

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**EL CONTROL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
PROGRAMACIÓN DE CAJA DE GLOEMAR
IMPORTACIONES E.I.R.L.
DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO
2015, 2016 Y 2017.**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

Presentada por:

Bach. Jhosselyn Yessel Garcia Torres

Asesor:

Dr. C.P.C. Fredy Laurente Gauna

PERÚ - TACNA

2019

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA FACULTAD DE
CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TITULO PROFESIONAL EN CONTABILIDAD Y FINANZAS.

**EL CONTROL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA
PROGRAMACIÓN DE CAJA DE GLOEMAR IMPORTACIONES E.I.R.L.
DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO
2015, 2016 Y 2017.**

Tesis sustentada y aprobada el 09 de Diciembre del 2019; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE : Mag. Gary Edmundo Montes de Oca Perez
SECRETARIO : Mag. Pablo Vasquez Espinoza
MIEMBRO : Mag. Deyby Quispe Cañi
ASESOR : Dr. C.P.C. Fredy Laurente Gauna

DEDICATORIA

A Dios por concederme la vida y por estar siempre conmigo, guiándome, cuidándome, y dandome fortaleza para continuar, y por darme la oportunidad de llegar a esta etapa de mi vida que es muy importante.

A mis padres por su amor, por ser los pilares de mi vida, quienes han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Y han consignado en mí su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin dudar ni un solo momento. Es por ello que soy la que soy ahora. Los amo con mi vida.

A mis docentes por la motivación, aliento y por bríndame el apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A dios quien supo guiarme por el mejor camino.

A mis queridos padres, por su apoyo incondicional, consejos, por su cariño, y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros de los debo a ellos entre los que se incluye este.

A mi familia, por su amor, apoyo, quien me motiva a seguir adelante y alcanzar mis objetivos, y nunca rendirme.

ÍNDICE

UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA FACULTAD DE	
CONTABILIDAD Y FINANZAS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I:.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1 Problema general	16
1.2.2 Problema específicos	16
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1 Justificación	17
1.4.1.1 Justificación práctica.....	18
1.4.1.2 Justificación teórica	18
1.4.1.3 Justificación metodológica	18
1.4.2 Importancia	19
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	20
2.1.2 Antecedentes nacionales	22
2.1.3 Antecedentes regionales.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS.....	24
2.2.1 Control operativo	24
2.2.2 Programación de caja.....	29
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	34
CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....	36
3.1.1 Hipótesis general.....	36
3.1.2 Hipótesis específicas	36
3.2. Operacionalización de variables e indicadores.....	36
3.2.1 Variables	36
3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.3.1 Tipo de investigación	39
3.3.2 Diseño de la investigación.....	40
3.3.3 Nivel de la investigación	40
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.4.1 Población.....	41
3.4.2 Muestra	41
3.4.3 Distribución muestral.....	42
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	42
3.5.1. Técnica	42
3.5.2. Instrumentos.....	43

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	43
CAPITULO IV ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	44
4.1.RESULTADOS.....	44
4.1.1 Control operativo	44
4.1.2 Programación de caja.....	56
4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	67
4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas.....	68
4.2.2 Hipótesis general.....	72
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1. CONCLUSIONES	75
5.2.RECOMENDACIONES.....	77
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
ANEXOS.....	85
ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	86
ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	88
ANEXO 03: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN.....	90
ANEXO 04: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA.....	91
ANEXO 05: MODELO DE CONTROL OPERATIVO DE LA PROGRAMACIÓN DE CAJA PARA LA EMPRESA GLOEMAR IMPORTACIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TACNA.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Operacionalización de Variables</i>	38
Tabla 2: <i>Razón Corriente</i>	44
Tabla 3: <i>Activo Corriente 2015</i>	45
Tabla 4: <i>Activo Corriente 2016</i>	46
Tabla 5: <i>Activo Corriente 2017</i>	47
Tabla 6: <i>Pasivo Corriente 2015</i>	48
Tabla 7: <i>Pasivo Corriente 2016</i>	49
Tabla 8: <i>Pasivo Corriente 2017</i>	50
Tabla 9: <i>Razon Ácida</i>	51
Tabla 10: <i>Supervisión y Monitoreo (Razón de crecimiento en ventas)</i>	52
Tabla 11: <i>Eficiencia y eficacia (Capital de trabajo)</i>	52
Tabla 12: <i>Eficiencia y eficacia (Rotación de inventarios)</i>	53
Tabla 13: <i>Eficiencia y eficacia (Rotación de activos)</i>	54
Tabla 14: <i>Eficiencia y eficacia (Margen bruto de utilidad)</i>	55
Tabla 15: <i>Eficiencia y eficacia (Rentabilidad sobre activos)</i>	55
Tabla 16: <i>Ventas</i>	56
Tabla 17: <i>Estructura de ventas</i>	57
Tabla 18: <i>Gastos de administración</i>	58
Tabla 19: <i>Gastos de ventas</i>	59
Tabla 20: <i>Gastos de operatios</i>	60
Tabla 21: <i>Gastos de operatios 2015</i>	61
Tabla 22: <i>Gastos de operatios 2016</i>	62
Tabla 23: <i>Gastos de operatios 2017</i>	63
Tabla 24: <i>Comportamiento de las cuentas por pagar 2015-2017</i>	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 25: <i>Estructura de las cuentas por pagar 2015-2017</i>	65
Tabla 26: <i>Existencias 2016</i>	66
Tabla 27: <i>Existencias 2017</i>	67
Tabla 28: <i>Correlación</i>	68
Tabla 29: <i>Correlación</i>	70
Tabla 30: <i>Correlación</i>	71
Tabla 31: <i>Correlación</i>	72

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Razón corriente	44
<i>Figura 2.</i> Activo corriente 2015.....	45
<i>Figura 3.</i> Activo corriente 2016.....	46
<i>Figura 4.</i> Activo corriente 2017.....	47
<i>Figura 5.</i> Pasivo corriente 2015.....	48
<i>Figura 6.</i> Pasivo corriente 2016.....	49
<i>Figura 7.</i> Pasivo corriente 2017.....	50
<i>Figura 8.</i> Supervisión y monitoreo (Razon ácida).....	51
<i>Figura 9.</i> Eficiencia y eficacia (Capital de trabajo).....	53
<i>Figura 10.</i> Ventas	56
<i>Figura 11.</i> Estructura de las ventas.....	57
<i>Figura 12.</i> Gastos de administración	58
<i>Figura 13.</i> Gastos de ventas.....	59
<i>Figura 14.</i> Gastos operativos	60
<i>Figura 15.</i> Gastos operativos 2015	61
<i>Figura 16.</i> Gastos operativos 2016	62
<i>Figura 17.</i> Gastos operativos 2017	63
<i>Figura 18.</i> Cuentas por pagar 2015-2017	64
<i>Figura 19.</i> Existencias 2015	65
<i>Figura 20.</i> Existencias 2016	66
<i>Figura 21.</i> Existencias 2017	67

RESUMEN

La presente investigación establece de qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017. Observándose que no se cuenta con un control operativo adecuado que permita controlar la programación de caja, además, no cuenta con procedimientos adecuados que sean eficientes y oportunos, ya que se detecta demora en los procesos administrativos por ello se realizó un análisis respecto al control operativo de la empresa permitiendo mejorar la programación de caja, y a su vez evaluar sus respectivos procedimientos para evitar pérdidas económicas. Ante este problema, nace la inquietud de desarrollar el presente estudio, con la finalidad de establecer la relación existente entre el control operativo y la programación de caja de la empresa.

Asimismo, el tipo de investigación es básica documental, de diseño no experimental porque se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio, de nivel relacional, de acuerdo a la finalidad de la investigación, se tomó como población el análisis de datos de tres periodos, los que conforman la muestra, la técnica para la recolección de datos fue el análisis documental y el instrumento utilizado fue la ficha de análisis documental. De los resultados, se evaluaron objetivos y contrastaron las hipótesis planteadas, finalmente se llega a la conclusión que existe relación significativa entre el control de existencias y los costos y gastos de la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., periodo 2015, 2016 y 2017.

Palabras Clave: Control operativo, programación de caja.

ABSTRACT

The present investigation establishes how the operational control is related to the cash programming of Gloemar E.I.R.L. from the city of Tacna, period 2015, 2016 and 2017. Noting that there is no adequate operational control that allows to control the appropriate cash programming, it is observed that in Gloemar Importaciones EIRL, there are no adequate procedures that allow comply with the obligations in an efficient and timely manner since there is a delay in administrative processes, so an analysis was made regarding the operational control of the company, allowing to improve cash programming, and in turn evaluate their respective procedures as a form of Avoid economic losses of the company. Given this problem, the concern to develop this research work is born, with the purpose of establishing the relationship between the operational control and cash programming of the company Gloemar Importaciones EIRL.

Also, the type of research is basic documentary, non-experimental design because data are obtained directly from the reality under study, at a relational level, according to the purpose of the research, the data analysis of 03 consecutive periods was taken as the population, which are part of the sample, the Data collection technique was the documentary analysis and the instrument used was the documentary analysis sheet. From the data obtained, objectives were evaluated and the hypotheses raised were verified, finally it is concluded that there is a significant relationship between stock control and costs and expenses of the company Gloemar Importaciones EIRL, of the city of Tacna, period 2015 , 2016 and 2017.

Keywords: Operational control, cash programming.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación establece de qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017, observándose que en la operatividad de caja existe debilidad en el control operativo de caja, lo que genera demora en los procesos administrativos-financieros de la empresa, siendo necesario evaluar sus respectivos procedimientos como una forma de evitar pérdidas económicas de la empresa. Ante este problema nace la inquietud de desarrollar este trabajo de investigación, con la finalidad de demostrar la relación entre el control operativo y la programación de caja.

El trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla el planeamiento del problema de investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, limitaciones de la investigación, delimitación de la investigación; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes de la investigación, bases teóricas, definición de términos básicos; en el Capítulo III, se desarrolla la metodología, la formulación de hipótesis, operacionalización de variables e indicadores, tipo y diseño de investigación, población y muestra de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos; en el Capítulo IV, se desarrolla análisis y discusión de resultados, resultados, contraste de hipótesis, discusión de resultados; finalmente en el Capítulo V, se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

A nivel mundial las empresas deben tener un sistema de control operativo, ya que existen muchas tendencias que han evolucionado en la economía mundial frente a un entorno más complejo y competitivo. El auge de los avances tecnológicos, la rápida globalización de los mercados nos ha transformado en un mundo comercial de competencia multifacética, es por eso que el ser humano ha tenido la obligación de verificar sus pertenencias del grupo del cual forma parte, pues hoy en día es necesario que las empresas establezcan un mejor control de acuerdo a las exigencias del mundo globalizado. La gestión exitosa de una empresa proviene de la correcta toma de decisiones, lo que conduce a su correcto funcionamiento; las medidas adoptadas se toman en base a la información que tienen los gerentes, de aquí proviene la importancia del tipo de información que dispone, para un buen funcionamiento de la empresa.

En Perú, uno de los principales problemas, de las empresas dedicadas a las actividades de compra y venta de artículos y juguetes para bebés y niños, es el control de la caja, por las entradas insuficientes o las salidas excesivas e injustificadas de los flujos de efectivo. Independientemente del tamaño de su empresa, su éxito se refleja en el estado de su flujo de efectivo, y la gestión profesional de la misma resulta en una buena gestión de la empresa, es de esa forma que las empresas se puedan posicionar en el mercado, mejorando su nivel de ingresos y rentabilidad, además, el flujo de caja permitirá tomar decisiones oportunas, como mejores mecanismos de inversión.

Según Gitman y Zutter (2012) en su libro denominado “Principios de administración financiera”, indica que, las finanzas son el arte y la ciencia que permiten la administración del dinero. Además, las finanzas afectan en la toma de decisiones respecto a la cantidad de dinero a gastar, que cantidad ahorrar y de que manera invertir los ahorros. Asimismo, en las finanzas se debe considerar la manera en como se debe incrementar el dinero de los inversionistas para obtener utilidades.

Asimismo, en la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L. de Tacna, se dedica a la compra y venta de artículos y juguetes para bebés y niños, que se comercializan para grandes y pequeños; cuyo objetivo es desarrollarse también a nivel nacional, para satisfacer a los clientes, siempre manteniendo el buen nombre, es decir la calidad de sus productos y la seguridad de todos sus clientes y proveedores, toda clase de productos importados y nacionales.

Además, al revisar la operatividad de caja de la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L, se puede determinar mediante la observación directa la existencia de debilidad en el control de caja, ello conlleva a un problema la pérdida de tiempo, lo cual se traduce en la demora en los procesos administrativos y financieros de caja. En consecuencia, se consideró realizar un adecuado análisis respecto al control operativo de la empresa, que permitan mejorar la programación de caja y a su vez, evaluar sus respectivos procedimientos como una forma de evitar pérdidas económicas de la empresa. Ante este problema, nace la inquietud de desarrollar este trabajo de investigación, con la finalidad de demostrar la relación entre el control operativo y la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la Ciudad de Tacna, Periodo 2015, 2016 y 2017.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo el control operativo se relaciona con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?
- b) ¿De qué manera el control operativo se relaciona con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?
- c) ¿En qué medida el control operativo se relaciona con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Establecer de qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Establecer cómo el control operativo se relaciona con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.
- b) Determinar de qué manera el control operativo se relaciona con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.
- c) Establecer en qué medida el control operativo se relaciona con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.
- d) Diseñar un modelo de control operativo de caja que tenga un efecto en la mejora de la recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación

El desarrollo del presente trabajo de investigación, se justifica teniendo en cuenta que va a contribuir al desarrollo de estrategias para un eficiente control operativo en la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., implementando en la programación de caja un óptimo control en función a la unidad de caja, permitiendo cumplir con los objetivos y metas de la empresa, logrando que en el área de tesorería de la empresa se pueda implementar un control operativo adecuado, implementando mejoras en las políticas de control de la programación de caja relacionada al flujo de los ingresos y egresos de efectivo.

1.4.1.1 Justificación práctica

El aporte de la investigación se orienta a suministrar criterios respecto al porqué de desarrollo de estrategias para un eficiente control operativo en la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., en consecuencia una mejor programación de caja, además es necesario definir y explicar el control operativo y la programación de caja, y proponer un modelo de control operativo de caja.

1.4.1.2 Justificación teórica

La investigación pretende aportar evidencia empírica que explique de qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L.

Así también permitirá aplicar y discutir los postulados teóricos referidos a la relación del control operativo con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

1.4.1.3 Justificación metodológica

En el presente trabajo de investigación se tiene como propósito identificar los aspectos más influyentes que intervienen en la gestión por competencias sobre la productividad laboral, y evaluar a partir de estas las condiciones que tiene el personal, y de esta forma mejorar las políticas de gestión de recursos humanos.

Dada la importancia necesaria a una buena gestión por competencias, se debe considerar que el personal se debe seleccionar de acuerdo al perfil que se busca para la mejora continua de los servicios brindados por la Municipalidad Distrital de Calana. Ello

permitirá a la institución, optimizar su gestión con la captación del talento humano, de este modo conllevará a lograr los objetivos que tienen como institución

1.4.2. Importancia

El desarrollo de la presente investigación es importante, ya que a través del análisis efectuado permitirá desarrollar los procedimientos necesarios para contar con un control adecuado. A través de una programación de caja adecuada para el normal cumplimiento de obligaciones, así mismo la investigación servirá como una guía para apoyar y consultar a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y para estudios futuros relacionados con el tema de investigación.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se tiene limitaciones para el desarrollo del presente trabajo de investigación, teniendo en cuenta que se tiene el apoyo de los funcionarios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna.

1.6. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., del distrito, provincia y departamento de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 Antecedentes internacionales

Tapia (2010), en su tesis para optar por el título de ingeniera en administración de empresas de servicios y recursos humanos, Universidad Tecnológica Equinoccial UTE, Administración de Empresas de Servicio y Recursos Humanos titulada: “Manual de procedimientos sobre el manejo de efectivo para el personal de cajas en la empresa servipagos a nivel nacional”, concluye que, no existe un manual de procedimientos, donde se especifique las funciones y responsabilidades, sobre el manejo de efectivo, así como los procesos que se realizan en el área de cajas, esto genera que las transacciones sean realizadas a la interpretación de cada funcionario.

El personal que labora en el área de cajas no tiene claro o no conoce las funciones que debe realizar en su puesto de trabajo. Existen problemas en los controles que se realizan los Supervisores, en el área de cajas, en vista que los arqueos, revisiones y seguridades no se están realizando correctamente. Asimismo, indica que, se debe de implementar un manual de procedimientos sobre la gestión del efectivo para el área de caja, esto permitirá contar con una herramienta que sirva de guía para las coordinaciones al momento de seleccionar al personal que ingrese a laborar en el área de cajas así como tomar medidas de acción en las deficiencias que se presentan en las agencias, a los supervisores cajeros para conocer cada uno de los pasos y controles que deben llevarse a cabo al realizar aquellas transacciones.

Payes (2012), en su tesis para optar por el título de contador público y auditor, Universidad de San Carlos de Guatemala, Facultad de Ciencias Económicas titulada: “Auditoría interna a los ingresos y egresos en la tesorería general de un instituto de prevención social”, en la que concluye que el Instituto de Previsión Social, es una entidad descentralizada, cumpliendo como tal con una de las obligaciones del Estado como lo es la previsión social de sus afiliados, para ello cuenta con la infraestructura necesaria para llevar a cabo esta función, dentro de sus ingresos cuenta con dos aportes estatales que permiten cumplir con sus obligaciones hacia sus afiliados y la proyección de sostenimiento de su régimen previsional, indica que falta de coordinación entre la Tesorería y el Departamento Financiero, para mantener un mejor control de los documentos que están pendientes de operar en las conciliaciones bancarias.

Garrido (2011), en su tesis para optar al título de Técnico Superior Especialista en Sistema de Información Contable, Universidad de los Andes, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Postgrado en Ciencias Contables, titulada: “Sistema de control interno en el área de caja del instituto Universitario Tecnológico de Ejido”, en la que concluye que el área de caja es un área administrativa altamente funcional, con un tráfico de información diaria con un volumen considerable, la cual es muy importante y se debe tomar en cuenta para solucionar los problemas potenciales que se presentan en ella.

Esta propuesta permitirá la disminución de la pérdida de tiempo en actividades que se solucionan con la organización y un sistema automatizado que maneje el control interno del área mencionada, que en la actualidad no se lleva de ninguna forma, lo que origina problemas para el momento de auditorías, o lo más común la búsqueda apresurada de información solicitada por los usuarios o por algunas dependencias, por ende, la factibilidad desde todos los

sectores para la implementación del mismo. El sistema debe orientarse hacia la aplicación de la optimización del tiempo y la organización de la información, como parte de las estrategias del control interno, para cumplir con las metas y los objetivos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Pérez (2019), en su tesis para optar el grado académico profesional de Bachiller en Contabilidad, Universidad Señor de Sipán, titulada: “Diseño de Control Operativo para mejorar la gestión de inventarios de la empresa Agrozul Chiclayo 2019”, concluye que, el control interno operativo, no es óptimo, debido a que no existe un MOF y ROF actualizados, por lo cual existe un desorden administrativo, haciendo que los procesos internos no sean eficientes, y el control de caja así como el control de inventarios no son regulados con normalidad; además que, existe una falta de formatos para el control de las existencias y de los ingresos a caja.

Beraún (2018), en su tesis para optar al título de contador público, Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad y Finanzas, Huánuco, titulada: “Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las agencias del banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017”, según los resultados obtenidos, en la presente investigación se concluye que el 75 % de los encuestados consideran que la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes. Asimismo, el 60 % de los encuestados manifiestan que desconocen los riesgos operacionales que pueden perjudicar a la institución bancaria. Por lo cual un buen Control Interno en la verificación y supervisión constante permitirá

prevenir los riesgos que puedan ocasionar y perjudicar tanto al banco como a sus trabajadores. Por lo tanto, se describe cómo la propuesta de un procedimiento de control interno influye en las operaciones bancarias en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino, Periodo 2017. Plantean implementar la mejora de un sistema de control interno en las agencias del Banco de la Nación de Pachitea y Molino para certificar que se cumple con las normas y procedimientos en las operaciones bancarias para poder evitar riesgos que podrían perjudicar a la institución financiera como pérdidas económicas, desprestigio institucional previniendo irregularidades para que los objetivos institucionales se logren de esta manera.

Vara, Tapia y Gómez (2018), en su tesis para optar el título de Contador Público, Universidad Nacional Hermilio Valdizán , Huánuco, titulada “Evaluación del Sistema de Control Interno para detectar riesgos operativos en el área de tesorería de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Huánuco-2017”, concluyeron que, la evaluación del control interno incide en los riesgos operativos, siendo que sus resultados permiten identificar los pagos efectuados; por otro lado, la contabilización de los ingresos y egresos permite determinar si existen errores.

2.1.3 Antecedentes regionales

Caljaro (2016), en su tesis para optar el grado académico maestro en ciencias con mención en contabilidad: Auditoria, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, Escuela de Posgrado, Tacna, titulada: “El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna año 2011” concluye que, el Control Interno en el Área de Tesorería tiene una influencia poco favorable en la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la Provincia de

Tacna, debido a que existen deficiencias en el ambiente interno, el establecimiento de objetivos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación, así como la supervisión. Para mejorar el control interno en el Área de Tesorería, se debe diseñar un plan estratégico de control interno que incluya ambiente interno, establecimiento de objetivos, las actividades de control, el sistema de información, comunicación y la supervisión.

Romero (2018), en su tesis para optar el grado académico maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, Universidad Privada de Tacna, Escuela de Posgrado, Tacna, titulada: “Control Interno y su influencia en la prevención de riesgos de Tesorería de Electrosur S.A. 2018”, concluye que, el control interno le permite a la organización la búsqueda de métodos para promover el correcto desarrollo de las operaciones financieras, que no están implementadas en las actividades que desarrolla Tesorería, además, el control interno se relaciona al cumplimiento de obligaciones de la empresa, y se debe implementar manuales, procesos y mecanismos adecuados que permitan cumplir las obligaciones con los trabajadores, con los proveedores y las obligaciones tributarias.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Control operativo

El control operativo es responsabilidad de los mandos de nivel medio como aquellos que realizan funciones de supervisión en los niveles inferiores o primer nivel. Es el proceso mediante el cual la organización se asegura de que las tareas específicas sean realizadas con efectividad (Aguirre, 2015).

Las características del control operativo son las siguientes:

- a. Focalizar la acción a los programas o las unidades organizacionales.
- b. La información debe comparar lo planeado con lo realizado.
- c. Se encuentra inmenso en todas las actividades de la empresa.
- d. Debe ser integro.

El control operativo en una empresa es importante, independientemente de si la empresa es pequeña, mediana o grande, ya que permite utilizar para aprovechar los recursos, la segregación de las funciones y la información proporcionada son eficientes; en el caso de que se produzca un error en el sistema operativo, se debe tener en cuenta que los procedimientos que se ejecutan correctamente, que el capital a la conciencia humana y su trabajo es lo que es el motor de la empresa, todo lo que se menciona no es de tergiversar los asuntos de la empresa y guardar los activos de la organización (Ricapa, 2018).

“El control operativo es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y lo planificado. El control operativo es necesario en todas las áreas de la actividad humana y dentro de una empresa.”(Ricapa, 2018, p.44).

“El control operativo ayuda a determinar en qué medida una empresa, una unidad en función dentro de una empresa está cumpliendo los objetivos establecidos por la dirección, así como identificar las condiciones que deben mejorarse.”(Ricapa, 2018, p.45).

El control operativo es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar de las alternativas que mejor se adopten a los intereses de la empresa, luego de estudiar las necesidades y condiciones de la misma (Carbajal & Rosario, 2014).

2.2.1.1 Gestión de riesgos

La gestión de riesgo también denominado como administración del riesgo. Su propósito es identificar las amenazas futuras que representan los riesgos que pueden ocurrir en todo tipo de actividad, con el fin de poder evitar que impidan el desarrollo de la misma (Alva, 2015).

En la gestión de riesgos cuando existen riesgos que califican como peligros para el desarrollo de las actividades, la organización debe identificarlos para neutralizarlos, no solo en el contexto actual, sino también para poder evitar que generen algún problema o dificultades en el futuro (Alva, 2015).

La gestión del riesgo se califica como un tipo de disciplina que prioriza el análisis para evitar la incertidumbre en el futuro en forma de amenazas. Precisamente, el descubrimiento de estos y cómo tratarlos es parte del trabajo que se desarrolla en la gestión del riesgo (Alva, 2015).

La gestión del riesgo es el proceso mediante el cual la administración de una empresa gestiona el amplio espectro de los riesgos a los cuales está expuesta de acuerdo al nivel de riesgo al cual están dispuestos a exponerse de acuerdo a sus objetivos estratégicos (Alva, 2015).

El desarrollo de la política de gestión de riesgo implica establecer el contexto estratégico que es la base para identificar el riesgo para cada proceso, los factores internos y externos del riesgo, determinar las posibles causas internas y externas, establecer los efectos, definir el riesgo y consolidar la información en una matriz que permita

visualizar la relación de dichos riesgos con los procesos institucionales (Alva, 2015).

El propósito para el cual se utiliza la política de gestión de riesgos es porque permite, a través de un proceso iterativo, la mejora de los procesos. De acuerdo a la metodología, para cada proceso, los riesgos y los controles deben identificarse para evitarlos o mitigarlos. (Alva, 2015).

2.2.1.2 Supervisión y monitoreo

Según Contraloría General de la República (2014) indica que las actividades de supervisión del Control Interno se refieren al conjunto de actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de mejora y evaluación. El sistema de Control Interno debe ser supervisado para evaluar la eficacia y calidad de su operación a lo largo del tiempo y permitir la retroalimentación. Se utilizan evaluaciones continuas, evaluaciones independientes o una combinación de ambas para determinar si cada uno de los componentes y sus principios está funcionando (Contraloría General de la República, 2014).

Es importante incorporar mecanismos de evaluación del control interno en los principales procesos críticos de la entidad para identificar oportunidades de mejora en el tiempo. Las actividades de supervisión del Control Interno comprenden los principios de selección y desarrollo de evaluaciones continuas o periódicas y la evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno (Contraloría General de la República, 2014).

Elementos de Supervisión y monitoreo:

- a. Evaluación del sistema de Control Interno
- b. Evaluación de controles directivos
- c. Seguimiento del sistema de control
- d. Actividades de supervisión
- e. Reporte de áreas de oportunidad

2.2.1.3 Eficiencia y eficacia

La eficiencia en control operativo, es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad para determinar la relación entre la productividad y un estándar de desempeño y hacer recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia. Esta auditoría proporciona al Gobierno y Congreso, etc. Una evaluación, con criterio independiente, sobre el grado de eficiencia obtenida por el propietario titular de la entidad, en la administración de los recursos (Bernal, 2009).

La eficiencia refiere al grado en el que una entidad ha logrado usar sus recursos de manera positiva y óptima. También se refiere a la relación existente entre los bienes y servicios producidos y entregados, y a los recursos utilizados para su propósito, en comparación con un estándar mínimo de desempeño establecido (Bernal, 2009).

La eficiencia en la toma de decisiones es la capacidad de involucrar a los empleados con el propósito de la organización, a través de los procesos de capacitación y desarrollo que la hacen más atractiva e innovadora. El reconocimiento es mucho más poderoso que el dinero (Bernal, 2009).

La eficacia se entiende como el grado de cumplimiento de una meta, que puede expresarse en términos de cantidad, calidad, tiempo,

costo, etc. Es fundamental, por lo tanto, que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento específico y las desviaciones de los objetivos proyectados (Bernal, 2009).

La eficacia es el examen y evaluación de las operaciones o actividades de una entidad para determinar la relación entre la productividad y un estándar de desempeño y formular recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia. Esta auditoría proporciona al Gobierno y Congreso, etc. Una evaluación, con criterio independiente, sobre el grado de eficiencia obtenida por el propietario de la entidad, en la administración de los recursos para alcanzar los objetivos. Asimismo, le proporciona al jefe de la entidad una evaluación acerca del nivel de eficiencia de las operaciones o actividades y le formula recomendaciones para conducir las hacia el nivel óptimo (Bernal, 2009).

2.2.2 Programación de caja

Las empresas enfrentan una creciente competencia nacional e internacional que las induce, inevitablemente, a establecer metas claras, traducidas en un presupuesto y a controlar sistemáticamente sus costos. La programación de caja es una expresión cuantitativa de los objetivos de gestión y un medio para controlar el progreso hacia el logro de tales objetivos. Para que el presupuesto sea efectivo debe estar bien coordinado con los sistemas de la gerencia y los sistemas de contabilidad (Chambergo, 2011).

La programación de caja puede cubrir diferentes períodos de gestión, Los presupuestos para cambio de planta o producto pueden cubrir un período de dos a diez años. El presupuesto operativo se estructura por

meses agrupándose en trimestres. Al final del primer trimestre, los presupuestos de los tres primeros trimestres se actualizan en base a la nueva estructura presupuestal (Chambergó, 2011).

La programación de caja se basa en la programación financiera que incluye un conjunto de acciones relacionadas con la previsión, gestión, control y evaluación de los flujos de entradas y salidas de fondos. Un instrumento exitoso de la programación financiera en el sector privado es la programación de caja, que refleja las proyecciones de ingresos y de gastos en un período de tiempo (Olmedo, 2006).

La programación de caja es el proceso mediante el cual se determina las condiciones para la gestión de la tesorería, determinando el flujo de ingresos y gastos y evaluando las necesidades y alternativas de financiamiento temporal, todo lo cual se expresa en el presupuesto de caja de la empresa (Mayta, 2016).

2.2.2.1 Nivel de recaudación

En la contabilidad de una empresa la función de recaudación de efectivo es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener dinero en efectivo de una empresa o de una persona a la que se le han emitido una o más facturas.

El nivel de recaudación en las ventas es el proceso mediante el cual el vendedor verifica, activa y satisface las necesidades del comprador para el beneficio mutuo y continuo tanto del vendedor y el comprador (Vásquez, 2013).

El nivel de recaudación es toda actividad que genera en los clientes el último impulso hacia el intercambio, es en este punto la venta donde

se hace efectivo el esfuerzo de las actividades anteriores (Vásquez, 2013).

El nivel de recaudación es una de las actividades más pretendidas por una empresa que ofrece artículos y juguetes para bebés y niños que se comercializan para grandes y pequeños, aquellas ventas que se deben a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realizan esta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo (Oliveros, 2013).

En el nivel de recaudación es el proceso de influir en la decisión del cliente o consumidor a través del uso de diversas técnicas, teniendo en cuenta las características sociales, económicas del consumidor. Todo esto con el propósito de que el consumidor visualice la satisfacción de sus necesidades y deseos, a través del uso o la posesión de los artículos y juguetes que ofrece el vendedor (Oliveros, 2013).

En el nivel de recaudación requiere de un proceso que ordene la implementación de sus diferentes actividades, de lo contrario no podría satisfacer efectivamente las necesidades y deseos de los clientes, ni coadyuvar en el logro de los objetivos de la empresa (Oliveros, 2013).

2.2.2.2 Cumplimiento de obligaciones

El cumplimiento de obligaciones es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario cuya fuente es la ley, y el beneficio es el contenido de la obligación, esto es pagar una cierta cantidad de dinero al fisco (Carrasco, 2010).

El cumplimiento de obligaciones se trata de un hecho jurídico no sólo por su origen, sino también por sus efectos una vez resuelto el

sujeto está vinculado y debe efectuar un beneficio obligatorio a favor de una Administración Pública como acreedor (Calvo, 2004).

El cumplimiento de obligaciones es un beneficio legal patrimonial, constituyendo, exclusivamente, la obligación de dar, de entregar sumas de dinero en la mayoría de los casos o de entregar cantidades de cosas, en las situaciones poco frecuentes en la que el tributo se fija en especie, para que el estado cumpla sus tareas, pero siempre es una obligación de dar. Conceptuando la obligación tributaria como el vínculo jurídico en virtud del cual el sujeto deudor debe otorgar a otro sujeto que actúe ejerciendo el poder tributario, sumas de dinero o cantidades de cosas determinadas por la Ley. Es decir, el deber de cumplir con el beneficio, constituye una parte fundamental de la relación legal tributaria, constituyendo el centro motor de la ley tributaria o como un aspecto importante de la misma, es indubitable que representa el objeto principal de la actividad desarrollada por el Estado (Giulliani, 1976).

El cumplimiento de obligaciones es una obligación de dar, consistente en una prestación pecuniaria o en especie al estado para el gasto público (Leal, 2003).

El cumplimiento de obligaciones expresa que el propósito práctico con respecto a las obligaciones tributarias, consiste en los beneficios generales o particulares que obtenidos por el contribuyente por el estado o por el hecho de pertenecer al estado, la sociedad o la economía nacional que representa estado (Griziotti, 1958).

El cumplimiento de obligaciones es una relación donde intervienen dos sujetos principales, el que actúa como sujeto activo, siendo en este caso el estado a través de la Administración Tributaria, y los contribuyentes como sujeto pasivo (Cedeño & Torres, 2016).

El cumplimiento de obligaciones es el vínculo existente entre un sujeto activo y un sujeto pasivo establecido por ley, cuyo principio el cumplimiento de la prestación tributaria, que es obligatorio para la satisfacción de las necesidades (Altamirano & Iberico, 2018).

2.2.2.3 Conformidad de bienes y servicios

La conformidad depende del tipo de suministro y/o servicio contratado, según las siguientes especificaciones.

A. Suministro de materiales y bienes.

La verificación se realizará a partir de la recepción del suministro, con la entrega de un albarán por parte del suministrador o la agencia de transporte. La entrega de este documento, no significará la aceptación del suministro, tan sólo la justificación de la recepción de la mercancía en la fecha consignada en el mismo. La verificación del suministro se realizará con la mecanización de gestión de la recepción, siendo la fecha de esta mecanización la que se tomará como fecha base de conformidad.

En aquellos casos en los que el suministro requiera de especiales instrucciones para su utilización, consumo o puesta en funcionamiento, la mecanización no supondrá la verificación del suministro, ni la fecha de registro la fecha base de conformidad. Esta fecha de conformidad se obtendrá tras la complementación y entrega en el registro del modelo oficial de Acta de Entrega y Puesta en Funcionamiento, y su comprobación por parte del responsable al efecto, considerándose la fecha de presentación en el registro la fecha de recepción. La presentación de la factura en el registro, no supondrá en ningún caso el comienzo del plazo de verificación de la conformidad del suministro, siempre y cuando no se hubiera realizado previamente la entrega del material o bien objeto del mismo. El plazo total para realizar la

verificación de la conformidad será de un máximo de treinta días naturales, desde cualquiera de las fechas de recepción.

B. Prestaciones de otros servicios.

La verificación de la prestación del servicio se realizará en el plazo máximo de treinta días naturales, a contar desde la fecha de presentación en el registro del documento del suministrador, comunicando la finalización del mismo, total o parcial, atendiendo a las especificaciones del contrato o acuerdo de suministro. La presentación de la factura en el registro, no supondrá en ningún caso el comienzo del plazo de verificación del servicio, siempre y cuando no se hubiera presentado previamente el documento de comunicación de finalización del servicio indicado anteriormente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Control operativo

“El control operativo es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y lo planificado. El control operativo es necesario en todas las áreas de la actividad humana y dentro de una empresa.” (Ricapa, 2018, p. 44).

Programación de caja

La programación de caja es el proceso mediante el cual se determina las condiciones para la gestión de la tesorería, determinando el flujo de ingresos y gastos y evaluando las necesidades y alternativas de financiamiento temporal, todo lo cual se expresa en el presupuesto de caja de la empresa (Mayta, 2016) .

Nivel de recaudación

El nivel de recaudación en las ventas, es el proceso mediante el cual el vendedor verifica, activa y satisface las necesidades del comprador para el beneficio mutuo y continuo tanto del vendedor y el comprador (Vásquez, 2013).

Cumplimiento de obligaciones

El cumplimiento de obligaciones es el vínculo entre el acreedor y el deudor tributario cuya fuente es la ley, y el beneficio es el contenido de la obligación, esto es pagar una cierta cantidad de dinero al fisco (Carrasco, 2010).

Conformidad de bienes y servicios

Para la conformidad de bienes y materiales, la conformidad se entrega con la recepción del bien o material, asimismo, podrá darse conformidad tras el Acta de Entrega y Puesta en Funcionamiento del bien o materiales. Por otro lado, la conformidad de la prestación de servicios, se realizará con la finalización del servicio.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.1.1 Hipótesis general

El control operativo se relaciona significativamente con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

3.1.2 Hipótesis específicas

- a) El control operativo se relaciona significativamente con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.
- b) El control operativo se relaciona significativamente con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.
- c) El control operativo se relaciona significativamente con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

3.2. Operacionalización de variables e indicadores

3.2.1 Variables

Variable X: Control operativo

El objeto del control operacional es identificar aquellas operaciones y actividades sobre las que es necesario aplicar medidas de control, como consecuencia de su influencia en los riesgos identificados, y de esta forma planificar tales actividades para que se desarrollen bajo condiciones especificadas. Es responsabilidad de los gerentes de nivel medio como aquellos que realizan funciones de supervisión en los niveles inferiores o primer nivel. Es el proceso mediante el cual la organización se asegura de que las tareas específicas sean realizadas con efectividad. Focalizar la acción a los programas o las unidades organizacionales. La información debe comparar lo planeado con lo realizado. Es periódico, programado, rítmico. Debe ser íntegro.

Indicadores

X1: Gestión de riesgos

X2: Supervisión y monitoreo

X3: Eficiencia y eficacia

Variable Y: Programación de caja

La programación de caja puede cubrir diferentes períodos de gestión, dependiendo del tipo de presupuesto que la empresa formule para su gestión. Así tenemos que los presupuestos operativos generalmente cubren normalmente el período de un año o menos. Los presupuestos para cambio de planta o producto pueden cubrir un período de dos a diez años. El presupuesto operativo se estructura por meses agrupándose en trimestres. Al final del primer trimestre, los presupuestos de los tres primeros trimestres se actualizan en base a la nueva estructura presupuestal (Chambergo, 2011).

Indicadores

Y1: Nivel de recaudación

Y2: Cumplimiento de obligaciones

Y3: Conformidad de bienes y servicios

Tabla 1*Operacionalización de Variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Escala
Variable X: "Control operativo"	<p>"El control operativo es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y lo planificado. El control operativo es necesario en todas las áreas de la actividad humana y dentro de una empresa." (Ricapa, 2018, pág. 44)</p>	<p>El control operativo es responsabilidad de los mandos de nivel medio como aquellos que realizan funciones de supervisión en los niveles inferiores o primer nivel. Es el proceso mediante el cual la organización se asegura de que las tareas específicas sean realizadas con efectividad. es la implantación de los planes operativos, la supervisión diaria de los resultados y la adopción de acciones correctoras, cuando sea necesario, para completar las operaciones equivalentes durante todo el proceso</p>	Razón

Variable Y: “Programación de caja”	<p>La programación de caja es el proceso mediante el cual se determina las condiciones para la gestión de la tesorería, determinando el flujo de ingresos y gastos y evaluando las necesidades y alternativas de financiamiento temporal, todo lo cual se expresa en el presupuesto de caja de la empresa. (Mayta, 2016)</p>	<p>La programación de cajapuede cubrir diferentes períodos de gestión, dependiendo de la clase de presupuesto que la empresa formule para su gestión. Así tenemos que los presupuestos operativos cubren normalmente el período de un año o menos</p>
---------------------------------------	--	---

Nota: Elaboración propia.

3.3. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Tipo de investigación

Valderrama (2015), refiere que, la investigación básica se la conoce también como teórica, pura o fundamental, este tipo de investigación, no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata, lo que hace es, recoger la información de la realidad a fin de aportar conocimiento teórico científico, la investigación básica obtiene nuevos conocimientos mediante la contrastación de hipótesis, Carrasco (2017), explica que, una investigación básica no tiene propósitos aplicativos inmediatos, de lo que se trata, es de profundizar en los conocimientos existentes, Moisés, Ango, Palomino y Feria (2019), refieren que, la investigación básica busca acrecentar los conocimientos teóricos, indiferentemente de sus aplicaciones prácticas.

En consecuencia, la presente investigación es básica, ya que, busca profundizar el conocimiento sobre las variables control operativo y la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna de los periodos 2015, 2016 y 2017, sin la intención de tener aplicaciones prácticas inmediatas

3.3.2. Diseño de la Investigación

Para Valderrama (2015), Carrasco (2017) y Moisés et al. (2019), los diseños de investigación son de dos tipos, los diseños experimentales y los diseños no experimentales, en el primero existe la intervención del investigador en forma directa sobre la variable a estudiar, mientras que, para el segundo, no existe intervención del investigador, por el contrario, observa los fenómenos en su ambiente natural, asimismo, una investigación de diseño no experimental, puede ser transeccional o transversal y longitudinal, en tal sentido, una investigación de diseño no experimental transeccional o transversal, utilizará un solo corte, es decir un periodo de tiempo, mientras que una investigación de diseño no experimental longitudinal, tomará varios periodos de tiempo.

En consecuencia, la presente investigación es de diseño no experimental ya que no existe intervención del investigador, sino que se observa en su ambiente natural las variables control operativo y programación de caja, además es longitudinal, ya que utiliza varios periodos de tiempo comprendidos entre los años 2015, 2016 y 2017.

3.3.3. Nivel de la Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014), explica sobre los alcances de la investigación, de las cuales resalta los alcances exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos,

asimismo, Moisés et al. (2019), Valderrama (2015), expresan que, los niveles de investigación pueden ser exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativas, los autores mencionados, señalan que, las investigaciones correlacionales o relacionales, buscan establecer la existencia de correlación entre las variables de estudios, asimismo, Valderrama (2015), refiere que, se deben de someter a pruebas estadísticas las variables a fin de determinar la correlación de las variables.

En tal sentido, la presente investigación es de nivel relacional o correlacional, ya que busca establecer la correlación existente entre las variables control interno y programación de caja.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1 Población

Hernández et al. (2014), Carrasco (2017), indican que, la población es la totalidad de los elementos con características similares, en consecuencia, la población para la siguiente investigación son los Estados Financieros de la Empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., de la ciudad de Tacna.

3.4.2. Muestra

Para Valderrama (2015), la muestra es un subconjunto representativo de la población, Carrasco (2015), explica que, es un fragmento representativo de la población, la muestra puede ser probabilística y no probabilística, una muestra probabilística sucede cuando cualquiera de los elementos de la población cumplen con los requisitos para ser considerados parte de la muestra y se utilizó una fórmula estadística para determinar la muestra, por el contrario una

población no probabilística, no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos y así formar parte de la muestra, en las muestras no probabilísticas el investigador determina los elementos que conformarán parte de la muestra.

En consecuencia, la presente investigación presentó una muestra de Estados Financieros de tres periodos consecutivos de los años 2015, 2016 y 2017 de la Empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., de la ciudad de Tacna.

3.4.3. Distribución muestral

No probabilística, dirigida a consideración del investigador, porque la población del muestreo es heterogénea.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnica

Análisis Documental

Para el presente estudio se utilizó la técnica de análisis documental:

- a. Técnicas de información para la obtención de la información tales como la revisión de datos de los periodos objeto de la investigación.
- b. Técnicas de planificación para la definición de los pasos a seguir en la investigación, por variable e indicadores.
- c. Técnicas de registro para plasmar los datos en los papeles de trabajo específicos para ello.

3.5.2 Instrumentos

Ficha de análisis documental

Como instrumento se utilizó la ficha documental, la que nos ha permitido conocer la importancia de la información en todo proceso de la investigación, ofreciéndonos un panorama histórico y bibliográfico del tema objeto de estudio; nos permitió una amplia visión de la realidad en cuanto a áreas de investigación, autores más relevantes, métodos de análisis.

3.6. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se ha efectuado con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó el soporte informático SPSS 22.0, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales y el Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos. En lo que respecta a Excel se realizó el registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitió configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe, elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados y las tablas y figuras elaboradas en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Control operativo

4.1.1.1. Gestión de riesgos

Tabla 2

Razón corriente

Año	Activo corriente (S/)	Pasivo corriente (S/)	Razón corriente (S/)
2015	740,403.35	672,234.53	1.10
2016	783,077.30	674,214.88	1.16
2017	399,394.97	235,397.12	1.70

Nota: Guía de análisis documental

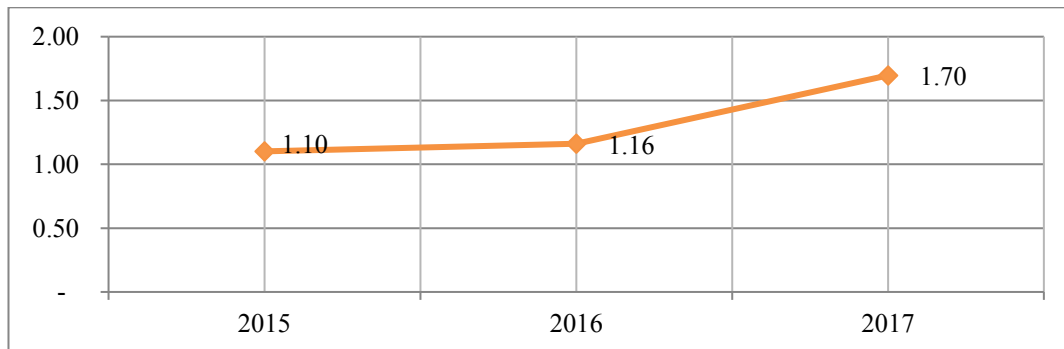


Figura 1. Razón corriente

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a la razón corriente, se tiene que en el año 2015 la razón corriente fue de 1.10, en el 2016 disminuyó en un 47.27% llegando a la razón de 0.58 y en el 2017 aumentó en un 192.16% siendo el importe de 1.70. Apreciándose que el índice de liquidez se ha incrementado con relación al periodo 2016, ya que en el periodo 2017 se muestra un indicador de 1.70, lo que nos indica que por cada

sol de deuda la empresa cuenta con 1.70 soles para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Tabla 3

Activo corriente 2015

Rubro	Activo corriente (S/)	Estructura (%)
Caja y Bancos	2,866.92	0.39%
Existencias	535,100.02	72.27%
Tributos por Pagar - Crédito Fiscal	202,436.41	27.34%
TOTAL	740,403.35	100.00%

Nota: Guía de análisis documental



Figura 2. Activo corriente 2015

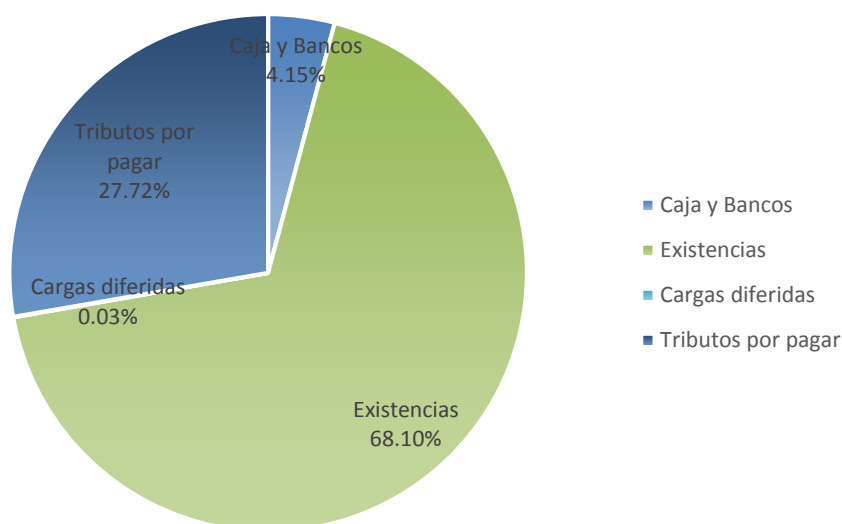
Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a la estructura del activo corriente del 2015, observando que el rubro más representativo es el de existencias con un importe de S/.535,100.02, equivalente al (72.27%), asimismo los tributos por pagar – crédito fiscal es de S/.202,436.41 (27.34%) finalmente se tiene que caja y bancos llega al importe de S/.2,866.92.

Tabla 4*Activo corriente 2016*

Rubro	Activo corriente (S/)	Estructura (%)
Caja y Bancos	32,464.07	4.15%
Existencias	533,311.50	68.10%
Cargas Diferidas	221.47	0.03%
Tributos por Pagar - Crédito Fiscal	217,080.26	27.72%
TOTAL	783,077.30	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 3.** Activo corriente 2016

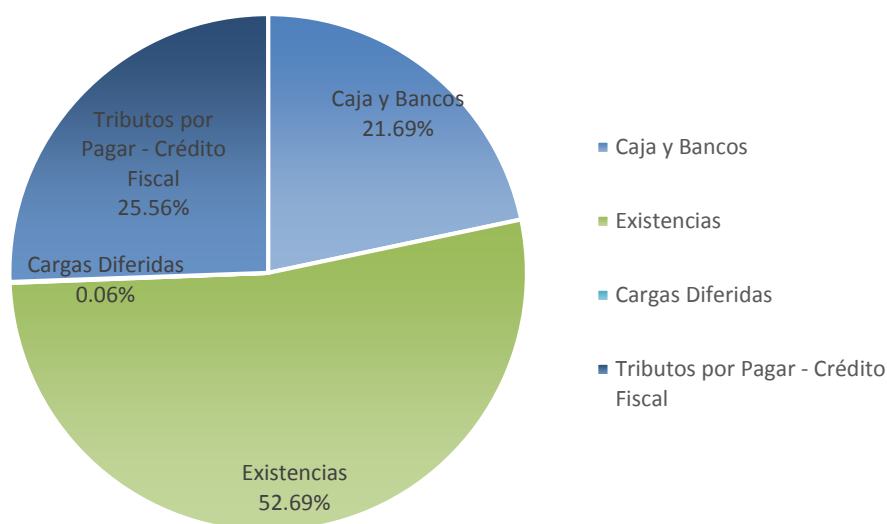
Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a la estructura del activo corriente del periodo 2016 se tiene que las existencias es el rubro mas representativo llegando al importe de S/.533,311.50 con un porcentaje de (68.10%), asimismo los tributos por pagar – crédito fiscal es de S/.217,080.26, con un porcentaje de (27.72%), caja y bancos llega al importe de S/.32,464.07, con un porcentaje de (4.15%) y las Cargas Diferidas llegaron al importe de S/.221.47, con un porcentaje de (0.03%).

Tabla 5*Activo corriente 2017*

Rubro	Activo corriente (S/)	Estructura (%)
Caja y Bancos	86,622.39	21.69%
Existencias	210,446.06	52.69%
Cargas Diferidas	254.06	0.06%
Tributos por Pagar - Crédito Fiscal	102,072.46	25.56%
TOTAL	399,394.97	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 4.** Activo corriente 2017

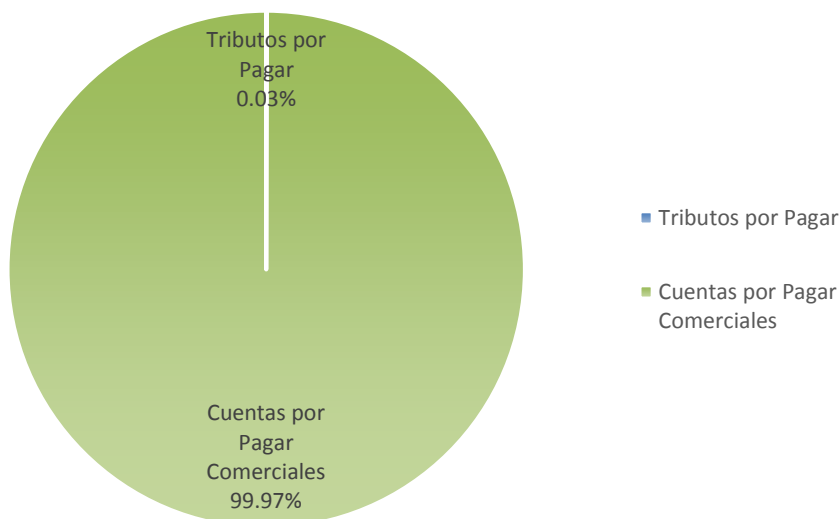
Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura del activo corriente del periodo 2017 se observa que las existencias es el rubro mas representativo llegando al importe de S/.210,446.06, con un porcentaje de (52.69%), asimismo los tributos por pagar – crédito fiscal es de S/.102,072.46, con un porcentaje de (25.56%), caja y bancos llega al importe de S/.86,622.39, con un porcentaje de(21.69%) y las Cargas Diferidas llegaron al importe de S/.254.06, con un porcentaje de (0.06%).

Tabla 6*Pasivo corriente 2015*

Rubro	Pasivo corriente (S/)	Estructura (%)
Tributos por Pagar	170.50	0.03%
Cuentas por Pagar Comerciales	672,064.03	99.97%
TOTAL	672,234.53	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 5.** Pasivo corriente 2015

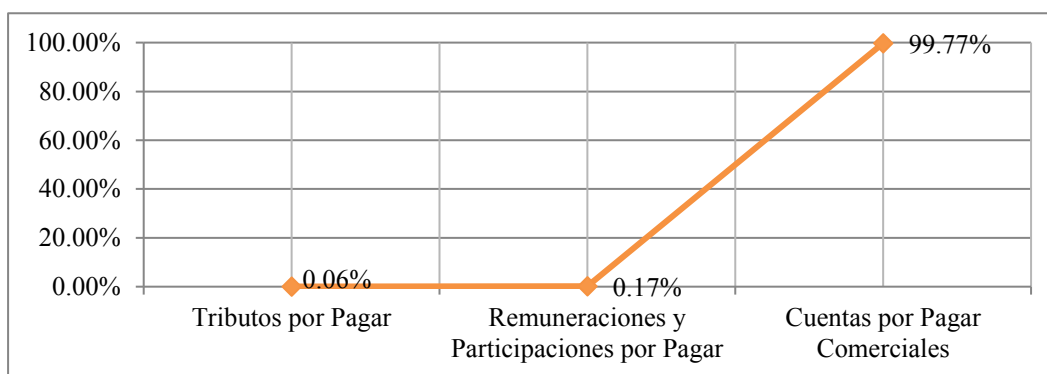
Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura del pasivo corriente del 2015 se tiene que las cuentas por pagar comerciales es el rubro mas representativo llegando al importe de S/.672,064.03, con un porcentaje de (99.97%) y los tributos por pagar son de S/.102,072.46, con un porcentaje de (0.03%).

Tabla 7*Pasivo corriente 2016*

Rubro	Pasivo corriente (S/)	Estructura (%)
Tributos por Pagar	388.59	0.06%
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	1,138.06	0.17%
Cuentas por Pagar Comerciales	672,688.23	99.77%
TOTAL	674,214.88	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 6.** Pasivo corriente 2016

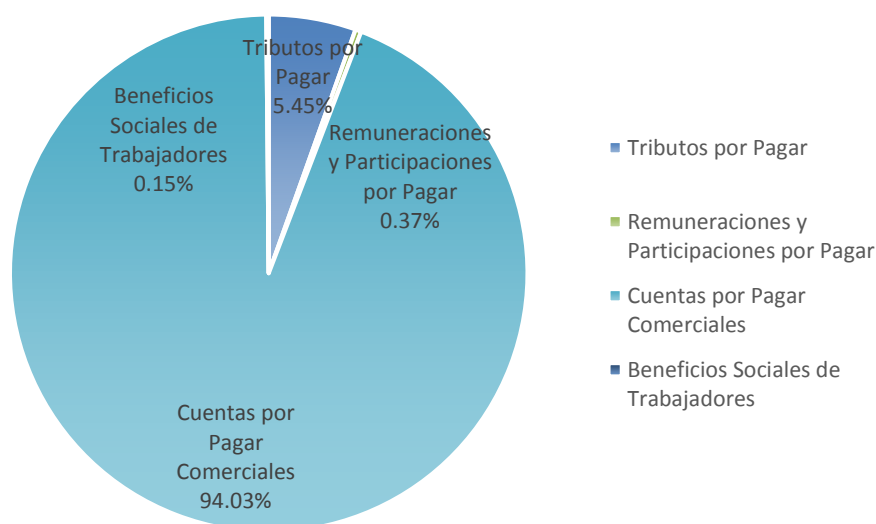
Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura del pasivo corriente del ejercicio 2016 se tiene que las cuentas por pagar comerciales es el rubro mas representativo llegando al importe de S/.672,688.23, con un porcentaje de (99.77%), las remuneraciones y participaciones por Pagar fueon S/.1,138.06 con un porcentaje de (0.17%) y los tributos por pagar equivalen a a S/.388.59, con un porcentaje de (0.06%).

Tabla 8*Pasivo corriente 2017*

Rubro	Pasivo corriente	Estructura
	(S/)	(%)
Tributos por Pagar	12,827.09	5.45%
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	861.21	0.37%
Cuentas por Pagar Comerciales	221,361.73	94.04%
Beneficios Sociales de Trabajadores	347.09	0.15%
TOTAL	235,397.12	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 7.** Pasivo corriente 2017

Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura del pasivo corriente del periodo 2017 se tiene que las cuentas por pagar comerciales es el rubro mas representativo llegando al importe de S/.221,361.73, con un porcentaje de (94.04%), los tributos por pagar equivalen a S/.12,827.09, con un porcentaje de (5.45%), las remuneraciones y participaciones por pagar fueron de S/.861.21, con un porcentaje de (0.37%), los beneficios sociales fueron de S/.347.09, con un porcentaje de (0.15%).

Tabla 9
Razon Ácida

Año	Activo corriente	Pasivo corriente	Existencias	Razón Ácida
	(S/)	(S/)	(S/)	(S/)
2015	740,403.35	672,234.53	535,100.02	0.31
2016	783,077.30	674,214.88	533,311.50	0.37
2017	399,394.97	235,397.12	210,446.06	0.80

Nota: Guía de análisis documental

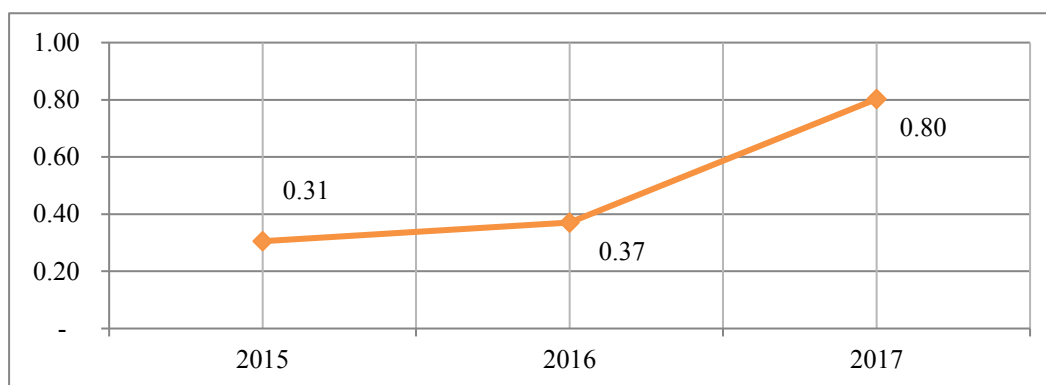


Figura 8. Supervisión y monitoreo (Razon Acida)

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a la gestión de riesgos, se tiene que en el año 2015 la razón ácida fue de 0.31, en el 2016 se incrementó a 0.37, mientras que en el periodo 2017 se observó un incremento considerable a 0.80; apreciándose que por cada sol de deuda se cuenta con 0.80 soles para poder cubrir las obligaciones de forma inmediata.

4.1.1.2. Supervisión y monitoreo

Tabla 10

Supervisión y monitoreo (Razón de crecimiento en ventas)

Año	Ventas del año corriente	Ventas del año anterior x 100	Razón de crecimiento en ventas
	(S/)	(S/)	(S/)
2015	725,688.41	59,750,032.00	0.012
2016	809,445.52	72,568,841.00	0.011
2017	1,010,624.11	80,944,552.00	0.012

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a la supervisión y monitoreo , se tiene que en el año 2015 la razón de crecimiento de ventas fue de 0.012, en el 2016 disminuyó a 0.011, mientras que en el periodo 2017 se observó un incremento a 0.012; apreciándose que se mantuvo un crecimiento promedio de 1% del año 2015 al año 2017.

4.1.1.3. Eficiencia y eficacia

Tabla 11

Eficiencia y eficacia (Capital de trabajo)

Año	Activo corriente	Pasivo corriente	Capital de trabajo
	(S/)	(S/)	(S/)
2015	740,403.35	672,234.53	68,168.82
2016	783,077.30	674,214.88	108,862.42
2017	399,394.97	235,397.12	163,997.85

Nota: Guía de análisis documental

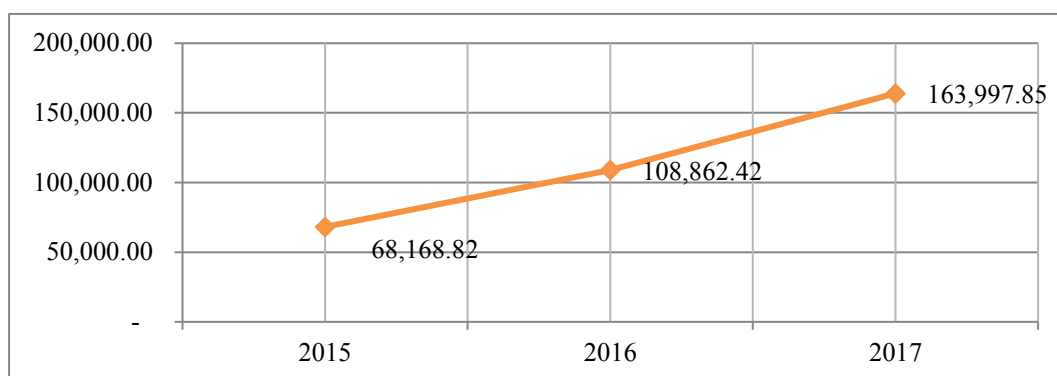


Figura 9. Eficiencia y eficacia (Capital de trabajo).

Nota: Guía de análisis documental

En lo que respecta a la eficiencia y eficacia (Capital de trabajo), se observa que en el periodo 2015 el capital de trabajo fue de S/.68,168.82, en el periodo 2016 se incrementó a S/.108,862.42 y en el periodo 2017 se observa un mayor incremento en S/.163,997.85; de lo que puede entender que en el periodo 2017, después de haber cubierto sus gastos operativos, cuenta con un importe de S/.163,997.85 soles para poder realizar nuevas inversiones.

Tabla 12

Eficiencia y eficacia (Rotación de inventarios)

Año	Costo de Mercaderías vendidas (S/)	Inventario Promedio (S/)	Rotación de inventarios (S/)
2015	635,220.04	535,100.02	1.19
2016	704,822.84	533,311.50	1.32
2017	913,492.07	210,446.06	4.34

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a eficiencia y eficacia, se tiene que en el año 2015 la rotación de inventarios fue de 1.19, en el 2016 incrementó en un 10.92 % llegando a la razón de 1.32 y en el 2017 aumentó en un 228.78 % siendo el importe de 4.34. Apreciándose que el indicador de eficiencia se ha incrementado con relación al

periodo 2016, ya que en el periodo 2017 se muestra in indicador de 4.34, ello indica que, el porcentaje de rotación de inventarios fue elevando, generándose mayores ventas y mayor movimiento de existencias.

Tabla 13

Eficiencia y eficacia (Rotación de Activos)

Año	Ventas Netas	Activo Total	Rotación de Activos
	(S/)	(S/)	(S/)
2015	725,688.41	740,403.35	0.98
2016	809,445.52	783,077.30	1.03
2017	1,010,624.11	399,394.97	2.53

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a eficiencia y eficacia, se tiene que en el año 2015 la rotación de activos fue de 0.98, en el 2016 incrementó en un 5.10 % llegando a la razón de 1.03 y en el 2017 aumento en un 145.63 % siendo el importe de 2.53. Apreciándose que el indicador de eficiencia se ha incrementado con relación al periodo 2016, ya que en el periodo 2017 se muestra in indicador de 2.53, ello indica que, el porcentaje de rotación de activos se fue elevando, puesto que, la empresa fue sustituyendo sus activos por las nuevas tecnologías.

Tabla 14*Eficiencia y eficacia (Margen Bruto de Utilidad)*

Año	Utilidad Bruta	Ventas Netas x 100	Margen Bruto de Utilidad
	(S/)	(S/)	(S/)
2015	90,468.37	72,568,841.00	0.12 %
2016	104,622.68	80,944,552.00	0.13%
2017	97,132.04	101,062,411.00	0.09%

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a eficiencia y eficacia, se tiene que en el año 2015 el margen bruto de utilidad fue de 0.12 %, en el 2016 incrementó en un 1 % llegando al margen bruto de utilidad de 0.13 % y en el 2017 decreciendo a 0.09 %. Por lo cual se aprecia que, por cada sol vendido existe un 0.12 % de gastos operacionales y no operacionales que se generan para cubrirlos en el 2015, mientras que para el 2016 incremento en 1 %, y finalmente para el 2017 disminuyó en un 4 %.

Tabla 15*Eficiencia y eficacia (Rentabilidad sobre Activos)*

Año	Utilidad Bruta	Activo Total	Rentabilidad sobre Activos
	(S/)	(S/)	(S/)
2015	90,468.37	740,403.00	0.12
2016	104,622.68	783,077.30	0.13
2017	97,132.04	399,394.97	0.24

Nota: Guía de análisis documental

En lo relacionado a eficiencia y eficacia, se tiene que en el año 2015 la rentabilidad sobre activos fue de 0.12, en el 2016 se incrementó a 0.13 y en el 2017 en 0.24. Por lo cual se aprecia que, por cada activo se genera una rentabilidad de

12 % para el 2015, 13 % para el 2016 y 24 % para el 2017 ello quiere decir que la empresa hace un uso regular de sus activo generando un margen regular de rentabilidad.

4.1.2. Programación de caja

4.1.2.1. Nivel de recaudación

Tabla 16

Ventas

Año	Ventas (S/)	Crecimiento (%)
2015	725,688.41	
2016	809,445.52	12%
2017	1,010,624.11	25%

Nota: Guía de análisis documental

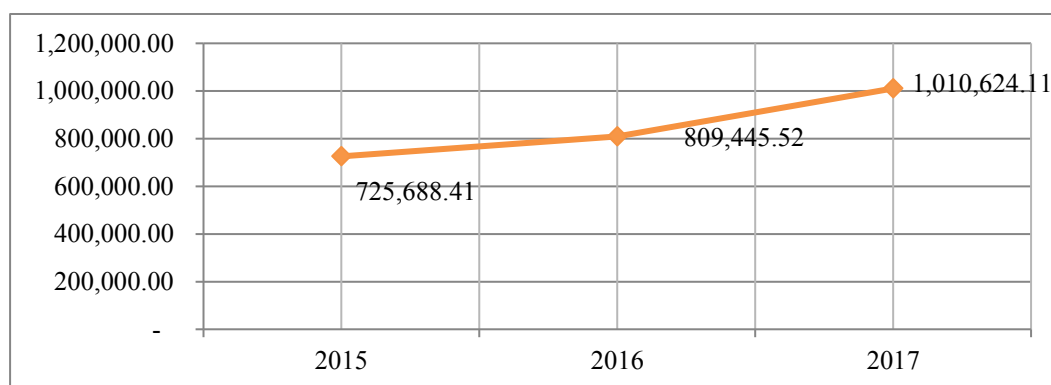


Figura 10. Ventas

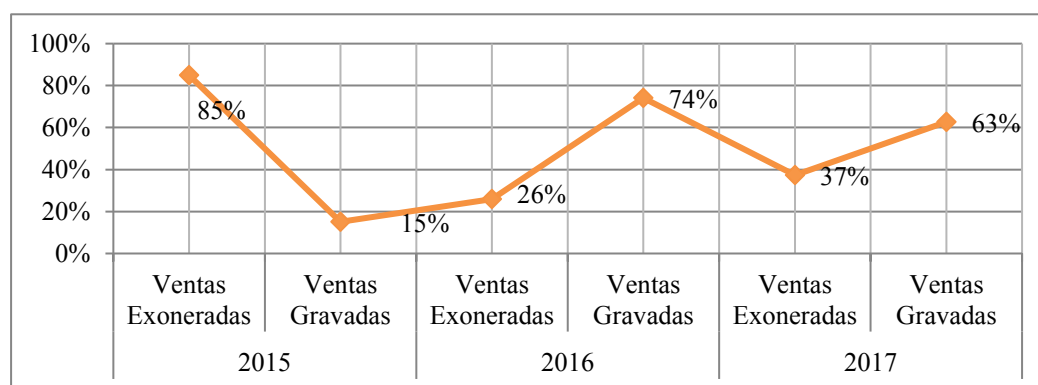
Nota: Guía de análisis documental

En relación al nivel de recaudación (ventas), se observa que en el periodo 2015 las ventas fueron de S/.725,688.41, en el 2016 fue de S/.809,445.52 y en el 2017 fue de S/.1,010,624.11; observándose un aumento considerable en el nivel de ventas, debiendo tomar medidas, que permitan mejorar aun más el nivel de ventas y por ende la rentabilidad de la empresa.

Tabla 17*Estructura de las ventas*

Año	Detalle	Ventas (S/)	Estructura (%)	Total (S/)
2015	Ventas Exoneradas	616,077.83	85%	725,688.41
	Ventas Gravadas	109,610.58	15%	
2016	Ventas Exoneradas	209,886.70	26%	809,445.52
	Ventas Gravadas	599,558.82	74%	
2017	Ventas Exoneradas	377,172.16	37%	1,010,624.11
	Ventas Gravadas	633,451.95	63%	

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 11.** Estructura de las ventas

Nota: Guía de análisis documental

En lo referente a la estructura de las ventas se observa que en el periodo 2015 las ventas fueron de S/.725,688.41, siendo el 85% por ventas exoneradas y el 15% a ventas gravadas, en el 2016 fue de S/.809,445.52 de los cuales el 74% son ventas gravadas, el 26% son ventas exoneradas y en el 2017 fue de S/.1,010,624.11 siendo el 63% ventas gravadas y el 37% ventas exoneradas.

4.1.2.2. Cumplimiento de obligaciones

Tabla 18

Gastos de administración

Año	Gastos de administración (S/)	Crecimiento (%)
2015	89,405.80	
2016	12,042.09	-87%
2017	16,493.92	37%

Nota: Guía de análisis documental

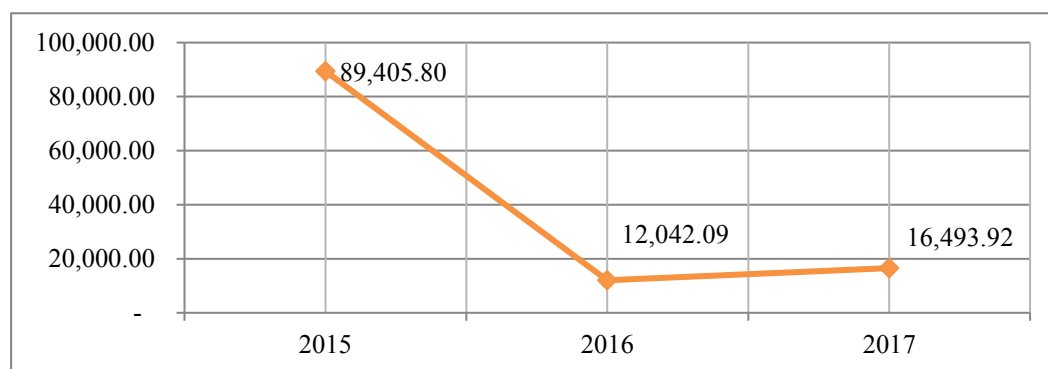


Figura 12. Gastos de administración

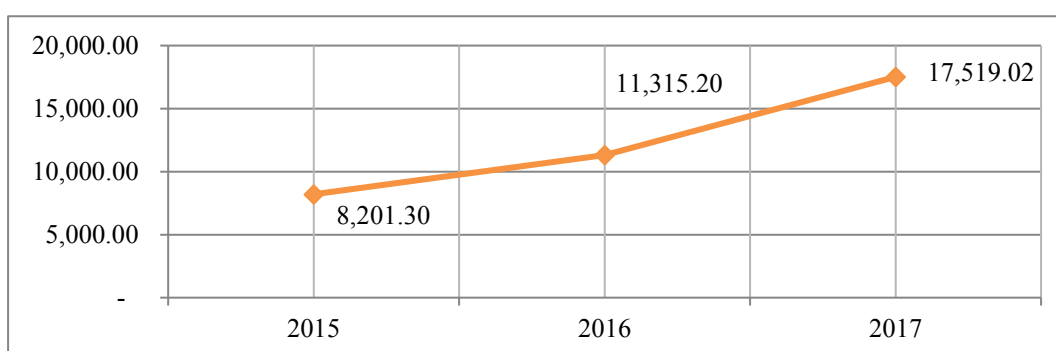
Nota: Guía de análisis documental

En lo concerniente a los gastos de administración se tiene que en el periodo 2015 el importe llegó a S/.89,405.80, en el 2016 fue de S/.12,042.09 y en el 2017 fue de S/.16,493.92. Se observa una considerable disminución de gastos operativos con relación al año 2015. Esto debido a la implementación de mayor tecnología en la empresa.

Tabla 19*Gastos de ventas*

Año	Gastos de ventas (S/)	Crecimiento (%)
2015	8,201.30	
2016	11,315.20	38%
2017	17,519.02	55%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 13.** Gastos de ventas

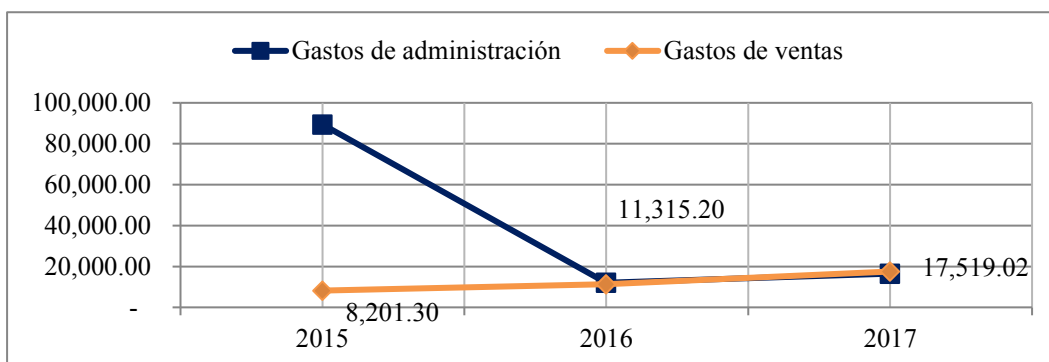
Nota: Guía de análisis documental

Referente a los gastos de ventas se puede decir que en el periodo 2015 el importe ascendió a S/.8,201.30, en el 2016 ascendió en un 38% siendo el importe de S/.11,315.20 y en el 2017 ascendió en un 55% llegando al importe de S/.17,519.02. Los gastos de ventas se han ido incrementando, por la mayor inversión en la promoción de los productos que se brinda.

Tabla 20*Gastos operativos*

Año	Gastos de administración (S/)	Gastos de ventas (S/)	Gastos operativos (S/)
2015	89,405.80	8,201.30	97,607.10
2016	12,042.09	11,315.20	23,357.29
2017	16,493.92	17,519.02	34,012.94

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 14.** Gastos operativos

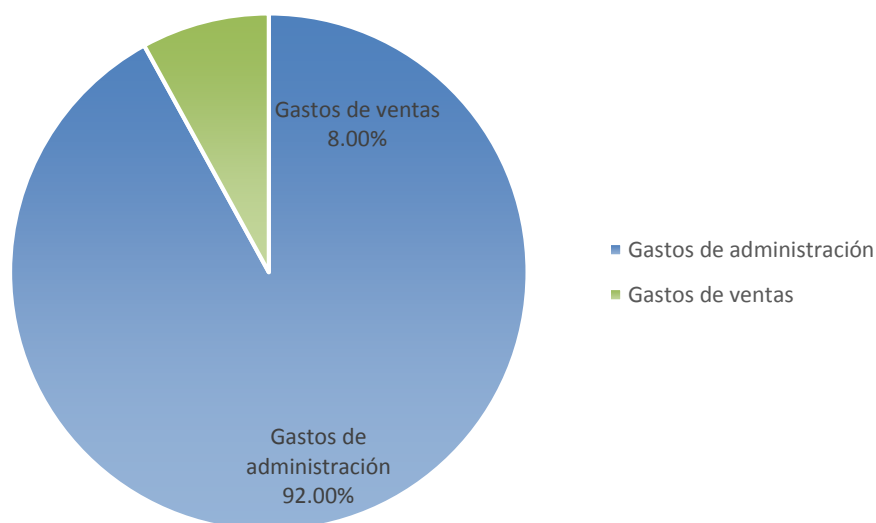
Nota: Guía de análisis documental

Referente a los gastos operativos se puede decir que en el periodo 2015 el importe ascendió a S/.97,607.10, en el 2016 descendió al importe de S/.23,357.29 y en el 2017 ascendió siendo el importe de S/.34,012.94. Los gastos operativos de la empresa han efectuado una disminución considerable en el 2016 y con un ligero incremento en el 2017, lo que permite mejorar la utilidad operativa de la empresa.

Tabla 21*Gastos operativos 2015*

Año	Importe (S/)	Estructura %
Gastos de administración	89,405.80	92%
Gastos de ventas	8,201.30	8%
Gastos operativos	97,607.10	100%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 15.** *Gastos operativos 2015*

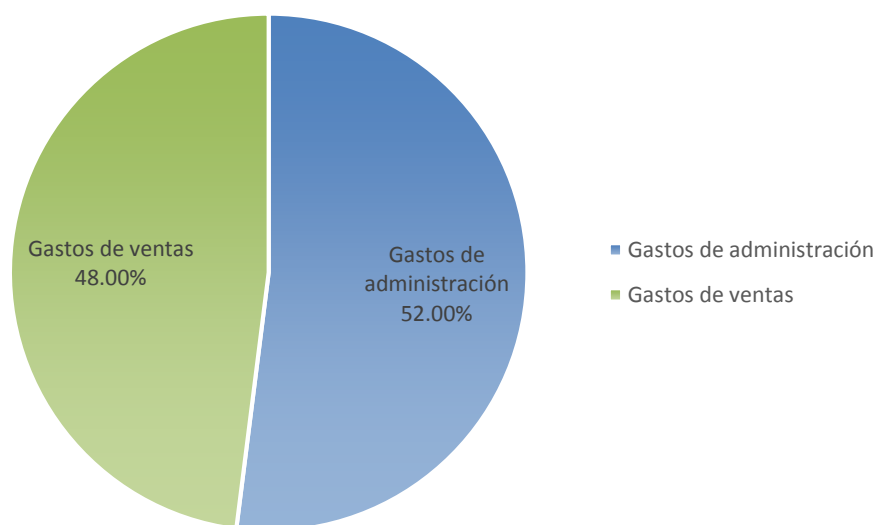
Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura de los gastos operativos del año 2015, se puede observar que el rubro más representativo fue el de gastos de administración con S/.89,405.80 equivalente al 92% y los gastos de ventas representan el importe de S/. 8,201.30 equivalente de (8%).

Tabla 22*Gastos operativos 2016*

Año	Importe (S/)	Estructura %
Gastos de administración	12,042.09	52%
Gastos de ventas	11,315.20	48%
Gastos operativos	23,357.29	100%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 16.** Gastos operativos 2016

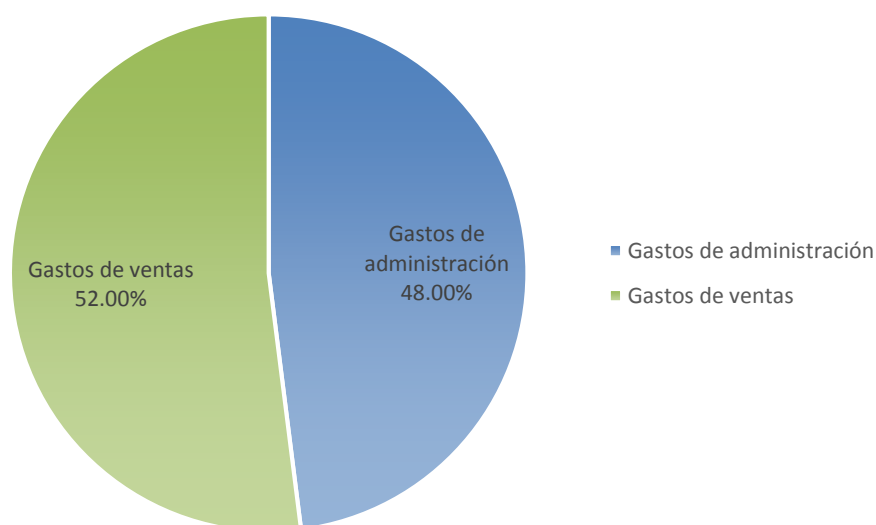
Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura de los gastos operativos del año 2016, se puede observar que el rubro más representativo es gastos de administración con S/.12,042.09, equivalente al 52% y los gastos de ventas fueron de S/.11,315.20 equivalentes al (48%).

Tabla 23*Gastos operativos 2017*

Año	Importe (S/)	Estructura %
Gastos de administración	16,493.92	48%
Gastos de ventas	17,519.02	52%
Gastos operativos	34,012.94	100%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 17.** Gastos operativos 2017

Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura de los gastos operativos del año 2017, se puede observar que ambos rubros mantienen la misma equivalencia; el rubro más representativo es el de gastos de ventas con S/17,519.02 equivalente al 52% y los gastos de administración fueron S/16,493.92, equivalentes al (48%).

4.1.2.3. Conformidad de bienes y servicios

Tabla 24

Comportamiento de las cuentas por pagar 2015-2017

Año	Cuentas por pagar (S/)	Crecimiento (%)
2015	724,616.07	
2016	672,688.23	-7%
2017	221,361.73	-67%

Nota: Guía de análisis documental

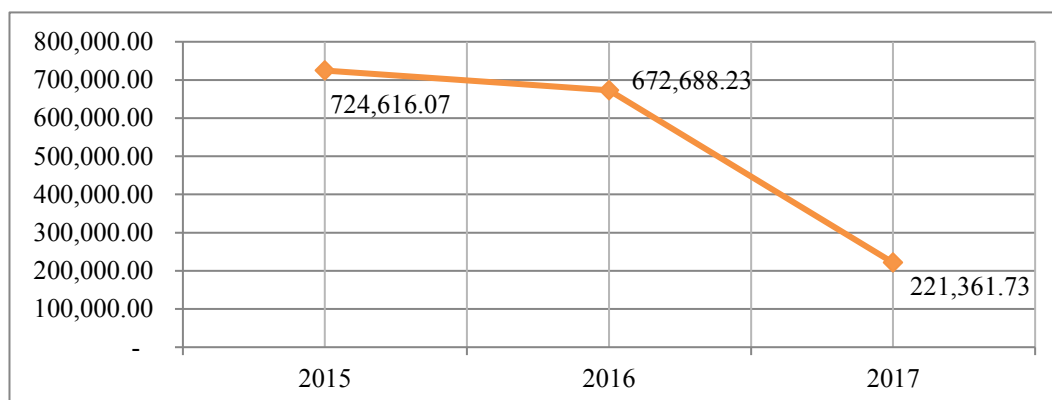


Figura 18. Cuentas por pagar 2015-2017

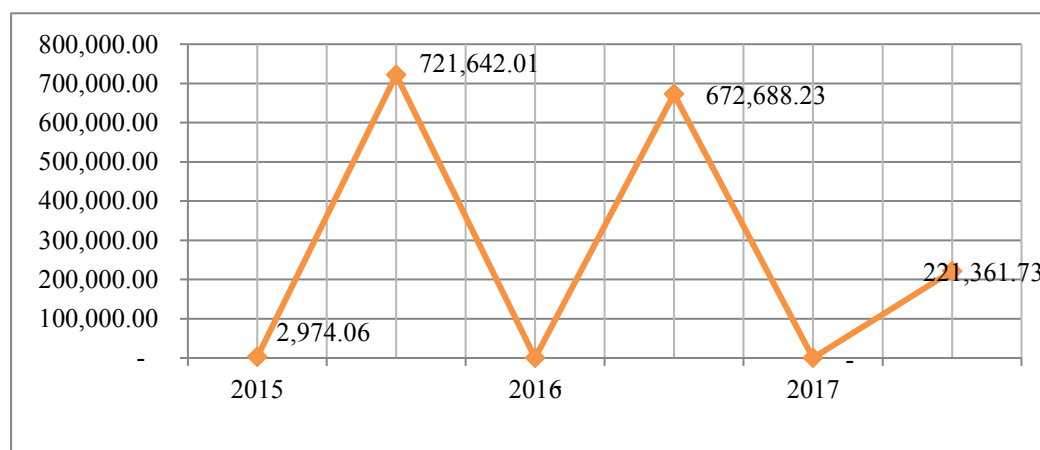
Nota: Guía de análisis documental

En referencia a la conformidad de bienes y servicios, el periodo 2015 tuvo como existencias S/.724,616.07, en el 2016 fue de S/.672,688.23 y en el 2017 fue de S/.221,361.73. observándose un decrecimiento considerable en el ultimo periodo.

Tabla 25*Estructura de las cuentas por pagar 2015-2017*

Año	Cuenta	Detalle	Importe (S/)	Total	Estructura (%)
2015	201111	Facturas emitidas por pagar m.n. t	2,974.06	724,616.07	0.41%
	201112	Facturas emitidas por pagar m.e. t	721,642.01		99.59%
2016	201111	Facturas emitidas por pagar m.n. t	-	672,688.23	0.00%
	201112	Facturas emitidas por pagar m.e. t	672,688.23		100.00%
2017	201111	Facturas emitidas por pagar m.n. t	-	221,361.73	0.00%
	201112	Facturas emitidas por pagar m.e. t	221,361.73		100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 19.** Cuentas por pagar 2015-2017

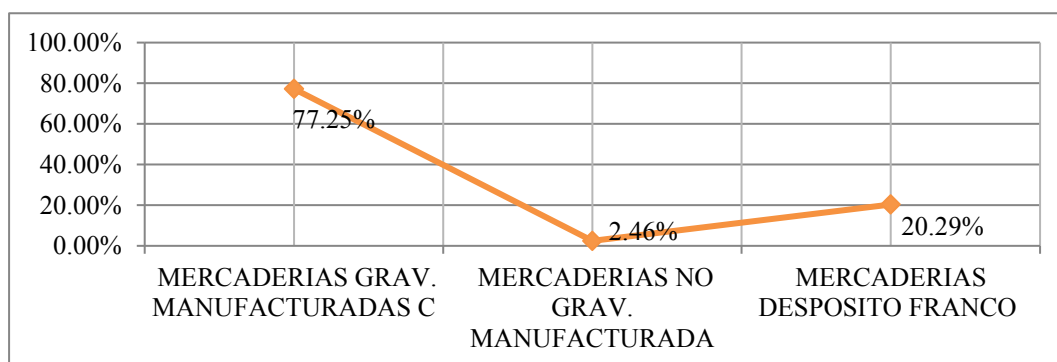
Nota: Guía de análisis documental

Respecto a la estructura de las cuentas por pagar en el periodo 2015, se observa que se tiene facturas por pagar en moneda nacional por el importe de S/.2,974.06 que representan el 0.41%; facturas por pagar en moneda extranjera asciende al importe de S/.721,642.01, que representan el 99.59%, en el año 2016 se tiene facturas por pagar en moneda extranjera por el importe de S/.672,688.23, que representan el 100% de las cuentas por pagar y en el año 2017 se tiene facturas por pagar en moneda extranjera por el importe de S/.221,361.73.

Tabla 26*Existencias 2016*

Cuenta	Detalle	Importe (S/)	Estructura (%)
201111	Mercaderías grav. manufacturadas c	411,975.04	77.25%
201112	Mercaderías no grav. manufacturada	13,100.92	2.46%
201113	Mercaderías depósito franco	108,235.54	20.29%
TOTAL		533,311.50	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 20.** Existencias 2016

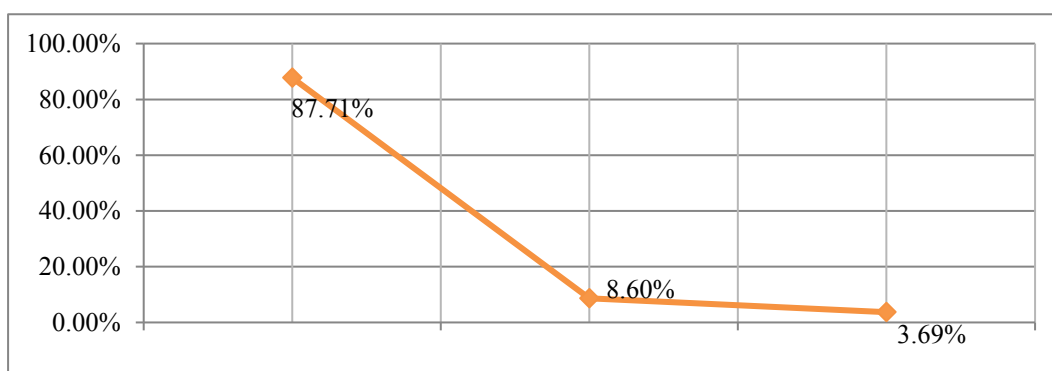
Nota: Guía de análisis documental

Respecto al rubro existencias en el periodo 2016, se observa que se tiene mercaderías gravadas equivalentes a S/.411,975.04 que representan el 77.25%; las mercaderías no gravadas equivalen a S/.13,100.92, que representan el 2.46%; las mercaderías en depósito franco son igual a S/.108,235.54 equivalentes al 20.29%

Tabla 27*Existencias 2017*

Cuenta	Detalle	Importe (S/)	Estructura (%)
201111	Mercaderías grav. manufacturadas c	184,590.72	87.71%
201112	Mercaderías no grav. manufacturada	18,098.74	8.60%
201113	Mercaderías deposito franco	7,756.60	3.69%
TOTAL		210,446.06	100.00%

Nota: Guía de análisis documental

**Figura 21.** Existencias 2017

Nota: Guía de análisis documental

Respecto al rubro existencias en el periodo 2017, se observa que se tiene mercaderías gravadas equivalentes a S/.184,590.72 que representan el 87.71%; las mercaderías no gravadas equivalen a S/.18,098.74, que representan el 8.60%; las mercaderías en depósito franco son igual a S/.7,756.60, equivalentes al 3.69%

4.2. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación sobre la relación que existe entre el control operativo y la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017; en donde los ítems se tabularon con la aplicación del análisis estadístico de la base de datos, se procede a realizar la contrastación de las hipótesis.

4.2.1 Contraste de las hipótesis específicas

4.2.2.1. Primera hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

El control operativo no se relaciona significativamente con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

H₁: Hipótesis Alternativa

El control operativo se relaciona significativamente con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 28

Correlación

		Control operativo	Nivel de recaudación
Rho de Spearman	Control operativo	1,000	,734
			,002
Nivel de recaudación	N	36	36
	Coefficiente de correlación	,734	1,000
	Sig. (bilateral)	,002	.
	N	36	36

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión

De la prueba estadística realizada, se tiene como resultado que el valor $-p$ (0,002) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye a un nivel de confianza del 95 % que, el control operativo se relaciona significativamente con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

4.2.1.3. Segunda hipótesis específica

Planteamiento de la Hipótesis

H_0 : Hipótesis Nula

El control operativo no se relaciona significativamente con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

H_1 : Hipótesis Alterna

El control operativo se relaciona significativamente con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 29
Correlación

		Control operativo	Cumplimiento de obligaciones
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,695
		N	,007
		Coefficiente de correlación	36
		Sig. (bilateral)	,695
		N	,007
		36	36

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión

De la prueba estadística realizada, se tiene como resultado que el valor – p (0,007) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye a un nivel de confianza del 95 % que, el control operativo se relaciona significativamente con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

4.2.1.1. Tercera hipótesis específica

Planteamiento de la Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

El control operativo no se relaciona significativamente con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

H1: Hipótesis Alterna

El control operativo se relaciona significativamente con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

Nivel de significancia: 0,05

Tabla 30*Correlación*

		Control operativo	Conformidad de bienes y servicios
Rho de Spearman	Control operativo	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,841
		N	,001
	Conformidad de bienes y servicios	Coefficiente de correlación	36
		Sig. (bilateral)	,841
		N	,001
		36	36

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión

De la prueba de hipótesis realizada, se tiene como resultado que, el valor – p (0,001) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye a un nivel de confianza del 95 % que, el control operativo se relaciona significativamente con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

4.2.2 Hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

El control operativo no se relaciona significativamente con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

H1: Hipótesis Alternativa

El control operativo se relaciona significativamente con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 31

Correlación

			Control operativo	Programación de caja
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	de	1,000	,824
	Sig. (bilateral)		.	,000
	N		36	36
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	de	,824	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		36	36

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Conclusión

De la prueba estadística realizada, se tiene como resultado que el valor $-p$ (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye a un nivel de confianza del 95 % que, el control operativo se relaciona significativamente con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que existe relación entre el control operativo y la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017, asimismo se observa que no se viene contando con el control operativo adecuado que permita una programación de caja que comprende el nivel de recaudación, el cumplimiento de obligaciones y la conformidad de bienes y servicios, que permita cumplir con las obligaciones adquiridas de manera oportuna, siendo necesario la gestión de riesgos, la supervisión y monitoreo, y la eficiencia y eficacia de los procedimientos.

De acuerdo a los resultados arrojados, se determina que el nivel de gastos de administración incrementó en 37 % respecto al año anterior, cuyo crecimiento se debe a la falta de un control operativo eficiente en la empresa, lo cual ocasiona mayores gastos, mientras los gastos de ventas se han elevado en un 55 % respecto al año anterior, siendo que es necesario el uso eficiente de los recursos económicos, además existe un incremento regular en el nivel de recaudación, respecto al control operativo, existe un nivel regular de razón corriente que indica, por cada sol de deuda la empresa cuenta con 1.70 soles para cubrir sus obligaciones a corto plazo, mientras

que a prueba acida arroja que, por cada sol de deuda se cuenta con 0.80 soles para poder cubrir las obligaciones de forma inmediata, lo cual indica que, el nivel de gestión de riesgos es regular. Por lo cual se infiere que existe relación entre el control operativo y la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.

Tales resultados se vinculan de forma parcial con Pérez (2019), quien indicó que, el control interno operativo, no es óptimo, debido a que no existe un MOF y ROF actualizados, y el control de caja así como el control de inventarios no son regulados con normalidad.

Tales hallazgos también se vinculan de forma parcial con Vara, Tapia y Gómez (2018), la evaluación del control interno incide en los riesgos operativos, siendo que sus resultados permiten identificar los pagos efectuados; por otro lado, la contabilización de los ingresos y egresos permite determinar si existen errores.

Tales resultados se relacionan de forma parcial con Caljaro (2016), existen deficiencias en el ambiente interno, el establecimiento de objetivos, las actividades de control, el sistema de información y comunicación, así como la supervisión.

Además, los resultados coinciden de forma parcial con Beraún (2018), quien concluyó que, la verificación y supervisión de las operaciones bancarias evitará problemas como son fallas al ejecutar las transacciones financieras, errores por parte del personal al momento de prestar algún servicio a los clientes, para poder evitar riesgos que podrían perjudicar a la institución financiera como pérdidas económicas, desprestigio institucional previniendo irregularidades.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Primera

El control operativo se relaciona significativamente con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017, debido a que, el valor $-p$ (0,000) es menor que el nivel de significancia (0,05), asimismo, se observa que, en la parte corriente que el rubro efectivo y equivalente de efectivo es considerablemente menor con relación a los demás rubros del activo corriente, así también se observa una disminución en las ventas, afectando la programación de caja, debiendo establecer las estrategias necesarias que permitan un adecuado cumplimiento de obligaciones.

Segunda

El control operativo se relaciona significativamente con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017 debido a que, el valor $-p$ (0,002) es menor que el nivel de significancia (0,05), asimismo, se observa que, el rubro efectivo y equivalente de efectivo ha ido incrementándose ligeramente con relación al año 2015, las cuentas por pagar a corto plazo son mayores lo que no va a permitir cumplir con el pago de obligaciones de manera oportuna, debiendo establecer las estrategias necesarias para una mayor recuadación.

Tercera

El control operativo se relaciona significativamente con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017 debido a que, el valor $-p$ (0,007) es menor que el nivel de significancia (0,05), asimismo, se observa que, las cuentas por

pagar comerciales son el rubro más fuerte del pasivo corriente, debiendo establecer las estrategias para poder cumplir con las obligaciones de manera oportuna y satisfactoria.

Cuarta

El control operativo se relaciona significativamente con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017 debido a que el valor – p (0,001) es menor que el nivel de significancia (0,05), asimismo, se observa que, la conformidad de bienes y servicios genera la obligación de pago, debiendo efectuar la provision contable respectivamente, así mismo se aprecia que el rubro existencias es el más representativo del activo corriente, debiendo informar de los saldos existentes a fin de poder evitar duplicidad en las compras y evitar el sobrestocamiento.

Quinta

Se elaboró un modelo de Control Operativo de la programación de Caja para la empresa Gloemar Importaciones EIRL; debido a que, de acuerdo al diagnóstico de la situación del control operativo de la empresa y considerando el análisis de los ratios financieros del presente estudio, se identificó la existencia de una falencia en el control operativo que afecta la programación de caja de la empresa.

5.2. RECOMENDACIONES

Primera

A través de la gerencia, se deberá establecer las políticas necesarias a fin de mejorar los importes reflejados en el rubro efectivo y equivalente de efectivo lo que va a permitir mejorar la programación de caja, para el cumplimiento adecuado de las obligaciones.

Segunda

A través de la gerencia implementar procedimientos que permita controlar los niveles de caja acorde a las obligaciones obtenidas y reflejadas en las cuentas por pagar a corto plazo, lo que va a permitir cumplir con el pago de obligaciones de manera oportuna, debiendo establecer las estrategias necesarias para una mayor recaudación.

Tercera

A través de la gerencia establecer un mejor control sobre las cuentas por pagar comerciales ya que son el rubro más fuerte del pasivo corriente, debiendo establecer las estrategias que permitan minimizar y cumplir con las obligaciones de manera oportuna y satisfactoria.

Cuarta

A través de tesorería, mejorar la programación de caja que permita cumplir con la provision contable efectuada por la conformidad de bienes y servicios y poder cumplir de manera satisfactoria con las obligaciones generadas.

Quinta

Se sugiere a la gerencia de la empresa Corporación ADC S.A.C. aplicar el modelo de Control Operativo de la programación de Caja para la empresa Gloemar Importaciones EIRL, para la mejora de la programación de caja y el logro del posicionamiento en el mercado de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, R. (06 de Abril de 2015). *Control administrativo y operativo*. Obtenido de <https://prezi.com/ulvuf5qxx7ol/control-administrativo-y-operativo/>
- Altahona, T. (2009). *Contabilidad de Costos*. Universidad de Investigación y Desarrollo UDI.
- Altamirano, Y., & Iberico, N. (2018). *La cultura tributaria y el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las MYPEs del sector confecciones en el Parque Industrial N° 1 de Huaycán - Ate, Lima 2018*. Lima - Perú: Universidad Peruana Unión.
- Alva, M. (2015). La gestión del riesgo y el mejoramiento del cumplimiento voluntario de los contribuyentes: ¿Qué debe hacer la Sunat? *Actualidad Empresarial N.º 326 - Primera Quincena de Mayo 2015*.
- Andrada, B., & Cordova, Z. (2017). *Control de Inventarios y su Incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Comercial M&Q E.I.R.L*. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Americas.
- Archenti, L. (2017). "El control interno y el manejo de efectivo en el área de caja de la empresa Hermes Transportes Blindados s.a. sucursal Huánuco - 2016". Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.
- Atoche, R. (2016). *La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de las obligaciones tributarias mensuales de igv-renta en los comerciantes minoristas de abarrotes del mercado modelo de Sullana en el año 2015*. Piura - Perú: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Beraún, D. (2018). "Propuesta de un procedimiento de control interno y las operaciones bancarias en las agencias del banco de la Nación de Pachitea y Molino, periodo 2017.". Huánuco - Perú: Universidad de Huánuco.
- Bernal, F. (2009). Auditoría Operacional. *Actualidad Empresarial*, N° 183 - Segunda Quincena de Mayo 2009.

- Caljaro, G. (2016). *“El control interno en el área de tesorería y la gestión administrativa de las municipalidades distritales de la provincia de Tacna año 2011”*. Tacna - Perú: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Calvo, R. (2004). *Derecho Tributario Parte General*. Madrid: Cvitas Ediciones.
- Carbajal, M., & Rosario, M. (2014). *“Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.c. para el año 2014”*. Trujillo - Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Carrasco Díaz, S. (2017). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Carrasco, L. (2010). *Obligación tributaria*. Lima: Ediciones Estudio Carrasco Buleje.
- Carreto, J. (12 de Julio de 2016). *Fundamentos de Sistema. Obtenido de La importancia de la toma de decisiones*. Obtenido de <http://uprotgs.blogspot.com/2008/01/la-importancia-de-saber-tomar.html>
- Castillo, M. (2014). *Sistema de control de gestión empresarial y toma de decisiones en las empresas de industria química del Distrito de Ate Vitarte – año 2013*. Lima - Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Cedeño, L., & Torres, M. (2016). *Análisis de la cultura tributaria de los contribuyentes del cantón Girón para el año 2016*. Cuenca - Ecuador: Universidad de Cuenca.
- Chambergó, G. (2011). El Plan Presupuestal: Mecanismo de evaluación de la planeación estratégica de la empresa. *Actualidad Empresarial*, N° 225.
- Chancafe, F. (2016). *“Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia Regional de Salud Lambayeque”*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- Chang, L., Alba, M., & González, N. (2017). *La importancia de la contabilidad de costos*. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no60/costos.pdf>
- Chiodo, L. (1996). *Estrategias de mercadeo para PPM en un programa de desarrollo agrícola*.
- Chochabot, Y. (2017). "Sistema de control interno y su relación con el sistema integrado de gestión administrativa en la Dirección del Ministerio De Transportes y Comunicaciones de Tacna, 2016". Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Cibrián, Y. (2013). *Plan de negocios de la comercialización y distribución de productos textiles bordados dirigido al turismo religioso en el municipio de Talpa de Allende, Jalisco*. Tlaquepaque - Jalisco: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Contraloría General de la República. (Agosto de 2014). *Marco conceptual del control interno*. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- Córdova, V., & León, Z. (2017). *Empowerment y la toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y credito San Pedro de Andahuaylas agencia cusco 2016*. Cusco - Perú: Universidad del Cusco.
- Cuenca, I. (2016). *Diseño de control interno para mejora de inventarios en Jimenezcorp S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Díaz, A. (2014). *Evaluación de la producción y comercialización de cuyes en el marco del proyecto "Procuyl" en el Distrito de el Mantaro – Jauja*. Huancayo - Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Durazno, J., & Pin, J. (2013). *Estrategias de comercialización para mejorar las ventas en la microempresa tecniprinter de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

- Garrido, B. (2011). *“Sistema de control interno en el área de caja del instituto Universitario Tecnológico de Ejido”*. Mérida: Universidad de los Andes.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Giulliani, C. (1976). *Derecho Financiero*. Buenos Aires: Editorial Depalma.
- Gómez, J., & Bermejo, F. (2004). *Gestión Financiera*. Madrid - España: Edición Pirámide.
- González, J. (2011). *Control y gestión del área comercial y de producción de la PYME*. Netbiblo.
- Griffin, R. (2011). *Administración (10ª ed.)*. México: CENGAGE Learning.
- Griziotti, B. (1958). *Principios de Política, Derecho y Ciencia de la Hacienda*. Madrid: Editorial Reus.
- Groover, M. (2013). *Fundamentos de Manufactura Moderna: Materiales, Procesos y Sistemas*. México: DF: Pearson.
- Hasbún, C., Iraheta, B., & Merino, B. (2008). *Formulación de un plan de comercialización de la carne de conejo para incrementar su consumo en el Municipio de Antiguo Cuscatlán. Caso Ilustrativo*. San Salvador: Universidad de el Salvador.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Leal, J. (2003). *La constitucionalidad de las reglas de miscelánea fiscal que establecen las declaraciones por medios electrónicos*. Puebla - México.: Universidad de las Américas Puebla.
- López, C. (2014). *Estrategias para la comercialización de semillas de maíz criollo en el Municipio de Ayapango Estado de México*. México: Universidad Autónoma de Estado de México.

- Mallo, C., Kaplan, R., Meljem, S., & Gimenez, C. (2000). *Contabilidad de Costos y Estrategia de Gestión*. Madrid: 1ht. Ed. Iberia.
- Mayta, R. (2016). *"Influencia del cumplimiento de las normas generales de tesorería en el logro de metas y objetivos de la Municipalidad Provincial de Yunguyo periodo 2015"*. Puno - Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velasquez.
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. España: Ediciones Paraninfo.
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). *Administración: Enfoque por competencias con casos latinoamericanos (1ª ed.)*. México: Alfaomega Grupo.
- Moisés, B. W., Ango, J. H., Palomino, V. A., & Feria, E. E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Monroy, L. (2011). *Análisis de los costos de comercialización y rentabilidad de la empresa vidriería 28 de Julio S.C.R.L. de la ciudad de Puno periodos 2007-2009*. Puno - Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Oliveros, O. (2013). *Plan de mercado basado en la mezcla de las 4p que permitan incrementar los niveles de ventas en la empresa febeca C.A.* San Diego: Universidad José Antonio Páez.
- Olmedo, C. (2006). *Programación de Caja - Ejecución presupuestaria*. Ecuador: Copyright.
- Payes, E. (2012). *"Auditoría interna a los ingresos y egresos en la tesorería general de un instituto de prevención social"*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Peréz, Z. (2019). *Diseño de control interno operativo para mejor la gestión de inventario de la empresa Agrozul Chiclayo 2019*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.

- Piña , R. (2009). *Contabilidad de costos*. Mexico: Tecnológico de estudios de superiores del oriente del estado de Mexico.
- Pujol. (2000). *La guía definitiva del plan de marketing. Segunda* . Madrid: Editorial Pearson Education Limited.
- Quispe, J., & Valera , M. (2016). *Elaboración de un plan de estrategias para la comercialización y distribución de la Averrhoa Carambola “Carambola” en la ciudad de Jaén*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Ramirez, C., Garcia, M., & Pantoja, C. (2010). *Fundamentos y técnicas de costos*. Cartagena de Indias - Colombia: Universidad Libre Sede Cartagena.
- Refulio , R., & Rodríguez, D. (2011). *Propuesta de un modelo de control y gestión de existencias en una empresa de telecomunicaciones usando como herramienta de soporte los módulos mm - wm del sistema sap r/3*. Lima - Perú: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Refulio , R., & Rodríguez, D. (2011). *Propuesta de un modelo de control y gestión de existencias en una empresa de telecomunicaciones usando como herramienta de soporte los módulos MM .WM del sistema SAP r/3*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ricapa, L. (2018). *"Control interno y el área de tesorería de la municipalidad distrital de Margos, Huánuco – 2016"*. Huanuco - Perú: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Rodríguez, R. (2009). *Comercialización con canales de distribución. (1º edición)*. Madrid: STRUO Ediciones.
- Rojas, R. (2007). *Sistemas de costos Un proceso para su implementación*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia - Sede Manizales.
- Romero, Y. (2018). *Control Interno y su influencia en la prevención de riesgosde Tesorería de Electrosur S.A. 2018*. Tacna, Perú: Universidad Privada de Tacna.

- Sánchez, V. (2011). *Administración de empresas (1ª ed.)*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Stanton, E. (2007). *Fundamentos de Marketing*. 13va Edición.
- Stoner, J. (2003). *Administración*. México: Prentice-Hall.
- Tapia, D. (2010). *"Manual de procedimientos sobre el manejo de efectivo para el personal de cajas en la empresa servipagos a nivel nacional"*. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial UTE.
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cualitativa, cuantitativa y mixta*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.
- Vara, G., Tapia, H., & Gómez, R. (2018). Evaluación del Sistema de Control Interno para detectar riesgos operativos en el área de tesorería de la Dirección Regional de Salud (DIRESA) Huánuco-2017. Huánuco, Perú: Universidad Nacional Hermilio Valdizán .
- Vásquez, A. (2013). *"Estrategias de Marketing Mix de retail para incrementar el nivel de ventas de la empresa practimuebles S.A.C."*. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo.

ANEXOS

ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
“INFLUENCIA DEL CONTROL OPERATIVO EN LA PROGRAMACIÓN DE CAJA DE GLOEMAR
IMPORTACIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2015, 2016 y 2017”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Variable X: “Control operativo”</p>	<p>“El control operativo es un proceso que implica una actividad de vigilancia de las operaciones y lo planificado. El control operativo es necesario en todas las áreas de la actividad humana y dentro de una empresa.” (Ricapa, 2018, pág. 44)</p>	<p>El control operativo es responsabilidad de los mandos de nivel medio como aquellos que realizan funciones de supervisión en los niveles inferiores o primer nivel. Es el proceso mediante el cual la organización se asegura de que las tareas específicas sean realizadas con efectividad. es la implantación de los planes operativos, la supervisión diaria de los resultados y la adopción de acciones correctoras, cuando sea necesario, para completar las operaciones equivalentes durante todo el proceso.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de riesgos; 2. Supervisión y monitoreo; 3. Eficiencia y eficacia 	<p style="text-align: center;">Razón</p>

<p>Variable Y: “Programación de caja”</p>	<p>La programación de caja es el proceso mediante el cual se determina las condiciones para la gestión de la tesorería, determinando el flujo de ingresos y gastos y evaluando las necesidades y alternativas de financiamiento temporal, todo lo cual se expresa en el presupuesto de caja de la empresa. (Mayta, 2016)</p>	<p>La programación de caja puede cubrir diferentes períodos de gestión, dependiendo de la clase de presupuesto que la empresa formule para su gestión. Así tenemos que los presupuestos operativos cubren normalmente el período de un año o menos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de recaudación 2. Cumplimiento de obligaciones 3. Conformidad de bienes y servicios 	
---	--	---	--	--

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA
“EL CONTROL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA PROGRAMACIÓN DE CAJA DE GLOEMAR
IMPORTACIONES E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2015, 2016 Y 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal ¿De qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?</p> <p>Problemas Específicos a) ¿Cómo el control operativo se relaciona con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017? b) ¿De qué manera el control operativo se relaciona con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de</p>	<p>Objetivo principal Establecer de qué manera el control operativo se relaciona con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.</p> <p>Objetivos Específicos a) Establecer cómo el control operativo se relaciona con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017. b) Determinar de qué manera el control operativo se relaciona con el cumplimiento de obligaciones de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la</p>	<p>Hipótesis Principal El control operativo se relaciona significativamente con la programación de caja de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.</p> <p>Hipótesis Específicas a) El control operativo se relaciona significativamente con el nivel de recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017. b) El control operativo se relaciona significativamente con el cumplimiento de obligaciones de</p>	<p>Variable X: “Control operativo”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión de riesgos 2. Supervisión y monitoreo 3. Eficiencia y eficacia <p>Variable Y: “Programación de caja”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nivel de recaudación 2. Cumplimiento de obligaciones 	<p><u>Tipo de investigación</u> Básica</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental Transeccional o transversal 3. <u>Nivel de investigación</u> Correlacional o relacional 4. <u>Población</u> La población estará compuesta por los Estados Financieros de la Empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna. 5. <u>Muestra</u>

<p>la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?</p> <p>c) ¿En qué medida el control operativo se relaciona con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017?</p>	<p>ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.</p> <p>c) Establecer en qué medida el control operativo se relaciona con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.</p>	<p>Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.</p> <p>c) El control operativo se relaciona significativamente con la conformidad de bienes y servicios de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna, periodo 2015, 2016 y 2017.</p> <p>d) Diseñar un modelo de control operativo de caja que tenga un efecto en la mejora de la recaudación de Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna.</p>	<p>3. Conformidad de bienes y servicios</p>	<p>La muestra es no probabilística a elección del investigador, se toma 3 Estados Financieros de los años 2015, 2016 y 2017 de la Empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L. de la ciudad de Tacna.</p> <p>6. <u>Técnicas</u> Análisis documental</p> <p>7. <u>Instrumentos</u> Ficha de análisis documental</p>
---	--	--	---	--

Nota: Elaboración propia.

ANEXO 03:
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN

Yo, BACH. JHOSELYN YESSEL GARCIA TORRES, identificado con DNI. N° 76911613, de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Título de Contador Público.

En:

- a) **Acceso abierto;** Tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.

- b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión, de acuerdo con lo declarado en el Anexo N° 2 del presente Reglamento.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgara únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.

BACH. JHOSELYN YESSEL GARCIA TORRES

AUTORA

ANEXO 04:
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA

Yo, BACH. JHOSSELYN YESSEL GARCIA TORRES, identificado con DNI N° 76911613, egresado (a) de la Carrera de Contabilidad y Finanzas declaro bajo juramento ser autor (a) del Trabajo de Investigación denominado:

**EL CONTROL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON LA PROGRAMACIÓN
DE CAJA DE GLOEMAR IMPORTACIONES E.I.R.L.
DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO
2015, 2016 Y 2017.**

Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.

BACH. JHOSSELYN YESSEL GARCIA TORRES
AUTORA

ANEXO 05:
MODELO DE CONTROL OPERATIVO DE LA PROGRAMACIÓN
DE CAJA PARA LA EMPRESA GLOEMAR IMPORTACIONES
E.I.R.L. DE LA CIUDAD DE TACNA

Luego de realizar el diagnóstico de la situación del control operativo de la empresa Gloemar Importaciones E.I.R.L., y considerando el análisis de los ratios financieros del presente estudio, se identificó la existencia de una falencia en el control operativo que afecta la programación de caja de la empresa, ya que se encontraron deficiencias en la gestión de riesgos, en la supervisión y monitoreo, en la eficiencia y eficacia, además de un control operativo regular, por ello, se presenta esta propuesta la cual definitivamente será de utilidad con el objetivo de mitigar las posibles contingencias que puedan suscitarse en la empresa.

Objetivo general: Mejorar el control operativo de caja de la empresa Gloemar Importaciones EIRL.

Objetos específicos:

- Verificar el cumplimiento del control operativo de la recaudación.
- Verificar el cumplimiento del control operativo de los gastos.
- Verificar el cumplimiento del control operativo de las conformidades de los bienes y servicios.

Estrategias:

- Análisis de ingresos y gastos.
- Revisión de los comprobantes de pagos emitidos y recibidos.
- Contrastación de los importes de los registros de compras y ventas.

El programa está constituido por las siguientes etapas:

ETAPA I: GESTIÓN DE RIESGOS

Se encuentra todo lo relacionado con la identificación de las amenazas futuras que representan los riesgos que pueden ocurrir en todo tipo de actividad de la organización, asimismo evaluar.

ETAPA II: SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Se encuentra todo lo relacionado con las actividades de autocontrol incorporadas a los procesos y operaciones de supervisión de la entidad con fines de mejora y evaluación de las actividades de programación de caja.

ETAPA III: EFICIENCIA Y EFICACIA

Se encuentra todo lo relacionado con el examen y evaluación de las operaciones o actividades de la empresa para determinar la relación entre la productividad y un estándar de desempeño y hacer recomendaciones para alcanzar un nivel óptimo de eficiencia, de esa forma lograr un mejor posicionamiento de la organización.

Para lo cual se necesitarán los siguientes papeles de trabajo:

NRO.	REF.	ÍNDICE
01	A	Información básica de la empresa
02	B	Estados financieros
03	C	Gastos no sustentados en comprobantes de pago
04	D	Detalle de pagos a cuenta

05	E	Registro de compras
06	F	Registro de ventas
07	G	Cruce de compras y ventas
08	H	Estatus de libros contables
09	I	Cálculo de multas libros (art. 175)
10	J	Resumen de contingencias
11	K	Resumen de multas de contingencias

CEDULA DE SITUACIÓN LEGAL DE LIBROS Y REGISTROS

CONTABLES

DENOMINACIÓN	NOTARIA	LEGALIZACIÓN	
		N°	FECHA
Registro de ventas			
Registro de compras			
Libro diario			
Libro de inventarios y balances			
Libro caja y bancos			
Registro de activos fijos			

CEDULA DE REGISTRO DE COMPRAS VS DD. JJ.

PERIOD TRIBUTARIO	CRED. FISCAL REG. DE COMPRAS		CRED. FISCAL S/PDT		DIFERENCIAS DE CREDITO FISCAL	
	DEST. A VENTAS GRAVADAS	DEST. A OPERACIONES COMUNES	DEST. A VENTAS GRAVADAS	DEST. A OPERACIONES COMUNES	DEST. A VENTAS GRAVADAS	DEST. A OPERACIONES COMUNES
ENERO						
FEBRERO						
MARZO						
ABRIL						
MAYO						
JUNIO						
JULIO						
AGOSTO						
SEPTIEMBRE						
OCTUBRE						
NOVIEMBRE						
DICIEMBRE						
TOTAL						

