

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Control interno y su impacto en la gestión de pagos de  
proveedores de la Clínica Good Hope Miraflores 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autores:**

Orlando Julca Ticlla

Ruth Lucana Pomaccola

**Asesor:**

Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo

**Lima, agosto de 2021**

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TESIS

Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo, de la facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulado: “**CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE PAGOS DE PROVEEDORES DE LA CLÍNICA GOOD HOPE MIRAFLORES 2020**” constituye la memoria que presentan los bachilleres Orlando Julca Ticlla y Ruth Lucana Pomaccola para obtener el título profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 19 días de agosto de 2021.



Walter A. Ugarte Portuondo  
C.P.C # 23860

---

Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo  
Asesor

# ACTA DE SUSTENTACIÓN

088

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 19 días del mes de agosto del año 2021 siendo las 14:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Eudal Delmar Santos Gutierrez, el secretario: Mg. Pedro Orlando Vega Espilco, y como miembros: Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva y el asesor Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Control interno y su impacto en la gestión de pagos de proveedores de la Clínica Good Hope Miraflores 2020" de las Bachilleres:

- a) Orlando Julca Ticlla
- b) Ruth Lucana Pomaccola

Conducente a la obtención del Título profesional de Contador Público,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Orlando Julca Ticlla

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (b): Ruth Lucana Pomaccola

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

  
\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **Dedicatoria**

A Dios, a mis padres y profesores por el apoyo  
por la obtención y logro académico

Orlando Julca Tiella

A mis padres, profesores, compañeros, pero sobre todo a Dios por  
el apoyo desinteresado e incondicional,  
para la obtención de nuestro logro académico

Ruth Lucana Pomaccola

## **Agradecimiento**

Primeramente, por sobre todas las cosas, agradecemos a Dios, nuestro guía, maestro y salvador, por su soporte incondicional durante todos los días en cada acto que realizamos.

A nuestra alma máter Universidad Peruana Unión, por darnos la formación como profesionales basados en nuestros principios íntegros, misioneros e innovadores.

A todos los docentes, compañeros, auxiliares y autoridades de la Escuela Profesional de Contabilidad por entregarnos su experiencia y soporte para el logro de nuestros objetivos.

A nuestro asesor, Mg. Walter Ugarte Portuondo, por su total entrega, apoyo, dedicación y tiempo necesario para la elaboración de nuestro trabajo de investigación.

## Índice

ACTA DE SUSTENTACIÓN .....	3
Dedicatoria .....	4
Agradecimiento .....	5
Resumen .....	7
Abstract .....	8
Introducción .....	9
Metodología .....	15
Resultados .....	16
Discusión.....	17
Conclusiones .....	18
Referencias Bibliográficas .....	21
Figuras y Tablas .....	23
Tabla 1. <i>Coefficiente de Confiabilidad del Instrumento de Recopilación de Datos Alfa de Cronbach</i> .....	23
Tabla 2. <i>Regresión Lineal del instrumento de Recopilación de Datos</i> .....	24
Figura 1. <i>Resultado del uso de manual de control interno para pago de proveedores</i> .....	25
Figura 2. <i>Resultado del nivel de capacitación de colaboradores en el pago de proveedores.</i> .....	26
Figura 3. <i>Verificación de stocks mínimos previo al pago de proveedores.</i> .....	27
Figura 4. <i>Registro de quejas y sugerencia en el proceso de pagos de proveedores.</i> .....	28
Anexos .....	29

## **Control Interno y su Relación en la Gestión de Pagos de Proveedores de la Clínica Good**

**Hope Miraflores 2020.**

### **Internal Control and its relationship with Suppliers Payment from Clínica Good**

**Hope Miraflores 2020.**

**Orlando Julca Ticlla – Ruth Lucana Pomaccola**

Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú

---

#### **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el control interno y su relación en la gestión de pagos de proveedores de la clínica Good Hope Miraflores, lo cual permitió analizar incidencias operativas o debilidades en el proceso, verificando hechos o situaciones reales en base a una encuesta de medición de los procesos de pagos de proveedores, dirigido a 24 colaboradores de la institución, la cual tuvo como motivación la presencia de algunas demoras o situaciones que impiden el desarrollo del proceso en forma adecuada. Para el desarrollo de la investigación, ésta fue de tipo no experimental, correlacional, de carácter temporal y de corte transversal. Con toda la información recopilada proveniente de la realización de una encuesta, fue procesada, analizada y revisada, a fin de determinar las contingencias o puntos débiles en la gestión de pagos de los proveedores. Después de este paso se procedió a realizar los comentarios pertinentes, concluyendo que la Empresa requiere ciertos ajustes en materia de difusión de los procedimientos mediante el uso adecuado de instructivos, así como capacitación al personal en dicho proceso. También se sugirió que el proceso de pagos tenga relación más fluida con el área de abastecimientos para un mejor control y reposición de materiales. Por último, se recomendó la retroalimentación proveniente del mismo personal que apoyen con comentarios y sugerencias en la mejora de la gestión.

**Palabras Clave:** Control Interno, Proveedores, Gestión de pagos

## **Abstract**

The objective of this research work is to analyze the internal control and its relationship on the management of payments of suppliers of the Good Hope Miraflores clinic, which allowed the analysis of operational incidents or weaknesses in the process, verifying facts or real situations based on a survey to measure supplier payment processes, directed at 24 employees of the institution, which was motivated by the presence of some delays or situations that impede the development of the process properly. For the development of the research, it was non-experimental, correlational, temporal and cross-sectional. With all the information collected from the completion of a survey, it was processed, analyzed and reviewed, in order to determine contingencies or weak points in the management of payments from suppliers. After this step, the pertinent comments were made, concluding that the Company requires certain adjustments regarding the dissemination of the procedure through the appropriate use of instructions, as well as training for personnel in said process. It was also suggested that the payment process have a more fluid relationship with the supply area for better control and replacement of materials. Finally, feedback from the same staff was recommended to support them with comments and suggestions on improving management.

**Keywords:** Internal Control, Suppliers, management of payments



## **Introducción**

En concordancia con las actividades a nivel del ejercicio profesional del contador público y/o de los profesionales relacionados con dicha carrera, es necesario procurar una actitud diligente en el caso de los procedimientos diversos que existen en las organizaciones. Para el presente caso, la gestión de pagos de proveedores, implica la ejecución y control de procedimientos en materia de entrega, oportunidad y pagos a los proveedores de la Empresa. En cuanto a la parte específica de gestión de pagos de proveedores toma relevancia al ser el procedimiento que mantiene al negocio y que conlleva a un sostenimiento del flujo de recursos necesarios para las funciones de atención de pacientes que ingresan a la Clínica Good Hope – sede Miraflores.

En el momento de la identificación de los procedimientos efectuados durante la gestión de pagos de proveedores, principalmente relacionado con la carencia de controles y procedimientos se advierte ciertas ineficiencias que implican inclusive una falta de confiabilidad en los servicios directamente relacionado con la atención a los clientes de la Clínica Good Hope – Miraflores.

Al advertir problemas existentes relacionados con el control de entrega, stocks y tiempos de pagos de proveedores hace necesario un análisis de los procesos existentes y proponer una propuesta de mejora que al final, puede afectar definitivamente en la atención de los clientes. Para el presente caso, nos referimos a pacientes y usuarios de un servicio importante y crítico de la clínica. Esta es la razón principal del motivo de la investigación.

El Objetivo principal del trabajo de investigación es determinar la relación o incidencia en la aplicación de nuevas políticas y/o procedimientos en la gestión de pagos de proveedores de la Clínica Good Hope Sede Miraflores, año 2019 - 2020. Sus objetivos específicos son los siguientes:

- Calcular el nivel de influencia y adecuación en la aplicación de nuevas políticas y controles internos en la Clínica Good Hope sede Miraflores año 2020.
- Verificar la relación existente entre las normas o políticas existentes con la gestión de pagos de

proveedores de la Clínica Good Hope de Miraflores, año 2020.

- Medir el nivel de correlación que influya en el futuro que afecte en la aplicación de nuevas políticas en la gestión de pagos de proveedores de la Clínica Good Hope de Miraflores, año 2020.

A fin de conocer experiencias previas, se recopiló y realizó una revisión previa sobre antecedentes de trabajos de investigación similares de los últimos 10 años, recurriendo a fuentes nacionales e internacionales, encontrando todos los casos, problemas e inconsistencias en otras organizaciones relacionadas con deficiencias del control interno en el pago de proveedores, proponiéndose diferentes alternativas de solución, por ser parte indispensable de la cadena de suministro. En las fuentes mencionadas a continuación, se describe la problemática encontrada y qué propuestas de mejora se proponen.

Por ejemplo, se encontró en una organización manufacturera problemas tales como retraso en el pago de proveedores, inconvenientes en los pedidos de insumos, entre otros, para lo cual hizo una evaluación del control interno del personal involucrado en el proceso. Producto de este análisis, se determinó que la programación de actividades, y la delegación de funciones estaban tanto limitadas como desactualizadas, por lo cual sugirió la aplicación de procedimientos a cumplir, así como la ejecución anticipada de los pedidos y requerimientos, así como control de los procesos de pago por parte de las jefaturas (Pérez, 2019).

Por otro lado, otro autor encontró problemas en el control de pagos de proveedores, para lo cual hizo un análisis de la situación en una empresa aurífera particular, indagando sobre las funciones que se realizan, cuyo resultado determinó en la detección de causas y efectos en el procedimiento, tales como falta de clasificación de documentos debido al extravío de los mismos, no hay actualización de los registros que ocasiona retrasos en los pagos de proveedores, insuficiencia de herramientas informáticas que derivan en errores y pérdida de información, entre otros sucesos. En resumen, se sugiere capacitación y actualización de procesos tecnológicos (Choez, 2017).

Como referencia nacional, otro autor revela la necesidad de buscar una solución al problema de incumplimiento de los proveedores, para lo cual trabajó en una investigación de tipo descriptivo, con una muestra de 98 colaboradores, y con la utilización de una encuesta para la recolección de datos. Se concluye que en el presente caso que la aplicación de una herramienta tecnológica compartida permitirá mayor acceso a la información que permita conocer el estatus actual de pagos de proveedores, así como la falta de una mejora en las comunicaciones en otro caso de empresa de transportes (Herrera, 2018).

Adicionalmente, como un aporte más a la solución de problemas de gestión para el pago de proveedores, Carrera propone una solución a un problema planteado con un sistema de trámite de documentos de pago de proveedores, mediante el uso de la vía virtual. Esta solución tiene vinculación con el presente estudio ya que se trata en el fondo de utilizar una herramienta que solucione principalmente problemas de comunicación e información del proceso. Como aporte, el sistema propuesto establece un banco de datos de información histórica almacenada en el sistema propuesto necesario para procesar datos estadísticos de manera individual y global, lo que contribuye un claro ejemplo en cuanto a beneficios adicionales requeridos para el análisis de la gestión de pagos de proveedores (Carrera, 2019).

En línea adicional en otro estudio de investigación se analiza la situación actual de una empresa en la gestión de pagos de proveedores, para lo cual se recoge información estadística de una encuesta realizada a 100 colaboradores, resaltando la importancia del pago no solo para mejorar ineficiencias operativas, sino que también que este beneficio promueva una mejor información vía estados financieros, sobre todo en los indicadores relacionados con el rubro. Parte de estas soluciones está el desarrollo de una herramienta, acompañado de políticas claras de pagos que eviten duplicidad de registro y procesos (Cayo, 2018).

En otro aspecto a considerar para el trabajo a desarrollar, es importante mencionar la importancia del cumplimiento en el pago de proveedores dentro de la cadena de suministro de bienes y servicios. En tal sentido, otro trabajo hace referencia a que la gestión de los pagos de proveedores se debe entender como

una oportunidad para mejorarlas finanzas de la empresa. En tal sentido, si se aumenta contractualmente los tiempos de pago de nuestros proveedores esto impactará positivamente en los flujos de caja de las entidades, aumentando nuestro período medio de pago, como parte de nuestro indicador de gestión. Este indicador se mide a través del siguiente ratio:  $\text{Período medio de pago} = (\text{Compras medias por pagar} / \text{Compras totales}) \times 365$ . Con ello medimos básicamente el promedio de días que demoramos en pagar a los proveedores, o el tiempo que demoramos en financiar nuestras compras. En otras palabras, el aporte del autor está orientado básicamente a un mejoramiento de nuestra estructura financiera (Finutive, 2017).

Otro autor menciona que el pago de proveedores es imprescindible en las empresas porque permite asegurar el presente y el futuro del negocio, para lo cual sugiere hacer un análisis desglosado en las siguientes etapas:

- Ejecutar una revisión de catálogos o productos a fin de obtener información acerca de los insumos ofrecidos por un proveedor determinado (conseguir información de precios, unidades, tipos de pagos, forma y plazos de pagos, etc.).
- Realizar la verificación del presupuesto disponible para realizar las compras a proveedores.
- Realizar una orden de compra o pedido, en la cual se deberá plasmar los detalles de la transacción a realizar.
- Envío de la orden de compra al proveedor.
- Recepción de los productos con su correspondiente comprobante.
- Pago del proveedor después de la verificación de los insumos solicitados, previa autorización del pago del personal encargado de dicha función.

Todos los pasos mencionados básicamente responden a procedimientos que, en líneas generales sugiere el autor realizar a fin de mejorar el control de los materiales y sus respectivas verificaciones para el pago del proveedor, como etapa final en el proceso de requisición de los materiales (Polo, 2014).

Otro aspecto a considerar se refiere a la definición de proveedor. El término proveedor tiene mucho significado para las empresas, y su relación con la cadena de suministro de las compañías que adquieren bienes y servicios merecen un tratamiento aparte. En términos de lo que ofrecen los proveedores pueden ser de bienes o de servicios. Los primeros están relacionados a la entrega de bienes económicos necesarios para el funcionamiento normal de la empresaadquiriente, sean éstas bienes para la industria o comercio o aquellos destinados a las actividades de soporte de las Empresas. En cuanto a los proveedores de servicios se refieren a bienes intangibles, necesarios para el funcionamiento normal del negocio, tales como proveedores de servicios de energía, alquileres, consultorías, etc. Sin embargo, el término proveedor podría encajar también a aquellos que proveen servicios financieros, es decir, aquellos que ofrecen capital de trabajo necesario para el movimiento de las operaciones comerciales y/o industriales de las Empresas, tales como los bancos, financieras y compañías de seguros. La definición de proveedor implica lo siguiente “es aquel tercero que abastece materiales u otros suministros a la empresa, los cuales son necesarios para su desarrollo y funcionamiento”. Y como tal merece tener untratamiento diferenciado a nivel contable, en la cual se le pueda identificar básicamente dos operaciones básicas: aquellas referidas a operaciones de adquisición y las otras referidas a las operaciones de pago de proveedores (Reviso,2017).

En el caso específico de controles internos específicos para el pago de proveedores, se tiene especial importancia que se conozcapiamente los procesos que tienen relación con los pagos de proveedores, los mismos que pueden referirse a compras y otras cuentas por pagar. Hay que considerar los siguientes aspectos relacionados con este rubro, como son los siguientes:

- Debe existir una distribución de funciones para cada proceso en la organización.

Que exista las autorizaciones para la ejecución de las operaciones de pagos, los cuales vienen en cadena desde las autorizaciones previas en las compras y/o abastecimientos.

- Que se realice previamente lasverificaciones relacionadas con lascondiciones de pago, los descuentos

recibidos, su respectivo cruce y concordancia con las órdenes de compra.

- Que se realice un control de calidad del producto previo al pago.
- Que se realice una revisión de los vencimientos de los pagos a proveedoras realizar.

Por otra parte, en otro estudio del costo de transporte por Km recorrido en empresas de transportes, se obtuvo como conclusión que el costo relacionado a los combustibles es el más significativo, seguido por el costo de depreciación y luego los costos indirectos fijos, así como un análisis de las distancias, en la cual concluye que los costos fijos son significativamente altos en distancias cortas de recorrido (Alvear, 2006).

En cuanto a los componentes del sistema de Control Interno en las organizaciones, se consideran los siguientes: ambiente de Control (tiene que ver con los valores éticos implementados en las organizaciones), evaluación del Riesgo (lo que pueden afectarlas capacidades de las empresas para sobrevivir y/o ser competitivo en el sector en el que se desenvuelven), actividades de Control (políticas y procedimientos destinados a asegurar que se cumplan las medidas y directrices señaladas por las gerencias), información y comunicación (las organizaciones necesitan recoger y comunicar la información para todos los involucrados a fin de que asuman sus respectivas responsabilidades) y la supervisión (es la etapa de revisión de los sistemas de control interno implementados) (COSO, 1992).

En consecuencia, la presente investigación hace necesaria realizar un estudio del control interno en un área que forma parte de la cadena de suministro de la clínica Good Hope, identificar debilidades en el procedimiento y sugerir alternativas de solución en provecho de la institución, pero sobre todo, en beneficio de los pacientes y público en general.

## **Metodología**

Uno de los primeros realizados, se refiere a la obtención de la información proveniente de documentos y datos recogidos del área de contabilidad, logística y tesorería (relacionada con el pago de proveedores). A su vez, la realización de preguntas a los colaboradores se consigue a través de la utilización de un instrumento de recolección de datos (encuesta), el cual se desarrolló a un total de 24 colaboradores. Para cumplir con este punto, se elaboró un instrumento de recolección de datos con un total de 16 preguntas dirigidas al personal involucrado. Las preguntas fueron estructuradas de tal forma que abarcó las 05 áreas de la norma Coso 1992, es decir, las preguntas se hicieron para evaluar ambiente de control interno, medición de riesgos de control interno, actividades de control interno, información es y comunicaciones, y por último, aseguramiento de control interno. En cuanto a la obtención de los resultados, ésta se hizo planteando las preguntas de carácter dicotómica, con una tercera opción en caso no estuviera comprendido en alguna respuesta afirmativa o negativa. La investigación es en principio, de tipo No Experimental (no se basa en la creación de algo nuevo, sino de estudio sobre hechos existentes presentados en la realidad, sin alteración externa), de alcance correlacional (es decir, cualquier alteración en el control interno afecta directamente a la gestión de pagos de proveedores). También se menciona que el estudio es de corte transversal, por el carácter temporal o de un período de tiempo. En resumen, el presente trabajo siguió estrictamente la metodología investigativa correspondiente.

## Resultados

Tomando como referencia los resultados obtenidos en función a la aplicación del instrumento de recolección de datos, se destaca 04 aspectos que implican una alerta a ciertos problemas o situaciones a considerar. Los 04 resultados mostrados, resaltan sobre los demás por ser de suma importancia para el procedimiento de pagos de proveedores. Antes de discutir los mismos, se realizó la validez del instrumento de recolección de dato, para lo cual se aplicó el Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.8528, sobre un rango de 0 a 1, lo que significa que la confiabilidad del mismo se considera como “muy alta” para su aplicación correspondiente (tabla 1).

En adición a los análisis de datos, se tiene una regresión lineal de 0.67966237 entre la variable dependiente (pagos de proveedores) y la independiente (control interno), lo que permite determinar un grado de correlación favorable y positivo entre ambas (tabla 2).

Por otra parte, en cuanto a los cuatro resultados más importantes, obtenemos en principio de que el uso de manuales o instructivos para las labores de control interno en el pago de proveedores no son de conocimiento mayoritario, ya que un 42% manifiesta su desconocimiento de este punto, mientras que un 8% considera que nunca lo ha usado (figura 1).

En un segundo aspecto se puede determinar que un 33% del personal tuvo capacitaciones muy esporádicas e incluso desconoce totalmente de esta clase de labores, mientras un 25% de los encuestados, manifiestan que nunca fueron capacitados. Sumando ambos porcentajes, implica que un 58% del total está totalmente ajeno a esta labor fundamental para asegurar la labor de control interno, lo que inexorablemente también puede tener consecuencias a futuro. Esta situación debería ser de constante preocupación, como el conocimiento y la preparación de los colaboradores (figura 2).

En el tercer resultado existe un 33% del personal que es ajeno o ignora la existencia de este control, mientras



que un 17% manifiesta que no se controla los stocks. Este procedimiento es de gran relevancia debido a que en la cadena de suministro de los insumos y materiales requiere un control adecuado, pero sobre todo, la importancia de relacionar esto con la prioridad en el pago de los proveedores (figura 3).

El cuarto punto a considerar se refiere a controles posteriores de retroalimentación de los procesos, principalmente en lo relacionado a la recepción de quejas o sugerencias. En este sentido, el procedimiento de pago de proveedores tiene un registro de este tipo, pero que un 13% del personal dice que este registro no existe, y otro 38% manifiesta que no sabe o desconoce la existencia del mismo (figura 4).

### **Discusión**

De acuerdo a los resultados obtenidos, Si bien no representa un revés significativo en los resultados, lo que sí hay que resaltar es que el impacto de no familiarizarse con los procedimientos operativos, pero sobre todo con la probable contingencia a futuro, según lo que refleja los datos de la figura 1.

Un segundo aspecto es en lo que se refiere al nivel de preparación de los colaboradores. El desconocimiento de ciertos procedimientos operativos, conlleva forzosamente a un perjuicio debido a que se ignora los pasos claves en las labores que desempeñan, de acuerdo a los resultados de la figura 2.

Otro aspecto a destacar, radica en una falta de información relacionada con el manejo de los inventarios y su impacto en el procedimiento de pagos de proveedores. Esto es de gran relevancia debido a que en la cadena de suministro de los insumos y materiales requiere un control adecuado, pero sobre todo, la importancia de relacionar esto con la prioridad en el pago de los proveedores.

El cuarto punto a considerar se resalta también esta contingencia por los futuros impactos posteriores en el control interno de esta parte del proceso de retroalimentación para el suministro de quejas y sugerencias.

se puede determinar que la empresa ahora sí puede visualizar el número de viajes y su efecto en el costo unitario del mismo, lo que significa que en la medida que aumente el número de viajes, significará un menor costo por viaje realizado. Debido a que el rango de viajes oscila entre tres y cinco vueltas, implica que no hay una disminución dramática en cuanto a los costos obtenidos, y esto nos lleva a concluir que, en definitiva, si se desea obtener una mayor rentabilidad del costo por viaje, el camino a seguir sería que en el mediano plazo la empresa incremente las rutas y las unidades. Sólo de esa forma se podría apreciar una optimización operativa de cada viaje.

### **Conclusiones**

Con relación a los resultados obtenidos se muestran las siguientes conclusiones.

En relación a los datos reflejados en la figura 1, se puede concluir que el personal necesita una inducción adecuada en la difusión de manuales e instructivos de procedimientos para la gestión de pagos de proveedores. Sucede que se acostumbra el desarrollo en la práctica y en la rutina diaria para el desarrollo del trabajo. Sin embargo, es importante mencionar que la difusión y conocimiento de materiales que ayuden en el aprendizaje permite asegurar y reforzar los saberes previos en el trabajo realizado y que además puede aportar en la resolución de algunos inconvenientes que se puedan presentar en ausencia de los jefes o encargados del área.

En cuanto a los resultados reflejados en la figura 2, se debe considerar que la capacitación del personal también es necesaria, sobre todo cuando hay algún cambio en el procedimiento de pagos de proveedores. Se hace mención también en este punto la forma actual de inducción del personal en las labores, se produce sobre la marcha de los procedimientos para luego aplicarlo en el terreno. Si bien es cierto la importancia de la capacitación en la misma área de trabajo, se debe tener presente también de que dicho proceso tiene un impacto directo sobre los controles de flujos de fondos que ayudan a cumplir con los compromisos de

corto plazo, y por esta razón, la capacitación no puede ser exclusivamente para el área de trabajo, sino también para que el colaborador entienda la importancia de su labor. En la medida que los trabajadores se involucren más en los procesos, más importante será la coordinación entre colegas de la misma área o que pertenezcan a otras áreas diferentes.

En relación a la figura 3 del presente trabajo, el impacto de la gestión de pagos de proveedores en otras áreas de la empresa (como por ejemplo: almacenes o logística), se debe considerar el hecho de que la capacitación aplicada a una sola área no es suficiente para entender lo importante que esta gestión debe tener algún nivel de coordinación con otras áreas distintas de la empresa. La gestión de pagos de proveedores no es la única labor realizada simultáneamente en la clínica Good Hope, razón por la cual se sugiere establecer políticas que permitan una adecuada información a través de los diversos departamentos de la empresa.

En cuanto a la aplicación de un reporte de quejas o sugerencias e incidencias debe ser de conocimiento de todo el personal involucrado ya que se ha demostrado que en muchas ocasiones que esta información permite la corrección oportuna de desviaciones en los procesos establecidos, por lo que resulta útil un mecanismo de aseguramiento de la calidad del servicio en el tiempo.

En suma, la forma actual en la cual se está llevando a cabo la gestión de pagos de proveedores en general necesita realizar algunos ajustes en materia de conocimiento y desarrollo del talento humano que permita una labor eficiente, que pueda satisfacer las necesidades en forma adecuada no solo del personal involucrado, sino también de los proveedores, quienes son parte de la cadena de suministro de insumos y materiales de la clínica Good Hope Miraflores. En la medida que este procedimiento mejore, se logrará articular eficientemente con otras áreas administrativas y operativas.

En cuanto a la importancia de las variables de control interno y pagos de proveedores, dado el grado de correlación alta existente (0.67966237), sugiere la búsqueda de alternativas de solución de tal manera que

la situación de inconsistencia por retrasos en los pagos de proveedores sea superado en la medida que mejoren los procedimientos de validación o control previo, concurrente y posterior. El detalle de las soluciones sugeridas son las que se mencionaron anteriormente.

## Referencias Bibliográficas

- Carrera, J. D. (2009). *Análisis y Diseño de un Sistema de Trámite de Documentos de Pago a Proveedores Vía Intranet*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima - Perú: Facultad de Ciencias e Ingeniería.
- Cayo, H. T. (2018). *Implementación de un Sistema de Procesos de Pago a Proveedores para Reducir las Cuentas por Pagar de la Empresa de Servicios de Limpieza, Lima 2018*. Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ingeniería y Negocios. Lima - Perú: Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad.
- Choez, T. K. (2017). *Estudio del Proceso de Pagos a Proveedores de la Empresa Exportadora Aurífera Expansa S.A.* Unidad Académica de Educación Comercial, Administrativa y de Ventas. Guayaquil - Ecuador: Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- COSO. (1991). *Comitee of Sponsoring Organization of the Tradway Commision*. En COSO. New York.
- Dueñas, N. J. (2017). *Gestión de Proveedores, COM2010* (Vol. MF1004\_3). (Innovación y Cualificación S.L., Ed.) Málaga, España: IC Editorial.
- Falconi, P. O. (15 de octubre de 2017). *Marco Integrado de Control Interno*. (Instituto Pacífico SAC, Ed.) *Actualidad Empresarial, segunda quincena*(384), 02.
- Finutive. (2017). *Pagos a proveedores: Gestión de Pagos de la Empresa*. Obtenido de: <https://blog.finutive.com/formacion/gestion-de-los-pagos-de-la-empresa/>.
- Herrera, T. L. (2018). *Propuesta de modelo de gestión por procesos para el cumplimiento oportuno de los pagos a los proveedores de la Empresa Robert Bosch SAC*. Universidad Ricardo Palma, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Lima - Perú: Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales.
- Neyra, V. W. (2016). *Diseño de un sistema de Control Interno, pagos de proveedores en Asisbane*. Universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador: Facultad de Ciencias Administrativas.
- NIA 240. (2016). *Responsabilidades del Auditor en la Auditoria de los Estados Financieros con respecto al Fraude*. Londres - Inglaterra: International Auditing and Assurance Standards Board.
- Pérez, C. A. (2019). *Diseño de un Sistema de Control Interno en la Gestión de Pagos a Proveedores de la Empresa Operfel S.A.* Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Guayaquil - Ecuador: Carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial.

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta Edición). México DF - México:Mc Graw Hill - Interamericana Editores SA de CV .

## Figuras y Tablas

**Tabla 1.** *Coefficiente de Confiabilidad del Instrumento de Recopilación de Datos Alfa de Cronbach*

Coeficiente de confiabilidad del Instrumento	0.85284866
Número de Item del instrumento	24
Sumatoria de Varianzas	7.071180556
Varianza de la Suma de los items	38.70659722

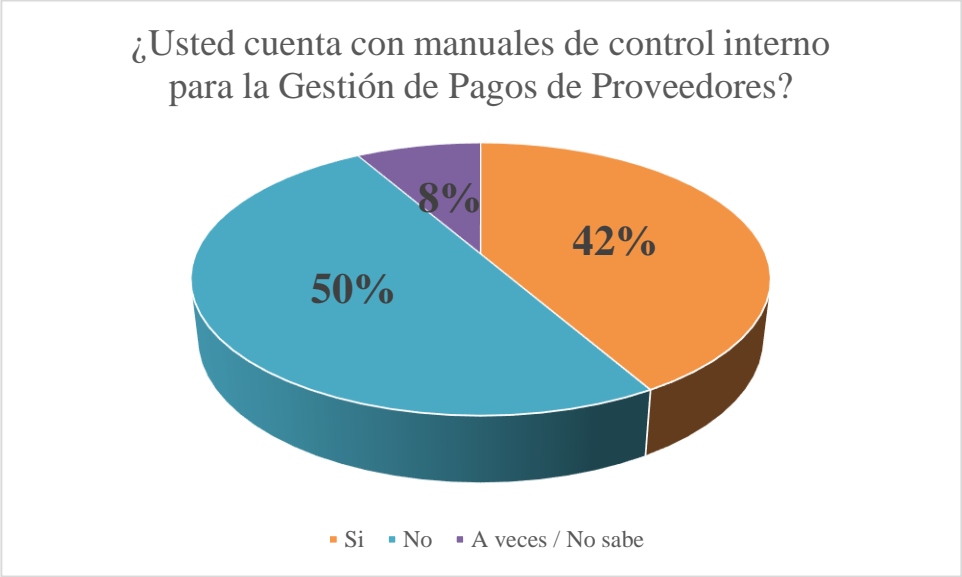
**Tabla 2.** *Regresión Lineal del instrumento de Recopilación de Datos*

*Estadísticas de la regresión*

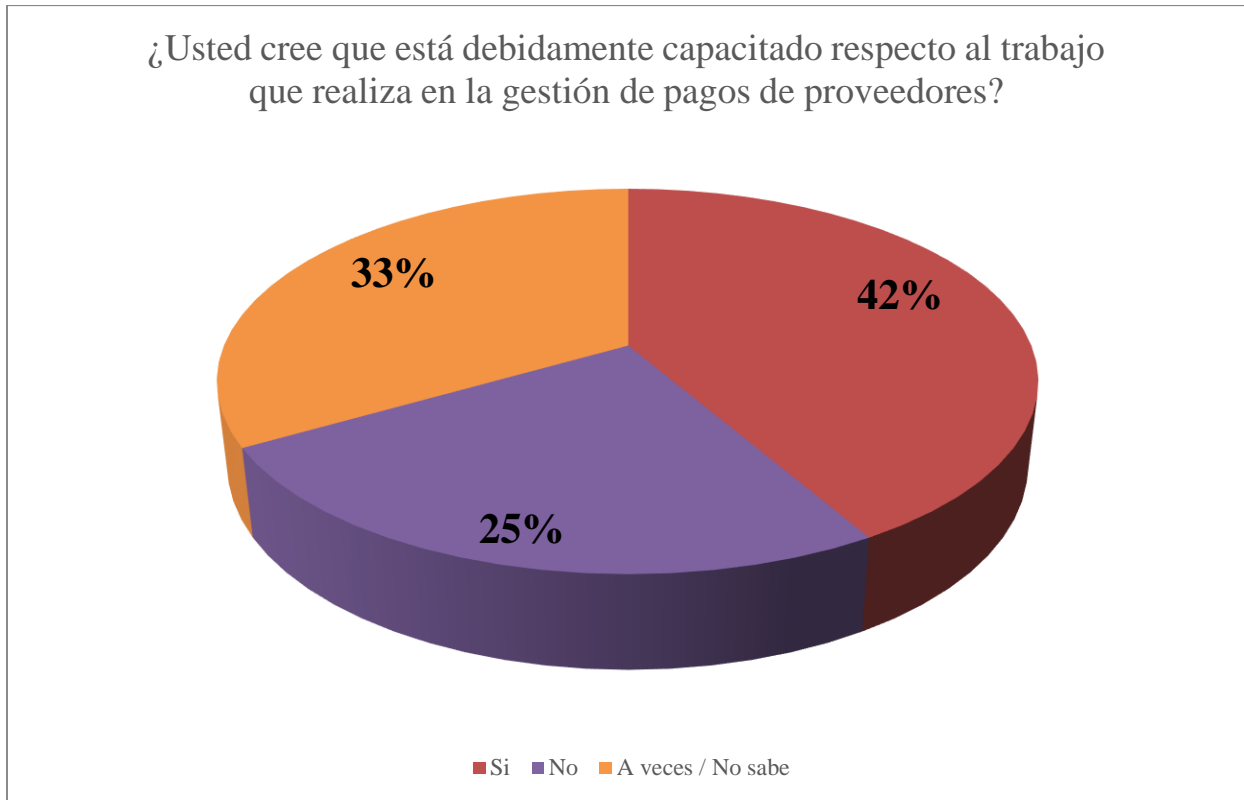
Coeficiente de correlación múltiple	0.67966237
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	0.46194094
R <sup>2</sup> ajustado	0.43748371
Error típico	3.33938285
Observaciones	24



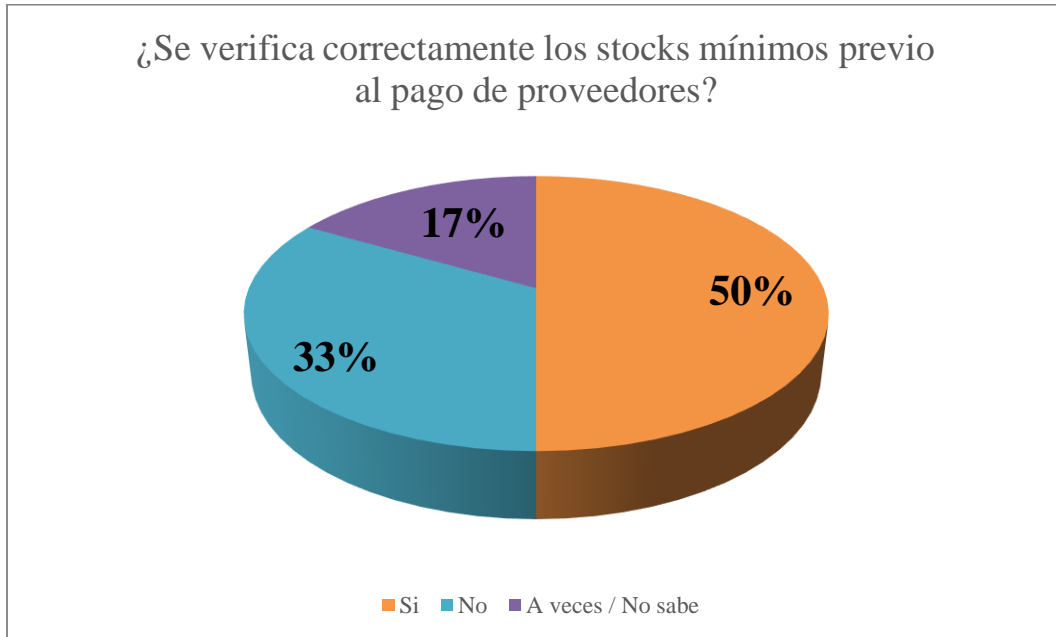
**Figura 1.** Resultado del uso de manual de control interno para pago de proveedores



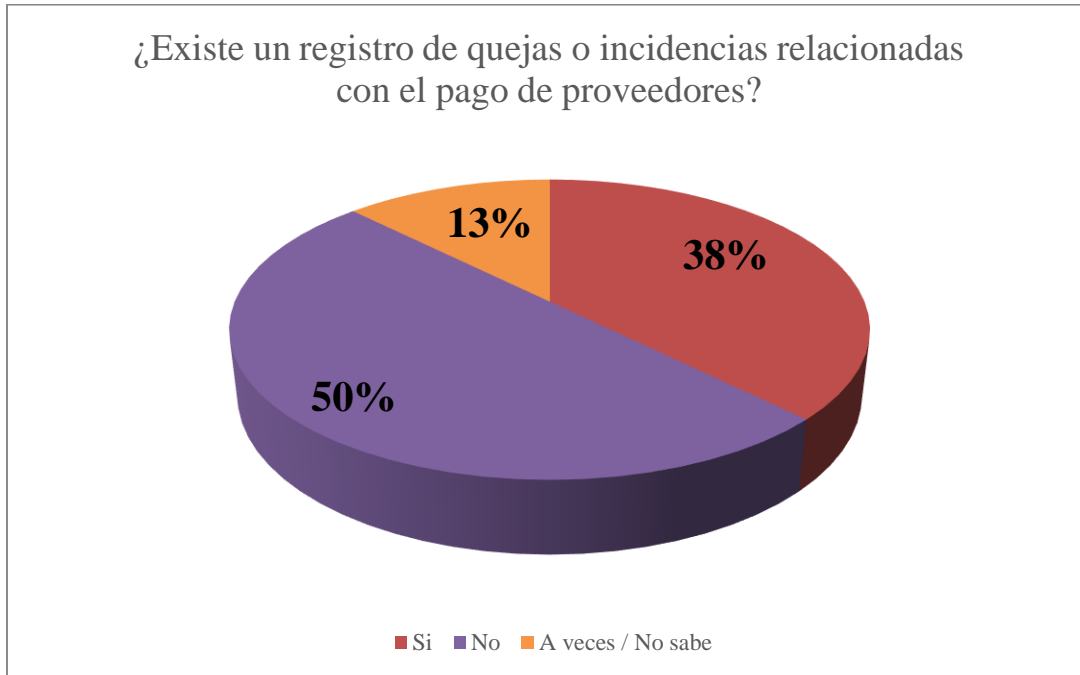
**Figura 2.** Resultado del nivel de capacitación de colaboradores en el pago de proveedores.



**Figura 3.** Verificación de stocks mínimos previo al pago de proveedores.



**Figura 4.** Registro de quejas y sugerencia en el proceso de pagos de proveedores.



## Anexos

### Carta de Autorización



CLÍNICA  
GOOD HOPE  
MIRAFLORES

Malecón Baña 956  
Miraflores, Lima, Perú  
Teléfono: 610-7300  
Fax: 446-0411  
informes@goodhope.org.pe  
www.goodhope.org.pe

CARTA DE AUTORIZACION

Lima 25 de Agosto del 2020

Señores:

Oriando Julca Ticlla  
Ruth Lucana Pomaccola

Asunto: **Autorización de investigación de proyecto de tesis**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a ustedes para saludarlos cordialmente y mediante la presente dar la autorización pertinente para el desarrollo de su proyecto académico, Uds. podrán obtener los datos que necesitan para el desarrollo de su Tesis "NFLUENCIA DEL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN DE PAGO DE PROVEEDORES DE LA CLINICA GOOD HOPE, MIRAFLORES - 2018-2020". La información proporcionada es de la empresa CLÍNICA GOOD HOPE, correspondiente al periodo 2018-2020, autorizándose su uso exclusivo en su evaluación con fines de investigación en el proyecto que realizan.

Cordialmente,



Roberto D. Saucedo Galán  
Coordinador de Compras  
Clínica Good Hope

Designación de Asesor



## FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

RESOLUCIÓN N° 0252-2020/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 12 de marzo de 2020

**VISTO:**

El expediente de **Julca Ticlla, Orlando**, identificado(a) con código universitario N° 201321724 y **Lucana Pomaccola, Ruth**, identificado(a) con código universitario N°201321424 de la Carrera de Contabilidad y Gestión Tributaria de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, sede de estudios Lima.

**CONSIDERANDO:**

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para el cambio de asesor del proyecto de tesis;

Que **Julca Ticlla, Orlando** y **Lucana Pomaccola, Ruth**, han solicitado designación de asesor(a) encargado(a) de orientar y asesorar el proceso correspondiente al proyecto de ejecución de la investigación;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 12 de marzo de 2020, y el Reglamento General de Investigación;

**SE RESUELVE:**

1. Cambiar al asesor del proyecto de tesis de **Julca Ticlla, Orlando** y **Lucana Pomaccola, Ruth**, se designa como asesor al **Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo**, para que oriente y asesore el proceso de elaboración, desarrollo y ejecución del proyecto de tesis.
2. Dejar sin efecto la Resolución anterior y otras disposiciones contrarias a la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Maritza Soledad Arana Rodríguez**  
DECANA



**Rubén Leonardo Apaza Apaza**  
SECRETARIO ACADÉMICO

cc: - Intercedido(2)  
- Asesor  
- Archivo (2)