



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL
INTERNO PARA MEJORAR LOS NIVELES
DE RENTABILIDAD DE INDENOR S.A**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO.**

Autor:

Bach. Chávez Carranza Danicsa Lisbeth

Asesor:

Mg. Cubas Carranza Janet Isabel.

Línea de Investigación:

Auditoría.

Pimentel – Perú

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, a mi ángel guardián que cuida de mí en cada paso que doy, a mi bella madre por ser mi ejemplo de lucha y a mis hermanos.

AGRADECIMIENTO

A mi Padre por ser el hombre que me enseñó a luchar por mis sueños, por ser el apoyo y compañía incondicional en mi vida y aunque ahora él esté en el cielo le agradezco por ser el aliento que necesito para salir adelante.

A mi madre por ser una mujer de bien, que me educó con buenos valores, por ser una mujer llena de coraje para enfrentar la vida pese a todo obstáculo y demostrarme que todo lo que me proponga lo puedo lograr.

A mis hermanos por el ejemplo que me dan día a día.

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS NIVELES DE RENTABILIDAD DE INDENOR S.A

PROPOSAL OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM TO IMPROVE THE PROFITABILITY LEVELS OF INDENOR S.A

Danicsa Lisbeth Chávez Carranza¹

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal: Proponer un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A en consecuencia de haber realizado un análisis minucioso a la empresa, pude observar que tienen algunas deficiencias, para la realización de este análisis se aplicó una metodología del tipo cuantitativo - explicativo, se utilizó una entrevista para el área de producción y otra para el área de contabilidad y los resultados fueron, ausencia de inventarios, carecen de un control de calidad y control de retiro o ingreso de insumos al almacén, no cuentan con políticas de compras de ventas, no tienen establecidas las funciones de los trabajadores y tampoco los capacitan formalmente, llevándome esto a plantearme el siguiente problema:

¿Un sistema de control interno ayudaría a mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A.? Por lo tanto se le ha planteado políticas que se ajustan a las necesidades de la empresa con el fin de mejorar su organización, organigramas de funciones para los trabajadores, organigramas de procesos de ventas, compras y formatos para el control de ingresos y egresos de los insumos.

Al final de la investigación de concluyó que las debilidades del trabajo que realiza Indenor, trae consecuencias de maltrato de insumos, abastecimiento insuficiente de insumos, falta de programación de metas de ventas, deficiente control de calidad, pérdida de clientes, clientes morosos, por ello es que se le recomienda a la empresa implementar a su método de trabajo la propuesta de organización y control que le presento.

Palabras clave: Control Interno.

¹ Adscrita a la Escuela Académica de Contabilidad Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Perú, email: Ccarranzadanic@crece.uss.edu.pe: <https://plus.google.com/u/0/114288832861841140776>

ABSTRACT

The main objective of this research was to: Propose an internal control system to improve the profitability levels of Indenor SA as a result of having carried out a thorough analysis of the company, I could observe that they have some deficiencies, to carry out this analysis, it was applied a methodology of the quantitative - explanatory type, an interview was used for the production area and another for the accounting area and the results were, absence of inventories, lack of quality control and control of withdrawal or input of inputs to the warehouse, they do not have policies of sales purchases, they do not have established the functions of the workers nor do they formally train them, taking this to pose the following problem: Would an internal control system help to improve the profitability levels of Indenor SA? Therefore, it has been proposed policies that adjust to the needs of the company in order to improve their organization, organizational charts of functions for workers, organization charts of sales processes, purchases and formats for the control of income and expenses of the employees. supplies.

At the end of the investigation it was concluded that the weaknesses of the work carried out by Indenor, brings consequences of abuse of supplies, insufficient supply of supplies, lack of programming of sales goals, deficient quality control, loss of clients, delinquent clients, for that reason is that it is recommended to the company to implement to its working method the proposal of organization and control that I present to you.

Key words: *Internal Control.*

INDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	7
1.2. TRABAJOS PREVIOS.	13
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA.....	28
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	39
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	40
1.6. HIPÓTESIS.....	40
1.7. OBJETIVOS.....	41
1.7.1 OBJETIVO GENERAL.	41
1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	41
II. MATERIAL Y MÉTODOS	42
2.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	42
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.	42
2.3 VARIABLES DE OPERACIONALIZACIÓN.....	43
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD.....	44
2.5 PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS.....	44
2.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	44
III. RESULTADOS	46
3.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	50
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	70

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

El problema principal de las empresas comerciales en el Perú es la falta de organización, en especial las pequeñas empresas no le dan mayor importancia a un sistema de control interno, creen que son temas irrelevantes para su gestión; pero, sin embargo las investigaciones demuestran que no es así. La incorporación de las acciones de control interno que se ciña a las exigencias de las actividades que realiza cada empresa es la mejor opción para lograr un buen desarrollo de la misma porque previene riesgos, fortalece la eficiencia y la eficacia en su productividad, en la calidad de servicio, calidad de producto y fundamentalmente en el uso de los recursos. Esta confluencia de variables genera confianza en el usuario externo y permite por ende ampliar el portafolio de clientes en búsqueda de mejor liquidez y rentabilidad.

El problema más significativo de la empresa Indenor S.A. es la falta de coordinación entre las áreas de producción, administración y contabilidad, en el área de producción los trabajadores no tienen a cargo actividades específicas, no son capacitados regularmente, no cuentan con políticas para el desarrollo de su labor, de igual manera el área administrativa y contable tampoco trabaja de acuerdo a políticas ajustadas a las necesidades de la empresa, no realizan inventarios regulares, los arqueos de caja no se aplican, carecen de un registro donde controlen los ingresos diarios, las cuentas por cobrar no tienen un seguimiento lo que causa que los clientes no sean puntuales con sus pagos.

Romero, Aguilar (2014), en su investigación denominada: *Diseño de un sistema de control interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013*, de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, indica que el problema con su investigación fue que estas asociaciones están influenciadas por la ausencia de interés con respecto a estos sistemas para la administración que garantiza un marco de control interno planificado por los requisitos de la organización, que está compuesto por instrumentos e implica que lo hacen concebible para examinar y evaluar sus ejercicios, lo que provoca la mejora constante de los

actos cada vez menos negativos al hacer pagos a plazos por los clientes, de los artículos o los servicios que reciben. Mientras tanto, tiene como consecuencia, por ejemplo, la utilización de tarjetas terminadas o tachadas, modificadas o falsas, robo informático, apropiación ilícita de información, restas de tarjeta; mentira narrativa de los usuarios sobre su información personal.

La práctica de un sistema de control interno en las organizaciones prestadoras de servicios o comerciales es sumamente importante porque no solo permite organizarnos sino también realizar un seguimiento paulatino al desarrollo de la empresa, nos ayuda a prevenir riesgos, ajustar nuestro servicio a la necesidad del cliente, en este caso la empresa busca implementar un sistema de control interno con la intención de lidiar con el uso de tarjetas caducadas, tarjetas falsas, hurto informático, el uso de documentos falsos para aprobaciones de tarjetas, entre otras estafas electrónicas comúnmente vistas en nuestro entorno.

Chancafe U. (2016), en su investigación titulada: *Evaluación del control interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la gerencia regional de salud Lambayeque*, Perú, indico que el tema más preocupante ocurre en el departamento de Tesorería, que es la razón por la que provienen errores técnicos operacionales. Esta es una explicación considerando no saber sobre los ejercicios que deberían ser posibles. hacer aquí, hay informalidad en la documentación de los ingresos y gastos, entre otros diferentes registros, sus informes de pagos, registros de cuotas y diferentes informes son registrados sin tener en cuenta la secuencial y su numeración, lo que nos impide acceder fácilmente la documentación cuando es necesario, que además tiene numerosos errores físicos en los organizadores de archivos, no hay control monetario organizado, por ejemplo, no realizan controles de caja chica, arqueos de caja, cuadros diarios de cajero-pagador cuando hay cambio de turno en el área, no se custodia la sustracción o robo cuando un cambio de movimiento en la zona de la caja no cuadrada para transmitir al siguiente personal, no se guarda seguridad en el manejo, poniendo en peligro cada día.

El control de caja es fundamental en toda empresa o entidad pública porque es el medio que regula las entradas y salidas de dinero más directas, es común saber que esta área la cual pertenece a contabilidad, es el lugar donde se realizan las malas prácticas de los

encargados, por ejemplo tomar dinero de manera indebida para utilizarlos en beneficio personal nada relacionados con las actividades de la empresa o entidad, por lo tanto un sistema de control interno permitiría generar un control simultaneo en el área de caja, para así evitar los hurtos por parte de los trabajadores, mejorar el control de ingresos y salidas diarias, realizar arqueos de caja, cuadros de saldos en los cambios de turno, afianzando así el principio de transparencia y legalidad en los procedimientos.

Palomares (2016), En su investigación *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa Fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, Lima, dijeron que El mayor problema que la industria editorial que ha ido afrontando durante las dos últimas décadas es la piratería. Se puede observar que es el problema que tiene mayor cantidad de menciones, lo que demuestra que sigue siendo una amenaza, ya que le resta demanda a las editoriales. Otro problema importante son los altos precios de los insumos e impuestos. Esto último puede ser minimizado con los beneficios tributarios de la Ley. Para que las empresas editoriales tengan una buena gestión y trasciendan con mayor rentabilidad, responsabilidad social, deben implementar un área de control interno: ambiente de control, actividades de control, evaluación de riesgos, información y comunicación y el monitoreo; pero el asunto aún no está resuelto con la implementación, sino que debe hacerse funcionar a estos 5 componentes, de modo que propicien el logro de los objetivos operacionales, financieros y de cumplimiento de leyes, principios, normas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas empresariales. El incumplimiento de un buen sistema de control interno en las entidades privadas y todo lo que pueda suceder dentro de la empresa será plenamente responsabilidad del representante legal o máximo directivo correspondiente.

El incumplimiento de políticas establecidas por la administración y gerencia es un claro ejemplo de la falta de control interno en las empresas, las cuales en generalmente se pasan por alto, pero sin embargo esa situación debe cambiar porque por más irrelevante que crean que es la evasión de los procesos establecidos para llegar a un fin, termina trayendo consecuencias económicas para la empresa, puede causar maltrato del material, producto con errores de fabricación, un mal servicio al usuario lo que afecta a la preferencia del cliente, por esta razón se considera importante afianzarse de reglamentos que hagan que los

procedimientos se realicen de manera correcta respetando las políticas del proceso, permitirá mejorar su organización, optimizar recursos y generar una mejor rentabilidad.

Cornejo (2016), en su investigación denominada: *El análisis del control interno de los inventarios de materia prima y su incidencia en la mitigación del riesgo al 31 de diciembre de 2015 en la fase primaria no industrial de las empresas textiles alpaqueras de la ciudad de Arequipa*, en la UNSA, Perú, dijo que el problema más importante en las empresas es que en el sector textil alpaquero es una actividad muy compleja para un productor que no produce lo suficiente para abastecer a gran cantidad de empresas por tal motivo existen pocas en el país las cuales puedan lograr el valor agregado de esta fibra, y así está llegue a su exportación. Las empresas Inca Tops S.A. y Michell& Cía. S.A. elaboran productos de la fibra de alpaca son las más importantes del mercado de Arequipa. Para estas empresas de tipo textil alpaqueras la aplicación del control interno sobre sus inventarios refleja una parte fundamental de sus transacciones, las cuentas identificadas con inventarios se convierten en las más vitales ya que los resultados que se originen de las transacciones se mostraran de manera significativa en los estados financieros.

El control en los inventarios de las empresas que trabajan con la fibra de alpacas es un punto bastante sensible porque esta fibra aparte de no ser muy abundante es bastante costosa, la compra de esta fibra representa cifras importantes en los estados financieros de las empresas Tops S.A y Michell&Cía S.A, por lo tanto el control de las entradas del producto con los pagos de los mismos debe ser fiscalizados eficientemente por medio de un sistema de control interno, compuesto por políticas para el manejo de los inventarios, como también para el cuidado de este insumo, evitando el riesgo de que se malogre antes de entrar al proceso de fabricación de los productos, políticas organizativas que permitan un desarrollo económico de las empresas, control de costos para calcular correctamente el precio de sus productos, entre otras exigencias que presenten las empresas.

Castro (2015), en su investigación denominada: *La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las empresas aldoneras en el departamento de Ica*, en la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú, indica que el problema más importante de las empresas aldoneras ubicadas en Ica, es que no cuentan con un control financiero ni contable y lo cual aumenta los niveles de informalidad

al momento de tramitar su crédito bancario, por ende, estas empresas algodonereras tienen que verificar con una serie de exigencias para poder solicitar un crédito financiero están, como la presentación de sus estados financieros auditados y dando paso a que sea necesario la realización de la auditoría financiera que nos permite efectuar un examen sistemático de sus estados financieros.

Las empresas algodonereras tienen como principal deficiencia la informalidad y la ausencia de un sistema de control, repercutiendo así en sus actividades comerciales, porque cuando quieren solicitar un financiamiento externo por medio de entidades bancaras, estas les piden como requisito documentos contables, que por manejar el negocio de manera empírica las empresas algodonereras no pueden presentar dichos documentos retrasando así el avance y crecimiento de sus empresas, o el aprovechamiento de los costos de oportunidad, un sistema de control debidamente aplicado evitaría este tipo de problemas que limitan a las personas emprendedoras seguir avanzando y desarrollándose.

INEGI (2015), en su investigación “*Esperanza de vida de los negocios*”, Aguas Calientes, México, dedujo que las organizaciones más influenciadas son las pymes que descubren cómo superar todas las cosas que se consideran para sobrevivir cinco años en el mercado. Las estadísticas parecieran desalentadoras: 70% de las empresas cierran en ese lapso y solo 11%, aproximadamente, llegan a los 20 años. Este es un problema que va más allá de generar ganancias para los dueños de dichas empresas o de mantenerse vigente en el mercado, el hecho de que las empresas quiebren y cierren causa una gran cantidad de desempleo y claramente pérdidas económicas para muchos, analizando las principales causas de estos resultados son que la mayoría de empresas por falta de información, intentan crecer trabajando de manera empírica, por lo que les parece más práctico, rápido y accesible, pero a la larga la decisión de trabajar así los perjudica, porque no tienen un orden de trabajo, no son coordinados, no hay políticas para respetar, no existe un debido control económico , de producción y de las ventas. Esto hace que el empresario no conozca el rumbo real o el desenvolvimiento que está teniendo su empresa generándole problemas económicos y administrativos bastante complicados.

El problema por el cual muchas PYMES quiebran no solo en otros países, sino también en el nuestro, es a causa de la falta de control durante la gestión del negocio o de la

pequeña empresa, las personas no capacitadas en este tema intentan sacar adelante a sus negocios mediante una administración empírica, rehusándose a la formalización o a aplicar un pequeño sistema de control de acorde a las necesidades de la empresa, esta investigación nos dice que estadísticamente el 70% de nuevos emprendedores cierran sus empresas a causa de una mala gestión durante los primeros 5 años, es una cifra bastante lamentable, ya que si ese 70 % estuviera mejor orientado sus empresas estuvieran ahora mismo funcionando, obteniendo ingresos que benefician a familias y al desarrollo de su país.

Castro y Rodríguez (2014), en su investigación “*Diseño e implementación de un sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Tarjetería D&J de la ciudad de Guayaquil*”, en la universidad Laica “Vicente Rocafuerte” Guayaquil, Ecuador, no tiene un plan de control interno dentro de su base y particularmente en actividades de inventarios, ya que influye en los registros de pasivos o cuentas por pagar y cobrar, la ausencia de suficientes políticas estratégicas de cartera y el control interno sobre esos registros, han permitido que la organización tenga muchos registros por cobrar sin probabilidad de recuperación, de vez en cuando hay retiros de mercancías pero sin recuperación de dinero, la carencia de un personal preparado en TARJETERIA D&J es, además, una de las razones de este problema, ya que el desconocimiento de la contabilidad y la ausencia de un acuerdo especializado para su correcta aplicación no es satisfactoria.

Esta investigación realizada en el año 2014, nos comparte información de la empresa D&J de la cual podemos rescatar que ha obtenido pérdidas económicas a causa de la ausencia de controles en sus procedimientos en las cuentas por cobrar, consecuencias parecidas a las de otras investigaciones realizadas en empresas que también carecían de un sistema de control interno. Es importante que toda empresa maneje su propio sistema de control, porque ayuda a prevenir errores, riesgos que por lo general traen como consecuencia pérdidas económicas, sin embargo una empresa que cuenta con un sistema de C.I obtiene mejor rentabilidad, ya que controla de manera eficiente las cuentas por cobrar, mejora la calidad de su servicio entre otras cosas que conllevan a un beneficio económico.

Vera (2016), en su investigación “*Evaluación del Control Interno y su aplicación en las áreas contables y operativas.*”, en la universidad Laica

“Vicente Rocafuerte” Guayaquil, Ecuador, se aplicó en la Agencia Naviera Internacional S.A GOLFOLINE. Su principal problema es que nunca se concretó una Evaluación de Control Interno que permita tener una noción y cumplimiento de los objetivos en las áreas operativas y de contabilidad. La organización no tiene un diagrama funcional aprobado que distinga las áreas, actividades y la manera en que están interrelacionados; y, además, la ausencia de personal constante que prepare programas de capacitación a cargo de supervisores, lo que garantiza que los representantes tengan pleno conocimiento de cómo deben hacer sus ejercicios.

El control interno se puede aplicar en cada una de las áreas de una empresa en este caso el investigador lo aplicó en el área contable y operativa, para poder aplicar un sistema de control interno es primordial realizar una evaluación para detectar, los puntos críticos que deberían mejorar, identificar las causas del problema para saber qué es lo que se tiene que evitar, posteriormente establecer políticas, distribuir organizadamente las funciones a la plana de trabajadores según su área, establece procedimientos de trabajo, entre otros métodos que guarden relación y estén enfocados en que como lograr los objetivos de la empresa.

1.2. Trabajos previos.

Choquehuanca (2016), en su investigación: *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa Transportes LUCS E.I.R.L en la Ciudad de Jaén – 2015*, en la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo Perú. Concluyó que, Si evaluamos la influencia de control interno en el establecimiento podemos llegar a concluir que los errores son continuos en el despacho de la mercadería a los clientes, generando rebotes continuamente los cuales son perjudiciales para la empresa que no ayudan al cumplimiento y meta de la empresa y que la ausencia de arreglos y sistemas construidos para los trabajadores que aclaran en detalle las capacidades según el puesto, la falta de políticas y procedimientos establecidos para los trabajadores que explique en detalle las funciones según el cargo, así como la falta de capacitación a los trabajadores generando pérdida de tiempo y dinero.

Esta investigación se desarrolló con el fin de mejorar la Rentabilidad de la Empresa de transportes, la cual durante el estudio se detectó que los errores cometidos en el reparto de la mercadería a los clientes había constantemente errores, estos perjudicaban a la reputación de la empresa en cuanto al servicio que brinda, estas falencias son comunes en las empresas y se da especialmente por la falta de políticas, capacitaciones producto de un mal control en

las actividades, por estas razones es que se considera de suma importancia la implementación de un sistema de control interno en las empresas ya sea de servicios o comercial, porque contribuye con la mejora y perfeccionamiento del trabajo.

Campos (2015), en su investigación: *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú. Concluyó que El estudio de esta investigación realizada ha determinado la existencia de deficiencias en el control interno dentro del proceso de las operaciones del área de tesorería, tales como: ausencia de conciliaciones bancarias, autorización verbal del jefe y falta de segregación de funciones, personal no calificado, excesivo efectivo en caja chica, faltantes de efectivo. Demora en la liquidación del efectivo, pago doble de las facturas con los proveedores, deficiencia en los pagos importantes del mes; las mismas que afectan la supervisión y gestión del manejo del efectivo, que la situación actual del área de tesorería en la empresa constructora Concisa, es muy deficiente, determinándose en un flujograma los puntos de riesgo sobre las operaciones que se realizan con el efectivo, teniendo en cuenta que el control interno que maneja la empresa no es el más adecuado al realizar las transacciones, Se identificó que en la estructura organizativa de la empresa Constructora Concisa, no se muestra el área de tesorería, estando está dentro del área de Contabilidad, para mejorar el área de tesorería se propone diseño de la organización administrativa, la mejora de los procedimientos del proceso del área y definir las políticas y procedimientos de cada operación realizada por el área y que la organización operativa; mejorará la eficiencia en cada actividad que esta realice; así mismo los modelos proporcionados para que exista un mejor control y orden del efectivo.

Respecto a la investigación de Campos, nos dice que las debilidades más significativas del control interno en la empresa Constructora Concisa se veía reflejada en las ausencias de conciliaciones bancarias, existía una selección de trabajadores no calificados para el desarrollo de las actividades, excesivo efectivo en caja chica, entre otros, estas debilidades resultan ser muy agresivas para la empresa, ya que afecta directamente a la situación económica, un sistema de control lo que hace en estos caso es corregir y orientar las actividades que se desarrollan para ser manejadas de manera correcta, hay que considerar

que, para aplicarse correctamente un buen control también es necesario identificar claramente las actividades de cada trabajador, capacitarlos y así cada quien realizara un trabajo más específico y personalizado trayendo como resultados mejoras en el servicio y económicamente.

Rodríguez C. y Vega D. (2016), en su estudio: *Diseño de un sistema de control interno en la Empresa A&B Representaciones SRL con el fin de mejorar los procesos operativos, periodo 2015*, en la universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú, dijo Una vez finalizado el presente trabajo de investigación podemos afirmar que la Empresa A & B Representaciones SRL cuenta con altos puntos críticos al no contar con una organización bien estructurada, ya que no existe un organigrama bien definido, ni con un manual de políticas, funciones y procedimientos en sus labores diarias dificultando la gestión de los procesos, tampoco cuenta con políticas y procedimientos que ayuden a mejorar los procesos, no se puede tener un adecuado manejo de los bienes, funciones e información de la empresa, generando una limitación de facultades en las áreas permitiendo arbitrariedades y decisiones indebidas que a largo plazo no se llegue a lograr los objetivos propuestos, por lo tanto La empresa A & B Representaciones SRL no cuenta con una sólida cultura de control ya que tiene dificultades en la comunicación, sin existencia de adecuados canales para que el personal conozca a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades diarias de operatividad y control.

La empresa A & B está teniendo problemas críticos por la ausencia de políticas de trabajo en cada una de sus áreas, no tienen estructurado los procesos necesarios que se requiere para la realización de cada proyecto, por otro lado el ambiente laboral no se presta para el buen funcionamiento administrativo porque de acuerdo a lo que he leído de esta investigación nos dicen que no existe una comunicación positiva entre las áreas, lo cual perjudica directamente con la labor de cada trabajador ya que no se recibe información verbal necesaria para la continuación de los procedimientos, es sumamente necesaria aplicación de un sistema de control para que la empresa A & B aumente en sus niveles de rentabilidad y el mejore la calidad de servicio que brindan a sus clientes.

Anaya Ch. y Sánchez M. (2016), en su investigación *Aplicación de la propuesta de un Sistema de Control Interno en la empresa comercial Agro Especies Y Frutos Del País S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el*

impacto en su rentabilidad., en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú, concluyo que la organización Agro Especies y Frutos del País SAC no tiene un marco de control interno y de enfoques, reglas, estándares que no tengan en cuenta una condición de control satisfactoria; Por lo tanto, la competencia de las operaciones y el buen funcionamiento de las formas de compra en la satisfacción de los destinos no están garantizados; Con la utilización del marco de control interior, se logró una administración superior y un gran avance en el procedimiento de obtención, logrando una ejecución de trabajo del 0.8% de 2014 al 1.9% de cada 2015, considerando que el objetivo era evaluar los ejercicios de la procedimiento de compra para asegurar y capacidad, es concebible llamar la atención sobre que el personal del territorio adquirente tiene una comprensión exacta, sin embargo, el costo de la contratación especializada en la administración del procedimiento de adquisición, este mensaje no se identifica con los elementos de la posición.

Un sistema de control interno contribuye con la gestión que se realice en el ámbito o aérea que éste se aplique en este caso mediante un sistema de control interno se está buscando traer mejorías en el área de compras, los inventarios deben ser muy bien controlados en las empresas comerciales porque es el área donde se concentra la mayor cantidad de inversión, debe mantener un cruce de información constante con el área de ventas, de esta manera se podrá controlar la rotación que tiene cada producto, evitando así mantener inventarios excesivos y se puede demostrar mediante los resultados que este mismo trabajo obtuvo que fue el logro de un manejo adecuado de las compras logrando un rendimiento operativo de 0.8% en el año 2014 a 1.9% en el año 2015

Hurtado A. (2014), en su investigación titulada; *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de gestión de riesgos en la empresa Automotriz Corporación Mechan Service S.A.C durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Perú, se infiere que no tiene estrategias jerárquicas que le permitan mejorar sus activos. Las instrucciones esenciales para la mejora ideal de los ejercicios y el personal no están preparados con el objetivo de que puedan enfrentar las progresiones, etcétera; Eludir los errores que perjudican a las diversas regiones y la supervisión es extremadamente restringida y, de esta manera, no hay controles preventivos que puedan estar en frente de las ocasiones normales.

Una empresa capaz de prever errores, está preparada para enfrentar los tropiezos sorpresivos que suelen darse, la manera más efectiva de evitar la vulnerabilidad ante los riesgos es trabajar con un Sistema de C.I adaptado a la medida de las necesidades o exigencias de cada empresa requiera, los resultados más relevantes son una excelente organización de trabajo, trabajadores capacitados para desenvolverse en sus funciones, control de ingresos egresos en porcentajes más significativos, aumento de niveles de rentabilidad y a la vez será mayor competitiva en el mercado.

Rodríguez y Vásquez (2016), en su investigación denominada: *Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL en el periodo 2015 – 2016*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú, llegó a concluir que un Sistema de Control Interno permitirá a la organización distinguir y aliviar el peligro de tergiversación, robo y costos excesivos debido a la administración insuficiente de las provisiones, el tiempo y la naturaleza de los elementos creados, el análisis descubrió que más serio es el problema que tiene la organización al finalizar la jornada de labores en la cual la empresa no se ha salvado del desbordamiento de fuentes de información que pueden ser reutilizadas, no tienen las instrucciones vitales o tienen un confiable a cargo de esa capacidad asignada.

Dulce pastelería pronostica una mayor eficiencia y eficacia en sus futuras producciones, gracias a un sistema de Control Interno, el cual ayudara a calcular el costo real de cada producto facilitando así la asignación de precios razonables, también protegerá y vigilara los procesos de compras de los insumos al igual que los consumos que se darán a medida vaya avanzando las producciones, evitando desmedros o maltrato de los elementos.

Carrasco y Farro (2014), en su Tesis titulada: *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo Perú. Se rescata de la investigación que después de haber evaluado el control interno por métodos para las partes de control (COSO), se identificó que la región de cuentas por cobrar de la Compañía de Transporte y Servicios Vanina E.I.R.L. No hay supervisores actuales aquí, el personal no está preparado para enfrentar los deberes de una manera productiva, la evaluación de crédito para el cliente se hace ventajosamente en la temporada de concesión del crédito, hay enfoques de acumulación; sin

embargo, no es el más adecuado, de esta manera no hay controles preventivos que confirmen la gran consistencia de los destinos.

La cuenta de recaudación es muy importante mantenerla controlada, se ha visto casos que por la ausencia de un control afectivo o por desorganización se han dejado de cobrar deudas por parte de los clientes hacia la empresa o que se ha cobrado doble vez generando incomodidad a los usuarios, por ello es que para evitar esta serie de deficiencias en la organización se debe aplicar políticas de cobranza, el cumplimiento de las mismas deben ser verificadas cada cierto tiempo generando estados de condición actualizada, contribuyendo a superar los niveles de control en la empresa.

Obispo y Gonzales, (2015), en su investigación *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013*, In Crescendo. Institucional, Chimbote, Perú, nos dicen que la ejecución de un marco de control impacta los diversos territorios de la organización expandiendo la oportunidad, la efectividad de las operaciones, la productividad y la confiabilidad de los datos gerenciales, contables y presupuestarios, regularmente al 100%. La naturaleza o el ambiente forma al personal de trabajo que hace sus ejercicios y cumple sus deberes. Los ejercicios de control están diseñados para ayudar a garantizar que los principios se ejecuten para enfrentar cualquier peligro. Este procedimiento está regulado para brindar un nivel de seguridad sensible en los destinos de la organización. Cada organización debe completar técnicas de control interno que respalden la elección libre de aquello a lo que tiene un lugar. Los ejercicios de control se crean para ayudar a garantizar que las directrices se actualicen para enfrentar cualquier peligro. Este procedimiento se administra para proporcionar un nivel razonable de seguridad en los destinos de la organización. Cada organización debe completar sistemas internos de control que respalden la elección libre del objeto al que pertenece. Por otro lado, el control interior se describe al ayudar a la administración a rectificar cada uno de los errores que la organización aparece en las diferentes estrategias internas. En este sentido, las organizaciones que aplican el control interno podrían encontrar una expansión en la rentabilidad de alrededor del 80%; en todas las asociaciones grandes o pequeñas, los procedimientos de control interior deben ser ejecutados. Para optimar la administración de los procedimientos, es importante hacer un control que permita que los datos se preparen de manera correcta y conveniente para la organización

principal de la organización y para los externos (entidad bancaria y proveedores). Dentro de una empresa es esencial investigar la información identificada con las operaciones, entre las que se puede mencionar el control del caja y los bancos, registros de ventas, pasivos del acreedor, que tiene suficiente control interno para cumplir con los destinos del negocio.

Obispo y Gonzales han determinado que el crecimiento de sus estándares de productividad pueden ser incrementados en 80%, cifra importante ante la mirada de cualquier emprendedor en busca del crecimiento de su negocio, esto se puede lograr siempre y cuando el sistema de control se aplique en su totalidad, respetando sus políticas y sus niveles de procedimientos para llegar a un fin, señala también que los puntos más importantes donde se debe fijar un control adecuado es en caja y bancos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Hemeryth y Sanchez, (2013), en su estudio *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013*, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú, nos revela que llegó a la conclusión que sin una estructura jerárquica caracterizada en la organización y la ausencia de un manual de organización y funciones, la estructura autorizada organizativa a nivel del centro de distribución, caracterizando los compromisos del personal que compone este territorio, así como que la facultad de almacenes tiene un bajo nivel de instrucción para el trabajo que realizan, por lo que están aprendiendo a causa de las capacitaciones, por parte de la organización, existe un alto nivel de sentido del deber con respecto al trabajo que realizan dentro de él.

La empresa constructora A&A S.A.C es una organización que está comprometida con sus clientes, si bien es cierto sus trabajadores no cumplen con los estándares cualitativos que el área de almacén necesita, esta organización se encarga de capacitarlos para que su desempeño sea fructuoso, el almacén es un punto clave de la empresa, donde se requiere que se lleve a cabo un desarrollo basado en políticas de control, para esto es muy importante la implementación de un control interno el cual verifique, y de certeza del cumplimiento de las normativas laborales, donde exista un seguimiento de los inventarios por producto, evitando el riesgo de maltrato de material.

Paima y Villalovos, (2013), en su investigación: *Influencia del Sistema de Control Interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort*

Trujillo S.A. De La Ciudad De Trujillo, en la Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo Perú. Concluyó que al realizar el análisis de la gestión de las compras en el área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se tuvo en consideración los procedimientos empleados por los encargados del control y gestión de las compras en dicha área; considerando las condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes o servicios que se haga al mínimo costo con la máxima eficiencia y el mejor uso de los recursos económicos disponibles; al proponer mejoras en el sistema de control interno operativo del área de compras de la empresa comercializadora de vehículos Autonort Trujillo S.A., se optó por proponer políticas que dinamicen la información administrativa y económica- financiera en forma oportuna, correcta y confiable, como apoyo a la administración en la toma de decisiones y rendición de cuentas de la gestión de cada responsable, y así cumplir con los objetivos de la empresa.

Un sistema de control interno para el área de compras se da para poder obtener certeza de la buena calidad del activo adquisitivo, que cumpla con los estándares de excelencia y costo, un bien que genere confianza al cliente futuro, garantía y un margen de ganancia considerable; un sistema de C.I sirve de ayuda para la toma de decisiones respecto a las inversiones próximas y para cumplir los objetivos de la gestión administrativa.

Rosario, (2016), en su investigación titulada: *Influencia del Control Interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa gas ANTONIO SAC– distrito de la Esperanza - Trujillo - año 2015*, en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, Perú, Llego a la conclusión Después de haber hecho la evaluación financiera a la empresa Gas Antonio SAC. A través de los índices de rentabilidad aplicados al Balance General y al Estado de Ganancias y Pérdidas de los periodos 2014 y 2015; el resultado de estos indicadores con respecto a la rentabilidad de la empresa se observa que obtuvo un resultado positivo para el año 2015. Esto quiere decir que un control interno de las existencias si influye significativamente en la rentabilidad de esta, como podemos observar en el rentabilidad económica en el 2014 fue de 81% y el 2015 de 119% con una variación porcentuales de 30%, en la utilidad bruta con 37% en el 2014 y en el 2015 con 49%, también en el margen neto se notó un aumento en el 2015 de 9% y en el 2014 de 3% y por último en la utilidad operativa para el 2015 con 16% y 6% para el 2014, como podemos observar la empresa se encuentra en una buena situación económica, especialmente en la rentabilidad; debido al control interno

de las existencias de manera adecuada que se lleva en la empresa, como sabemos este es un factor muy importante que debería tener toda empresa en cuanto a sus existencias ya que de ellos depende los resultados en la rentabilidad.

La empresa Gas Antonio demuestra en la investigación que Rosario realizó que el control interno de las existencias si repercute positivamente en una gestión, originando que la rentabilidad aumente en un 30%, obteniendo utilidad bruta de 49% en el periodo del 2015, su margen de ganancia neta incremento un 9% a comparación del año anterior, por lo tanto es motivo para considerar que un sistema de control interno en el área de existencias tiene incidencias con el aumento de los niveles de rentabilidad en una empresa comercial.

Cruzado, (2015), en su investigación titulada: *Implementación de un Sistema de Control Interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la CONSTRUCTORA RIO BADO S.A.C. en el año 2014*, en la Universidad Privada del Norte, Trujillo Perú. Concluyó que se diagnosticó la situación actual del proceso logístico y la situación actual de la rentabilidad de la constructora RIO BADO S.A.C. en las cuales obtuvimos lo siguiente información: Falta de personal en el área de logística, se producía robo interno por parte del personal y robo, adquisición de materiales y servicio de transportes de los mismos a un solo proveedor y a un costo sobre el valor del mercado y el almacenamiento inadecuado de los materiales de construcción provoca que muchos de estos se deterioren y se desperdicien significativamente. Con respecto a los niveles de madurez en los componentes de control de ambiente de control, evaluación de riesgos y actividades de control se encuentran en un nivel repetible y en los componentes de información y comunicación, y supervisión se tiene un nivel de y madurez definido. La implementación del sistema de control interno en el proceso logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la constructora RIO BADO S.A.C, debido a que la rentabilidad en el año 2013 se vio afectada por pérdidas originadas en el área de logística. De tal forma se estima que a pesar de los costos que genera la implementación del S.C.I. la pérdida irá disminuyendo para periodos siguientes puesto que la gestión en el Área de Logística será más eficaz con la implementación del Sistema de Control interno (se evitara robos, el almacenamiento de materiales se realizarán de manera correcta para evitar desperdicios, se contará con personal calificado que realice los requerimientos exactos a los mejores proveedores del mercado) y la Gerencia General establecerá

un mayor control y supervisión sobre el personal de logística.

Las consecuencias de carecer de un sistema de control interno en las empresas es la vulnerabilidad al riesgo de ser afectados por hurtos por el mismo personal de la empresa, adquirir productos a costos elevados y menos garantizados, dificulta la toma de decisiones administrativas, generando retrasos en el progreso de la empresa, la implementación de un sistema de control interno beneficiaría considerablemente a la organización, ya que contara con políticas organizativas, de control y supervisión.

Rodríguez (2016), en su tesis titulada; *Control interno de inventarios y su influencia en las ventas de los Departamentos de pisos y baños de Maestro Perú SA sede Trujillo La Libertad, año 2015*, en la universidad Cesar Vallejo, Trujillo Perú, concluyo que Se determinó en el área de pisos que la cantidad de unidades faltantes y unidades dañadas fue de 7718 arrojando un costo de faltantes de S/ 106,530.19, el índice de desmedro de 1.56%. Mientras que en el área de baños la cantidad de unidades faltantes y unidades dañadas fue de 5225, el costo total de unidades dañadas y faltantes de S/ 668,346.90 como resultado el índice de desmedro de 7.75%. A la vez se verifica que no existe un manual actualizado que describa los procesos actuales con la recepción, registro, control y responsabilidad; la comunicación entre el área de inventarios y ventas es deficiente ya que cuando el asesor de ventas encuentra un producto roto o fallado no comunica al momento al analista perjudicando la venta futura

El departamento de baños y pisos de la empresa Maestro Perú S.A, no cuenta con un manual de control actualizado para realizar el trabajo del área, lo que ha permitido que se vea afectado por las pérdidas de materiales, desmedros y mermas por la forma inadecuada de guardar los productos, por lo tanto considero y estoy de acuerdo con Rodríguez el cual propone un sistema de control interno que contenga políticas de trabajo, un manual que detalle los procesos de almacenaje, un libro auxiliar “kardex” donde se plasme las entradas y salidas de los productos para llevar a cabo un mejor control del área y sugeriría que la comunicación de almacén y ventas sea óptima.

Tarazona (2017) en su investigación: *“El control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ contratistas generales S.R.L del distrito de Amarilis - 2016”* en la Universidad de Huánuco, Perú, llegó a concluir que el procedimiento adecuado del control interno contribuye en la gestión de

inventarios de la empresa Constructora YACZ Contratistas Generales

S.R.L del Distrito de Amarilis - 2016. Ya que esto garantizara la solidez de la organización, siendo para ello necesario encontrar un instructivo general donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores; así reducir los errores en los registros contables, utilizando los informes en el área de almacén.

Tarazona en su investigación nos demuestra que un sistema de control interno es método fundamental para que la empresa para lograr sus objetivos, contribuye en tener una buena dirección, coordinación capaz de asignar responsabilidades a cada trabajador, optimiza el sistema de control en los recursos de la empresa, crea un ambiente laboral eficiente y eficaz preparado para brindar un servicio de calidad a los clientes.

Posso y Barrios (2014), en su investigación: *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros ECO Turísticos Nativos Activos ECO Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*, en la Universidad de Cartagena, Colombia, llego a concluir que El concepto de Control Interno reviste una importancia fundamental para la estructura administrativo-contable de la entidad que fue objeto de estudio. Se relaciona con la confiabilidad de sus estados contables, con la veracidad razonable de su sistema de información interno, con su eficacia y eficiencia operativa y con el riesgo de fraude, sin embargo nos dice también que si bien es cierto, que ningún sistema de Control Interno, por más detallado y estructurado que sea, puede por sí solo garantizar el cumplimiento de sus objetivos, los autores buscan con este trabajo brindar a la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos Nativos Activos Eco hotel La Cocotera, una seguridad razonable de que el objetivo se logre.

La intención que guarda Posso al realizar esta investigación es la busca de mejoramiento financiero del Eco hotel “La Cocotera”, se pretende implementar un modelo de control interno el cual garantice a la empresa el cumplimiento de sus metas y objetivos, un sistema de control que refuerce el área administrativa y contable, para que esto concluya satisfactoriamente debe ser correctamente aplicado y los trabajadores deben estar capacitados para respetar las políticas que este control disponga, porque un sistema de C.I que no se ejecute correctamente no trae los resultados esperados por la empresa.

Córdova (2015), en su *estudio Control interno y gestión de cobranzas en*

la imprenta "Imprecompu" en santo domingo de los Tsáchilas, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador, llego a concluir que La implementación de un sistema de control interno en las empresas es de gran importancia, porque nos permite obtener un control de cada una de las actividades, el cumplimiento de políticas y también les permite a los directivos ver sobre la situación económica de la empresa y tomar decisiones apropiadas para la empresa, así mismo Mediante la presente investigación se pudo constatar que la empresa "Imprecompu" no estaba aplicando un Sistema de Control Interno eficiente para las cuentas por cobrar, ya que luego de la evaluación respectiva se evidenciaron problemas en cuanto al control de las cuentas por cobrar, escenario que se convierte en la ineficiencia, bajo rendimiento y mala utilización de los recursos.

Un Sistema de C.I tiene que estar debidamente compuesto por políticas y procedimientos que la empresa necesite para mejorar su desarrollo en su gestión, debe estar organizado según las actividades que esta exija, queda en manos de los trabajadores lograr que lo estipulado por el sistema de control se cumpla sin ninguna variación, para eso ellos deben de pasar por una capacitación donde los preparen para desenvolverse con eficiencia en cada una de sus áreas.

Bosque (2016), en su estudio: *"El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A"* en el Instituto Universitario Aeronáutico, Córdoba, Argentina, concluyo que se logró reestructurar el sistema de control interno que permitirá reducir las debilidades y riesgos en los circuitos Compras en la empresa Centro Motor S.A; se analizó la situación actual de los circuitos estudiados y luego fueron evaluados para detectar las debilidades y fallas de dichos circuitos. Con lo cual, se finalizó, diseñando los circuitos de manera correcta, teniendo en cuenta una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades y haciendo referencia a la documentación necesaria para que funcionen eficazmente. Se analizó e investigó sobre las falencias o inexistencia de los mecanismos de control ejecutados por la organización en el giro habitual del negocio en los circuitos que implican aplicación de fondos, en consecuencia, se plantea la implementación de los circuitos diseñados propuestos en el presente proyecto. De este modo se logrará disminuir los riesgos propios de los circuitos analizados y además otorgará mayor fiabilidad a la información contable.

Con este proyecto Bosque logro implantar un sistema de control interno mejorado, el cual

beneficia a la empresa Centro Motor S.A, fortaleciendo su plan de trabajo, preparándolos para estar inmune ante los riesgos, el investigar decidió designar funciones y asignar responsabilidades para los trabajadores, diseñaron un plan para asegurar que la información financiera sea fiable, este sistema también trabajara al cuidado de los recursos de la empresa.

Crespo y Suarez (2014), en su investigación: *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso "Multitecnos S.A." de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013* en la universidad , Laica "Vicente Rocafuerte", Guayaquil-Ecuador, concluye que MULTITECNOS S.A., no ha asignado niveles de jerarquía ni de responsabilidad a cada área departamental, por lo que los empleados no realizan a cabalidad sus funciones dejando todo a medias implicando que otras personas terminen el trabajo desviando sus esfuerzos dejando inconclusas sus actividades diarias, incrementando los costes de operación y errores en la operatividad de la empresa. MULTITECNOS S.A., no tiene estipulada normativa o políticas algunas respecto a la ejecución de procesos, ni como tampoco respecto al control y gestión de riesgos de la empresa. Los principales beneficiarios de la propuesta serán los clientes o socios, quienes podrán recibir una atención más rápida. Además, se beneficiará a los trabajadores quienes asegurarán sus puestos de trabajo y eficiencia en sus actividades y a la empresa, MULTITECNOS S.A., en general con su buen manejo y desarrollo.

Los investigadores de la universidad de Ecuador destacan que la principal deficiencia ha sido que la empresa MULTITECNOS S.A no contaba con un organigrama donde jerarquice los puestos de trabajo y responsabilidades que cada quien, organizando así el desempeño laboral, lo cual está totalmente mal ya que todos trabajan una proporción de cada actividad frustrando así el crecimiento y perfeccionamiento de la realización en una responsabilidad específica, a esto se añade que no contaban con un manual de políticas para hacer eficiente el desenvolvimiento, con un sistema de control, todas estas falencias serán subsanadas y contribuirá a un crecimiento económico y administrativo.

Prieto P. (2017), en su tesis "*Aumento de productividad de las pymes en Colombia con la implementación de sistemas de control interno*". En la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Con un eficiente Sistema de Control Interno, las pymes pueden cumplir con los siguientes objetivos:

Proteger y conservar los recursos financieros y no financieros de la empresa, aumentar la competitividad y eficiencia de la organización para el cumplimiento de metas y logro de objetivos corporativos, aumentar el control de todas las operaciones y actividades que desarrollen, trayendo consigo el beneficio de presentar menos problemas de liquidez, ser más productivas y competitivas, presentar menos problemas jurídicos, técnicos y de talento humano, el eficiente sistema de Control Interno puede neutralizar o reducir las amenazas y actos de fraudes y corrupción provenientes de directivos, administrativos, personal asistente u operativo.

Gracias a un sistema de control interno la las Pymes en Colombia pueden cumplir con sus objetivos financieros, rentables, mejorar la calidad de servicio por ende a la vez se genera un crecimiento en su nivel competitivo, incremento en sus niveles de rentabilidad, una organización que ha dado resultados positivos, un sistema de control interno contribuye al crecimiento de las empresas y a mantener su permanencia, es necesario mencionar que no solo basta de estipularlo y plantearlo sino de tener un capital humano con la capacidad de aplicarlo y mantenerlo, el control debe ser paulatino y consecuente para que sus resultados son mejores de lo contrario no se lograra lo previsto.

Paiva, (2013), en su investigación: *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A*, en la Universidad nacional Autónoma de Nicaragua, publicada en la revista Científica FARE concluyó que en lo que respecta al ambiente de control se encuentra una mala segregación de funciones, la que provoca que no se detecten errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos, debido a que la misma persona realiza la recepción de los pagos de las facturas por parte de los clientes, es la encargada de realizar los depósitos, no se realizan arquezos sorpresivos. El tener una misión, visión escrita permite que la empresa cumplan con sus objetivos y metas planteados pero el hecho de que los empleados la desconozcan se puede decir que los empleados no está en caminados con los objetivos por qué no los conoce, también se debe dar a conocer la una estructura organizativa sus empleados por lo que la empresa está reduciendo la capacidad de establecer sistemas operacionales que le permitan manejar y controlar con profesionalismo, y así mismo a la toma de decisiones, la asignación y responsabilidad cada quien sabe cuáles son sus funciones que tiene asignada, las decisiones más importantes se hacen en conjunto y quedan registrada, sin embargo no tienen un manual de funciones escrito. Esto es fundamental para

lograr un compromiso mayor en las personas que se desempeñan en una organización.

En cuanto a la evaluación de riesgos no tienen establecido un procedimiento y no existe control total, el exceso de confianza que se tiene puede ser más fácil el riesgo de fraude lo que puede perjudicar económicamente a la empresa.

La información financiera, no está al día, y peor aún quien retrasa la información financiera es la misma junta directa de la empresa pues ellos no hacen a tiempo sus rendiciones de cuentas lo que ocasiona que no se puede saber cómo están financieramente.

La comunicación en la empresa se puede decir que es adecuada a pesar de no estar en sus oficinas se les informa oportunamente, sin embargo, algunas decisiones importantes no son conocidas por el personal.

La empresa no tiene ningún método de supervisión en cuanto a lo que, respecto a caja chica, caja general, y los centros de pagos por esta falta de control debe contar con las políticas y procedimientos establecidos como respuesta para aceptar, compartir, reducir y fortalecer las áreas para mejorar el funcionamiento de la empresa.

En el análisis de rentabilidad que llevan este no es el adecuado debido a que se basan en la relación costo beneficio y todos los egresos no están contabilizadas correctamente pues los tienen incluidos en otros centros de pagos, por lo tanto, no se sabe correctamente si los centros son rentables para la empresa.

Un plan de control es tener una misión, una visión compuesta le permite a la organización cumplir con sus destinos y objetivos, sin embargo, cuando los trabajadores no conocen sus funciones quiere decir que no están en camino con los objetivos, también se debería conocer la estructura de sus trabajadores, para que le permitan supervisar y controlar con habilidades demostrables, y de la misma manera a los líderes básicos, nos mencionan también que la empresa no cuenta con ningún método de supervisión de cajas, no cuentan con políticas establecidas para los procedimientos y que la información financiera no se

encuentra al día, lo cual interfiere con el área de gerencia quienes son los más interesados en saber cómo va encaminada económicamente la empresa, un sistema de control puede ayudar a que estas deficiencias se superen pero siempre tiene que estar acompañando de un personal preparado y responsable que haga respetar los puntos establecidos en el plan.

Guerrero (2014), en su estudio denominado; *Diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la compañía DUMASA S.A.S*, en la Universidad Autónoma de Occidente, Colombia, determina que La empresa Dumasa S.A.S quiso diseñar un mejor control en el área de tesorería por la forma como se ha venido manejando sus pagos, la conciliación de cartera de los acreedores y proveedores, optimizar sus recursos. La importancia de tener un control interno de sus procesos les permitirá alcanzar las ventas propuestas que se manejan mes a mes y cada año para trazar nuevos horizontes y mejorar en la búsqueda de nuevos clientes y proveedores y dar carnes de la mejor calidad.

Dumasa implementara un sistema de control interno en sus procesos para mejorar el departamento de tesorería, lo cual le ha permitido obtener mejoras significativas de los pagos por parte de sus clientes, un control de ingresos y egresos optimo, esto le permitirá cumplir sus objetivos y seguir avanzado en rubro de la comercialización de productos alimenticios al por mayor.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Teoría del control interno.

Effio (2012pag. 90) libro denominado “Manual de la auditoria tributaria”, Libro Asesor empresarial, Perú. Nos indica que, en una de sus hipótesis, dice: es la disposición de la relación entre el sistema de contabilidad, las capacidades de los trabajadores, las técnicas de organización que planean adquirir información protegida, propicia y sólida, y además la productividad impulsada de las operaciones de adquisición y compra. Esta cuenta registra las consecuencias de las operaciones de las partidas al contado, una certificación de crédito, que constituye al giro vital objetivo de la sustancia y adquiere un costo.

El C.I es un sistema que al aplicarse en la empresa genera desarrollo eficiente, crecimiento progresivo y competitivo en la empresa, a consecuencia de una gestión

organizada, clara, descentralizada en sus áreas de labores.

Mora (2012) afirma que es el conjunto de elementos, normas y procedimientos encaminados a lograr la máxima eficacia en la gestión de la empresa y en definitiva, al óptimo logro de sus fines.

En conclusión, se puede entender que el Control Interno es un proceso diseñado por los administradores, para garantizar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Díaz (2016) “El control interno es una parte significativa de una empresa sin importar que sea una transnacional o una Pyme de cualquier giro o naturaleza”. Su importancia radica en prevenir riesgos como fraudes y malos manejos, al mismo tiempo que se cuidan los ingresos y se evalúa la eficiencia organizacional. Para una adecuada operación sin riesgos, es necesaria la implementación de un control interno que permita la optimización de recursos y mejore continuamente el desempeño de la empresa, tanto a nivel administrativo como operacional.

Un sistema de control interno es importante en una empresa, para salvaguardar los bienes, para dirigir y enfocarse en el cumplimiento de las metas y objetivos lo cuales ayudan a que una empresa se mantenga competente en el mercado, porque no solo se trata de que los inversionistas creen empresas generen un negocios, lo importante y por lo que se lucha continuamente es por mantenerse vigentes en el mercado.

La Contraloría General de la República (2014, p. 9) aseveró que el Control Interno es un proceso integral efectuado por el titular, funcionario y servidores de una entidad, diseñado para enfrentar los riesgos y para dar seguridad razonable de que, en la consecución de la misión de la entidad, se alcanzaran los objetivos de la misma, es decir, es la gestión misma orientada a minimizar los riesgos.

Zarpan (2013) mencionó que el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de la administración y otro personal de la entidad para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones

- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Sin embargo el autor determinó en su estudio que no se aplican los controles internos establecidos en las Normas, Técnicas de control y como consecuencia no se establecían actividades de control que ayuden a mitigar el riesgo. Asimismo, que la gestión de riesgos es deficiente detectando de esta forma que la respuesta frente al riesgo era la aceptación absoluta donde la entidad decide negarse a actuar frente al riesgo cuando no se aplica medidas de control para poder mitigar ni disminuir el riesgo producido en la entidad. (p. 45).

Gómez, (2012, p. 5), manifestó lo siguiente: Las pequeñas empresas han ajustado sus procesos y creado una visión empresarial respecto al control interno, con todos los agentes que la integran, puesto que la confiabilidad de la información depende de la efectividad y eficiencia de las operaciones. Por tanto, dicha visión del control interno ha permitido dar cuenta a dichas organizaciones, sobre la buena administración de los recursos, la mitigación de los riesgos y el cumplimiento de la normativa.

Carranza et al. (2016, p. 26) sustentó que es necesario determinar en el control interno que los procedimientos se lleven coordinadamente con otras áreas para una mayor seguridad de las actividades que se realicen y que la información contable y económica de la entidad nos conduzca a una buena toma de decisiones en hecho relevantes para la empresa con el único propósito de proteger los bienes, activos, derechos y patrimonio, además haciendo un buen uso de los recursos basándonos en la eficiencia y eficacia de las operaciones. Fundamentó que es importante que el control interno abarque todas las áreas y que se delegue funciones, responsabilidades y autoridad para que de esta manera todo el personal conozca lo que sucede en la empresa, además, cada actividad debe ser supervisada y así la administración mantenga un control de las funciones y actividades propias de la entidad. Se debe tomar medidas necesarias para prevenir errores y la distribución de funciones del personal para que la realización de actividades sea de manera coordinada, pero además se debe resaltar que para que se lleve a cabo un buen control hay que lograr los objetivos

establecidos.

Sustentó que la prioridad es proteger los bienes de la entidad mediante la aplicación de un buen control interno lo cual conlleva a asegurar el buen uso de los recursos, evitando así futuros fraudes, errores o pérdidas, además otro de los objetivos que se debe lograr es que la información obtenida respecto a los estados financieros debe ser fiel copia de la situación económica de la organización reflejando una fidedigna información y se pueda tomar decisiones correctas en la gerencia para cumplir con las políticas de la entidad, con eficiencia y eficacia en la transparencia de las operaciones de la organización.

Pacioli, (2012, pp. 1-17), definió que el fin de tener adecuado un control interno se evita riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y el interés de la empresa. Así como también se logrará evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Dextre (2012, p.14), describió que el fin del control interno es asegurar que dichas actividades traducidas en operaciones y procesos se desarrollen de manera segura, continua y confiable, ello se aplica tanto a aquellos quienes integran la organización como para los que tienen expectativas de la eficiencia de la gestión y la eficacia de los resultados esperados.

Resolución de la contraloría (N°004-2017) Que, el artículo 7' de la citada Ley Orgánica, establece que el control interno comprende las acciones de cautela previa, simultánea y de verificación posterior que realiza la entidad sujeta a control, con la finalidad que la gestión de sus recursos, bienes y operaciones se efectúe correcta y eficientemente, siendo responsabilidad del Titular de la entidad fomentar y supervisar el funcionamiento y confiabilidad del control interno para la evaluación de la gestión y el efectivo ejercicio de la rendición de cuentas, propendiendo a que éste contribuya con el logro de la misión y objetivos de la entidad a su cargo.

Samuel (2012, p.12) mencionó que el control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en

un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas.

Barquero, (2013,) fundamentó que el control interno ha existido siempre: “Desde que se crearon las primeras organizaciones existe la necesidad de establecer controles sobre las personas que en ellas participan y sobre sus operaciones. El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos” (p.17). Consecuentemente deben asegurar que los activos estén adecuadamente resguardados, que el registro contable sea fidedigno y que las actividades de la organización se desarrollen eficientemente y se cumplan según las normas establecidas por la gerencia.

Dugarte (2012) aludió a la ONU y mencionó que el control interno puede ser definido como el plan de organización y el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución tendientes a ofrecer una garantía razonable de que se cumplan los siguientes objetivos: promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces así como productos y servicios de la calidad esperada. Preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades. Respetar las leyes y reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de la misma. Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos. (p. 33).

1.3.2. Teoría del control interno según coso

Control interno según el informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) El control interno es el acumulado de procedimientos desarrollados por la parte directiva y todo el personal que conforma la empresa, planteado con el objetivo de proporcionar un nivel de seguridad confiable en lo que respecta al cumplimiento de objetivos y metas en las siguientes categorías:

- a) Eficacia y eficiencia de las operaciones
- b) Confiabilidad de la información financiera.

- c) Cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas que sean aplicables. (González & Maylié, 2014, párrafo 5)

Comité – COSO (2013) publica la actualización del Marco Integrado de Control Interno cuyos objetivos son: aclarar los requerimientos del control interno, actualizar el contexto de la aplicación del control interno a muchos cambios en las empresas y ambientes operativos, y ampliar su aplicación al expandir los objetivos operativos y de emisión de informes. Este nuevo Marco Integrado permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones.

Contraloría General de la República Resolución N° 149-2016 CG (2016) Sistema de Control Interno, nos dice que el SCI es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizados y establecidos en cada entidad del Estado; cuya estructura, componentes, elementos y objetivos se regulan por la Ley N° 28716 y la normativa técnica que emite la Contraloría sobre la materia.

La normativa peruana respecto al SCI, toma lo establecido por el Marco

Integrado de Control Interno - COSO, cuya estructura se basa en cinco componentes. Asimismo, la Ley N° 28716 establece siete componentes para el SCI, respecto de los cuales mediante Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG, se agrupa en el componente de supervisión; los componentes de actividades de prevención y monitoreo, seguimiento de resultados y los compromisos de mejoramiento establecidos en la Ley N° 28716, alineando de esta manera los componentes del SCI al COSO.

El SCI estructura sus cinco componentes sobre la base de principios, cuya aplicación promueve la mejora de la gestión pública. En el siguiente gráfico se presenta la comparación normativa respecto a los componentes del SCI:

- **Entorno de Control.**

Se recogen en cinco principios la relevancia de la integridad y los valores éticos, la importancia de la filosofía de la Administración y su manera de

operar, la necesidad de una estructura organizativa, la adecuada asignación de responsabilidades y la importancia de las políticas de recursos humanos.

Se explican las relaciones entre los componentes del Control Interno para destacar la importancia del Entorno de Control.

Se amplía la información sobre el Gobierno Corporativo de la organización, reconociendo diferencias en las estructuras, requisitos, y retos a lo largo de diferentes jurisdicciones, sectores y tipos de entidades.

Se enfatiza la supervisión del riesgo y la relación entre el riesgo y la respuesta al mismo.

- **Evaluación de Riesgos.**

Se amplía la categoría de objetivos de Reporte, considerando todas las tipologías de reporte internos y externos.

Se aclara que la evaluación de riesgos incluye la identificación, análisis y respuesta a los riesgos.

Se incluyen los conceptos de velocidad y persistencia de los riesgos como criterios para evaluar la criticidad de los mismos.

Se considera la tolerancia al riesgo en la evaluación de los niveles aceptables de riesgo.

Se considera el riesgo asociado a las fusiones, adquisiciones y externalizaciones.

Se amplía la consideración del riesgo al fraude.

- **Actividades de Control.**

Se indica que las actividades de control son acciones establecidas por políticas y procedimientos.

Se considera el rápido cambio y evolución de la tecnología.

Se enfatiza la diferenciación entre controles automáticos y Controles

Generales de Tecnología.

- **Información y Comunicación.**

Se enfatiza la relevancia de la calidad de información dentro del Sistema de Control Interno.

Se profundiza en la necesidad de información y comunicación entre la entidad y terceras partes.

Se enfatiza el impacto de los requisitos regulatorios sobre la seguridad y protección de la información.

Se refleja el impacto que tiene la tecnología y otros mecanismos de comunicación en la rapidez y calidad del flujo de información.

- **Actividades de Monitoreo – Supervisión**

Se clarifica la terminología definiendo dos categorías de actividades de monitoreo: evaluaciones continuas y evaluaciones independientes.

Se profundiza en la relevancia del uso de la tecnología y los proveedores de servicios externos.

1.3.3. Principios de Control Interno.

1. **Igualdad:** Consiste en que el Control Interno debe velar porque las actividades de la organización estén orientadas efectivamente hacia el interés general, sin otorgar privilegios a grupos especiales.
2. **Moralidad:** Todas las operaciones se deben realizar no sólo acatando las normas aplicables a la organización, sino los principios éticos y morales que rigen la sociedad.
3. **Eficiencia:** Vela porque, en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad, la provisión de bienes y/o servicios se haga al mínimo costo, con la máxima eficiencia y mejor uso de los recursos disponibles.
4. **Economía:** Vigila que la asignación de los recursos sea la más adecuada en función de los objetivos y las metas de la organización.
5. **Celeridad:** Consiste en que uno de los principales aspectos sujeto a control

debe ser la capacidad de respuesta oportuna, por parte de la organización, a las necesidades que atañen a su ámbito de competencia.

- 6. Imparcialidad y Publicidad:** Consisten en obtener la mayor transparencia en las actuaciones de la organización, de tal manera que nadie pueda sentirse afectado en sus intereses o ser objeto de discriminación, tanto en oportunidades como en acceso a la información.
- 7. Valoración de Costos Ambientales:** Consiste en que la reducción al mínimo del impacto ambiental negativo debe ser un factor importante en la toma de decisiones y en la conducción de sus actividades rutinarias en aquellas organizaciones en las cuales su operación pueda tenerlo.

1.3.4. Teoría de la Rentabilidad.

GestioPolis.com Experto. (2012, Junio 7). La rentabilidad es la relación entre utilidad e inversión, mientras que la productividad es la relación entre lo que se produce y lo que se consume para producirlo.

Daza (2016) en su artículo de la revista Contaduría y Administración de la universidad de España nos dice que La rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas. Por lo tanto, se afirma que la rentabilidad es una concreción de un resultado obtenido a partir de cualquier tipo de actividad económica, ya sea de transformación, de producción o de intercambio, considerando que el excedente aparece en la parte final del intercambio.

Revista de Consultoría Contable-Tributaria-Laboral (2015) Una definición de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Niveles de análisis de la rentabilidad empresarial

Aunque cualquier forma de entender los conceptos de resultado e inversión determinaría un indicador de rentabilidad, el estudio de la rentabilidad en la empresa lo podemos realizar en dos niveles, en función del tipo de resultado y de inversión relacionada con el mismo que se considere:

Rentabilidad económica o del activo: Se relaciona un concepto de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos empleados en su obtención, sin tener en cuenta la financiación u origen de los mismos, por lo que representa, desde una perspectiva económica, el rendimiento de la inversión de la empresa.

Rentabilidad financiera: En el que se enfrenta un concepto de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

León y Valera (2017), Revista de Ciencias Económicas en la universidad de Costa Rica, La rentabilidad constituye el eje central de la sostenibilidad y crecimiento de los negocios en el tiempo. Es por ello que las decisiones dirigidas a desarrollar proyectos de inversión a financiarse mediante deuda, deben considerar la importancia de que la capacidad generadora de ingresos de los proyectos sea más que proporcional al costo de financiamiento de los recursos, toda vez que ambos incidirán en las utilidades y por ende en el rendimiento sobre la inversión.

Rentabilidad: Beneficio que se obtiene de una inversión o en la gestión de una empresa. Es importante señalar que no existe una medida única de rentabilidad. En la evaluación de proyectos de inversión las dos medidas de rentabilidad más importantes son el valor presente neto y la tasa interna de retorno. El valor presente neto es un monto de dinero equivalente a la suma de los flujos de ingresos netos que generará la inversión en el futuro, expresados en moneda de un período determinado generalmente al momento de efectuar la inversión. Estos flujos de dinero son actualizados utilizando una tasa de descuento equivalente de inversión, o equivalente a la tasa de interés de mercado. La tasa interna de retorno es aquella

tasa que al utilizarla para descontar los flujos futuros de ingresos netos, hace que el valor presente neto de la inversión sea igual a cero. Normalmente la tasa interna de retorno se compara con la tasa de interés de mercado.

Productividad: Relación entre la cantidad de producto obtenido y una cantidad dada de insumos o factores productivos. La productividad puede calcularse respecto a un factor productivo en particular, a una unidad productiva o una actividad económica. Se dice que un factor es más productivo cuando con la misma cantidad utilizada del factor se obtiene un volumen mayor de producción. Una unidad productiva o actividad económica será más productiva cuando se puede obtener una cantidad mayor de producto con un mismo costo de producción. No obstante, el concepto de productividad debe ser definido con mayor precisión cuando se aplica a un problema concreto. Es así que se puede distinguir entre productividad marginal y productividad media. La primera se refiere a los aumentos en la producción total al aumentar en una unidad la cantidad utilizada de un factor, en cambio la segunda se refiere a la cantidad de producto que en promedio produce cada unidad del factor productivo.

1.3.5. Definición de Rentabilidad.

Crece Negocios Expuesto (2012 noviembre 7) La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla.

Para hallar esta rentabilidad debemos dividir la utilidad o la ganancia obtenida entre la inversión, y al resultado multiplicarlo por 100 para expresarlo en términos porcentuales

1.4. Formulación del Problema.

Problema General

¿Un sistema de control interno ayudaría a mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A.?

Problemas Específicos

- a) ¿Mejorará la rentabilidad de la empresa, mediante políticas para el desarrollo de sus actividades?
- b) ¿La organización de Indenor S.A será mejor si se descentralizan las actividades de los trabajadores?
- c) ¿Los arqueos de caja diarios mejorara el control económico de la empresa?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

En la actualidad es importante que las pequeñas empresas sigan un plan administrativo, el cual tenga un enfoque organizado, claro y que facilite el desarrollo en la empresa, ya que mientras más organizados estén mejores resultados se obtendrán; por lo tanto, elaborar un plan de gestión interno como herramienta de trabajo es la mejor opción que pueda tener una empresa de este siglo donde la competitividad ha aumentado considerablemente y la lucha por ser el mejor en el mercado es primordial.

Me intereso en realizar esta investigación para ofrecerle a la empresa Indenor S.A. un excelente sistema de control interno que no perjudique la relación de los clientes con la empresa, mejore la productividad y eficiencia del trabajador, el abastecimiento de material empleado, la cartera de clientes y por supuesto incremente los ingresos. Un sistema donde el rol de cada trabajador no intervenga con el de otro y de esta manera trabajar cada quien al mismo ritmo para salir adelante como equipo.

Este proyecto no solo puede beneficiar a Indenor S.A sino también aquellas empresas que por lo general no cuentan políticas de trabajo. A las pequeñas empresas que no direccionan muy bien su objetivo y que se ven afectados con los imprevistos que causa su desorganización, esto incluyen pérdidas económicas; pérdidas de clientes, material y de tiempo.

Con este proyecto propongo una solución al problema que tienen muchas empresas en el mercado, el cual tiene como origen la informalidad y la falta de conocimiento que origina una gestión de manera empírica.

1.6. Hipótesis.

Un sistema de control interno contribuirá a incrementar los niveles de rentabilidad en la empresa Indenor S.A

1.7. Objetivos.

1.7.1 Objetivo general.

Proponer un sistema de control interno para mejorar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A.

1.7.2 Objetivos específicos.

- Diagnosticar las áreas críticas de Indenor S.A.
- Analizar los riesgos y deficiencias en los procesos de Indenor S.A.
- Identificar los niveles de rentabilidad de Indenor S.A.
- Diseñar un sistema de control interno con niveles de responsabilidad y distribución de actividades, que permita mejorar la rentabilidad de Indenor S.A.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y Diseño de investigación.

El tipo y diseño de investigación fue Cuantitativo - descriptivo, porque durante el desarrollo del trabajo describimos la realidad del problema.

El diseño del proyecto fue no experimental; en dicho diseño las variables no son manipuladas, sino solamente se observan los eventos o fenómenos en su estado natural para después analizarlo

2.2 Población y muestra.

a) Población.

Todo el personal administrativo y de producción de la empresa Indenor S.A que cuenta con 10 personas.

b) Muestra.

Se consideró la siguiente muestra, ya que son quienes pudieron brindar la suficiente información. Son la gerente, contador, jefe de producción de la empresa Indenor, asistentes y operadores S.A.

2.3 Variables de Operacionalización.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS
<i>VARIABLE INDEPENDIENTE:</i> Control Interno.	Entorno de Control. Evaluación de riesgo. Actividades de control. Información y Comunicación. Actividades de Monitoreo – Supervisión.	Áreas críticas Riesgos Deficiencias. Determinar políticas: Atención Pedidos. Compras. Ventas. Cobranza Caja. Niveles de Responsabilidad. Distribución de actividades.	y Observación Análisis documental. Encuesta (Guía de Cuestionario)
<i>VARIABLE DEPENDIENTE:</i> Rentabilidad.	Índices de rentabilidad	Análisis EEFF. Ratios de Rentabilidad.	Análisis documental Entrevista (Guía de Entrevista)

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

Observación: Esta técnica sirve para evaluar desde la perspectiva del investigador, para esta técnica es necesario ser bastante sigilosos, cautelosos, ser muy cuidadosos, tomar en cuenta cada detalle para registrarlo.

Entrevista: Este método se utiliza con la intención de evaluar el sistema de control que manejan desde la perspectiva de los trabajadores del área de producción, administración y contabilidad, esta técnica no ayudó a saber que tan informados están los trabajadores de las normas y políticas que maneja la empresa.

Encuesta: Mediante este instrumento pretendo evaluar directamente a los operadores y asistentes de la empresa Indenor, para conocer la situación del modo de trabajo en que se encuentran.

Análisis Documentario: Éste instrumento nos permitirá analizar los estados financieros de la empresa para reconocer su situación económica.

2.5 Procedimientos y análisis de datos.

Para el análisis de la recolección de datos utilicé el método analítico porque se ha analizado cada una de las áreas identificando sus falencias y bondades.

2.6 Aspectos éticos.

- **Datos reales:**

El desarrollo de esta investigación se realizará exclusivamente con la información veraz que la empresa nos facilitó, sin alteración alguna de la misma.

- **Fiabilidad:**

La información a utilizar será obtenida directamente de la fuente, evitando el plagio de otros trabajos de investigación, sin embargo se considerara como antecedentes pero otorgándoles los créditos respectivos a los autores.

- **Confidencialidad:**

Conservar la privacidad de la información que la empresa proporciona con la finalidad de que el proyecto se lleve a cabo.

III. RESULTADOS

ENTREVISTA N° 01

ÁREA: PRODUCCIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

1. ¿La empresa brinda capacitaciones a sus trabajadores del área de producción y administración?

Al área de producción se le capacita antes de que empiecen a operar las máquinas y cada vez que hay un nuevo producto por sacar al mercado, de la misma manera en el área de administración tenemos un modo de trabajar, cuando se contrata a un nuevo personal se le da indicaciones y ya poco a poco el trabajador se compatibiliza con el equipo.

2. ¿Cuentan con un organigrama, manual de organización y funciones, manual de procedimientos?

No, por el momento no contamos con un manual donde le indique a cada cargo sus funciones correspondientes y para el área de producción tampoco tienen establecidos los procedimientos para la elaboración de los productos.

3. ¿Realizan inventarios semanales o periódicos? Indicar frecuencia.

No realizamos inventarios, a medida que vamos trabajando y observamos que algo está por terminarse entonces se pide a administración q haga el pedido de los insumos.

4. ¿El stock de insumos que presenta la empresa facilita la producción?

Generalmente sí, pero se nos ha presentado casos donde nuestro proveedor no

tenía los insumos para abastecernos y nos retrasaba el trabajo.

5. ¿Existe un control de calidad en cuanto al producto antes de su entrega?

Los errores de impresión son notables al instante, si algo salió mal se vuelve a imprimir para quedar bien con el cliente, pero no existe un protocolo de control de calidad en cada producto entregado.

6. ¿La empresa acepta sugerencias y atiende reclamaciones de los clientes?

Sí, escuchamos al cliente y los reclamos son atendidos en seguida.

7. ¿Los comprobantes emitidos por la empresa son visados?

No, solo se le entrega al cliente en el momento de entregar el producto.

8. ¿Las funciones del área contable se encuentran comprendidas en los documentos de gestión de la empresa?

No, el área contable establece sus procedimientos y su manera de trabajar.

ENTREVISTA N° 02

ÁREA: CONTABILIDAD.

VARIABLE DEPENDIENTE: RENTABILIDAD.

1. ¿La empresa registra sus ingresos diariamente?

En un cuaderno informal se registran las ventas del día, tanto las pagadas al instante y las ventas al crédito, para rendirle cuenta al dueño de la empresa.

2. ¿La empresa maneja fondos de caja chica?

No, si existe algún pago durante el día realizan un retiro de los ingresos de las ventas para realizar los pagos.

3. ¿Existen políticas para la compra de los insumos?

No, se compra de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.

4. ¿Existen políticas de cobranza?

No están establecidas, pero internamente trabajamos con ventas al crédito dando plazo de pago de 15 a 30 días.

5. ¿Se alcanzaron los índices de rentabilidad programados?

No nos hemos programado una meta, pero siempre vamos comparándose con los ingresos del año anterior, en este año se registran mayores ingresos lo cual es a causa de las campañas políticas.

6. ¿La rentabilidad obtenida satisface las expectativas de los propietarios?

Sí, es un negocio rentable, pero siempre se busca la manera de obtener mejores ganancias.

7. ¿Existe una persona encargada de manejar caja chica?

No manejamos caja chica, los pagos diarios o las obligaciones bancarias las realiza el dueño o alguna persona encargada directamente por él.

8. ¿El deterioro o mal uso de materiales en el proceso de producción afecta notablemente el margen de ganancia?

Sí, en la mayoría de productos se trabaja por impresiones en cantidades grandes y los errores son detectados al final de la impresión, cuando ya no se puede hacer nada por salvar el material lo cual afecta a la ganancia de la venta.

3.1 Discusión de resultados

Indenor S.A no tiene procesos contables establecidos y carece de un manual de funciones y procedimientos tanto en el área administrativa, contable y de producción, una de las pruebas de ello es que los comprobantes emitidos por la empresa no son visados al momento de entregar el producto, carecen de políticas de compra de los insumos esta actividad lo realizan de acuerdo a como las necesidades se vayan presentando arriesgando a que en algún momento se queden sin insumos y el trabajo del día se retrase afectando la vez a las ganancias de la empresa, las políticas de cobranza no están establecidas pero sin embargo venden al crédito con un plazo de 15 a 30 días, pero hay clientes que se pasan de fecha, esta falencia que tiene la empresa Indenor se asemeja al problema que encontró el autor Palomares (2016), En su investigación *Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa Fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima*, El incumplimiento de políticas establecidas por la administración y gerencia es un claro, carencia de un sistema de control interno, fue víctima de la piratería, obtuvieron pérdidas económicas por no tener un control adecuado en los precios de sus productos, no llevaban un control de stock eficiente.

Respecto a las actividades de control interno, he podido resaltar algunas deficiencias como por ejemplo: la empresa no capacita a sus trabajadores de manera formal con respecto al manejo de las maquinas, lo que podría generar que el encargado de operarlas haga un mal manejo y se origine un perjuicio en alguna de las partes de la máquina generando así una pérdida para la empresa y el retraso del trabajo, este problema se asemeja con el problema que encontró el autor Hurtado A. (2014), en su investigación titulada; *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de gestión de riesgos en la empresa Automotriz Corporación Mechan Service S.A.C durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo*, en la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, no contaba con estrategias jerárquicas que le permitan mejorar sus activos. Las instrucciones esenciales para la mejora ideal de los ejercicios y el personal no está preparado con el objetivo de que puedan enfrentar problemas no previstos o inconvenientes; contaban con una supervisión extremadamente restringida y, de esta manera, no hay controles preventivos que puedan estar en frente de las ocasiones normales el producto no pasa por un control de calidad antes de la entrega al cliente, otra de las deficiencias es que no realizan inventarios de los insumos y no tienen un control de ellos, no cuentan con un manual donde se precise las

funciones correspondientes a cada trabajador según su cargo y para el área de producción tampoco tienen establecidos los procedimientos para la elaboración de los productos, no manejan un fondo de caja chica lo cual origina que no exista un control adecuado de los pequeños gastos que se realizan diariamente. Sin embargo la empresa acepta algunas sugerencias de sus clientes y atienden los reclamos por algún producto mal hecho, cuentan con un registro de ventas diarias, tanto las que son pagadas al instante y las ventas al crédito, estos hallazgos se asemejan a los problemas que encontró los autores Castro y Rodríguez (2014), en su investigación *“Diseño e implementación de un sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Tarjetería D&J de la ciudad de Guayaquil”*, en la universidad Laica “Vicente Rocafuerte” Guayaquil, Ecuador, no tiene un plan de control interno dentro de su base y particularmente en actividades de inventarios, ya que influye en los registros de pasivos o cuentas por pagar y cobrar, la ausencia de suficientes políticas estratégicas de cartera y el control interno sobre esos registros, han permitido que la organización tenga muchos registros por cobrar sin probabilidad de recuperación

Durante los años de trabajo que tiene la empresa se rescata que el aspecto que ha generado las mayores pérdidas en la empresa es el desperdicio de material, originado por la falta de verificación de las maquinas dando como resultado una mala impresión de las publicidades, cabezales malogrados, etc.

La empresa no se programa metas de ventas para que su rentabilidad mejore cada año.

Para identificar los niveles de rentabilidad de la empresa he utilizado los ratios de rentabilidad, el primero denominado Rentabilidad sobre ingresos nos arroja un porcentaje de 6.49%, es el porcentaje de utilidad que la empresa obtiene por cada una de sus ventas, este es un porcentaje relativamente bajo, lo cual puede ser causado por distintos factores entre los principales tenemos el maltrato de insumos, errores de impresión, un servicio poco eficiente, entre otras razones, el resultado del ratio de Rentabilidad sobre Activos fue de 32.72%, este porcentaje nos indica cual es el margen de utilidad obtenida por la empresa durante el periodo 2017 y que está destinada a los accionistas, osea que el 32.72% de las ganancias que obtenga la empresa se quedan con los accionistas cada año y por último en el Ratio de Rentabilidad sobre Patrimonio nos arrojó un porcentaje de 39.51% este ratio nos indica el rendimiento de ganancias que obtienen gracias a sus

inversiones en la empresa por cada año. (Anexo n° 8)

Por lo tanto después de haber analizado la situación de la empresa la hipótesis de mi investigación. Un sistema de control interno contribuirá a incrementar los niveles de rentabilidad en la empresa Indenor S.A, considero que sí contribuirá a una mejora rentable en la empresa, porque un plan de trabajo organizado, que genere eficiencia y eficacia en el desenvolvimiento de trabajo facilita brindar un servicio de calidad y que la cartera de clientes lo prefiera, generando mayores ventas, previniendo riesgos para evitar pérdidas de inversión en los insumos o el dañado de las maquinas a causa de una negligencia por falta de capacitación a los trabajadores, un sistema de control interno resulta ser necesario para cuidar los recursos y hacer de ella una empresa rentable y competitiva.

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS NIVELES DE RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INDENOR S.A

Después de observar y analizar las deficiencias con las que cuenta la empresa, propongo un diseño de un sistema de control interno el cual establecerá un plan de trabajo organizado, con métodos, políticas de control, registros, para cada área que ayudaran a prevenir riesgos, a cuidar los recursos de la empresa, a optimizar ganancias, proveerá la eficiencia y eficacia en el trabajo.

I. Roll de funciones.

Esta propuesta está basada en destinar funciones a cada una de las áreas que entre ellas tenemos a Contabilidad, Administración y Producción debidamente distribuidas como plan de mejora en la organización de un trabajo en equipo (**Tabla 1**).

1. Concepto.

La asignación de roles en un equipo de trabajo de manera correcta es la primera acción que se debe de tomar para lograr que el capital humano al se le ha encomendado una misión conjunta pueda lograr el éxito, esta designación de funciones debe realizarse tomando en cuenta su conocimiento, su experiencia y sus cualidades como ser humano.

2. Objetivos:

- Promover la eficiencia del personal.
- Obtener información confiable y oportuna.
- Mejorar la calidad del servicio.

3. Procedimientos:

3.1 Delimitación de responsabilidades.

Administrador: Se encarga de supervisar y dar soporte al desarrollo de

actividades encargadas al equipo. Debe participar en la toma de decisiones y se le atribuye autoridad suficiente como para introducir los cambios que considere necesarios. En este caso el administrador tiene a cargo las siguientes funciones.

- Elaboración de órdenes de pedidos
- Pagos a personal.
- Pagos de obligaciones financieras.
- Manejo de caja chica.
- Manejo de cuentas bancarias de la empresa.
- Pago de servicios básicos.
- Gestión de compras de maquinaria e insumos.
- Pagos a proveedores.

Contabilidad: es el área encargada de registrar diversos movimientos económicos de una empresa, representada por un profesional que se encarga de mantener en orden la contabilidad de la empresa, también elabora información financiera para informar a los gerentes lo cual les ayudara con la toma de decisiones. Las funciones que se designaron en este caso al contador son las siguientes.

- Recepción y registro de documentos contables.
- Declaraciones mensuales de las obligaciones tributarias.
- Archivo de documentos contables.
- Elaboración de planillas.
- Control de facturación.
- Elaboración de estados financieros.

Producción: El área de producción, también conocida como área o departamento de operaciones, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos, en la empresa el área de producción consta de la elaboración de conceptos visuales que serán llevadas por el proceso de impresión. Esto parte desde las

especificaciones adecuadas para cada proceso de imprenta. Las funciones que se le asignan al responsable de esta área son las siguientes.

- Supervisión de maquinaria.
- Despacho de insumos para producción.
- Control de calidad del producto.
- Sello de control de productos enviados a despacho.

II. Políticas de cobranza.

Propongo crear políticas de cobranza para exigir al cliente un plazo fijo de pago evitando o controlando la morosidad y perjuicios a las ganancias de la empresa, para esto se clasificará a los clientes por frecuencialidad en la que acudan en el mes a comprar los servicios que brinda la empresa (**Tabla 2.**).

1. Concepto.

Son las normas que ésta sigue para cobrar sus cuentas una vez vencidas. Para que una política sea operante y cumpla con su finalidad, debe establecerse por escrito, darle validez y redactarse claramente y con precisión, dar a conocer al personal de las políticas q se implantaran en la empresa, revisarse periódicamente, ser razonable y aplicable a la práctica, debe guardar relación con los objetivos de la empresa.

2. Objetivos:

- Disminuir la morosidad de los clientes.
- La antigüedad de cobranza no pase de los 45 días de plazo.
- Conservar a los clientes.

3. Procedimientos:+

3.1 Clasificación de clientes.

- **Clientes frecuentes (3 a más veces por semana).** Son aquellos que

realizan sus compras periódicamente, por lo tanto, se le debe de brindar un mejor plazo de pago, demostrando que la confianza que como cliente nos tiene es recíproca.

- **Clientes habituales** (*de 1 a 3 veces por semana*). Son clientes que realizan sus compras con cierta frecuencia, tal vez menos que los frecuentes pero que de la misma manera merecen brindarles facilidades de pago para no perder su preferencia por Indenor S.A.
- **Clientes ocasionales** (*de 1 a 3 veces por mes*). Son clientes ocasionales a los cuales también se les tiene que brindar servicio garantizado, pero no pueden tener acceso a comprar al crédito, por la seguridad rentable de la empresa.

3.2 Plazos de pagos.

- Clientes frecuentes.
De 30 a 45 días de plazo.
- Clientes habituales.
De 15 a 20 días de plazo.
- Clientes ocasionales.
Sus compras deben cancelarlas al contado.

III. Políticas de compra.

En el sistema de control interno que propongo a la empresa también incluye crear políticas de compra para adquirir los insumos de manera suficiente evitando que en el almacén se deterioren, tener continuidad en el abastecimiento de la empresa, evitar la duplicación de pedidos, reducir o eliminar los desperdicios, mantener los niveles de calidad de los productos.(Figura 1)

1. Concepto.

Las políticas de compra es el conjunto de actividades basado en criterios generados desde la dirección de la empresa con respecto a las condiciones, plazos de pago, tipo de proveedores y es importante realizar compras en base a políticas establecidas porque de esta manera se podrá escoger un producto de buena calidad al mejor precio y en cantidades necesarias, evitando gastos innecesarios.

2. Objetivos.

- Obtener ahorros en los gastos de compras mediante un abastecimiento estratégico.
- Adquirir los insumos del proveedor correcto, seguro, a un buen costo y de buena calidad.
- Puntualidad de pagos a los proveedores.

3. Procedimientos.

- Realizar inventarios al almacén cada 15 días.
- Realizar una lista de los insumos terminados o escasos.
- Coordinar con administración para realizar una orden de compra.
- Solicitar a diferentes proveedores proformas con los costos de la lista de productos solicitados para negociar y escoger la mejor opción.
- Establecer un cronograma de pagos a los proveedores.
- Toda compra debe realizarse mediante órdenes de compras con una copia adicional las cuales serán entregadas al proveedor y a la administración.
- Realizar un control de recepción de pedidos y archivo de las ordenes de compras

IV. Programa de control de inventarios

En este punto de mi propuesta planteo programar inventarios cada cierto tiempo, elaborar un formato de control de insumos para registrar el ingreso y salida de cada uno de ellos, registrando el nombre del encargado en retirar o ingresar los insumos de almacén, marcando la fecha correspondiente e identificando para que pedido está destinado, con ese formato la empresa evitara perdidas y creara un mejor nivel de responsabilidad en los trabajadores en cuanto al cuidado del material ((Figura 2).

1. Concepto.

El control de inventarios es un herramienta fundamental en la administración moderna, ya que esta permite a las empresas y organizaciones conocer las cantidades existente de productos disponibles para la venta, en un lugar y tiempo determinado, así como las condiciones de almacenamiento aplicables en las industrias.

2. Objetivos.

- Evitar el exceso de insumos.
- Prevenir el desabastecimiento.
- Asegurar que los insumos se mantengan en buen estado.

3. Procedimientos.

- Programa inventarios cada 15 días.
- Realizar el inventario mediante una ficha de registro debidamente organizada.
- Determinar las cantidades necesarias para el abastecimiento de los 15 días posteriores teniendo en cuenta los pedidos pendientes.
- Verificar el estado de los productos en almacén.
- Realizar una lista de insumos faltantes y los que están por terminarse.

V. Control de calidad.

Elaborar un protocolo de control de calidad para mantener los mejores estándares de calidad que el cliente merece, mantener un control de calidad del producto previo y posterior contribuye a prevenir el maltrato de materiales. (Figura 3)

1. Concepto.

Es el seguimiento a detalle que se da a los procesos dentro de una empresa para mejorar la calidad del producto o servicio. El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad. El control de la calidad también es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida.

2. Objetivos.

- Evitar pérdidas económicas.
- Brindar un servicio de excelente calidad.
- Prevenir errores de impresión.

3. Procedimientos.

3.1 Control previo.

- Verificar que el contenido de la impresión que no tenga errores ortográficos.
- La imagen que contenga sea clara y de buena calidad.
- Cuadrar la impresión perfectamente al tamaño que se requiera.

3.2 Control posterior

Calidad de impresión.

- Verificar la nitidez de las imágenes.

- Comprobar la fidelidad en los colores.
- Durabilidad.

Acabado final.

- Exactitud en el corte.
- Uniformidad en el filo.
- Lijado correctamente.
- Pulido.

VI. Flujograma de proceso de ventas.

Propongo implantar un diseño del proceso de ventas, facturación y control de entrega de los pedidos, mediante un flujograma en el cual se identifique paso a paso el desarrollo de la venta, de una manera clara y organizada, para este proceso de la venta también propongo una tarjeta de Nota de Pedido, detallando información necesaria del pedido para que sean atendidos tomando en cuenta las fechas de entrega y así no quedar mal con el cliente. (Figura N°4 y N°5)

1. Concepto.

- 1.1 Venta:** La venta es como un contrato en el que el vendedor se obliga a transmitir una cosa o un derecho al comprador, a cambio de una determinada cantidad de dinero.
- 1.2 Facturación:** Una factura es un documento que refleja toda la información sobre una compraventa, sirviendo como comprobante de la operación realizada. La obligación de generar una constancia documental de las operaciones sujetas al Impuesto sobre el Valor Añadido hace que se normalice y regule el formato que han de contener dichos documentos.
- 1.3 Reparto:** Es el proceso donde el encargado de entregar el producto terminado, tiene que verificar que el producto este en

perfectas condiciones, que coincida con la orden de pedido y con la factura.

2. Objetivos.

- Evitar la duplicidad de entregas.
- Entrega de los pedidos a tiempo.
- Brindar un servicio eficiente y eficaz.
- Prevenir confusiones en las entregas de los pedidos

3. Procedimientos.

- Atender al cliente atentamente.
- Recepcionar la solicitud de su pedido.
- Entregarle una proforma con los precios para negociar la venta.
- Realizar una nota de pedido especificando las cualidades, cantidad y fecha de entrega.
- Entregar la nota de pedido al área de producción.
- Realizar la facturación de la venta y cancelación de la misma.
- Entregar el pedido sellando la factura como cancelada y entregada, previamente verificando que el producto corresponda a la solicitud del cliente.

VII. Presupuesto para implementación.

Para la implementación del S.C.I. que propongo a la empresa Indenor S.A, se necesitaría una sesión de capacitación para que oriente al personal según su rol de funciones, trabajar de acuerdo a las políticas de cobranza y de compras propuestas, explicar la importancia de un control de calidad eficiente, también se necesitaría capacitar a los trabajadores del área operativa para que les den las pautas del manejo correcto de las maquinas que se utilizan para elaborar sus productos publicitarios. (Tabla N°6)

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

Se ha identificado que Indenor S.A no cuentan con una programación para la compra de los insumos más importantes, perjudicando la producción del día y el cumplimiento con el plazo de entrega del producto al cliente, tampoco cuentan con políticas de cobranza.

La falta de una capacitación formal y completa a los trabajadores del área de producción puede causar el perjuicio de algún repuesto de las maquinas, generando una pérdida económica para la empresa; la desorganización con respecto a la obtención de los insumos ha generado incumplimiento con los clientes, desfavoreciendo a la empresa creando una imagen de irresponsabilidad; la falta de un manejo de caja chica colabora a una falta de control en los gastos que la empresa Indenor S.A realiza diariamente, originando que en los estados financieros la cifra de las utilidades no sean reales.

La empresa no se programa metas de manera periódica, se sienten satisfechos con lo que obtienen y tratan de mantenerse en un mismo nivel, pero esta situación con la propuesta del sistema de control interno implantaría mejoras económicas y organizativas. Este conjunto de actividades planteadas están hechas con el propósito de alcanzar nuestros objetivos y contribuir con la empresa Indenor S.A a mejorar su estrategia de trabajo, alcanzando mejores índices de rentabilidad, control y prevención de riesgos.

4.2. RECOMENDACIONES.

Recomiendo implantar políticas de compra, políticas de cobranza, establecer procesos administrativos y contables.

Las actividades de control pueden mejorar desarrollando capacitaciones a los trabajadores tanto a los operadores de las maquinas como al área administrativa y contable según un cronograma establecido, programando inventarios de los insumos y control paulatino, un plan de control de calidad del producto que se brinda al cliente, disponer de un manejo de caja chica, establecer una lista de funciones correspondientes a cada área.

Para que los niveles de rentabilidad mejoren, como empresa deberían plantearse metas cada semestre o cada año, esto se lograría mediante un trabajo en equipo, organización, control y constancia.

REFERENCIAS

- Romero G. y Aguilar M. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno basado en la auditoría operativa, para contrarrestar estafas electrónicas, en empresas que realizan operaciones de compra y venta, mediante comercio electrónico, en la ciudad de Chiclayo 2013* (Tesis De Pregrado) Universidad Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo.
- Chancafe U. (2016). *Evaluación del Control Interno para identificar las deficiencias sobre las operaciones en el área de tesorería de la Gerencia Regional de Salud Lambayeque* (Tesis De Pregrado). Universidad Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo.
- Palomares (2016), *En su investigación Implementación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de las empresas del Perú: Caso empresa Fondo de cultura económica del Perú S.A. Lima, 2015*, en la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1124/CONTROL_INT ERNO_IMPLEMENTACION_PALOMARES_HERRERA_JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cornejo S. (2016). *El análisis del control interno de los inventarios de materia prima y su incidencia en la mitigación del riesgo al 31 de diciembre de 2015 en la fase primaria no industrial de las empresas textiles alpaqueras de la ciudad de Arequipa*. (Tesis De Pregrado).Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2179/COcosalm.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Castro B. (2015). *La auditoría financiera y su incidencia en la gestión de las empresas algodonerías en el departamento de Ica*. Universidad San Martín de Porres. (Tesis De Pregrado). Lima. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1895/1/castro_bpg.pdf

INEGI (2015). *Esperanza de vida de los negocios*. Boletín de prensa Num.087/15. Pag. (1/2). México. Recuperado de <http://upla.zacatecas.gob.mx/wp-content/uploads/2014/06/BOLETINES/Esperanza%20de%20vida%20de%20los%20negocios.pdf>.

Castro y Rodríguez (2014), en su investigación “*Diseño e implementación de un sistema de control interno en las operaciones de inventario, cuentas por pagar y cuentas por cobrar en la empresa Tarjetería D&J de la ciudad de Guayaquil*”, en la universidad Laica “Vicente Rocafuerte” Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/257/1/T-ULVR-0231.pdf>

Vera (2016), en su investigación “*Evaluación del Control Interno y su aplicación en las áreas contables y operativas.*”, en la universidad Laica “Vicente Rocafuerte” Guayaquil, Ecuador, recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1315/1/T-ULVR-1239.pdf>

Choquehuanca C. (2016), *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa Transportes LUCS E.I.R.L en la Ciudad de Jaén – 2015*. (Tesis De Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo.

Campos G. (2015), *Propuesta de diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la Empresa Constructora Concisa en la ciudad de Chiclayo 2014*, (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Rodríguez C. y Vega D. (2016), *Diseño de un sistema de control interno en la Empresa A&B Representaciones SRL con el fin de mejorar los procesos operativos, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Anaya Ch. y Sanchez M. (2016). *Aplicación de la propuesta de un Sistema de Control Interno en la empresa comercial Agro Especies Y Frutos Del País S.A.C. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. Chiclayo – 2016*. (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Hurtado A. (2014). *Diseño de un sistema de control interno mediante la aplicación de*

gestión de riesgos en la empresa Automotriz Corporación Mechan Service S.A.C durante el periodo 2013 - 2014 en la ciudad de Chiclayo. (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Rodriguez y Vásquez (2016). *Propuesta del diseño de un sistema de control interno para obtener la eficiencia en el proceso productivo y mejorar el costo beneficio de la empresa Dulce Pastelería EIRL en el periodo 2015 – 2016.* (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Carrasco O. y Farro E. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios Vanina E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.* (Tesis de Pregrado). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.

Obispo Ch. y Gonzales R. (2015). *Caracterización del control interno en la gestión de las empresas comerciales del Perú 2013.* Rev. In Crescendo Vol.6. Num.1. Chimbote.
Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/815>.

Hemeryth Ch. y Sanchez G. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C. de la ciudad de Trujillo - 2013,* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf.

Paima C. y Villalovos S, (2013), *Influencia del Sistema de Control Interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Autonort Trujillo S.A. De La Ciudad De Trujillo.* (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA_BRIGGITH_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf.

Rosario V, (2016), *Influencia del Control Interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa gas ANTONIO SAC – distrito de la Esperanza - Trujillo - año 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Trujillo. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73464/1/IF-ROSARIO%20VENTURA.pdf>.

Cruzado C, (2015), *Implementación de un Sistema de Control Interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la CONSTRUCTORA RIO BADO S.A.C. en el año 2014*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/6347/Cruzado%20Carrion%2C%20Milagritos%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Rodriguez V. (2016), *Control interno de inventarios y su influencia en las ventas de los Departamentos de pisos y baños de Maestro Perú S.A. sede Trujillo La Libertad, año 2015*, (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/375>.

Tarazona (2017) en su investigación: “*El control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ contratistas generales S.R.L del distrito de Amarilis - 2016*” en la Universidad de Huánuco, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/425;jsessionid=F4D3818A8E280337FC37F6873524DB06>

Posso R. y Barrios B. (2014), *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios Hoteleros ECO Turísticos Nativos Activos ECO Hotel La Cocotera, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. (Tesis de Pregrado). Universidad de Cartagena. Cartagena de Indias. Recuperado de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>.

Bosque (2016), en su estudio: “*El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A.*” (Tesis de Pregrado). Instituto Universitario

Aeronáutico,

Córdoba,

Argentina

<https://rdu.iaa.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>

Crespo C. y Suarez B. (2014). *Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012-2013*. (Tesis de Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>.

Prieto P. (2017), en su tesis “*Aumento de productividad de las pymes en Colombia con la implementación de sistemas de control interno*”. (Tesis de Postgrado) Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/16818/1/PrietoPe%C3%B1aIvanJavier2017.pdf>

Paiva A. (2013), *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A*, Revista Científica de FAREM-Estelí. Revista Núm. 7. Recuperado de <http://www.farem.unan.edu.ni/revistas/index.php/RCientifica/article/view/99>

Guerrero B. (2014), *Diseño del manual de control interno en el área de tesorería en la compañía DUMASA S.A.S*, (Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Occidente. Recuperado de <https://red.uao.edu.co/bitstream/10614/6881/1/T05018.pdf>.

Effio (2012 pag. 90) libro denominado: “*Manual de la auditoria tributa*”

Mora (2012) Normas para el Control Interno, recuperado de: https://www.cancilleria.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2013/02/normas_control_int.pdf

Contraloría General de la República Resolución N° 149-2016 CG (2016) Sistema de

Control Interno, recuperado de

<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-013-2016-cggprod-denominada-impl-resolucion-no-149-2016-cg-y-directiva-n-013-2016-cggprod-1380288-1/https://www.auditool.org/blog/controlinterno/2659-cambios-en-los-5-componentes-de-coso>

Daza (2016) en su artículo de la revista Contaduría y Administración de la universidad de España. Recuperado de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215001278>

Revista de Consultoría Contable-Tributaria-Laboral (2015) Concepto de Rentabilidad.

Recuperado de <http://www.revistadeconsultoria.com/>

León y Valera (2017), Revista de Ciencias Económicas en la universidad de Costa Rica.

Recuperado de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7056>

Crece Negocios Expuesto (2012 noviembre 7) La rentabilidad. Recuperado de

<https://www.crecenegocios.com/etiqueta/promocion-y-publicidad/>

GestioPolis.com Experto. (2002, junio 7). *¿Qué son rentabilidad y productividad en la empresa?*. Recuperado de

<https://www.gestiopolis.com/que-son-rentabilidad-y-productividad-en-la-empresa/>

CreceNegocios.com Expuesto (2012 noviembre 7) *Definición de Rentabilidad*. Recuperado de

<https://www.crecenegocios.com/definicion-de-rentabilidad/>.

ANEXOS

Tabla 1.

Roll de Funciones

AREAS	FUNCIONES
ADMINISTRACION	<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de órdenes de pedidos.• Pagos a personal.• Pagos de obligaciones financieras.• Manejo de caja chica.• Manejo de cuentas bancarias de la empresa.• Pago de servicios básicos.
CONTABILIDAD	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de compras de maquinaria e insumos.• Pagos a proveedores.• Recepción y registro de documentos contables.• Declaraciones mensuales de las obligaciones tributarias.• Archivo de documentos contables.• Elaboración de planillas.• Control de facturación.
PRODUCCION	<ul style="list-style-type: none">• Supervisión de maquinaria.• Despacho de insumos para producción.• Control de calidad del producto• Sello de control de productos enviados a despacho.

Fuente: *Elaboración propia.*

Tabla 2.

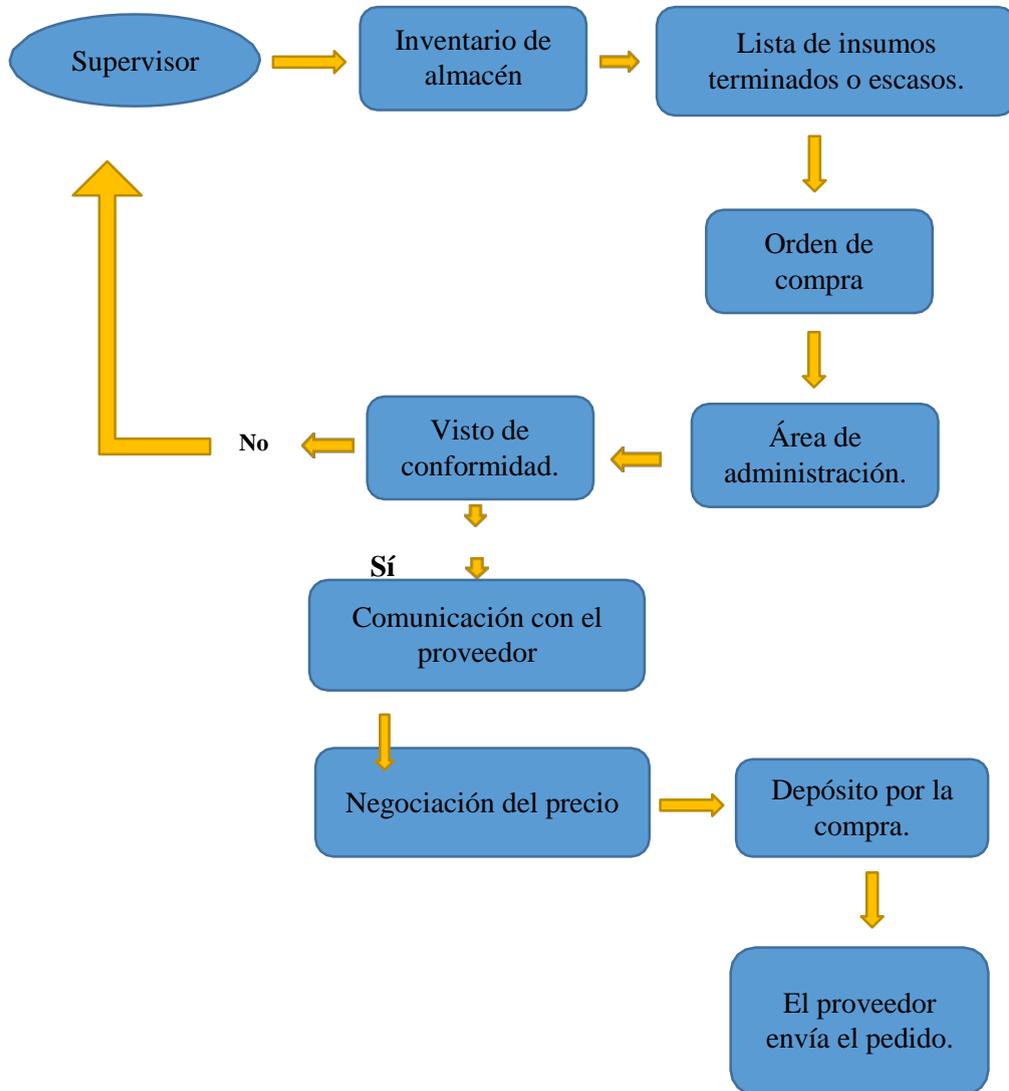
Políticas de Cobranza

POLITICAS DE COBRANZA		
CLIENTE 1	Cliente frecuente. (De 3 a más de una vez por semana)	Hasta 45 días de crédito.
CLIENTE 2	Cientes habituales. (1 a 3 veces por semana)	Hasta 20 días de crédito.
CLIENTE 3	Cientes ocasionales, (1 a 3 veces por mes)	Su factura debe ser cancelada al contado.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Políticas de compra.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2.

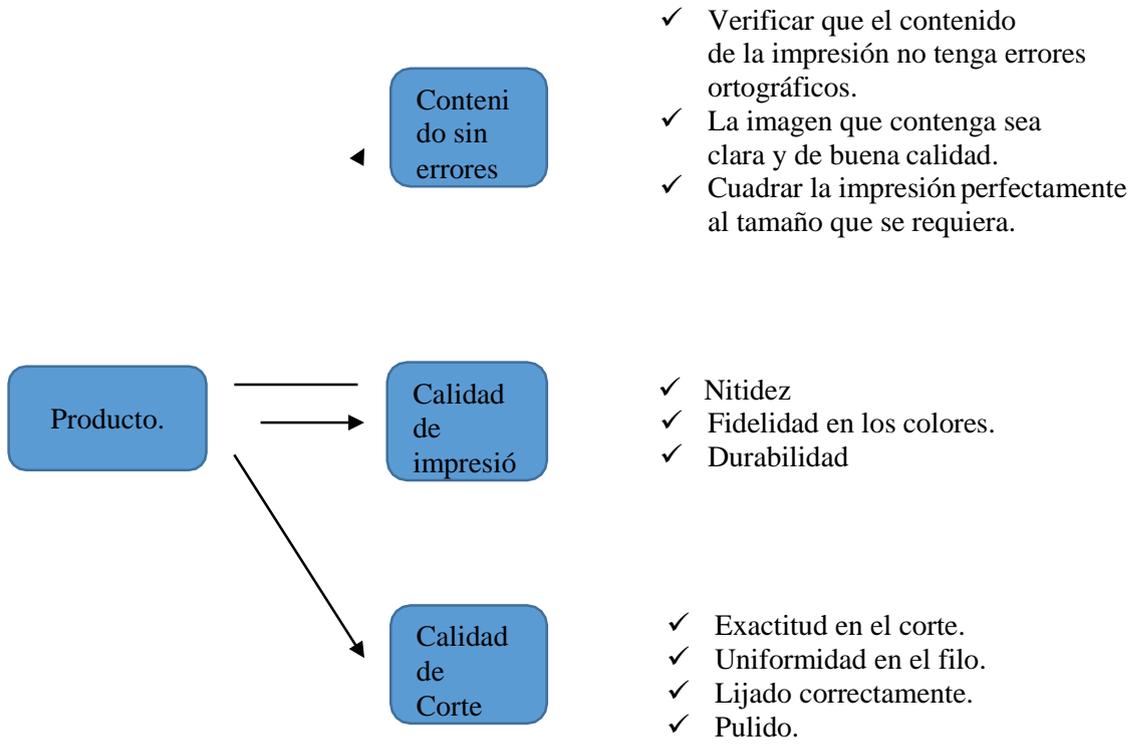
Figura de registro de insumos.

REGISTRO DE INSUMOS AL ALMACEN.					
NOMBRE DEL PRODUCTO:.....					
INGRESO / RETIRO	FECHA	MARCA	CANTIDAD	DESTINO	NOMBRE DEL ENCARGADO

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

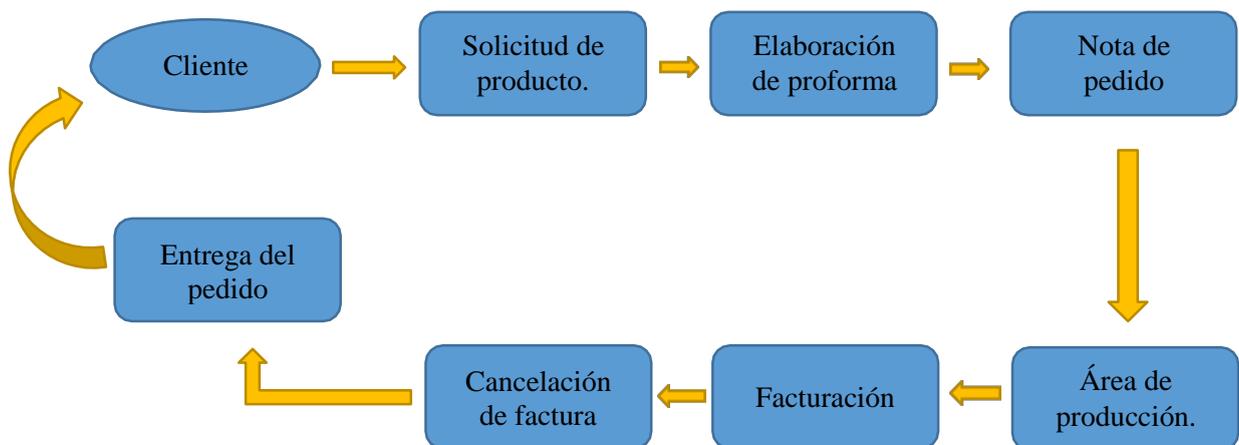
Políticas de Control de Calidad.



Fuente: Elaboración propia

Figura 4.

Proceso de venta, facturación y cobro.



Fuente: Elaboración propia

Figura 5.

Diseño de Nota de Pedido.

Nota de Pedido			
Cliente:.....			
CANTIDAD	DESCRIPCION DEL PEDIDO	FECHA DE RECEPCIÒN	FECHA DE ENTREGA

Tabla 3.

Calculo de Ratios de Rentabilidad

RENTABIILIDAD SOBRE INGRESOS			
UTILIDAD NETA VENTAS	X 100	1911.00 X 100 =	6.94%
		27546.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4.

Calculo de Ratios de Rentabilidad

RENTABIILIDAD SOBRE ACTIVOS			
UTILIDAD NETA TOTAL	X 100	1911.00 X 100 =	32.72%
ACTIVOS		5840.00	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.*Calculo de Ratios de Rentabilidad*

RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO				
UTILIDAD NETA PATRIMONIO TENO	X 100	1911.00	X 100 =	39.51%
		4837.00		

*Fuente: Elaboración propia***Tabla 6.**

CANTIDAD	DESCRIPCION	COSTO
1	Sistema de control interno.	0.00
1	Capacitación de implementación del sistema de control interno.	200.00
1	Capacitación para el manejo de maquinaria.	200.00
1M	Ordenes de pedido	50.00
500 uni.	Formato de control de almacén	25.00
	OTROS: Proyector, impresiones, etc.	100.00
TOTAL		575.00

Fuente: Elaboración propia

SUNAT DECLARACIÓN N PAGO 706	DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA TERCERA CATEGORIA Ejercicio gravable 2017	
	RUC	20313273939
	RAZON SOCIAL	Industria Editorial del Norte S.A
1.- ESTADOS FINANCIEROS		
I.-Balance General		
	ACTIVO	Valor Histórico Al 31 Dic. de 2017
Caja y Bancos	359	498
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar com.- terceros	361	
Ctas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
Cuentas por cobrar div. - terceros	364	
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365	
Serv. y otros contratad. p anticip.	366	
Estimación de ctas cobranza dudosa	367	
Mercaderías	368	570
Productos terminados	369	
Subproductos, desechos y desperdic.	370	
Productos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Existencias por recibir	375	
Desvalorización de existencias	376	
Activos no ctes manten. p la venta	377	
Otros activos corrientes	378	1,039
Inversiones mobiliarias	379	
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	4,933
Dep Inm, activ arren fin. e IME acum.	383	(1,200)
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. act. biol. amort y agota acum.	386	
Desvalorización de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	
Otros activos no corrientes	389	
TOTAL ACTIVO NETO	390	5,840
	PASIVO	V.Histórico 31 Dic 2017
Sobregiros bancarios	401	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	420
Remuneraciones y participaciones por pagar	403	
Ctas p pagar comercial - terceros	404	
Ctas p pagar comer - relacionadas	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	

Provisiones	410	583
Pasivo diferido	411	
TOTAL PASIVO	412	1,003

PATRIMONIO	Valor Histórico Al 31 Dic. de 2017	
Capital	414	1,500
Acciones de Inversión	415	
Capital adicional positivo	416	
Capital adicional negativo	417	
Resultados no realizados	418	
Excedente de revaluación	419	
Reservas	420	
Resultados acumulados positivo	421	1,990
Resultados acumulados negativo	422	
Utilidad de ejercicio	423	1,347
Pérdida del ejercicio	424	
TOTAL PATRIMONIO	425	4,837
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	5,840

II.-Estado de Pérdidas y Ganancias-Valores Históricos

	Importe Al 31 Dic. de 2017	
Ventas Netas o ingresos por servicios	461	27,546
(-) Descuentos, rebajas y bonificaciones concedidas	462	
Ventas Netas	463	27,546
(-) Costo de Ventas	464	(14,501)
Resultado Bruto	466	13,045
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Gastos de venta	468	(898)
(-) Gastos de administración	469	(9,853)
Resultado de operación	470	2,294
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Gastos financieros	472	(383)
(+) Ingresos financieros gravados	473	0
(+) Otros ingresos gravados	475	0
(+) Otros ingresos no gravados	476	0
(+) Enajenación de valores y bienes del activo fijo	477	
(-) Costo enajenación de valores y bienes activo fijo	478	
(-) Gastos diversos	480	
REI Positivo	481	
REI Negativo	483	
Resultado antes de participaciones	484	1,911
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Distribución legal de la renta	486	
Resultado antes del impuesto	487	1,911
	Utilidad	
	Pérdida	0
(-) Impuesto a la Renta	490	
Resultado del ejercicio	492	1,911
	Utilidad	
	Pérdida	0