



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL
DE CONTABILIDAD**

TESIS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EVITAR
FRAUDES POTENCIALES DE LAS VENTAS EN
LA EMPRESA EARTHCOM EIRL, CHICLAYO –
2016**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
CONTADOR PÚBLICO**

Autor(es):

**Bach. Coronado Valdera Roselly Milagritos
Bach. Medina Herrera Sonia**

Asesor:

Mg. Lloclla Gonzales Henry

**Línea de Investigación
Auditoría**

**Pimentel - Perú
2016**

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EVITAR
FRAUDES POTENCIALES DE LAS VENTAS EN
LA EMPRESA EARTHCOM EIRL, CHICLAYO –
2016**

Mg. Henry Lloclla Gonzales
Asesor metodológico

Dr. Max Fernando Urbina Cárdenas
Presidente del jurado de tesis

Dr. Luis Alberto Cruz Mendoza
Secretario del jurado de tesis

Mg. Edgard Chapoñan Ramírez
Vocal del jurado de tesis

DECLARACION JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor:

Autores:

02

CORONADO VALDERA ROSELLY MILAGRITOS

Apellidos y nombres

48486002

DNI N°

2101815652

Código N°

PAST

Modalidad de Estudio

MEDINA HERRERA SONIA

Apellidos y nombres

16772604

DNI N°

2142814263

Código N°

PAST

Modalidad de Estudio

X

Ciclo

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

Proyecto de investigación:

Informe de investigación

X

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EVITAR FRAUDES POTENCIALES DE LAS VENTAS EN LA EMPRESA EARTHCOM EIRL, CHICLAYO 2016

La misma que presento para optar el grado de:

CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra los derechos de autor normados por ley.

3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.

4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anterior-mente para optar algún grado académico previo al título profesional.

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

Coronado Valdera Roselly M.

DNI N° 48486002

Medina Herrera Sonia

DNI N° 16772604

DEDICATORIA

Con todo nuestro cariño y amor a nuestros padres quienes toda la vida nos han apoyado y motivado dándonos el ejemplo digno de superación y entrega para nuestra formación académica, creyeron en nuestra capacidad en todo momento y no dudaron de nuestras habilidades. Y para las personas que hicieron en toda la vida para que pudiéramos lograr nuestros sueños, por motivarnos y darnos la mano, a ustedes por siempre nuestro infinito agradecimiento.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, queremos dar gracias a Dios, por darnos la vida y oportunidad de lograr nuestras metas, y fortaleciéndonos, guiándonos en las diferentes etapas de esta investigación

Del mismo modo agradezco a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para el futuro competitivo y fortaleciéndonos como personas de bien. Y en especial a nuestro asesor de tesis, MG. Herry Lloclla Gonzales, por brindarnos todo su apoyo y guía, necesarios para el logro de esta investigación.

Índice

INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIOS	21
2.2. BASE TEÓRICA CIENTÍFICAS	25
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO	42
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	42
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	43
3.3. HIPÓTESIS	43
3.4. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN :	43
3.5. OPERACIONALIZACIÓN:	43
3.6. MÉTODOS, TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN:	45
3.7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.8. ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	46
3.9. PRINCIPIOS ÉTICOS	47
3.10. CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO	47
CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	48
4.1. RESULTADOS EN TABLAS Y GRÁFICOS	49
CAPITULO V PROPUESTA	74
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	95
6.1. CONCLUSIONES	96
6.2. RECOMENDACIONES	97
REFERENCIAS	98

Índice de Tablas

TABLA 1 PREGUNTA Nº1 - ENCUESTA	52
TABLA 2 PREGUNTA Nº2 ENCUESTA	53
TABLA 3 PREGUNTA Nº3 ENCUESTA	54
TABLA 4 PREGUNTA Nº 4 ENCUESTA	55
TABLA 5 PREGUNTA Nº5 ENCUESTA	56
TABLA 6 PREGUNTA Nº6 - ENCUESTA	57
TABLA 7 PREGUNTA Nº7 - ENCUESTA	58
TABLA 8 PREGUNTA Nº8 - ENCUESTA	59
TABLA 9 PREGUNTA Nº9 ENCUESTA	60
TABLA 10 PREGUNTA Nº 10 ENCUESTA	61
TABLA 11 PREGUNTA Nº11 - ENCUESTA	62
TABLA 12 PREGUNTA Nº12 - ENCUESTA	63
TABLA 13 PREGUNTA Nº14 ENCUESTA	64
TABLA 14 PREGUNTA Nº 14 ENCUESTA	65
TABLA 15 PREGUNTA Nº15 ENCUESTA	66
TABLA 16 PREGUNTA Nº16 ENCUESTA	67
TABLA 17 PREGUNTA Nº 17 ENCUESTA	68
TABLA 18 PREGUNTA Nº18 ENCUESTA	69
TABLA 19 PREGUNTA Nº 19 ENCUESTA	70
TABLA 20 PREGUNTA Nº 20 ENCUESTA	71

Índice de figuras

FIGURA 1 DISEÑO SISTEMA DE CONTROL INTERNO	52
FIGURA 2 REPRESENTACIÓN PORCENTUAL - PREGUNTA 2 ENCUESTA.....	53
FIGURA 3 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 3 - ENCUESTA	54
FIGURA 4 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 4 - ENCUESTA	55
FIGURA 5 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 6 - ENCUESTA	56
FIGURA 6 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 6 - ENCUESTA	57
FIGURA 7 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 7 - ENCUESTA	58
FIGURA 8 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 8 - ENCUESTA	59
FIGURA 9 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 9 - ENCUESTA	60
FIGURA 10 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 10 - ENCUESTA	61
FIGURA 11 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 11 - ENCUESTA	62
FIGURA 12 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 12 - ENCUESTA	63
FIGURA 13 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 13 - ENCUESTA	64
FIGURA 14 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 14 - ENCUESTA	65
FIGURA 15 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 15 - ENCUESTA	66
FIGURA 16 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 16 - ENCUESTA	67
FIGURA 17 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 17 - ENCUESTA	68
FIGURA 18 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 18 - ENCUESTA	69
FIGURA 19 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 19 - ENCUESTA	70
FIGURA 20 REPRESENTACIÓN GRAFICA PREGUNTA 20 - ENCUESTA	71

Resumen

La importancia del presente trabajo de investigación es una de las principales herramientas para dar a conocer Los controles internos que fomentan la eficiencia, eficacia y economía de los recursos, reduciendo los riesgos. En cuanto al desarrollo de la tesis, trata sobre una problemática de mucho interés que permitirá determinar el nivel de implementación y adecuaciones necesarias de la estructura y componentes bajo el marco de control interno en la Empresa EARTHCOM E.I.R.L., titulado sistema de control interno para evitar fraudes potenciales de las ventas en la empresa.

Llevando a cabo la técnica de la encuesta, con el fin de recoger información de interés para el estudio, de igual forma se le realizó la técnica de la Entrevista permitiéndonos conocer la situación real de la empresa, así como determinar si el personal se encuentra involucrado en las distintas actividades que se ejecutan dentro de ella.

En la investigación, se planteó como objetivo, diseñar el Sistema de control interno con el cual se espera obtener una organización administrativa y que los procesos de ventas sean óptimos, eficientes y de calidad, disminuyendo la morosidad y previniendo futuros fraudes.

Palabras claves. Diseño, Sistema de control interno, organización, rentabilidad, calidad.

Abstract

The importance of this research work is one of the main tools to make known Internal controls that promote efficiency, effectiveness and economy of resources, reducing risks. With regard to the development of the thesis, it deals with a very interesting issue that will determine the level of implementation and necessary adjustments of the structure and components under the internal control framework in the EARTHCOM Company EIRL, entitled internal control system to avoid fraud Potential of sales in the company.

Carrying out the survey technique, in order to collect information of interest for the study, the interview technique was also performed allowing us to know the actual situation of the company, as well as to determine if the staff is involved In the various activities that are carried out within it.

In the investigation, the objective was to design the internal control system with which it is expected to obtain an administrative organization and that the sales processes are optimal, efficient and of quality, reducing delinquency and preventing future frauds.

Keywords. Design, Internal control system, organization, profitability, quality.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de la presente tesis, se llevó a cabo con ética a la problemática detectada en la empresa EARTHCOM E.I.R.L., el cual carece de un sistema de control interno que asegure la efectividad y eficacia de las operaciones y la confiabilidad de su rentabilidad, motivo por el cual en su estructura considera desde el planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones, finalizando con las referencias bibliográficas y anexos.

En lo referente al capítulo I: Planteamiento del problema, englobado desde la descripción de la realidad problemática, donde atreves de ello se hace referente que actualmente está afectada en su rentabilidad por los fraudes ingresados en las ventas, y que no existe un sistema de control interno implementado, donde luego aplicaremos formular los problemas, justificación de investigación, limitaciones y los objetivos.

El capítulo II: Marco teórico del estudio, se consideró entre los diferentes aspectos a tratar, los antecedentes de la investigación, marco histórico, base teóricas relacionada sobre el sistema de control interno y fraudes potenciales de la ventas, definiciones conceptuales, donde se utilizó los diferentes aportes de los especialistas, resaltando la importancia que tienen estos contenidos en el aplicación, indicando que han sido de mucha utilidad, en el desarrollo del trabajo.

En el capítulo III: Metodología, se desarrolló sobre el diseño metodológico, donde se destaca el tipo y diseño de la investigación, complementado con la población, muestra e hipótesis, variables y operacionalización, métodos, técnicas de investigación, procedimiento para recolección de datos, análisis estadísticos e interpretación de datos, proporcionando éxitos en dicha desarrollo.

En cuanto al capítulo IV: abarcó desde el análisis e interpretación de resultados, destacando la presentación de resultados en la parte estadística, gráfica y su respectiva interpretación en cada una de las preguntas, permitiendo analizar la información proporcionada por los encuestados sobre el sistema de control interno y

los fraudes potenciales de las ventas, la cual fue presentada tanto en la parte estadística, como en el análisis; complementada en el favorecimiento del desarrolló

En el capítulo V Propuesta, donde se presenta las características, normas, políticas, estrategias, plan de trabajo y presupuesto.

Finalmente, el trabajo termina con las conclusiones, las recomendaciones, a manera de sugerencias, destacando que es necesario que el sistema de control interno deba ser implementado para poder evitar los fraudes potenciales en las ventas, con la finalidad de obtener una rentabilidad favorable y prevenir futuros fraudes, culminando con un sistema eficaz y eficiente.

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Situación Problemática

La empresa Earthcom E.I.R.L., dedicada al rubro Telecomunicaciones, en la cual debido a la actividad que realiza se está viendo afectada por el fenómeno que cada día se fortalece más en el ámbito de los negocios, como era de esperarse según estudios, en un momento determinado en cualquier empresa se presentaran y se verán afectadas económicamente, en este caso ya se están detectando y en varias oportunidades se está viendo afectada su rentabilidad por los fraudes ingresados en las ventas, donde se corrobora que la documentación contenía rubrica y huella falsa.

En el aspecto internacional

En estos tiempos que estamos viviendo, el fraude se convertido en fenómeno que se presenta y afecta en cualquier lugar y entidad. Auditool S.A.S., (2013), Menciona que:

Todos los días son publicados artículos en los periódicos y en Internet de fraudes corporativos y encuesta tras encuesta, se informa que el fraude pasa en cualquier compañía. Las estadísticas de la Asociación de Examinadores Certificados de Fraude (ACFE, por sus siglas en inglés, "Report to the Nation"), estiman que las organizaciones pierden cada año, hasta **7%** del monto de los ingresos brutos, debido a fraudes. De ahí, el hecho de admitir que el fraude es un fenómeno que tarde o temprano, sucederá en nuestra propia empresa, (p.01)

También podemos hacer referencia de otros anuncios y acontecimientos y publicaciones de diferentes comisiones y estudios para poder analizar este problema. La Secretaría –CNUDMI, (2002), indica que:

La secretaría de la CNUDMI celebró reuniones con expertos internacionales y altos funcionarios públicos experimentados en la detección y prevención del fraude comercial, lo que le permitió formular la lista adjunta de 23 indicadores de fraude. El objetivo general de este

proyecto era contribuir a la prevención del fraude comercial elaborando un documento de fácil comprensión y amplia difusión que enumerase tales indicadores y ayudara a las posibles víctimas y a sus respectivas organizaciones a detectar conductas que pudieran guardar relación con el fraude comercial o constituirlo.(p.01)

De la misma forma: cabe esperar que, además de prevenir la comisión de fraudes comerciales concretos por sus efectos educativos y de sensibilización, este proyecto antifraude cumpla tres objetivos principales de alcance general. En primer lugar, el propósito de estos textos es especificar patrones y características de fraude comercial de forma que ayude al sector privado a combatirlo de manera organizada y sistemática, en segundo lugar, es de esperar que estos materiales sean útiles a los organismos públicos para comprender cómo ayudar a los sectores público y privado a encarar el problema del fraude comercial. Por último, estos materiales pueden ayudar a los órganos de derecho penal a hallar el modo más adecuado de hacer intervenir al sector privado en la lucha contra el fraude comercial. (p.01)

Podemos observar que ante este hecho que cada día se fortalece más en el mundo de los negocios y que afectan considerablemente su rentabilidad, se vienen realizando diversas investigaciones, que puedan servir a las entidades e instituciones a combatir los distintos fraudes que se presenten.

Aquí haremos mención a otro caso de fraude y corrupción que se aconteció en una entidad que quizás no se piensa podría haberse afectada por este fenómeno. Grupo del Banco Mundial, (2011), Menciona que:

Se realizaba una licitación, la cual resultó ser una farsa, en una investigación del Banco encontró pruebas de que los contratos eran dirigidos a determinados proveedores a cambio de sobornos, comisiones y pagos a los licitantes designados para perder. El caso fue elevado a un órgano de apelación independiente: la Junta de Sanciones del Grupo del Banco Mundial. El resultado fue que siete

empresas y un individuo fueron excluidos de los contratos del Banco Mundial, la Junta de Sanciones comenzará por publicar el texto completo de los nuevos dictámenes jurídicos en los casos de corrupción, fraude y colusión de los contratistas. Estos serán publicados en la página web del Banco Mundial: "Denuncie el fraude y la corrupción". (p.01)

Este caso podemos concluir que la presencia de los actos de fraude y corrupción tiene cada día más alcance y expansión.

A nivel Nacional

Presentamos este caso en el ámbito nacional. Grupo La Republica, (2013), Menciona que:

La reciente decisión del gobierno de renovar el contrato de concesión a Telefónica Móviles genera diversas reacciones. Una de ellas es la del congresista Yonhy Lescano, quien presentó una denuncia ante la 32ª Fiscalía Penal de Lima contra la citada empresa. Según el legislador, la compañía cometió los presuntos delitos de estafa, fraude contable, falsedad genérica y ocultó la verdadera situación de la empresa. "Telefónica incurrió en una clara conducta dolosa en perjuicio del Estado peruano, puesto que ha declarado ante el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) que su número de líneas móviles a diciembre del 2010 es de 18 millones 447 mil 249 y al mismo tiempo declaró a su casa matriz que dicho número de accesos móviles, a diciembre del 2010, es de 12 mil 507 mil 100. Es una falsa declaración", al falsear la información en el nivel de inversiones en el número de líneas móviles a NIVEL NACIONAL le permitió evadir el pago del canon radioeléctrico, ahorrándose cientos de millones de soles que dejaron de ser percibidos por el Estado.

A nivel Local

En el ámbito local también se presentaron diversos casos de este problema. Grupo La Republica, (2014), dice que:

Chiclayo. Les piden firmar boletas en blanco sino también cartas de renuncia sin que el trabajador tenga idea de qué está firmando y terminan perdiendo gratificaciones, pensiones, Compensaciones por Tiempo de Servicios, etc. En las empresas que funcionan en Lambayeque son comunes los denominados "fraudes", realizados de empleador a empleado, con la finalidad de reducir o evitar pagos por reconocimiento de derechos laborales. El gerente regional de Trabajo, aseguró que en el primer semestre del 2014 se reportaron más de 50 denuncias por este tipo de fraudes.

Grupo La Republica, (2013), Menciona que:

la intendencia de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT), de Chiclayo, dio a conocer que el contador (en sus siglas) C.L.J. y sus asistentes: (es sus siglas) D.U.N. y M.M.C.A, fueron condenados a ocho años de pena privativa de la libertad efectiva y cuatro años con seis meses, respectivamente, por el delito de defraudación tributaria en su modalidad agravada de utilización indebida del crédito fiscal, habiendo utilizado comprobantes de pago falsos por operaciones no reales; documentos que fueron utilizados por los contribuyentes que asesoraba el sentenciado para disminuir el pago del Impuesto General a las Ventas, el impuesto a la Renta, lo que finalmente ocasionó un grave perjuicio económico de aproximadamente 550 mil nuevos soles al país.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo evitar los fraudes potenciales de las ventas en la Empresa

Earthcom E.I.R.L., Chiclayo - 2016?

1.2. Delimitación de la investigación

Esta investigación se realizó en la ciudad de Chiclayo, calle Manuel María Izaga N° 690 -7mo. Piso – en la empresa EARTHCOM EIRL, teniendo como gerente al Sr. José Kou Ching, cuya actividad es Telecomunicaciones, la presente investigación se ha realizado en esta ciudad, ya que otras empresas dedicadas a este mismo rubro, no permiten realizar investigación y proporcionan información sobre el tema de referencia, en esta empresa se le facilitó la información por pertenecer laboralmente.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

La presente investigación es importante porque a través del Diseño de un Sistema de Control Interno de la Empresa Earthcom E.I.R.L., efectuara en forma sistemática la consolidación de buenas ventas, en relación a diferentes productos que se ofrecen, con ella obtendremos una cartera de clientes selecta, disminuyendo la morosidad y prevenir futuros fraudes.

Así mismo servirá como modelo para que otras empresas del mismo rubro, puedan diseñar este sistema siendo un aporte a la consecución de sus objetivos, disminuyendo la cantidad de fraudes que se presenten en el transcurso del tiempo.

También servirá como punto de partida para que a partir de ella se realice un mejor seguimiento a cada uno de los casos que se presenten en el tiempo y adicionalmente servirá para otras investigaciones y consultas para otros investigadores.

1.5. Limitaciones de la investigación

Falta de control interno, para establecer normas y reglas de trabajo.

Funciones no definidas y establecidas.

Continuidad de errores en el ingreso de carpetas que hasta hoy no han podido solucionar.

No se cuenta con personal idóneo para los puestos de Jefe de ventas, supervisores y Entrenadora.

1.6. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar Sistema de Control Interno para evitar los fraudes potenciales de las ventas en la Empresa Earthcom E.I.R.L., Chiclayo -2016.

Objetivos específicos

Determinar el estado actual de la rentabilidad de las ventas en la Empresa Earthcom E.I.R.L., Chiclayo – 2016.

Identificar los factores influyentes en los fraudes potenciales de las ventas en la Empresa Earthcom E.I.R.L., Chiclayo – 2016.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Existen algunos antecedentes los cuales describiremos a continuación:

Internacionales

Zarpan, (citado por Garrido, 2011). En su tesis denominada: “Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido”. Tesis pregrado Universidad de los Andes. Republica Boliviana de Venezuela. Nos menciona que: El autor concluye que,

"La implementación de control interno junto con el establecimiento de políticas, debe ayudar al cumplimiento de las metas y objetivos de una empresa. La implementación de un control interno debe lograr que los recursos se usen eficientemente y centrarse en las áreas de mayor importancia. (p.20)

Vargas & Ramírez, (citado por Alvarado & Tuquiñahui, 2011) “Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno basado en el Modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”. Tesis presentada como requisito para obtener el Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca – Ecuador, los autores concluyen que,

Aplicar el modelo COSO como herramienta para desarrollar un Sistema de Control Interno o para evaluar el control de Electro Instalaciones permitió realizar un análisis de los riesgos de está, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito. (p.06)

Zarpan, (Citado por Effio, 2011). En su libro. “Manual de auditoría tributaria: planeamiento, ejecución, informe, caso práctico integral”. Nos expresa:

Es el plan de organizaciones entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinadores que tienen por objetivo obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficiencia de operaciones de adquisición y compra. Esta cuenta registra los aumentos las disminuciones de las operaciones de mercancía, al contado, a crédito o con garantía documental, las cuales constituye en el objetivo o giro principal de la entidad, registradas a precio de costo de adquisición. (P. 90-91)

Zarpan, (citado por Ochoa, 2011). En su tesis “Importancia del control interno en inventarios”. Tesis de pregrado Universidad de Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Hace referencia a “La importancia que está adquiriendo el control interno, las autoridades de una empresa deben tener claro los conceptos básicos de control interno para así poder informar y comunicar a las demás áreas y lograr la efectividad de sus operaciones”. (p.21)

Murillo & Palacios, (citado por Vizúete, 2011); “Diseño de un Control Interno de inventario para la empresa El Sol”. Concluye que,

Toda empresa comercial tiene alguna clase de inventario, por lo tanto realizar la gestión de éste constituye una de las actividades más complejas para las empresas; pero se vuelve aún más complicada cuando la demanda de los clientes hacia los productos que forman parte del inventario y el tiempo de entrega de los pedidos para abastecerlo, no se pueden predecir con exactitud. (p.05)

Nacionales

Vargas y Ramírez, (citado por Reyna & Valles, 2007). En su tesis “Diseño y Propuesta de un sistema de control interno en el área de ventas de la empresa Consorcio Turístico las Américas S.A.C”. De la ciudad de Trujillo en el año 2007. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. El autor concluye,

Las políticas de ventas, descuentos y cobros, flujo gramas de ventas al contado y al crédito propuesto a la empresa Consorcio Turístico las Américas S.A.C., se ajustan a las necesidades de la empresa en estudio proporcionando así las pautas objetivas a cumplir en el área de ventas, las cuales permitirán controlar las operaciones, obtener información adecuada, confiable y eficiente a la gerencia para la toma de decisiones. (p.04)

Vargas y Ramírez, (citado por Aguirre & Sarmiento, 2007). En su tesis “Diseño y Formulación de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la empresa Distribuidora Agrícola S.A.C”. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Nacional de Trujillo. El autor concluye:

La formulación del sistema de control interno y posterior aplicación va permitir mejorar significativamente la situación financiera y económica de la empresa según el análisis respectivo de los indicadores financieros periodo promedio de cobro donde muestra que la liquidez ha mejorado. (p.05)

Vargas y Ramírez, (citado por Murillo. & Palacios. 2013), En su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno en el área de ventas de la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013”. Tesis presentada como requisito para optar el Título de Contador Público. Universidad Privada Antenor Orrego. El autor concluye: “se elaboró un sistema de control interno del área de ventas de la Botica Farma Cartavio, encontrándose deficiencias en las actividades y procedimientos en la atención y despacho de los productos a los clientes”. (p.06)

Locales

Monja, (2009), en su tesis “Auditoria Integral: una respuesta efectiva de lucha contra el Fraude y la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Región Lambayeque-2009”, Tesis para optar el título Profesional Contador Público. Universidad Señor de Sipan. En la cual hace referencia:

"Fraude y corrupción enemigos del desarrollo", es el título de una revista institucional del colegio de contadores públicos de lima , el objetivo de la publicación es presentar resúmenes de aquellos libros, artículos, conferencias, trabajos presentados a eventos internacionales, y en general información actualizado sobre este delicado tema de fraude y la corrupción, para divulgar aquellas experiencias y los resultados de investigaciones sobre el tema que estamos seguros permitirá un análisis y reflexión con el firme propósito de contribuir a desterrar definitivamente este problema social que indudablemente limita el desarrollo de nuestro país.(p.00)

Aquí podemos decir que este problema se intensifica cada día más en todos los ámbitos, por lo cual es de vital importancia difundir toda información sobre el fraude y corrupción, para con ello poder combatir y lograr detectar antes de que las empresas se vean afectadas.

Monja, (2009), en su tesis "Auditoría Integral: una respuesta efectiva de lucha contra el Fraude y la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Región Lambayeque-2009", Tesis para optar el título Profesional Contador Público. Universidad Señor de Sipan. Menciona que,

Juan R. Herrera citado en la revista "fraude y corrupción enemigos del desarrollo" del colegio de contadores públicos de lima, en su exposición en la conferencia internacional sobre problemas de fraude y corrupción en el gobierno, de diciembre 1989, se refirió a la participación de las organizaciones profesionales en la ayuda para fortalecer la moralidad en la esfera gubernamental. Se hace énfasis a la labor de la auditoría integral como una de las mejores formas de contribuir a luchar contra el fraude y corrupción que impera en los gobiernos nacionales, regionales y locales de los países. (p.00)

Según indican que para poder luchar contra el fraude y la corrupción, es necesario que algunas profesiones, tengan mayor fuerza para poder combatir a este problema que lidera en estas entidades gubernamentales.

Monja,(2009), en su tesis “ Auditoria Integral: una respuesta efectiva de lucha contra el Fraude y la Corrupción en los Gobiernos Locales de la Región Lambayeque-2009”, Tesis para optar el título Profesional Contador Público. Universidad Señor de Sipan. Hace referencia que,

Alberto Ramírez Enríquez, en la conferencia denominada “Medidas para la corrupción en la empresa”, decía que el fraude y la corrupción se han convertido en una institución intangible y amorfa que de alguna manera involucra personas, instituciones y recursos. Los periódicos, la televisión y la radio divulgan complejas malversaciones, grandes fraudes empresariales y delitos comerciales que el ciudadano común y corriente no puede sino asombrarse ante el evidente ingenio y eficiencia con que actúan estas personas. (p.00)

Podemos indicar que el fraude y la corrupción es un problema global y que día a día se perfecciona para seguir causando pérdidas en los distintos ámbitos que se presenten.

2.2. Base teórica científicas

2.2.1 Sistema de Control Interno

Aquí haremos mención de un concepto, donde (De la Guerra, 2013) define que,

Sistema de Control interno es una herramienta automatizada diseñada para evaluar la razonabilidad del control de una institución y proveer de un instrumento para el seguimiento a las observaciones.

La herramienta proporciona cuestionarios establecidos por una Administración responsable de la parametrización del sistema a medida de los volúmenes de operaciones y acorde a los requerimientos de la estructura organizacional de su entidad. El sistema por sí mismo no garantiza un mejor control interno en la institución, únicamente es un medio para su validación y el posterior establecimiento de actividades concretas principalmente por parte de la Administración, para su adecuación y mejora, (p.06)

Control interno

Haremos referencia a una definición, que Vargas & Ramírez (2014) menciona que,

El control interno se define como el conjunto de principios, fundamentos reglas, acciones, mecanismos, instrumentos y procedimientos que relacionados entre sí y unidos a las personas que conforman una organización, se constituye en un medio para lograr el cumplimiento de su función administrativa, sus objetivos y la finalidad que persigue. Sistema de control, como un conjunto de acciones, funciones, medios y responsables que garanticen, mediante su interacción, conocer la situación de un aspecto o función de la organización en un momento determinado y tomar decisión es para reaccionar ante ella. (p.28)

El control también es considerado según, Hemeryth & Sánchez (2013), el cual indica que, “El control interno es un proceso realizado por la junta directiva, la gerencia y demás personal de la entidad, basado en el establecimiento de estrategias para toda la empresa, diseñadas para identificar eventos potenciales que puedan afectar a la entidad”,(p.18)

Importancia del Control Interno

Hemeryth & Sánchez (2013), comenta que:

Permite producir información administrativa y financiera oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de cuentas de la gestión de cada responsable de las operaciones. La complejidad de las grandes compañías en su estructura organizacional hace difícil controlar cada una de las áreas de gestión, por lo que se hace imprescindible el delegar funciones y conservar un adecuado ambiente de control. (p.19)

c) Objetivos del control interno

Según Hemeryth & Sánchez (2013), define como,
Prevenir fraudes, descubrir robos y malversaciones, obtener información administrativa, contable y financiera confiable y oportuna, Localizar errores administrativos, contables y financieros, proteger y salvaguardar los bienes, valores, propiedades y demás activos de la empresa en cuestión, Promover la eficiencia del personal y detectar desperdicios de material innecesario de material, tiempo, etc. (p.18)

Principios del control interno.

Aquí haremos mención de unos principios que pueden ser de utilidad para aplicación del sistema, según Hemeryth & Sánchez (2013) detalla:

En primer lugar será la separación de funciones de operación, custodia y registro, así como la dualidad o plurilateralidad de personas en cada operación; es decir, en cada operación de la empresa, cuando menos debe intervenir 02 personas, luego verificar que ninguna persona debe tener acceso a los registros contables que controla su actividad, asimismo se verá el trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión y, por ultimo tenemos la función de registros de operaciones será exclusiva del departamento de contabilidad. (p.19)

Elementos del control interno

El control interno se puede agrupar de la siguiente manera::

Organización, procedimiento, personal y supervisión.

a) Organización.

Dirección que asume la responsabilidad de la política general de la empresa y de las decisiones tomadas en su desarrollo. División de labores que defina claramente las independencias de las operaciones de función, custodia y registro. Asignación de responsabilidades que establezcan con claridad los nombramientos dentro de la empresa por jerarquía. (Vargas & Ramírez, 2014, p.12)

b) Procedimiento.

“El control interno no se demuestra solo con una adecuada organización, es necesario que sus principios se apliquen en la práctica mediante procedimientos que garanticen la solidez de la organización: planeación y sistematización, registros y formas e informes” (Vargas & Ramírez, 2014, p.13).

c) Personal.

“Los elementos del personal que intervienen en el control interno son cuatro: entrenamiento, eficiencia, moralidad y retribución” (Vargas & Ramírez, 2014, p.13).

d) Supervisión.

La supervisión se ejerce en diferentes niveles, por diferentes funcionarios, empleados y en forma directa e indirecta una buena planeación y sistematización de procedimientos y un buen diseño de registros, formas e informes permiten la supervisión en el automático de los diversos aspectos del control interno. (Vargas & Ramírez, 2014, p.13)

Tipos de Control interno

a) Control Interno Contable

“Es el que verifica la corrección y confiabilidad de la información contable, es decir los controles diseñados establecidos para lograr un registro y resumen adecuado de las operaciones financieras de la empresa” (Hemeryth & Sánchez, 2013, p. 20).

b) Control Interno Administrativo u Operacional

“Se limita al plan de organización, a los procedimientos y registros que intervienen en el proceso de decisiones que llevan a gerencia a autorizar las operaciones” (Hemeryth & Sánchez., 2013, p.20).

Evaluación /valoración del sistema de control interno

Mantilla (como se citó en Vargas & Ramírez, 2014) afirma que:

La evaluación/ valoración del sistema de control interno, ya se ha dicho, es la etapa que históricamente mayor énfasis ha tenido, si bien no siempre con la eficacia requerida, ha sido práctica, tradicional que los sistemas de control interno estén sometidos a evaluaciones, principalmente por parte de los auditores (internos y externos), aquí aparecen dos roles diferentes: los auditores internos valoran el control interno para ayudarle a la administración a sus actividades de gestión organizacional. Los auditores externos (financieros), generalmente han utilizado esta evaluación para determinar el alcance de las pruebas de auditoría, un asunto que les interesa mucho para ahorrar costos y para salvar sus responsabilidades, generando unas recomendaciones de control a las que no siempre se les hace seguimiento y a las que la administración no siempre atiende. (p.13)

Métodos de evaluación de control interno

Según Bravo (como se citó en Vargas & Ramírez, 2014). “Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente las estructuras de control interno como base para establecer el grado de confianza que merece y consecuentemente, para determinar la naturaleza y alcance de la empresa” (p.16)

Existen tres métodos que son utilizados para documentar el conocimiento de la estructura del control interno. Estos son los siguientes:

El método descriptivo: “Consiste en una descripción detallada de las características del sistema que se está evaluando tal como funciones, procedimientos, registros y departamentos que intervienen, este método llamado también narrativo, es el más adecuado aplicado a empresas pequeñas” Bravo (como se citó en Vargas & Ramírez, 2014, p.16).

El método del cuestionario: Consiste en utilizar una lista de preguntas previamente elaboradas sobre aspectos básicos del sistema tales como: La forma como se maneja las operaciones y las personas que

intervienen en el proceso. El autor al aplicar el cuestionario no debe conformarse con la contestación a su pregunta, sino que algunas respuestas deben ser confirmadas. Es recomendable que el auditor y jefe de equipo sea responsable de efectuar el estudio y evaluación del control interno mediante la aplicación del cuestionario, Bravo (como se citó en Vargas & Ramírez, 2014, p.16).

El método del flujo grama: “Es la gráfica o esquematización de las operaciones de una empresa mediante el empleo de dibujos, cuadros, figuras geométricas que representan formatos por cada departamento, área o archivo”, Bravo (como se citó en Vargas & Ramírez, 2014, p.16).

Los cinco componentes del Control Interno.

Claros & León (2012) Indican:

El logro de los objetivos del CI, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados, que se deriven de la manera en que la dirección conduce la entidad y que estén integrados en el proceso de dirección. Los componentes serán los mismos para todas las organizaciones (sean públicas o privadas), dependiendo del tamaño de estas la forma de implantación de cada uno de los componentes. Los componentes son: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control información y comunicación, supervisión y monitoreo. (p. 44)

a) Ambiente de control.

El ambiente de control establece la atmosfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control de personal. Es el fundamento de todos los demás componentes del SCI, otorgando ordenamiento y estructura a dicho sistema. Los factores a considerar dentro del entorno de control serán: la integridad y los valores éticos, la capacidad de los funcionarios de la entidad, el estilo de dirección y de

gestión, la manera en que la dirección asigna autoridad y responsabilidad, la estructura organizacional vigente y las políticas y prácticas de personal utilizadas. En la evaluación, entre otros aspectos, debe examinarse: que los procedimientos existan, que hayan sido apropiadamente notificados, que sean conocidos, que sean adecuadamente comprendidos y que exista evidencia de que se aplican. (Claros & León, 2012, p.44)

b) Evaluación del riesgo.

La evaluación de riesgo consiste en la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que aquellos deben ser gestionados. A su vez, dados los cambios permanentes del entorno, será necesario que la entidad disponga del mecanismo para identificar y afrontar los riesgos asociados al cambio. En la evaluación se deberá examinar: que los objetivos hayan sido apropiadamente definidos, que los mismos sean consistentes con los objetivos institucionales, que hayan sido oportunamente comunicados, que se hayan detectado y analizado adecuadamente los riesgos y que se les haya clasificado de acuerdo a la relevancia y probabilidad de ocurrencia. (Claros & León, 2012, p.44)

c) Actividad de control

Las actividades de control consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y que permiten a la dirección administrar (mitigar) los riesgos identificados durante el proceso de evaluación y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos establecidos por ella. Las actividades de control se realizan a través de toda la organización, en todos los niveles y en todas las funciones. Ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones; autorizaciones; verificaciones; reconciliaciones; examen de la eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones. En la evaluación de las

actividades de CI, entre otros aspectos, deben examinarse: si fueron establecidas las actividades relevantes para los riesgos identificados, si las mismas son aplicadas en la realidad y si los resultados conseguidos son los esperados. (Claros & León, 2012, p.44)

d) Información y comunicación

La información pertinente debe ser identificada, recopilada en una forma y espacio de tiempo tales que permitan cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades. Los sistemas de información generan informes que contienen información relacionada con las operaciones, las finanzas y el cumplimiento de compromisos, todo lo cual hace posible la conducción y el control de una empresa. En las organizaciones debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y a la inversa. La dirección debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del SCI implementado. (Claros & León, 2012, p.44)

e) Supervisión y monitoreo: “Es decir un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continua, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y proceso” (Claros & León, 2012, p.44). por otro lado indica que para tener un eficiente control interno se debe evaluar constantemente por los directivos de la organización, así mismo se prepara la información financiera fiable que cumpla con los reglamentos de la organización.

2.2.2. Fraudes potenciales de las ventas

Concepto de Fraude

Arango,(2012) define como:

Podemos decir que el fraude es una acción encaminada a eludir cualquier disposición legal, ya sea esta fiscal, penal o civil, siempre que con ello se produzca perjuicio contra el Estado o en contra de un patrimonio. “Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos. Malversación de activos. Supresión u omisión de los efectos de ciertas transacciones en los registros o documentos. Registro de transacciones sin sustancia o respaldo. Mala aplicación de políticas contables”, (p 01).

Definición de Fraude

Fraude es el acto mediante el cual una persona, institución procede de manera ilegal o incorrecta con el propósito de conseguir un beneficio. Existen varios tipos de fraudes pero estos son clasificados según el ámbito o el procedimiento que toma el mismo y este puede ser realizado por personas, grupos o incluso entidades. En la sociedad actual el fraude es una de las formas más conocidas de corrupción, caracterizado por recurrir a mentiras o engaños para obtener un beneficio (Sigüencia & Ullauri, 2015, p.32).

Tipos de Fraude

Fraude Interno

Haremos mención de los tipos de fraude que según Sigüencia & Ullauri (2015), menciona que son,

Son aquellos que se dan dentro de la empresa y son realizados por uno o un conjunto de individuos con la finalidad de obtener beneficios propios y eso lo logran con la malversación de activos de la empresa. Dentro de fraude interno podemos distinguir cinco tipos que son los más frecuentes dentro de la organización, (p.33,34)

Tipo 1. Fraude documental.

“Este se da cuando el documento que justifica una transacción realizada por la empresa no cumple con las condiciones necesarias” (Siguencia & Ullauri, 2015, p.33,34).

Tipo 2. Fraude de tipo cronológico.

“Son aquellos en los que la fecha de registro de la transacción no coincide con la fecha cierta en el que se realizó la misma” (Siguencia & Ullauri, 2015, p.33,34).

Tipo 3. Fraude de exceso de gasto.

“Se da cuando los gastos presentados por el empleado no están de acuerdo a los límites establecidos por la empresa, es decir que el empleado haya excedido el monto máximo permitido por la entidad” (Siguencia & Ullauri, 2015, p.33,34).

Tipo 4. Compra de artículos “no complace.”

“Son aquellos en el que el empleado adquiere un producto sin haber recibido autorización previa y tener que asumir este gasto por medio de otra partida” (Siguencia & Ullauri, 2015, p.33,34).

Tipo 5. Presentación del gasto fuera de plazo.

“Debido a que generalmente las empresas tienen definido en sus políticas un plazo máximo de entrega de documentos que sustenten el gasto, los documentos que fueren entregados fuera del plazo serán asumidos por la persona responsable” (Siguencia & Ullauri, 2015, p.33,34)

Fraude externo:

Son aquellos que se dan por medio de fuentes externas a la empresa como son los bancos, proveedores, clientes, etc. y son realizados por uno o un conjunto de individuos con la finalidad de alterar las cuentas financieras anuales. Seguridad de los Sistemas: Son aquellos daños causados por ataques informáticos; robo de información. Hurto y Fraude: En este se encuentra el Robo; también la falsificación de cheques o firmas, etc. (Siguencia & Ullauri, 2015, p.33, 34).

Clases de Fraudes

Tenemos que mencionar a las distintas clases de fraude que se vienen presentando en estos tiempos, los cuales servirán a otras empresas y así poder detectar desde donde y quienes pueden cometer los fraudes.

Fraude Gerencial

Se da cuando la gerencia a varios niveles patrocina, soporta y dirige el fraude mediante la manipulación y abuso de una política, desarrollo de esquemas ingeniosos para el uso ilícito de los activos de la empresa o uso inadecuado de los fondos y recursos (Aguirre & Herrera, 2013,p.07)

Fraude Interno:

El que cometen los empleados de la empresa. Se da por la comisión de actos ilícitos, los que lo realizan no poseen habilidades técnicas o sofisticadas, lo hacen porque tienen conocimiento de las debilidades del control interno existente en la empresa (Aguirre & Herrera, 2013, p.07)

Fraude externo:

“El que cometen personas externas a la empresa” (Aguirre & Herrera, 2013, p.07).

Fraude en colusión:

“Es cuando el fraude es llevado a cabo por empleados y personas externas, quienes en común acuerdo utilizan esquemas para hacer uso y apropiarse indebidamente de los bienes de la empresa, creando un esquema elaborado y difícil de detectar” (Aguirre & Herrera, 2013, p.07).

Fraudes por socios del negocio:

“Cuando uno de los socios hace mal uso de la información o bienes de la empresa” (Aguirre & Herrera, 2013, p.07).

Fraude tecnológico:

Es el que se da utilizando la tecnología moderna de los sistemas informáticos. Su objetivo no siempre va encaminado a apropiarse de dinero o información sino a producir pérdidas por medio de ataques cibernéticos, insertando virus a los sistemas, que pueden causar interrupción del negocio, principalmente para empresas en red o que manejan operaciones en línea o compras por internet y todo servicio de comercio electrónico, así como causar daño en la información financiera contable, que afecta la toma de decisiones importantes (Aguirre & Herrera, 2013, p.07).

Fraude en el capital intelectual:

“Esto se da cuando se introducen espías industriales en las empresas y que sin escrúpulos tratan de apoderarse del conocimiento intelectual para robarlo y venderlo a mejor postor. Como fórmulas químicas o información relacionada con tecnología” (Aguirre & Herrera, 2013, p.08).

Causas del Fraude

“La década de los 80 marcó una gran crisis en el Sector Financiero generado por múltiples causas, entre ellas fraudes y malos manejos que aún se siguen repitiendo al inicio de este milenio” (Urbina, 2005, p.60).

Sus principales causas fueron, Según Urbina (2005):

El primer problema fue el auto préstamos mediante empresas de fachada, las captaciones de dinero sin evaluar su origen y a altas tasas de interés, la absorción de empresas con créditos obtenidos (autopréstamos), las inversiones a conveniencia con comisiones de por medio y con alto riesgo, la dilatación de créditos aprobados por juntas directivas con intereses personales y manipuladores de sus órganos de control, la flexibilidad de controles por parte de los organismos del Estado, la presentación de Balances maquillados, sin el cumplimiento de principios básicos de contabilidad relacionados con la provisión, clasificación real de la cartera, patrimonio técnico y, la auditorías

realizadas con procedimientos limitados en cuanto al alcance y a la independencia mental. (p.60)

Elementos que inducen al Fraude

Para comprender por qué se da el fraude es necesario tener conocimiento de cuales son elementos básicos que inducen a personas a cometerlos.

Elementos Previos.

Para que un individuo cometa el fraude es necesario que existan las siguientes condiciones, Facilidad de cometer el hecho, Deficiente supervisión de actividades, falta de controles, Falta de racionalización de los recursos, Que se justifique la realización del hecho, Falta de cultura ética y moral, en el personal de la empresa, (Aguirre & Herrera, 2013, p.12, 13)

Elementos de vulnerabilidad.

Son debilidades en un proceso o sistema que conducen a una mayor probabilidad de que se tengan personas que busquen opciones de fraude, como la escala de salarios bajos con relación a la actividad económica, Falta de oportunidad de desarrollo del personal, la mala selección de personal, el débil sistema de control interno, el débil sistema de información, la Falta de tecnología u obsolescencia de la misma para detectar fraudes. (Aguirre & Herrera, 2013, p.12, 13)

Cómo y en qué forma se dan los fraudes contra la empresa

Dada la magnitud de los métodos seguidos para llevar a cabo tales abusos y la inventiva que se pone al cometerlos, es difícil encontrar una sistematización de tales métodos, pero puede encontrarse una respuesta en los siguientes ejemplos típicos:

Apropiación de valores que se escapan totalmente a la contabilización.

Uso de comprobantes falsos, inventados o ya utilizados

Apropiación de los cobros y otros valores de cuya recepción estén autorizados los empleados.

Registros de gastos ficticios

Malversación de efectivo y su encubrimiento por medio de trucos contables como: errores de suma, traslados falsos, retrasos en los asientos, etc.

Utilización de los proveedores para satisfacer compras personales por cuenta de la empresa.

Abuso del crédito de la empresa.

Utilización de lagunas o espacios en blanco en los documentos.

Complicidad de terceras personas, extrañas o no al negocio, para la malversación de mercancías, ventas simuladas, especulaciones, acuerdos particulares con los clientes, etc.

Fraudes a base de personas o cuentas ficticias, operaciones con empresas u hombres de paja.

Registro de operaciones simuladas y asientos imaginarios.

Alteraciones fraudulentas en los registros de inventarios.

Colusión con clientes.

Cobros de participaciones indebidas a base de balances falsos.

Cobros de comisiones a base de ventas ficticias.

Ventas de un ejercicio registradas en otros.

Cancelación de cuentas por cobrar no autorizadas a través de traslados a las reservas de cuentas incobrables (Aguirre & Herrera, 2013, p.13)

Políticas Antifraude

Las políticas anti fraude son todas aquellas que la administración implementa dentro de su organización para minimizar el riesgo de fraude a continuación se detalla ejemplos de políticas anti fraude:

Establecer las definiciones de controles de acceso y seguridad informática como parte vital de las políticas y procedimientos asociados a la tecnología de información, incluyendo la creación de la función de seguridad de activos de información.

Para minimizar los riesgos de fraude, es necesario implementar un esquema organizacional donde los roles y responsabilidades de los

distintos trabajadores estén claramente definidas y sean entendidos por todos los miembros de la organización.

Es necesario implementar programas de capacitación orientados a crear una cultura organizacional de gestión de riesgos y prevención del fraude interno.

Otra medida importante radica en la elaboración, implementación y difusión de un código de conducta que involucre ampliamente al personal de todos los niveles.

También debe haber una política de "tolerancia cero" y "no excepciones" para cualquier incumplimiento del código de conducta, tanto a directivos como empleados, (Arango, 2012, p. 03).

Una política está ligada también a la estrategia por consiguiente y de acuerdo a la FORENSIC ACCOUNTING AND FRAUD SOLUTIONS INTERNATIONAL a continuación se detalla diez pasos para un modelo de control estratégico de fraude:

1. Tener un modelo macro integrado de control de fraude (de acuerdo a la organización).
2. Determinar la estructura de responsabilidad: Quien es responsable y quien Coordina, monitorea, revisa, promueve la estrategia de control al fraude
3. Conducir periódicamente una evaluación estructurada de riesgo de fraude cubriendo todas las funciones.
4. Impartir educación a los empleados (todos los niveles de la organización – necesitan conocer la estrategia de control de fraude).
5. Impartir educación a proveedores y clientes para prevenir relaciones corruptas con empleados.
6. Tener un sistema eficiente de reporte de fraude o potenciales fraudes, procedimientos para denunciar.
7. Protección a los empleados que denuncien, animar a todos para que reporten instancias de fraude y corrupción.
8. Tener procedimientos claros sobre notificación a las autoridades para prevenir relaciones corruptas con empleados.

9. Guía para llevar a cabo la investigación, procedimientos para recolectar y conservar la evidencia, entrevistas, reportes.

10. Procedimientos y sanciones disciplinarias castigar a los culpables y sentar precedentes para el resto de los empleados, (Arango, 2012,p.03).

2.4. Definición de los términos básicos

Sistema:

“Es un conjunto de elementos o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, pues funcionan para lograr un objetivo en común” (Hemeryth & Sánchez., 2013, p.26).

Control:

“Fase del proceso administrativo que tiene como propósito coadyuvar al logro de los objetivos” (Hemeryth & Sánchez., 2013, p.26).

Control Interno:

“Comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptadas por una empresa para: Salvaguardar activos, verificar información financiera administrativa operacional, promover eficiencia operativa, estimular adhesión políticas administrativas” (Hemeryth & Sánchez., 2013, p.26).

Sistema de Control Interno:

“Conjunto ordenado, concatenado de los objetivos del control interno” (Hemeryth & Sánchez, 2013, p.26).

Responsable del Control Interno:

“La más alta autoridad de la organización” (Hemeryth & Sánchez, 2013, p.26).

Fraude

“Abuso de confianza. Acto contrario a la verdad o a la rectitud. Fraude a la empresa es el acto de engañar a la empresa, a través de eludir controles, convenios, reglas y disposiciones” (Aguirre & Herrera, 2013, p.04).

Evasión Fiscal:

“Comportamiento ilícito, un incumplimiento a las normas tributaria” (Aguirre & Herrera, 2013, p.04).

Corrupción:

Es el incumplimiento intencionado del principio de imparcialidad con el propósito de derivar de tal tipo de comportamiento un beneficio personal para personas relacionadas.” (Aguirre & Herrera, 2013, p.04)

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1 Tipo de la Investigación

La presente Investigación es de tipo Descriptiva y cuantitativa. Este método nos ayudará a buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa –efecto, esta investigación nos intenta dar cuenta de la realidad, el objeto o los hechos que han de explicarse en el área ubicada dentro de la empresa, para un buen diseño de un sistema de control que lograra la detección de Fraudes.

3.1.2 Diseño de la Investigación

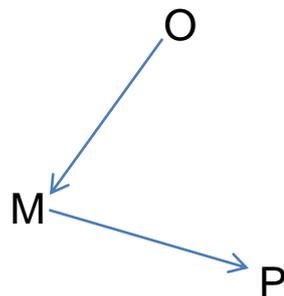
Para los propósitos de la presente investigación, el diseño más apropiado que se utilizara es el que se representa en el siguiente diagrama; el cual es un diseño de carácter No experimental y transversal, tal como se observa a continuación:

Dónde:

O = Observación

M = Muestra

P= Propuesta



Interpretación: De la observación del problema, utilizaremos datos para realizar una muestra, de la cual obtendremos información para diseñar la propuesta Sistema de control interno.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población en donde realizaremos la presente investigación será conformada por 30 consultores de ventas que tiene a cargo identificar nuevas oportunidades y la prospección de clientes potenciales que son de vital importancia para la empresa EARTHCOM E.I.R.L., de la ciudad de Chiclayo.

3.2.2 Muestra

Se tomó como muestra a todo el personal de ventas que labora en la empresa EARTHCOM E.I.R.L.

3.3. Hipótesis

Si se diseña un sistema de control interno, en el área de Auditoria interna, entonces se evitara posibles fraudes a la empresa EARTHCOM E.I.R.L.

3.4. Variables y Operacionalización :

3.4.1 variables

Independiente

Sistema de control interno

Dependiente:

Fraudes potenciales de las ventas

3.5. Operacionalización:

Describimos cómo interactúan las variables tanto independientes como dependientes.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	INDICE
<p>INDEPENDIENTE:</p> <p>Sistema de Control Interno</p>	<p>Procesos de Control</p> <p>Técnicas de Control</p>	<p>Manual de Funciones</p> <p>Capacitaciones</p> <p>Concurrencia de errores</p> <p>Integración de Información</p> <p>Supervisión</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Entrevista</p> <p>(Guía de Entrevista)</p>	<p>Razón</p>
<p>DEPENDIENTE:</p> <p>Fraudes Potenciales de las Ventas</p>	<p>Registros</p> <p>Incidencia</p> <p>Datos Probatorios</p>	<p>Libros de Control</p> <p>Documentos de Información</p> <p>Documentos de Trabajo</p>	<p>Encuesta</p> <p>(Cuestionario)</p>	<p>Razón</p>

3.6. Métodos, técnicas de investigación:

3.6.1 Métodos que utilizaremos:

Se utilizaran las siguientes metodologías:

Descriptiva

Esta metodología es en la cual explica la etapa preparatoria del trabajo, con lo cual nos permite ordenar el resultado de las observaciones, características, factores, procedimientos de los hechos.

Esta investigación nos permitirá buscar y especificar las propiedades, características y rasgos importantes para determinar el nivel del diseño de un sistema de control interno para evitar los fraudes potenciales en la EMPRESA EARTHCOM EIRL- CHICLAYO.

Cuantitativa

Esta metodología es el procedimiento de decisión que puede señalar ciertas alternativas, mediante herramientas del campo de la estadística, para lo cual la información obtenida debe reflejar con claridad los elementos que conforman el problema, ya con ello facilitara el poder definirlos, limitarlos y detectar donde exactamente se inicia el problema y la dirección que existe en sus elementos que nos servirán, para elaborar el diseño de un sistema de control interno, EARTHCOM EIRL- CHICLAYO.

3.6.2. Técnicas:

Entrevista.-

Se realizara al propietario y gerente de la empresa, con el fin de recopilar y poder entender el funcionamiento de la empresa y así saber y conocer hechos anteriores que han motivado a diseñar dicho sistema.

Encuesta.-

Se aplicara y efectuara a los 30 consultores de ventas, que laboran dentro de la empresa, dicho cuestionario, estuvo constituido por 20 preguntas, las cuales fueron preguntas cerradas, según sea el objetivo o propósito de la interrogante.

3.6.3. Descripción del instrumento utilizado

Guía de Entrevista

Instrumento utilizado para llevar a cabo la recolección de información, entrevista al Gerente y propietario de la Empresa EARTHCOM E.I.R.L.

Cuestionario

Es un instrumento de investigación que consiste conjunto de preguntas sobre los hechos o aspectos que nos interesa en la evaluación e investigación, que requerimos en la búsqueda de información, la cual será efectuada a los consultores de ventas de la Empresa EARTHCOM E.I.R.L.

3.7. Procedimiento para la recolección de datos

La recolección de datos se llevará a cabo primeramente mediante la aplicación de una guía de entrevista compuesta por 17 preguntas, las cuales se realizarán al Gerente y propietario de la empresa, para conocer los hechos y acontecimientos que han estado suscitando en la empresa, lo cual nos servirá de ayuda en la investigación.

También se llevará a cabo la aplicación de un cuestionario que está conformado por 20 preguntas, el cual está dirigido a los consultores de ventas, para obtener información que nos sirva de utilidad para la realización del presente diseño de sistema de control interno.

3.8. Análisis Estadístico e Interpretación de Datos

El análisis e interpretación de los datos se efectuará en base a los instrumentos que se han utilizado en la investigación, los mismos que serán tabulados en tablas y figuras estadísticas, siguiendo el orden de las preguntas que se utilizaron en la Guía de entrevista y cuestionario que fue aplicada a la muestra.

3.9. Principios Éticos

Esta investigación está realizada bajo los principios morales de respeto, dignidad, justicia y solidaridad.

3.10. Criterios de rigor Científico.

Credibilidad

Transferencia

Dependencia

Confirmabilidad

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados en tablas y gráficos

4.1.1 Entrevista al Gerente de la Empresa

1. ¿Cómo se han detectado los fraudes en la empresa?

Con las alertas que nos envía Entel cuando los clientes se acercan a un Centro de Atención al Cliente y presentan su reclamo en el cual no han pedido dicho equipo o equipos y servicio.

2. ¿Cuál es la situación financiera actual de la empresa?

Podemos decir que la empresa tiene una baja rentabilidad debido a que no se llega a las metas proyectadas para el año.

3. ¿Cuentan con un sistema para asegurar que los registros contables se lleven con exactitud y veracidad?

No contamos con un sistema, debido a que los gastos o egresos no salen directamente de caja

4. ¿Cuentan con un comité de auditoría encargado de vigilar la efectividad de los controles internos?

Se cuenta con dos etapas que a su vez son dos filtros y lo conforman dos personas que se encargan de vigilar la efectividad de las ventas, mas no de los controles internos debido a que no se ha conformado.

5. ¿Hacen auditorías periódicas para vigilar el buen desenvolvimiento de los sistemas de control de fraudes?

No hay auditorias periódicas, estas si deberían realizarse en forma periódica, y así conformar el sistema de control e ir mejorándolo cada día.

6. ¿Cuentan con mecanismos que compruebe que los sistemas de control han sido autorizados debidamente?

No, esta opción es necesaria para que todo el personal sepa que existen estos sistemas de control y así disminuyan los fraudes.

7. ¿Cuentan con una adecuada división de funciones para prevenir riesgos en un posible fraude?

No hay una adecuada división de funciones, de haber esta adecuada división de funciones, los fraudes no aparecerían con frecuencia.

8. ¿De qué manera considera que se puede evitar un fraude?
Cumpliendo con todos los pasos para las alertas de fraude establecidas en la empresa y que se cumplan al pie de la letra.
9. ¿Dentro de la empresa que personas considera que están más propensas a cometer fraude?
Los vendedores o consultores porque ellos son los que están en contacto con las personas que realizan el fraude.
10. ¿Cuáles son las principales motivaciones que considera para que los colaboradores de la empresa comentan fraude?
El no cumplir con las normas que se detallan en el informe que los consultores presentan, la intención de fraguar de parte del consultor, la ingenuidad del consultor
11. ¿Cómo controla la empresa que los empleados cumplan correctamente con las funciones?
No controlamos, es uno de nuestras deficiencias que debemos corregir.
12. ¿Revisa el estado financiero de los empleados de la empresa?
No revisamos, debido a que no realizamos las reuniones de revisión del estado financiero.
13. ¿Cómo considera que debe ser el perfil profesional y técnico del personal que trabaja en la empresa?
El personal que trabaja en la empresa debe de ser honesta, puede trabajar bajo presión, con ganas de triunfar
14. ¿Qué tipo de capacitación se da al personal para detectar falsificación de documentos, dinero u otros actos delictivos?
Se les da una capacitación inicial y constantes charlas para que ellos detecten posibles fraudes
15. ¿La empresa ha sido objeto de deslealtad por parte de algún vendedor?
Si, ha habido varios casos de deslealtad.
16. ¿Considera que las empresas de Telecomunicaciones son más propensas a sufrir de fraudes? ¿Por qué?
Sí, porque ofrecemos unidades que están de moda, que es lo último en tecnología y que todas las personas usan
17. ¿Qué técnicas utiliza la empresa para detectar un fraude?

Tenemos unos parámetros y basamos nuestro trabajo sobre estos parámetros, ese sistema nos ha ayudado a detectar los fraudes.

Interpretación.

Con la entrevista realizada al gerente de la empresa EARTHCOM EIRL, podemos observar que tiene en sí una baja rentabilidad, no cuenta con un sistema de control debidamente estructurado, establecido el cual pueda ayudar en el proceso de organización de la empresa, debido a que los gastos que reflejan según flujo de caja son mayores a los ingresos que está obteniendo en cuanto a sus ventas, así mismo nos indicaron que no se realizan auditorías periódicas.

Esto contribuye a que no haya información adecuada para conocer la situación real de la organización y financiera, con la cual el gerente pueda tomar decisiones adecuadas y establecer normas y políticas que permita mejorar el rendimiento económico de la empresa, ya con ello se cumplirían los objetivos y metas trazadas.

4.1.2 Cuestionario del sistema de control interno al personal de ventas de la empresa Earthcom EIRL:

Tabla 1.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Existe un manual de funciones en la empresa	TOTAL	PORCENTAJE
NO	9	30
SI	21	70
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

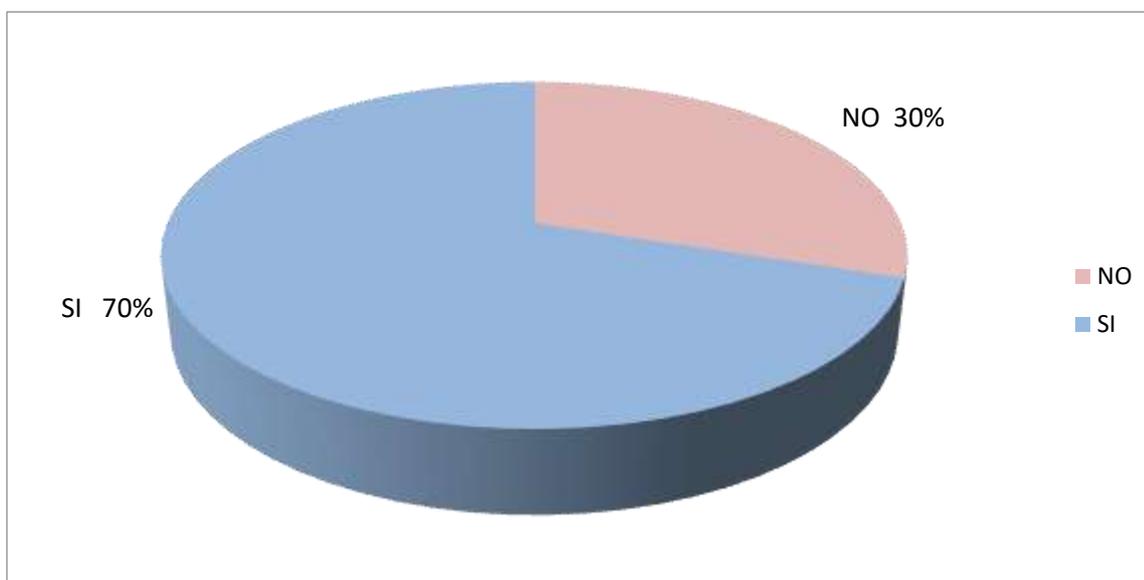


Figura 1. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

El manual de funciones en las empresas es de suma importancia ya que a través de ellos se distribuye las diversas actividades de los integrantes de la misma de esta manera no se duplican tareas lo que se ve reflejado en la rentabilidad.

El mayor porcentaje de encuestados (70%) manifiesta que la empresa tiene el (MOF) Y EL 30 % menciona lo contrario, sin embargo la empresa no presenta este manual.

Tabla 2.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que los procesos que se llevan a cabo en su área son los adecuados?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	14	47
SI	16	53
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

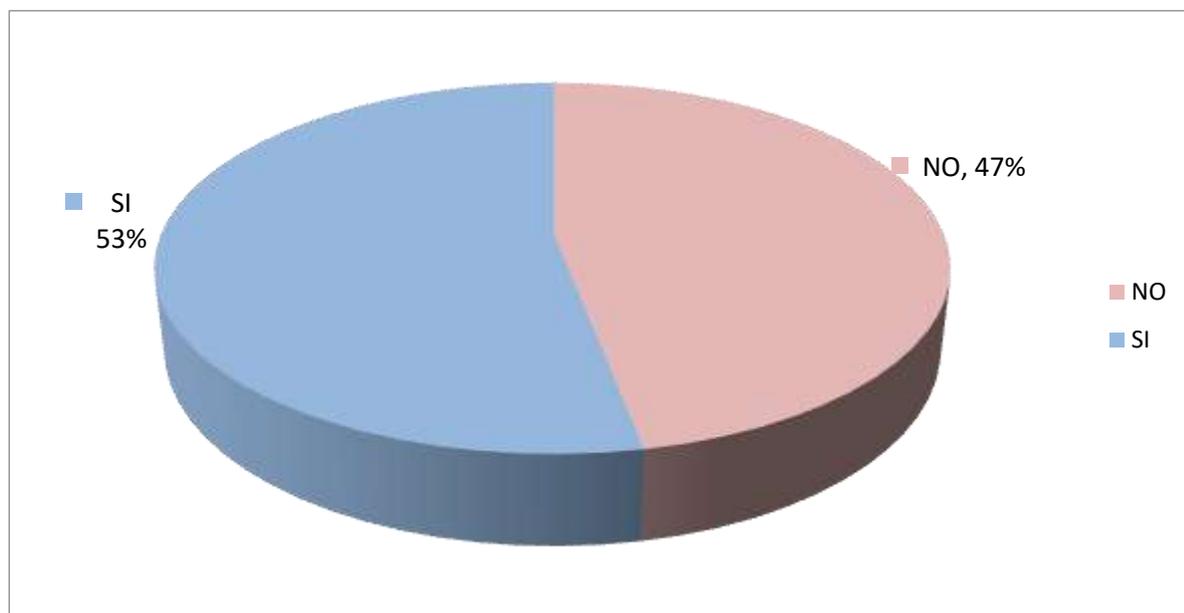


Figura 2. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Los procesos administrativos permiten enfocar con exactitud los puntos a seguir para el manejo de la empresa. Que llevan a cabo en su área respectiva.

El mayor porcentaje de los encuestados manifiesta el (53%) resulta muy útil para poder llevar el control y tener éxito en el futuro. Y el (40%) menciona lo contrario.

Tabla 3.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Utilizan un registro contable de las políticas que realiza la empresa?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	13	43
SI	17	57
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

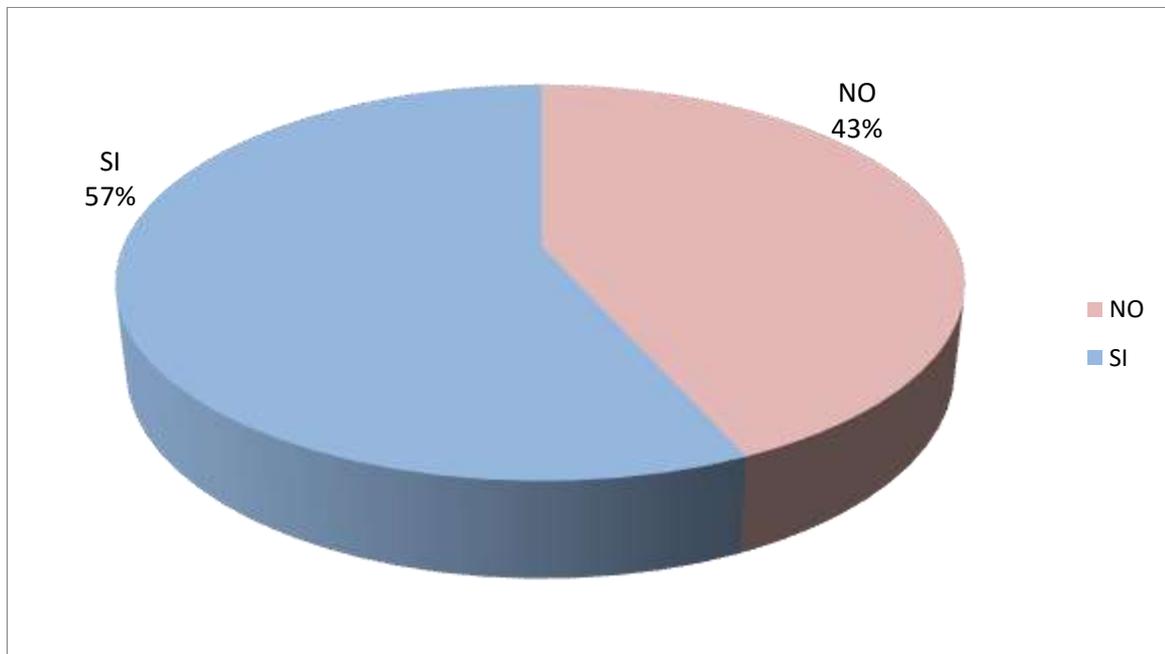


Figura 3. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

El registro contable de las políticas que realiza la empresa es necesario para llevar a cabo un proceso de consolidación de los estados financieros en la empresa.

El mayor porcentaje de encuestados (57%) manifiesta que la empresa tiene una buena organización sobre el registro contable y el 43% manifiesta que desconoce el registro contable de las políticas de la empresa

Tabla 4.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Se realizan reuniones de coordinación en la empresa?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	04	13
SI	26	87
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

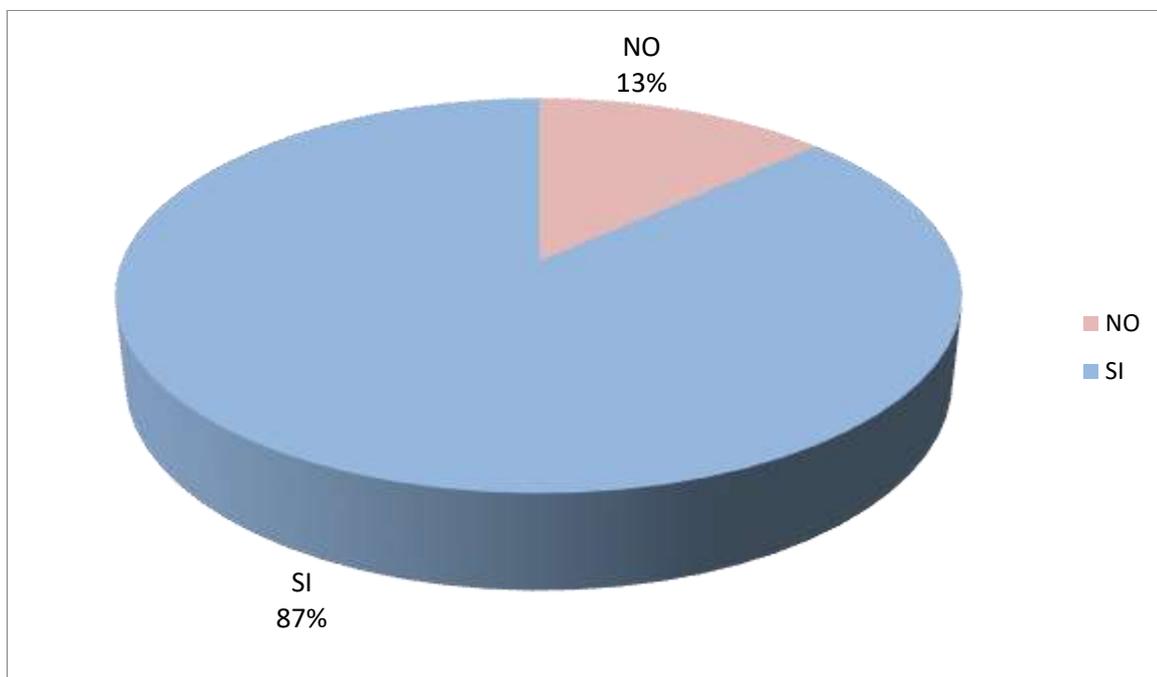


Figura 4. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Las reuniones dentro de la empresa con el personal se realizan con la idea de dar a conocer cómo se está realizando el trabajo y si se están consiguiendo los objetivos de la empresa. O en que estamos fallando para poder mejorar.

El mayor porcentaje de los encuestados es el (87%) donde consideran que se realizan reuniones de coordinación para alcanzar los objetivos trazados por la empresa. Y el (13%) menciona lo contrario.

Tabla 5.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que la información que recibe es oportuna y adecuada para el desempeño de las actividades?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	07	23
SI	23	77
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

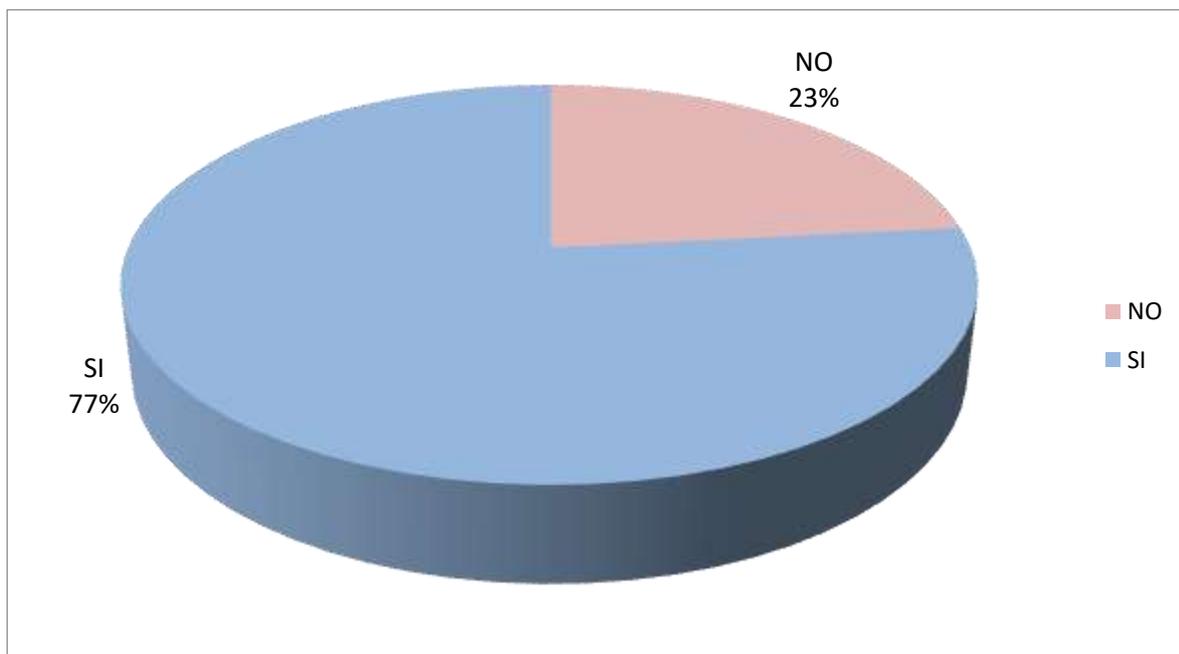


Figura 5. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

La información que reciben si es oportuna y adecuada. Porque mediante toda esta información Recopilada los colaboradores se pueden desempeñar mejor en sus actividades y realizar con éxito su trabajo.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (77%) donde consideran que la información que recibe es la adecuada para el desempeño en sus ventas. Y el (23%) demuestra lo contrario.

Tabla 6.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿La empresa realiza capacitaciones al personal?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	04	13
SI	26	87
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

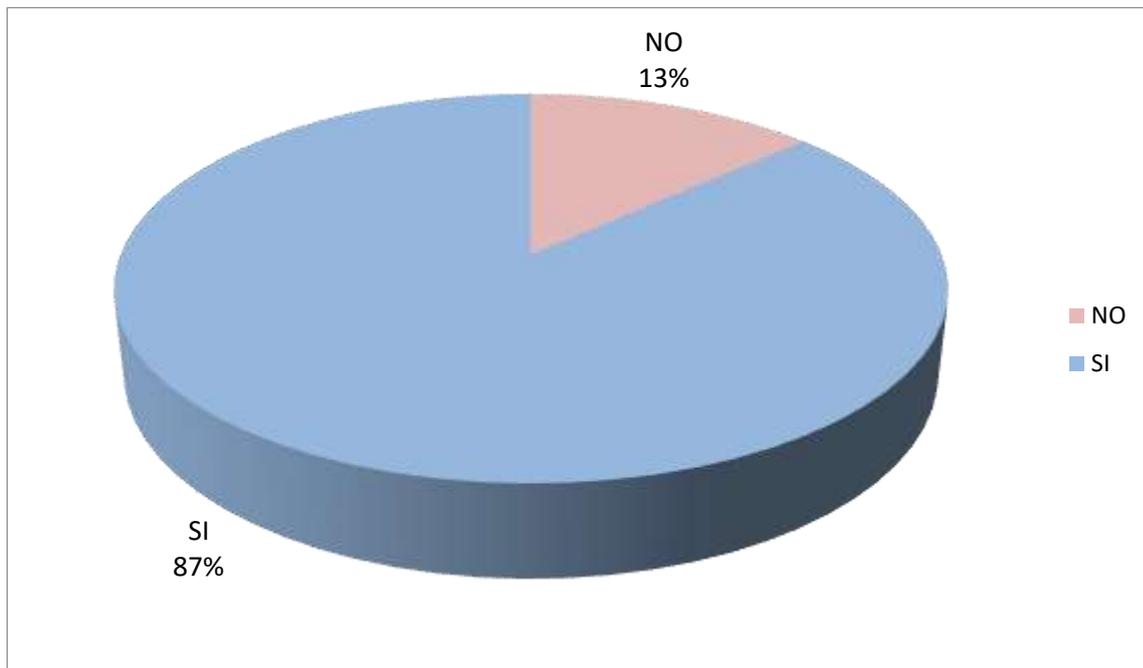


Figura 6. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Las capacitaciones que se realizan al personal son de vital importancia con la finalidad de mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas en sus puestos de trabajo y así obtener el éxito en sus ventas.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (87%) la empresa realiza capacitaciones al personal. Y el (13%) indica lo contrario.

Tabla 7.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Se supervisan las actividades que realiza en su área?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	04	13
SI	26	87
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

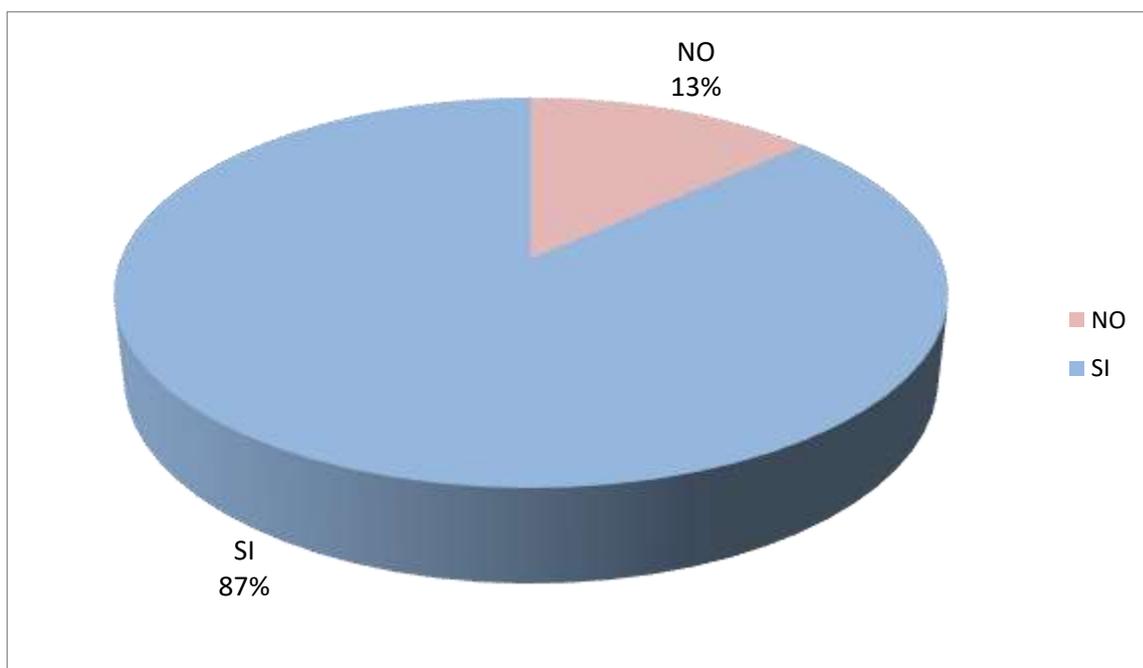


Figura 7. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

La supervisión de las actividades si se realizan en cada área. Ya que es un elemento clave dentro de cualquier organización. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de los trabajadores.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (87%) afirma que se supervisan las actividades que ellos efectúan. Y el (13%) manifiesta lo contrario.

Tabla 8.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Se han presentado casos de fraude por parte de terceros a la empresa?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	11	37
SI	19	63
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

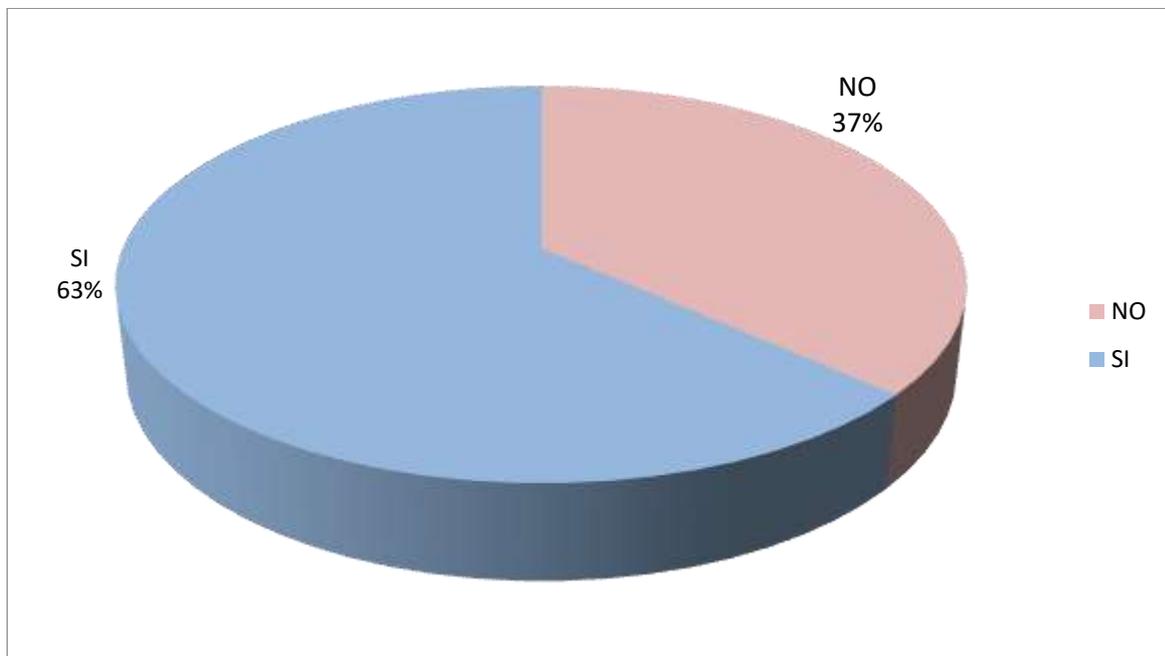


Figura 8. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si Se han presentado casos de fraude por parte de terceros de la empresa ya que hay una deficiencia en el manejo de sistemas. Y otros.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (63%) que si habido intento de fraude por parte de tercer y el (37%) manifiesta que no ha habido.

Tabla 9.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Está informado sobre los fraudes?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	09	30
SI	21	70
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

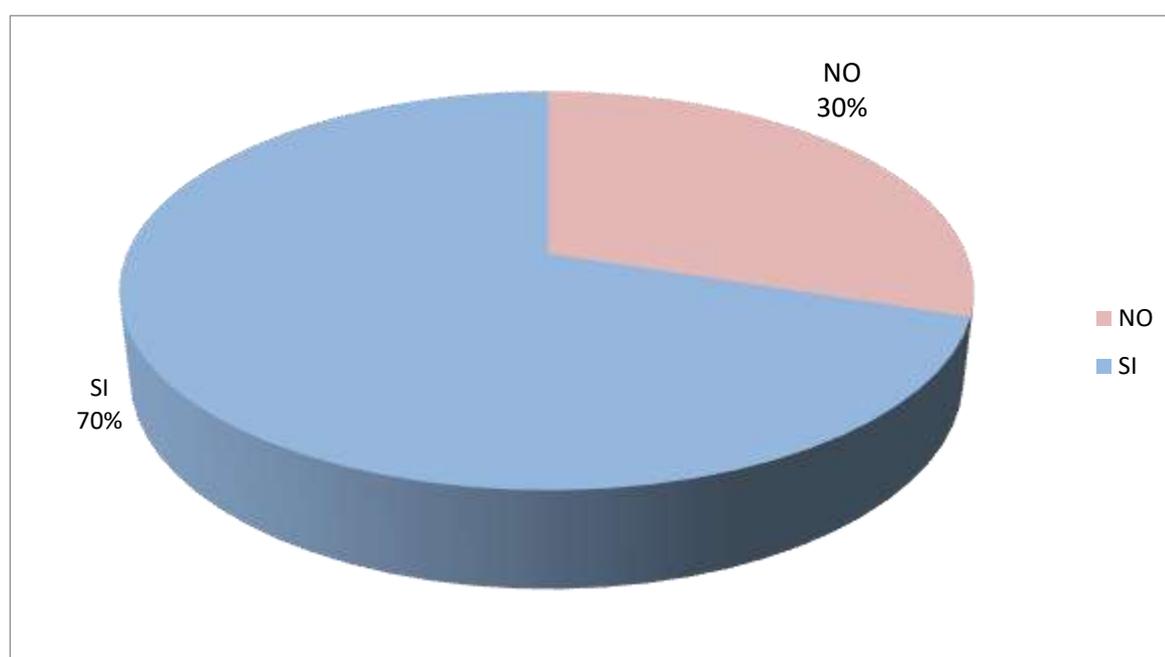


Figura 9. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si estamos informados sobre los fraudes, ya que hoy en día se ve que las empresas son descubiertas por coincidencia o por los mismos trabajadores de la empresa.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (70%) de los consultores están informados del tema de los fraudes y el (30%) podemos ver que no tiene conocimiento para cual la empresa debe reforzar con capacitaciones sobre el tema expuesto.

Tabla 10.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Conoce las consecuencias que se presentan al cometer un fraude?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	12	40
SI	18	60
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

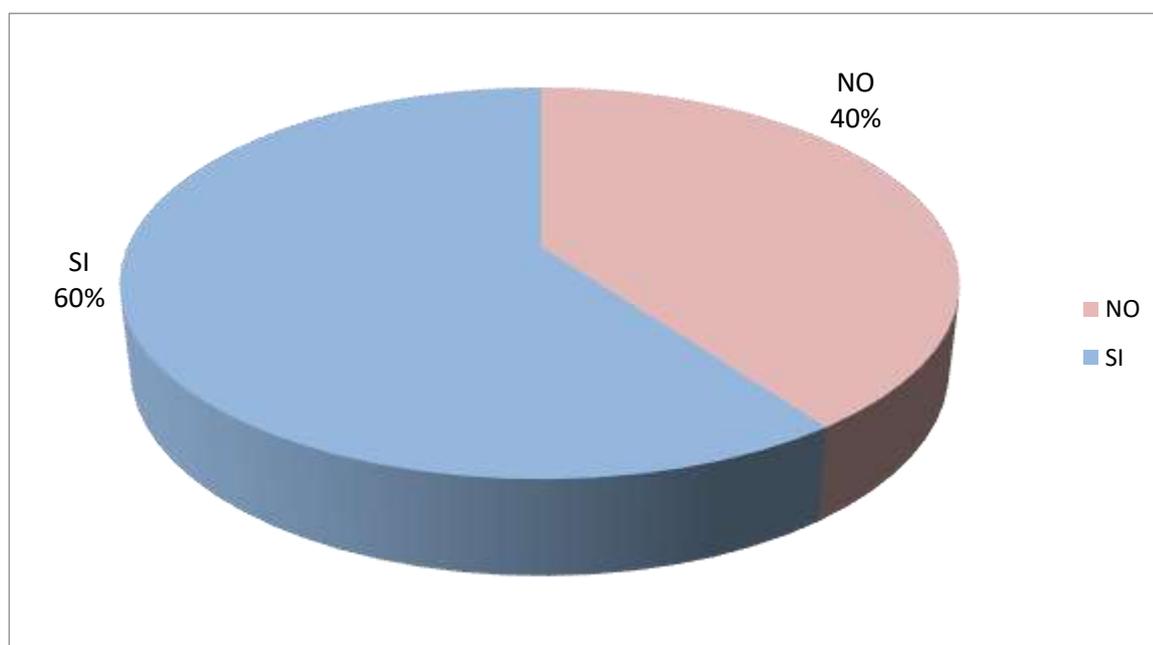


Figura 10. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Podemos indicar que la gran mayoría del personal está informado de las consecuencias que se producen y tendrían que afrontar al cometer fraudes.

Los encuestados en un 60% tiene conocimiento de las consecuencias que generan cometer un fraude, pero en un 40% no tiene información clara y precisa de las consecuencias a darse en estos casos.

Tabla 11.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Sabe que cometer fraude implica afrontar un tema judicial ?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	07	23
SI	23	77
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

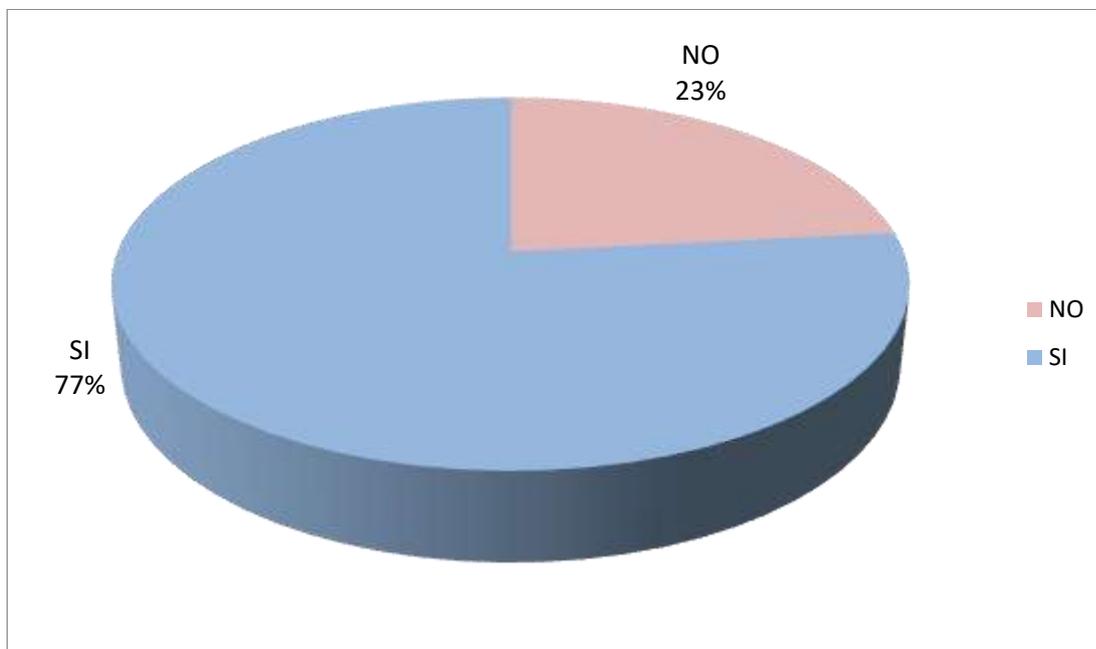


Figura 11. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si se implica afrontar un tema judicial al cometer un fraude ya que esto te conlleva a lo que es un proceso judicial. O la demanda

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (77%) del personal conoce los riesgos judiciales a los que se expondrían por cometer un fraude y el 23% que es una mínima cantidad que le falta información del tema, para lo cual la empresa puede ayudar en brindar información.

Tabla 12.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Los controles que existen ayudan para disminuir fraudes?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	11	37
SI	19	63
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

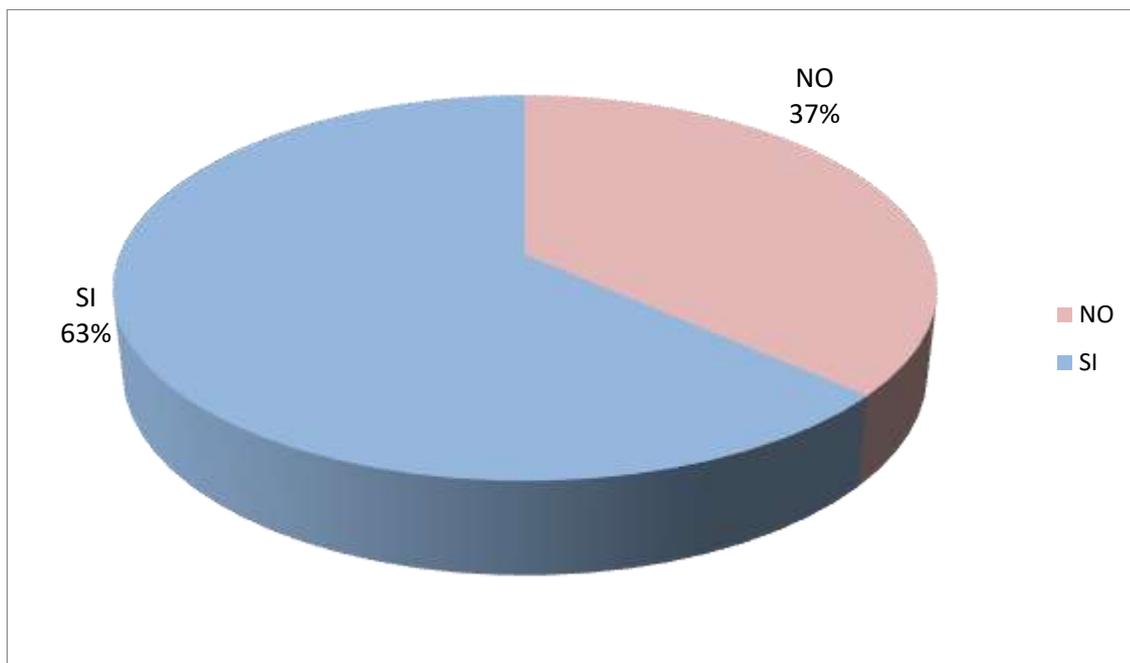


Figura 12. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Los controles administrativos si nos ayudaran a disminuir los fraudes por que mediante ello permitirán y nos facilitara lo que es en si la información correcta de cada cliente.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (63%) los consultores asumen que los controles de ventas que existen han ayudado a controlar los posibles fraudes que se han ido presentando día a día y el un (37%) asume que no son suficientes y deben mejorarse para tener más efectividad.

Tabla 13.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Existe comunicación en las diferentes áreas que permitan la integración de información?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	11	37
SI	19	63
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

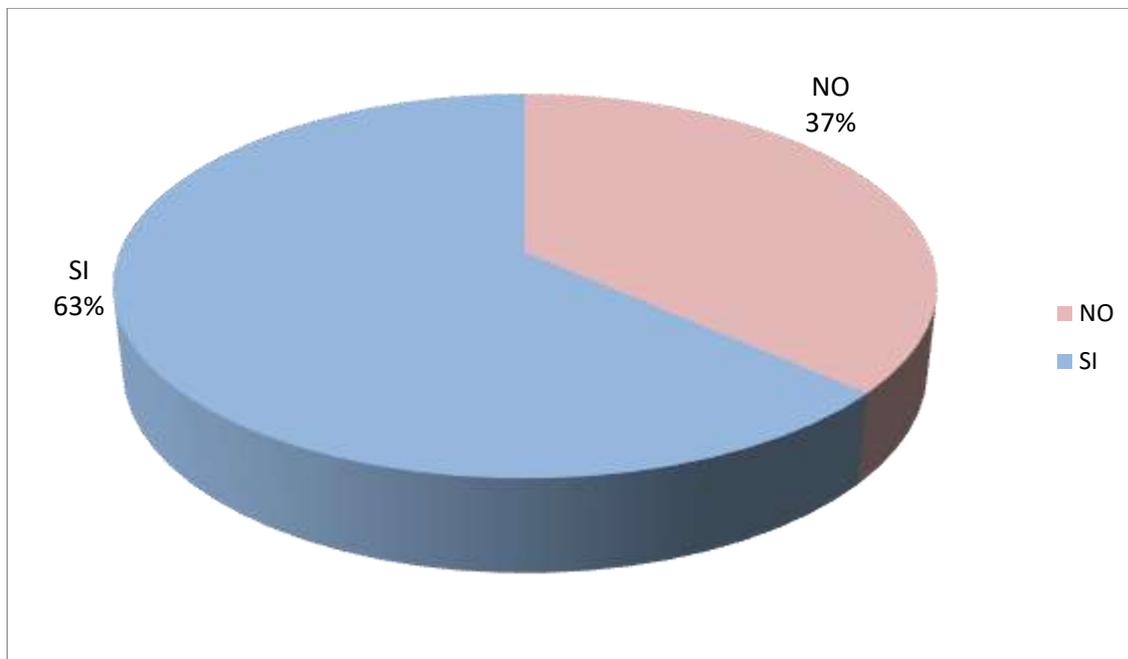


Figura 13. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si existe comunicación en las diferentes áreas de integración ya que permite ahorrar tiempos de proceso, cometer menos errores durante su ejecución y, en definitiva, ahorrar costes y mantener un cierto nivel competitivo.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta el (63%) indicando así que si hay una buena comunicación de diferentes áreas y el (37%) manifiesta lo contrario.

Tabla 14.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que se debe aumentar los controles administrativos?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	08	27
SI	22	73
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

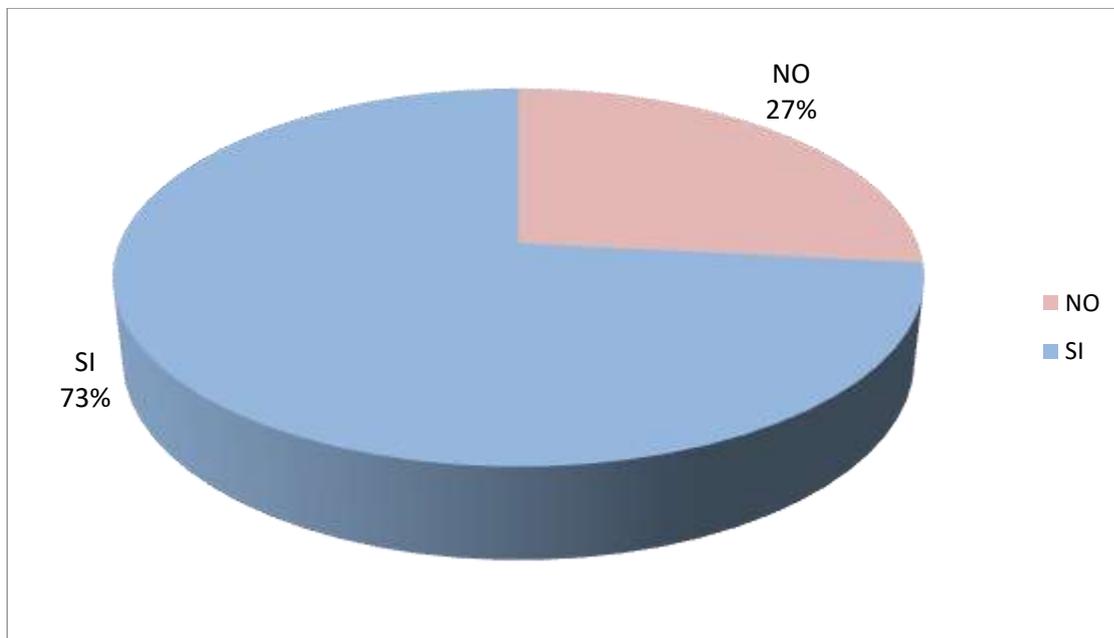


Figura 14. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si es considerable aumentar los controles administrativos ya que cumplen una función muy importante donde tienen que realizar evaluaciones de los resultados y tomar las medidas necesarias para minimizar las ineficiencias.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (73%) debe haber aumento de control admirativo ya que ello les favorecerá en la empresa y el (27%) manifiesta lo contrario

Tabla 15.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que un proceso de supervisión continua ayudaría a la empresa en el logro de sus objetivos?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	02	7
SI	28	93
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

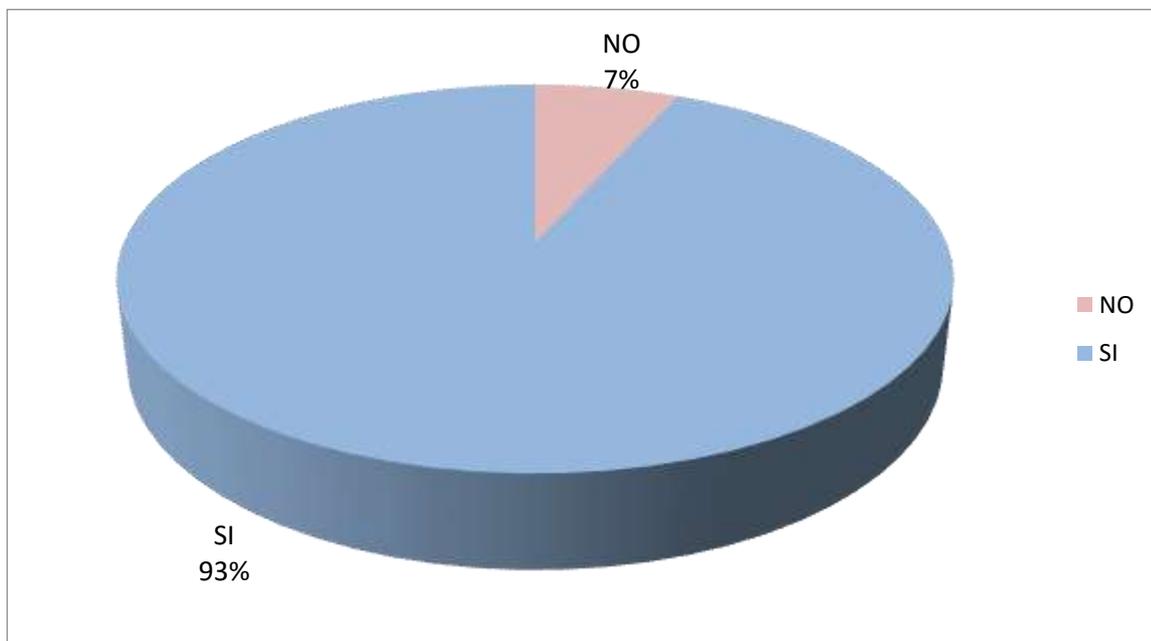


Figura 15. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si es considerable el proceso de supervisión en el logro de las actividades de la empresa ya que ayudaría a Mejorar la productividad de los empleados, Desarrollar un uso óptimo de los recursos, Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada, Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (93%) si hay una supervisión continua para la empresa y el (7%) manifiesta lo contrario.

Tabla 16.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que se puede eliminar el fraude de forma definitiva?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	10	33
SI	20	67
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

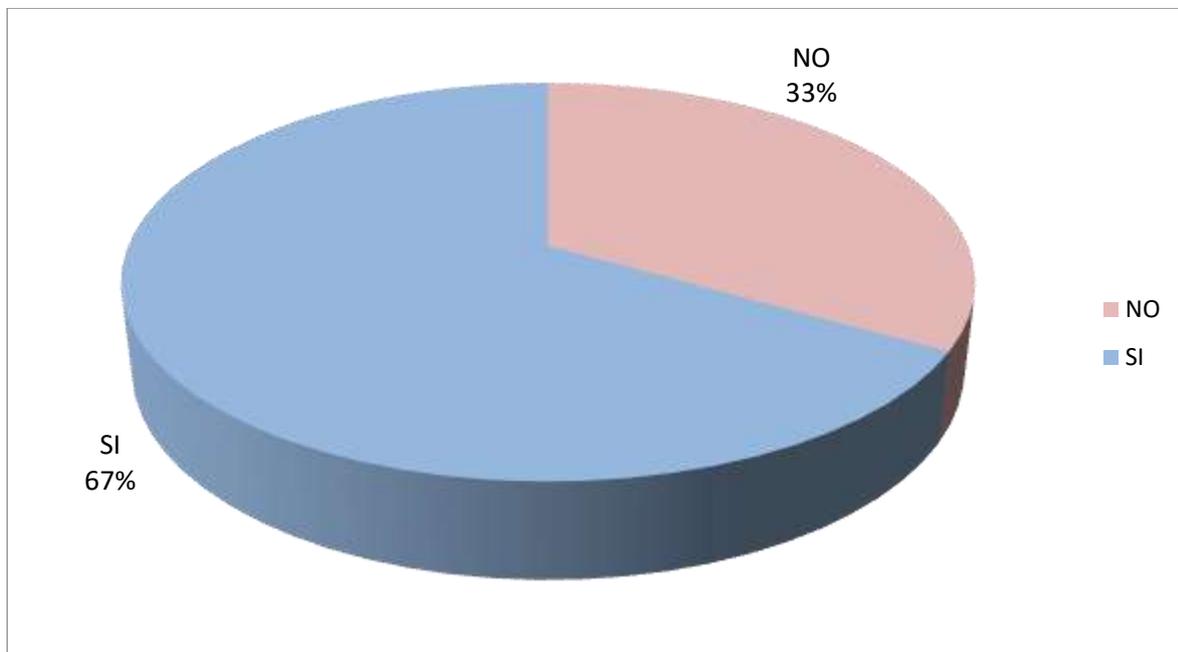


Figura 16. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si bien el fraude no se puede eliminar pero si se pueden minimizar siempre y cuando se cumplen los objetivos y se tomen las medidas respectivas.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (67%) en la empresa tiene a eliminar el fraude y el (33%) menciona lo contrario, sin embargo el fraude tenemos en claro que no se puede eliminar, pero si se puede disminuir.

Tabla 17.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que su labor contribuye al desarrollo de la empresa?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	01	13
SI	29	87
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

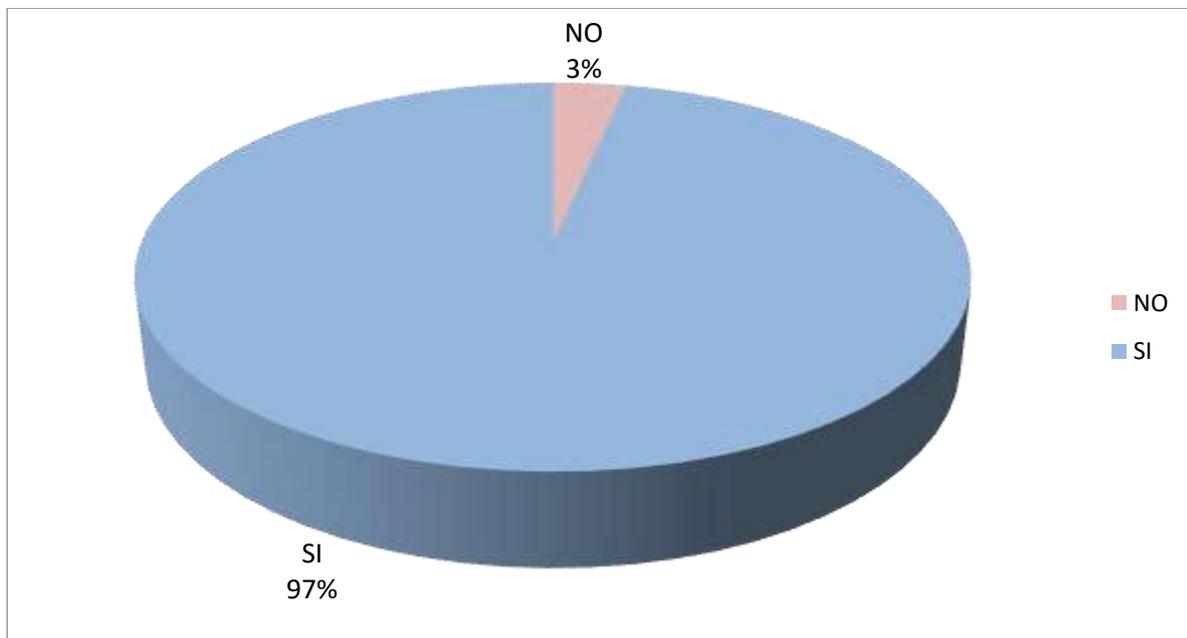


Figura 17. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Es considerable por que colabora con el desarrollo de la empresa, debemos decir que si porque ellos son los encargados de captar los clientes para ofrecer los productos y el servicio y con ello cerrar dichas ventas, lo cual son los ingresos directos de la empresa.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (97%) es factible en el desarrollo de la empresa (33%) menciona lo contrario.

Tabla 18.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Realizan entrega de reportes diarios de trabajo y ventas?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	09	30
SI	21	70
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

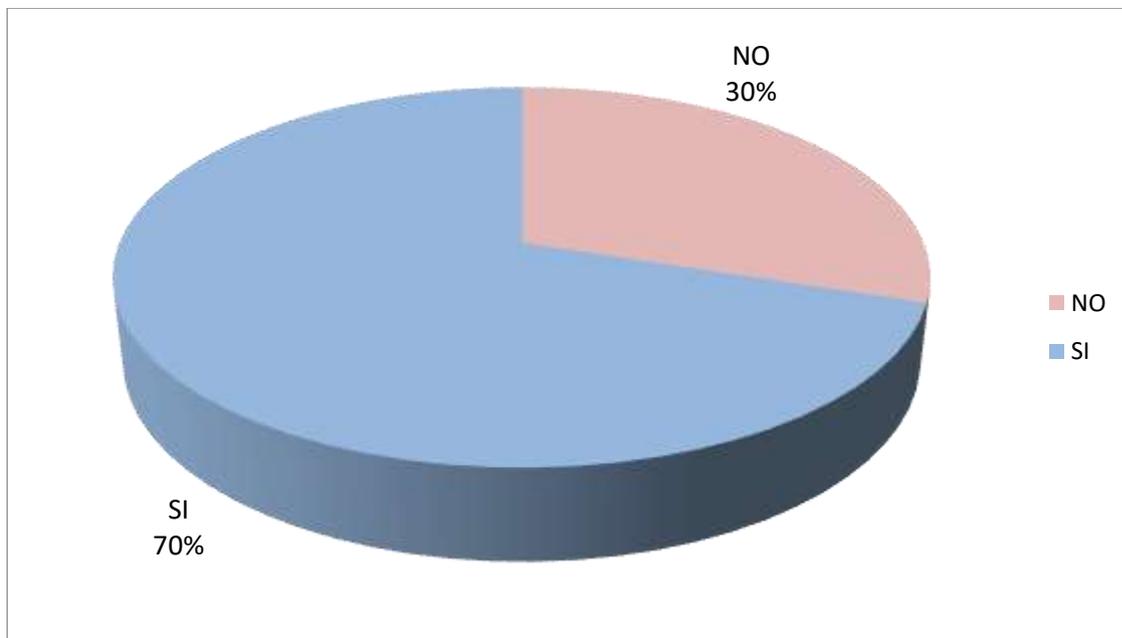


Figura 18. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Si realizan sus reportes diarios de trabajo y de sus prospectos de ventas a sus supervisores ya que con ello demuestran su efectivo trabajo

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (70%) cumple con la información respectiva y el (30%) menciona lo contrario,

Tabla 19.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Considera que la empresa asigna adecuadamente las funciones y tareas a cada uno de los empleados?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	09	30
SI	21	70
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

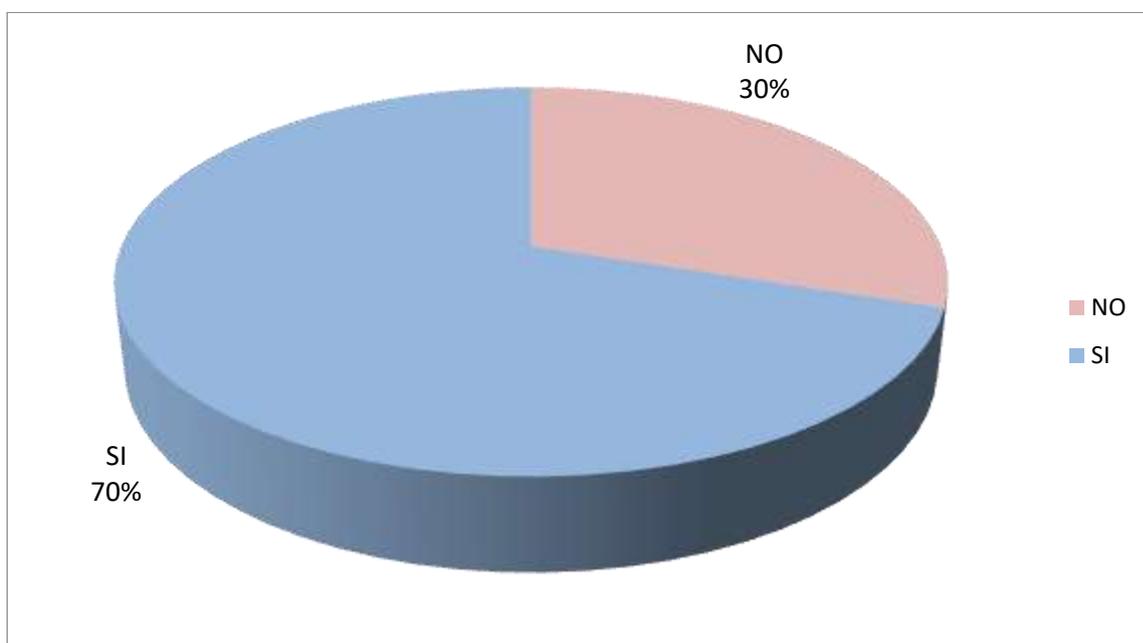


Figura 19. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

Es considerable que si están establecidas de forma correcta las funciones y tareas, ya que la empresa ha tratado de considerar algunas funciones para no estar desprotegida en forma total la empresa y poder revisar las ventas de manera que se puedan detectar los posibles fraudes.

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (70%) cumple con la con las adecuadas funciones y tareas respectivas y el (30%) menciona lo contrario.

Tabla 20.

Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016

¿Está de acuerdo con la implementación de un Manual de funciones y Sistema de control interno?	TOTAL	PORCENTAJE
NO	02	7
SI	28	93
TOTAL	30	100

Fuente. Cuestionario realizado a los consultores ventas

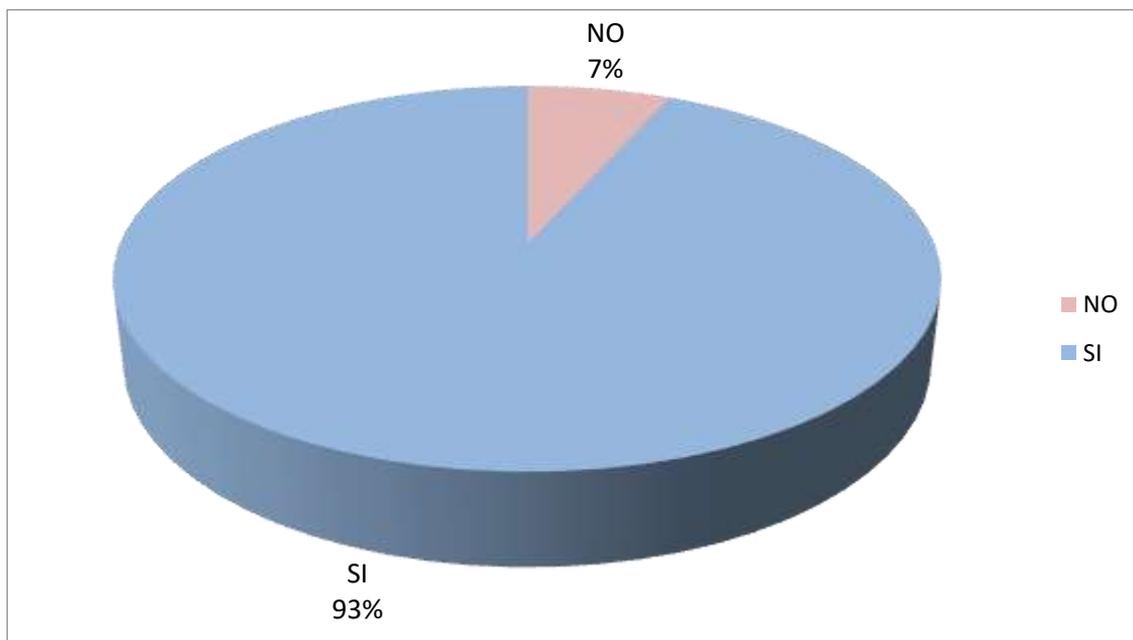


Figura 20. *Diseño sistema de control interno para evitar fraudes potenciales en las ventas de la empresa Earthcom EIRL -2016*

Interpretación

El personal está de acuerdo con la creación e implementación de un Manual de funciones y el sistema de control interno con lo que se establecerá un conjunto de normas, procedimientos y reglas, para contribuir a la organización adecuada y con funciones establecidas a todo el personal y se pueda realizar un mejor control

El mayor porcentaje de los encuestadores manifiesta que el (93%) de acuerdo con la implementación de un Manual de funciones y Sistema de control interno (7%) menciona lo contrario.

Discusión de Resultados

Zarpan, (citado por Garrido, 2011). En su tesis denominada: "Sistema de Control Interno en el Área de Caja del Instituto Universitario Tecnológico de Ejido"

"La implementación de control interno junto con el establecimiento de políticas, debe ayudar al cumplimiento de las metas y objetivos de una empresa. La implementación de un control interno debe lograr que los recursos se usen eficientemente y centrarse en las áreas de mayor importancia. (p.20)

Se concluye que: según los resultados obtenidos podemos decir que la implementación de Sistema control interno, ayudaría a cumplir con los objetivos y metas trazadas por la empresa, ya que en el cual se aplicarían normas y políticas para un buen funcionamiento de la organización y de sus recursos.

Vargas y Ramírez, (citado por Reyna & Valles, 2007). En su tesis "Diseño y Propuesta de un sistema de control interno en el área de ventas de la empresa Consorcio Turístico las Américas S.A.C".

Las políticas de ventas, descuentos y cobros, flujo gramas de ventas al contado y al crédito propuesto a la empresa Consorcio Turístico las Américas S.A.C., se ajustan a las necesidades de la empresa en estudio proporcionando así las pautas objetivas a cumplir en el área de ventas, las cuales permitirán controlar las operaciones, obtener información adecuada, confiable y eficiente a la gerencia para la toma de decisiones. (p.04)

Al analizar los resultados de la entrevista y encuesta, según las preguntas hacen referencia a la estructura organizacional de la empresa y al diseño del Sistema de control interno, los entrevistados expresaron que era necesaria la estructuración de un adecuado control que permita dar cumplimiento a las normas, políticas plan de trabajo de la empresa.

Es muy importante para la organización la aplicación de este Sistema de control interno, ya con ello se realizara la estructura, reglamento, normas, políticas y las

funciones y responsabilidades de cada colaborador y con ello realizar ventas de calidad, y así poder mejorar la rentabilidad.

Con esto se concluye que: el diseño y la implementación de un Sistema de control interno en una empresa es importante y con su correcto funcionamiento ayudara a incrementar la rentabilidad de la empresa.

CAPÍTULO V PROPUESTA

1. PRESENTACIÓN

El Sistema de Control Interno está diseñado con la finalidad de evitar fraudes en las ventas, consiste en crear y fortalecer la organización a través de una estructura organizacional y el desarrollo de actividades que han sido reconocidas preferentemente por el gerente, que relacionados entre sí y en conjunto a las personas que conforman la entidad, lo cual servirá de medio para la ejecución de las funciones administrativas, objetivos y la finalidad que persigue. Por ello este sistema de control mediante su interacción, podrá conocer la situación de un aspecto o función de la entidad en el momento preciso y poder tomar las decisiones y acciones oportunamente. Está dirigida a todas las empresas del mismo rubro y puedan corroborar que este sistema es importante para el mejor funcionamiento y sus objetivos, disminuyendo la cantidad de fraudes que se presenten en el transcurso del tiempo.

Esta propuesta se ha realizado como un proyecto estratégico de empuje para la mejor organización y programación de la empresa, para cooperar en mejores resultados en su ámbito competitivo, siendo esta tarea apoyado por el gerente y teniendo en cuenta que se requiere de mucha labor y ayuda por parte del personal de la empresa EARTHCOM, para mantener una organización firme. Hemos tenido en cuenta aplicar los datos estadísticos donde hemos podido obtener resultados y con ello saber la situación actual de cómo se encuentra el estado de la empresa Earthcom E.I.R.L.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Formulación del problema

2.1.1. Problemas y necesidades

Problemas

Organización y estructuración

Sistema de Gestión y administración

Motivación económica

Necesidades

Falta de Sistema de control interno

Capacitación de personal

Organización en el trabajo

Comunicación

Análisis

Se solicita mejorar la administración de sus recursos:

Humanos

Económicos-Financieros

2.1.2. Planteamiento de Solución

Recursos Humanos

Impulsar los valores dentro de la empresa.

Ser cuidadoso al instante de evaluar al postulante al cargo.

Capacitaciones al personal.

Motivar al personal en cumplir con el logro de las expectativas y objetivos de la empresa.

Crear y cumplir con el Manual de Organización y Funciones, Reglamento Interno de Trabajo, normas y políticas.

Recursos Económicos-Financieros

Diseñar un apropiado Sistema de Control Interno.

Mejorar la calidad de Carpetas.

Dar seguimiento al cumplimiento de las normas de la empresa.

3. OBJETIVOS

4.1. General

Evitar fraudes potenciales a través de la aplicación de un sistema de control

4.2. Específicos

Incentivar la aplicación de normas, políticas de gestión y control

Impulsar el incremento de la rentabilidad de la empresa

4. JUSTIFICACIÓN

La presente propuesta es importante porque a través del diseño de un sistema de control interno en la empresa EARTHCOM E.I.R.L., servirá en la organización y control, para así realizar una adecuada distribución de las funciones y responsabilidades al personal y a partir de ello poder centralizar y supervisar las ventas, para detectar en forma oportuna los posibles fraudes que se presenten día a día, y así en forma sistemática la consolidación de buenas ventas, en relación a diferentes productos que se ofrecen, con ella lograremos una cartera de clientes selecta, también mejorar la rentabilidad y llegar a los objetivos de la empresa.

Así mismo servirá como modelo para que otras empresas del mismo rubro, puedan diseñar este sistema siendo un aporte a la consecución de sus objetivos, disminuyendo la cantidad de fraudes que se presenten en el transcurso del tiempo.

También servirá como punto de partida para que a partir de ella se realice una mejor persecución a cada uno de los casos que se presenten en el tiempo y adicionalmente servirá para otras investigaciones y consultas para otros investigadores.

5. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Sistema de control interno, es una herramienta automatizada diseñada para determinar prudentemente el control de una organización. El control interno es un conjunto de principios, fundamentos, reglas, acciones y procedimientos los cuales aplicados en forma conjunta y unidos a las personas que constituyen la empresa, lo cual establece un medio para lograr el cumplimiento de las funciones administrativas.

Es importante porque nos permite producir información financiera y administrativa oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en el proceso de toma de decisiones y la rendición de información por cada uno de los responsables de las actividades que realiza. Para poder controlar cada una de las áreas que

conforman la estructura organizacional se realiza y delega sus funciones a cada trabajador y así mantener apropiado ambiente de control.

6. NORMATIVIDAD Y/O POLÍTICAS

6.1. NORMAS DE TRABAJO

Los consultores nuevos ingresan en modalidad de periodo de prueba donde se les paga la comisión por sus ventas igual al plan vendido, condición línea activa, con consumo y pago de servicio.

Pasando el periodo de prueba el consultor ingresa a planilla si aprueba la inducción y con los siguientes objetivos:

Si no aprueba la inducción no podrá continuar en la empresa.

Ingresan a planilla con el sueldo básico más comisión siempre y cuando llegue a la cuota.....

Por inducción la cuota para comisión es:.....

La movilidad se rige en base a producción y está establecido en una tabla.....

Posterior a la inducción ganara comisión siempre y cuando produzca al mes:.....

Bono adicional:.....

00 unidades

00 unidades

00 unidades a mas

Condición: no tener descuento de comisión por clientes que no pagaron su segundo recibo caso contrario se paga eldel bono.

Cuota del consultor: xx unidades

Adelanto de movilidad sujeto a producción, citas y oportunidades

Pago de movilidad según escalas.....

Nuestro objetivo es venta con ruc, la venta con DNI es adicional

Toda unidad que no haya pagado su primer servicio o se encuentre suspendido o en reclamo, no se paga dicha unidad.

Consultores de ventas junior y sénior

Requisitos para ser consultor junior

Para ascender a consultor junior, necesariamente tienes que haber vendido más de xx unidades el mes anterior

Requisito: vender más de xx unidades, aprobar los exámenes mensuales con nota sobresaliente

Si en el mes, no llegas al objetivo trazado como consultor junior, el siguiente mes bajas de nivel

Pago de movilidad.....

Bono por ser consultor junior:

La comisión se paga.....

Requisitos para ser consultor sénior

Tienes que haber sido necesariamente consultor junior y haber vendido necesariamente xx a más unidades el mes anterior.

Requisito: vender más de xx unidades, aprobar los exámenes mensuales con nota sobresaliente

Si en el mes, no llegas al objetivo trazado como consultor sénior, el siguiente mes bajas al siguiente nivel

Pago de movilidad.....

Bono por ser consultor sénior:.....

Excepción: si vende menos de x unidades, el siguiente mes pierdes los beneficios de consultor junior y sénior

Condición:

Para pagar ambos tramos deben de estar necesariamente en el mes de pago:
consultor junior o sénior

Importante:

Verificar que cada cliente allá pagado su primer y segundo recibo, debido a que es condición importante para el pago de comisión: si no pago el primer recibo, el descuento de comisión a quien corresponda será del 00% y si no pago el segundo recibo, el descuento de comisión será del 00%.

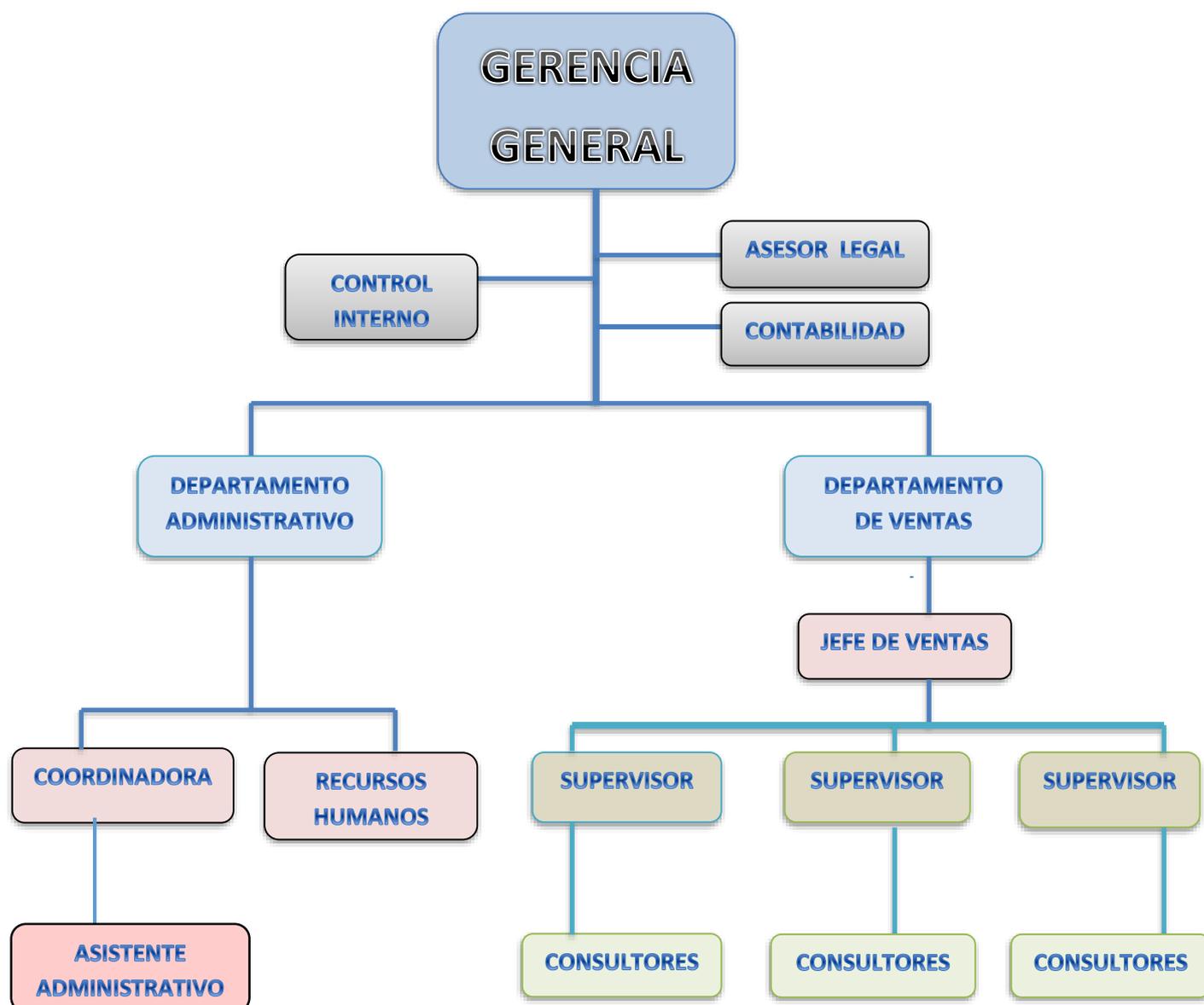
6.2. POLÍTICAS DE LA EMPRESA

Todo fraude detectado y cometido por el consultor de ventas, será automáticamente separado de la empresa y agregado al black list de Entel.

Todo consultor que preste, seda, entregue una cuenta suya a otro consultor simplemente para que el otro llegue a su cuota u a otro tramo de pago, es considerado una falta grave cometida por los dos consultores; ante ello se le descontara el íntegro de las movilidades y bonos así como la separación inmediata de la empresa y comunicación para agregarles en el black list de Entel.

7. CARACTERÍSTICAS DE LA PROPUESTA

Estructura Organizativa.



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

A continuación se presenta una lista de conductas que la empresa considera inaceptables. Si se descubre a un empleado involucrado en estas conductas, estará sujeto a medidas disciplinarias que incluyen amonestación, advertencia, suspensión, despido.

No presentarse al lugar de trabajo, listo para trabajar a la hora normal de inicio de la jornada. Entrada: 8:00 am, tolerancia 5min, Reporte de campo: 6:00 pm para

los consultores, el personal de oficina cumplir con el horario establecido en contrato.

Dañar, destruir o robar intencionalmente bienes de sus compañeros de trabajo o de la empresa.

Pelear, hacer bromas pesadas o tener conductas escandalosas.

No aceptar o dejar de acatar las instrucciones de un supervisor o superior inmediato.

Abandonar su estación de trabajo (excepto por necesidades personales razonables) sin el permiso de su supervisor o superior inmediato.

Pasar por alto las obligaciones y funciones laborales o haraganear durante horas de trabajo.

Presentarse bajo influencia del alcohol o drogas, o ingresar bebidas alcohólicas o drogas a la propiedad de la empresa.

Dar intencionalmente información falsa para obtener un empleo o ausentarse.

Usar un lenguaje amenazador u ofensivo al dirigirse a un compañero de trabajo

Al no llegar a su cuota de 14 unidades por consultor no tendrá derecho al pago de comisiones.

La Empresa paga el servicio de conexión al sistema integral de comunicación inalámbrica ENTEL plan S/. 00, el cual será asumido por el consultor de no llegar a la cuota de XX unidades.

El concepto de movilidad está supeditada al cuadro de producción preestablecida:

Firmar asistencia de cualquier empleado o falsificar cualquier registro.

Infringir intencionalmente o habitualmente los reglamentos de seguridad e higiene.

No vestirse de conformidad con las normas de la empresa. Damas y Varones:

Ropa de vestir.

Llegar tarde o ausentarse del trabajo injustificadamente, tres tardanzas o ausencia equivalen a un día no laborado.

No cuidar adecuadamente, desatender o maltratar los equipos y herramientas de la empresa.

Utilizar los equipos de la empresa de forma no autorizada.

Al término de la relación laboral deben devolver los equipos de trabajo en las mismas condiciones que se les entregó.

8. ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) DE LA EMPRESA EARTHCOM EIRL

FINALIDAD DEL MANUAL

El presente Manual de Organización y Funciones de la Empresa EARTHCOM EIRL, es un documento que tiene por finalidad:

Dar a conocer la estructura de las áreas que conforman la empresa, en las cuales dispone las funciones generales y específicas de su organización interna, los niveles de responsabilidad y autoridad, delegados a cada una de las áreas.

Puntualizar claramente su organización y funciones.

Se entregara la información detallando las funciones y responsabilidades a todo el personal que labora en las distintas áreas de la empresa. Para dar la conformidad se repartirá copias del presente Manual de Organización y Funciones.

Todo el personal que pertenece a la empresa está en la obligación de cumplir con lo dispuesto en el presente Manual de Organización y Funciones.

ALCANCE

El presente Manual de Organización y Funciones, contempla toda la organización estructural funcional de la empresa EARTHCOM EIRL, siendo su entorno de aplicación a todo el personal que colabora en las distintas áreas de la empresa, desde la Gerencia, áreas administrativas, áreas de ventas y personal que labora en los diferentes niveles.

APROBACION

El Manual de Organización y Funciones de la empresa EARTHCOM EIRL, será aprobado por el Gerente General.

FUNCIONES GENERALES DE LA EMPRESA

Ofrecer y suministrar servicios de Telecomunicaciones conforme a las exigencias del mercado, tratando de disminuir las fallas que presenten el servicio, el cual nos servirá para mejorar día a día nuestras operaciones y el crecimiento de nuestro personal.

CARGOS

Gerencia General

Oficina de Control Interno

Oficina de Asesoría Legal

Oficina de Contabilidad

Departamento Administrativo

Coordinadora

Recursos Humanos

Asistente Administrativo

Departamento de Operaciones de Ventas

Jefe de ventas

Supervisor de ventas

Consultores

GERENCIA GENERAL

Es el máximo órgano de dirección encargado de la gestión administrativa e institucional de la organización.

FUNCIONES

Realizar actos y contratos ordinarios correspondientes a la captación de nuevos clientes.

Firmar contratos ordinarios correspondientes a la captación de nuevos clientes.

Fijar objetivos, desarrollar planes estratégicos y operativos, diseñar la estructura y establecer procesos de control.

Adecuar las capacidades de la organización a las demandas del medio.

Traducir los objetivos estratégicos en metas operacionales específicas de cada área de la empresa y verificar su cumplimiento.

OFICINA DE CONTROL INTERNO

FUNCIONES

Planificar, dirigir y organizar la supervisión y evolución del Sistema de Control Interno

Constatar que el Sistema de Control Interno esté formalmente constituido dentro de la empresa y que su ejercicio sea exclusivo al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular de aquellos que tengan responsabilidad de más jerarquía.

Vigilar el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos, planes y metas de la organización y sugerir los ajustes necesarios.

Ayudar de apoyo a los directivos en el proceso de toma decisiones, a fin que se consiga el rendimiento esperado.

Mantener constantemente informados a los directivos acerca del funcionamiento del control interno en la entidad, de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.

Revisar que se implante las medidas respectivas recomendadas.

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

FUNCIONES

Absolver las consultas legales que se presenten en la empresa.

Coordinar la elaboración de los contratos del personal y con los clientes.

Verificar que los trabajadores reciban todos sus beneficios sociales conforme a ley.

Capacitar al personal en aspectos legales.

Presentar recursos judiciales y administrativos según lo requieran los casos.

Realizar un seguimiento a los diversos procesos legales que se realicen en la empresa.

OFICINA DE CONTABILIDAD

El contador es el encargado de planear, estructurar, supervisar y verificar todas las actividades contables, la realización de estados financieros, así como la emisión de la información económica- financiera que solicite la Gerencia General.

FUNCIONES

Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas vigente.

Llevar los libros principales, auxiliares de acuerdo con la técnica contable, de conformidad con lo establecido por las normas.

Elaborar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.

Realizar y presentar las declaraciones tributarias que la empresa está inscrita.

Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.

Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

OBJETIVO

Coordinar las cargas administrativas de la empresa, asegurando el manejo eficaz de los recursos materiales y humanos con que cuenta la empresa.

COORDINADOR DE VENTAS

FUNCIONES

Ingresar Solicitudes de Venta a Sistema Portal.

Verificar y validar documentación adjunta en carpetas de ventas, la cual debe estar vigente y en cumplimiento de parámetros a evaluar.

Auditar y validar solicitudes de ventas, a través de diversos mecanismos para evitar fraudes.

Monitorear los procesos de ventas, hasta que la orden este cerrada y decepcionada por cliente.

Elaborar y actualizar el Reporte de Ventas de forma diaria y mensual.

Actualizar INAR y reasignar contratos según ventas de consultores.

Entregar carpetas según cronograma establecido a Organismo de Verificación Documentaria (Everis).

Cumplir con Calidad de Venta al 98% como mínimo a alcázar.

Informar a Supervisores y Fuerzas de Ventas sobre cambios en Oferta Comercial equipos, disposiciones y otros procesos de ventas.

Ingresos y actualización de datos de clientes a sistema.

Otras funciones del puesto

RECURSOS HUMANOS

FUNCIONES

Filtrar, evaluar, captar al nuevo personal

Administrar los medios de aviso escrito para la oferta laboral.

Liderar la inducción y capacitación del nuevo personal.

Supervisar y evaluar el desempeño de los nuevos colaboradores.
Entrenar contantemente al personal de las nuevas actualizaciones comerciales de la marca.
Coordinar y apoyar con las capacitaciones externas.
Informar sobre las actualizaciones de las ofertas comerciales vigentes.
Motivar al personal con técnicas de motivación, afiches, permisos.
Solicitar la activación y desactivación de códigos.
Controlar, evaluar, apoyar y mejorar continuamente para logros de objetivos.
Disciplina y dominar estrategias para buen clima laboral y enfoque de ventas.
Vigilar por la adecuada aplicación por parte del personal de la empresa, de las normas, procedimientos y disposiciones comprendidas en el reglamento de personal.
Revisar y controlar la tasa de no pago –TNP (morosidad).

ASISTENTE ADMINISTRATIVO

FUNCIONES

Control de asistencia del personal,(faltas tardanzas)
Elaborar los files de los trabajadores.
Elaborar los contratos de los trabajadores y su ingreso a la Dirección Regional de Trabajo de dichos contratos.
Tener el historial de cada uno de los trabajadores: su producción, su ingreso a la empresa, fecha de fin de contrato, etc.
Llevar control de facturas, recibos por honorarios y entregarlas al contador.
Realizar los pagos de servicios (Luz, agua, telefonía fija y móvil e internet), AFP, impuestos.
Manejo y control de caja chica.
Revisar las carpetas y escanear para su ingreso al Sistema de ENTEL y su posterior envío a EVERIS.
Elaboración de boletas de pago y entrega al personal.
Apoyo en revisión de tasa no pago.
Apoyo a gerencia.

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES DE VENTAS

OBJETIVO

Mejorar las ventas y las ganancias mediante el suministro de productos y/o servicios que los clientes necesitan o quieren.

JEFE DE VENTAS

FUNCIONES

Establecer metas y objetivos a corto y largo plazo.

Calcular y pronosticar las ventas.

Determinar el tamaño y la estructura de la fuerza de ventas.

Reclutamiento y selección de los vendedores.

Delimitar el territorio, establecer las cuotas de ventas y definir los estándares de desempeño.

Compensa, motiva y guía las fuerzas de venta.

Evaluación del desempeño de la fuerza de ventas.

Monitorear el procedimiento de ventas.

Implementar un adecuado sistema de ventas de servicio.

Organizar y supervisar el desarrollo de políticas, procedimientos y objetivos de promoción y ventas de los servicios que ofrece la Empresa.

Controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.

Establecer ventajas competitivas donde se ofrezcan servicios de la empresa, procurando obtener las mejores participaciones en el mercado.

Co-autorizar descuentos promocionales en la venta de servicio de telecomunicaciones según la oportunidad de negocio.

SUPERVISOR DE VENTAS

FUNCIONES

Llegar al 100% de la cuota, la cual ha sido proyectada con oportunidades reales trabajadas en los últimos días.

Mantener la puntualidad con los horarios de la empresa.

Tener unificados al personal con la vestimenta respectiva cada día.

Matinales 100% motivadoras, reforzando la plancha comercial, los bonos que nos brinda cada marca +la empresa.

Controlar las 5 citas y las 16 oportunidades.

Hacer seguimiento y exigir a los consultores par que cumplan con el compromiso diario.

Contar con el personal capacitado que esté en condiciones de trabajar bajo presión, a su vez realizar capacitaciones sobre los temas relacionados al enfoque de RUC 20 y RUC 10CN que es lo que nos va a ayudar a llegar a la meta y evitar rotación de personal.

Revertir el Monopolio de los otros operadores, empezando a trabajar con clientes potenciales que nos permita poder cerrar unidades de mayor cantidad.

Capacitar al consultor constantemente sobre la plancha comercial, modelos de equipos sobre todo los de gama alta, la cual solicito el apoyo al área de entrenamiento para que pueda brindar información d ello.

Hacer que se cumpla el código de ética y conducta conjuntamente con el auditor para evitar todo tipo de fraude u estafa a los clientes.

El Supervisor tendrá un cronograma de salida diaria agendada con su FFVV.

Seguimiento de cuentas mayores de 5 unidades por fases F1-F2-F3-F4-F5-F6.

Compartir experiencias de mercado, casos exitosos de cierre, levantamiento de objetivos.

CONSULTOR CORPORATIVO

FUNCIONES

Cumplir con los objetivos de ventas establecidas en forma mensual.

Buscar contactos en forma proactiva, que se transformaran en clientes o prospectos de clientes.

Mejorar y mantener la participación de nuestros productos: telefonía móvil, bam (banda ancha móvil) y bafi (banda ancha fija inalámbrica) en nuestra zona de ventas.

Conocer y valorar los productos que ofrecemos.

Prospectar y tener por lo menos 5 citas diarias.

Tener por lo menos 20 oportunidades activas con su código, dentro de los cuales debe de tener por lo menos 2 empresas grandes, 4 empresas medianas y las demás pequeñas tanto en ruc 10 y ruc 20.

Informar diariamente a su supervisor sobre la labor de visita y prospección realizada durante el día.

Realizar el servicio de post venta con el cliente.

Retroalimentarse diariamente para poder llegar a ser un buen consultor.

Revisar diariamente su tasa de no pago (TNP).

PUNTOS A TOMAR EN CUENTA PARA DETECTAR UN FRAUDE

Hay que tener más cuidado en los siguientes Puntos:

Si es un cliente de otra ciudad.

El equipo que solicita es de gama alta o media alta y es un plan alto.

Como van a entregar esas unidades, hay carta poder.

Son bastantes unidades.

Dirección de entrega no coincide con dirección de ficha ruc.

Para ruc 20

Si es un ruc de persona jurídica, la vigencia de poder está establecida que el gerente tiene la facultad.

En un ruc 20, la firma está conforme.

Ubicas a la empresa de ruc 20 y crees que son necesarias esas unidades.

Para ruc 10

La huella en los documentos está conforme.

La firma está conforme.

9. PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	PERIODO DE TIEMPO				
	FEB.	ABR.	JUN.	AGO.	DIC.
Presentación de la propuesta					
Aprobación de la propuesta					
Aplicación de la propuesta					
Resultados de la propuesta					

10. RECURSOS

Presupuesto

A continuación detallamos los gastos que se efectuaron en la realización del presente informe de Tesis

Bienes

Detalle	U.M.	Cantidad	Precio Unit.	Precio Total
Papel bond	Unid.	300	S/ 0.04	S/ 12.00
Folder manila	Unid.	2	S/ 0.70	S/ 1.40
Tabla sujetador	Unid.	1	S/ 9.00	S/ 9.00
Lapiceros	Unid.	2	S/ 0.50	S/ 1.00
Resaltador	Unid.	1	S/ 2.50	S/ 2.50
Corrector	Unid.	1	S/ 2.50	S/ 2.50
Laptop	Unid.	1	S/ 1,250.00	S/ 1,250.00
USB	Unid.	1	S/ 25.00	S/. 25.00
Calculadora	Unid.	1	S/ 20.00	S/ 20.00
Sub Total				S/ 1,323.40

Servicios

Detalle	U.M.	Cantidad	Precio Unit.	Precio Total
Internet	Horas	100	S/ 1.00	S/ 100.00
Impresiones	Unid.	300	S/ 0.30	S/. 90.00
Sub Total				S/ 190.00

RESUMEN

Bienes	S/. 1,323.40
Servicios	<u>S/. 190.00</u>
Total	S/. 1,513.40

REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Decreto Supremo N°. 039-91-TR, Norma que regula la obligación de los empleadores de tener un Reglamento Interno de Trabajo

[vlex.com.pe › ... › Otras obligaciones del empleador › Reglamento Interno de Trabajo](#)

Establecen el reglamento interno de trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones

[trabajo.gob.pe/archivos/file/SNIL/normas/1991-12-31_039-91-TR_326.pdf](#)

Manual de Organizaciones y Funciones empresa J&V Resguardo S.A.C.

[www.liderman.com.pe/webanterior/images/liderman/sgi/sgi/pdfs/210105.pdf](#)

ANEXOS

INFORME PARA INGRESAR UNA CARPETA

Toda carpeta que se ingresa el consultor tiene que llenar el siguiente formato:

FECHA:

NOMBRE DEL CLIENTE:

COMO LO CONTACTO AL CLIENTE: EN LA CALLE:

POR REFERENCIA DE UN CLIENTE:

POR VISITA DEL CONSULTOR:

OTRO, ESPECIFIQUE:

TIPO DE NEGOCIO DEL CLIENTE:

DIRECCION DONDE CONTACTO AL CLIENTE:

EL LOCAL: ES UN LOCAL COMERCIAL:

ES UNA VIVIENDA:

ES UN DEPARTAMENTO:

ES UNA QUINTA:

DONDE SE ENTREGARAN LOS EQUIPOS: DIRECCION LEGAL:

SUCURSAL INSCRITO EN SUNAT:

OTRA DIRECCION:

SUSTENTACION: _____

HAN TENIDO EL DNI ORIGINAL EN SUS MANOS Y CON ELLA TOMARON LA FOTO O SACARON COPIA FOTOSTATICA DE ELLA:- _____

VISTO BUENO DEL SUPERVISOR:

CONFORME :

CON EXCEPCION:

CONSULTOR

NOMBRE:

EMAIL :

CHECK LIST

SUPERVISOR VERIFICA Y SE RESPONSABILIZA POR PRESENTAR LA SGTE. INFORMACION EN ESTA CARPETA:

CALIDAD DE CARPETA:	V°B °
COPIA DNI CON DATOS COMPLETOS: FECHA CADUCIDAD, EMISION, N° DE DNI	
COPIA DNI LEGIBLE: CON FIRMA Y HUELLA CLARAS	
COINCIDEN DATOS DE CLIENTE EN CARPETA	
COINCIDEN FIRMAS CON LAS DE DNI	
COINCIDEN HUELLAS CON LAS DE DNI	
FOTO(S) DEL CLIENTE	
NO PRESENTA BORRONES, ENMENDADURAS, SOBRESCRITURA Y DETERIOROS EN FORMATOS	
COMPAÑÍA CREADA	
OPP ACTIVA	
OTROS:	
OBSERVACIONES:	

Supervisor

Nombre:

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Se diseñó el Sistema de control interno para la empresa EARTHCOM EIRL, lo cual permitirá producir ventas de calidad y así poder optimizar la situación económica.

Se conoció la baja rentabilidad de la empresa, el cual se vio reflejado en el Flujo de caja una pérdida de S/. 48,020.00, debido a la falta de control interno lo cual afectado todo el desarrollo de las actividades y procedimientos en la organización y por ende las ventas, dio como resultado que no se aplicaban en las diferentes áreas de la empresa EARTHCOM EIRL, un Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Organización y Funciones, normas, políticas y un Plan de Trabajo, lo cual implica a que el personal no está debidamente informado de sus obligaciones y responsabilidades.

Se identificó los factores que han tenido influencia en la no detección de los fraudes, mediante la aplicación de los instrumentos Encuesta y entrevista, los cuales nos han servido para identificar el problema, el sistema de control interno, servirá para dar solución al problema que tenía la Empresa EARTHCOM EIRL.

Con la implementación del Sistema de Control Interno, en todas las áreas de la organización, ya que todas desarrollan sus actividades en forma paralela, permitirá un efecto positivo en la gestión económica- financiera de la empresa EARTHCOM EIRL.,

6.2. RECOMENDACIONES

Mejorar cada año el Sistema de Control Interno en todas las áreas de la empresa EARTHCOM EIRL, el mismo que facilitara una manera ordenada y clara de conducir y hacer funcionar a la organización, para así poder desarrollar continuamente su desempeño y poder medir la eficiencia y eficacia del personal en el cumplimiento de las metas y objetivos trazados por la empresa.

Formalizar y establecer, el Plan de Trabajo para que el personal de la empresa EARTHCOM EIRL, tenga conocimiento y pueda cumplir con sus obligaciones y responsabilidades.

Garantizar y adaptar las normas y políticas de control en las distintas áreas, mediante constante capacitación y evaluaciones al personal de cada área de la empresa EARTHCOM EIRL.

Asesorar a la Gerencia con el fin de presentar el rendimiento económico y la manera positiva en que influye la Implementación del Sistema de Control Interno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre de Rueda, M. S., & Herrera Soria, F. E. (2013). La Auditoría Interna en la Detección y Prevención de Fraudes. Guatemala.*
- Arango Aguirre, C. A. (2012). Diseño de políticas para el control para la prevención del fraude en la empresa DipacManta S.A para el año 2011. Loja.*
- Benavente Velarde, M. Y., & Perez Becerra, J. J. (2012). Implementacion de medios preventivos en las unidades de Auditoria Interna para la disminucion de Riesgos en la Empresa " INDENOR S.A."- Chiclayo -2012.*
- Cecibel, U. C. (2005). Auditoría de Fraudes en el Sector Financiero Privado. Período 2000 - 2003. Guayaquil.*
- De La Guerra, L. (Junio de 2013). Sistema de Control Interno. Sao Paulo.*
- Guerra, M. (2009). <http://www.monografias.com/trabajos63/control-interno-auditoria/control-interno-auditoria.shtml#ixzz49WF6nPZI>.*
- Hayes, S. M. (2013). <http://www.auditool.org/blog/fraude/319-icomo-investigar-fraudes-en-su-empresa>.*
- Hemeryth Charpentier, F., & Sanchez Gutierrez, J. M. (2013). Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. Trujillo.*
- Internacional, S. d. (2013). <https://www.uncitral.org/.../Recognizing-and-preventing-commercial-fra>.*
- Mundial, B. (09 de Diciembre de 2011). www.bancomundial.org/.../sanctions-board-to-post-decisions-on-corruption-fraud-cas..*
- Murillo Ruiz, P. J., & Palacios Risco, T. E. (2013). Diseño de un sistema de control interno en el area de ventas de la Botica Farma Cartavio en el periodo 2013. Universidad privada Antenor Orrego, La Libertad, Trujillo.*
- Republica, G. L. (07 de Febrero de 2013). Lescano denuncia a Telefónica y empresa rechaza los cargos.*
- Republica, G. L. (09 de Agosto de 2013). Condenan a contador y a sus asistentes por defraudación tributaria.*
- Republica, G. L. (03 de Julio de 2014). Fraudes de empleador a empleado son comunes en empresas de Lambayeque.*
- Republica, L. (07 de Febrero de 2013). Lescano denuncia a Telefónica y empresa rechaza los cargos.*

Siguencia Guaman, J. K., & Ullauri Vasquez, J. V. (2015). Análisis de Riesgos de Fraude en el Proceso de Ventas en la Empresa Electro Instalaciones A&A. Cuenca.

Urbina Castro, V. C. (2005). Auditoria de Fraudes en el Sector Financiero Privado. Periodo 2000-2003. Guayaquil.

Vargas Paredes, D. N., & Ramirez Muñoz, R. C. (2014). El Sistema de Control Interno y la Gestion Comercial en la Ferreteria Estrella S.R.L. Trujillo.

Zarpan Alegria, D. J. (2013). Evaluacion del sistema de control interno del area de abastecimiento para detectar riesgos operativos en la Municipalidad distrital de Pomalca - 2012. Universidad catolica Santo Toribio de Mogrovejo, Lambayeque, Chiclayo.

Claros, R. & León, O. (2012). El control interno como herramienta de gestión y evaluación (1a. ed.). Lima, Perú: Pacifico Editores S.A.C.

