafico 34 muestra que el a veces representa el 46,67% en ante la deficiencia de un procedimiento no se activan de manera inmediata las herramientas de control, por lo que debería de ser revisadas.

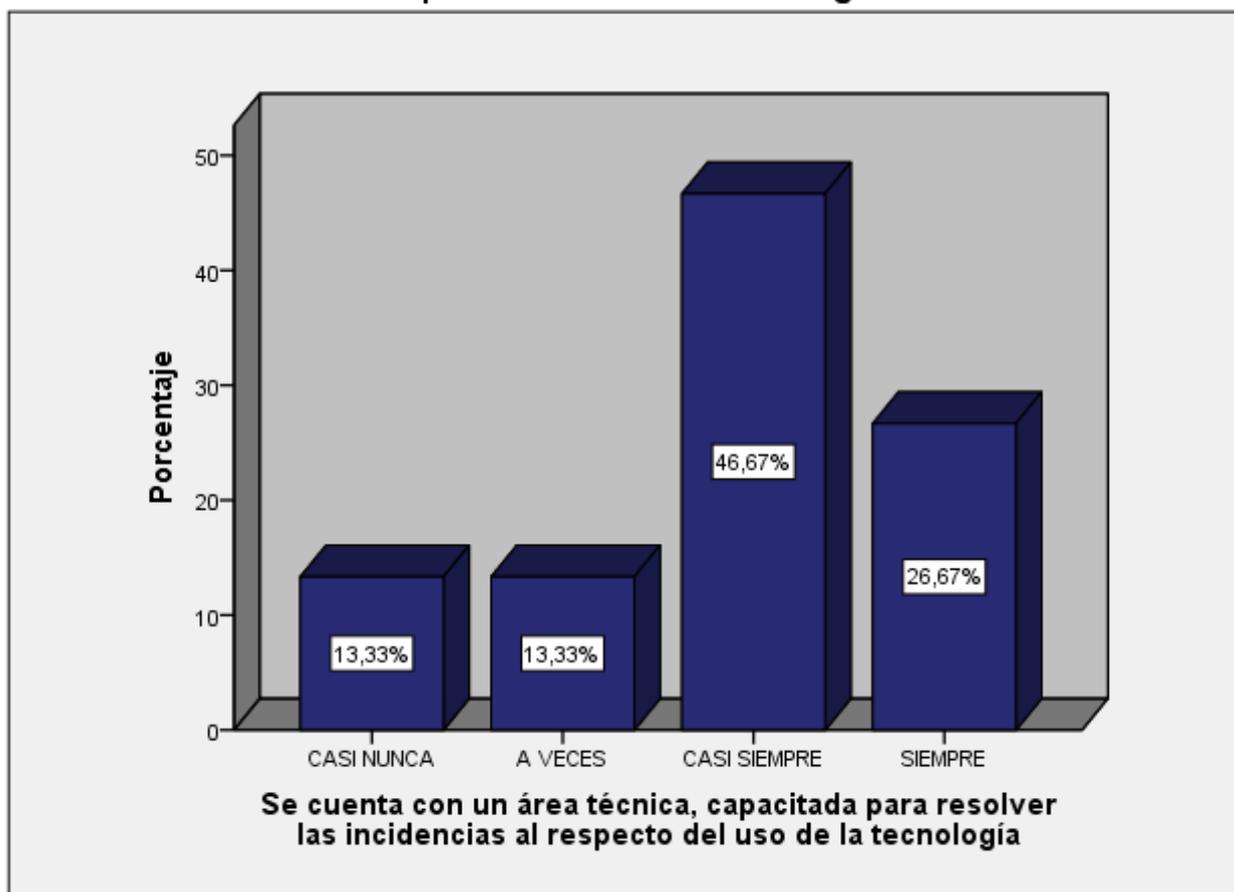
Tabla 45

Se cuenta con un área técnica, capacitada para resolver las incidencias al respecto del uso de la tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	2	13,3	13,3	26,7
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 35

Se cuenta con un área técnica, capacitada para resolver las incidencias al respecto del uso de la tecnología



Interpretación

Al tratarse de emisión de comprobantes de pago a la empresa le convendría tener un área capacitada y dispuesta a resolver todo tipo de incidencia. La tabla 45 y f grafico 35 no debería de mostrar el casi siempre con un 46,67%, ya que esto refleja que ante algún problema en los sistemas de emisión de comprobantes de pago la empresa se vería afectada.

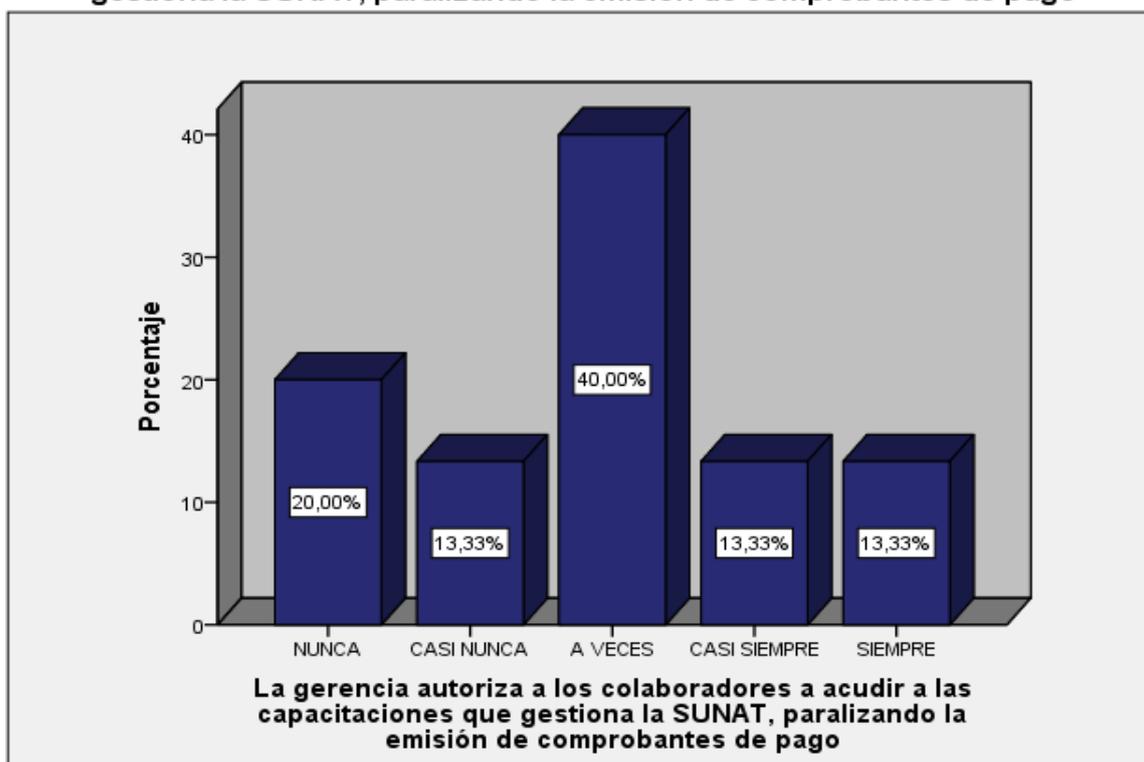
Tabla 46

La gerencia autoriza a los colaboradores a acudir a las capacitaciones que gestiona la SUNAT, paralizando la emisión de comprobantes de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	33,3
	A VECES	6	40,0	40,0	73,3
	CASI SIEMPRE	2	13,3	13,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 36

La gerencia autoriza a los colaboradores a acudir a las capacitaciones que gestiona la SUNAT, paralizando la emisión de comprobantes de pago



Interpretación

La gerencia debería de considerar una necesidad muy importante la capacitación de los colaboradores, pero sin afectar la emisión de comprobantes de pago, se debería de coordinar para que asista uno o dos colaboradores y estos hacerle llegar lo aprendido a los demás, de esta manera el 40% que se refleja en el a veces en la tabla 46 y grafico 36 podría reducirse y se tendría personal capacitado sin afectar los beneficios de la empresa.

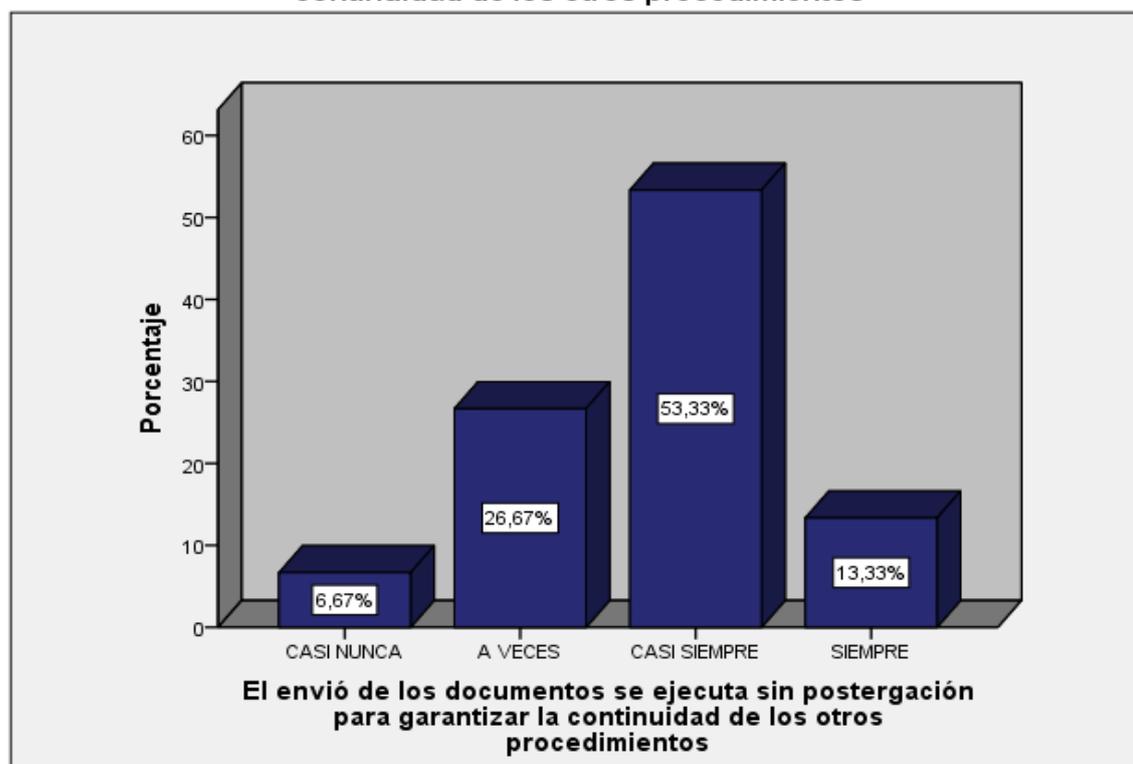
Tabla 47

El envío de los documentos se ejecuta sin postergación para garantizar la continuidad de los otros procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	4	26,7	26,7	33,3
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 37

El envío de los documentos se ejecuta sin postergación para garantizar la continuidad de los otros procedimientos



Interpretación

Todos los procedimientos deben de estar articulados de manera que no vea afectada la continuidad de los demás. Es regular el 53,33% del casi siempre de la tabla 47 y grafico 37, por lo que la gerencia debería de preocuparse para que el 13,33% que se refleja en el siempre prospere, ya que debe de considerar que si los comprobantes de pago no llegan a tiempo a los clientes se retasan las cobranzas.

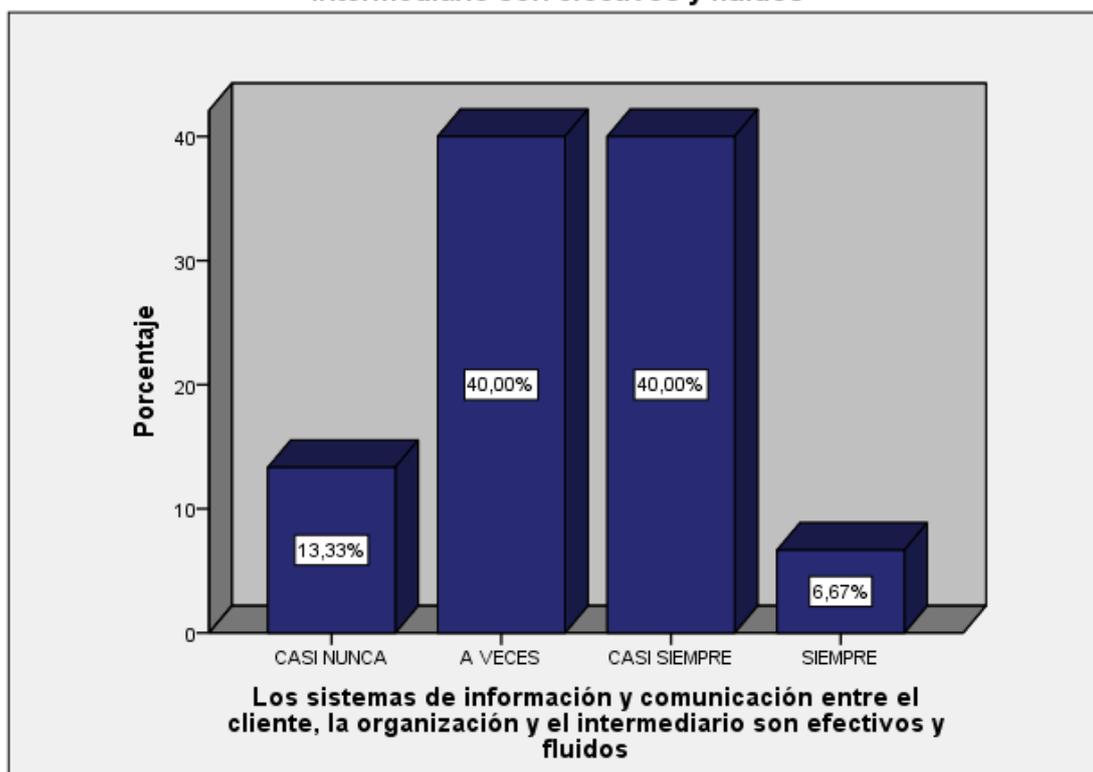
Tabla 48

Los sistemas de información y comunicación entre el cliente, la organización y el intermediario son efectivos y fluidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	6	40,0	40,0	53,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 38

Los sistemas de información y comunicación entre el cliente, la organización y el intermediario son efectivos y fluidos



Interpretación

Es de suma importancia que los sistemas de información y comunicación entre el cliente, la organización y el intermediario sean efectivos y fluidos ya que si existe debilidad en este proceso la entrega de comprobantes de pago de retrasaría y afectaría los intereses de la empresa, por los resultados der la tabla 48 y grafico 38 y que muestran al a veces y al casi siempre con un 40% debería reducirse e incrementar el siempre.

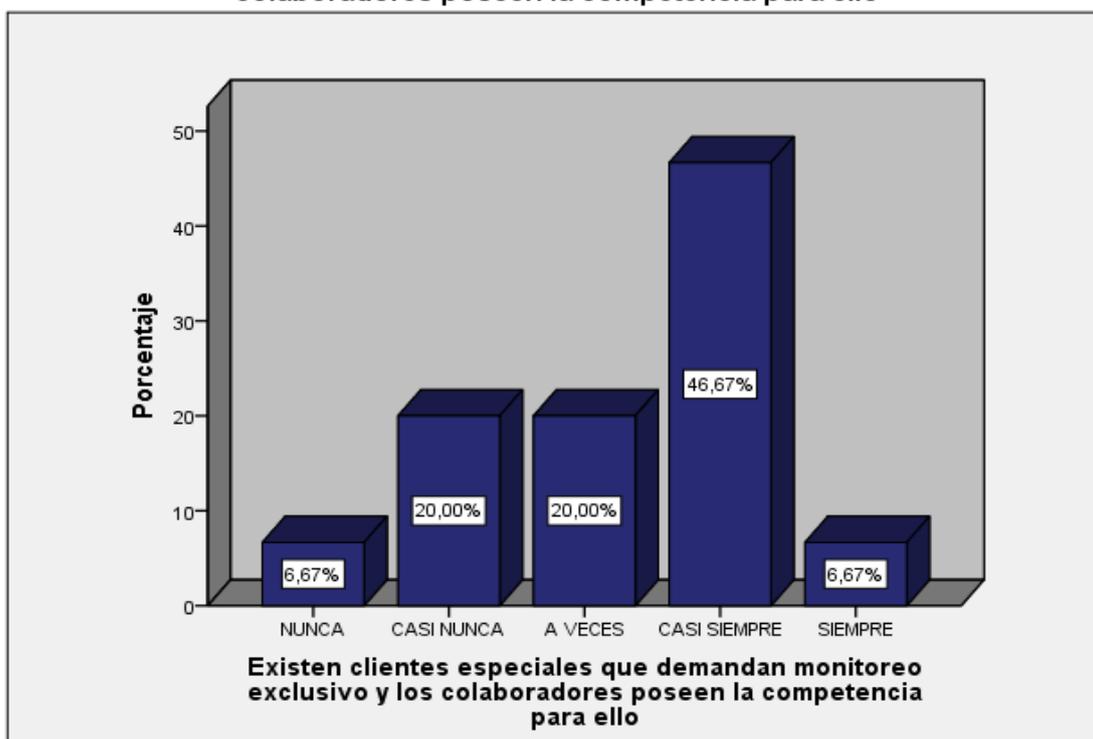
Tabla 49

Existen clientes especiales que demandan monitoreo exclusivo y los colaboradores poseen la competencia para ello

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	26,7
	A VECES	3	20,0	20,0	46,7
	CASI SIEMPRE	7	46,7	46,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Gráfico 39

Existen clientes especiales que demandan monitoreo exclusivo y los colaboradores poseen la competencia para ello



Interpretación

En la tabla 49 y grafico 39 el casi siempre un resultado bueno ya que significa el 46,67% de los encuestados, pero para que sienta que las cosas se están haciendo excelente se necesita que el siempre incremente.

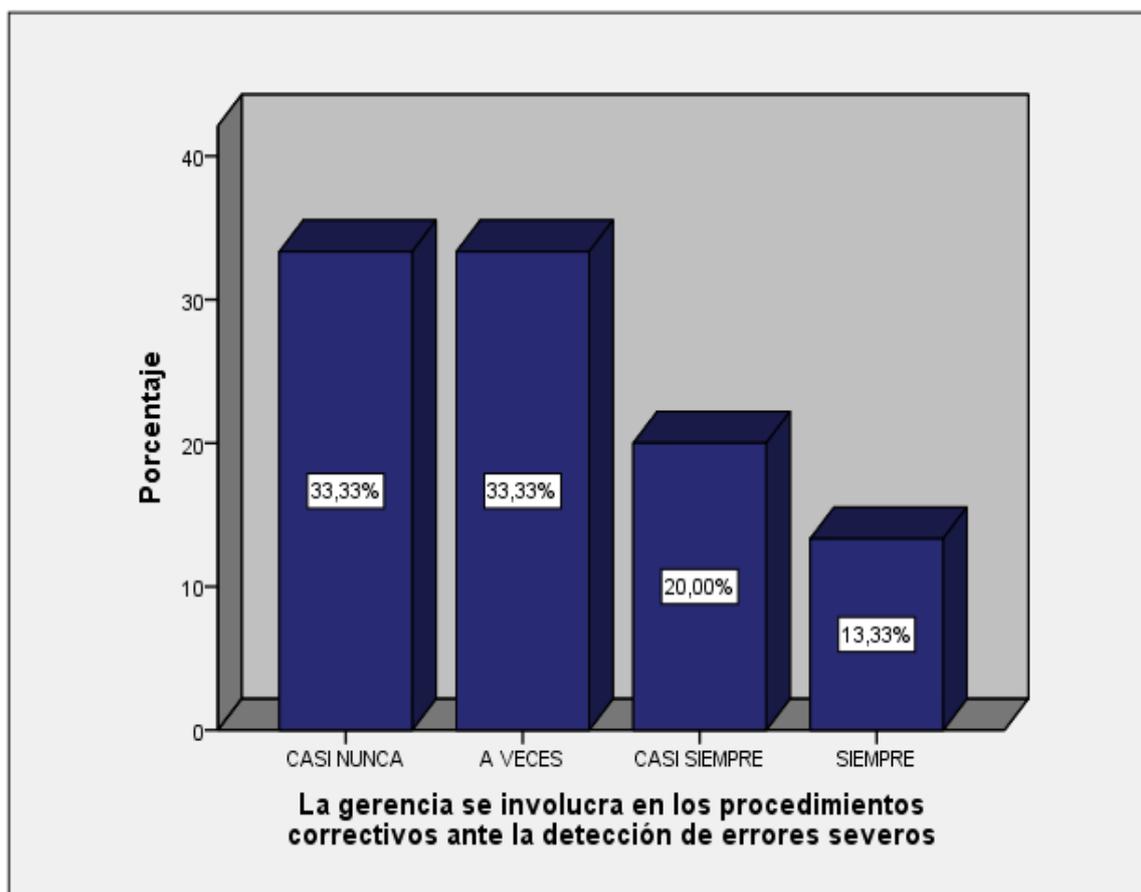
Tabla 50

La gerencia se involucra en los procedimientos correctivos ante la detección de errores severos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	33,3
	A VECES	5	33,3	33,3	66,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 40

La gerencia se involucra en los procedimientos correctivos ante la detección de errores severos



Interpretación

En la tabla 50 y grafico 40 se observa que la gerencia tiene poco interés en las correcciones ante la detección de errores severos, estas correcciones no solo son del personal encargado, si no deben de tener un especial tratamiento por parte de las gerencias, en la tabla en mención se refleja que el casi nunca y el a veces poseen un 33,33% por lo que se hace hincapié en lo señalado líneas arriba.

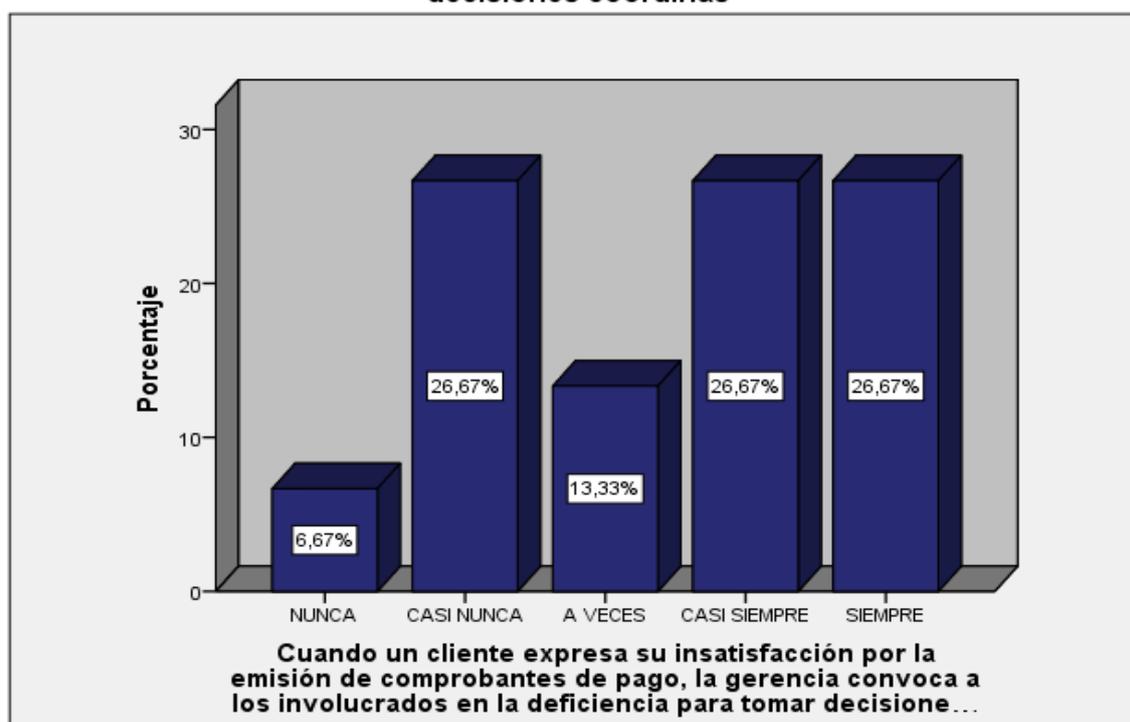
Tabla 51

Quando un cliente expresa su insatisfacción por la emisión de comprobantes de pago, la gerencia convoca a los involucrados en la deficiencia para tomar decisiones coordinadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	33,3
	A VECES	2	13,3	13,3	46,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 41

Quando un cliente expresa su insatisfacción por la emisión de comprobantes de pago, la gerencia convoca a los involucrados en la deficiencia para tomar decisiones coordinadas



Interpretación

En la tabla 51 y grafico 41 se observa que se vuelve a manifestar que para los colaboradores del área de facturación la intervención de la gerencia es para el casi siempre y el siempre un 26,67%, mientras que para los colaboradores relacionados a esta área la intervención de la gerencia se manifiesta con el casi nunca con el mismo porcentaje, por lo que la gerencia debería de analizar cuál es el punto de vista de los colaboradores.

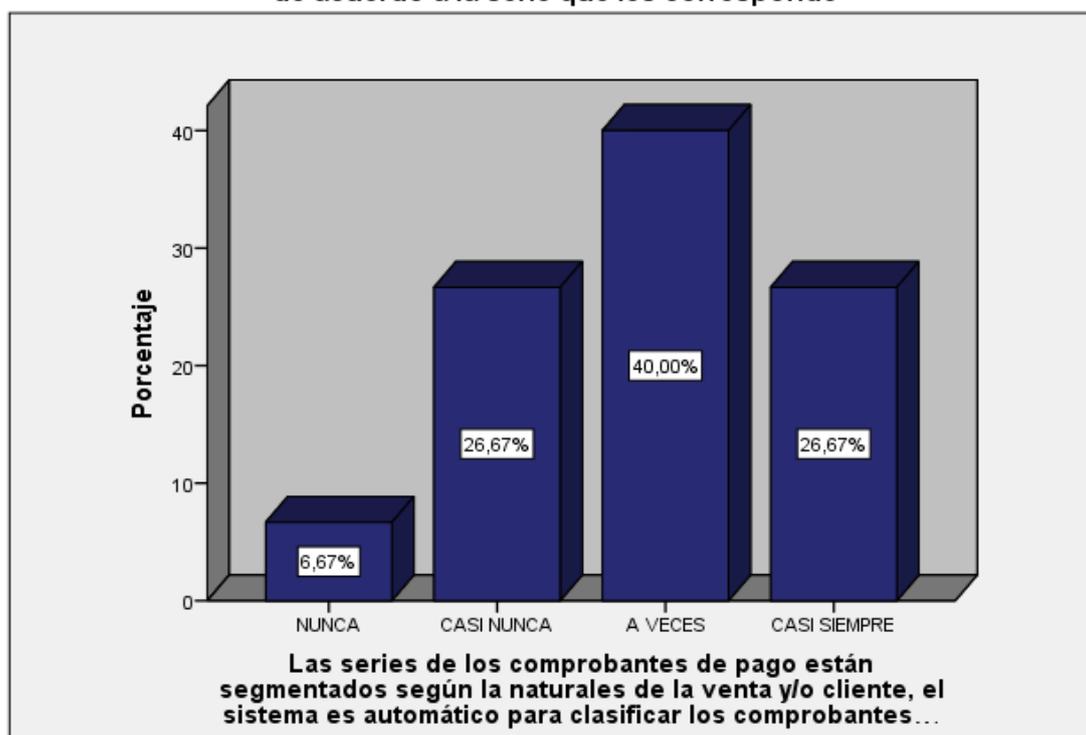
Tabla 52

Las series de los comprobantes de pago están segmentados según la naturales de la venta y/o cliente, el sistema es automático para clasificar los comprobantes de acuerdo a la serie que les corresponde

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	33,3
	A VECES	6	40,0	40,0	73,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 42

Las series de los comprobantes de pago están segmentados según la naturales de la venta y/o cliente, el sistema es automático para clasificar los comprobantes de acuerdo a la serie que les corresponde



Interpretación

En la tabla 52 y grafico 42 se observa que el a veces posee un 40% por lo que demuestra que el sistema no es automático para segmentar los comprobantes de pago según su naturaleza de venta, esto origina errores en los análisis de las ventas por ciertos periodos.

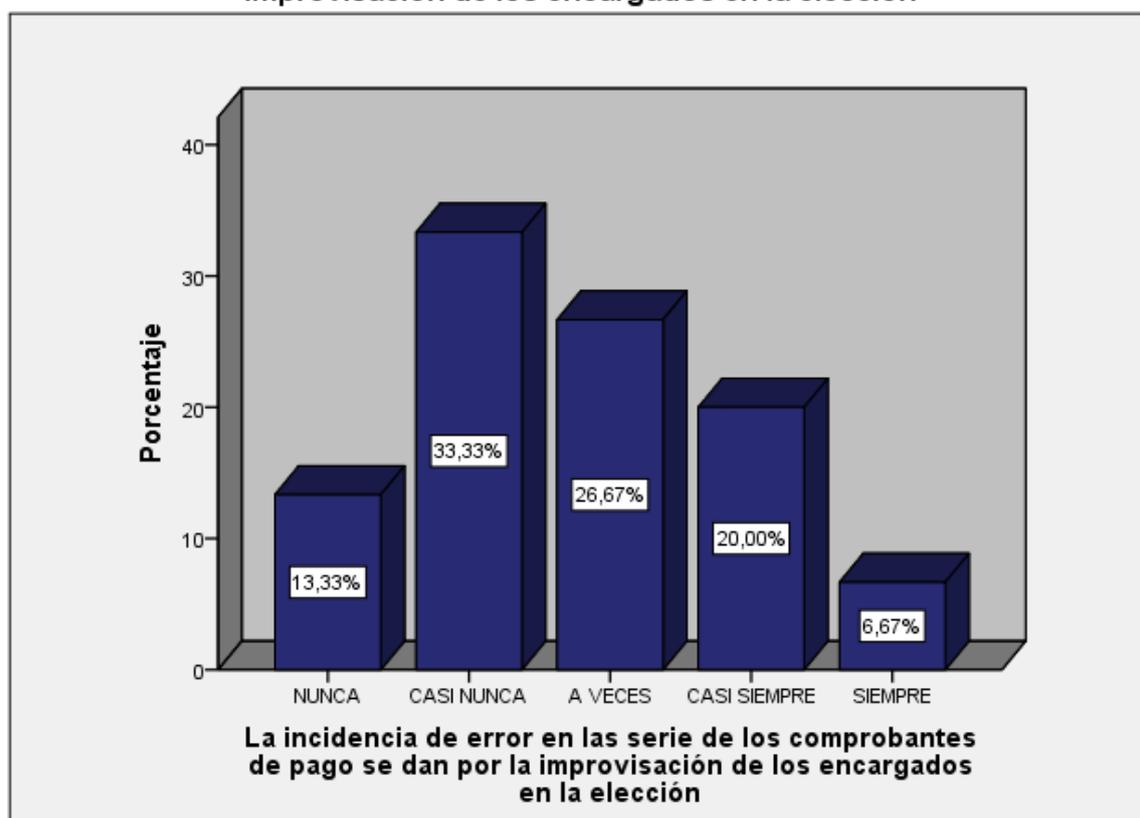
Tabla 53

La incidencia de error en las serie de los comprobantes de pago se dan por la improvisación de los encargados en la elección

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
CASI NUNCA	5	33,3	33,3	46,7
A VECES	4	26,7	26,7	73,3
CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	93,3
SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Figura 43

La incidencia de error en las serie de los comprobantes de pago se dan por la improvisación de los encargados en la elección



Interpretación

En la tabla 53 y grafico 43 se observa que el casi nunca posee 33,33%, el a veces posee un 26.67% y el casi siempre un 20% por lo los rangos que se tiene el uno del otro no son distantes, por lo que el sistema debería de ser automático en la designación de series y no por la improvisación de los colaboradores.

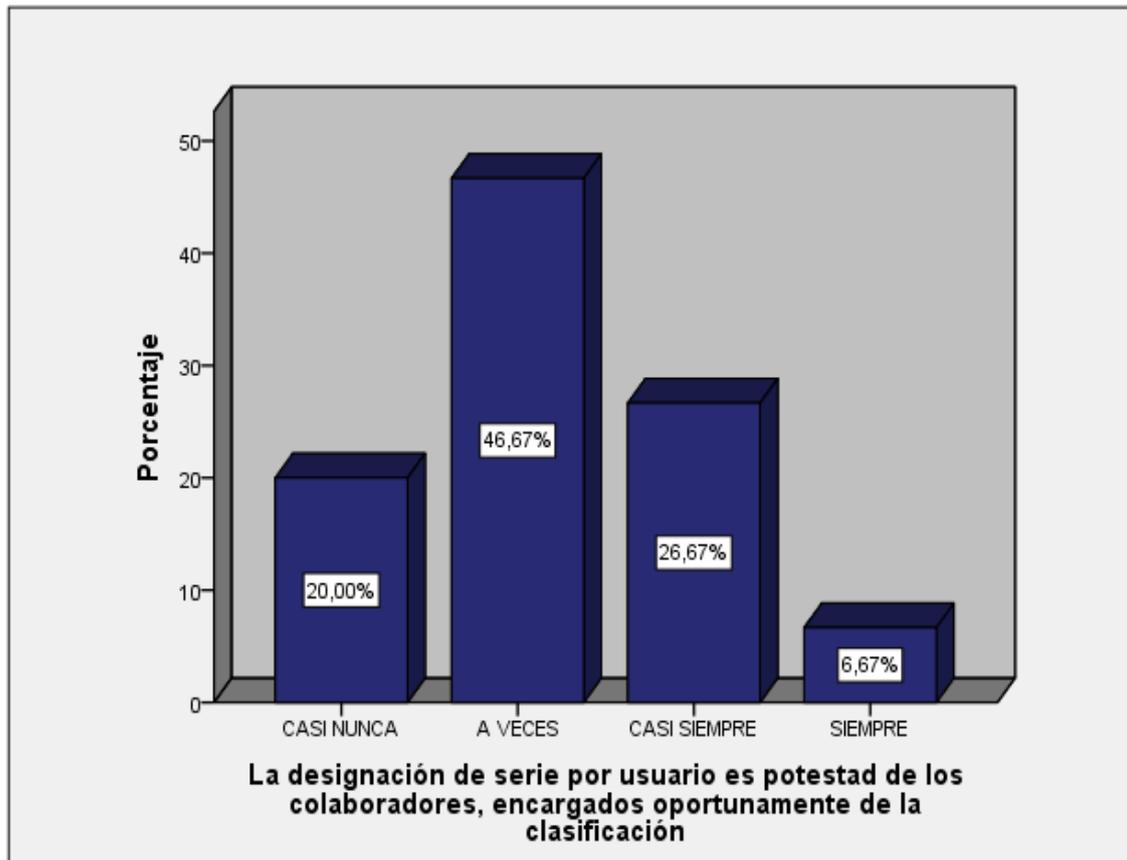
Tabla 54

La designación de serie por usuario es potestad de los colaboradores, encargados oportunamente de la clasificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	7	46,7	46,7	66,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 44

La designación de serie por usuario es potestad de los colaboradores, encargados oportunamente de la clasificación



Interpretación

En la tabla 54 y grafico 44 se vuelve a manifestar el problema con la designación de las series y se observa que el a veces posee un 46,67% y el casi siempre posee 26,67% por lo que se vuelve a señalar que el sistema debería de ser automático en la designación de series y no por la potestad de los colaboradores.

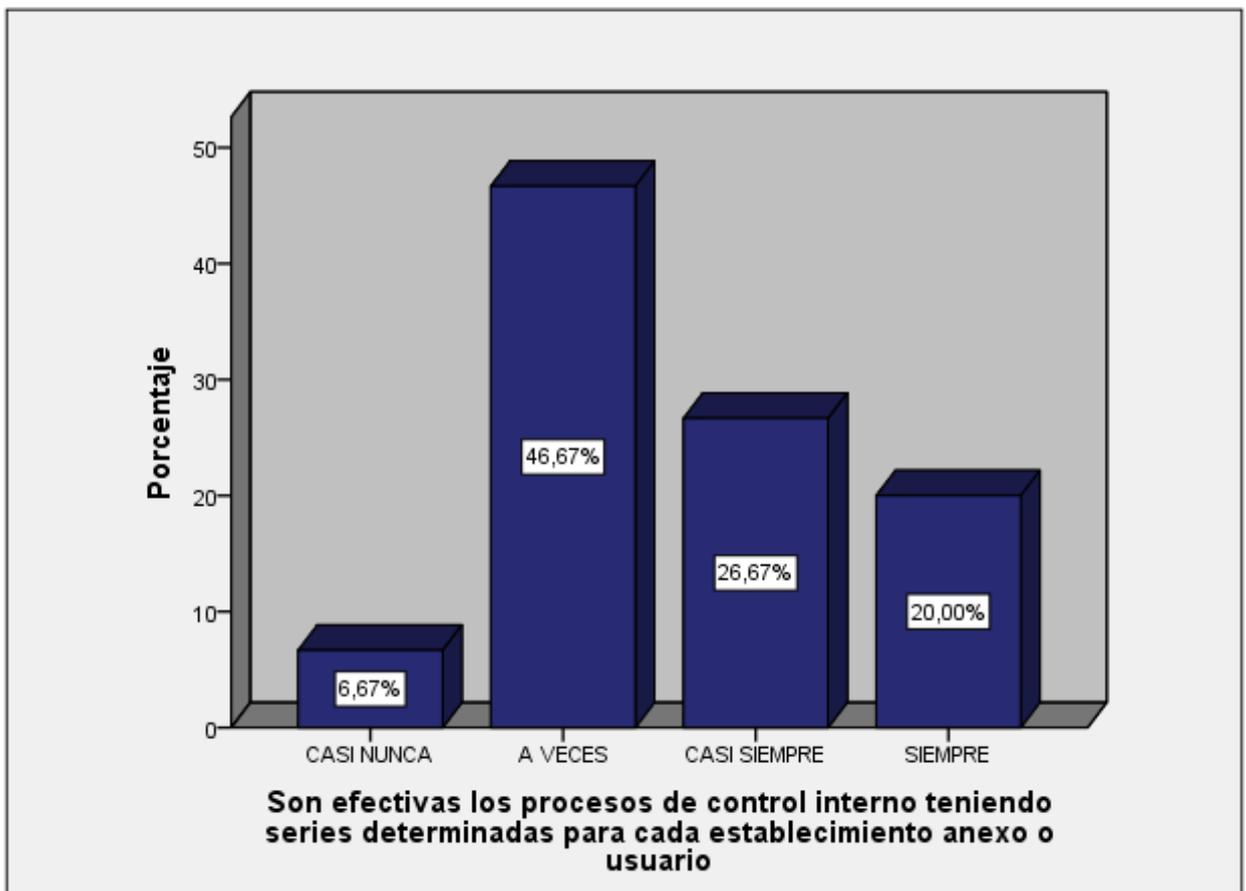
Tabla 55

Son efectivas los procesos de control interno teniendo series determinadas para cada establecimiento anexo o usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	7	46,7	46,7	53,3
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 45

Son efectivas los procesos de control interno teniendo series determinadas para cada establecimiento anexo o usuario



Interpretación

En la tabla 55 y grafico 45 se observa que el a veces posee un 46,67% con respecto a que si son efectivos los procedimientos de control interno teniendo series determinadas para cada establecimiento o usuario y este resultado es la consecuencia de las tres anteriores tablas, ya que si la designación de las series esa potestad o criterio de los colaboradores no va a servir de mucho tener serie por establecimiento o usuarios.

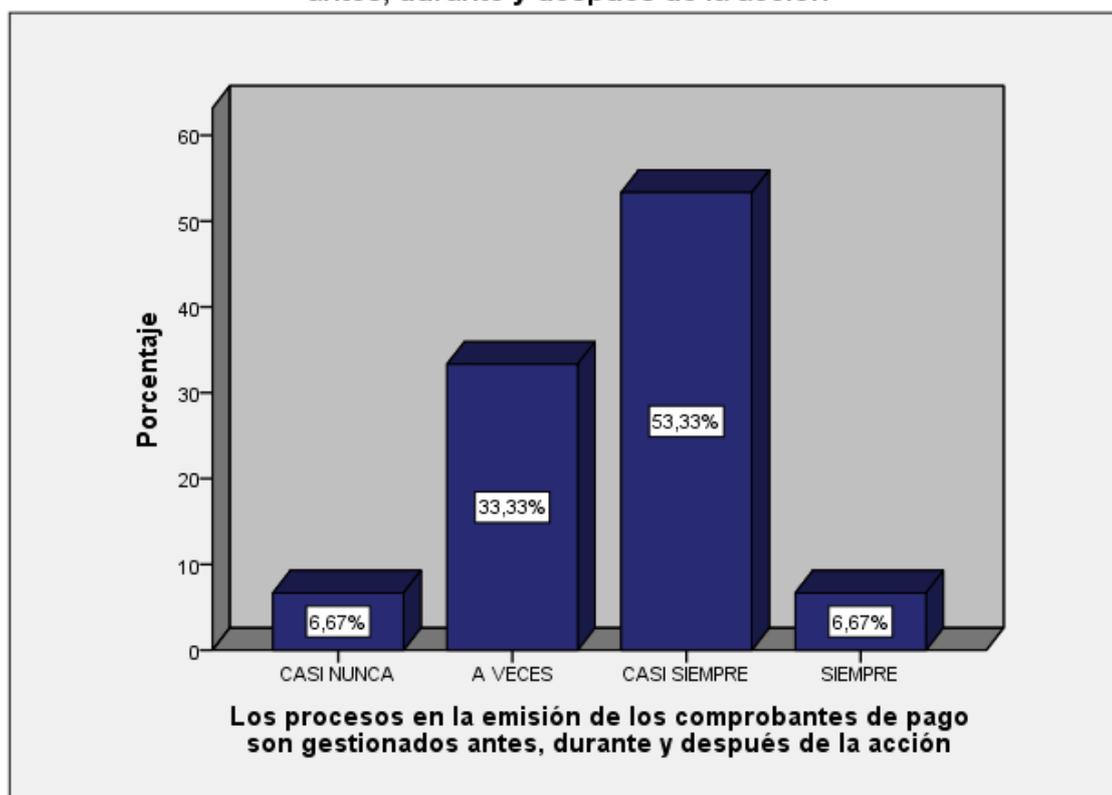
Tabla 56

Los procesos en la emisión de los comprobantes de pago son gestionados antes, durante y después de la acción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	5	33,3	33,3	40,0
	CASI SIEMPRE	8	53,3	53,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 46

Los procesos en la emisión de los comprobantes de pago son gestionados antes, durante y después de la acción



Interpretación

En la tabla 56 y grafico 46 se observa que en los procesos de la emisión de los comprobantes de pago son gestionados antes durante y después de la acción, se muestra que el 53,33% de los encuestados manifiesta que casi siempre, los procesos de gestión para la emisión de comprobantes de pago solo deben de ser antes, por lo que, si el comprobante se manipulara después de su emisión se estaría yendo contra la ley.

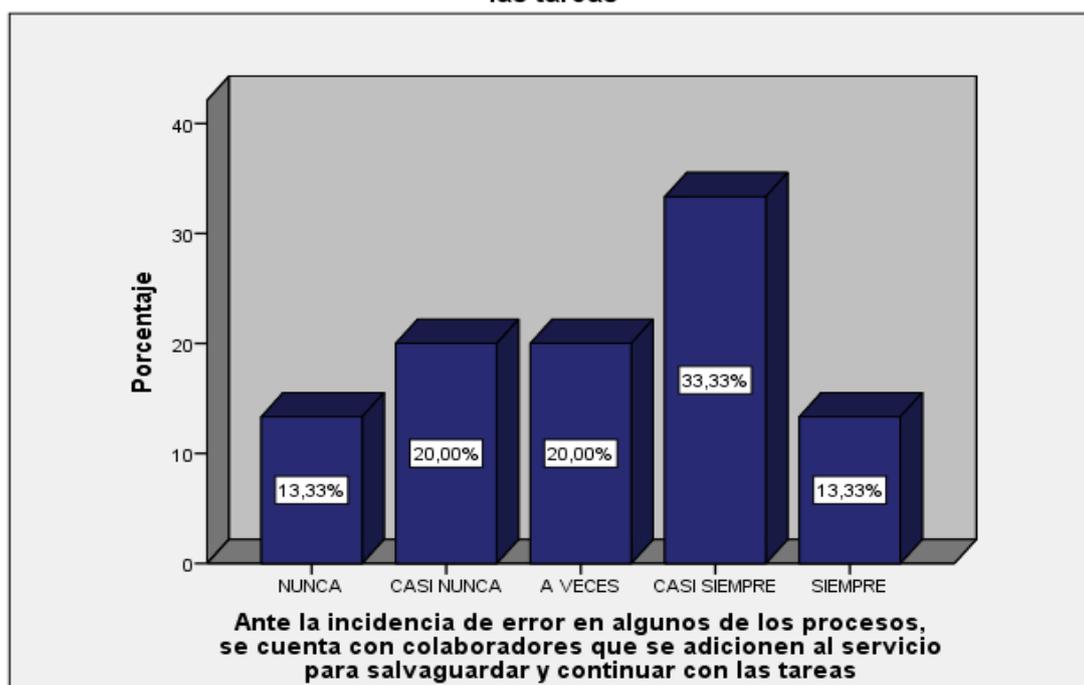
Tabla 57

Ante la incidencia de error en algunos de los procesos, se cuenta con colaboradores que se adicionen al servicio para salvaguardar y continuar con las tareas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	33,3
	A VECES	3	20,0	20,0	53,3
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 47

Ante la incidencia de error en algunos de los procesos, se cuenta con colaboradores que se adicionen al servicio para salvaguardar y continuar con las tareas



Interpretación

Los resultados que se reflejan en la tabla 57 y grafico 47 no es mala ya que tiene en el casi siempre 33,33% pero se debería de apuntar a que él siempre se incremente.

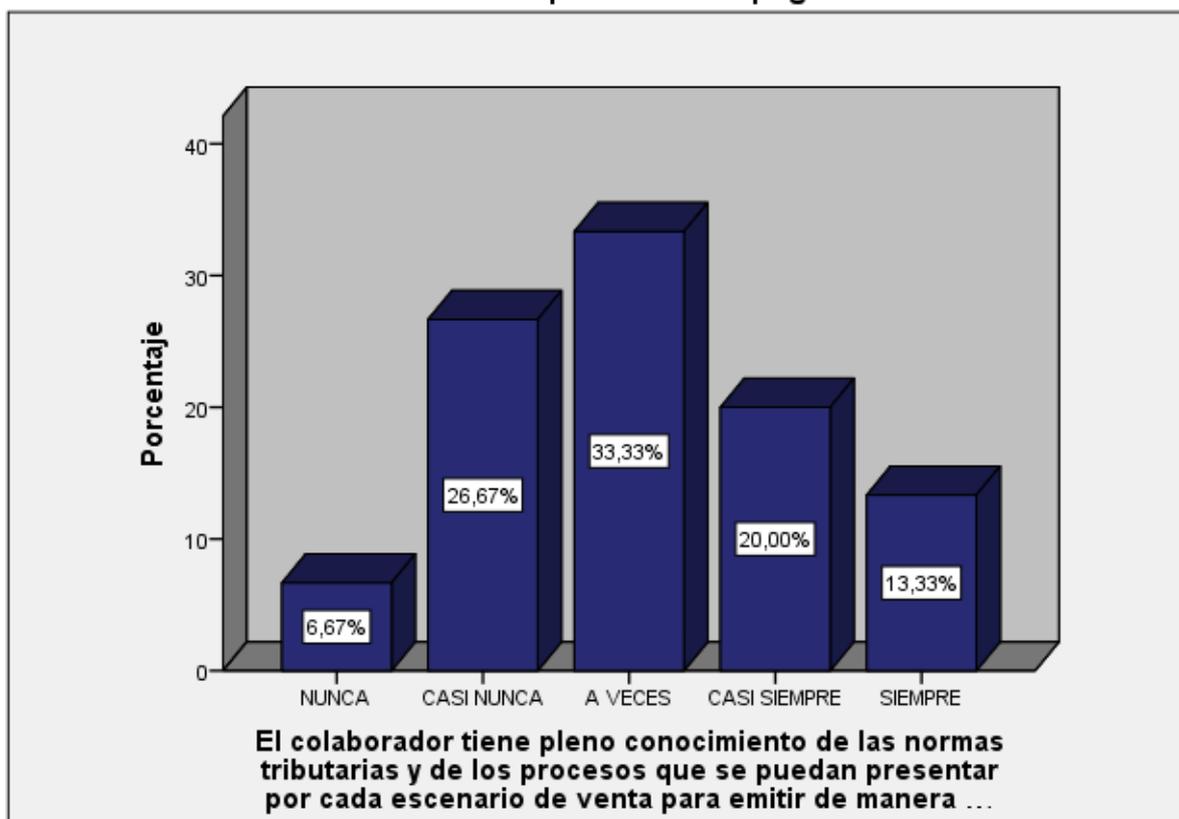
Tabla 58

El colaborador tiene pleno conocimiento de las normas tributarias y de los procesos que se puedan presentar por cada escenario de venta para emitir de manera eficiente los comprobantes de pago electrónicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7
	CASI NUNCA	4	26,7	33,3
	A VECES	5	33,3	66,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0

Grafico 58

El colaborador tiene pleno conocimiento de las normas tributarias y de los procesos que se puedan presentar por cada escenario de venta para emitir de manera eficiente los comprobantes de pago electrónicos



Interpretación

Volvemos a recalcar la importancia que tienen las capacitaciones a los colaboradores, esto debido a los resultados que se reflejan en la tabla 58 y grafico 48 con respecto a la pregunta que se formula y los resultados que se aprecian en el a veces con 33,33% y el casi nunca con 26,67%.

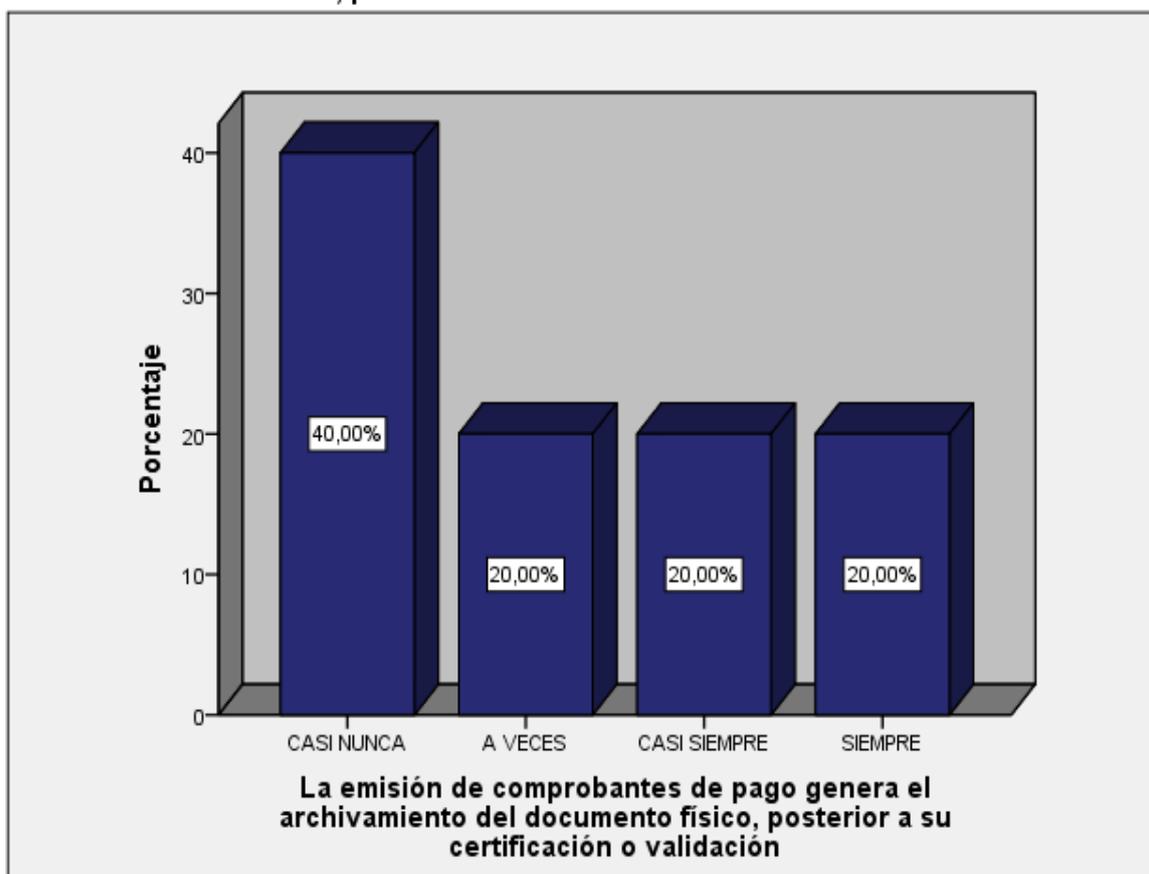
Tabla 59

La emisión de comprobantes de pago genera el archivamiento del documento físico, posterior a su certificación o validación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	6	40,0	40,0	40,0
	A VECES	3	20,0	20,0	60,0
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 49

La emisión de comprobantes de pago genera el archivamiento del documento físico, posterior a su certificación o validación



Interpretación

Con respecto a los resultados que se reflejan en la tabla 59 y grafico 49 y la importancia que tiene el archivamiento de los comprobantes de pago, por lo que es muy preocupante que no sea automático luego de su emisión, certificación y validación, más aún que el archivamiento de los comprobantes de pago esta normado por SUNAT.

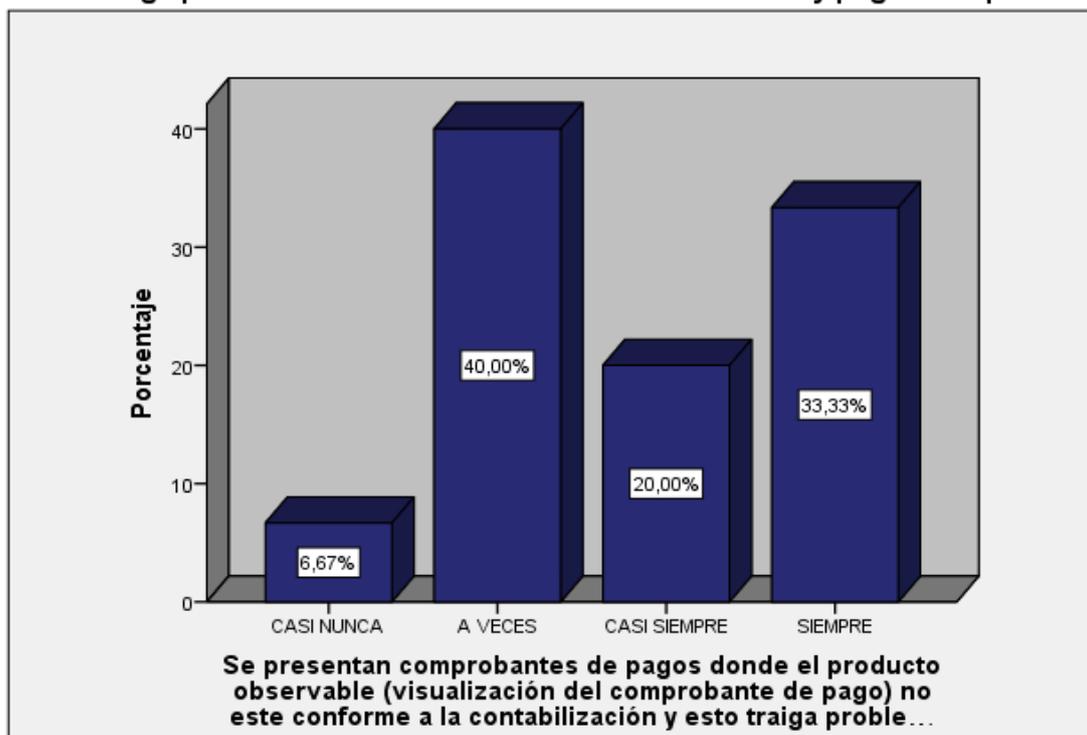
Tabla 60

Se presentan comprobantes de pagos donde el producto observable (visualización del comprobante de pago) no este conforme a la contabilización y esto traiga problemas en el análisis de cuentas contables y pago de impuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	6	40,0	40,0	46,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 50

Se presentan comprobantes de pagos donde el producto observable (visualización del comprobante de pago) no este conforme a la contabilización y esto traiga problemas en el análisis de cuentas contables y pago de impuesto



Interpretación

De acuerdo a los resultados en la tabla 60 y grafico 50 el sistema de emisión de comprobantes de pago debería de ser revisado para evitar problemas con los análisis de cuenta contables y más aun con la liquidación de impuestos, ya que esto llevaría a la empresa a multas y sanciones por parte de SUNAT.

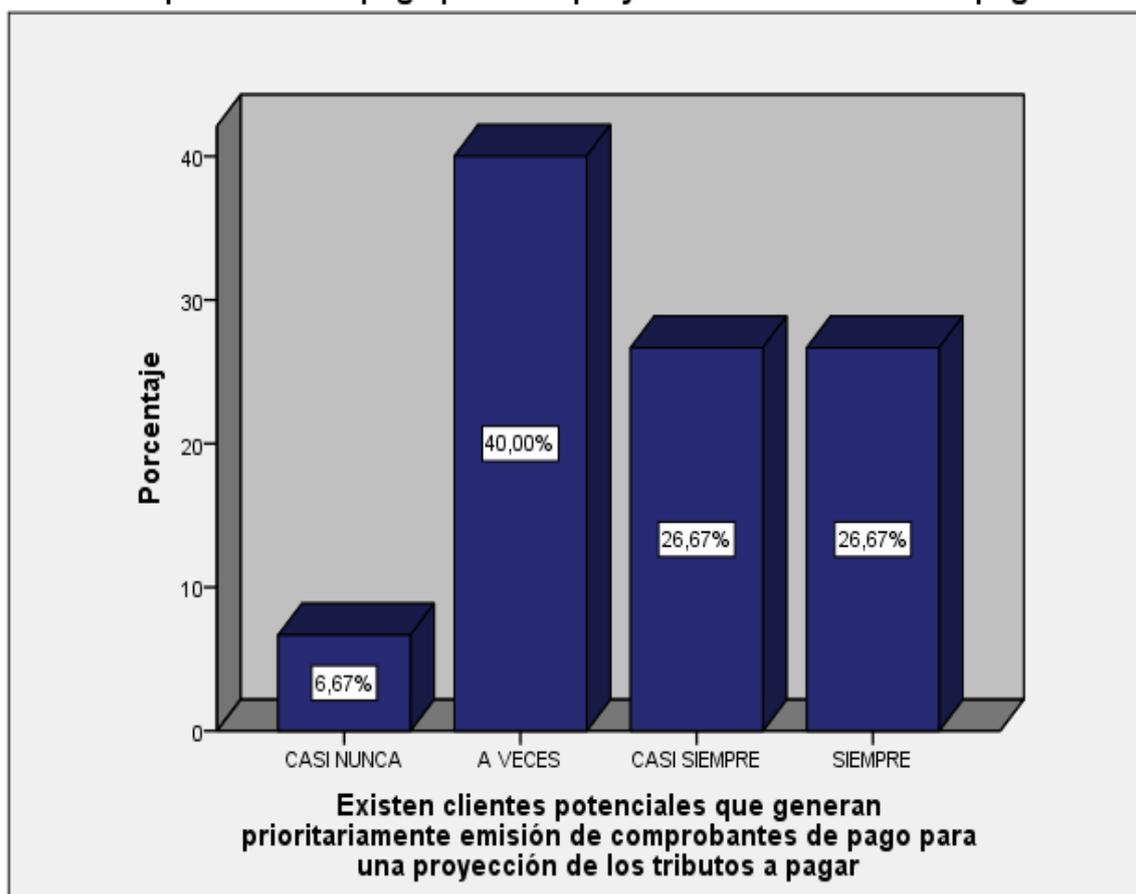
Tabla 61

Existen clientes potenciales que generan prioritariamente emisión de comprobantes de pago para una proyección de los tributos a pagar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	6	40,0	40,0	46,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 51

Existen clientes potenciales que generan prioritariamente emisión de comprobantes de pago para una proyección de los tributos a pagar



Interpretación

Conforme a los resultados en la tabla 61 y grafico 51 considerando que el a veces posee un 40% la emisión de comprobantes de pago debe de tener su conducto regular.

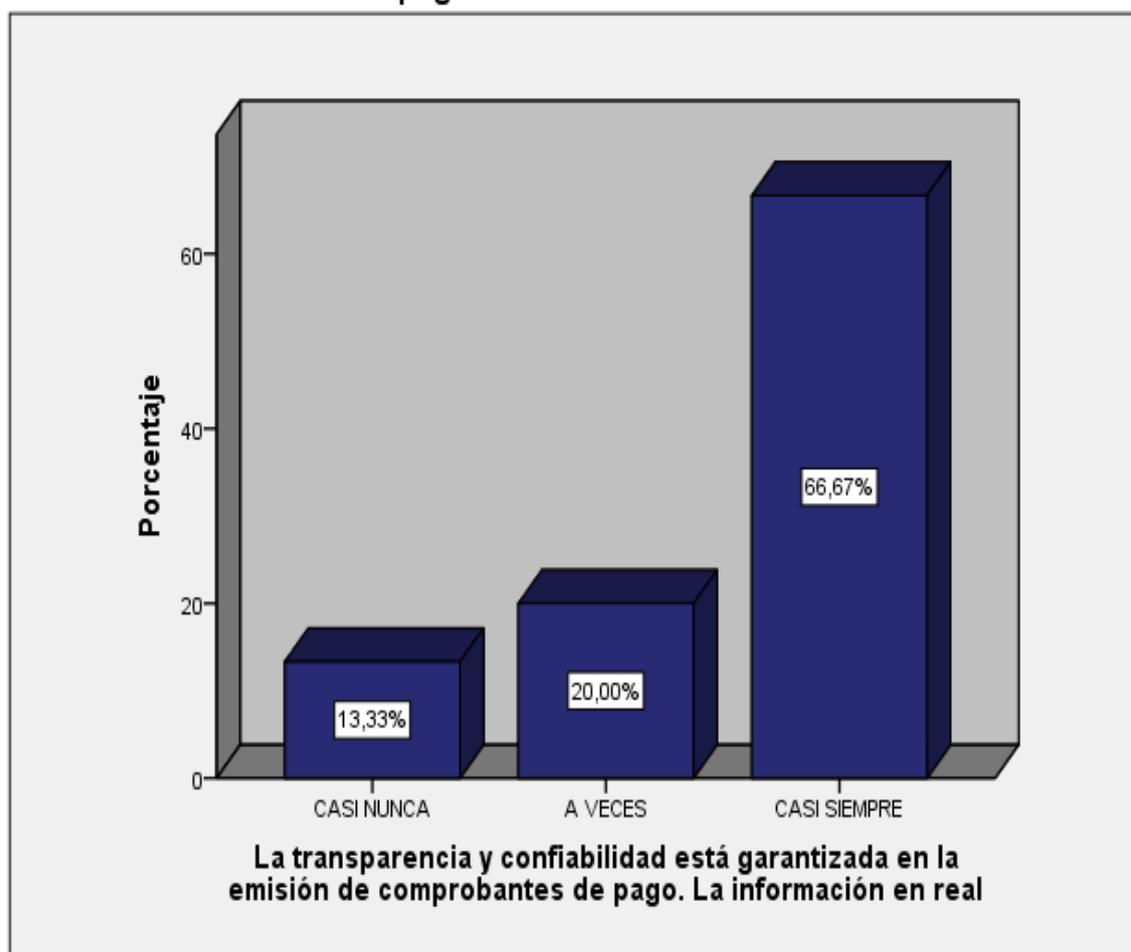
Tabla 62

La transparencia y confiabilidad está garantizada en la emisión de comprobantes de pago. La información en real

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	3	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	10	66,7	66,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 52

La transparencia y confiabilidad está garantizada en la emisión de comprobantes de pago. La información en real



Interpretación

Por los resultados obtenidos en la tabla 62 y grafico 52 son consecuencia de dicha tabla ya que, si la visualización de los comprobantes de pago no es igual a la contabilización, entonces la información tampoco va hacer real, es por eso que el casi siempre muestra 66,67%, por lo que por la naturaleza del estudio en la información que proviene de un comprobante no puede existir un casi siempre.

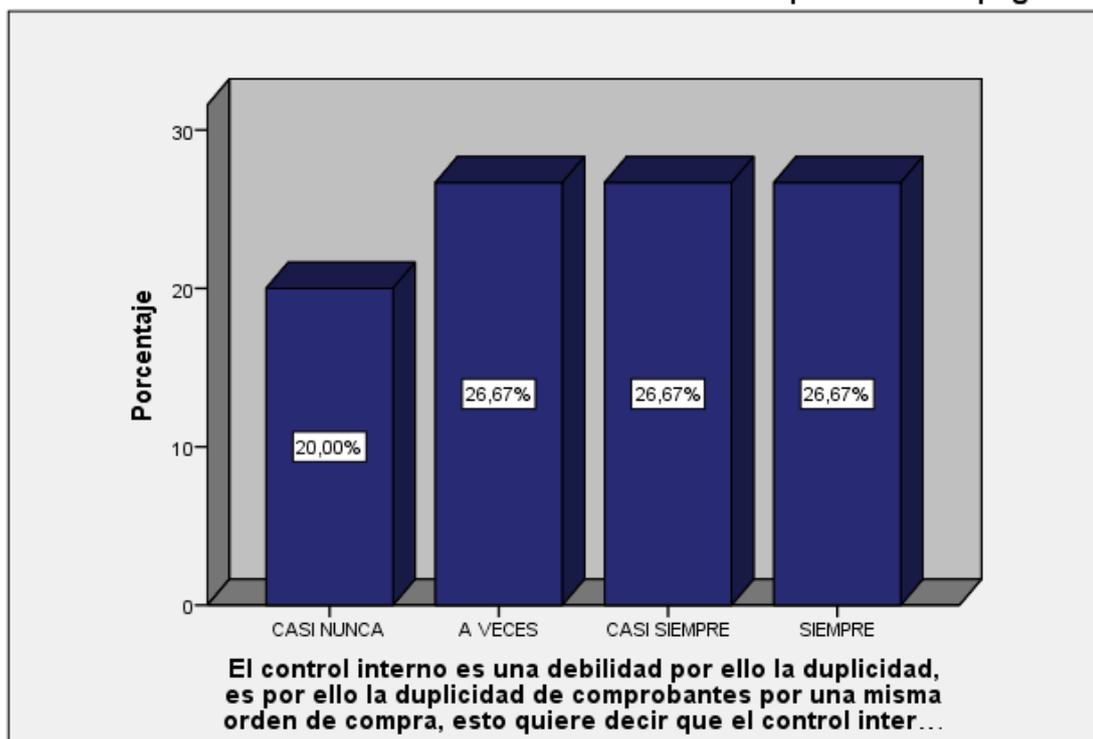
Tabla 63

El control interno es una debilidad por ello la duplicidad, es por ello la duplicidad de comprobantes por una misma orden de compra, esto quiere decir que el control interno es una ausencia en la emisión de comprobantes de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	A VECES	4	26,7	26,7	46,7
	CASI SIEMPRE	4	26,7	26,7	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 53

El control interno es una debilidad por ello la duplicidad, es por ello la duplicidad de comprobantes por una misma orden de compra, esto quiere decir que el control interno es una ausencia en la emisión de comprobantes de pago



Interpretación

Conforme a los resultados obtenidos en la tabla 63 y grafico 53 debería revisarse el control en las ordenes de compras por parte de los clientes y evitar duplicidad de comprobantes de pago, esto va en contra de los intereses de la empresa ya que ante no la detección esto significa pagar más impuesto.

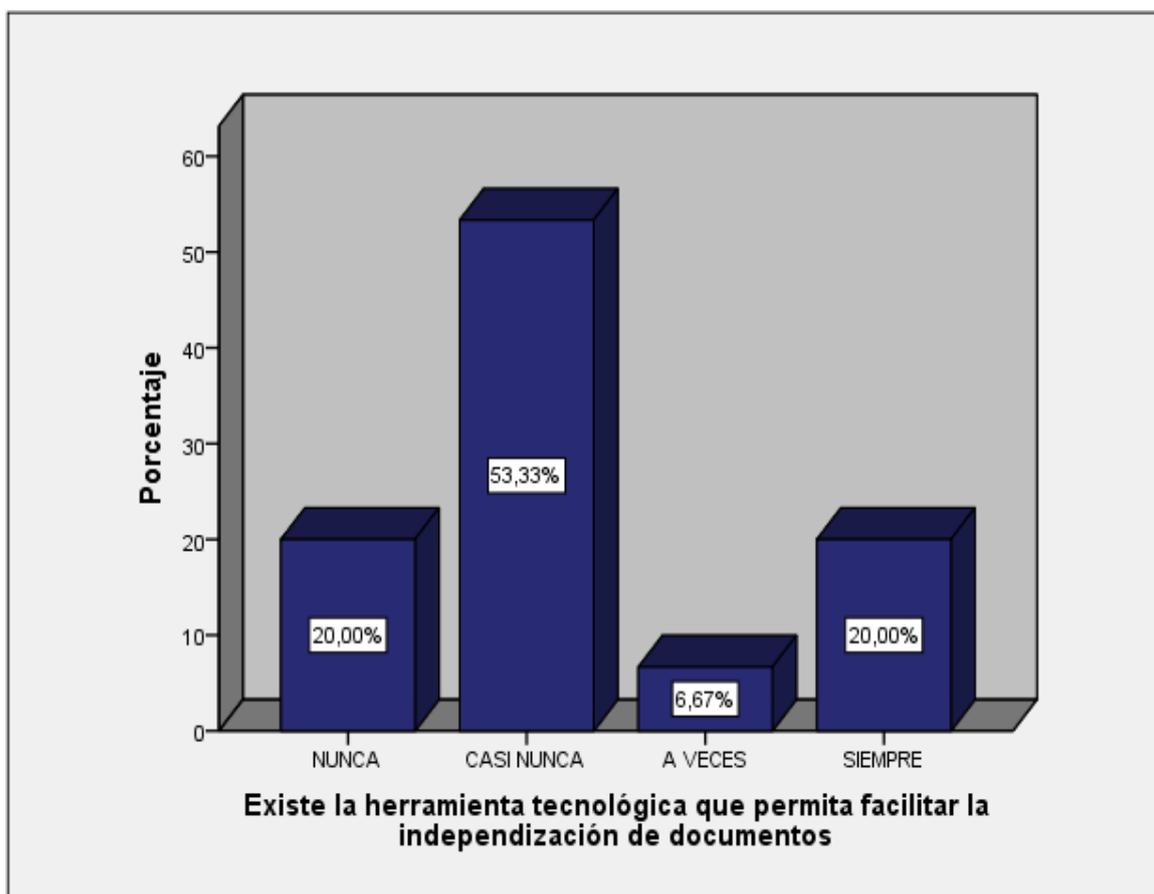
Tabla 64

Existe la herramienta tecnológica que permita facilitar la independización de documentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	8	53,3	53,3	73,3
	A VECES	1	6,7	6,7	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 54

Existe la herramienta tecnológica que permita facilitar la independización de documentos



Interpretación

La tabla 64 y grafico 54 muestra la necesidad que tiene el personal de una herramienta tecnológica que permita facilitar la independización de documentos, el 53,33% que muestra el casi nunca debería hacer que la gerencia tome un especial énfasis en la configuración y adecuación del sistema de emisión de comprobantes de pago.

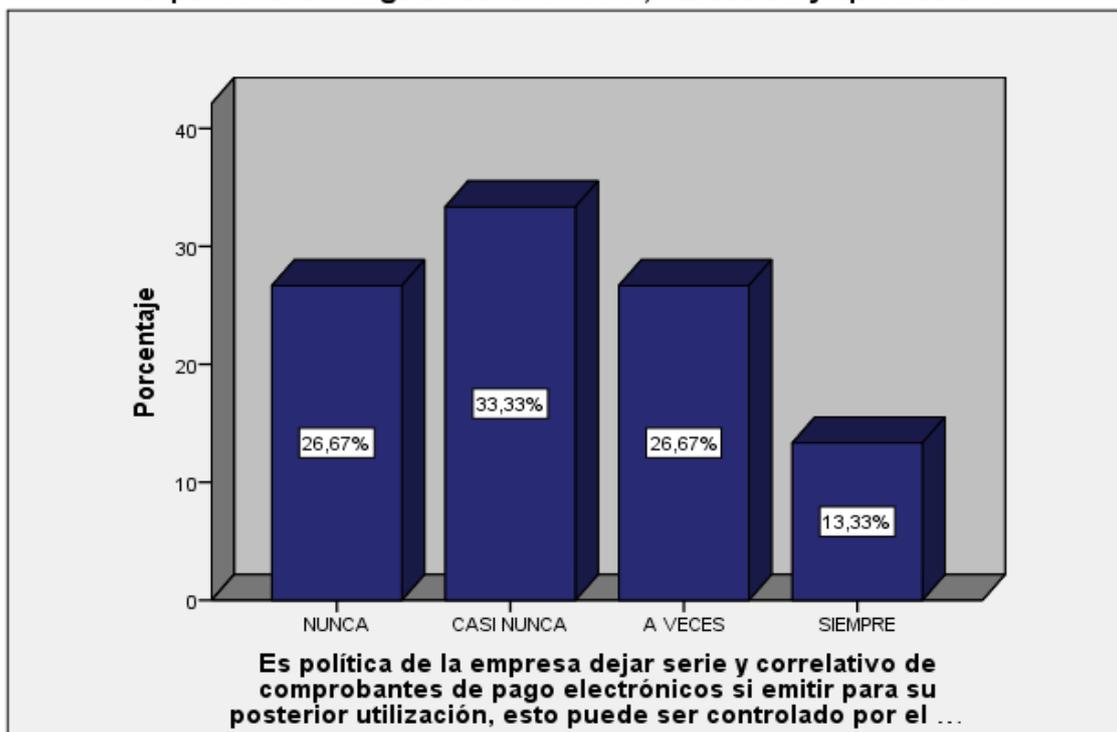
Tabla 65

Es política de la empresa dejar serie y correlativo de comprobantes de pago electrónicos si emitir para su posterior utilización, esto puede ser controlado por el personal encargado de la revisión, validación y aprobación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	5	33,3	33,3	60,0
	A VECES	4	26,7	26,7	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 55

Es política de la empresa dejar serie y correlativo de comprobantes de pago electrónicos si emitir para su posterior utilización, esto puede ser controlado por el personal encargado de la revisión, validación y aprobación.



Interpretación

La tabla 65 y grafico 55 muestra la concientización de los colaboradores ya que el 33,33% que muestra el casi nunca esto no es una buena práctica. Además, esta práctica iría contra la normativa de SUNAT ya que las numeraciones de los comprobantes de pago deben de ir manera cronológica.

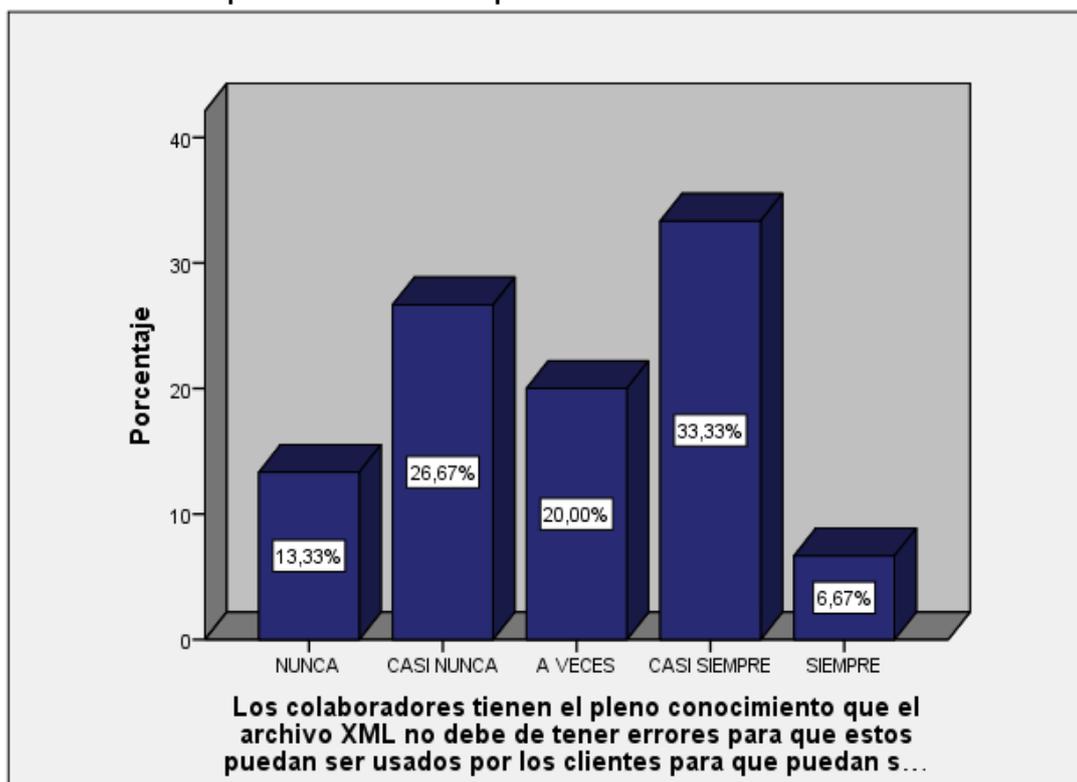
Tabla 66

Los colaboradores tienen el pleno conocimiento que el archivo XML no debe de tener errores para que estos puedan ser usados por los clientes para obtener el crédito fiscal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	4	26,7	26,7	40,0
	A VECES	3	20,0	20,0	60,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 56

Los colaboradores tienen el pleno conocimiento que el archivo XML no debe de tener errores para que estos puedan ser usados por los clientes para que puedan ser usados para obtener el crédito fiscal



Interpretación

Nuevamente entra a tallar las capacidades de los colaboradores, esta vez al tener en conocimiento sobre la fiabilidad de los archivos XML de los comprobantes de pago electrónicos y aunque el casi siempre obtiene un 33,33% en la tabla 66 y grafico 56, la empresa debería de preocuparse por que él siempre se incremente.

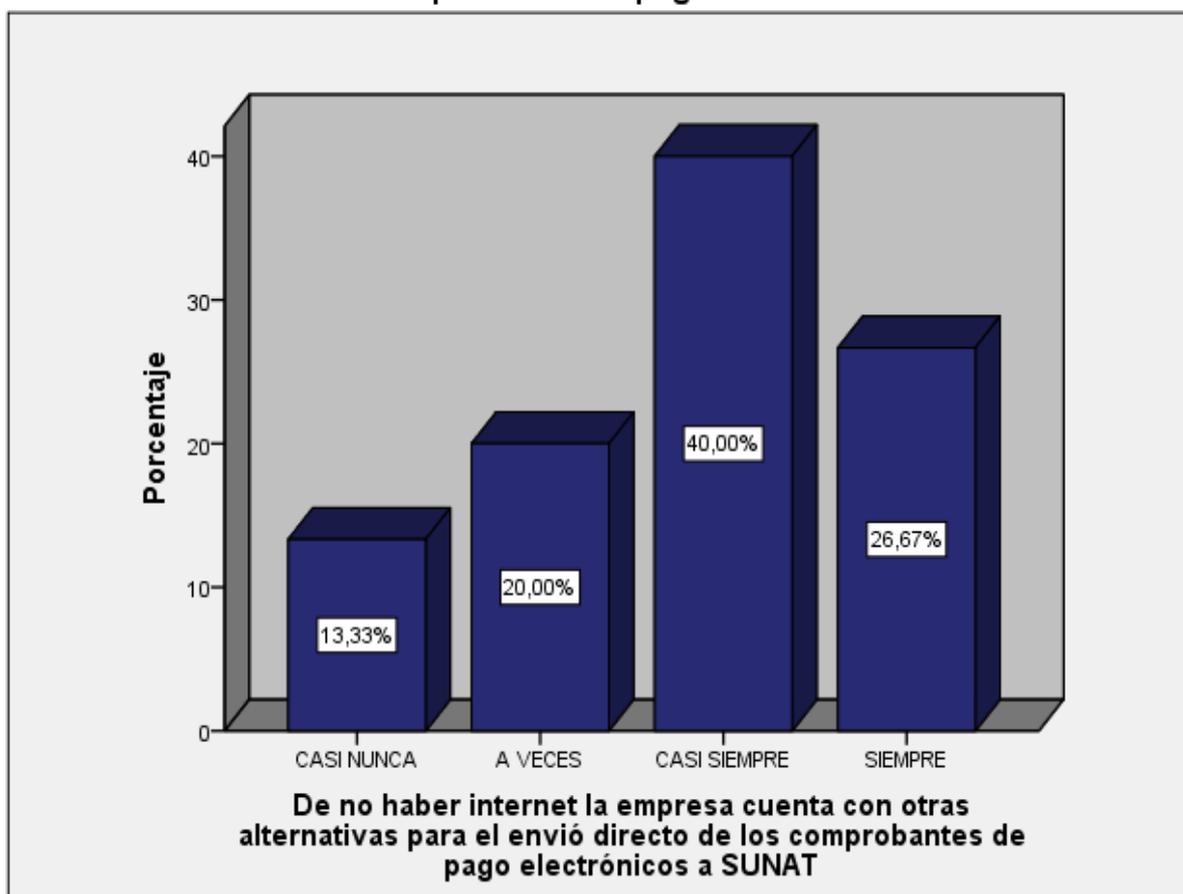
Tabla 67

De no haber internet la empresa cuenta con otras alternativas para él envío directo de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	3	20,0	20,0	33,3
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 57

De no haber internet la empresa cuenta con otras alternativas para el envío directo de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT



Interpretación

La tabla 67 y figura 57 demuestra la gran importancia que tiene el internet en la emisión de comprobantes de pago electrónicos y aunque el casi siempre muestra un 40%, la empresa debería observa otras opciones de internet para que el proceso de emisión de comprobantes de pago no se detenga.

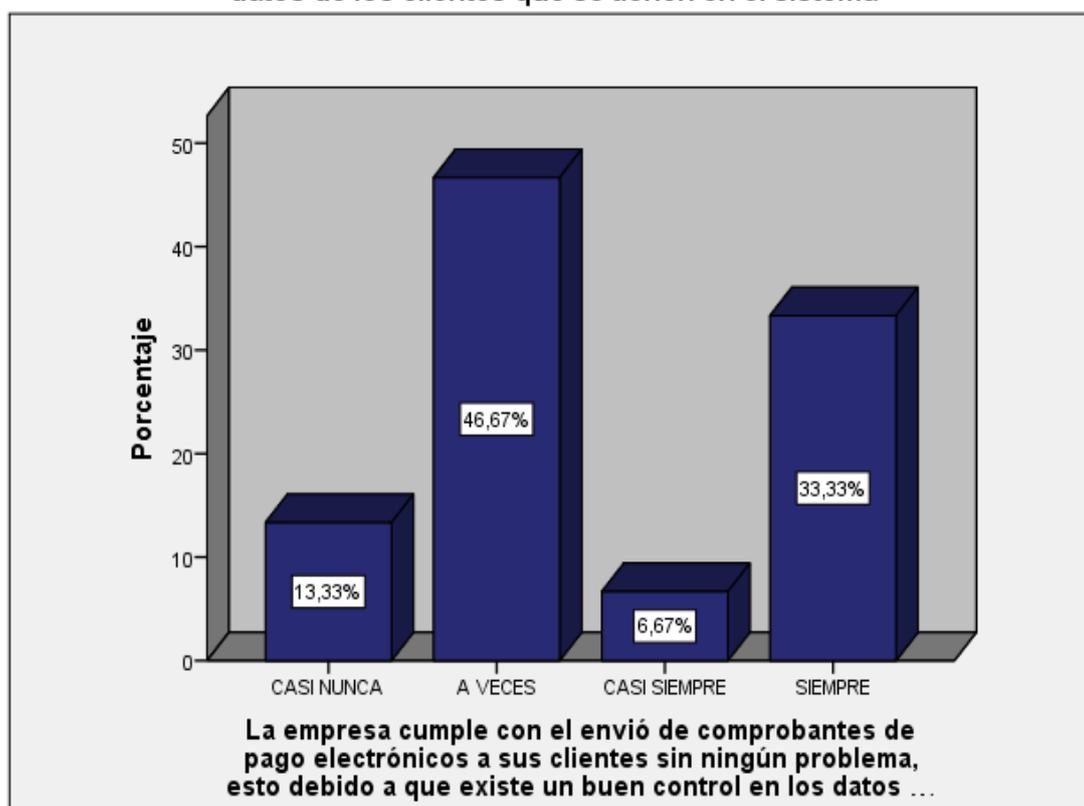
Tabla 68

La empresa cumple con el envío de comprobantes de pago electrónicos a sus clientes sin ningún problema, esto debido a que existe un buen control en los datos de los clientes que se tienen en el sistema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	A VECES	7	46,7	46,7	60,0
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	66,7
	SIEMPRE	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Gráfico 58

La empresa cumple con el envío de comprobantes de pago electrónicos a sus clientes sin ningún problema, esto debido a que existe un buen control en los datos de los clientes que se tienen en el sistema



Interpretación

Es importante que se cuente con los datos completos y reales de los clientes, para que estos sean ingresados al sistema y el envío de los comprobantes de pago electrónico sea automático, esta tabla y figura muestra al a veces y el siempre con 46,67% y 33,33% respectivamente, se percibe cierta debilidad ya que el casi nunca tiene un 13,33%, observar tabla 68 y grafico 58.

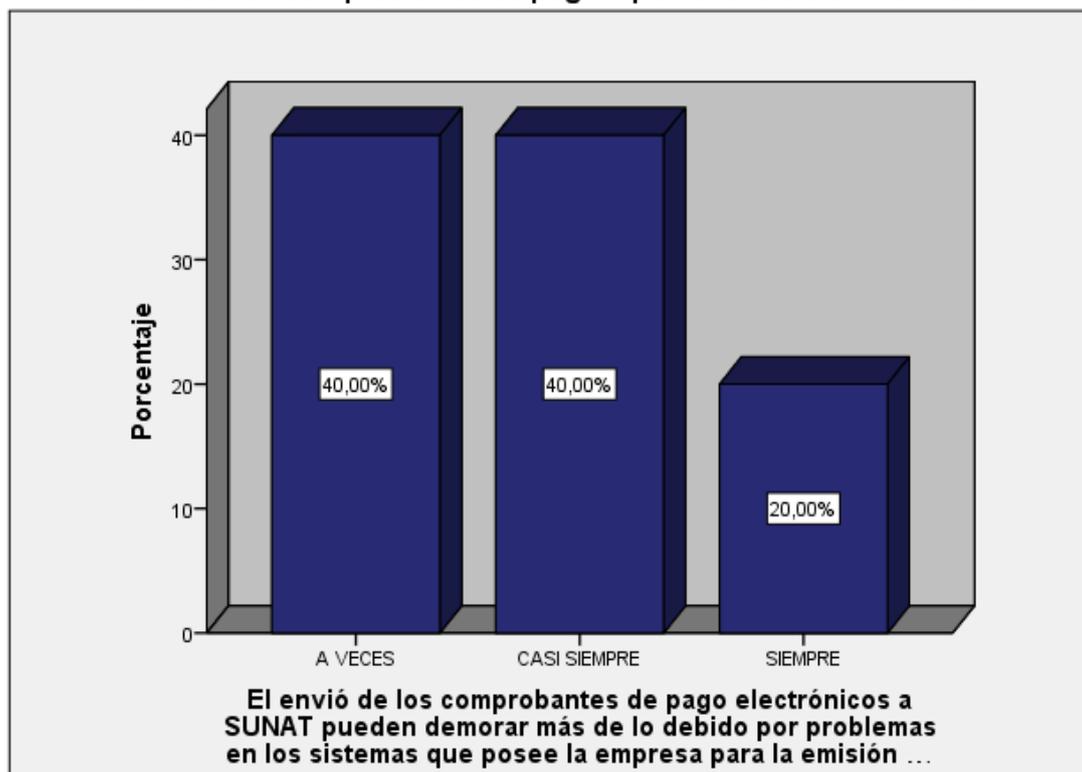
Tabla 69

El envío de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT pueden demorar más de lo debido por problemas en los sistemas que posee la empresa para la emisión de comprobantes de pago o por la lentitud del internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	6	40,0	40,0	40,0
	CASI SIEMPRE	6	40,0	40,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 59

El envío de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT pueden demorar más de lo debido por problemas en los sistemas que posee la empresa para la emisión de comprobantes de pago o por la lentitud del internet



Interpretación

La tabla 69 y grafico 59 también muestra la gran importancia y relación que tiene el internet con la emisión de comprobantes de pago, la empresa debe preocuparse por los resultados que se evidencia en el a veces y el casi siempre con un 40% y el siempre con un 20%, esto trae consigo el retraso de otros procesos como problemas en el área de créditos y cobranzas de la empresa.

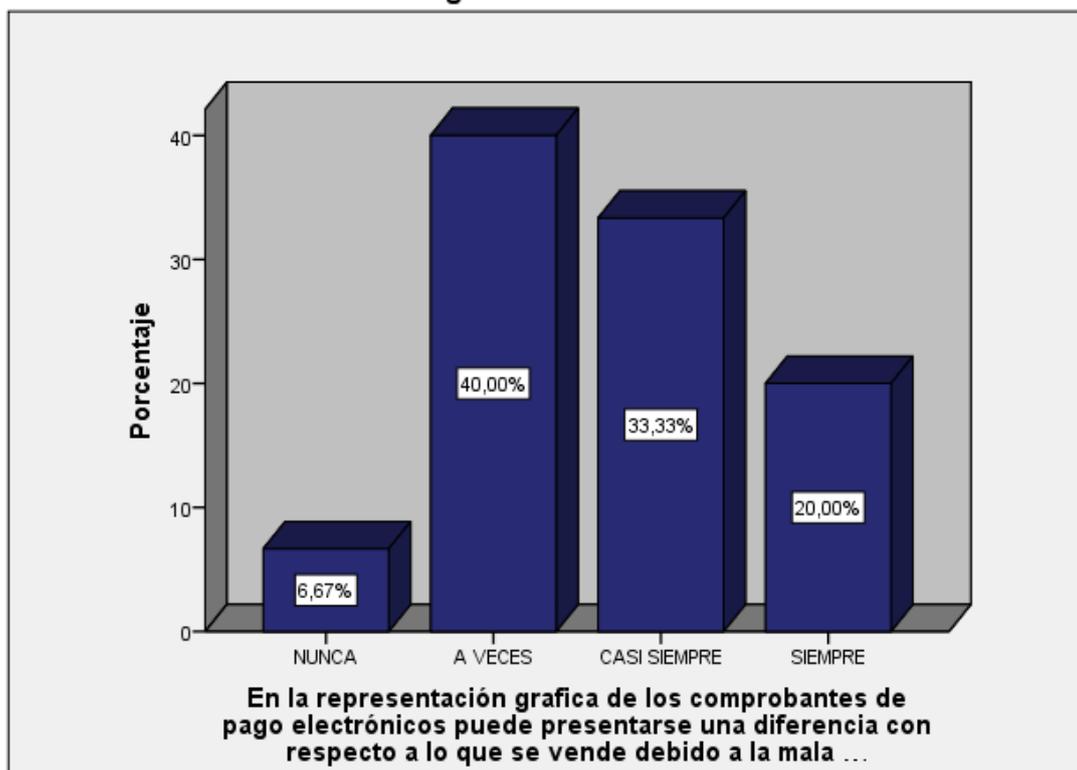
Tabla 70

En la representación gráfica de los comprobantes de pago electrónicos puede presentarse una diferencia con respecto a lo que se vende debido a la mala configuración del sistema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	6	40,0	40,0	46,7
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 60

En la representación grafica de los comprobantes de pago electrónicos puede presentarse una diferencia con respecto a lo que se vende debido a la mala configuración del sistema



Interpretación

La tabla 70 y grafico 60 muestra una debilidad con respecto a la descripción de lo vendido en los comprobantes y la mercadería física entregada, los resultados en el a veces con 40% y el casi siempre con 33,33% debería hacer que la empresa tome en cuenta un ambiente de calidad como prueba para la configuración del sistema y evitar estos problemas.

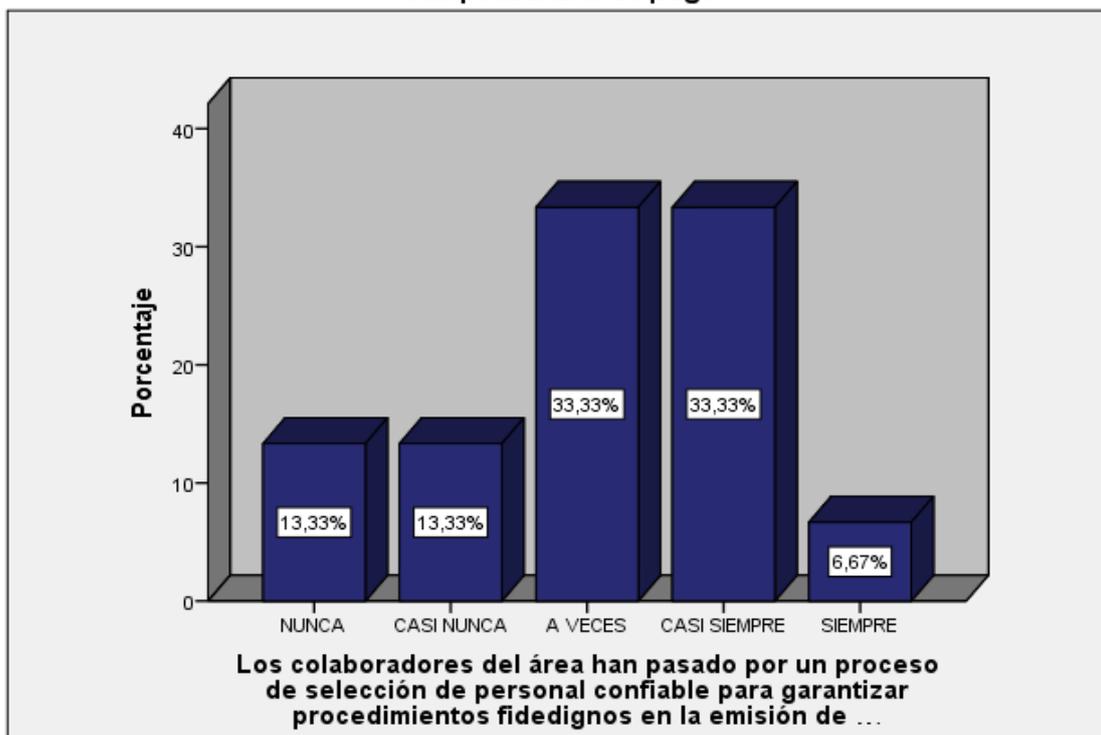
Tabla 71

Los colaboradores del área han pasado por un proceso de selección de personal confiable para garantizar procedimientos fidedignos en la emisión de comprobantes de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	26,7
	A VECES	5	33,3	33,3	60,0
	CASI SIEMPRE	5	33,3	33,3	93,3
	SIEMPRE	1	6,7	6,7	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 61

Los colaboradores del área han pasado por un proceso de selección de personal confiable para garantizar procedimientos fidedignos en la emisión de comprobantes de pago



Interpretación

La tabla 71 y grafico 61 muestra que los colaboradores pasan a veces y casi siempre, pero el área de recursos humanos debe tomar preocupación por que él siempre se incremente.

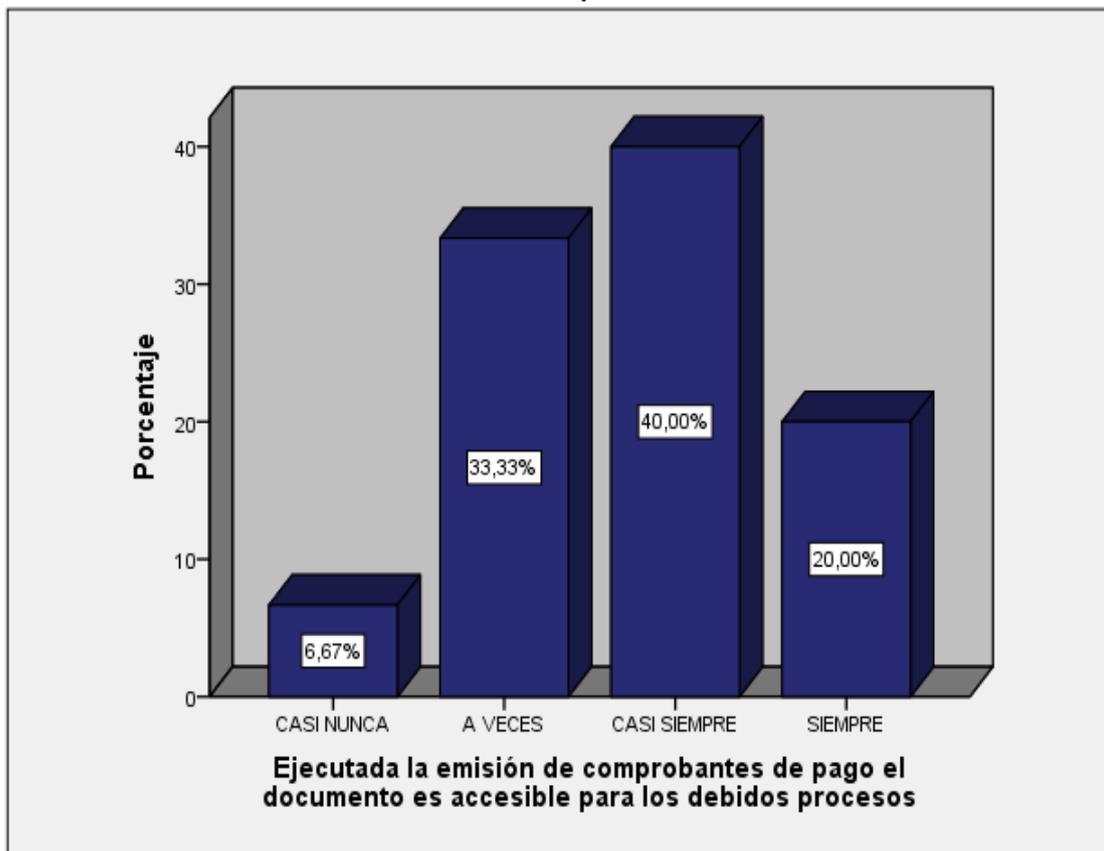
Tabla 72

Son eficientes las políticas con las que cuenta la empresa para apoyar a los clientes que no tienen accesibilidad a sus comprobantes de pago electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	CASI NUNCA	2	13,3	13,3	20,0
	A VECES	7	46,7	46,7	66,7
	CASI SIEMPRE	3	20,0	20,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 62

Ejecutada la emisión de comprobantes de pago el documento es accesible para los debidos procesos



Interpretación

La tabla 72 y grafico 62 muestra al casi siempre con un 40% y al a veces 33,33% pero por la naturaleza del estudio y por tratarse de comprobantes de pago el siempre debería de tener el 100%, ya que los comprobantes de pago son sinónimos de ingreso para la empresa.

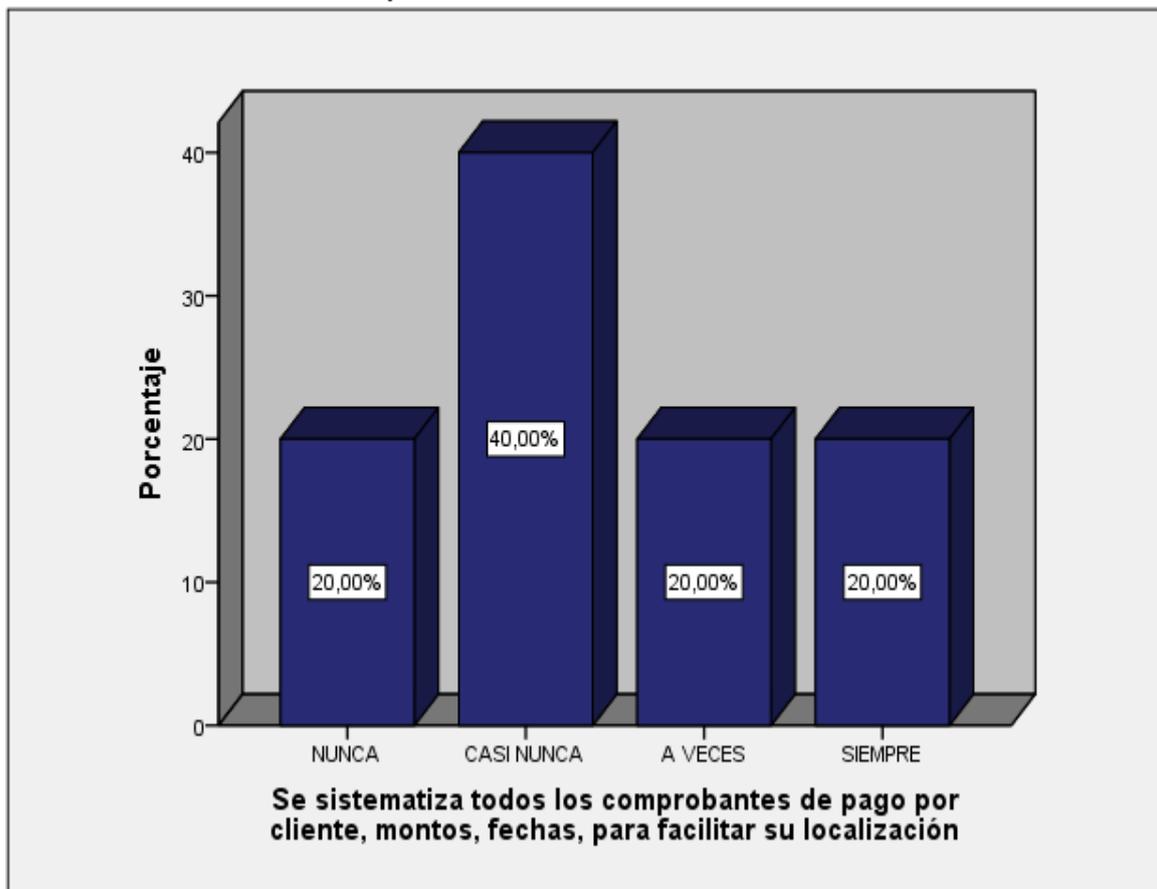
Tabla 73

Se sistematiza todos los comprobantes de pago por cliente, montos, fechas, para facilitar su localización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	6	40,0	40,0	60,0
	A VECES	3	20,0	20,0	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 63

Se sistematiza todos los comprobantes de pago por cliente, montos, fechas, para facilitar su localización



Interpretación

La tabla 73 y grafico 63 muestra al casi nunca con un 40% y esto significa una debilidad en el almacenamiento de los comprobantes de pago, por lo que el sistema debería proveer de reportes y de esta manera sistematizar los comprobantes de pago por clientes, montos y fechas.

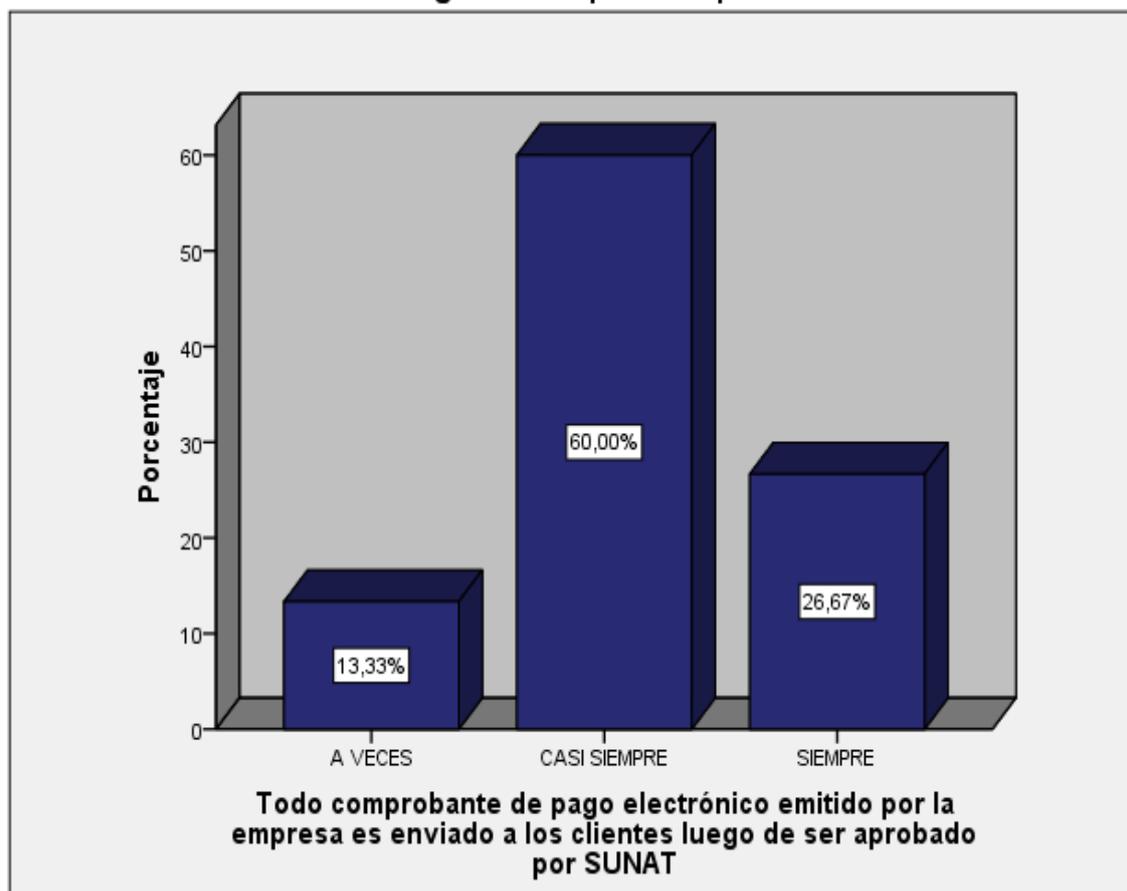
Tabla 74

Todo comprobante de pago electrónico emitido por la empresa es enviado a los clientes luego de ser aprobado por SUNAT

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	2	13,3	13,3
	CASI SIEMPRE	9	60,0	73,3
	SIEMPRE	4	26,7	100,0
	Total	15	100,0	

Grafico 64

Todo comprobante de pago electrónico emitido por la empresa es enviado a los clientes luego de ser aprobado por SUNAT



Interpretación

La tabla 74 y grafico 64 debería de mostrar el siempre en un 100% por lo que la empresa debería observar que los comprobantes de pago deben de llegar a los clientes después de ser aprobados por SUNAT, el sistema de emisión de comprobantes de pago también debe de ser revisado.

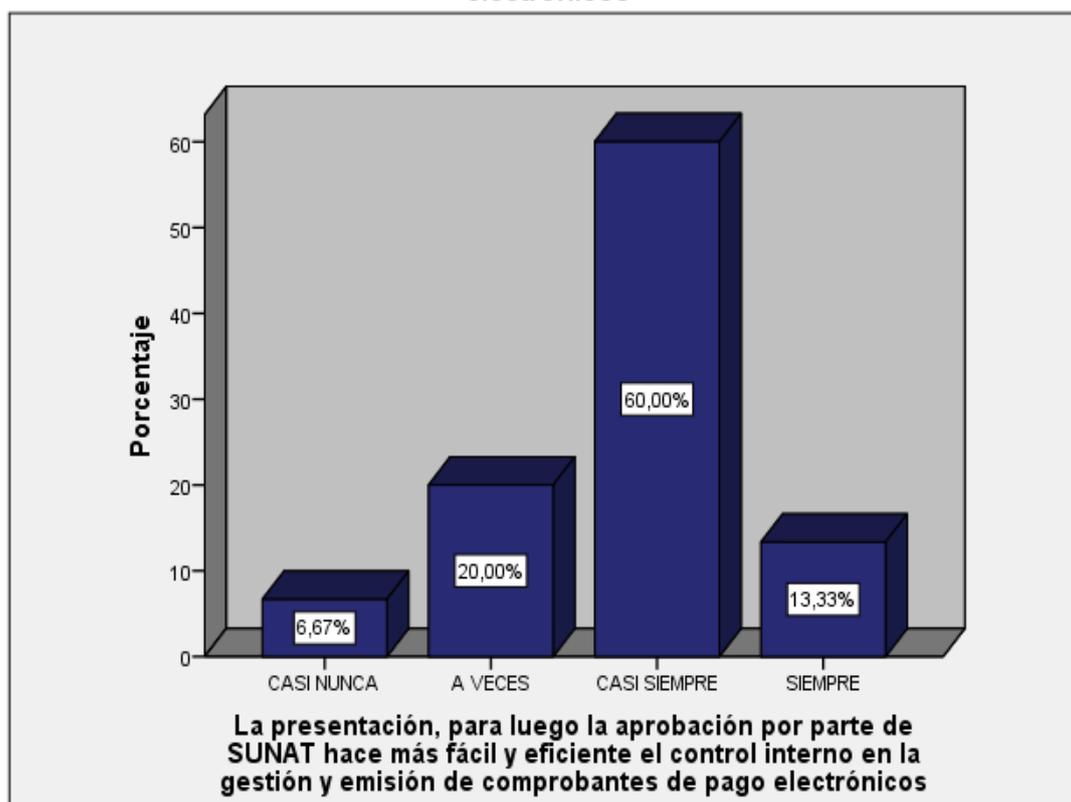
Tabla 75

La presentación, para luego la aprobación por parte de SUNAT hace más fácil y eficiente el control interno en la gestión y emisión de comprobantes de pago electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	6,7	6,7	6,7
	A VECES	3	20,0	20,0	26,7
	CASI SIEMPRE	9	60,0	60,0	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Grafico 65

La presentación, para luego la aprobación por parte de SUNAT hace más fácil y eficiente el control interno en la gestión y emisión de comprobantes de pago electrónicos



Interpretación

La tabla 75 y grafico 65 muestra que es de mucha importancia la aprobación de los comprobantes de pago por parte de SUNAT ya que ayuda, hace más fácil y eficiente el control interno y la gestión en la emisión de comprobantes de pago, en esta tabla se debería de mostrar el siempre en un 100%.

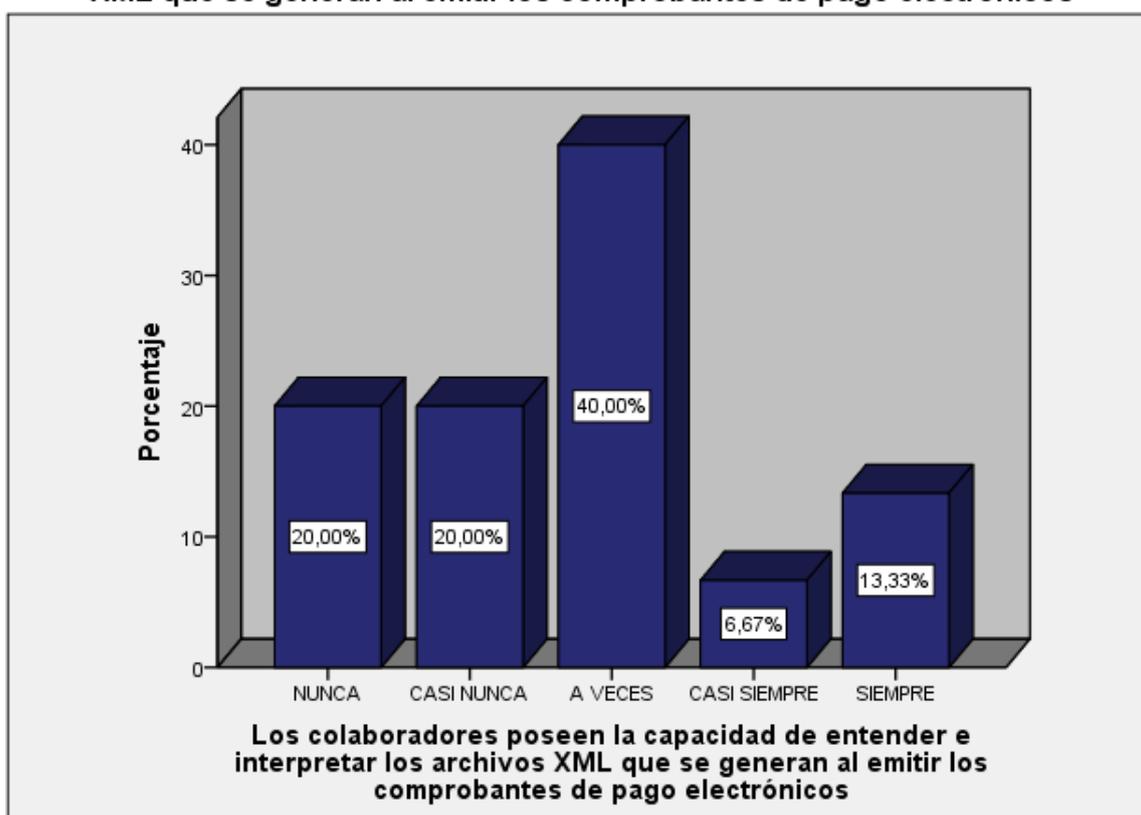
Tabla 76

Los colaboradores poseen la capacidad de entender e interpretar los archivos XML que se generan al emitir los comprobantes de pago electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	3	20,0	20,0	40,0
	A VECES	6	40,0	40,0	80,0
	CASI SIEMPRE	1	6,7	6,7	86,7
	SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
	Total		15	100,0	100,0

Grafico 66

Los colaboradores poseen la capacidad de entender e interpretar los archivos XML que se generan al emitir los comprobantes de pago electrónicos



Interpretación

En la tabla 76 y gráfico 66 nuevamente entra a talla la capacidad y conocimiento de los colaboradores y esta vez con respecto a los archivos XML que se generan con la emisión de comprobantes de pago, los colaboradores deberían de conocer la importancia que tienen estos archivos para los clientes y en general para toda empresa, por lo que el a veces con 40% y el casi nunca y nunca con 20% la empresa debe de velar por que se reduzca.

ANEXOS

La escala de Likert (también denominada método de evaluaciones sumarias) se denomina así por Rensis Likert, quien publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

Nunca	1
Casi Nunca	2
A Veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO						
DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
AMBIENTE DE CONTROL	Integridad y valores eticos					
	1	Ante un hecho doloso en los procedimientos de control el colaborador es sancionado con el despido				
	2	En el área los colaboradores sistematizan cada proceso elaborado para la evidencia en los controles				
	Competencia					
AMBIENTE DE CONTROL	3	tienen competencias contables y en la evaluación de su desempeño laboral también se considera la honestidad en los procesos que ejecutan				
	4	Dada la naturaleza del área, el perfil de los puestos es disciplinario y rígido. Todos los colaboradores son profesionales o técnicos en				
	Actitud de la alta gerencia					
	5	La emisión de comprobantes de pago, se ejecuta con procedimientos disciplinarios que la alta gerencia monitorea u audita				
EVALUACION DE RIESGOS	6	Para garantizar la eficiencia de los procedimientos en el área se delega a un comité externo y experto auditorias periódicas al respecto de la gestión documentaria				
	Valores y comportamiento					
	7	En el área los colaboradores practican la responsabilidad, tolerancia, honestidad y puntualidad				
	8	Las empresas potenciales a los que se le brinda el servicio monitorea los procedimientos de la emisión de comprobantes de pago				
	9	Durante la emisión de comprobantes de pago los errores son remediados sin postergación de tiempo				
	Recurso humanos y clima organizacional					
	10	El trabajo en equipo, es una fortaleza en el área. Todos suman				
	11	La cordialidad y el buen trato predomina en el área, por ello el clima laboral es el ideal				
	12	Ante un error en la gestión documentaria todos los colaboradores se involucran de manera íntegra para ejecutar acciones prontas y efectivas				
	Cultura y conciencia de control					
EVALUACION DE RIESGOS	13	Los controles que se ejecutan en el área, son rutinas del día a día; los colaboradores brindan las facilidades				
	14	Cuando un colaborador es nuevo, recibe el apoyo de colaboradores experimentados hasta que estos formen parte de la cultura organizacional				
	15	Loa logros que se caracterizan en el área se difunden en el portal de la organización para concientizar la fortaleza del desempeño				
Aprobación y autorizaciones						
ACTIVIDAD DE CONTROL	16	La gerencia cuenta con claves y contraseñas de los clientes para validar los procedimientos ejecutados				
	17	Solo un comité de expertos y capacitados con constancia son los encargados de las aprobaciones y autorizaciones para la gestión de documentaria				
	18	Los colaboradores que tienen a cargo la gestión y emisión de comprobantes de pago son calificados con indicadores de desempeño, esto para que no se retrase la emisión de comprobantes y no se vea				
	Indicadores de desempeño					
	19	El indicador de desempeño laboral de mayor valor en las áreas la satisfacción del cliente en la emisión de comprobantes de pago				
Análisis de registro de información						
ACTIVIDAD DE CONTROL	20	Existe un software que permite identificar la cantidad de clientes atendidos en la emisión de comprobantes de pago por periodo				

	Verificaciones										
	21	La verificación de la eficiencia en la emisión de comprobantes de pago es competencia de colaboradores seleccionados por la gerencia									
	22	Por política institucional se tiene establecido excluir a quien elabora los comprobantes de pago de la verificación para garantizar la confiabilidad									
	Controles sobre procesamiento de información										
	23	En el hallazgo de un procedimiento deficientemente ejecutado, se activan sin postergación las herramientas de control									
	24	Se cuenta con un área técnica, capacitada para resolver las incidencias al respecto del uso de la tecnología									
	Controles generales										
	SISTEMA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN	25	Ante la paralización o detenimiento de la página de la SUNAT utilizada para la emisión de comprobantes de pago, se debilita el servicio y se incrementa la demanda posteriormente								
26		La gerencia autoriza a los colaboradores a acudir a las capacitaciones que gestiona la SUNAT, paralizando la emisión de comprobantes de pago									
Controles de aplicación											
27		El envío de los documentos se ejecuta sin postergación para garantizar la continuidad de los otros procedimientos									
	28	Los sistemas de información y comunicación entre el cliente, la organización y el intermediario son efectivos y fluidos									
	Evaluaciones independientes										
	SUPERVISION Y MONITOREO	29	Existen clientes especiales que demandan monitoreo exclusivo y los colaboradores poseen la competencia para ello								
		30	Los colaboradores reciben indicadores de la gerencia para la atención segmentada, clasificada de los usuarios según los volúmenes de compra								
Medida correccionales											
	31	La gerencia se involucra en los procedimientos correctivos ante la detección de errores severos									
	32	Cuando un cliente expresa su insatisfacción por la emisión de comprobantes de pago, la gerencia convoca a los involucrados en la deficiencia para tomar decisiones coordinadas									

VARIABLE 2: GESTION DOCUMENTARIA CON RESPECTO DE LA EMISION DE COMPROBANTES ELECTRONICOS

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5	
CARÁCTER SERIADO	Elaboración en serie						
	33	Las series de los comprobantes de pago están segmentados según la naturales de la venta y/o cliente, el sistema es automático para clasificar los comprobantes de acuerdo a la serie que les corresponde					
	34	La incidencia de error en las serie de los comprobantes de pago se dan por la improvisación de los encargados en la elección					
	Designación en serie por usuario						
	35	La designación de serie por usuario es potestad de los colaboradores, encargados oportunamente de la clasificación					
	36	Son efectivas los procesos de control interno teniendo series determinadas para cada establecimiento anexo o usuario					
GENESIS	Procesos						
	37	Los procesos en la emisión de los comprobantes de pago son gestionados antes, durante y después de la acción					
	38	Ante la incidencia de error en algunos de los procesos, se cuenta con colaboradores que se adicionen al servicio para salvaguardar y continuar con las tareas					
	39	El colaborador tiene pleno conocimiento de las normas tributarias y de los procesos que se puedan presentar por cada escenario de venta para emitir de manera eficiente los comprobantes de pago electrónicos					
Producto observable							
	40	La emisión de comprobantes de pago genera el archivamiento del documento físico, posterior a su certificación o validación					
	41	Se presentan comprobantes de pagos donde el producto observable (visualización del comprobante de pago) no este conforme a la contabilización y esto traiga problemas en el análisis de cuentas					
EXCLUSIVIDAD	Información preferencial						
	42	Existen clientes potenciales que generan prioritariamente emisión de comprobantes de pago para una proyección de los tributos a pagar					
	43	La transparencia y confiabilidad está garantizada en la emisión de comprobantes de pago. La información en real					

	44	El control interno es una debilidad es por ello la duplicidad de comprobantes por una misma orden de compra, esto quiere decir que el control interno es una ausencia en la emisión de comprobantes de pago						
INTERRELACION	Independización de documentos							
	45	Existe la herramienta tecnológica que permita facilitar la independización de documentos						
	46	Es política de la empresa dejar serie y correlativo de comprobantes de pago electrónicos si emitir para su posterior utilización, esto puede ser controlado por el personal encargado de la revisión, validación y						
	Conversion según el tipo aceptable							
	47	Los colaboradores tienen el pleno conocimiento que el archivo XML no debe de tener errores para que estos puedan ser usados por los clientes para que puedan ser usados para obtener el crédito fiscal						
	48	Los colaboradores tienen conciencia que en la emisión todo comprobante de pago electrónico debe de generar un archivo XML						
AUTENTICIDAD	Envío directo							
	49	De no haber internet la empresa cuenta con otras alternativas para el envío directo de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT						
	50	La empresa cumple con el envío de comprobantes de pago electrónicos a sus clientes sin ningún problema, esto debido a que existe un buen control en los datos de los clientes que se tienen en el sistema						
	Cumplimiento de tiempo							
	51	El envío de los comprobantes de pago electrónicos a SUNAT pueden demorar más de lo debido por problemas en los sistemas que posee la empresa para la emisión de comprobantes de pago o por la lentitud del						
FIABILIDAD	Representación exata							
	52	En la representación grafica de los comprobantes de pago electrónicos puede presentarse una diferencia con respecto a lo que se vende debido a la mala configuración del sistema						
	Transacciones objetivas							
	53	Son controladas la emisión de comprobantes de pago electrónicos, de esta manera se pueden obtener transacciones objetivas que puedan cumplir con la satisfacción de los clientes						
	Contenido fidedigno							
	54	Los colaboradores del área han pasado por un proceso de selección de personal confiable para garantizar procedimientos fidedignos en la emisión de comprobantes de pago						
INTEGRIDAD	Documento completo e inalterable							
	55	Ejecutada la emisión de comprobantes de pago el documento es accesible para los debidos procesos						
	Documento accesible							
	56	Son eficientes las políticas con las que cuenta la empresa para apoyar a los clientes que no tienen accesibilidad a sus comprobantes de pago electrónicos						
MANEJABILIDAD	57	Es eficiente el servicio que provee la empresa intermediaria para que los clientes tengan accesibilidad a sus comprobantes de pago						
	Documento localizado							
	58	Se sistematiza todos los comprobantes de pago por cliente, montos, fechas, para facilitar su localización						
	Documento recuperado							
	59	Se tiene coordinación con los clientes para poder recuperar los comprobantes de pago electrónicos en caso no hayan sido recepcionados						
	Documento presentado							
	60	Todo comprobante de pago electrónico emitido por la empresa es enviado a los clientes luego de ser aprobado por SUNAT						
	61	La presentación, para luego la aprobación por parte de SUNAT hace más fácil y eficiente el control interno en la gestión y emisión de comprobantes de pago electrónicos						
	Documento interpretado							
	62	Los colaboradores poseen la capacidad de entender e interpretar los archivos XML que se generan al emitir los comprobantes de pago electrónicos						

MATRIZ DE CONSISTENCIA+A1:H38

TITULO: Control interno gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Peru S. A., Lima 2016

AUTOR: Jose Antonio Davila Celis

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	METODO
<p>Problema General ¿Cómo se relaciona el control interno con la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?</p>	<p>Objetivo General Determinar si el control interno se relaciona con la gestion documentaria al respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016</p>	<p>Hipotesis General Existe relacion significativa entre el control interno con la gestion documentaria al respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016</p>	Control Interno	<p>Ambiente de Control</p> <p>Evaluacion de Riesgos</p> <p>Actividad de Control</p> <p>Sistema de Informacion y Comunicación</p> <p>Supervision y Monitoreo</p>	<p>Integridad y valores eticos</p> <p>Competencia</p> <p>Actitud de la alta gerencia</p> <p>Valores y Comportamiento</p> <p>Recurso humano y clima organizacional</p> <p>Cultura y conciencia de control</p> <p>Aprobación y autorizaciones</p> <p>Indicadores de desempeño</p> <p>Análisis de registro de informacion</p> <p>Verificaciones</p> <p>Controles sobre procesamiento de informacion</p> <p>Controles generales</p> <p>Controles de aplicación</p> <p>Evaluaciones independientes</p> <p>Actividades de monitoreo</p>	Escala de Likert	
<p>Problema Especifico 1. ¿Cómo se relaciona el control interno con el caracter seriado en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 2. ¿Cómo se relaciona el control interno con el genesis en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 3. ¿Cómo se relaciona el control interno con la exclusividad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 4. ¿Como se relaciona el control interno con la interrelacion en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 5. ¿Como se relaciona el control interno con la autenticidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de los comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 6. ¿Como se relaciona el control interno con la fiabilidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 7. ¿Como se relaciona el control interno con la integridad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016? 8. ¿Como se relaciona el control interno con la manejabilidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?</p>	<p>Objetivo Especifico 1. Identificar la relacion que existe entre el control interno con el caracter seriado en la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 2. Analizar la relacion que existe entre el control interno con el genesis en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 3. Determinar la relacion que existe entre el control interno con la exclusividad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 4. Hallar la relacion que existe entre el control interno con la interrelación en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 5. Encontrar la relacion que existe entre el control interno con la autenticidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de los comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 6. Establecer la relacion que existe entre el control interno con la fiabilidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 7. Comprobar la relacion que existe entre el control interno con la integridad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 8. Encontrar la relacion que existe entre el control interno con la manejabilidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016?</p>	<p>Hipotesis Especifica 1. Existe relacion significativa entre el control interno con el caracter seriado en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 2. Existe relacion significativa entre el control interno con el genesis en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 3. Existe relacion significativa entre el control interno con la exclusividad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 4. Existe relacion significativa entre el control interno con la interrelación en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 5. Existe relacion significativa entre el control interno con la autenticidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de los comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 6. Existe relacion significativa entre el control interno con la fiabilidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 7. Existe relacion significativa entre el control interno con la integridad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016 8. Existe relacion significativa entre el control interno con la manejabilidad en la gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos en la empresa Nicoll Perú S.A., Lima 2016</p>	Gestion documentaria con respecto a la emision de comprobantes de pago electronicos	<p>CARÁCTER SERIADO</p> <p>GENESIS</p> <p>EXCLUSIVIDAD</p> <p>INTERRELACION</p> <p>AUTENTICIDAD</p> <p>FIABILIDAD</p> <p>INTEGRIDAD</p> <p>MANEJABILIDAD</p>	<p>Elaboracion en serie</p> <p>Designacion en serie por usuario</p> <p>Procesos</p> <p>Producto observable</p> <p>Informacion preferencial</p> <p>Independizacion de documentos</p> <p>Conversion según el tipo aceptable</p> <p>Envío directo</p> <p>Cumplimiento de tiempo</p> <p>Representacion exata</p> <p>Transacciones objetivas</p> <p>Contenido fidedicno</p> <p>Documento completo e inalterable</p> <p>Documento accesible</p> <p>Documento localizado</p> <p>Docuemnto recuperado</p> <p>Documento presentado</p> <p>Documento interpretado</p>		

BIBLIOGRAFIA

- Amador, A. (2002). *Control Interno Y Auditoría Sus Aportes En La Organización / Derechos Reservados Facultad de Contaduría Pública y Administración Cd. Universitaria San Nicolás de los Garza N.L.*
- Blanco, R. (2006). *DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: MANUAL PARA ARCHIVEROS* Edita: SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA Subdirección General de Publicaciones, Información y Documentación
- Contadores y Empresas (2014). *Pioner tributario 2014*. Edita Gaceta Jurídica S.A.
- Cotrina, L. (2013). *“Aplicación de la virtualización en las tecnologías informáticas en el sistema de comprobantes de pago para consumidores finales en el Perú” trabajo presentado para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en gestión tributaria, empresarial y fiscal”* en la FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS - SECCIÓN POSGRADO de la UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES, Lima – Perú.
- Cruz, J. (2011) *Administración de documentos y archivos*. Edita: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Claros, R. y León, O. (2012). *El control interno como herramienta de gestión y evaluación*. Edición: Instituto Pacifico S.A.C.
- Estupiñan, R. (2012). *Control Interno y Fraudes*. Imagen Editorial Impresores.
- Goyo, E. y Oliveros, E. (2014). *“Lineamientos de control en las cuentas por cobrar de la Empresa Dimo, C.A.”* Trabajo de grado presentado para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA CAMPUS BÁRBULA de la UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Carabobo – Venezuela.
- Hemeryht, F. y Sanchez, J. (2013). *“Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013”* requisito

solicitado para obtener el Título Profesional de Contador Público y Licenciado en Administración en la FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR OREGO, Trujillo – Perú.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología De La Investigación* / McGraw Hill Education.

Mantilla, S. (2012). *Auditoria Del Control Interno* / Ecoe ediciones.

Méndez, L. y Pérez, H. (2012). *“Estudio de los beneficios económicos y ambientales de la implementación de la facturación electrónica para las empresas del sector financiero en la ciudad de Guayaquil”*. Tesis de Trabajo de investigación previo a obtener el título de Magister en administración de empresas en la ESCUELA DE MAESTRIAS EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA – SEDE GUAYAQUIL, Guayaquil – Ecuador.

Moammer, F. y Terreros, A. (2013). *“Propuesta de lineamientos de control interno para el proceso de ventas, cuentas por cobrar y cobros de la empresa Valentino C.A.”* estudio de proyecto de grado presentado en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública Campus Bárbula de la UNIVERSIDAD DE CARABOBO, Carabobo – Venezuela.

Ortega, R. Castillo, J. Pacherras, A. y Morales, J. (2013). *Manual tributario 2013*. Editorial: ECB Ediciones SAC

Pacherras, A. y Castillo, J. (2015). *Manual tributario 2015*. Editorial: ECB Ediciones SAC

Redondo, M. (2010). *El documento electrónico: un enfoque archivístico*. *Revista General de Información y Documentación*.

Romero, C. y Aguilar, E. (2014). *“Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013”*. Tesis para optar el título de

contador público en la ESCUELA DE CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, Chiclayo – Perú.

Torres, C. (2000). *Orientaciones básicas de metodología de la investigación científica*. Edición: Libros y Publicaciones

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Gonzales M. Teresa.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Sube
- 1.3 Especialidad del validador: Metodología
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO
- 1.5 Título de la Investigación: CONTROL INTERNO Y GESTION DOCUMENTARIA CON RESPECTO A LA EMISION DE COMPROBANTES DE PAJO ELECTRONICOS EN LA EMPRESA NIEOLL PERÚ S.A., LIMA 2016
- 1.6 Autor del Instrumento: JOSE ANTONIO DAUILA CELIS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL LOLI BERNARDO
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DIRECTOR UCV
 1.3 Especialidad del validador: ECONOMISTA
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: ENCUESTA
 1.5 Título de la Investigación: CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA CON RESPECTO A LA EMISIÓN DE COMPROBANTES DE PAGO ELECTRONICOS EN LA EMPRESA HICOL PERU S.A., LIMA 2016
 1.6 Autor del Instrumento: JOSE ANTONIO DAUILA CELIS

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			
Item 9			
Item 10			
Item 11			
Item 12			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 17898066 Teléfono N° 966547995