



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO  
PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN  
EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO  
EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (a):**

**Bach. Quispe Estela, Perla Edeli**

**Asesor:**

**Dr. Echeverría Jara José Foción**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2020**

**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA  
MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS  
MARAÑÓN S.R.L. JAÉN – 2018**

Asesor (a): Dr. Echevarría Jara José Foción  
Firma

Presidente (a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel  
Firma

Secretario (a) Dr. Merino Nuñez Mirko  
Firma

Vocal (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily  
Firma

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada de manera especial a Dios, por protegerme y guiarme en cada paso que doy para lograr culminar mi carrera.

A mi querido Esposo Reyner Horna Silva, por su ayuda incondicional y por toda su comprensión; a mi amada Hija Bryana Arleth, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis maravillosos padres Adomaro Quispe Pérez y Rosalía Estela Arenas y hermanos José y Karen quien con sus palabras de aliento me fortalecen para seguir adelante y ser siempre perseverante para que así cumpla con mis ideales, siendo todos parte fundamental en mi vida ayudándome a lograr mis objetivos.

**Perla Edeli**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por la vida y por permitirme sonreír ante todos mis logros que son resultado de su inmensa ayuda, gracias a ti mi Dios esta meta está cumplida.

A mis Padres y Hermanos por confiar y creer en mí, a mi Esposo por recorrer este largo camino a mi lado brindándome su amor incondicional y por apoyarme en cada decisión, a mi pequeña Hija por ser la fuente de mi esfuerzo y el motor de mi vida para nunca rendirme, a la Universidad Señor de Sipan por darme la oportunidad para seguir superándome profesionalmente, al facilitador de curso por brindarme todo sus conocimientos para hacer más fácil la realización de mi tesis.

**Perla Edeli**

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general fue proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018. Para el cumplimiento de este objetivo se ha realizado las siguientes acciones generales: diagnosticar el control interno en el proceso de facturación de la empresa, analizar el Proceso de Facturación que actual, analizar si se cumplen las normas de vigentes sobre Control Interno en la Gestión Administrativa y ddiseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación. La investigación es de tipo descriptiva – propositivo y el diseño es No Experimental, transversal descriptivo y propositivo. Entre las conclusiones, se tiene que la empresa tiene un sistema de control interno del proceso de facturación (73%) y está basada en una definida estructura orgánica y con un manual de organización y funciones, pero tiene limitaciones para cumplir con el proceso de facturación de manera eficiente (82%) y afecta al funcionalidad de la empresa (91%), cumple con las normas de la facturación electrónica (82%). El sistema de control interno para el proceso de facturación es necesario para para la empresa y así mejorar el proceso y flujo de información contable (91%). Los elementos de este sistema de control interno son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo, control interno de la compras, control interno de la documentación y las cuentas por pagar, control interno de los pagos por servicios, control interno de los gastos

**Palabras Calves:** Sistema de control interno, Facturación, Empresa Prestadora de Servicios

## **Abstract**

The main objective of this research was to propose an internal control system to improve the billing process in the EPS Marañon S.R.L. Jaén - 2018. For the fulfillment of this objective the following general actions have been carried out: diagnose the internal control in the billing process of the company, analyze the billing process that is current, analyze if the current rules on Internal Control are met in Administrative Management and design the proposal of an internal control system to improve the billing process. The research is descriptive - proactive and the design is non-experimental, cross-sectional descriptive and proactive. Among the conclusions, we have that the company has an internal control system of the billing process (73%) and is based on a defined organic structure and with an organization and functions manual, but has limitations to comply with the billing process efficiently (82%) and affects the functionality of the company (91%), complies with the rules of electronic invoicing (82%). The internal control system for the billing process is necessary for the company and thus improve the process and flow of accounting information (91%). The elements of this internal control system are: general internal control, internal control of cash, internal control of liabilities, internal control of purchases, internal control of documentation and accounts payable, internal control of payments for services, control internal expenses

**Keyword:** Internal control system, Billing, Services Provider Company

## Índice

Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Palabras Calves: .....	v
Abstract .....	vi
Keyword.....	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas .....	ix
Índice de Figuras .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática .....	12
1.2. Trabajos previos.....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	26
1.3.1. Control Interno .....	26
1.3.2. Procesos de facturación .....	32
1.4. Formulación del Problema.....	41
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	41
1.6. Hipótesis .....	42
1.7. Objetivos.....	43
1.7.1. Objetivo General .....	43
1.7.2. Objetivos Específicos .....	43
II. MATERIAL Y MÉTODO .....	44
2.1. Tipo y diseño de la investigación .....	44
2.2. Población y muestra.....	45
2.3. Variables, Operacionalización .....	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	49
2.5. Procedimientos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos .....	50
2.7. Criterios de Rigor científico .....	50
III. RESULTADOS .....	53

3.1. Tablas y Figuras.....	53
3.2. Discusión de resultados .....	73
3.3. Aporte científico / Propuesta de investigación .....	75
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	81
REFERENCIAS .....	84
ANEXOS.....	87



## Índice de Tablas

Tabla 1: Tipos de facturas .....	33
Tabla 2: Operacionalización de Variable Independiente.....	46
Tabla 3: Operacionalización de Variable Dependiente .....	47
Tabla 4: Criterios de rigor científico .....	51
Tabla 5: Estructura orgánica definida.....	53
Tabla 5: Definición de áreas o departamento al interior de la empresa .....	54
Tabla 6: Manual de Organización y Funciones .....	55
Tabla 7: Actividades definidas para su ejecución y control .....	56
Tabla 8: Nivel educativo técnicos de campo de la empresa es superior.....	57
Tabla 9: Plan de compras según los requerimientos.....	58
Tabla 10: Proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa .....	59
Tabla 11: Personal para controlar el ingreso y salida de la mercadería .....	60
Tabla 12: Inventario de manera frecuente .....	61
Tabla 13: Controles para el buen manejo de inventarios.....	62
Tabla 14: Medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería .....	63
Tabla 15: Proceso de facturación se basa en un sistema .....	64
Tabla 16: Sistema de facturación proporciona información para el desarrollo de actividades contables .....	65
Tabla 17: Han existido inconvenientes en la facturación según las normas legales .....	66
Tabla 18: Afecta la empresa si el proceso de facturación no se lleve en forma adecuada ..	67
Tabla 19: Implementar nuevo sistema de facturación para el proceso y flujo de información contable.....	68
Tabla 20: Uso de las normas de facturación electrónica .....	69
Tabla 21: Conoce sobre el uso de sistema de control interno para facturación.....	70
Tabla 22: Disponibilidad para implementar sistema de facturación con un sistema de control interno.....	71
Tabla 23: Frecuente reclamos de usuarios por facturación .....	72

## Índice de Figuras

Figura 1: Estructura orgánica definida .....	53
Figura 2: Definición de áreas o departamento al interior de la empresa .....	54
Figura 3: Manual de Organización y Funciones.....	55
Figura 4: Actividades definidas para su ejecución y control.....	56
Figura 5: Nivel educativo técnicos de campo de la empresa es superior .....	57
Figura 6: Plan de compras según los requerimientos .....	58
Figura 7: Proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa .....	59
Figura 8: Personal para controlar el ingreso y salida de la mercadería .....	60
Figura 9: Inventario de manera frecuente.....	61
Figura 10: Controles para el buen manejo de inventarios .....	62
Figura 11: Medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería.....	63
Figura 12: Proceso de facturación se basa en un sistema .....	64
Figura 13: Sistema de facturación proporciona información para el desarrollo de actividades contables .....	65
Figura 14: Han existido inconvenientes en la facturación según las normas legales .....	66
Figura 15: Afecta la empresa si el proceso de facturación no se lleve en forma adecuada. 67	
Figura 16: Implementar nuevo sistema de facturación para el proceso y flujo de información contable.....	68
Figura 17: Uso de las normas de facturación electrónica.....	69
Figura 18: Conoce sobre el uso de sistema de control interno para facturación .....	70
Figura 19: Disponibilidad para implementar sistema de facturación con un sistema de control interno .....	71
Figura 20: Frecuente reclamos de usuarios por facturación .....	72

## I.INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo principal proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon SRL., ya que teniendo control se determina como se está llevando a cabo los procesos en la empresa y esto contribuye al éxito, logrando generar las medidas, acciones correspondientes para que se desarrolle de acuerdo a lo planeado y se tenga al final un proceso de facturación mensual exitoso.

Este trabajo se centra en estudiar los factores para un sistema del control interno que mejore el proceso de la facturación, siendo algo indispensable para llevar a cabo la cobranza mensual, así contribuyendo al éxito de la empresa. El control interno ayuda a las entidades a lograr objetivos importantes y a mejorar en el rendimiento de los colaboradores, puede ser un desafío para quienes se adapten al cambio del entorno operativo ya que el control interno requiere del criterio profesional de cada uno.

En la EPS Marañon SRL, el control interno permitirá generar un trabajo eficiente obteniendo más productividad en los colaboradores, el control interno es una herramienta súper importante en todas las Áreas de la entidad y si se establece para el proceso de Facturación este será aún más eficiente y transparente tanto con la cobranza como también con toda la información que se alcanza al área de contabilidad será más precisa.

En el capítulo 1 se aborda la teoría que sustenta la aplicación del control interno para la mejora productiva de la empresa. Se hace un repaso de los enfoque de la teoría de control interno, procesos de Facturación como la Facturación electrónica esto a nivel internacional, nacional y local. El capítulo concluye haciendo un recuento de diversos trabajos que han abordado temas parecidos para el caso de la aplicación de control interno para mejorar el proceso de facturación de las empresas.

En el capítulo 2 se habla de los materiales y métodos que se utilizaron para poder desarrollar la tesis dentro de ellos está el tipo de investigación la cual fue de tipo Descriptiva, ya que se aplicó el control interno para mejorar un sistema de facturación además también se habla de la población y muestra que se tomó para poder aplicar las encuestas.

En el capítulo 3 se establece la obtención de resultados mediante la aplicación de encuestas con el propósito de mantener información actualizada y verídica, el capítulo concluye con el cálculo de resultados que son presentados en tablas y figuras.

En el capítulo 4 se presentan las conclusiones, recomendaciones y propuestas que define y aplica el control interno para la mejora del proceso de Facturación de la EPS Marañon SRL.

y así cumplir con el objetivo de esta tesis. Se concluye el capítulo haciendo al análisis y la interpretación de los resultados obtenidos a través de este método. Adicionalmente se incluye un anexo que muestra los datos de las principales variables utilizadas en este trabajo de tesis.

## **1.1. Realidad Problemática**

### **Nivel Internacional**

La Guía INFOSAI GOV 9100, en las Guías para las Normas de Control Interno del Sector Público, actualizadas en el 2004 y vigente hasta la actualidad, señala que se vieron en la obligación de actualizar la Guía elaborada en 1992 por las nuevas exigencias, obligaciones y responsabilidades que vienen asumiendo el sector pública, consensuar nuevos conceptos de control interno, establecer nuevas recomendaciones y directrices para fortalecer los valores éticos y precisar las actividades de control con relación al procesamiento de información.

Precisa que “la ética pública es prerrequisito y un soporte para la confianza pública y la clave para el buen gobierno”

INFOSAI GOV 9100, señala que existe un desconocimiento sobre roles, responsabilidades, límites de las autoridad e incluso desconocimiento de los fines y objetivos de la entidad pública; por lo que recomienda que el Control Interno, responsabilidad de la Gerencia y Dirección de la entidad pública deben definir los objetivos de la entidad, roles, responsabilidades y el determinar el alcance de la autoridad encargada. Además que el Control Interno permite disminuir los riesgos y brindar seguridad en el proceso de ejecución de actividades de gestión, administración y presupuestaria para logra los fines y objetivos de la entidad pública.

Es necesaria que la ejecución del control interno sea ordenada, eficiente, efectiva y sobre todo ética; cumplir con sus obligaciones y responsabilidades encomendadas, cumplir con el marco legal y regulaciones establecidas en cada país y evitar las pérdidas, daños y mal uso que se haga en una entidad pública.

Control Interno COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the

Treadway), desde el 2014 conocido como “Control Interno – Marco Regulado”, identifica debilidades en el sector público en donde precisa su injerencia es que las entidades públicas puedan lograr sus objetivos y tener un mejor rendimiento, actuar con eficiencia y eficacia adaptándose a los cambios operativos y de funcionamiento; todo esto requiere de un juicio, criterio y decisión profesional, caso que no existen las entidades públicas.

Es elemental considerar la introducción y uso de las nuevas tecnologías de la información y el mundo globalizado cambiante y exigente.

El Modelo COCO (Criteria Of Control) de Canadá, se basa en lo establecido por el modelo de control COSO y simplifica para poder tener mayor facilidad de control en cualquier nivel de las organizaciones y cuyo lenguaje es accesible a todo el personal. De esta manera incide en los recursos, procesos, sistemas, objetivos, metas, cultura y estructura de la organización, determinando eficiencia y efectividad de las operaciones, confiabilidad de los informes internos y externos, cumplimiento de las normas y leyes vigentes, así como las políticas internas de la organización.

Estos modelos contribuyen a mejorar la toma de decisiones disminuyendo los riesgos y dinamizando la dirección.

El Marco Integrado de Control Interno de México promueve el mejoramiento de las funciones del Estado en México, mejorando la gestión administrativa y gubernamental, previniendo y combatiendo la corrupción y propiciando un sistema integral de rendición de cuentas

“El control interno no es un evento único y aislado, sino una serie de acciones y procedimientos desarrollados y concatenados que se realizan durante el desempeño de las operaciones de una institución. Es reconocido como una parte intrínseca de la gestión de procesos operativos para guiar las actividades de la institución y no como un sistema separado dentro de ésta. En este sentido, el control interno se establece al interior de la institución como una parte de la estructura organizacional para ayudar al Titular, a la Administración y al resto de los servidores públicos a alcanzar los

objetivos institucionales de manera permanente en sus operaciones” (Auditoría Superior de la Federación, 2014).

Moscoso y Echevarría (2015) que en el contexto general del Ecuador y a nivel empresarial, se puede decir que uno de los problemas es el uso adecuado de los sistemas de control interno, debería ser aplicado por las empresas en todos los departamentos que conforman la organización; de manera en particular, en el área de facturación y cobranzas, en la que se requiere la ejecución de un seguimiento continuo para garantizar que la información y las operaciones se desarrollan de la manera adecuada.

Es oportuno que los sistemas de control interno, permita articular los procesos internos para hacerlos más eficientes y lograr obtener información oportuna, útil y viable para la toma de decisiones.

Chunga (2014), señala que el sistema de control interno, como soporte, influye en la eficiente gestión, toma de decisiones y rentabilidad de las empresas; el control interno garantiza una razonable seguridad respecto a la efectividad y eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables y la adhesión a las políticas establecidas.

En la EPS Marañón tienen limitaciones para hacer eficiente el proceso de facturación, provocando con ello el pago de los servicios de manera puntual o contribuye a elevar el porcentaje de morosos al no tener de forma inmediata la información pertinente de los usuarios. Por ello, ha considerado pertinente crear un soporte de un sistema de control interno.

### **A nivel Nacional**

El Perú, en la década del 2000, tuvo un crecimiento económico del 6% anual. Hoy, a pesar de la recesión económica mundial y según el Fondo Monetario Internacional – FMI, se proyecta un crecimiento del 3.7% para el 2016 y de 4.1% para el año 2017. (Diario Gestión, 2016)

Este crecimiento, significa un incremento en los ingresos de las distintas entidades públicas y privadas del Perú; pero este crecimiento económico no está acompañado del fortalecimiento institucional de acuerdo a las nuevas condiciones que exigen el contexto.

La Contraloría General del Perú (2015) señala que algunas entidades del Estado y las empresas proveedoras, todavía no pueden adecuarse para contar con un sistema de control interno, considerando que tienen nuevas atribuciones y competencias y adicionalmente, necesitan gestionar y ejecutar nuevos recursos; estas nuevas competencias están en función del proceso de descentralización y como promotor del desarrollo local o territorial.

La EPS Marañón tiene limitaciones para adecuarse a las nuevas exigencias y forma de organizarse para lograr un efectivo servicio de calidad y que tenga buenas relaciones con los usuarios; el uso de un sistema de control interno le va permitir ordenar, ser eficiente y trabajar en función de metas realizables.

La Contraloría, señala que existen problemas centrales que afecta la institucionalidad para asumir los retos de los nuevos cambios y con ello incluir mecanismos o soportes, como el control interno y son:

- a) La estructura organizacional no están en relación a la misión y objetivos de las entidades públicas y por ende generan instrumentos de gestión completamente desarticulados
- b) Existe un desconocimiento y uso inadecuado de los instrumentos de gestión, planificación, de medición y monitoreo, de control gerencial y de planificación de riesgo
- c) Ausencia de enfoques y práctica de medición del desempeño institucional, debido a la ausencia de indicadores de desempeño, se generan imprecisiones y ambigüedades respecto a los logros esperados de la gestión pública o compartida
- d) Limitada práctica del control interno preventivo para asegurar el logro de objetivos, existe la idea equivocada del control interno asociado únicamente a las funciones del Órgano de Control Institucional (OCI), ha generado limitaciones en la aplicación y desarrollo de los controles preventivos a cargo de las gerencias.

Según la Medición de la Implementación del Control Interno en el Estado” (2013) realizado por La Contraloría General de la República señala “El Índice de Implementación del Sistema de Control Interno (IISCI) promedio general a nivel nacional es de 0.38, ubicado en el rango bajo. Por tipo de entidad tenemos que las Empresas Nacionales, Organismos Autónomos y Empresas Municipales se encuentran en el rango medio, mientras que las Instituciones Públicas Descentralizadas, Proyectos de Inversión, Ministerios, Poderes del Estado – Rectores, Órganos Desconcentrados, Universidades, Municipalidades Distritales, Gobiernos Regionales, Municipalidades Provinciales, Sociedades de Beneficencias Públicas y Juntas Liquidadoras se ubican en el rango bajo. Esta situación demuestra la debilidad del control interno en las entidades públicas, lo que las expone a mayores riesgos de corrupción, entre otros”.

Según este índice de implementación del sistema de control interno, la EPS Marañón, se encuentra en el nivel bajo, por ello requiere de manera urgente su implementación.

Carrasco y Farro (2014), señala que el área de facturación implica en el país tiene carencia de procedimientos, patrones o indicadores que permita un eficiente y eficaz trabajo dentro de la empresa y poder brindar un servicio de calidad y satisfacer a la empresa y a los usuarios. Las empresas que tienen un control interno, se evidencia que son deficiente, personal no capacitado, ineficiente, sin evaluaciones periódicas.

Este contexto similar a la EPS Marañón, exige mejorar los procesos de facturación a través del implementación de un sistema de control interno que permita usar políticas, estratégicas, procedimientos que permita una gestión práctica y oportuna

Crisologo, (2013), señalan que el control interno en los subniveles de las entidades del Estado peruano el tipos de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas; el grado de evaluación de riesgo incide en la mejora de la calidad de vida de la población; los niveles de actividades de control



influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto; determinó que el grado de información y comunicación mejora favorablemente los niveles de eficiencia, eficacia y economía; estableció que el grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes logra al comportamiento de gastos versus ingresos, por fuentes de financiamiento.

La EPS Marañón al no tener óptimos resultados con el proceso de facturación, afecta los niveles de recaudación interna, eleva el nivel de morosidad, fricciona las relaciones con los usuarios, afecta la rentabilidad y posterga nuevas inversiones para el acceso del agua en Jaén.

### **A nivel local**

La gestión administrativa relacionado al cliente, en la EPS Marañón, tuvo como resultado lo siguiente: según la SUNASS el nivel de morosidad de 3,07 mes en el año 2012 y de 2.42 mes en el año 2013, tendencia que se viene manteniendo.

La SUNASS (2017) en su Estudio Tarifario sobre la EPS Marañón, señala que el margen operativo y el margen neto para el periodo 2013-2015 son negativos, lo que evidencia que los ingresos por la prestación de los servicios de agua y alcantarillado no cubren los costos de operación, los gastos de venta y administración, ni los gastos de distribución. Sin embargo, en el año 2016, el resultado se revierte por el mayor ingreso por la prestación de servicios. En la misma línea, el ROA y ROE mostraron similar comportamiento. El valor del ROA paso de -0,1% en el año 2013 a 0,07% en el año 2016. De igual forma, ocurrió con el valor del ROE que paso de -0,11% en el año 2013 a 0,07% en el año 2016. Cabe señalar que, el margen bruto registró un comportamiento positivo (2013: 37,6% y 2016:37,5%) debido a la mejora en los ingresos producto de la prestación de los servicios de agua y alcantarillado.

Finalmente, del estudio tarifario se desprende la preocupación con relación al proceso de facturación como un elemento clave para el proceso de cobranza y control de la morosidad de los clientes; aun cuando para el año 2016 mostro indicadores de recuperación, pero no logran corregir las limitaciones con el proceso de facturación que significa cumplir con las normas legales vigentes, tener los datos actualizados y

reales de los consumidores y sobre todo tenerlas listas en el periodo correspondiente y disponible cuándo los clientes ejercen su derecho al reclamo y verificación de los datos facturados.

Estas limitaciones en el proceso de facturación, problemas de cobranza, reclamos no satisfechos, problemas sociales y económicos, ha ocasionado que al 31 de diciembre del año 2017, la empresa tenga una morosidad equivalente a medio millón se soles, solamente de las conexiones domiciliarias.

Actualmente EPS Marañón S.R.L., está constituida por tres Localidades: Jaén, San Ignacio y Bellavista, y cuenta con aprox. 19,000 conexiones.

Tiene como misión la prestación de los servicios de saneamiento integral, en las ciudades comprendidas dentro de su ámbito, tanto en agua potable, alcantarillado y disposición final de aguas residuales, procurando mantener estándares de calidad y ampliar cobertura de usuarios.

Dentro de su responsabilidad operativa, en una ciudad con población de escasa cultura sanitaria, EPS MARAÑÓN, aspira a superar las dificultades por interacción de comités paralelos, que brindan agua no apta para consumo humano, caso que compromete el actuar de todo el personal, y se está consiguiendo superar esta situación, educando a una población difícil, con servicio de calidad y continuidad de agua, y a tarifas razonables, mejorando el nivel de vida y bienestar de la población.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Cardona y Estrada (2017), en su tesis “Análisis del riesgo tecnológico en el sistema de facturación electrónica del Grupo Empresarial UNIQUE S.A.S” – Colombia, tesis para obtener el grado de contador público en la Pontificia Universidad Javeriana, la presente investigación tuvo como objetivo principal Analizar el riesgo tecnológico en el sistema de facturación electrónica implementado en el Grupo

empresarial UNIQUE S.A.S. utilizando un tipo de investigación descriptiva, utilizando como técnicas de investigación las entrevistas.

Finalmente los autores concluyeron que la aceptación hacia un modelo de facturación depende que cada compañía cambie la cultura organizacional y adopte este nuevo sistema como avance legislativo y tecnológico lo que generará también un cambio de cultura con sus proveedores, aumentando la iniciativa de cada empresa para incluir este nuevo proceso que agilizará transacciones entre sí, las plataformas electrónicas están adecuadas para este nuevo reto incursionado por la DIAN de implementar la factura electrónica deberá ser obligatoria para los contribuyentes en Colombia, países como Chile, México, Brasil, Costa Rica entre otros han logrado el éxito de este procesos porque obligaron a sus contribuyentes sin importar si estaban o no competentes al cambio

Jiménez y Solis (2017), en su tesis “Propuesta tecnológica de un sistema de facturación de una microempresa de compra y venta de artículos de ferretería con enfoque electrónico” – Ecuador, tesis para obtener el grado de Ingeniero/a en Sistemas Administrativos Computarizados en la Universidad Estatal de Guayaquil, teniendo como objetivo principal Diseñar un sistema que permita automatizar varios procesos administrativos de la microempresa ferretera enfocada a la facturación electrónica, El presente proyecto se basa en una modalidad de investigación cuantitativa, trabajando con una población de 21 ferreterías, utilizando como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario.

Concluyendo que gracias al desarrollo de la propuesta en mención se concluye que el grado de experiencia en el desarrollo de software acorde a requerimientos de usuarios, ha sido elevado, ya que, el trabajo en campo, y las investigaciones realizadas, permitieron desarrollar los procesos del sistema de manera más efectiva.

Doilet (2016), en su tesis “Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las Empresas Cartoneras en Guayaquil” – Ecuador, tesis para obtener el Grado de Magister en Tributación y Finanzas en la universidad de Guayaquil, su objetivo general Evaluar las bondades y beneficios de la aplicación de la estructura de

la facturación electrónica; y su afectación a las recaudaciones tributarias en la ciudad de Guayaquil, El presente trabajo de investigación es de tipo Cuantitativo – descriptivo, como población en estudio se consideró un total del de 16 compañías y obteniendo una muestra de 5 compañías.

Se concluye que el estudio empírico del tema por medio de encuestas realizadas a funcionarios de las Empresas Cartoneras de la ciudad de Guayaquil, cuyos resultados expusieron las ventajas del esquema de facturación, la competitividad e imagen que proyectan las organizaciones al implementar <sup>67</sup> este mecanismo tecnológico innovador y creando un impacto positivo en el cumplimiento de la obligación fiscal y en su recaudación.

Dávila (2015), en su tesis “Impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica. Caso: Compañía SOSPYMES S.A.” – Ecuador, tesis para obtener el Grado de Magister en Tributación y Finanzas en la universidad de Guayaquil, su objetivo principal fue determinar el impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica en la compañía SOSPYMES S.A, teniendo como población y muestra la Compañía Sospymes S.A.

Concluyendo que “La implementación de la facturación electrónica permitirá la disminución de los costos inherentes al proceso de facturación en la compañía SOSPYMES S.A.” es válida y generó los beneficios económicos esperados por la organización. El mayor beneficio se obtuvo al minimizar costos por mano de obra, puesto que el beneficio obtenido fue del 14% de la nómina en las áreas de caja, bodega y contabilidad, mismas que se encuentran involucradas dentro del proceso de facturación electrónica. Cabe mencionar que la compañía SOSPYMES S.A. al reducir su estructura organizacional también simplificó los procesos establecidos, lo que contribuyó a ser más eficientes laboralmente

Moscoso, E. y Echevarría M. (2015), en su tesis elaborada en Guayaquil, Ecuador, sobre “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Utilizaron una investigación de tipo

descriptiva. Tuvo como objetivo general implementar el Sistema MICIL Control Interno en el área de facturación y cobranza de la Empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil y generar información fiable. Entre sus principales conclusiones, tenemos:

El sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización. El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales. A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas

Benítez (2014), en su tesis “Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la Ferretería My Friend, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura” – Ecuador, tesis para obtener el grado de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica del Norte, la presente investigación Diseñar un sistema de control interno administrativo, contable - financiero para “Ferretería My Friend”, ubicada en la ciudadela Los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, trabajando con una población de 125 colaboradores y obteniendo como muestra 94 colaboradores, utilizando técnicas de encuesta, entrevista y observación.

Se llegó a la conclusión de que los procesos, procedimientos, políticas administrativas financieras y contables que se desarrollan en cada una de las áreas se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.

Masabanda, C. (2013), es una investigación elaborada en Quito, Ecuador, sobre “Diseño de un Sistema de Control Interno Financiero y su Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ayllus Andinos” de la ciudad de Machachi año 2012”, es una investigación aplicada – descriptiva y referencial, utilizó el método

inductivo y deductivo. Su principal conclusión fue: diseñar un Sistema de Control Interno Financiero que incluya planes, métodos, procedimientos y otras medidas para garantizar confiabilidad en el registro y uso de la información para la toma de decisiones. En este sistema considero fundamental la participación del personal, articuló funciones y con ello integró unidad en el desarrollo de las actividades que ayudaría a medir los resultados eficazmente permitiendo ser competitivos.

### **A nivel Nacional**

Ramos (2017), en su tesis “Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017” – Perú, tesis para obtener el grado de contador público en la universidad Norbert Wiener, tuvo como objetivo en estudio formular una propuesta para el mejoramiento del control interno en el área de compra de la empresa Distribuidora Ekama S.A., 2017, el diseño de la investigación es no – experimental con un estudio transversal, Como población se consideró al personal contable, de compras y administrativo de la empresa comercializadora, como técnicas se utilizó la entrevista y como instrumento el cuestionario.

Se concluyó que los procesos, procedimientos, políticas administrativas, del área de compras y contables que se desarrollan se ejecutan en base a órdenes y autorizaciones emitidas por el gerente propietario, ya que no se encuentran establecidos en ningún modelo o manual, que sirvan de referencia.

Rodríguez y Vega (2016) en su tesis sobre “Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015”. Tesis para optar el Título de Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. El tipo de estudio es tecnológica explicativa y un diseño aplicada no –experimental; el objetivo principal es proponer el sistema de control interno contribuye a mejorar los procesos operativos de la Empresa A & B Representaciones SRL en el Periodo 2015. La investigación se elaboró en base a los componentes del modelo COSO.

Los resultados demuestran que el deficiente operatividad de la empresa, ha causado un sin número de errores en las actividades cotidianas, como un punto crítico mala toma decisiones y desconocimiento de una aplicación de políticas y procedimientos dentro de la empresa, lo que conlleva un mal funcionamiento de la misma; ya que un buen sistema de control interno diseñado contribuirá al logro de los objetivos de la entidad. Asimismo, con la propuesta que se ha indicado para mejorar los procesos operativos y luego de haber evaluado los procesos que realiza por cada área; es decir, lograr que los procesos de sus operaciones estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo los riesgos e irregularidades dentro de A & B Representaciones SRL.

Layme (2015), en su tesis “Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014” – Perú, tesis para obtener el grado de Contador Público en la Universidad José Carlos Mariátegui, su objetivo principal en estudio es Evaluar los componentes del sistema de control interno, en la gestión de las actividades de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, utilizado un tipo de investigación descriptivo y un diseño transversal, trabajó con una población que es el área de Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social, la muestra estuvo representada por 16 personas entre funcionarios y servidores, las técnicas utilizadas son la entrevista, observación y verificación.

Se concluye que La Subgerencia de Personal y Bienestar Social, en relación al nivel de evaluación de las normas de control interno y a los niveles de cumplimiento de los componentes de control interno el resultado del análisis inferencial logra establecer significancia estadística; es decir que: El nivel de evaluación de las normas de control interno, está asociado a los niveles de cumplimiento de los componentes del sistema de control interno en la gestión de las actividades de la SPBS-MPMN, en donde el nivel de implementación de las normas son 9.5%, el desarrollo de la percepción de los funcionarios y servidores es insatisfactorio con 15.10% y las debilidades identificadas son de 30.6%, por ello el cumplimiento total de normas no son eficaces, por ende sus actividades no son efectivas.

Campos, F. y Gupioc, J. (2014); es una investigación realizada en la ciudad de Trujillo, Perú, sobre “Influencia de la aplicación de la Guía de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología”, en la Universidad Privada Antenor Orrego. Utilizaron una investigación aplicada descriptiva para poder implementar una Guía de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología. Concluyeron, que la institución tenía deficiencia en el área de logística porque no contaba con un control interno adecuado para las compras, inventarios y almacenes; para implementar un Sistema de Control Interno adecuado según la Guía, es necesario tener en cuenta los componentes del control interno que son indispensables, ya que no sólo se busca medir riesgos sino crear una ventaja competitiva frente a instituciones que brindan el mismo servicio.

Rodríguez y Torres (2014) en su tesis sobre “Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. Y su efecto en las ventas año 2,014” Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. La investigación es de tipo descriptiva y de un diseño lineal. El objetivo general fue: Determinar cómo la implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías en la empresa Famifarma S.A.C., mejorara las ventas, año 2014. Entre sus principales conclusiones, tenemos

El nivel actual de ventas de la empresa Famifarma SAC no es óptimo ya que el conocimiento de los objetivos de ventas no son muy claros para una parte de los trabajadores, así mismo la falta de un buen manejo del sistemas informático, finalmente que a pesar que se pueda estar llevando el negocio de manera regular la carencia de información oportuna para realizar compras importantes que terminen en grandes ventas afecta el desempeño, lo que se refleja en las diferencias existentes entre las ventas programadas y las ventas ejecutadas.

Carrasco y Farro (2014) en su tesis sobre “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012” Tesis para optar el título de



Contador Público. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. El tipo de investigación fue descriptiva propositiva. El objetivo principal fue: evaluar el control interno a las cuentas por cobrar de la Empresa De Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., ubicada en la ciudad de Chiclayo, para mejorar la eficiencia y gestión, durante el periodo 2012. Entre sus conclusiones, tenemos:

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

Crisologo, M. (2013) en la investigación realizada en Ancash, Perú sobre “Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash, en la Universidad San Martín de Porres de Lima; usando una investigación aplicada, entrevistaron a 45 gerentes municipales que obtuvieron como resultado lo siguiente: el tipo de ambiente de control no alcanza el grado de cumplimiento de los objetivos y metas; el grado de evaluación de riesgo incide en la mejora de la calidad de vida de la población; los niveles de actividades de control influyen en el rendimiento de la ejecución presupuestal versus presupuesto de gasto; determinó que el grado de información y comunicación mejora favorablemente los niveles de

eficiencia, eficacia y economía; estableció que el grado de cumplimiento de leyes y normas vigentes logra al comportamiento de gastos versus ingresos, por fuentes de financiamiento. .

### **A nivel local**

Cueva, J. (2014), en su tesis elaborada en Cajamarca, sobre “Uso del control interno para optimizar la gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera EDYFICAR, Agencia Cajamarquina”. Universidad Nacional de Cajamarca. Una investigación de tipo descriptiva explicativa y con un diseño no experimental. Tuvo como objetivo: Determinar la incidencia del Control Interno en la Financiera Edyfica Agencia Cajamarca, para mejorar el proceso de evaluación de créditos. Concluyó:

La investigación realizada ha determinado que es necesario contar con un sistema de Control Interno para mejorar el nivel de Gestión en el Proceso de Evaluación de Créditos, porque el conocimiento, comprensión y cumplimiento de los indicadores determinará la correcta función de cada uno de los componentes del sistema de Control Interno; situación que redundará en la correcta colocación y oportuna recuperación de los créditos.

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. Control Interno**

#### **1) Definición de Control**

Para Estupiñan, R (2013), control “es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorización y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado”<sup>1</sup>.

#### **2) Control interno**

Carrillo (2014) indica control interno es un proceso ejecutado por el Consejo de directores; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa:

Conjunto integrado por elementos que interaccionan de forma lógica y dinámica. La influencia ejercida sobre alguno de los elementos del sistema le afectará globalmente debidamente a la interrelación entre los elementos, que busca la autorregulación o equilibrio del propio sistema.

Según Aisa (2014), el control interno ayuda a las entidades a lograr importantes objetivos y a mantener y mejorar su rendimiento. El Control Interno - Marco integrado (el Marco) de COSO permite a las organizaciones desarrollar, de manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que se adapten a los cambios del entorno operativo y de negocio, mitigando riesgos hasta niveles aceptables y apoyando en la toma de decisiones y el gobierno corporativo de la organización.

El diseño y la implementación de un sistema de control interno efectivo puede suponer todo un desafío y el funcionamiento diario del sistema de una manera eficiente y efectiva puede resultar desalentador. Los nuevos modelos de negocio, el cambio acelerado de éstos, el mayor uso y dependencia de la tecnología, el aumento de los requisitos regulatorios y el mayor análisis que ello supone, la globalización y otros desafíos exigen que cualquier sistema de control interno sea ágil a la hora de adaptarse a los cambios que se produzcan en el entorno de negocio, regulatorio y operativo. Un sistema de control interno efectivo requiere algo más que un riguroso cumplimiento de las políticas y procedimientos: requiere del juicio y del criterio profesional.

De acuerdo a COSO III (2013), el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento

### **3) Objetivos del control interno**

Según COSO III (2013), el Marco establece tres categorías de objetivos, que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

a) **Objetivos operativos:** Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones de la entidad, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

b) **Objetivos de información:** Hacen referencia a la información financiera y no financiera interna y externa y pueden abarcar aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia, u otros conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la propia entidad.

c) **Objetivos de cumplimiento:** Hacen referencia al cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad.

#### **4) Principios del control interno**

Ramírez (2016) indica que los principios del control interno, son:

- a. Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- b. Dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas.
- c. Ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad.
- d. El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión.
- e. La función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad.

#### **5) Importancia del Control Interno**

Ramírez (2016) refiere que el control interno es importante para una empresa, por las siguientes razones:

- a. Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones.
- b. La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control, dificultando.

## **6) Tipos de Control interno**

### **a. Control Interno Contable**

Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa.

### **b. Control Interno Administrativo u Operacional**

No se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones.

### **c. Verificación Interna.**

La Salvaguardia de los activos de la empresa contra desfalcos y otras irregularidades similares, exige procedimientos contables o controles físicos y estadísticos.

## **7) Componentes de Control Interno**

De acuerdo a COSO III (2013), el control interno consta de cinco componentes

### **a) Entorno de control**

El entorno de control es el conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base sobre la que se va a desarrollar el control interno de la organización. El consejo y la alta dirección son quienes marcan el “Tone at the Top” con respecto a la importancia del control interno y los estándares de conducta esperados dentro de la entidad. La dirección refuerza las expectativas sobre el control interno en los distintos niveles de la organización. El entorno de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización; los parámetros que permiten al consejo llevar a cabo sus responsabilidades de supervisión del gobierno corporativo; la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad; el proceso de atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes; y el rigor aplicado a las medidas de evaluación del desempeño, los

esquemas de compensación para incentivar la responsabilidad por los resultados del desempeño. El entorno de control de una organización tiene una influencia muy relevante en el resto de componentes del sistema de control interno. (COSO III, 2013)

#### **b) Evaluación de riesgos**

Las entidades enfrentan una gama de riesgos de fuentes externas e internas. El riesgo es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.

Una condición previa a la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la entidad. La dirección debe definir los objetivos operativos, de información y de cumplimiento, con suficiente claridad y detalle para permitir la identificación y evaluación de los riesgos con impacto potencial en dichos objetivos. Asimismo, la dirección debe considerar la adecuación de los objetivos para la entidad.

La evaluación de riesgos también requiere que la dirección considere el impacto que puedan tener posibles cambios en el entorno externo y dentro de su propio modelo de negocio, y que puedan provocar que el control interno no resulte efectivo. (COSO III, 2013)

#### **c) Actividades de control**

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una

amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial.

La segregación de funciones normalmente está integrada en la definición y funcionamiento de las actividades de control. En aquellas áreas en las que no es posible una adecuada segregación de funciones, la dirección debe desarrollar actividades de control alternativas y compensatorias. (COSO III, 2013)

#### **d) Información y comunicación**

La información es necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo sus responsabilidades de control interno y soportar el logro de sus objetivos. La dirección necesita información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los otros componentes del control interno. La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser tomadas seriamente. La comunicación externa persigue dos finalidades: comunicar, de fuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de dentro hacia fuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos. (COSO III, 2013)

#### **e) Actividades de supervisión**

Las evaluaciones continuas, las evaluaciones independientes o una combinación de ambas se utilizan para determinar si cada uno de los cinco componentes del control interno, incluidos los controles para cumplir los principios de cada componente, está presente y funcionan adecuadamente.

Las evaluaciones continuas, que están integradas en los procesos de negocio en los diferentes niveles de la entidad, suministran información oportuna. Las evaluaciones independientes, que se ejecutan periódicamente pueden variar en

alcance y frecuencia dependiendo de la evaluación de riesgos, la efectividad de las evaluaciones continuas y otras consideraciones de la dirección. Los resultados se evalúan comparándolos con los criterios establecidos por los reguladores, otros organismos reconocidos o la dirección y el consejo de administración, y las deficiencias se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (COSO III, 2013)

## **8) Sistema de Control Interno Operativo**

Turco (2013), señala que es un proceso ejecutado por la junta directiva; la administración y todo el personal de la entidad; diseñada para proporcionar una seguridad razonable, mirando el cumplimiento de los objetivos de la empresa. La fijación de objetivos se desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema operativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento en la toma de decisiones. Por lo que el objetivo primordial de un sistema de control interno es el alcance de la fiabilidad de la información. De manera general se pueden identificar los siguientes objetivos de control en el proceso de transacciones que serán aplicables a todos los sistemas de organización empresarial:

- a. Autorización de las transacciones.
- b. Adecuado registro, clasificación e imputación del periodo contables de las transacciones.
- c. Verificación de los sistemas.
- d. Obtención de la información exacta y fiable.
- e. Adecuada segregación de funciones.
- f. Salvaguarda y custodia físico de activos y registros.
- g. Cumplimiento de acuerdo a las normas establecidas por la entidad.

### **1.3.2. Procesos de facturación**

De acuerdo a (Cariberg, 2013) el proceso de facturación es lo siguiente: “La facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en una base cuenta por cuenta. Es también el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salida del proceso de facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una



factura en papel, electrónico o cualquier otro medio. Motor de facturación, que es parte del sistema de facturación, crea facturas.

Cuando se añade un cliente en el sistema de facturación, el sistema asigna al cliente con un ciclo predefinido. Un ciclo de facturación es una fecha en la que se ejecuta la facturación del motor y produce proyectos de ley para un conjunto de clientes. Si hay muchos clientes, a continuación, se dividen en diferentes ciclos de facturación. Por ejemplo, un grupo de clientes puede tener datos de facturación como primero de cada mes; otro puede tener la fecha de facturación del 15 de cada mes.

Si el cliente está asignado para ejecutar un proyecto de ley sobre el primero del mes, esto se llamaría de cliente nominal fecha factura. Pero debido a diversas razones, muchas veces se convierte en proyecto de ley de ejecución retrasó y factura real se genera en una fecha posterior, esto se llamaría fecha real factura.

### 1) Tipos de facturas

Hacker (2014) indica que podría haber varios tipos de facturas disponibles para un usuario. Pocos de ellos podrían no ser compatibles con algunos sistemas de facturación.

**Tabla 1:** Tipos de facturas

<b>Tipo</b>	<b>Descripción</b>
Proyecto de ley de iniciación	Normalmente sólo solicitada como el primer proyecto de ley sobre una cuenta. Incluye cargos de productos y ajustes, pero no hay eventos.
Factura periódica	Producido a intervalos regulares. Incluye todos los gastos periódicos, eventos, y ajustes.
Factura provisional	Un proyecto de ley adicional que contiene los cargos debido a eventos procesados para la cuenta desde la última factura. Incluye todos los eventos y ajustes, pero no hay cargos periódicos.

---

Proyecto de ley de suspensión	Se envía cuando una cuenta se ha suspendido. Incluye todos los gastos periódicos, eventos, y ajustes
La factura final	.Se envía cuando una cuenta se ha terminado de facturar todos los cargos pendientes que se deben. Incluye todos los cargos periódicos, eventos, y ajustes, junto con cualquier reembolso; por ejemplo, la devolución de un depósito
Proyecto de ley después de la última	Se envía cuando una cuenta cancelada tiene créditos pendientes después de la producción de un proyecto de ley final. Incluye eventos post-terminación y ajustes, pero no hay cargos periódicos.
Nota de crédito	Un proyecto de ley adicional que contiene todos los ajustes a favor del cliente generados desde la última factura
Resumen declaraciones	Una declaración resumen puede ser producido por una jerarquía de facturación orientada al cliente. Se puede resumir todas las facturas producidas por todas las cuentas por debajo de la del cliente que está asociado. Opcionalmente, también se pueden concatenar todos los proyectos de ley en una sola declaración

---

**Fuente:** Hacker (2014)

## 2) Modos de facturación

### a) El modo de facturación:

(Maldonado, 2015): Este modo si se usa para producir facturas de prueba con formato dejando la base de datos sin cambios. Estos proyectos de ley son útiles para asegurarse de que el sistema está funcionando bien y prueba después de realizar cambios en las plantillas de facturas o tarifas.

Quando se ejecuta el motor de facturación en modo de prueba, se compromete a no se hacen a la base de datos. Así que no habría ningún impacto en

el perfil de cliente, incluso después de ejecutar la prueba de facturación muchas veces.

Facturas de las pruebas se ejecutan normalmente para un conjunto de muestras de los clientes. Si usted está satisfecho con las cuentas de prueba, entonces se puede proceder de las facturas de producción.

**b) Producción modo de facturación (en vivo):**

Este modo se utiliza para producir facturas normales de producción. La mayoría de las veces, este es el modo por defecto para el motor de facturación.

Una vez que se genera una factura de la producción, el perfil de las actualizaciones del motor de facturación del cliente en la base de datos con el total saldo a pagar por el cliente, y la próxima fecha de facturación, etc.

Facturación Motor asigna diferentes números de factura a todas las cuentas de producción que ayudan a hacer el seguimiento de los diferentes pagos hechos en contra de la factura.

Puede haber una situación en la que no vale la pena para generar un proyecto de ley y mejor para suprimir el proyecto de ley. A continuación se presentan este tipo de situaciones:

La supresión de las facturas para cuentas con cero (cero facturas de actividad) o muy poco valor (billetes pequeños). Un tipo particular de proyecto de ley también se puede suprimir si varios tipos de cuentas se les solicita / programadas al mismo tiempo, y por lo tanto la prevención de facturas innecesarios de ser enviado al cliente.

De acuerdo a (Maldonado, 2015): Un pequeño proyecto de ley es una ley que se encuentra entre el rango definido por el monto de la factura positivo mínimo y el importe factura negativa condiciones máximas de facturas excepcionales. Facturas pequeñas valoradas son producidas y luego retiran del proceso de facturación, por lo que no se envían a los clientes.

Ejemplos de posibles facturas excepcionales son inusualmente altas facturas o recibos, que exceden el límite de la cuenta por un multiplicador de ajuste. El motor de facturación realiza algunas comprobaciones básicas sobre los datos de facturas que produce. Estos implican probar el ser total facturado para asegurar que se cumplan las siguientes condiciones: El total de la cuenta es mayor que la cantidad mínima factura negativa; el total de la cuenta es inferior a la cantidad máxima ley positiva y el total de la cuenta es menor que el límite de la cuenta multiplicado por el multiplicador de límite de crédito.

Todas las anteriores condiciones varían de facturación del sistema para el sistema de facturación y de un operador a otro y se llaman condiciones facturas excepcionales.

Por defecto, todas las facturas proporcionan un resumen detallado de los cargos de productos y servicios, junto con los cargos de uso. Pero no proporciona los detalles sobre todas las llamadas realizadas por el cliente. Una factura detallada significa dar detalles completos de todas las llamadas realizadas por el cliente. Esto necesita un mayor número de documentos a imprimir. Tendencia reciente es la de enviar la factura detallada a través de electrónica e-mail y la declaración resumen se envía utilizando una copia física de la factura.

### **3) Formato**

Según lo mencionado por Romero (2014): Hay sistemas de facturación, que proporcionan utilidades de formato de facturación, que pueden ser utilizados para generar facturas finales formateadas. Los formateadores toman los datos de salida producidos por el motor de facturación y suelen generar cualquiera de los archivos de secuencias de comandos del anuncio o un archivo PDF, que puede ser utilizado por la empresa de impresión.

Si el Sistema de Facturación no es lo suficientemente capaz para generar facturas con formato, a continuación, el sistema genera un conjunto de archivos marcados junto

con la información de facturación y cualquier externa formateador puede utilizar esa información etiquetada para generar una factura bien formateada.

No importa, si el sistema de facturación genera la factura con formato o utilizamos una herramienta externa para generar estas factura formateada con datos brutos generados por el motor de facturación, por último, estas facturas se envían a la empresa de impresión proyecto de ley, que se encarga de generar la copia final de la factura generación

#### **4) Facturación generación**

González (2016), señala: la mayoría de los sistemas de facturación generan texto ASCII estructurada que contiene la información de la cuenta. Los datos de facturas para cada proyecto de ley están escritos inicialmente a cualquiera base de datos o archivos de texto plano. El formato de los datos en esta etapa es la misma, independientemente de cómo los datos se van a procesar. Estos datos de facturas pueden entonces ser procesados por una de un número de motores de formato para producir una salida en la forma deseada. Por ejemplo, papel, CD-ROM, etc.

Hay sistemas disponibles de facturación que proporcionan herramientas internas de formato. Si un sistema de facturación no proporciona herramienta capaz de generar facturas con formato, entonces hay herramientas de terceros disponibles, como DOC1, es una de las herramientas más utilizadas.

Un motor de facturación puede no ser capaz de generar toda la información requerida en el proyecto de ley o no puede ser un requisito para poder realizar algunos cálculos especiales en los datos proporcionados en la factura, generalmente se realiza por un componente personalizado llamado Procesador.

Se puede escribir en su lenguaje de programación preferido que lee un archivo de factura cruda y realiza requiere modificación en este archivo antes de pasarlo por el formato final.

Existen sistemas de facturación pero ninguno disponible que proporcionan funcionalidad fuera de la caja, porque los requisitos varían de un operador a otro y este proceso no pueden ser estandarizados. A lo sumo, el sistema de facturación puede proporcionar un punto de plug-in para conectar su encargo junto con la facturación del motor.

Una vez que todas las cuentas se cobran y las facturas se formatean utilizando formateador factura sea interno o externo, estas facturas se envían a la Carta de la Compañía para la impresión final.

Si un operador está utilizando las instalaciones e-mail electrónico para enviar la factura a su cliente, a continuación, una copia de la misma factura puede ser enviada al sistema de correo electrónico para enviar al cliente final.

Después de generar facturas, que se envían a los clientes finales. Ahora, es el momento de recoger los ingresos del cliente.

De los procesos de recaudación se trata en los siguientes capítulos para cubrir créditos como parte de control, que es muy importante y debe ser cubierto antes de la recaudación de ingresos.

Para Fonseca (2013) el proceso de cobranza es lo siguiente: Luego de generar la venta de cualquier tipo de producto se genera una factura y enviado al cliente, idealmente, todos los clientes recibirán sus facturas a lo cual deben pagar con 51 prontitud. Sin embargo, puede haber algunos clientes, que no pagan sus cuentas y puede haber un retraso inaceptable en el pago de la factura y, por tanto, los proveedores de servicios deben tomar algunas medidas necesarias para remediar la situación y cobrar el saldo pendiente de pago (llamados cuenta por cobrar, abreviada como C / P).

Colección es el proceso de perseguir créditos vencidos en la cuenta del cliente. Esto generalmente implica el envío de notificaciones al cliente y adoptando medidas adecuadas en ausencia de pagos adeudados después de la fecha de vencimiento. Sistemas de Facturación apoyan reclamación (persecución por cobrar), tanto a nivel

de facturas por cobrar, donde son perseguidos en una factura por factura y base en el nivel de la cuenta por lo que todas las cantidades vencidas para una cuenta, la mayoría de las facturas, pueden ser manejados por una sola acción de reclamación.

El modelo de reclamación para ser utilizado para una cuenta será asignado sobre la base de su clase de crédito. Un proceso de recolección de núcleo incluye los siguientes dos elementos:

- a) Colecciones Seguimiento Envejecimiento: Este es el proceso de seguimiento de las facturas de los clientes que no han sido pagadas dentro del plazo de pago fecha de vencimiento 52 especificada. Se trata de la "edad de las cuentas por cobrar"; por ejemplo, las facturas que son 0-30 días de retraso, 30 a 60 días de atraso, etc.
- b) Colecciones acciones: acción Collection es la acción que se realiza cuando la cuenta por cobrar alcanza una edad determinada. Por ejemplo, mensajes de aviso al cliente para ser enviados por correo o un mensaje de audio grabado se debe jugar.

#### **5) Horarios de acción en la colección:**

Ejemplos de acciones colecciones pueden incluir:

- a) Enviar correo recordatorio o llame a: Los contactos del departamento de servicio al cliente del cliente recordando el pago. Aún si no hay pago recibido, a continuación, proceder de la siguiente acción.
- b) Enviar carta Red: Por ejemplo, un "pago en siete días" se emite la carta. Si no se recibe el pago, a continuación, proceder a la siguiente acción.
- c) Desconecte el servicio de servicio: El departamento de gestión de la red suspende el servicio.

Colecciones horarios definen acciones colecciones, que deben llevarse a cabo y las horas a las que deben llevarse a cabo cuando un cliente no paga. El horario colecciones específica la serie de etapas que conforman el proceso de cobro. Para cada etapa, que abarca:

- a) La edad efectiva de que los créditos tienen que ser para una acción se lleve a cabo. La edad efectiva de cobrar se calcula tomando la edad real de cobrar.
- b) La acción a tomar. Esto podría ser una acción a llevar a cabo, por ejemplo, el envío de una notificación de reclamación en una fecha determinada.

- c) Independientemente de si la acción es obligatoria. Si una acción es obligatoria, las acciones posteriores no pueden tener lugar hasta que éste se haya realizado.
- d) La cantidad mínima a cobrar por debajo del cual la acción no se llevará a cabo.

#### **6) Avisos de reclamación:**

En las primeras etapas del proceso de cobro, la acción de cobro suave será típicamente para enviar una serie de avisos de reclamación, que son recordatorios sencillos y solicitudes de pago.

Después de una serie de avisos de reclamación han sido enviados en varias etapas, otras acciones son programadas. Por ejemplo, puede especificar que un representante de servicio al cliente (CSR) debe llamar por teléfono al cliente para preguntar por qué no se han pagado.

#### **7) Acciones listas negras**

Moscoso y Echevarría (2015), señalan que si los intentos iniciales fallan, entonces las acciones más agresivas se toman como restricción de los servicios, o desconectar los servicios o hot-guarnición (hot-guarnición es el proceso de re-dirigir todas las llamadas de los clientes morosos a las colecciones del operador).

Si todos los intentos de cobrar las cuotas fallan, entonces el proveedor de servicios puede escribir-off de la cuenta y marca la cantidad debida como mala deuda o puede entregar (vender) la cuenta a una agencia de cobros.

Las agencias de cobro trabajan en un porcentaje de los ingresos recaudados. Sin embargo, una vez que las facturas no cobradas de la cuenta se vendieron a una agencia de colección, el proveedor de servicios no se le permite trabajar con el cliente en relación con los pagos. Aquí, el proveedor de servicios de medios de amortización (operador) despeja las cuotas en nombre del cliente y cierra la cuenta para siempre. Esto se hace para contabilizar propósito, de lo contrario es una pérdida para el operador.



El proveedor de servicios mantiene la historia de las cuentas de escritura-off, también llamados clientes de la lista negra para que no se vuelva a activar de nuevo e informa a las agencias de crédito de cheques / de informes sobre esas cuentas.

La mayoría de los clientes hacen su pago antes de la fecha de vencimiento. No puede haber diferentes canales, que se utilizan para hacer pagos.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cómo una propuesta de sistema de control interno podría contribuir a mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. – 2018?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Actualmente se está haciendo una referencia de que las EPS a nivel nacional se han convertido en sinónimo de ineficiencia, corrupción, malversación de fondos entre otros; por eso se requiere fortalecer la institucionalidad de las EPS implementando los mecanismos de Control Interno para garantizar seguridad y confianza en el servicio que brindan a la población.

A pesar de la recesión económica nacional, se las EPS tienen mayor incremento de ingresos y por ello es necesario establecer los mecanismos de control para asegurar y garantizar una ejecución apropiada, de acuerdo a las normas y leyes de la nación y que responda a cubrir las necesidades de la población.

Este proyecto tendrá un impacto en la empresa al implementar un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación, usando métodos de seguimiento y control eficiente para brindar un buen servicio al cliente

Existe un gran desconocimiento sobre los mecanismos y procedimiento de Control Interno que conduce a generar desconfianza en la población y no garantiza brindar un servicio de calidad; por ello es este proyecto de investigación permitirá que desde la gerencia y el personal de la empresa conozcan sobre el sistema de Control Interno con lo cual va beneficiar al proceso de facturación.

Con el desarrollo de este proyecto se pretende aplicar enfoques teóricos que se manejan actualmente en cuanto al desarrollo de los controles internos de la gestión administrativa pública. Así mismo la ejecución de este proyecto permitirá expresar desde la práctica los enfoques y elementos teóricos propios del Control Interno, además que se propicia generar soluciones técnicas y científicas para la institución foco central de esta investigación.

A nivel práctico, las estrategias que se identifiquen, buscarán resolver un problema concreto; su implementación y aplicación va permitir analizar y evaluar la gestión administrativa, profundizar el conocimiento sobre sus clientes, reordenar los roles y funciones del personal; además estas estrategias va permitir recuperar la confianza y prioridad de los clientes y con ello contribuirá a incrementar el ingreso y rentabilidad de la empresa. La aplicación de estas estrategias significa la redefinición de políticas de gestión, seguimiento de clientes, persuasión a clientes para que asuma una actitud de cancelación de acuerdo a lo planificado.

Desde el punto de vista técnico y metodológico, se establece un conjunto de procedimientos, estrategias y directrices que orienten el desarrollo de procesos sobre control interno.

Finalmente, el desarrollo de este proyecto es importancia para los investigadores, en la medida que han puesto en práctica los conocimientos adquiridos en la Universidad en relación a los procesos de control interno, gestión y administración del sector público

## **1.6. Hipótesis**

H1: Si se propone un sistema de control interno, entonces podrá mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. – Jaén 2018

H1: Si no se propone un sistema de control interno, entonces no podrá mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. – Jaén 2018

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso de facturación en la EPS en la EPS Marañón SRL, Jaén.

Analizar el Proceso de Facturación que actualmente realiza la EPS Marañón SRL, Jaén.

Analizar si se cumplen las Normas de Vigentes sobre Control Interno en la Gestión Administrativa de la EPS Marañón SRL. Jaén – 2018.

Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón SRL, Jaén

## II.MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación:

Hernández, Fernández & Baptista (2014) La presente investigación es de tipo descriptiva - propositivo; este enfoque “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la descripción y análisis estadístico, para establecer propuestas y probar teorías”

**Descriptiva:** porque se describe las teorías de cada una de las variables de acuerdo a los objetivos.

**Prospectiva:** al describir todas las variables puedo realizar los lineamientos respectivos.

#### 2.1.2. Diseño de la investigación

El diseño es No Experimental, transversal descriptivo y propositivo.

**Diseño No Experimental:** Las variables no serán manipuladas, solo se observaran, caracterizaran y propondrán propuestas respectivas.

**Diseño Transversal Descriptivo:** Es un estudio en donde se realizara un descripción de las características, forma en que se muestran los hechos, acontecimiento en un momento de determinado. Una descripción real de las variables

**Diseño Transversal Propositivo:** Es un estudio que a partir de los hechos encontrados y descritos va proponer una propuesta para que mejores las condiciones actuales de facturación en la empresa EPS Marañón.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población:**

Total de la población está conformada por todo el personal de la empresa EPS Marañón SRL, Jaén, ascendiente a 66 trabajadores

### **2.2.2. Muestra:**

Está constituida por 11 personal que laboran en el área de Facturación y Cobranza de la empresa EPS Marañón SRL, en Jaén, Bellavista y San Ignacio.

## **2.3. Variables, Operacionalización**

### **2.3.1. Variable Independiente:**

#### **Sistema de control Interno:**

De acuerdo a COSO III (2013), el control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento

#### **Variable Dependiente:**

#### **Proceso de Facturación**

De acuerdo a (Cariberg, 2013), “la facturación es la agregación de todos los eventos no recurrentes, periódicos, y con cargo en una base cuenta por cuenta. Es también el cálculo de todos los cargos pendientes y descuentos y bonos disponibles. La salida del proceso de facturación es una corriente de datos de facturas etiquetados que se pueden utilizar para crear una factura en papel, electrónico o cualquier otro medio. Motor de facturación, que es parte del sistema de facturación, crea facturas”.

**Tabla 2:** Operacionalización de Variable Independiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<b>Variable Independiente: Sistema de Control Interno</b>	Estructura orgánica	Cargos y responsabilidades	1) ¿Cuenta con una estructura orgánica definida?	Observación: Guía de Entrevista. Análisis de documentos: Ficha Análisis de Documentos
	División de áreas	Funciones directas	2) ¿Están definidas las áreas o departamento al interior de la empresa?	
		Delegación de funciones	3) ¿Ha contado con un Manual de Organización y Funciones?	
	Distribución actividades	Distribución	4) ¿Las actividades en cada área están bien definidas para su ejecución y control?	
	Factor humano	Nivel profesional	5) ¿Cuál es el nivel educativo que tienen los técnicos de campo de la empresa?	
			6) ¿Tienen un plan para realizar las compras según los requerimientos?	
	Compra y proveedores	Costos compras	7) ¿Tienen definido los proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?	
		Selección de proveedores	8) ¿Tienen un personal que controla el ingreso y salida de la mercadería?	
	Inventario y almacén	Servicios	9) ¿Realiza inventario de manera frecuente?	
		Índice de mercancía	10) ¿La empresa tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios?	

	Capacidad de almacenaje	11) ¿Existe medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería?
Logística inversa	Clasificación mercancía	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3:** Operacionalización de Variable Dependiente

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<b>Variable Dependiente: Proceso de Facturación</b>	Modos de facturación	Facturación periódico			
		Tipo de facturación	Facturación provisional	1) ¿El Proceso de Facturación se basa en un sistema? 2) ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?	Observación: Guía de Entrevista. Análisis de documentos: Ficha Análisis de Documentos
			Facturación final		
			Producción modo de facturación en vivo	3) ¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?	
			Formato de prueba	4) ¿se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?	
			Facturación generación		
		Email			

---

Acción de recolección	de Avisos	5) ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?
		6) ¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?
Reclamaciones	Número de reclamaciones	7) ¿Ha escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de facturación?
		8) ¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación con un sistema de control interno?
		9) ¿Es frecuente los reclamos de los clientes por la facturación?

---

**Fuente:** Elaboración propia



## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Dadas las características, propiedades o atributos de las variables de la presente investigación se aplicará las siguientes técnicas e instrumentos.

**Observación:** Se utilizará esta técnica para observar la realidad de la empresa, en qué situación se encuentra, y así poder determinar el proceso del sistema de control interno. Se usará como instrumento una Ficha de Observación

**Análisis documental:** Se aplicó como instrumentos fichas resumen, estadística y textuales; teniendo como fuentes de información, libros sobre el Sistema de control interno y proceso de facturación

**Entrevista:** Se aplicó como instrumentos los cuestionarios y Guías de las entrevistas, recurriendo como informantes a en las áreas que intervienen en el sistema de cobranza.

**Encuesta.-** Se utilizara un Cuestionario con alternativas de respuestas como preguntas accesibles al personal, que nos permitirá recopilar la necesaria información objetiva y subjetiva de los contribuyentes, sobre el cobro del servicio por parte de la empresa.

### **2.4.1. Validez y confiabilidad**

Los instrumentos de investigación serán validados por un metodólogo o especialista en estadística asignado por la universidad o externo para refrendar con su firma o un documento la validez de los instrumentos de investigación, esto es un indicador de veracidad y confiabilidad del instrumento.

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

Consiste en hacer un análisis y procesamiento de los datos e información obtenida de la aplicación de los instrumentos de investigación, para lo cual se usara el software Microsoft Excel para almacenar los datos en sus hojas de cálculo, luego procesarlas estadísticamente y presentarlas en tablas y figuras con frecuencias y porcentajes, con los cuales permite hacer un análisis e interpretación de los resultados.

Esta técnica estadística calcula los datos con un nivel confianza de 95% y con un margen de error  $\pm 5\%$ .

## 2.6. Aspectos éticos

Para la presente investigación se aplicará y usará de manera determinante los siguientes principios

**El principio de la autonomía**, que define el derecho de toda persona a decidir persona a decidir por sí misma en todo lo que le afecten de una u otra manera, con conocimiento de causa y sin coacción de ningún tipo. Determina también el correspondiente deber de cada uno de respetar la autonomía de los demás.

**El principio de beneficencia**, determina el derecho de toda persona de vivir de acuerdo con su propia concepción de la vida, a sus ideales de perfección y felicidad. Íntimamente relacionado con el principio de autonomía, determina también el deber de cada uno de buscar el bien de los otros, no de acuerdo a su propia manera de entenderlo, sino en función del bien que ese otro busca para sí.

**El principio de no-maleficencia**, determina el derecho de toda persona a no ser discriminada por consideraciones biológicas, tales como raza, sexo, edad, situación de salud, etc. Determina el correspondiente deber de no hacer daño, aun cuando el interesado lo solicitara expresamente.

**El principio de justicia**, define el derecho de toda persona a no ser discriminada por consideraciones culturales, ideológicas, políticas, sociales o económicas. Determina el deber correspondiente de respetar la diversidad en las materias mencionadas y de colaborar a una equitativa distribución de los beneficios y riesgos entre los miembros de la sociedad.

## 2.7. Criterios de Rigor científico

**Tabla 4:** Criterios de rigor científico

<b>Criterios</b>	<b>Características del criterio</b>	<b>Procedimientos</b>
Credibilidad Valor de la verdad /autenticidad	Aproximación de los resultados de una investigación frente al fenómeno observado	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los resultados son reconocidos "verdaderos" por los participantes</li> <li>- Observación continua y prolongada del fenómeno</li> <li>- Triangulación</li> </ul>
Transferibilidad Aplicabilidad	Los resultados derivados de la investigación cualitativa no son generalizables sino transferibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción detallada del contexto y de los participantes</li> <li>- Muestreo teórico</li> <li>- Recogida exhaustiva de datos</li> </ul>
Consistencia Dependencia / replicabilidad	La complejidad de la investigación cualitativa dificulta la estabilidad de los datos. Tampoco es posible la replicabilidad exacta del estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Triangulación</li> <li>- Empleo de evaluador externo</li> <li>- Descripción detallada del proceso de recogida, análisis e interpretación de los datos</li> <li>- Reflexividad del investigador</li> </ul>
Confirmabilidad o reflexividad Neutralidad / Objetividad	Los resultados de la investigación deben garantizar la veracidad de las descripciones realizadas por los participantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transcripciones textuales de las entrevistas</li> <li>- Contrastación de los resultados con la literatura existente</li> <li>- Revisión de hallazgos por otros investigadores</li> <li>- Identificación y descripción de limitaciones y alcances de investigador.</li> </ul>
Relevancia	Permite evaluar el logro de los objetivos planteados y saber si se obtuvo un mejor conocimiento del fenómeno de estudio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Configuración de nuevos planteamientos teóricos o conceptuales</li> <li>- Comprensión amplia del fenómeno</li> </ul>

---

		- Correspondencia entre la justificación y los resultados obtenidos
Adecuación teórica - epistemológica	Correspondencia adecuada del problema por investigar y la teoría existente	- Contrastación de la pregunta con los métodos - Ajustes de diseño

---

**Fuente:** (Noreño & Alcaráz, 2012)

### III.RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018.

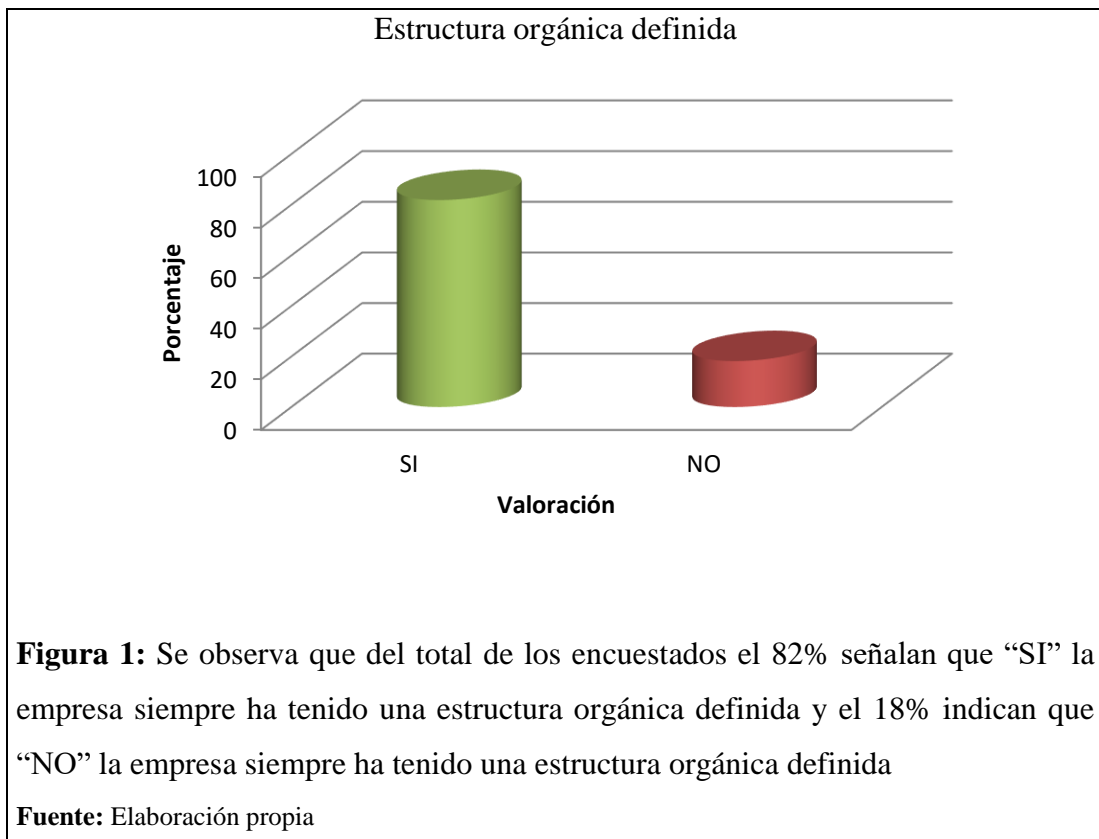
##### 1) Dimensión: Estructura orgánica

Tabla 5:

*Estructura orgánica definida*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Fuente: *Elaboración propia*



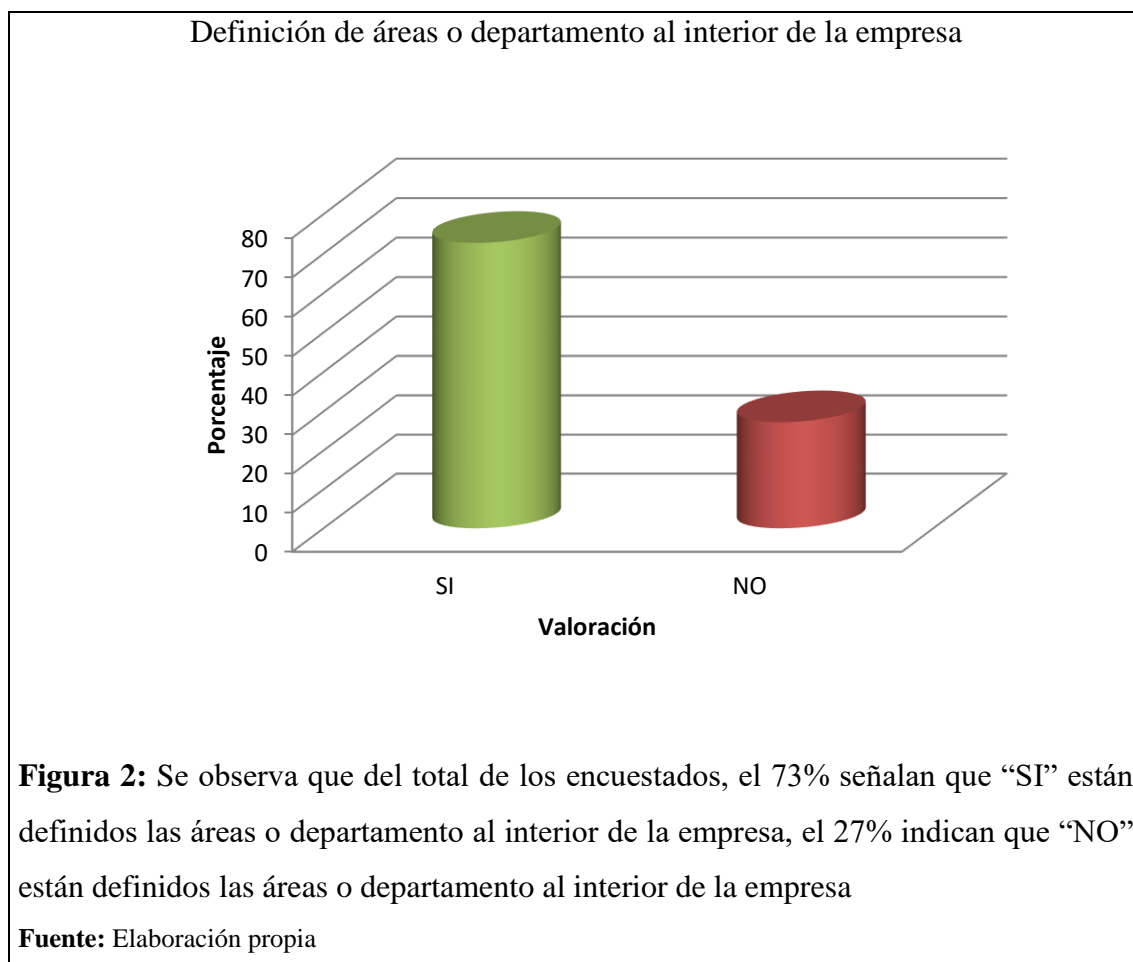
## 2) Dimensión: División de Áreas

**Tabla 6:**

*Definición de áreas o departamento al interior de la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73
NO	3	27
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



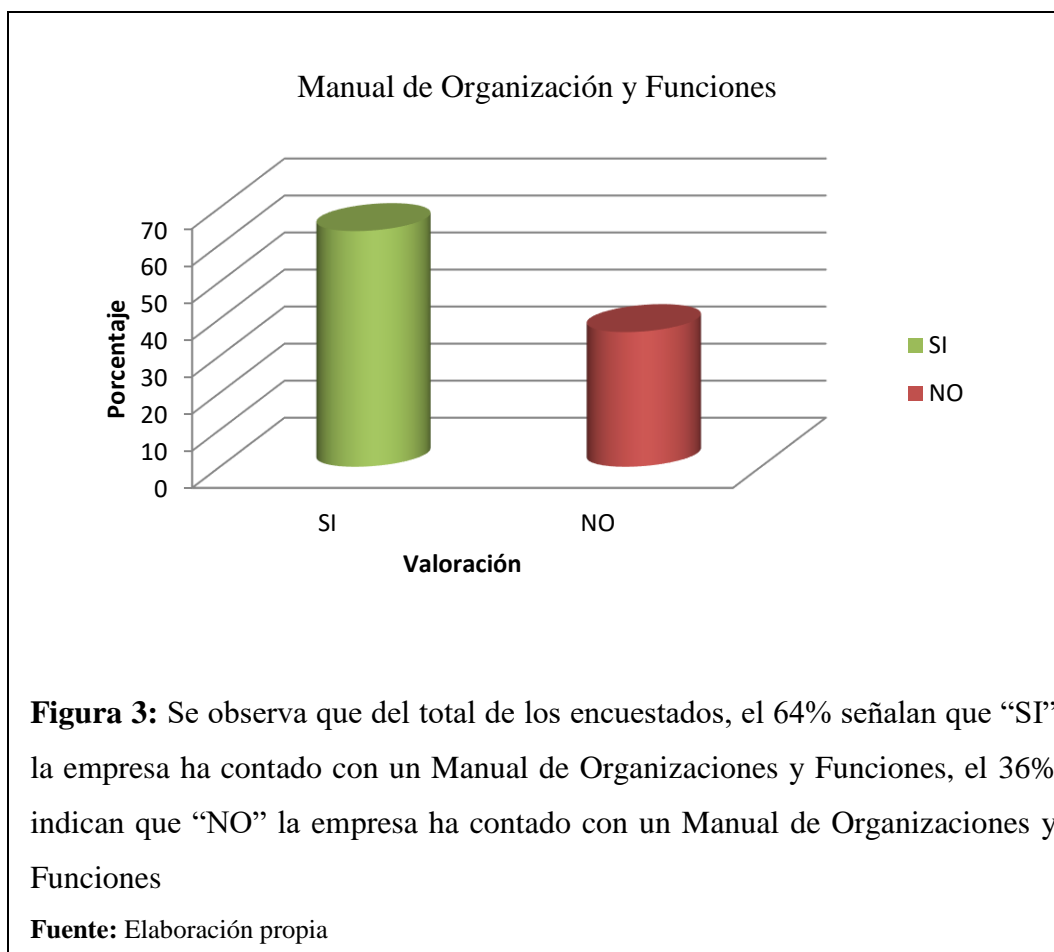
### 3) Dimensión: División de Áreas

**Tabla 7:**

*Manual de Organización y Funciones*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	64
NO	4	36
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia



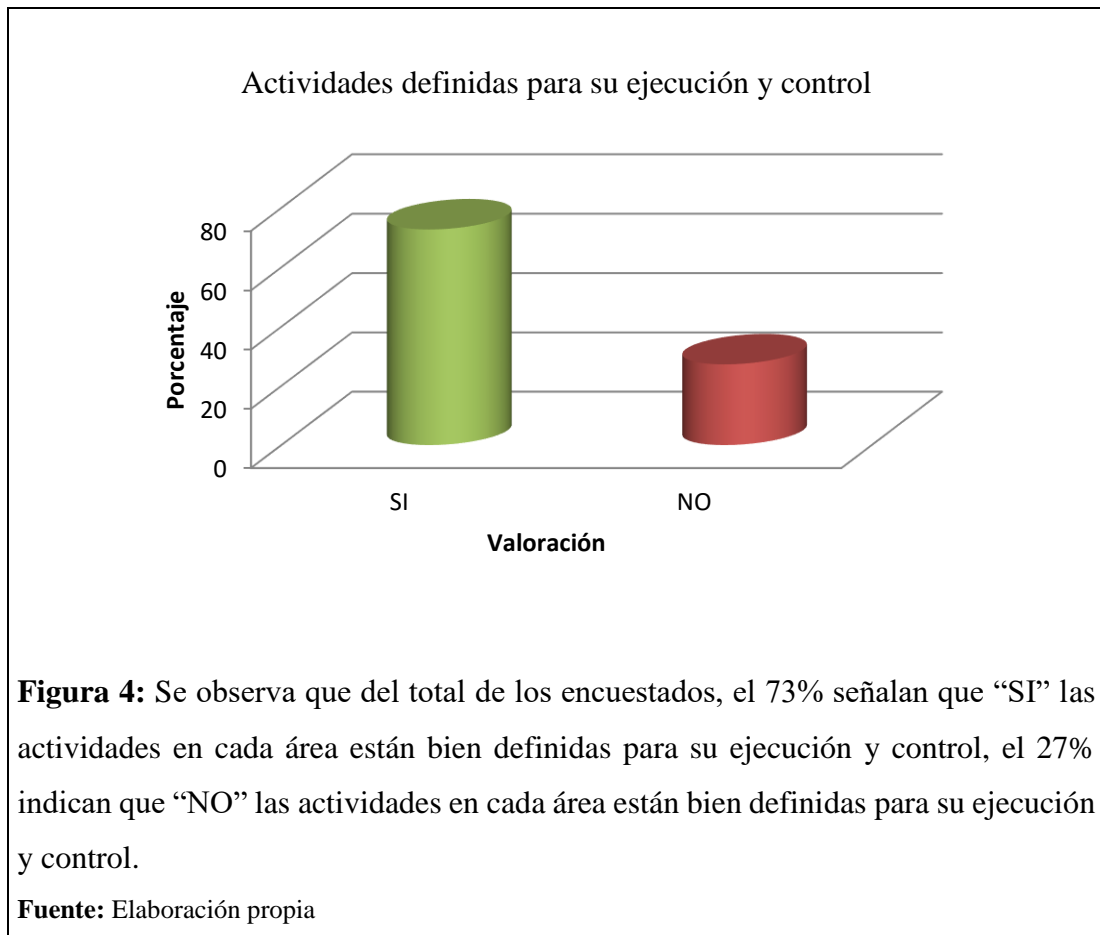
#### 4) Dimensión: Distribución actividades

**Tabla 8:**

*Actividades definidas para su ejecución y control*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73
NO	3	27
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia





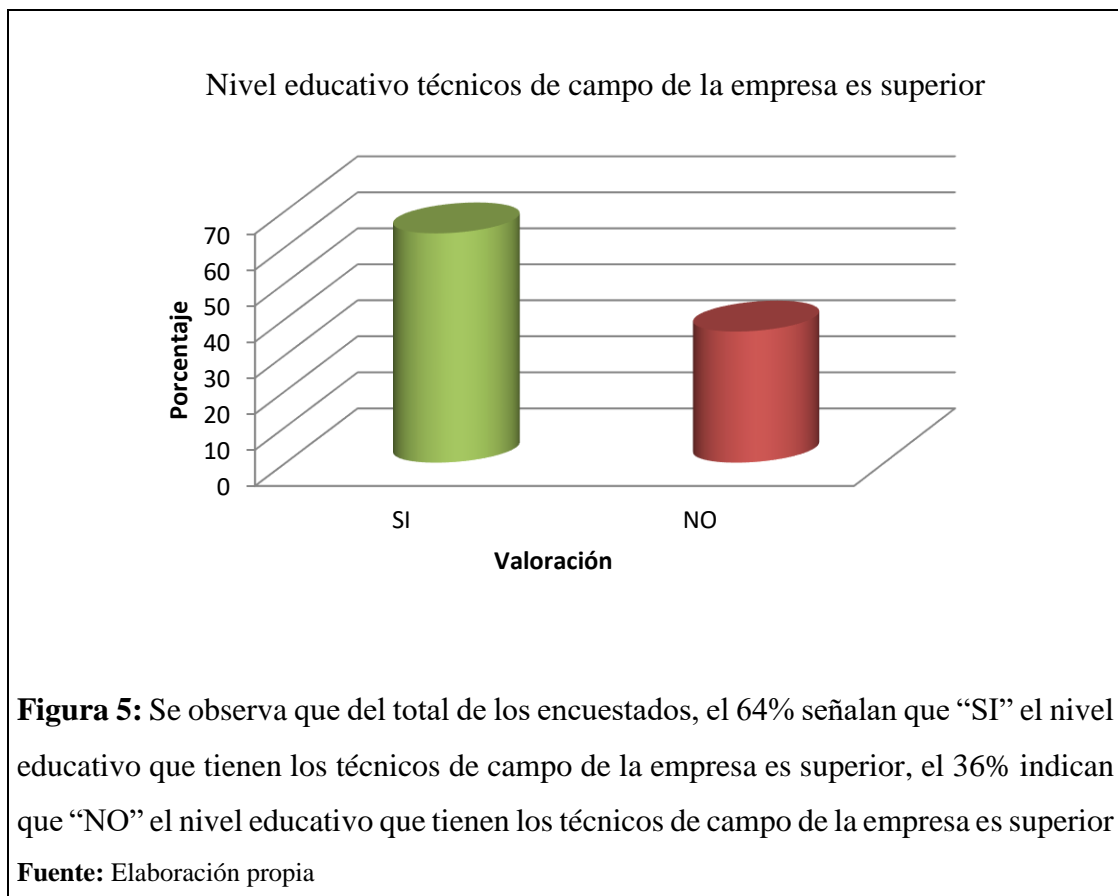
## 5) Dimensión: Factor Humano

**Tabla 9:**

*Nivel educativo técnicos de campo de la empresa es superior*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	64
NO	4	36
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia



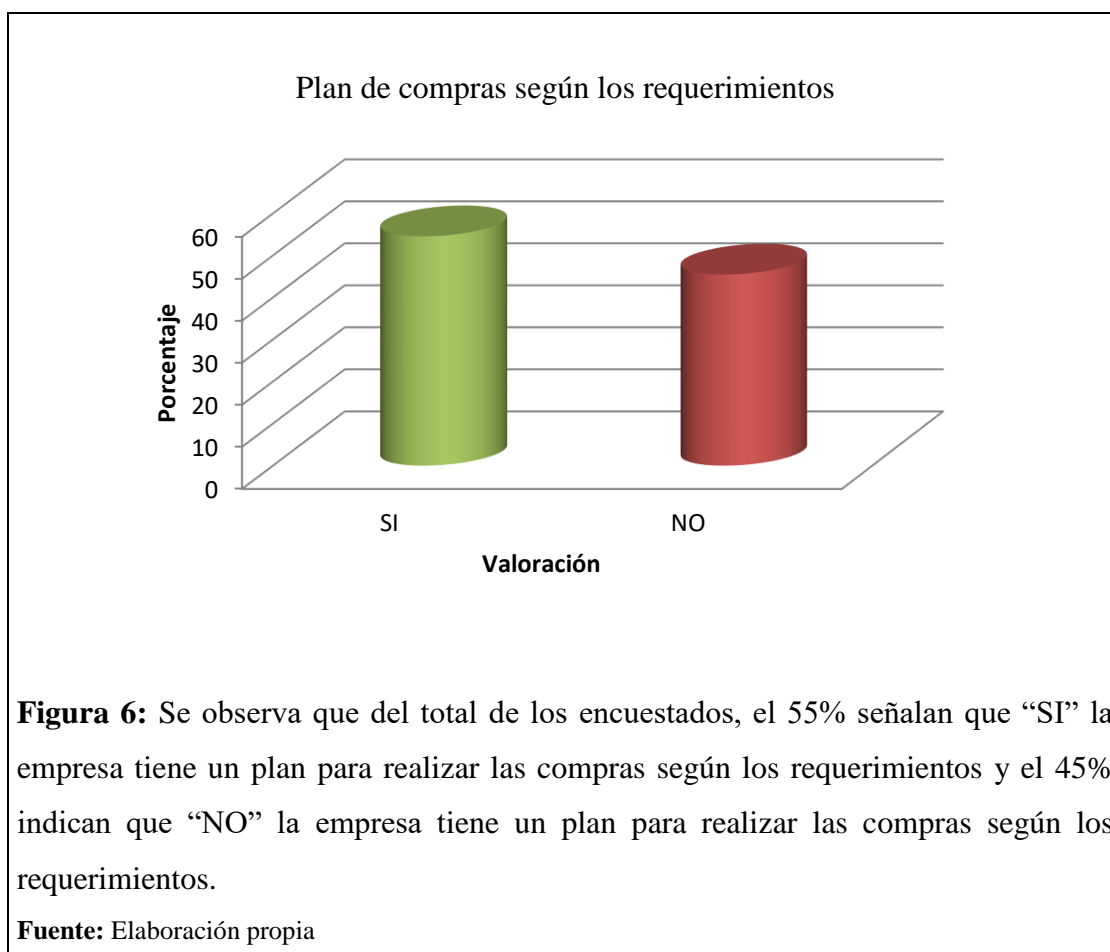
## 6) Dimensión: Compra y Proveedores

**Tabla 10:**

*Plan de compras según los requerimientos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	55
NO	5	45
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



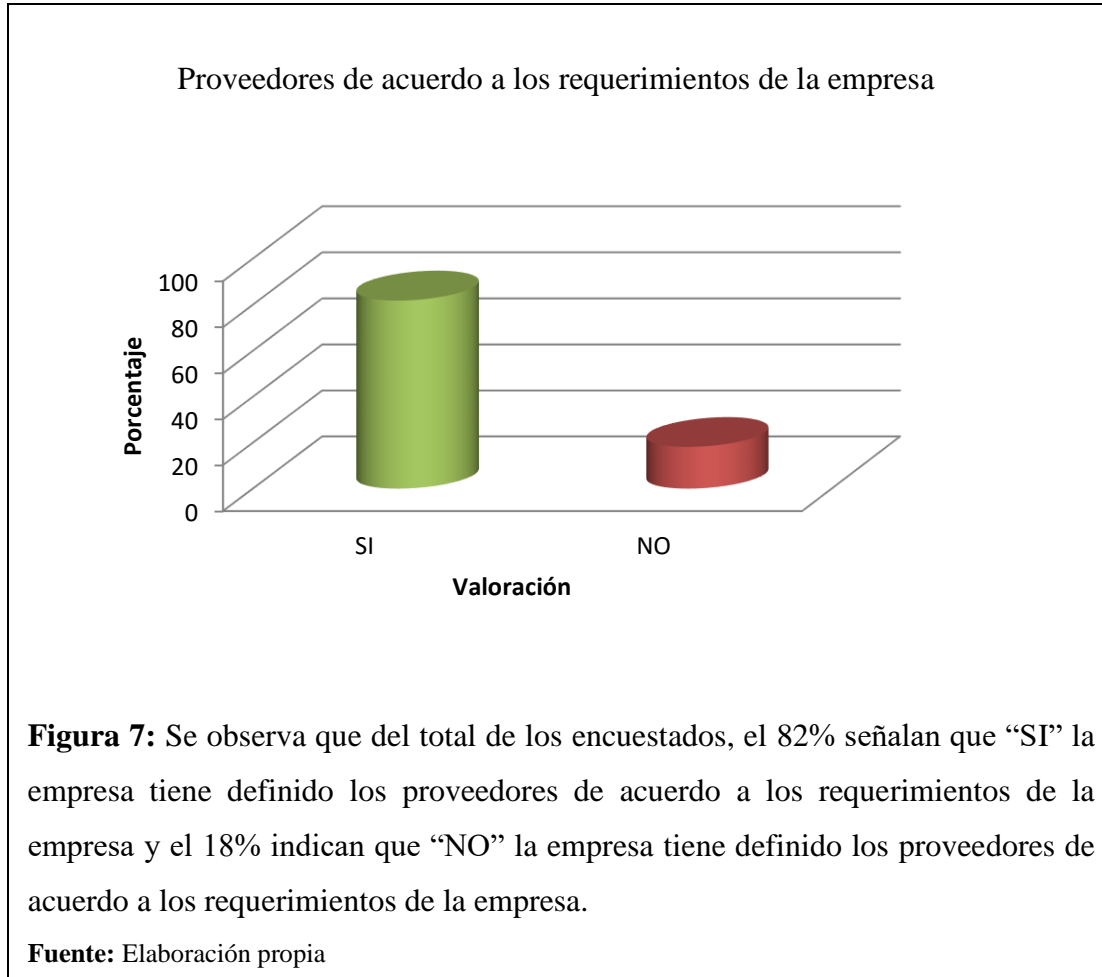
## 7) Dimensión: Compra y Proveedores

**Tabla 11:**

*Proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



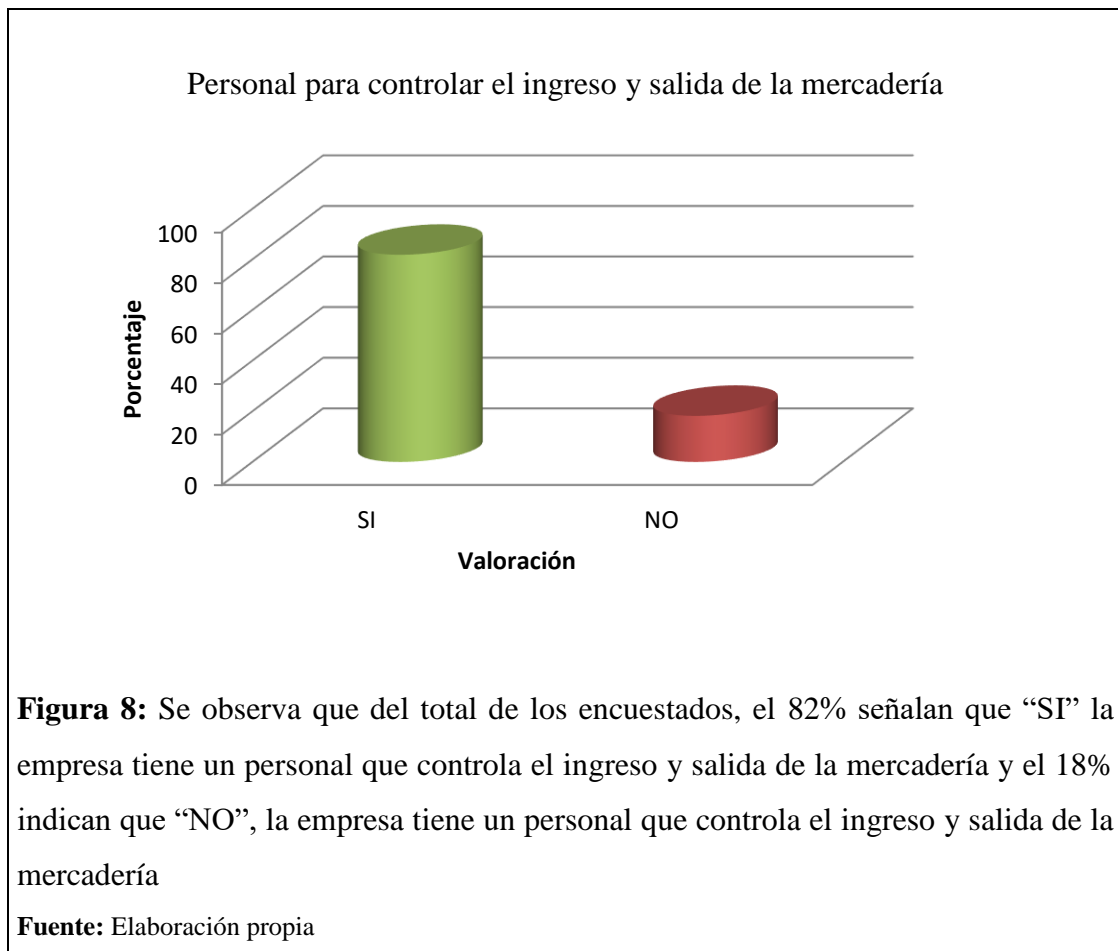
## 8) Dimensión: Inventario y Almacén

**Tabla 12:**

*Personal para controlar el ingreso y salida de la mercadería*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



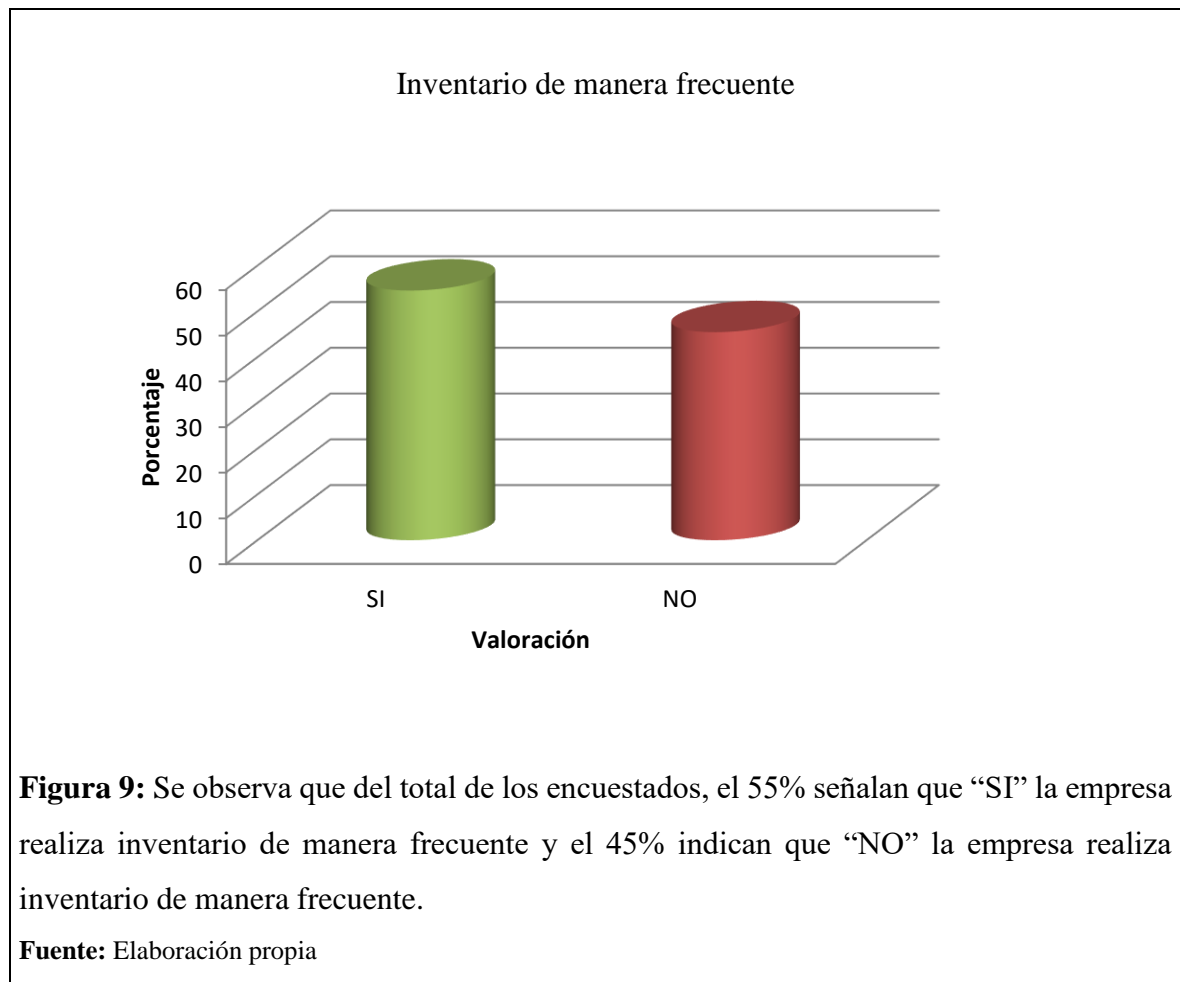
## 9) Dimensión: Inventario y Almacén

**Tabla 13:**

*Inventario de manera frecuente*

valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	6	55
NO	5	45
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia



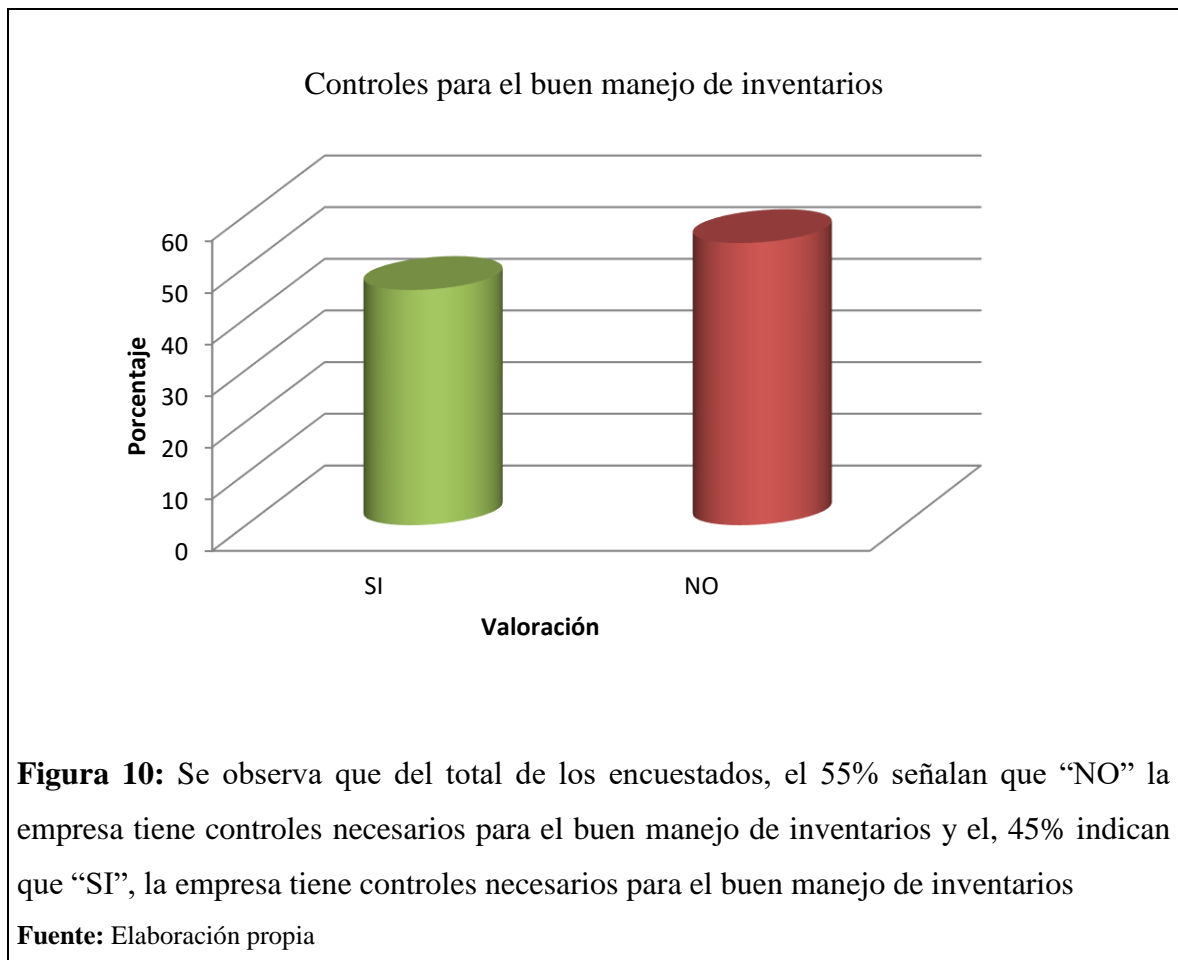
## 10) Dimensión: Inventario y Almacén

**Tabla 14:**

*Controles para el buen manejo de inventarios*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	5	45
NO	6	55
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



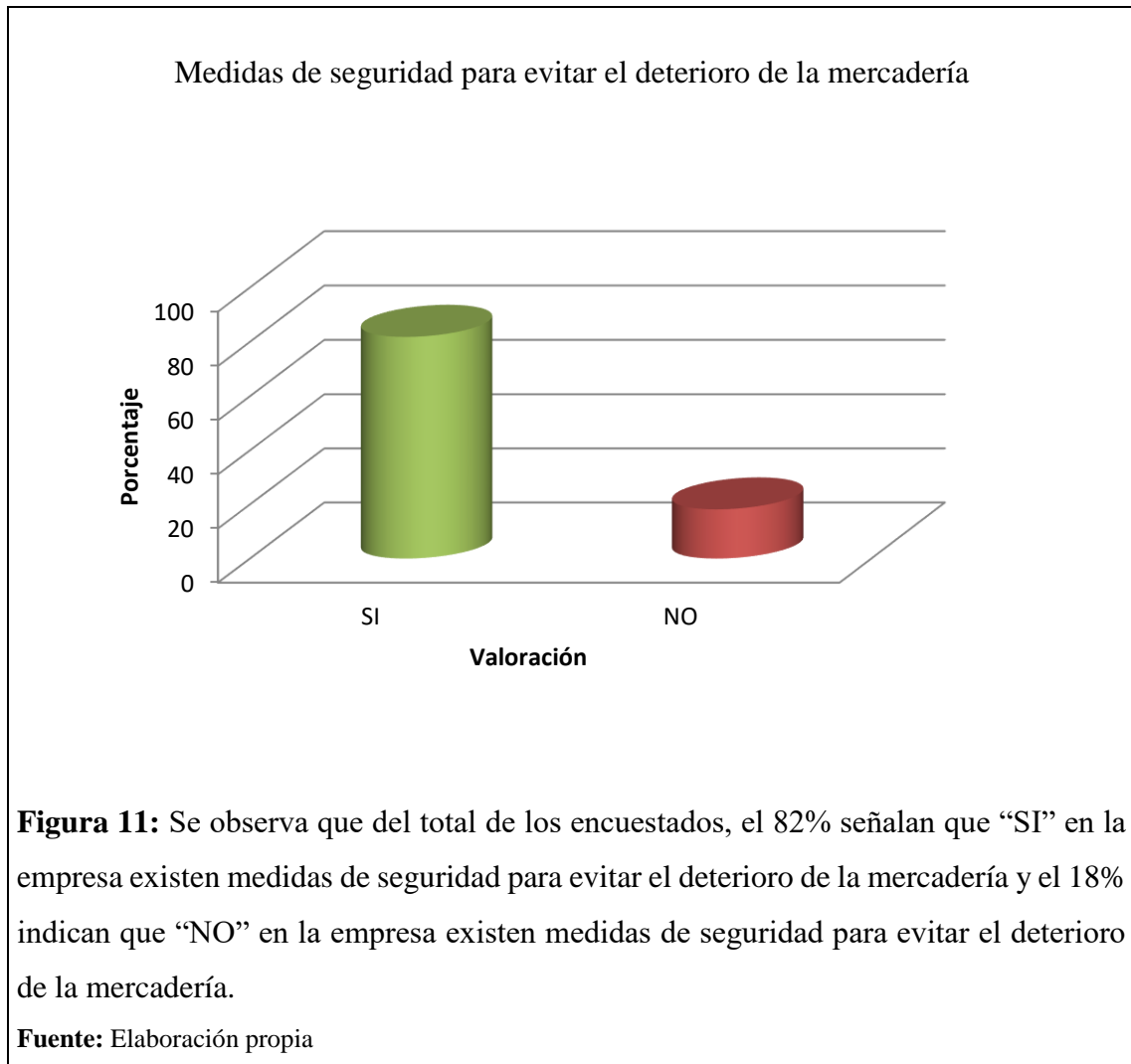
## 11) Dimensión: Logística Inversa

**Tabla 15:**

*Medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
TOTAL	11	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



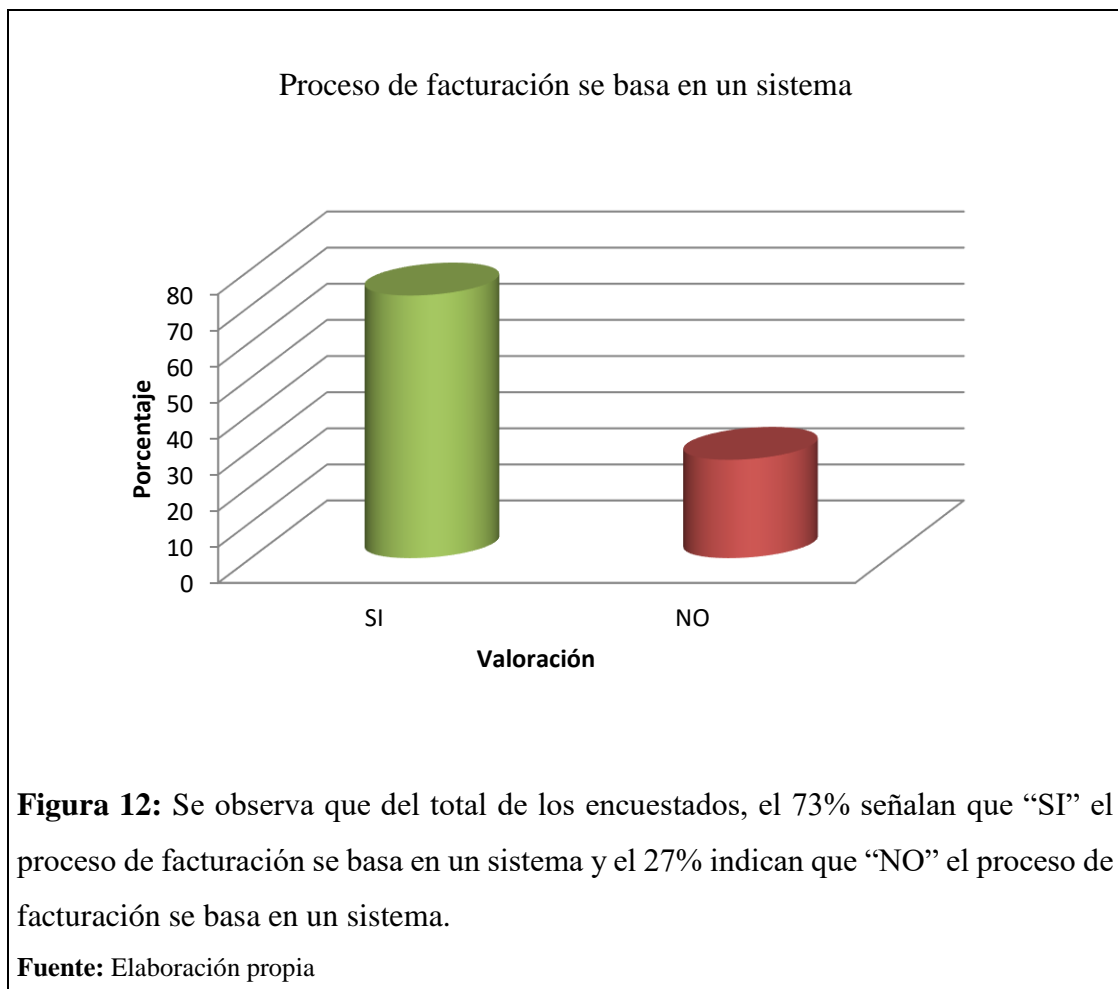
## 12) Dimensión: Tipo de Facturación

**Tabla 16:**

*Proceso de facturación se basa en un sistema*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	8	73
NO	3	27
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia





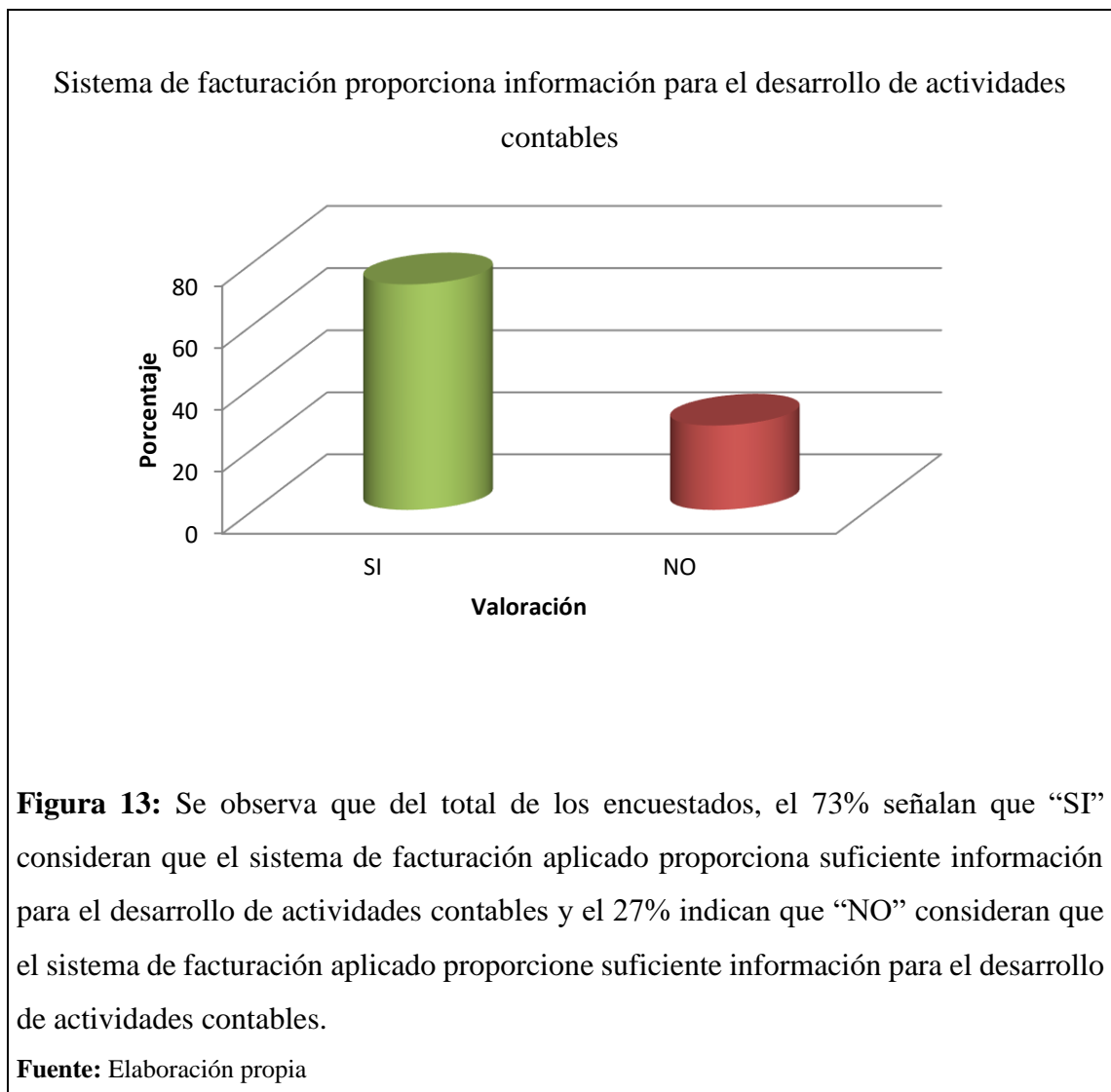
### 13) Dimensión: Tipo de Facturación

**Tabla 17:**

*Sistema de facturación proporciona información para el desarrollo de actividades contables*

<b>Valoración</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	8	73
NO	3	27
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



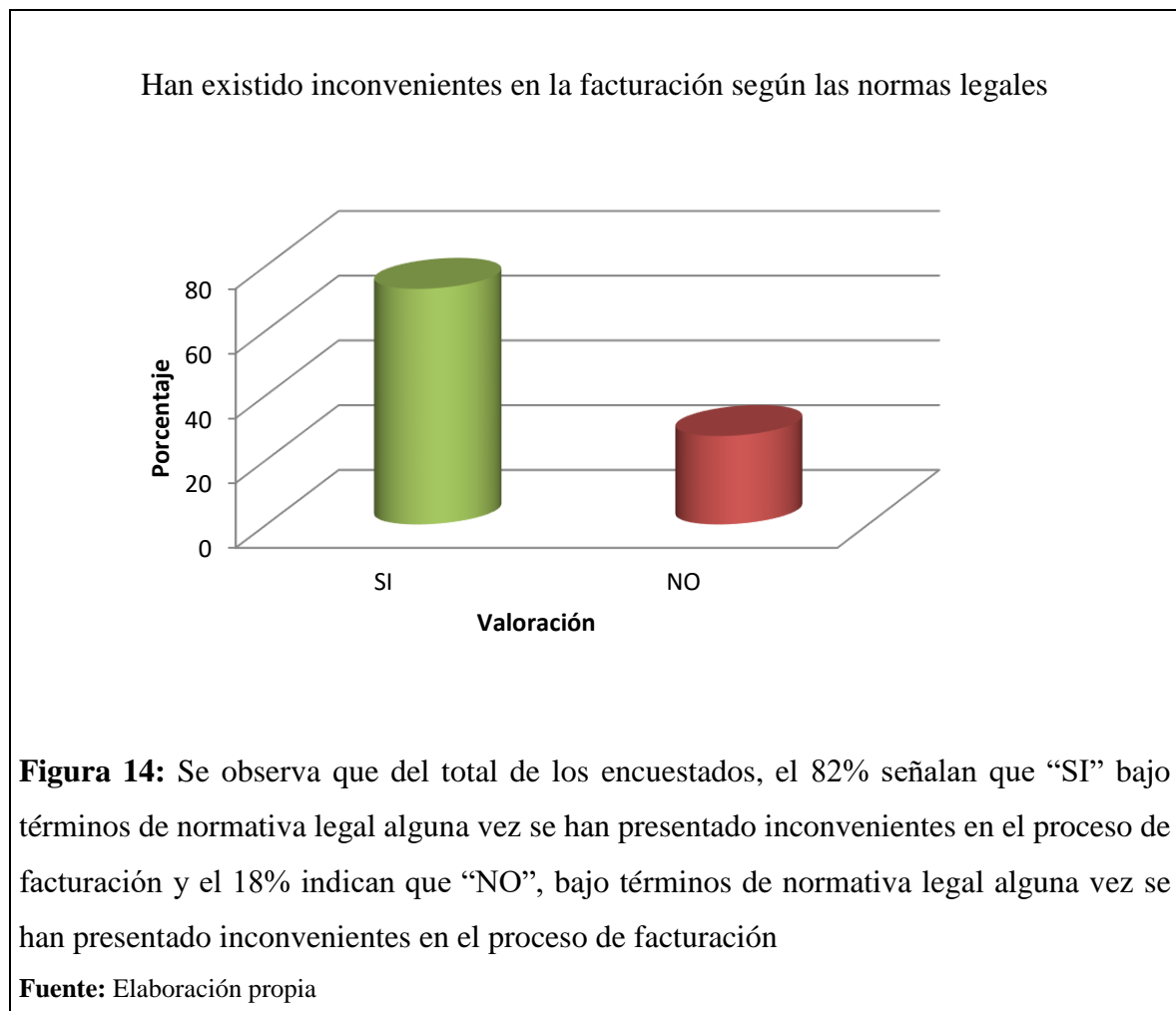
#### 14) Dimensión: Tipo de Facturación

**Tabla 18:**

*Han existido inconvenientes en la facturación según las normas legales*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



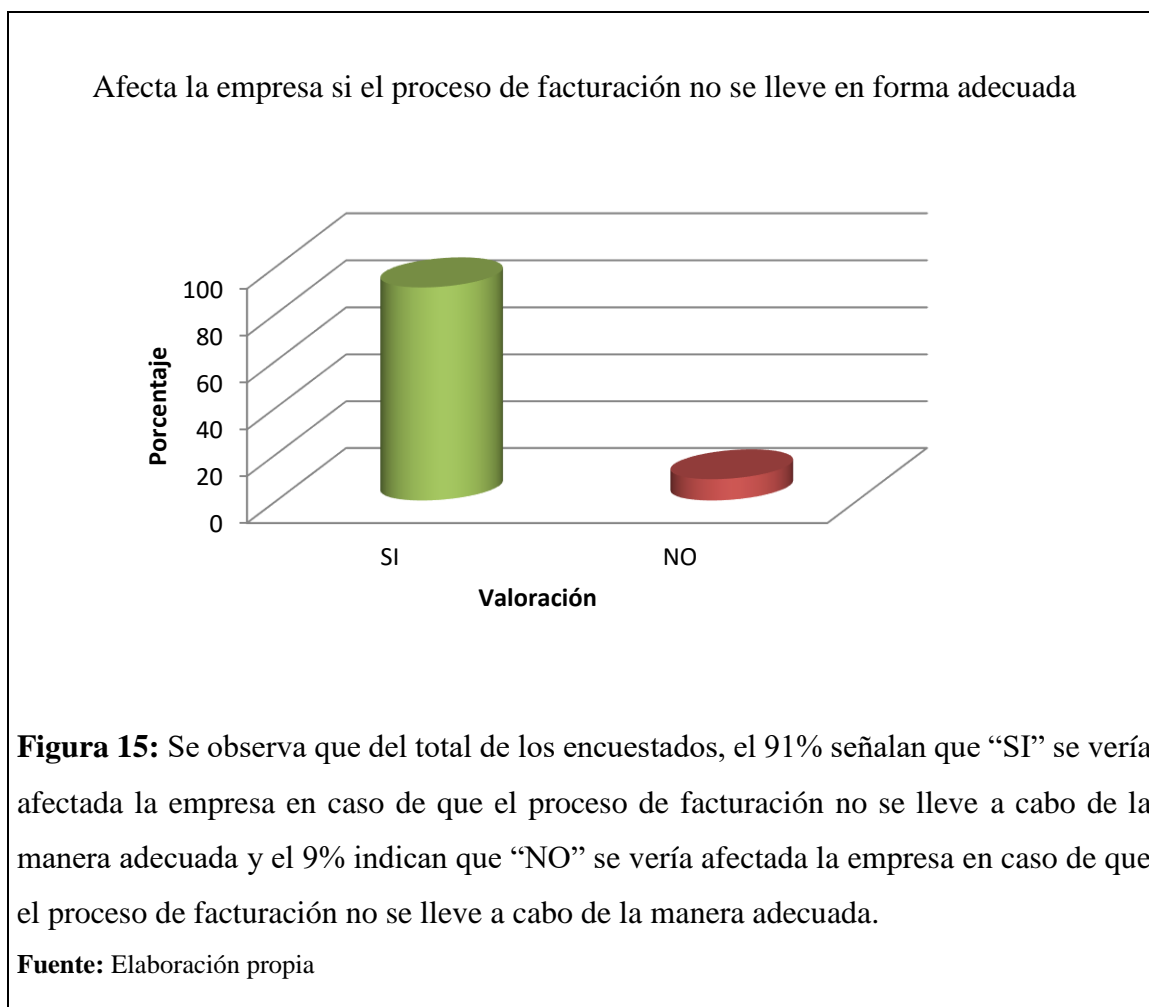
### 15) Dimensión: Modos de Facturación

**Tabla 19:**

*Afecta la empresa si el proceso de facturación no se lleve en forma adecuada*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91
NO	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



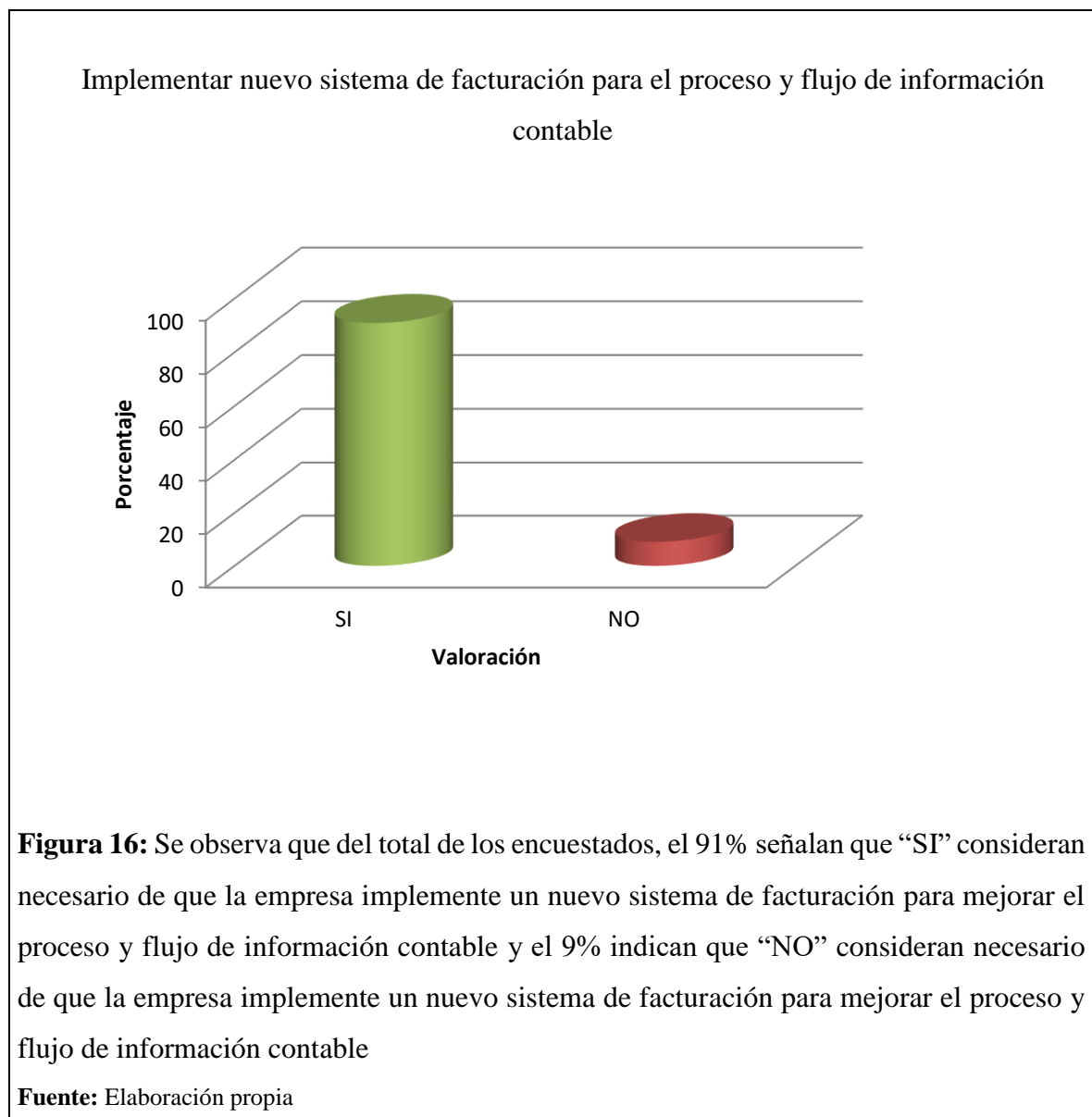
## 16) Dimensión: Modos de Facturación

**Tabla 20:**

*Implementar nuevo sistema de facturación para el proceso y flujo de información contable*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91
NO	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia



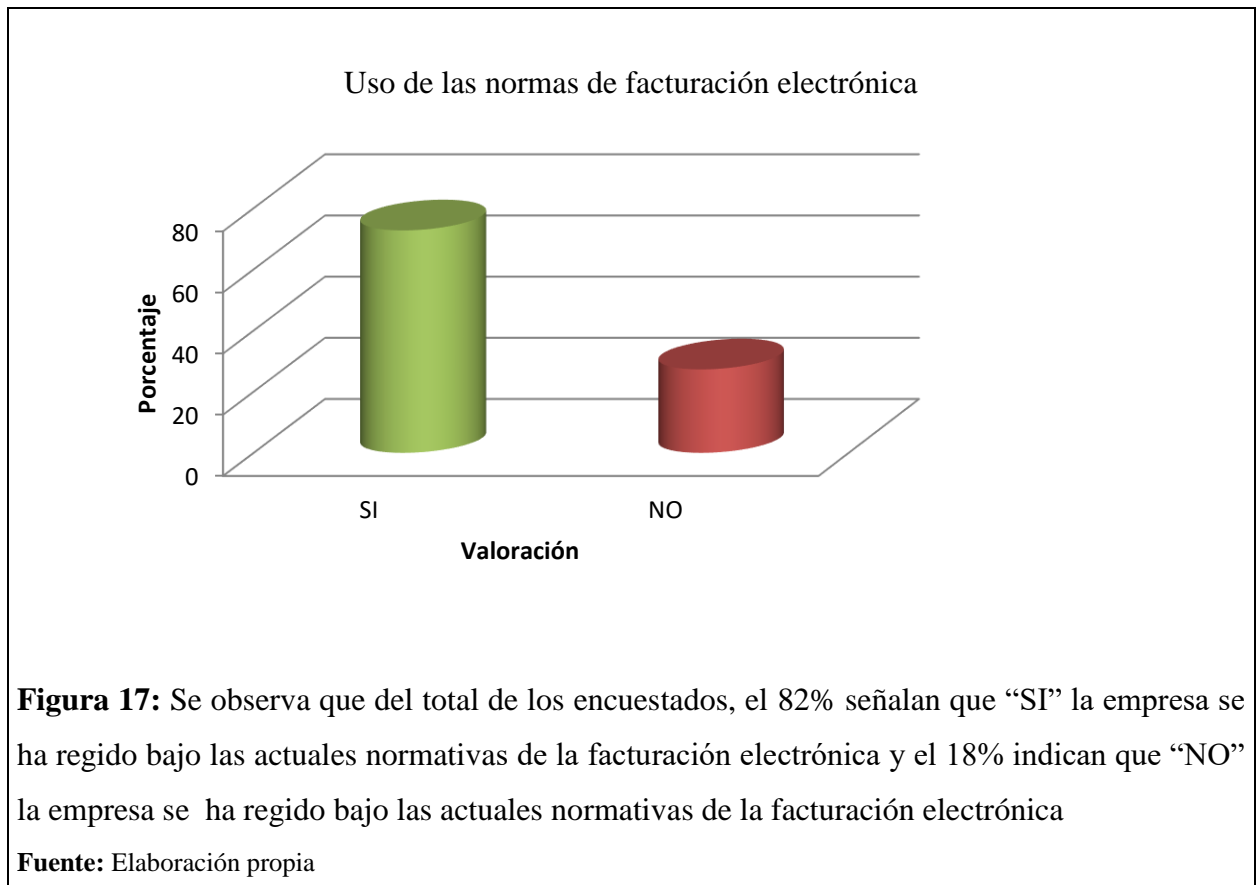
## 17) Dimensión: Modos de Facturación

**Tabla 21:**

*Uso de las normas de facturación electrónica*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



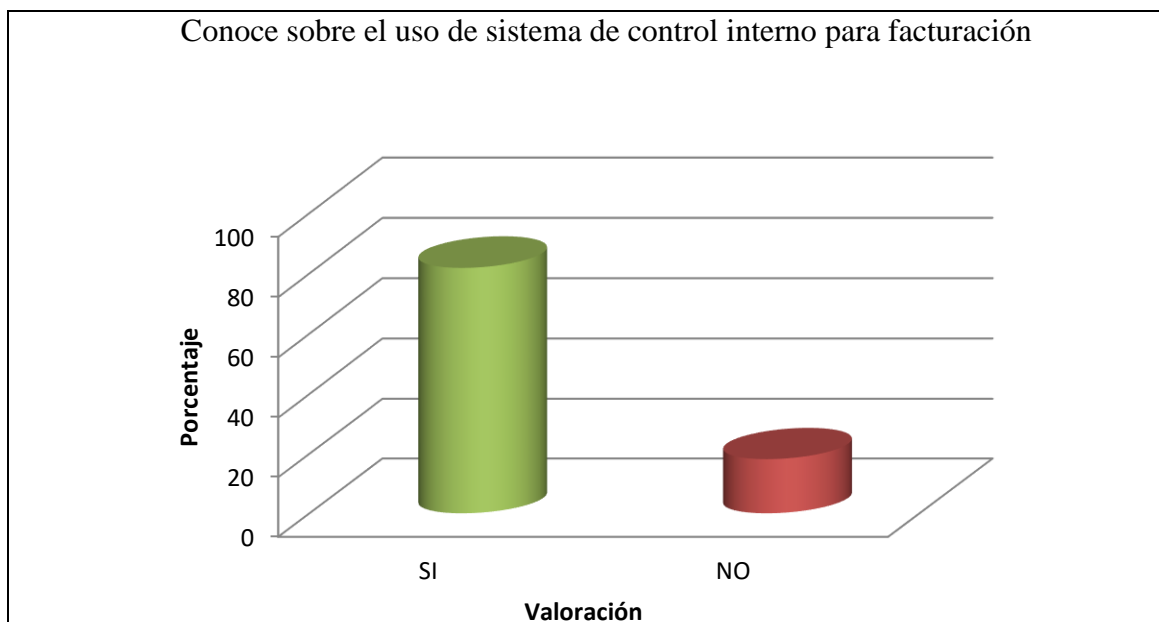
## 18) Dimensión: Acción de Recolección

**Tabla 22:**

*Conoce sobre el uso de sistema de control interno para facturación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 18:** Se observa que del total de los encuestados, el 82% señalan que “SI” han escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de facturación, el 18% indican que “NO” han escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de facturación.

**Fuente:** Elaboración propia

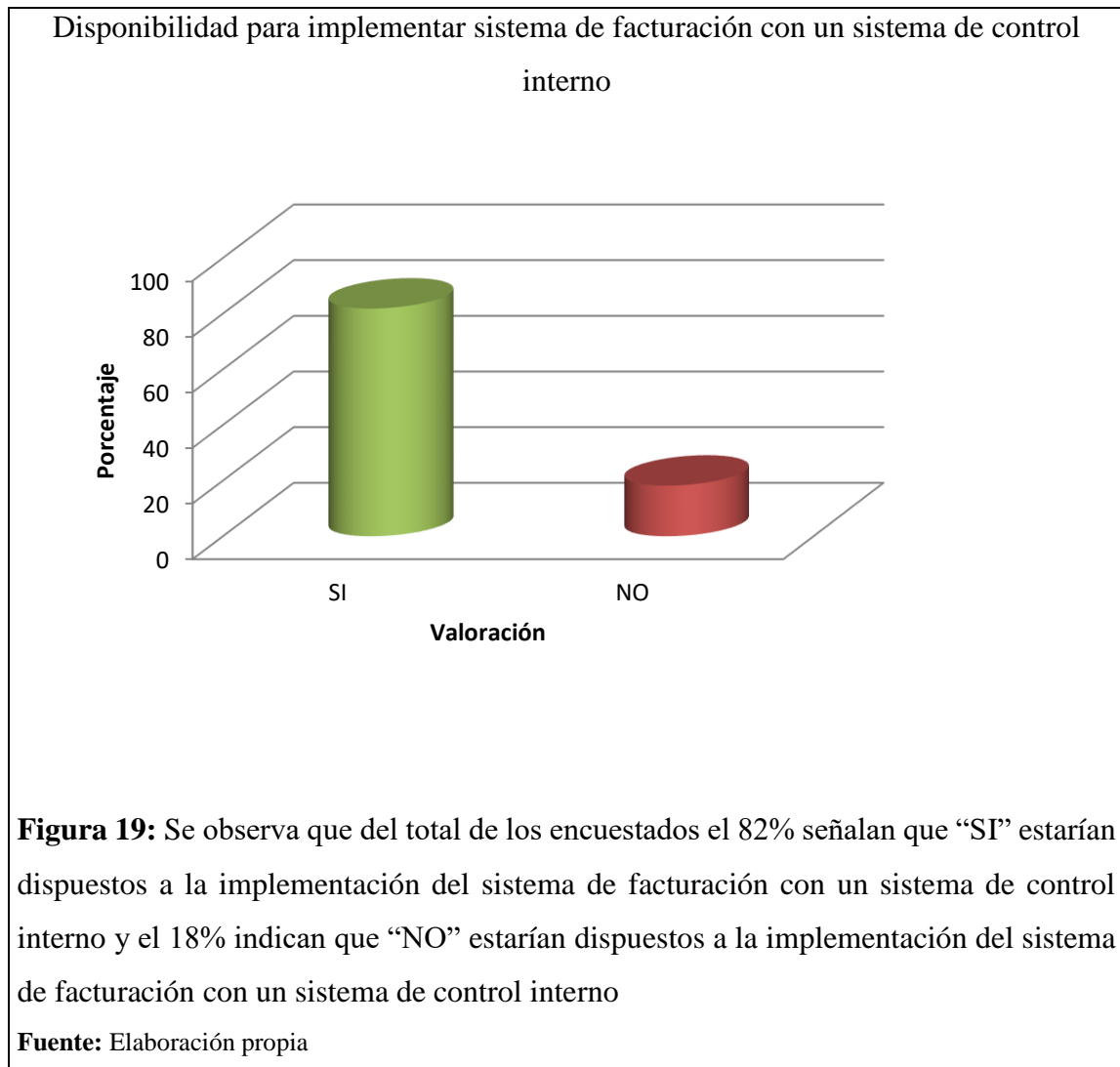
### 19) Dimensión: Acción de Recolección

**Tabla 23:**

*Disponibilidad para implementar sistema de facturación con un sistema de control interno*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	82
NO	2	18
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia



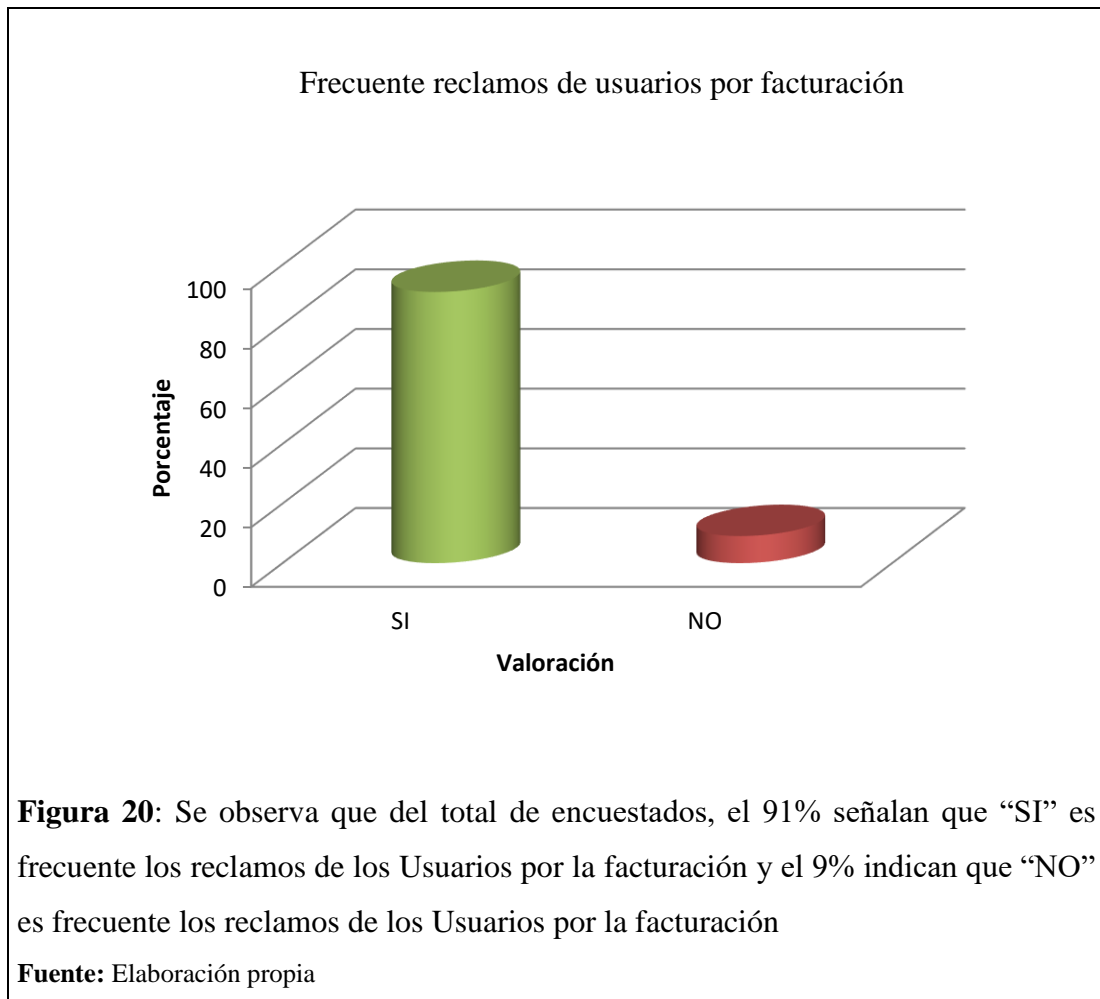
## 20) Dimensión: Reclamaciones

**Tabla 24:**

*Frecuente reclamos de usuarios por facturación*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	91
NO	1	9
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración propia





### **3.2. Discusión de resultados**

La empresa EPS Marañón S.R.L. si tiene definida una estructura orgánica definida (82%), esto permite establecer que tiene establecido un sistema de relación, funcionamiento articulado entre las diferentes áreas y departamentos los cuales están definidos al interior de la empresa (73%), la empresa cuenta con un Manual de Organizaciones y Funciones (64%), así como las actividades en cada área y departamento están bien definidas para su ejecución y control (73%)

La empresa cuenta con un personal calificado, su nivel educativo de los técnicos de campo de la empresa es superior (64%), la empresa tiene un personal que controla el ingreso y salida de la mercadería (82%)

La empresa tiene limitaciones en establecer un plan de compras según los requerimientos, sólo el 55% señalan que funciona. Tienen definidos sus proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa (82%)

El personal de la empresa, reconocen que existe limitaciones en la realización de los inventarios por eso el 55% señalan que si se realiza inventario de manera frecuente y existe un alto porcentaje que perciben que no se realizan inventarios de forma frecuente. Una evidencia de estas limitaciones es que la empresa no tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios (55%)

En los ambientes de la empresa y en especial en los almacenes existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería (82%)

La empresa cuenta con un sistema de facturación (73%), aunque el personal desconoce qué tipo de sistema o modelo usan. Este sistema de facturación que usan si proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables de la empresa (73%). La empresa si ha cumplido con las actuales normas de facturación electrónica (82%)

A pesar que la empresa se sujeta por las normas y leyes vigentes a nivel nacional, está ha tenido inconvenientes en el proceso de facturación para cumplir con las normas

correspondientes (82%). Si en la empresa no se lleva un proceso de facturación adecuada, está afectaría a la misma en su totalidad (91%).

Ante las limitaciones que ha tenido la empresa en cumplir las normas vigentes para aplicar en el proceso de facturación, es necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable (91%)

El personal del área de facturación de la empresa, indican que si han escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de facturación (82%), refieren que estarían de acuerdo para la implementación de un sistema de facturación con un sistema de control interno que facilite el proceso de facturación, organice la información y contribuya con la rentabilidad de la empresa (82%)

Los usuarios o clientes de los servicios que brinda la empresa hacen reclamos de manera frecuente por el tema de una mala facturación de sus consumos de agua que realizan (82%)

Los resultados de esta investigación tienen relación a los resultados obtenidos por Moscoso, E. y Echevarría M. (2015), en su estudio sobre “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil” Indican que el sistema de facturación de la empresa no cumple con los requisitos pertinentes que confirmen que este proceso se acreditara con la labor consolidada en la parte contable de la organización. El sistema de facturación es fundamental para que toda empresa pueda hacer el ingreso del dinero por ventas, por lo que es necesario que la actualización del mismo sea constante y se ajuste a las necesidades empresariales. A través de la investigación se concluye que quienes forman parte de la empresa consideran necesaria la aplicación del sistema de control en los procesos de facturación y cobranzas

### **3.3. Aporte científico / Propuesta de investigación**

#### **3.3.1. Título**

Sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS  
Marañón S.R.L. Jaén – 2018

#### **3.3.2. Objetivo**

Elaborar un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L.

#### **3.3.3. Justificación**

La investigación realizó un detalle sobre la forma cómo se viene realizando el proceso de facturación y con ello se han encontrado cuellos de botella que limitan el proceso de facturación en la empresa y que le está llevando a conflictos internos por la baja recaudación que ocasiona y externo por los reclamos permanentes de la población

Un sistema de control interno en el proceso de facturación va permitir un funcionamiento correcto en el área de facturación, minimizar los riesgos y contribuir al mejoramiento y optimización de los procedimientos establecidos y de la información financiera de la entidad.

Un Sistema de Control Interno que permita proteger los activos de la empresa contra el fraude, despilfarro, ineficiencia o conflictos, que asegure la exactitud y confiabilidad en los datos contables y operacionales, que permita el estricto cumplimiento de las políticas trazadas por la compañía, y que contribuya a la preparación de Estados Financieros ajustados a las normas de información financiera.

Por lo anterior, resulta de vital importancia implantar los siguientes controles internos.

### **3.3.4. Sistema de control interno**

#### **Control Interno General**

- 1) Incluir en el archivo del Departamento Contable y Financiero la gráfica de organización de la empresa
- 2) Establecer un manual de funciones que detalle específicamente cada una de las tareas, obligaciones y responsabilidades de los funcionarios y los empleados no solo del Departamento Contable y Financiero de la entidad sino de todos usuarios externos a este.
- 3) Utilizar instructivos en el Departamento Financiero.
- 4) Los registros de contabilidad deben ser adecuados, llevarlos al día, y balancearlos cada mes.
- 5) Los gastos deben ser presupuestados.
- 6) Los asientos de diario deben estar explicados y comprobados.

#### **Control Interno del Efectivo**

- 1) Definir y separar las funciones de las personas que manejan el efectivo, expiden cheques, operan auxiliares y efectúan conciliaciones.
- 2) Constituir un fondo de caja menor, para cubrir gastos de cuantía menor.
- 3) Implementar un flujo de caja.
- 4) Realizarse conciliaciones bancarias los primeros días de cada mes, una vez se tenga acceso a los extractos bancarios.
- 5) Los cheques girados a los proveedores deben ser cruzados o con sello páguese al primer beneficiario.
- 6) Manejar los fondos de caja menor a través de fondos fijos.
- 7) Determinar la responsabilidad principal del fondo de caja menor sobre una sola persona.
- 8) Los fondos de caja menor de la empresa deben ser razonables para sus necesidades.
- 9) Deben estar los pagos individuales de los fondos efectivos limitados a una cantidad máxima.
- 10) Los desembolsos de caja menor deben estar respaldados por comprobantes o facturas que justifique el valor entregado.
- 11) Los comprobantes deben hacerse de tal forma que dificulten su alteración y estar firmado por la persona que dispuso del efectivo.

- 12) Expedir los cheques de reembolso a favor de la persona encargada del fondo.
- 13) Prohibir el uso de los fondos de caja para hacer efectivo cheques de proveedores, funcionarios y otras personas.
- 14) La empresa debe realizar arquezos sorpresivos, por un funcionario autorizado.

### **Actividades de Control**

Debe implementarse el Arqueo de caja como el principal procedimiento aplicable al examen del efectivo y consiste en un recuento físico del mismo. Al llevarse a cabo el arqueo deben tenerse en cuenta las siguientes recomendaciones:

- 1) Debe solicitarse la presencia de un funcionario que ratifique la actuación del auditor y atienda las aclaraciones o las dudas que surjan durante el arqueo.
- 2) Debe reconocerse el importe a arquear que muestrean los registros, para compararlo con lo contado y pedir aclaraciones en el momento mismo del arqueo, cuando sean necesarias.
- 3) Al concluir el arqueo debe exigirse la firma al responsable del fondo, para que quede constancia plena de que la cantidad contada le fue devuelta a su entera conformidad.
- 4) Los cheques de las cuentas bancarias deben expedirse con dos firmas y no con una, tal como acontece actualmente, donde los cheques son elaborados y firmados por la Administradora.
- 5) Debe existir un límite en las firmas autorizadas para hacer el pago a proveedores.
- 6) Las cobranzas, ventas y otros ingresos deben depositarse diariamente o más tardar al día siguiente en una cuenta de banco.
- 7) Implantar pagos a través de datafonos con las diferentes entidades financieras. }
- 8) Las cuentas bancarias deben conciliarse mensualmente y las partidas de conciliación aclararse plenamente.
- 9) Estos trabajos deben hacerse diariamente por personas diferentes de quienes manejan los fondos.
- 10) Registrar en libro transferencias de un banco a otro.
- 11) Prohibir la firma de cheques en blanco.
- 12) Los cheques anulados deben anexarse a sus respectivos comprobantes de pagos y conservar su numeración.
- 13) Tomar medidas de seguridad para pagar los cheques a las diferentes personas.

- 14) Guardar los cheques sin usar, de tal manera que se evite que sean usados sin autorización.

#### **Control Interno del Pasivo: Actividades de Control**

- 1) La Dirección del Departamento Financiero debe autorizar la contratación de todos los préstamos.
- 2) La misma Dirección Financiera debe designar los funcionarios designados para firmar los distintos documentos.
- 3) Cancelar y archivar adecuadamente los documentos pagados.
- 4) Deben existir limitaciones estatutarias para solicitar préstamos.
- 5) Tener un adecuado control contable de las obligaciones bancarias.
- 6) Tener un control contable, que le permita determinar los bienes dados en garantía, tasas de interés, vencimientos, pagos y demás condiciones pactadas en el banco.
- 7) Conciliar periódicamente los saldos con la cuenta de control del mayor.
- 8) Soportar las obligaciones contraídas con estudios previos que justifiquen su necesidad y beneficios.

#### **Control Interno de las Compras: Actividades de Control**

- 1) El empleado que recibe la correspondencia, debe entregársela al encargado de procesar y pagar las facturas recibidas.
- 2) Establecer un control sobre las facturas recibidas.
- 3) Una vez llegada las facturas se deben identificar claramente las copias para evitar la duplicación de pagos.
- 4) Verificar las condiciones de pago, precios y controles, según sus facturas, contra las órdenes de compra.
- 5) Los cheques de pagos a proveedores deben ser entregados por un empleado distinto de quienes preparan su pago y manejan los registros contables.
- 6) Procesar oportunamente las facturas para obtener los beneficios de descuentos por pronto pago u obtener notas créditos por devoluciones o rechazos.
- 7) Debe existir una autorización escrita para efectuar todas las compras, la cual no puede ser validada por la misma persona que cierra la negociación y realiza el pago a proveedores.
- 8) Las Órdenes de Compra deben ser autorizadas por un funcionario responsable.

- 9) Las Órdenes de Compra de compras deben estar numeradas progresivamente.
- 10) Se debe rendir reportes por escritos de todos los materiales y/o documentos recibidos.
- 11) Los reportes deben ser controlados por numeración.
- 12) El área de contabilidad, en cabeza del Auxiliar Contable debe recibir una copia de la Orden de Compra.
- 13) Se deben establecer responsabilidades para la verificación de facturas, en los aspectos de precios, cálculos y cargos de fletes.
- 14) Se deben cancelar las facturas para evitar su doble paso.
- 15) Los estados de cuentas mensuales recibidos de los proveedores, deben ser conciliados con el registro de cuentas por pagar.

#### **Control Interno de la Documentación y los Cuentas por Pagar: Actividades de Control**

- 1) Debe existir un control estricto sobre las operaciones generadoras de pasivos, entre ellas: compras, obtención de fuentes de financiación, etc. Los pasivos registrados deben soportarse claramente con los bienes o servicios recibidos.
- 2) Deben someterse a revisión y autorización adecuada previamente al registro.
- 3) Debe revisarse periódicamente la antigüedad y programación adecuada de pagos.
- 4) De una u otra forma se debe exigir autorización especial previa al pago.

#### **Control Interno de los pagos por Servicios: Actividades de Control**

Se debe conservar en la carpeta de cada empleado documentos tales como:

- 1) Contrato de trabajo.
- 2) Certificado de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- 3) Cambios en las condiciones laborales.
- 4) Solicitud de empleo y evidencia de investigación de referencia, estudios, trabajos anteriores.
- 5) La empresa debe cumplir con todas las disposiciones laborales.
- 6) Debe existir un reglamento interno de trabajo debidamente aprobado.
- 7) Se debe aprobar por funcionarios autorizados la contratación de nuevos empleados o su despido.

### **Control Interno de los Gastos: Actividades de Control**

Para que pueda existir un efectivo control de los gastos al interior del Departamento Contable y Financiero de la entidad:

- 1) Deben existir presupuestos de gastos e informes de las variaciones en relación con los gastos reales, empoderando explicaciones y responsabilidades a las personas que procedan.
- 2) Todo tipo de gasto, por insignificante que sea, debe estar autorizados por una persona responsable de los mismos.
- 3) Los documentos comprobatorios del gasto deben cancelarse previamente al momento del pago.
- 4) La clasificación de los gastos debe ser vigilada al registrarse en libros.



## IV.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

El diagnóstico sobre el control interno que tiene la empresa en el proceso de facturación se ha realizado considerando aspectos generales y específicos, como que la empresa tiene definida una estructura orgánica definida (82%), permitiendo relacionar el funcionamiento articulado entre las diferentes áreas y departamentos los cuales están definidos al interior de la empresa (73%), tienen un Manual de Organizaciones y Funciones (64%), las actividades en cada área y departamento están definidas para su ejecución y control (73%), el personal es calificado tienen nivel educativo de los técnicos superior (64%), la empresa tiene un personal que controla el ingreso y salida de la mercadería (82%); tienen limitaciones en establecer un plan de compras según los requerimientos (55%), los proveedores son acuerdo a los requerimientos de la empresa (82%); los inventarios no se realizan de manera frecuente (55%) y no tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios (55%). En los ambientes de la empresa y en especial en los almacenes existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería (82%). Existen reclamos de manera frecuente por el tema de una mala facturación de sus consumos de agua que realizan (82%)

El proceso de facturación en la empresa se basa en un sistema de facturación aprobado y validado por la empresa a nivel nacional (73%), el cual proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables (73%). El personal del área de facturación de la empresa tiene conocimientos básicos sobre el uso de un sistema de control interno para los temas de facturación (82%), por lo cual están de acuerdo para la implementación de un sistema de facturación con un sistema de control interno que facilite el proceso de facturación, organice la información y contribuya con la rentabilidad de la empresa (82%)

A pesar que la empresa se sujeta por las normas y leyes vigentes a nivel nacional, está ha tenido inconvenientes en el proceso de facturación para cumplir con las normas correspondientes (82%), por eso el proceso de facturación está afectando el

funcionamiento normal y generando conflictos interno y externos (91%). La empresa viene cumpliendo con las normas legales actuales sobre facturación electrónica (82%).

La propuesta de un sistema de control interno en el proceso de facturación es necesaria para la empresa y así mejorar el proceso y flujo de información contable (91%). Los elementos de este sistema de control interno son: control interno general, control interno del efectivo, control interno del pasivo, control interno de la compras, control interno de la documentación y las cuentas por pagar, control interno de los pagos por servicios, control interno de los gastos

## **4.2. Recomendaciones**

Para que la empresa prestadora de servicios Marañón S.R.L. pueda garantizar un proceso de facturación que impacte positivamente en la empresa, brinde seguridad a los activos, sea eficiente, cumpla con las normas legales del país y garantice confianza a los usuarios y clientes, debe implementar la propuesta del sistema de control interno para el proceso de facturación

Es necesario que actualice el Manual de Organización y Funciones para evitar duplicidad de acciones, funciones y responsabilidad con relación al proceso de facturación, además de evitar involucrar mucho personal en el área de facturación y cobranza de la empresa.

Establecer un programa de capacitación y actualización para el personal y garantizar un nivel de permanencia del personal en el área de facturación y cobranza, así se va garantizando eficiencia, seguridad y confiabilidad en el proceso de facturación.

Evaluar periódicamente el Sistema de Control Interno que garanticen que se estén realizando los procesos y estableciendo los controles como se describen en el manual de procedimientos.

## REFERENCIAS

Benítez, C. (2014) Diseño de un sistema de control interno administrativo, financiero y contable para la Ferretería My Friend, ubicada en el sector los Ceibos de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura Tesis de Grado. Universidad Técnica del Norte. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/3903/1/02%20ICA%20920%20TESIS.pdf>

Campos, F. y Gupioc, J. (2014) Influencia de la aplicación de la Guía de Control Interno en el área de logística del Instituto Regional de Oftalmología. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú

Cardona, D. y Estrada, E. (2017). Análisis del riesgo tecnológico en el sistema de facturación electrónica del Grupo Empresarial UNIQUE S.A.S – Colombia. Tesis de Grado Pontificia Universidad Javeriana. España.

Cariberg, C. (2013). Análisis de los negocios. México: Pearson Educación,.

Carrasco, M. y Farro, C. (2014) Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012. Tesis de Grado Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Chunga, E. (2014). El sistema de control interno como soporte para la eficiente gestión de inventarios en las empresas comerciales de la provincia de Huaura.

Crisologo, M. (2013) Control Interno en la Gestión de los Gobiernos Locales del Callejón de Huaylas-Ancash. Universidad San Martín de Porres de Lima. Ancash, Perú.

Cueva, J. (2014) Uso del control interno para optimizar La gestión en el proceso de evaluación de créditos en la empresa financiera EDYFICAR, Agencia Cajamarquina. Universidad Nacional de Cajamarca. Cajamarca, Perú

- Dávila, A. (2015) Impacto financiero de la implementación de la facturación electrónica. Caso: Compañía SOSPYMES S.A. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador
- Doilet, C. (2016) “Análisis del sistema de facturación electrónica y su aplicación en las Empresas Cartoneras en Guayaquil” Tesis de Grado Universidad de Guayaquil. Ecuador
- Fonseca, O. (2013). Sistema de control interno para organizaciones. España: Oswaldo Fonseca.
- González, J. (2016). Control y gestión del área comercial y de producción. España: Netbiblo.
- Hacker, S. (2014). El empresario. San Francisco: Business Press.
- Jiménez, P. y Solís, F. (2017) Propuesta tecnológica de un sistema de facturación de una microempresa de compra y venta de artículos de ferretería con enfoque electrónico. Tesis de Grado. Universidad Estatal de Guayaquil. Ecuador.
- Layme, E. (2015) Evaluación de los componentes del sistema de control interno y sus efectos en la gestión de la Subgerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2014. Tesis de Grado. Universidad José Carlos Mariátegui. Moquegua, Perú. Disponible en. <http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>
- Maldonado, E. (2015). Nuevos procesos de facturación y cobro. Puerto Rico: Publicaciones Puertorriquenas, Incorporated.
- Masabanda, C. (2013) “Diseño de un Sistema de Control Interno Financiero y su Rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ayllus Andinos” de la ciudad de Machachi año 2012”. Tesis de Grado. Universidad Tecnológica Equinoccial. Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/4154>
- Moscoso, E. y Echevarría M. (2015) “Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método MICIL en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil”. Tesis de Grado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Ramos, F. (2017) Propuesta para la mejora del Control Interno en el área de Compra de la Empresa Distribuidora Ekama S.A ,2017. Universidad Norbert Wiener.

Rodríguez, R. y Vega, L. (2016) Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015. Tesis de Grado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú.

Romero, E. (2014). Maitre. España: Editorial Vértice.

Rodríguez, M. y Torres, F. (2014) Implementación de un sistema de control interno en el inventario de mercaderías de la empresa Famifarma S.A.C. y su efecto en las ventas año 2014. Tesis de Grado. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

Salinas, G. (2017) Propuesta de gestión de cobranza de la cartera morosa en la empresa cobactyseg s.a.c. Trujillo 2017. Disponible en:

<http://germansalinas.blogspot.pe/2017/07/propuesta-de-gestion-de-cobranza-de-la.html>

EPS Grau deja de recaudar más de 6 millones de soles al mes por morosidad. Obtenido de Diario la Republica. El 11 de Agosto del 2017, Disponible en:

<http://larepublica.pe/economia/1072412-eps-grau-deja-de-recaudar-mas-de-6-millones-de-soles-al-mes-por-morosidad>

SEDALIB tiene que cobrar a clientes morosos así sean sus propios accionistas. Obtenido de Diario la Republica. El 18 de Enero del 2015, Disponible en:

<http://larepublica.pe/archivo/849507-sedalib-tiene-que-cobrar-a-clientes-morosos-asi-sean-sus-proprios-accionistas>.

# ANEXOS

## FORMATO T1



### FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 10 de Julio del 2019

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Perla Edeli Quispe Estela, con DNI N°48236446, En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

**"PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACION EN LA EPS MARAÑON SRL. JAEN"**

presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
PERLA EDELI QUISPE ESTELA	48236446	

## ACTA DE ORIGINALIDAD

---




### ACTA DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, José Foción Echeverría Jara, docente de tiempo parcial, de la Asignatura de Investigación II de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0413- FACEM-USS-2018 de la estudiante, QUISPE ESTELA PERLA ADELI titulada, PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACION EN LA EPS MARAÑON S.R.L JAEN- 2018.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 20 de junio del 2019

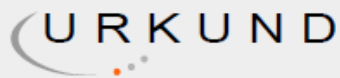


Dr. Echeverría Jara, José Foción

DNI N° 17843016



## REPORTE URKUND



### Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS 17 (PERLA QUISPE ESTELA) 18 de agosto).docx (D42199006)  
Submitted: 10/6/2018 2:08:00 AM  
Submitted By: jecheverria@crece.uss.edu.pe  
Significance: 16 %

#### Sources included in the report:

PROYECTO DE TESIS - EGD.pdf (D39447319)  
CUMPA BELLO MAGALY DEL ROCIO. (1).docx (D40680256)  
DANICSA LISBETH CHAVEZ CARRANZA.docx (D39471017)  
Manual de Control Interno Contable para la empresa de transporte de carga Rioguyayas.docx (D30218093)  
TESIS ALAN.docx (D40869684)  
LOZANO BAUTISTA ROSA.docx (D40680262)  
<https://prezi.com/nw7otcuhripc/control-interno-de-ventas/>  
[http://www.uthh.edu.mx/file\\_manager/doc\\_142.pdf](http://www.uthh.edu.mx/file_manager/doc_142.pdf)  
<https://www.monografias.com/trabajos95/control-interno-y-su-integracion-sistemas-gestion/control-interno-y-su-integracion-sistemas-gestion.shtml>  
<https://luismanuelrivera.com/2016/07/13/el-control-interno-en-el-hotel/>  
<https://www.auditool.org/blog/control-interno/290-el-informe-coso-i-y-ii>  
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/ujcm/22>  
<http://repositorio.ute.edu.ec/handle/123456789/4154>  
<http://germansalinas.blogspot.pe/2017/07/propuesta-de-gestion-de-cobranza-de-la.html>

#### Instances where selected sources appear:

71

# DECLARACION JURADA



## DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor  Autores

QUISPE ESTELA PERLA EDELI		
Apellidos y nombres		
48236446	2161803503	SEMI PRESENCIAL
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
Administración		
Escuela académico profesional		
Ciencias Empresariales		
Facultad de la Universidad Señor de Sipán		

Bachiller

### DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada

"PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACION EN LA EPS MARANON SRL. JAEN – 2018"

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional En Administración

2. Que la tesis citada, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la tesis y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

  
Quispe Estela Perla Edeli  
DNI N° 48236446



## CONSTANCIA O AUTORIZACION DE LA EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE SU INVESTIGACION



### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

La Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento MARAÑÓN SRL., OTORGA el permiso a la Sra. Perla Edeli Quispe Estela, Trabajadora de nuestra Empresa para poder realizar su investigación de Tesis Titulada **“PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAÉN – 2018”**

La presente se extiende a petición del interesado para sus fines correspondientes.

  
E.P.S. MARAÑÓN S.A.  
Ing. José B. Wenzel Torrejón  
GERENTE COMERCIAL

## VALIDACION DE SU INSTRUMENTO POR EXPERTOS

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Sus Miguel González Zepeda</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Abogado Experto</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Fiscal / Contador</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>11 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>DTP</i>
<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>		
PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAEN - 2018.		
<b>DATOS DE LA INVESTIGADORA</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRE</b>	Quispe Estela Perla Edeli	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Escuela de Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso de facturación en la EPS en la EPS Marañón SRL, Jaén.	
	Analizar el Proceso de Facturación que actualmente realiza la EPS Marañón SRL, Jaén.	
	Analizar si se cumplen las Normas de Vigentes sobre Control Interno en la Gestión	

	<p>Administrativa de la EPS Marañón SRL. Jaén – 2018.</p> <p>Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón SRL, Jaén.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>INFORMACION ESPECIFICA</b></p>	
<p>1. ¿La Empresa cuenta con una estructura orgánica definida?</p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>2. ¿Están definidas las áreas o departamentos al interior de la empresa?</p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p>3. ¿Cuentan con un Manual de Organización y Funciones?</p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA( <input type="checkbox"/> ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>4. ¿Las actividades en cada área están bien definidas para su ejecución y control?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>5. ¿Cuál es el nivel educativo que tiene los Técnicos de Campo de la empresa?</b></p> <p>a. Secundaria b. Técnico Superior c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>6. ¿Tiene un plan para realizar las compras según los requerimientos?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>7. ¿Tiene definido los proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>8. ¿Tiene un personal que controla el ingreso y salida de mercadería?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>9. ¿Realiza inventario de manera frecuente?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe /No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>10. ¿La empresa tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>11. ¿Existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>12. ¿El Proceso de Facturación se basa en un sistema?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>13. ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>14. ¿Bajo términos de normativa legal, alguna vez se han presentado</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>inconvenientes en el proceso de Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	
<p><b>15. ¿Se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>16. ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>17. ¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la Facturación electrónica?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>18. ¿Ha escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>



<p><b>19. ¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de Facturación con un sistema de control interno?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA( / ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>20. ¿Es frecuente los Reclamos de los Usuarios por la Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA( / ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>20</u> Nº TD <u>—</u></p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


  
*Gonzales*
  
 MBA. Lic. Adm. Luis Miquel
   
 Gonzales Zarpán
   
**ASESOR**

JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Cristhian Sanchez Unote</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Ing. en administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Mg. en Control del Costo Humano</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL( EN AÑOS)</b>	<i>5</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Administrativo QRED Lomboriquen</i>
<b><u>TITULO DE LA INVESTIGACION</u></b>		
PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN LA EPS MARAÑÓN S.R.L. JAEN – 2018.		
<b><u>DATOS DE LA INVESTIGADORA</u></b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRE</b>		Quispe Estela Perla Edeli
<b>ESPECIALIDAD</b>		Escuela de Administración
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén - 2018.
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso de facturación en la EPS en la EPS Marañón SRL, Jaén.  Analizar el Proceso de Facturación que actualmente realiza la EPS Marañón SRL, Jaén.  Analizar si se cumplen las Normas de Vigentes sobre Control Interno en la Gestión



	<p>Administrativa de la EPS Marañón SRL. Jaén – 2018.</p> <p>Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón SRL, Jaén.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>INFORMACION ESPECIFICA</b></p>	
<p><b>1. ¿La Empresa cuenta con una estructura orgánica definida?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>2. ¿Están definidas las áreas o departamentos al interior de la empresa?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>3. ¿Cuentan con un Manual de Organización y Funciones?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>4. ¿Las actividades en cada área están bien definidas para su ejecución y control?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>5. ¿Cuál es el nivel educativo que tiene los Técnicos de Campo de la empresa?</b></p> <p>a. Secundaria b. Técnico Superior c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>6. ¿Tienen un plan para realizar las compras según los requerimientos?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>7. ¿Tiene definido los proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>8. ¿Tiene un personal que controla el ingreso y salida de mercadería?</b></p> <p>a. Si b. No c. No Sabe / No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>9. ¿Realiza inventario de manera frecuente?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe /No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>10. ¿La empresa tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>11. ¿Existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>12. ¿El Proceso de Facturación se basa en un sistema?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>13. ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>14. ¿Bajo términos de normativa legal, alguna vez se han presentado</b></p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>inconvenientes en el proceso de Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	
<p><b>15. ¿Se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>16. ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>17. ¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la Facturación electrónica?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>18. ¿Ha escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>19. ¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de Facturación con un sistema de control interno?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>20. ¿Es frecuente los Reclamos de los Usuarios por la Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe / No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>20</u> N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p>	<p></p>
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	<p></p>



JUEZ - EXPERTO

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JOSE WILBERT QUISPE ESTELA
	<b>PROFESIÓN</b>	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	FACTURACION
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	02 AÑOS
	<b>CARGO</b>	LOGÍSTICO
<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>		
PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACION EN LA EPS MARAÑON SRL. JAEN - 2018.		
<b>DATOS DE LA INVESTIGADORA</b>		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>		Quispe Estela Perla Edeli
<b>ESPECIALIDAD</b>		Escuela de Administración
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b>	
	Proponer un sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon SRL. Jaen - 2018.	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	
	Diagnosticar el nivel de control interno en el proceso de facturación en la EPS Marañon SRL. Jaen.	
	Analizar el Proceso de Facturación que actualmente realiza la EPS Marañon SRL. Jaen.	
	Analizar si se cumple las normas de Vigentes sobre Control Interno en la gestión administrativa de la EPS Marañon SRL. Jaen - 2018.	
		Diseñar la propuesta de un sistema de control interno para mejorar el proceso de Facturación en la EPS Marañon SRL. Jaen.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		



<p align="center"><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>INSTITUCIONES FINANCIERAS</b></p>	
<p><b>1. ¿La Empresa cuenta con una Estructura Orgánica definida?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>2. ¿Están definidas las áreas o departamentos al interior de la empresa?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>3. ¿Cuenta con un Manual de Organización y Funciones?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>4. ¿Las actividades en cada área están bien definidas para su ejecución y control?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>5. ¿Cuál es su nivel educativo que tienen los técnicos de campo de la empresa?</b></p> <p>a) Secundaria b) Técnico superior c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>6. ¿Tienen un plan para realizar las compras según los requerimientos?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>7. ¿Tienen definido los proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>8. ¿Tiene un personal que controla el ingreso y salida de mercadería?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>9. ¿Realiza inventario de manera frecuente?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>10. ¿La empresa tiene controles necesarios para el buen manejo de inventario?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>11. ¿Existen medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>12. ¿El Proceso de Facturación se basa en un Sistema?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>13. ¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

<p><b>14.</b> ¿Bajo términos de normativa legal, alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de Facturación?</p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>15.</b> ¿Se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de Facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?</p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>16.</b> ¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de Facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?</p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>17.</b> ¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la Facturación Electrónica?</p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>18.</b> ¿Ha escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de Facturación?</p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
<p><b>19.</b> ¿Estarías dispuesto a la implementación del sistema de Facturación con un sistema de control interno?</p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

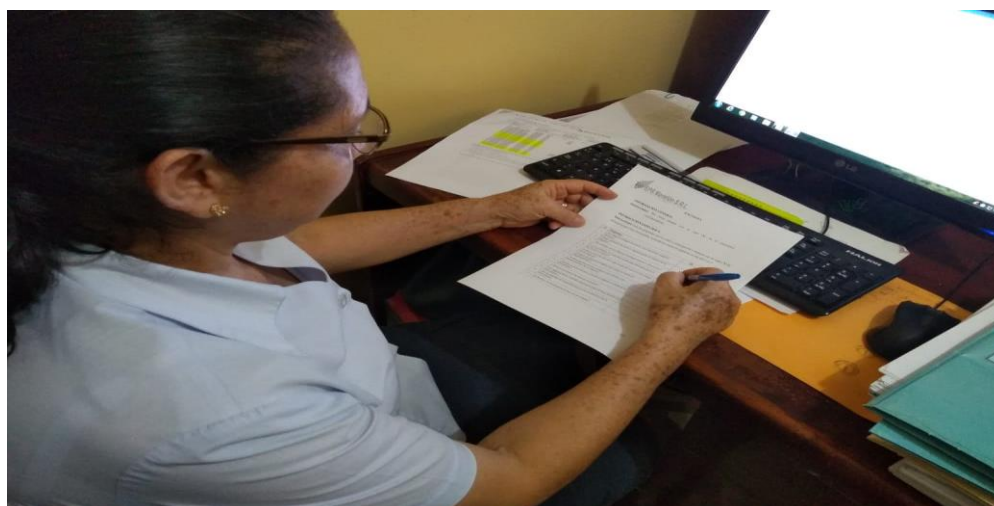
<p><b>20. ¿Es frecuente los Reclamos de los Usuarios por la Facturación?</b></p> <p>a) Si b) No c) No Sabe/No Opina</p>	<p>TA( <input checked="" type="checkbox"/> )      TD( <input type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
---	--

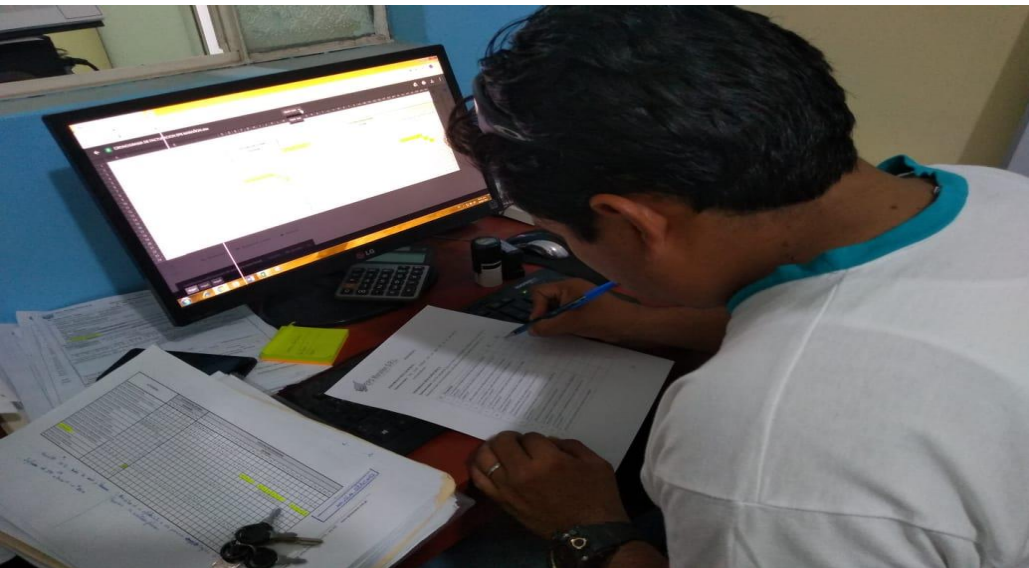
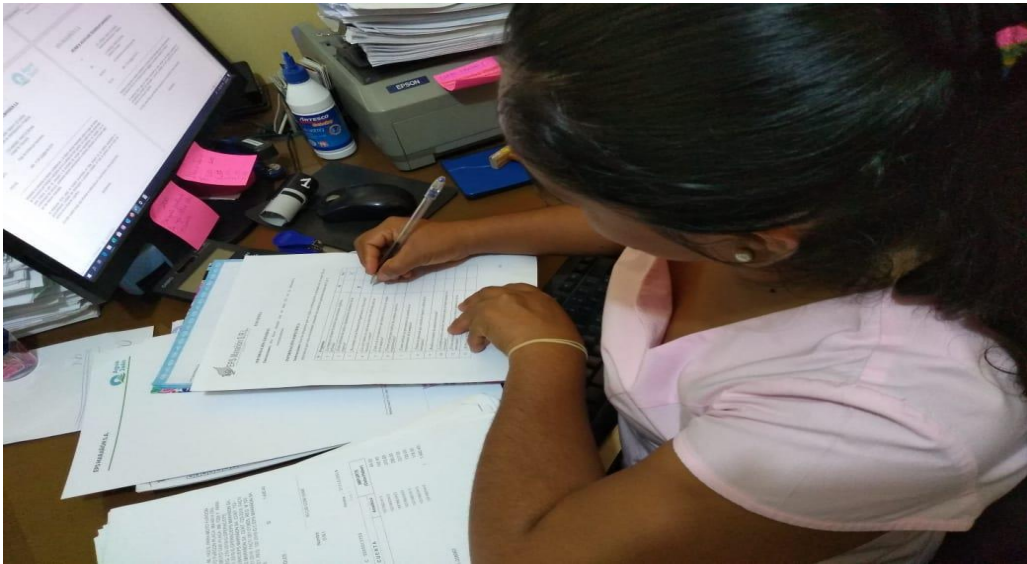
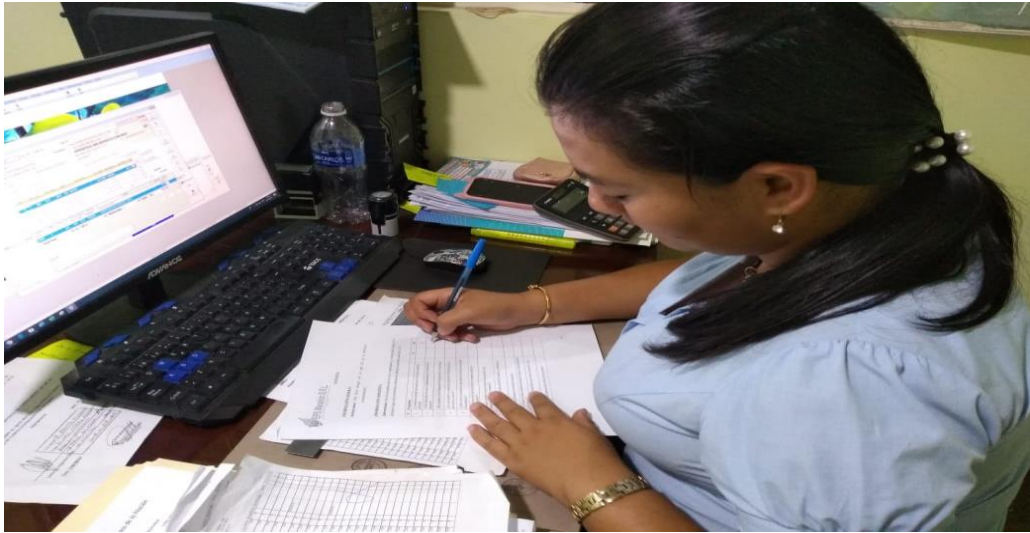
<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>20</u>      N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIO GENERALES</b></p> <p>_____</p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p> <p>_____</p>	

  
 C.P.C. José Wilbert Quispe Estela  
 MATRÍCULA N° 04-5111

JUEZ - EXPERTO

**FOTOS DE EVIDENCIA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO O  
DESARROLLO DE SU INVESTIGACION**





## INFORMACIÓN GENERAL

**Instrucciones:** Por favor marque con un aspa (X) en la alternativa correspondiente.

## INFORMACIÓN ESPECÍFICA

**Instrucciones:** Lea las preguntas que se citan a continuación y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala del 1 al 2.

N°	Preguntas	SI	NO
1	¿La empresa siempre ha tenido una estructura orgánica definida?		
2	¿Están definidas las áreas o departamento al interior de la empresa?		
3	¿Ha contado con un Manual de Organización y Funciones?		
4	¿Las actividades en cada área están bien definidas para su ejecución y control?		
5	¿Cuál es el nivel educativo que tienen los técnicos de campo de la empresa?		
6	¿Tienen un plan para realizar las compras según los requerimientos?		
7	¿Tienen definido los proveedores de acuerdo a los requerimientos de la empresa?		
8	¿Tienen un personal que controla el ingreso y salida de la mercadería?		
9	¿Realiza inventario de manera frecuente?		
10	¿La empresa tiene controles necesarios para el buen manejo de inventarios?		

11	¿Existe medidas de seguridad para evitar el deterioro de la mercadería?		
12	¿El Proceso de Facturación se basa en un sistema?		
13	¿Considera que el sistema de facturación aplicado proporciona suficiente información para el desarrollo de actividades contables?		
14	¿Bajo términos de normativa legal alguna vez se han presentado inconvenientes en el proceso de facturación?		
15	¿Se vería afectada la empresa en caso de que el proceso de facturación no se lleve a cabo de la manera adecuada?		
16	¿Considera necesario de que la empresa implemente un nuevo sistema de facturación para mejorar el proceso y flujo de información contable?		
17	¿Se ha regido bajo las actuales normativas de la facturación electrónica?		
18	¿Ha escuchado sobre el uso de sistema de control interno para los temas de facturación?		
19	¿Estaría dispuesto a la implementación del sistema de facturación con un sistema de control interno?		
20	¿Es frecuente los Reclamos de los Usuarios por la Facturación?		

---