



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA
FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL DE
LAMBAYEQUE**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PUBLICO**

Autor:

**Bach. Vilela Colchón Julio Alberto
(ORCID: 0000-0002-0570-4571)**

Asesor:

**Mg. Suarez Santa Cruz Liliana
(ORCID: 0000-0001-5249-7838)**

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y Emprendimiento**

Pimentel – Perú

2020

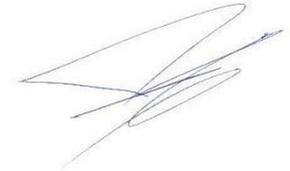
APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL DE LAMBAYEQUE.

Presidente

Mg. Chapoñan Ramírez Edgar
Nombre Completo



Firma

Secretaria

Mg. Heredia Llatas Flor Delicia
Nombre Completo



Firma

Vocal

Mg. Suarez Cruz Liliana
Nombre Completo



Firma

DEDICATORIA

Con cariño a tres personas muy especiales en mi vida, mi madre Lía, y mis hijos Christian y Dafne del Carmen.

AGRADECIMIENTO

De manera Especial a mi hermano Iván por brindarme la oportunidad de realizar el Informe de Investigación en su empresa DISTRIBUIDORA DENTAL.

RESUMEN

El presente informe de investigación tiene como objetivo proponer un Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020, tomando como teoría los cinco componentes de control interno del Informe COSO, y las funciones de la administración que guardan relación directa, formulando el problema ¿De qué manera un sistema de control interno fortalecerá la gestión administrativa de la empresa Distribuidora Dental Lambayeque?, estableciendo dos objetivos: Objetivo general que es: Proponer un sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020, y tres Objetivos Específicos, Evaluar el sistema de control interno, Analizar su gestión administrativa y Fortalecer el sistema de control interno para mejora de la gestión administrativa. Bajo el Enfoque cuantitativo de tipo descriptiva propositiva, diseño No Experimental y población de 9 colaboradores. Utilizando técnicas e instrumentos como análisis documental, la encuesta, cuestionario de control interno; los que fueron validados por tres expertos. Se obtuvo Resultados como la falta de organigrama, plan estratégico, MOF, debilidad en inventarios. Concluyendo con la propuesta del Organigrama actualizado, del MOF, Tarjetas de Kárdex, sistematizar rubro inventarios y contabilidad, Para el logro de objetivos trazados por la gerencia. gestión administrativa.

Palabras clave: Automatización, Control interno, estados financieros, Gestión administrativa, Sistema de control.

ABSTRAC

This research report aims to propose an Internal Control System to Strengthen the Administrative Management of the Dental Distributor of Lambayeque, 2020, taking as theory the five components of internal control of the COSO Report, and the functions of the administration that are directly related, formulating the problem How will an internal control system strengthen the administrative management of the company Distribuidora Dental Lambayeque? , establishing two objectives: General objective which is: To propose an internal control system to strengthen the administrative management of the Dental Distributor of Lambayeque, 2020, and three Specific Objectives, Evaluate the internal control system, Analyze its administrative management and Strengthen the internal control system to improve administrative management. Under the quantitative approach of purpose descriptive type, non-experimental design and population of 9 employees. Using techniques and instruments such as documentary analysis, the survey, internal control questionnaire; those who were validated by three experts. Results were achieved such as lack of organization chart, strategic plan, MOF, weakness in inventories. Concluding with the proposal of the updated Organization Chart, the MOF, Kardex Cards, systematize inventory and accounting, For the achievement of objectives set by management.

Keywords: Automation, administrative management, Control system, financial statements, financial statements.

ÍNDICE

<i>APROBACIÓN DEL JURADO</i>	<i>ii</i>
<i>DEDICATORIA</i>	<i>iii</i>
<i>AGRADECIMIENTO</i>	<i>iv</i>
<i>RESUMEN</i>	<i>v</i>
<i>ABSTRAC</i>	<i>vi</i>
<i>I INTRODUCCIÓN</i>	<i>9</i>
1.1 Realidad Problemática.....	9
1.2 Trabajos Previos.....	18
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.4 Formulación del Problema.....	31
1.5 Justificación e importancia del estudio.....	31
1.6 Hipótesis.....	32
1.7 Objetivos.....	32
1.7.1 Objetivo General.....	32
1.7.2 Objetivos específicos.....	32
<i>II MATERIAL Y MÉTODOS</i>	<i>33</i>
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	33
2.2 Población, Muestra y Muestreo.....	34
2.3 Variables, Operacionalización.....	35
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ...	40
2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos.....	41
2.4.2 Validación de los instrumentos.....	41
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	42
2.6 Criterios éticos.....	42
2.7 Criterios de Rigor Científico.....	44
<i>III RESULTADOS</i>	<i>45</i>
3.1 <i>Presentación de resultados</i>	<i>45</i>
<i>Tablas y Figuras</i>	<i>45</i>
3.2 <i>Discusión de Resultados</i>	<i>54</i>
3.3 <i>Aporte práctico</i>	<i>64</i>
Objetivo de la Propuesta.....	64
Objetivo General.....	64
Objetivos específicos.....	64
<i>IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</i>	<i>79</i>
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	80
<i>V REFERENCIAS</i>	<i>81</i>
<i>ANEXOS</i>	<i>84</i>

Índice de tablas

Tabla 1. Población muestra de la Distribuidora Lambayeque.	35
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Independiente.	38
Tabla 3. Operacionalización de la Variable Dependiente.	39
Tabla 4. Estadística de Fiabilidad de la variable dependiente Gestión Administrativa	42
Tabla 5. Criterios de rigor científico.	44
Tabla 6. Actividades de control.	47
Tabla 7. Supervisión.	49
Tabla 8. Distribución de la población según características sociales.	49
Tabla 9. Planificación, determina objetivos y acciones a seguir.	50
Tabla 10. Organización, distribución del trabajo entre los miembros del grupo.	51
Tabla 11. Dirección, de tareas asignadas con voluntad al grupo.	51
Tabla 12. Control, de actividades conforme a los planes trazados.	52
Tabla 13. Rubros a Fortalecer el Control Interno.	53

Índice de figuras

Figura 1. Etapas de diseño del proceso del control interno	30
Figura 2. Gestión Administrativa y Retroalimentación.	37
Figura 3. Ambiente de control.	45
Figura 4. Evaluación de Riesgo.	46
Figura 5. Información y comunicación.	48
Figura 6. Propuesta, Sistema de Control para fortalecer la Gestión Administrativa.	69
Figura 7. Gestión Administrativa y Retroalimentación.	72
Figura 8. Elaboración de Propuesta de Organigrama.	73
Figura 9. Propuesta de Tarjeta Kardex de ingreso y salida valorizado.	74
Figura 10. Cronograma de Actividades de Gestión y Control.	75
Figura 11. Perfil y Funciones del Colaborador de Ejecutivo de Ventas.	77

I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.

Estupiñán G, R. (2016) Control Interno y Fraude, Debido a que la tecnología ha generado grandes cambios, en la economía como consecuencia de la globalización, las empresas han evolucionado en forma rápida, y por ende también los riesgos; por estas razones los controles tienen que modificarse produciendo el cambio empresarial de la llamada sociedad industrial consumista; por la sociedad de la información. A nivel tecnológico se ha pasado de la sociedad cultural del teléfono; a una sociedad cultural de la informática o telemática. En el marco laboral o del trabajo se ha producido cambios importantísimos los cuales se han apoyado en la comunicación, el internet y generalmente rodeado de sistema computarizados.

Diríamos que en la actualidad los esquemas de la organización se integran a los nuevos sistemas de la informática apoyando al control interno al desarrollar procesos que conllevan a minimizar fraudes, proteger activos y la información de los EE.FF. son confiables y razonables, desarrollando eficazmente las actividades según las directivas establecidas por la administración.

Moreno M, N. (2017) en su Tesis de titulación indica que, el C.I. como sistema permite una revisión basado en la comunicación oportuna, al tomar decisiones que permiten cumplir con los objetivos de la empresa. Indica también que los últimos 3 decenios en Latino América se han generado hechos de importancia en la administración y están relacionados con grandes problemas de índole económico.

Basado en investigaciones se ha concluido que las organizaciones empresariales no tienen áreas de control interno relacionado con el giro de su empresa; y por otro lado su implementación no es correcta en la aplicación de los modelos que implica un área de control interno. Es de resaltar y con preocupación la realidad en nuestro país, esto; al no existir una norma legal específica, que determine que todas las empresas deben

contar con un área de C.I.; a esto le sumamos el poco conocimiento de los propietarios acerca de lo importante y el beneficio que generaría a la empresa.

Pereira Palomo, C.A. (2019), en la actualidad, la mayoría de las desviaciones de recursos en las empresas, comúnmente llamados “fraudes”, son por errores en la segregación de funciones al usar sistemas automatizados o por violación a los controles establecidos o incumplimiento de los mismos ya sea de mala o buena fe (cuando por ignorancia compartimos permisos o información indebidamente), a las normas o controles establecidos para los usuarios individuales con derechos de uso específico del Sistema Informático Integrado.

Como lo manifiesta Pereyra Palomo que, un control interno adecuado en las organizaciones modernas debe estar dirigido a minimizar el impacto de todos los posibles riesgos a los que están expuesta las diferentes áreas y que de ocurrir pueden afectar a los resultados financieros esperados; asimismo considero que un área de control interno debe implementarse tomando como base fundamental la eficiencia de una adecuada administración cuyo objetivo este orientado a minimizar riesgos, para un sano desarrollo y crecimiento de la empresa.

Shack, N. (2020) el Contralor entrevistado por Agencia Andina el 17-jun-20 indicó: la trasgresión de normas laborales de funcionarios y servidores, debido a su inconducta funcional, y a hechos de corrupción han generado pérdidas al país por 23 mil millones de soles, esta conclusión se llegó basado en un estudio que realizo la C.G.R.

Dentro de sus conclusiones se determinó que en nuestro país existe un enorme problema estructural de corrupción, penetrándose en todo el sistema del sector público, desde el gobierno central, regional y municipal. El 2019 la corrupción ha generado pérdidas en nuestro país por 23 mil millones soles y lamentablemente ha sido asumida por el pueblo peruano. Se indica también en dicho estudio que; ese importe, **equivale en un aproximado del 15% del presupuesto 2019 relacionado a su ejecución neta.** Es importante indicar que esta situación debe generar

cambios en las leyes y reglamentos para que las obras que ejecuta el estado cumplan con el propósito al eliminar de raíz la Colusión triangular de corrupción; entre el deshonesto servidor público, el empresario contratista corruptor y el supervisor que protege con sus informes estos malos procesos.

Ante esta mala praxis los peruanos debemos estar alertas y apoyar el trabajo de la C.G.R. porque gracias a las investigaciones que vienen realizando en todo nivel nos garantiza que; la corrupción no seguirá operando y que caiga quien caiga será severamente sancionado.

En el Ámbito Internacional

Serrano B. R. (2017) México; Para establecer una matriz de riesgos, se puede afirmar que, Cuando los riesgos oportunamente no se identifican, no pueden ser analizados ni controlados, por ejemplo; vía manual de organización y funciones aprobado; generando pérdidas que afectarían la imagen y ponen en riesgo su estabilidad. Consideramos que la matriz de riesgo se convierte en un mecanismo efectivo, sencillo de implementar aportando un valor agregado para la administración de la organización. Un riesgo puede estar relacionado con los EE.FF. inadecuados; por ejemplo, los rubros del estado financiero deben estar conciliados y no mantener partidas antiguas. Deberán cumplir con las NIFs, se deberá incorporar las estimaciones por obsolescencias y cuentas incobrables.

Sánchez W. (2017) Colombia: por lo general indica que, ni son pocas, ni nuevas, ni de bajo impacto socio-económico las quiebras empresariales con deplorables consecuencias para la economía mundial, amenaza para el sistema capitalista y alerta para la profesión contable. A las tentaciones que trae consigo el dinero y el poder, se les suman la ambición, las oportunidades, los paraísos fiscales de cuello blanco, entre otras. Las quiebras empresariales ponen en el ojo del huracán a la profesión contable, pero, sobre todo cuestionan la utilidad y efectividad de la auditoria como practica central a la cual la sociedad y el sistema económico le han venido apostando desde el siglo XV. Enfatiza este

concepto porque la auditoria usaba resultados basados en informes, en relatos, datos, cifras, y sobre ellos expresar una opinión calificativa. Entonces se Asoma a la profesión contable latinoamericana un nuevo termino Aseguramiento, que promete transformar las prácticas de auditoria, es decir se pasa de la revisión al aseguramiento, y su presencia en el contexto internacional da cuenta de su efectividad, por lo que se hace necesario generar un alto grado de confianza y transparencia sobre los EE.FF.

Sánchez W. (2017) Colombia; el nuevo termino aseguramiento, está referido claramente a la ética en los contadores, convirtiéndose dentro de la estructura como el componente de primera línea del aseguramiento, toda vez que asegura información razonable y confiable. Llegando a determinar objetivos mediante la ética permitiendo generar confianza; y fortalecer la credibilidad de los informes validados por el contador público. Basado en informes confiables, se satisface la necesidad al aplicar estándares para el logro del desempeño elevado del aseguramiento; también se satisface el interés general y sus requerimientos. El auditor deberá actuar con gran nivel profesional bajo los principios de ética. Se trata también de lograr un auténtico aprendizaje de los principios éticos de tal manera que la sociedad se sienta garantizada con el comportamiento de los contadores públicos y auditores.

Pereira Palomo, C.A. (2019), En América Latina, los riesgos administrativos son los que están íntimamente ligados con el establecimiento del control puntual que debe existir en todas las operaciones bajo una adecuada organización y dirección administrativa. La falta de controles en las áreas que pongan en riesgo la adecuada protección de los activos empresariales ya sea en rubro efectivo, inventarios, ventas o informes contables. Los riesgos financieros están comúnmente relacionados con los resultados económicos ya que su incidencia afecta directamente las utilidades y la eficiencia del manejo del flujo de efectivo que se requiere para una buena marcha en la empresa.

Como indica Pereira P. el principal riesgo es obtener una Información financiera inoportuna o que no cumple con las normas vigentes, inadecuada o incompleta presentación de los estados financieros.

Cano C. Miguel, (2020) Colombia En su obra Fraude y Estafa en los Negocios, manifiesta que; las organizaciones de los países desarrollados el delito al que más se le teme es el famoso fraude. Y no tiene punto de comparación con el flagelo del terrorismo, los secuestros, el terrible sabotaje y el robo. Afirma que los fraudes han salido de control y vienen adquiriendo fuerza apoyado por la complejidad en los negocios. Por otro lado, el auge de la globalización y de los fondos; aunados a culturas diferentes que utilizan

Mayoritariamente las tecnologías, por ejemplo: Internet. Las principales organizaciones o empresas no se protegen lo suficiente para hacer frente a los fraudes ni a los defraudadores y ellos se adelantan al control, incidiendo sobre las áreas de informáticas, compras. La gerencia ante estos hechos tiene actitudes y realiza reacciones frente a los fraudes siendo el de mayor temor el de efectivo; seguido por lo seguro. Todas estas malas acciones fraudulentas pueden prevenirse y también volver a ocurrir. Se ha establecido que el más alto porcentaje de fraudes cuenta en su mayoría con la participación directa del personal de la organización en donde se han generado estos malos actos.

En el Ámbito Nacional

Shack, N. (2017) C.G.R. al Realizar Un Enfoque de Control Orientado a la Mejora de las Intervenciones Públicas; manifiesta que el C.I. a nivel nacional no ha estado funcionando bien, existen áreas de C. I. en las entidades públicas con una deficiente implementación. La gran mayoría no tiene un Sistema de Control de Gestión Implementado. Siguiendo al Contralor resalta los casos de Corrupción en el Perú de los últimos años: Gobernadores y Alcaldes denunciados, Red Orellana, Negociazo SIS, Narco indultos, Odebrecht Lava Jato OAS, ex Presidentes de la Republica Investigados. También afirma que, la evolución de la percepción de la

corrupción de parte de la ciudadanía a nivel nacional es del 57% (ago-2017) y es considerado en la actualidad como el principal problema de nuestro país. Por otro lado, el 62% (ago-2017) que para el Estado peruano la Corrupción de Funcionarios y autoridades se convierte también en el principal problema. Asimismo, la población en un 90% actualmente considera que el nivel de corrupción en el país es muy alto, y según encuesta de Datum indica que Nueve de cada diez peruanos consideran que el nivel de corrupción en el país es muy alto.

Alarcón E. (2017) Ex contralor del Perú indico que “Odebrecht causó un perjuicio de 282 millones de dólares a Perú” indicó que entre los principales proyectos realizados por Odebrecht figuran 23 que involucran un total de 16,940 millones de dólares, de los cuales el órgano de control auditó 16 proyectos viéndose afectado el país por 11,271 millones de dólares. La C.G.R. comunicó que durante el periodo 1988-2015 se firmaron contratos con Odebrecht que generaron pérdidas económicas al País por \$282 millones de dólares. Alarcón señaló que la constructora ha participado en un total de 57 proyectos con el Estado, por lo que ha propuesto a la fiscalía la creación de una oficina especial que se encargue de investigar a la empresa antes citada; también solicitó que el poder judicial conforme un Juzgado altamente especializado para ver casos de corrupción que vinculados con la empresa Odebrecht. El funcionario, como propuesta de acciones inmediatas, planteó a la fiscalía la implementación inmediata de una sala anticorrupción y se encargue de investigar a Odebrecht con el objetivo principal de acumular todos los casos de corrupción.

Ortega, Ruiz (2017) importancia del C. I. de los inventarios en las organizaciones: fundamenta: que la organización cuyo giro es la comercialización o brindar un servicio, el problema principal al que se enfrentan a un inadecuado control de existencias o inventarios, y su valorización para realizar las correcciones son inoportunas al no contar con información requerida. Por tanto, es de indicar la importancia de contar en las organizaciones con un sistema de C.I. ayudando a controlar

y resguardar las existencias con el objetivo claro de planificar y así poder determinar una programación adecuada de la producción, para atender la demanda incluyendo reservas. El control interno nos permite establecer estrategias que identifican posibles riesgos existentes al interior de la organización empresarial. Bajo estos conceptos primordiales decimos que el control interno se convierte en una herramienta valiosa y se diseña para aplicar y obtener logros adecuados en el manejo de la empresa cumpliendo así con los objetivos trazados.

Revista Gaceta Jurídica - Contadores y Empresas (2017) Refiriéndose a los fraudes; estos han generado la quiebra y muchas veces la caída o desaparición de empresas importantes; los fraudes generaron cuantiosas pérdidas en el mercado bursátil, pérdidas de costosos activos, despidos laborales y lo más preocupante que muchos propietarios y altos funcionarios claves fueron detenidos, después de pasar por procesos legales. Ante estas aseveraciones cabe preguntarnos: ¿De qué manera podemos prevenir los fraudes en las empresas?; ¿Existen normas legales que se apliquen para que los empresarios, propietarios, gerentes o administradores se sientan debidamente protegidos?;

Como sabemos y somos testigos presenciales que desde varias décadas vivimos en nuestro país casos de corrupción al más alto nivel gubernamental y empresarial; preguntándonos ¿Qué está pasando con las áreas de control interno en el gobierno y las empresas? Asimismo, reflejan su falta de capacidad para prevenir los riesgos y determinar un buen sistema de C.I. que permita evaluar y monitorear con un oportuno seguimiento de las funciones que realiza el personal en todas las áreas, generando desconfianza en los empresarios, el estado y lo más duro genera desconfianza en todo nivel de la población.

En la actualidad se cuenta con un marco referencial importante para C.I. que rige en casi todos los países, me estoy refiriendo al informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) modificado-año 2013, que se basó revisando los objetivos del C.I. incorporando cambios de importancia en un ambiente de control de la empresa convirtiéndolo en operativo articulando y formalizando los

principios que se asociasen a los componentes de control existentes; ampliando su aplicación del sistema de control interno.

Núñez L. F (2019) En su exposición Sistema de prevención del fraude en Electro norte; en su exposición indica que se difundió el Código de Ética en el 2019 demostrando el personal su alto valor al comprometerse íntegramente con los valores éticos, cuya finalidad será fomentar cultura y comportamiento ético, promoviendo una cultura con valores. se mantendrán activos diversos canales de comunicación interna. Durante su exposición indica que la pérdida por fraude es bastante mayor cuando los defraudadores se coluden y aquellos que estuvieron en su empresa mayor tiempo robaron el doble por lo menos, aquellos con más de 5 años existe una pérdida promedio de \$200,000 y los de menos de 5 años alcanzo una pérdida promedio de \$100,000. Las Debilidades del control interno fueron las causantes de cerca de la mitad de los fraudes. De los fraudes descubiertos se han judicializado el 20%; Descubiertos sin judicializar 40%; sin descubrir 40%. El fraude tiene mayor visibilidad en los últimos años y no existe compañía invulnerable independientemente de su tamaño. El sistema de C.I. ayudaría a minimizar riesgos de fraude, lavado de activos, sobornos dentro del gobierno corporativo.

En el Ámbito Local

Manifiesto que las empresas en la actualidad buscan mejorar su gestión, debido al constante crecimiento desarrollado en el mercado, y necesariamente toman decisiones que contribuyan a su crecimiento; surgiendo la importancia al contar con procesos que les permita detectar las deficiencias con el objetivo de corregirlas oportunamente.

Sin embargo, las empresas conociendo las deficiencias no ponen énfasis en implementar sistemas de control interno que les permita mejorar su rentabilidad, se puede decir que en su mayoría a los sobrecostos generados ha significado que estas no logren obtener la rentabilidad esperada.

Podríamos decir que las PYMES no cuenta ni siquiera con un buen Área de contabilidad y muchos se limitan solamente a contratar estudios contables con el objetivo de presentar las DD.JJ. de impuestos en forma mensual, o para el registro contable de sus operaciones mensuales, entendiendo los emprendedores o propietarios de la empresa que esa función es la única que le compete al área contable o específicamente a los contadores.

En el Desarrollo de la temática teórico científica es necesario hacer un recuento y realidad de la problemática de Distribuidora Dental Lambayeque.

La Empresa Distribuidora Dental de Lambayeque, (en adelante La Distribuidora) es una Pequeña empresa ubicada en la Región Lambayeque constituida en agosto del 2010 e inscrita en los registros públicos zonal Chiclayo.

El giro empresarial de la Distribuidora es la comercialización, importación, exportación y distribución de materiales, equipos e instrumentos para uso médico dental y otras actividades afines o conexas a la actividad empresarial permitida por las leyes.

En la actualidad la Distribuidora brinda el servicio de abastecer de materiales dentales de las distintas marcas nacionales e importadas, siendo sus principales clientes estudiantes de universidades de la especialidad en odontología, y a los profesionales odontólogos.

Se han detectado debilidades administrativas y de control. No existe un procedimiento adecuado y eficiente del control de inventarios al no contar con un programa informático de ingreso y salida de mercadería que permita establecer el stock oportunamente; el control financiero es débil y no cuenta la gerencia con reportes adecuados al no contar con un programa informático contable y de bancos esto acorde al volumen de sus operaciones.

Ante esta realidad problemática es que se realiza la investigación para

determinar el impacto y resultados con un sistema de C.I. para fortalecer gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque.

1.2 Trabajos Previos.

Paredes, J.A. (2017): Sistema de (C.I.) Su buen funcionamiento será vital e importante en las organizaciones.

Compartiendo lo que indica Paredes; el control interno eficiente debe tener sus estructuras esenciales basada en los cinco componentes que se integren e interrelacionen al proceso de gestión 1) ambiente de control que refleja el valor ético en la organización; 2) evaluación de riesgos que permite identificarlos y ser evaluados para determinar la vulnerabilidad del sistema; 3) actividades de control las que permiten establecer procedimientos y lograr alcanzar objetivos; 4) información y comunicación componente que determina y establece funciones y responsabilidades a desempeñar en la organización; otro componente importante es la 5) supervisión, asegura que el control interno funcione adecuadamente. Paredes concluye que, con un buen control interno podrán las organizaciones mantener alejados los peligros que generen insolvencia financiera, y por tanto su uso (del control interno) va a garantizar la consistencia de las normas que realizan la supervisión a la empresa, así como su buen funcionamiento, esto permite avanzar adecuadamente con ventajas económicas financieras y el personal que conozca de los resultados apreciara las grandes ventajas del control interno en un mediano plazo.

Hidalgo (2018) En su Tesis, Evaluación del sistema de C.I. de almacén de AB Construcciones SA Es de indicar que la mayoría de las investigaciones en nuestro país toman como base las metodologías establecidas por COSO (Committee Of Sponsoring Organizations). Es así que, la evaluación de Hidalgo está relacionada a la eficiencia del control interno efectuada a los almacenes de la empresa antes indicada; resalta que basado en la experiencia del personal llegaron a determinar que la gerencia no cumple con algunos componentes del modelo COSO como,

por ejemplo: ambiente de control; cuyos procesos han generado deficiencias de control de inventarios. También concluye Hidalgo que, la experiencia con la que cuenta el personal permitió plantear alternativas de solución con el objetivo de mejorar y evitar mayores riesgos, en beneficio de la empresa AB Construcciones S.A.

Walter M. Mendoza-Zamora; (2018) manifiesta que el C.I. influye aportando a la gestión administrativa herramientas importantes dentro del estado. La alta dirección de la entidad pública manifestó obtener información razonable y su aplicación contribuye al cumplimiento de objetivos en la institución estatal. Encontrándose en la capacidad de comunicar e informar sobre los resultados de la gestión a los usuarios y público en general. Mendoza manifiesta que, el presente artículo fue elaborado aplicando el tipo de investigación inductivo-deductivo, aplico el método analítico-sintético, llegando a las conclusiones que unas adecuadas ejecuciones de los recursos del estado basado en un sistema de C.I. implementado por la administración reforzaran la gestión administrativa y los procesos vinculados con la ejecución del gasto. El C.I. promueve la eficiencia y la eficacia basado en la transparencia al ejecutar las operaciones económicas, mejora brindando un servicio de calidad a los administrados; cuidando y resguardando los bienes públicos contra el deterioro, pérdida, el uso inadecuado, acciones al margen de la ley y de toda acción que perjudique o afecta al estado.

Escalante (2016) Manifiesta que. El C.I. está presente actuando en las diversas áreas y niveles de la organización; Es decir todas sus actividades responden a un control monitoreando los resultados. Por ejemplo, El control se centraliza en el área de producción si es empresa industrial; como se conoce, es en esta área donde los productos se procesan y fabrican convirtiéndolos en productos terminados. Estos a su vez pasan al área de control de calidad quien verifica corrigiendo las desviaciones presentadas que afecten la calidad de los productos, por tanto, los estándares se ven comprometidos procediendo a las mejoras que permitan una calidad del producto antes de ser trasladado a los

almacenes para su control de inventarios listos para ser comercializados por el área responsable dentro de la organización. El control incide en el área importante de ventas, determina el volumen de productos durante un periodo determinado, establece una cartera de clientes asignándoles vendedores de acuerdo a su ubicación. El control incide específicamente sobre el volumen de venta, mensuales, por ítems, por vendedor o por región, determinando los resultados vía emisión de informes que ayuden a la administración tomar decisiones y oportunas favoreciendo a la organización. Siguiendo con la presencia del control, indico que el Área RR.HH. aquí se administra el capital más valioso de la organización: Recurso humano, el control del currículum vitae, desempeño, asistencia, tardanzas, el uso de sus vacaciones faltas por motivos de salud debidamente justificadas, asimismo el control del pago de remuneraciones, aumentos y el término del vínculo laboral respetando sus derechos aplicando las normas legales sobre la materia.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

Aquí definimos conceptos de Control Interno, descritos en el diccionario de la real academia, y algunos autores.

Concepto de Control:

Diccionario Real Academia: Comprobar mediante la acción inspeccionar, intervenir y fiscalizar.

Por su parte, WordReference, implica comprobar e inspeccionar objetos y dominarlas, tener autoridad, verificar, limitar sobre alguna cosa.

El control es utilizado en las organizaciones evaluando el desempeño y ejecución estratégica de un plan.

Opiniones e interpretación de autores sobre el tema.

Henry Fayol: Observar que lo ocurrido se encuentre conforme a instrucciones programadas o establecidas. La finalidad del control en

detectar las debilidades también errores para corregirlos y que no se comentan nuevamente.

Robert B.: Proceso de medición de resultados vigentes que guardan relación con los programas; diagnostican las desviaciones y establecen sus razones para tomar medidas de corrección adecuadas.

George R: Control es el proceso que determina lo que se realiza valorizándolo siendo necesaria establecer medidas para corregirlas, y sean ejecutadas de acuerdo a lo planificado.

Buró K. S.: El objetivo es cerciorarse que el plan establecido guarde relación con hechos ejecutados.

Robert C. A.: El control tiene relación con el personal midiendo y corrigiendo sus actividades para que se realicen y cumplan de manera favorable, eficaz y económicamente de acuerdo a objetivos trazados por la organización empresarial.

Harold K.: Control implica que todo lo que se logra este al nivel con los estándares y de existir alguna desviación sea corregida, asegurando la obtención de objetivos basados al plan de la organización.

Chiavenato: Establece al control como función dentro de la administración, un proceso de administración que evalúa midiendo el desempeño tomando acciones correctivas cuando sea necesario. Convirtiéndose el control como proceso dentro de la organización esencialmente de carácter regulador.

Definición Control Interno (C.I.)

La C.G. de la R. (2016) Marco Conceptual del C. I. – Cap. I: define al proceso integrado de gestión; asumido por directores, administradores y personal del estado o de alguna organización privada. Es una herramienta que se diseña para minimizar riesgos en la ejecución y gestión que brinda razonabilidad y seguridad de que las actividades realizadas por los servidores públicos se alcance los objetivos programados por la

institución.

Revista Red Global de conocimientos en Auditoría y Control Interno (2020) Bogotá-Colombia: según la NIA 610 referida al desempeño de actividades de los auditores internos; Es un servicio que brindan los auditores a las entidades para evaluarlas monitoreando para que se realice una adecuada y efectiva acción de control interno. El C.I. durante su ejecución va a permitir desarrollar controles permanentes y eficaces protegiendo los activos minimizando posibles fraudes; permite incrementar y mejorar las operaciones para que sean eficientes y optimizando la información de calidad de los EE.FF.

Whittington – Pany (2016) en Principios de Auditoria-Capitulo 7

C.I. es el proceso que es realizado por los directores, administradores o directivos de una organización, con el objetivo principal de obtener seguridad razonable de los EE.FF. y las acciones sean realizadas con eficiencia y eficacia, para cumplir y aplicar la legislación sobre la materia considera que es un medio que permite alcanzar un fin.

Informe COSO Committee Of Sponsoring Organizations (1992)

El C.I. está integrado a procesos; y no como se quiere interpretar que es, un mecanismo burocrático que lo realiza la alta dirección la administración y el personal involucrado en todo nivel dentro de la organización; el c. i. se diseña con el fin de ofrecer información segura y razonable para cumplir con el plan establecido.

INTOSAI: El C.I. es un conjunto de planes de la organización cuya tendencia es ofrecer o proporcionar garantía de que los objetivos sean cumplidos de manera razonable.

INTOSAI, Es la autoridad superior responsable de establecer la estructura adecuada, idónea y sobre todo eficiente del C.I. que se actualiza periódicamente, concluyendo que las definiciones tanto de COSO y de INTOSAI guardan relación y se complementan en una versión mucho más amplia del C.I., afirmando COSO que es un proceso conformado por

acciones que se integran a la gestión; por su parte INTOSAI asevera que el C.I. se enfoca en los objetivos como principio fundamental.

Objetivos del control interno:

La C.G. de la R. (2016) Marco Conceptual del C. I. – Cap. I

La transparencia económica y las operaciones en la organización se Promueven y optimizan con eficiencia y eficacia, obteniendo calidad del servicio. Cuida y resguarda los bienes como recursos de la organización por el uso indebido y las malas acciones ilegales; generando una protección y evitando pérdidas.

Permite que la organización cumpla aplicando las normas legales vigentes favorables en el desarrollo de sus operaciones.

La Contabilidad es garantizada; permitiendo la emisión de informes oportunos y confiables.

Se Fomenta la practica impulsando los valores de la organización.

Fomenta que los funcionarios y empleados den cumplimiento rindiendo cuenta de los fondos bajo su responsabilidad, o por la entrega de fondos con el objetivo de cumplir una misión debidamente aceptada.

INTOSAI, establece los objetivos del C.I.:

Promueve operaciones aplicando métodos de eficiencia y eficacia, con el objetivo de lograr productos y servicios de calidad según lo programado.

El patrimonio es preservado evitando pérdidas por el despilfarro; una gestión equivocada, o por el flagelo del fraude y abuso del personal de confianza en la ejecución de una acción irregular.

Las leyes, reglamentos y directivas son Respetadas, estimulando al personal para adherirse en cumplir políticas, objetivos de la organización.

Se Obtiene información completa, confiable sobre la gestión permitiendo la presentación de los EE.FF. y otros reportes de manera oportuna.

Principios del control interno

Whittington–Pany (2016) en su Libro Principios de Auditoria, realiza un análisis detallado sobre los principios del C.I.: según COSO 2013 – iii . Manifiesta que la organización empresarial debe tener un eficiente sistema de C.I. bien implementado con el objetivo de hacer frente a los grandes cambios que se presentan a nivel mundial. El modelo actualizado se basa en 17 principios que deben ser implementado en la organización y/o empresa.

Un entorno de control comprometida con valores éticos e integridad, ejerciendo responsabilidad y supervisión y una sana competencia.

Le Evaluación de riesgos; al realizar un análisis e identificar fraudes los evaluara generando cambios importantes minimizando riesgos.

En la aplicación del control y sus actividades: desarrolla, selecciona actividades de control de la tecnología y su implementación de políticas como de procedimientos se basará en el uso de información razonable.

Sistemas de información: realizan la comunicación de forma vertical y horizontal, y basados en una supervisión del sistema de control, estos conducen a realizar evaluaciones constantes y de manera independiente evaluando también las deficiencias y comunicándolas a los responsables.

Importancia del Control Interno

La C.G. de la R. (2016) Marco Conceptual del C. I. – Cap. I

Manifiesta que el C.I. trae consigo importantes beneficios para el estado y las organizaciones. Por tanto, su implementación promueve medidas que permiten cumplir con las metas programadas.

Las actividades de control de una organización favorecen el desarrollo de sus actividades,

Una adecuada aplicación permite obtener una gestión óptima, generando beneficios para la administración en sus distintos niveles.

Ayuda a que el fraude y la corrupción sean combatidos.

Fortalece a las entidades en el logro de sus metas, de rentabilidad, desempeño previniendo la pérdida de sus recursos.

Permite facilitar y asegurar la información financiera de manera confiable; asegurando que la organización cumpla con las normas legales, ganado buena reputación.

Control Interno en la actualidad

C.G.R. (2016) Marco Conceptual del C. I. – Cap. I

Gonzales (2005) El control interno se ha desarrollado buscando complementarse con modelos, por ejemplo, Cuadro de mando integral; apoyándose en una gestión por proceso bien desarrollada y ambos están orientados hacia la creciente sostenibilidad de la organización en lo referente a la eficiencia y eficacia.

Es necesario que el control interno sea integrado al desarrollo de todas las actividades basados en la misión de la organización; formando parte de los procesos regulares de las actividades identificándolos para que se constituyan en un sistema efectivo. Y que esos objetivos deben corresponderse como metas trazadas por la organización de manera esencial con eficiencia, eficacia y estrategia operacional.

Control interno tipos

C. I. financiero y contable

Revista Gaceta Jurídica-Contadores & Empresas (2018) Comprendido por el plan organización, políticas y procedimientos referidos a custodiar los activos en la organización; verificando y generando confianza de la información, proporcionando seguridad razonable.

Planeación: Las transacciones y operaciones son ejecutadas previa autorización de la administración o gerencia.

Valoración: Los registros contables, así como las transacciones se realizan de acuerdo a las políticas de la organización empresarial.

Ejecución: Las disposiciones se obtienen previa autorización de la administración, así como el tener acceso a los bienes.

Monitoreo: Se controlan las obligaciones y responden por los recursos vía los Asientos Contables; su registro es comparado de forma periódica con los recursos físicos: por ejemplo, la toma de inventario de mercaderías cada fin de mes, para ser comparados con el saldo de la cuenta mercaderías.

Control interno administrativo

Revista Gaceta Jurídica-Contadores & Empresas (2019) Lo conforman planes, política procedimientos concernientes a las decisiones y autorización de transacciones de la operación de la gerencia. Fomenta la eficiencia de operaciones y observa las políticas gerenciales, es el objetivo principal el logro de objetivos establecidas o programadas. Decimos que la revelación de errores o el ocultamiento de los mismos, así como el resguardo de los recursos siempre será de responsabilidad de la gerencia. Convirtiéndose en muy necesario e importante que el control interno sea muy acertado.

Planeación: La organización imparte responsabilidades delegando autoridad basado en dos técnicas de control. Organizativo es la estructura de la organización; y Autoridad, su misión es orientar las jerarquías, límites de autoridad responsabilidades y limites asignadas al personal clave de cada función a realizar.

Operación: Mediante políticas y procedimientos observados al interior de la organización el control de las operaciones es el método por lo que una organización organiza planifica ejecuta y controla la realización de su actividad para el logro de objetivos.

El Control Interno y sus componentes (COSO 2013)

Audidores Internos España (2013) COSO plantea en su informe un marco de integración de 5 componentes que guardan mucha relación entre si

Ambiente de control:

C.I. en la organización se desarrolla sobre la base de un grupo de normas, y procesos estructurados. Correspondiendo a la dirección determinar la

importancia y los estándares de conducta que se esperan lograr dentro de la organización, reforzando las expectativas en todos los niveles incluyendo valores éticos e integridad. La administración desarrolla sus responsabilidades, supervisa asigna dentro de la organización. Concluyo indicando que, para que influya el ambiente de control de manera relevante en la organización y se interrelaciona a nivel del control con los demás componentes.

Evaluación de Riesgos:

Las organizaciones viven enfrentadas a los riesgos que proceden desde su interior como del exterior. El riesgo es definido como un acontecimiento que puede ocurrir en cualquier momento generando acciones negativas que afectan el cumplimiento de los objetivos. Por tanto, una vez identificados deben ser evaluados de acuerdo a programas establecidos. Una buena evaluación de riesgos debe estar basada en establecer los objetivos en todo nivel de la organización. La dirección definirá con claridad los objetivos operativos, objetivos de cumplimiento y objetivos de información, identificando y evaluando el riesgo que impacten objetivos antes indicado. Entonces determinamos que la dirección debe marcar claramente los objetivos de la organización dentro de su modelo de negocio, para que el C.I. resulte efectivo en el logro de las metas trazadas

Actividades de Control:

Las políticas se establecen junto a los procedimientos mediante acciones que garantizan la realización de instrucciones de parte de la dirección y prevenir riesgos que afecten los objetivos. Es de aseverar que en todos los niveles de la organización y distintos procesos se ejecutan acciones de control, de dirección con el fin de prevenir, abarcan actividades que se realizan en forma manual o automatizada, por ejemplo: conciliaciones revisiones y verificaciones sobre el desempeño en la empresa. Las actividades de control deben desarrollar funciones alternativas y compensatorias.

Información y Comunicación:

Las organizaciones al desarrollar su responsabilidad referidas al C.I. necesitan de **Información** relevante y de calidad que provengan del interior de la empresa o de fuente externa, esto con el objetivo de contribuir el adecuado funcionamiento con los demás componentes del C.I. Las organizaciones en el desarrollo de sus procesos continuo e interactivo de proporcionar información adecuada, necesita de la:

comunicación interna se difunde en forma vertical y horizontal en todo nivel de la organización. Así el personal recibirá claramente las instrucciones acerca de sus responsabilidades del C.I. para ser asumidas seriamente. En cambio, la **comunicación externa** tiene finalidades diferentes; por ejemplo, comunica de afuera información de importante relevancia hacia el interior de la organización; con el fin de dar respuesta a expectativas o necesidades de otras organizaciones externas.

Supervisión

La supervisión nos permite mediante evaluaciones continuas o independientes que los otros 5 componentes del C.I. cumplan con sus principios y que su funcionamiento sea adecuado. La supervisión continua verifica que estén integradas y estén presentes en los procesos de la organización en todos los niveles para suministrar oportunamente información relevante.

Producto de la supervisión, la administración de la organización, obtiene los resultados que se evalúan y comparan con criterio, son realizados por los organismos externos autorizados y reconocidos, ellos elaboran informes sobre las deficiencias y las comunican a la alta dirección o administración.

Conclusión (COSO – 2013)

Una interrelación adecuada de los 5 componentes del C.I. generará una producción de efectos que resultan del trabajo en grupo en diversas secciones de la organización, tomado como base el sistema de

integración de estos componentes.

Las necesidades fundamentales de la gerencia son atendidas por el control cuando entrelazan sus actividades operativas a un sistema y su efectividad crece cuando se incorpora la infraestructura convirtiéndose en la esencia de la organización.

Se fomenta la delegación de poderes en calidad, iniciativa.

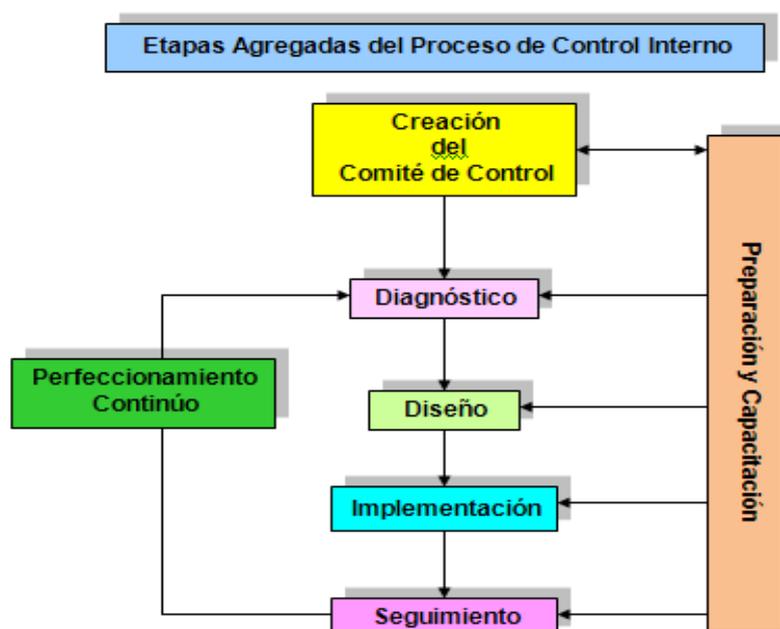
El gasto se evita cuando son innecesarios.

Las respuestas son generadas de manera ágil cuando se presentan cambios circunstanciales.

Cuando se exponen de manera integrada los cinco componentes del C.I. aseguran que los objetivos se cumplan. La evaluación y un adecuado diseño incluirá en cada componente el criterio básico e interrelaciones entre sí; y los objetivos de la organización deberá ajustarse a sus características particulares.

Durante la implementación y el adecuado funcionamiento del C.I. generará un impacto de manera positiva, y se debe clarificar su implementación con un adecuado sistema al interior de la organización garantizando todas las etapas en el proceso; iniciando con la conformación del comité de control y llegar a su implementación con un correcto seguimiento en la interacción de los componentes determinando orden, calidad al ejecutarse, priorizando capacitación y perfeccionamiento continuo del personal de manera sistemática y dinamismo, promoviendo su participación responsable e involucrarlo ampliamente. Se describe mediante el siguiente diseño las etapas:

Figura 1. Etapas de diseño del proceso del control interno



Fuente: Informe COSO (1999)

De León, C. (2016) Implementación de un Sistema de Contabilidad Computarizado en Litográfica IMPROSA. Concluye que:

IMPROSA no cuenta con un sistema informático en el área contable, careciendo la administración de informes confiables y oportunos que le permitan tomar adecuadas decisiones

Los Libros Contables no están al día, generando limitaciones al requerir información la administración para la mejora de la gestión.

Un software contable implementado en la empresa, contribuirá en generar información financiera oportuna, confiable para que la administración tome adecuadas decisiones.

Basado en su investigación De León (2016); queda claro que es importante la implementación de sistemas computarizados en toda organización, porque nos permite obtener información oportuna y confiable para la administración; como por ejemplo un control oportuno de inventarios para la toma decisiones; asimismo, concluir que; un eficiente control interno contribuirá a minimizar riesgos y prevenir los fraudes que afectarían el patrimonio de la empresa.

Conceptos relacionados con:

Mejorar según la Real Academia define, hacer que una cosa mejor de lo que era. También se define como, poner una cosa o situación mejor de lo que estaba,

Gestión según la Real Academia; en una organización se administran las actividades económicas para un buen funcionamiento.

1.4 Formulación del Problema.

¿De qué manera un sistema de control interno fortalecerá la gestión administrativa de la empresa Distribuidora Dental de Lambayeque?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

La Investigación se realizará en la empresa Distribuidora Dental de Lambayeque.

Justificación e Importancia de la Investigación

Porque permite determinar importancia e impacto generaría mejorar el sistema de control interno y fortalecer la gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque, obteniendo resultados favorables a la empresa y sociedad.

La Administración lograra establecer el adecuado funcionamiento y el control oportuno mediante procedimientos de control que permitan el logro de objetivos obteniendo resultados económicos y financieros favorables.

La aplicación del PCGA reflejara la razonabilidad de la situación económica y financiera en sus EE.FF.

La norma tributaria aplicada adecuadamente permitirá liquidar impuestos (Renta-I.G.V.) en los plazos establecidos por la administración tributaria; y una vez cancelados, serán utilizados por el gobierno en base al presupuesto

anual.

La aplicación de normas laborales estará dirigida a beneficiar el Capital Humano.

1.6 Hipótesis.

No se considera así lo establece la guía de productos acreditable USS.

1.7 Objetivos.

1.7.1 Objetivo General

- A)** Proponer un sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020.

1.7.2 Objetivos específicos

- A)** Evaluar el sistema de control interno de Distribuidora Dental Lambayeque.
- B)** Analizar su gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque.
- C)** Fortalecer el sistema de control interno para mejora de la gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque.

II MATERIAL Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

Hernández-Sampieri R. (2014) determina dos enfoques: 1) Enfoque de investigación cuantitativo y 2) enfoque de investigación cualitativo.

Enfoque cuantitativo mediante recolección de datos basándonos en medición numérica y análisis estadístico, estableciendo pautas del comportamiento y probando teorías.

El tipo de investigación que será aplicada es descriptiva, propositiva bajo el enfoque cuantitativo.

Es Descriptiva:

Sampieri (2011) Mediante el análisis que sean sometidas las persona o grupos se busca especificar las características, perfiles y propiedades de cada uno. Y su objetivo es medir o recoger información independiente o conjunta en base a las variables definidas. Su utilidad nos muestra de manera precisa su dimensión diversos ángulos y dimensiones de fenómenos, un suceso de la comunidad en un contexto o situación determinada.

Es Propositiva:

Estela R. (2020) Estudió que ante un problema se formulará una solución basado en un diagnóstico previo; al evaluar un hecho o un fenómeno. Se considera como investigación netamente básica implicando por lo general del nivel descriptivo. Tentalean, 2015) Propuesta de cambio generando un análisis y fundamento de teorías competente que se enfocan en variable diagnósticas y variable propositiva que conducen el diseño propuesto en sí. Aquí expresamos el modo abordar revertir e interpretar la propuesta materia del análisis.

2.1.2 Diseño de la investigación.

El **diseño es No Experimental**, descriptivo propositivo.

No Experimental: porque las variables en estudio no se controlan ni manipulan, obteniendo datos directamente para analizarlos posteriormente.

De tipo descriptivo propositivo por cuanto se describió cómo será el funcionamiento del sistema de control interno para lo cual se determinarán las funciones a cumplir en el MOF basado en los principios de auditoría.

Esto con el objetivo de hacer posible que el auditor pueda expresar una opinión sobre las funciones que viene realizando las distintas áreas y expresar su opinión, si los EE.FF. son razonablemente de acuerdo a PCGA.

Indicar que mejorando el sistema de control interno fortalece la gestión y cumple el objetivo de optimizar la administración de los recursos financieros mejorando la rentabilidad de la Distribuidora.

2.2 Población, Muestra y Muestreo

Población:

Al ser un trabajo de investigación descriptivo propositivo se está considerado como unidad de estudio a la Distribuidora Dental de Lambayeque 2020 y para conocer la opinión de los trabajadores (recursos humanos) tomaremos como muestra a esta población que representan en total 09 trabajadores quienes laboran a tiempo completo en dicha entidad.

Muestra

Conformada por 09 trabajadores de la Distribuidora Dental de Lambayeque según detalle:

Tabla 1. Población muestra de la Distribuidora Lambayeque.

Área	Colaboradores	Población
Gerencia	Gerente	1
Administración	Administrador	1
Contabilidad	Contador	1
Almacén Central	Químico	1
Almacén Central	Almacenero	1
Ventas	Ejecutivo Ventas	1
Ventas	Ejecutivo Ventas	1
Ventas	Ejecutivo Ventas	1
Servicio Cliente	Repartidor	1
TOTAL:		9

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Muestreo Probabilístico (Arias, 2012; Bolaños Rodríguez, 2012; Fuentelsaz, 2004; Galmés, 2012; Hernández y otros, 2010; IESA, 2015; Malhotra, 2004; Silva, 2011; Torres y otros, 2006), cada elemento que conforma a la población tiene una conocida oportunidad de ser seleccionado para la muestra. En las muestras probabilísticas, su principal ventaja es que se realiza la medición del tamaño del error en las predicciones a realizar; por tanto, puede afirmarse que el principal objetivo de configurar una muestra probabilística es reducir al mínimo el error estándar.

2.3 Variables, Operacionalización

Variable Independiente

Propuesta de Implementación de un Sistema de Control Interno.

Definición conceptual de Propuesta:

El Diccionario Real Academia: proposición de una idea que se manifiesta a alguien para lograr un objetivo. Consulta que realizan una o varias personas a sus superiores para realizar un empleo y obtener beneficio. consulta, relacionada con un negocio dirigida a la administración quien

tendrá que resolver

COSO (1992) define así: **Área de Control Interno (C.I.)** Responsabilidad de la dirección o la administración y personal al realizar un proceso y lograr un fin para brindar en la consecución de los objetivos una la seguridad razonable; Los informes financieros serán Confiables, y las operaciones se ejecutarán con eficiencia y eficacia cumpliendo las normas legales y los reglamento, regulaciones aplicables a la organización.

El ejercicio del C.I. debe guardar los principios de ética y moral profesional, debe practicar con eficiencia y celeridad, así como su imparcialidad en la ejecución del plan.

Definición Operacional

El Plan Organizacional debe incluir procedimientos y métodos que permitan a la gerencia o administración obtener información razonable y segura que le permita comunicar a la dirección los resultados de su gestión; el permanente control eficaz permite proteger el activo y minimizar fraudes aplicando medidas de control en salvaguarda de activos; La razonabilidad de la información financiera permitirá obtener confiabilidad de la gestión y contribuirá a minimizar la posibilidad de fraudes, incrementando la calidad de las operaciones.

Variable Dependiente

Mejorar Gestión Administrativa de la empresa Distribuidora Dental de Lambayeque.

Definición Conceptual.

Gestión Administrativa:

Amador (2003), la gestión administrativa implica el desarrollo del proceso administrativo, involucrando para el desarrollo de la función esencial: la planificación y organización de la estructura organizacional; definiendo cargos al interior de la empresa. La dirección o la administración determinara un adecuado control de actividades dirigidas al personal.

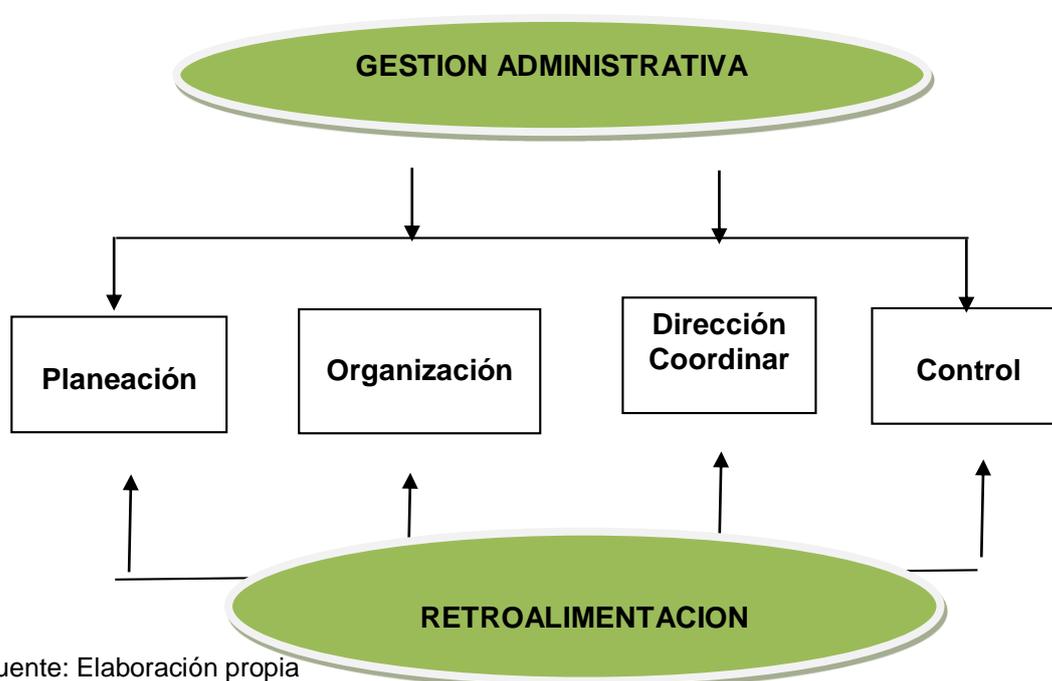
Fayol H. De forma operativa la administración significa organizar para prever, controla y coordina acciones para mandar; convirtiéndose en un arte para dirigir personas.

Definición Operacional

- 1) Planificación: Encargada de determinar los objetivos de las acciones a seguir.
- 2) Organización: Encargada de distribuir las actividades entre el personal.
- 3) Dirección: Se asignan las tareas voluntariamente y con entusiasmo hacia el equipo de trabajo que realizara dichas actividades.
- 4) Control: tomando como base el plan de acciones trazado por la organización se realiza el control de las actividades y define su adecuada ejecución.

Es importante, Mejorar Gestión Administrativa de la Distribuidora basado en una buena planificación de ventas organizando al personal y dirigirlo con el objetivo de lograr una mayor cobertura. Coordinando y controlando el proceso de recuperación con políticas asertivas que permitan una baja morosidad.

Figura 2. Gestión Administrativa y Retroalimentación.



Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Independiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas Instrumentos
INDEPENDIENTE	Ambiente de control	Aspectos Generales de la Organización	01 al 07	Análisis documental / Guía de análisis documental
	Evaluación de riesgos	Análisis de Riesgos	08 al 14	
		Caja y Arqueos	15 al 24	
		Bancos Protección y Conciliaciones	25 al 37	
		De Inventarios	38 al 43	
CONTROL	Actividad de Control	Del Ciclo de Compras	44 al 48	
		De Cuentas por Cobrar	49 al 54	
		De Cuentas por Pagar	55 al 58	
		De Costos y Gastos	59 al 63	
		Control Interno de Ventas	64 al 68	
INTERNO	Información y Comunicación	El perfil del puesto del colaborador está bien definido en el MOF	69	
		Se toma en cuenta la sugerencia de los colaboradores para mejorar el servicio.	70	
	Supervisión	Actividades monitoreo preventivo		
		Actividades monitoreo antes durante y después	71	
		Actividades de retroalimentación, para mejorar los procedimientos		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Operacionalización de la Variable Dependiente.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Técnicas Instrumentos
Dependiente:	Planificación	1 determina objetivos y acciones a seguir.	1) Considera usted que la empresa involucra a sus colaboradores en la planificación estratégica de la organización?	
			2) Considera usted que en la empresa el responsable; ¿desarrolla un plan donde se trazan los objetivos a cumplir a corto y mediano plazo?	
	Organización:	2 distribución del trabajo entre los miembros del grupo.	3) Considera usted, ¿que cada uno de los colaboradores recibe el proceso de inducción sobre las funciones del cargo a desempeñar?	
			4) ¿Considera usted, que la organización le brinda información, sobre la cartera de clientes, material y equipos que permitan un óptimo desempeño?	
Mejorar	Dirección	3 tareas asignadas con voluntad al grupo para llevar a cabo	5) Considera usted, ¿que en la organización el monitoreo y acompañamiento se desarrolla para garantizar un trabajo eficaz?	
			6) La empresa cuenta con canales de comunicación que permitan solucionar o tomar decisiones como parte del desempeño?	
Gestión	Control	4 de actividades conforme a los planes trazados.	7) ¿Considera que la organización desarrolla actividades de control antes, durante y después de las distintas actividades realizadas por los colaboradores?	
			8) Considera usted que la organización cuenta con procedimientos claramente definidos que contribuyen a una buena gestión y a prevenir fraudes?	
Administrativa			9) Considera que el actual sistema de compra permite custodiar la capacidad de las existencias?	
			10) Considera que el actual sistema de compras e inventario permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez?	

Fuente: Elaboración propia

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

Basado en las características, descritas en las variables independiente y dependiente de la presente investigación se aplicarán las siguientes técnicas e instrumentos.

Métodos

El método descriptivo de la situación presente de la empresa objeto de la investigación.

El método analítico que permitirá analizar cada uno de los componentes del que forman parte las áreas administrativas, ventas y almacén.

Utilizaremos el método deductivo e inductivo para alcanzar las conclusiones de la investigación para elevar la propuesta del sistema de control interno para fortalecer el trabajo de investigación.

Técnicas

Análisis Documental

Para la variable independientes, se aplicó como instrumento fichas resumen, proceso de compras y cancelación de mercaderías, hojas en Excel de toma de inventario físico, conciliaciones, reportes de cobranzas y ventas, teniendo como fuentes de información documentos sobre el sistema de control interno,

La Encuesta

Para la variable dependiente se realizó la técnica de la encuesta elaborada y dirigida de aplicación al personal de la distribuidora tanto administrativo como operativo con el objetivo de obtener información relativa con la administración. Para la muestra seleccionada se utilizó la escala de actitudes Likert con las alternativas siguientes del 1 al 5:

- 1 nunca.
- 2 casi Nunca
- 3 a veces
- 4 casi Siempre
- 5 siempre

2.4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos:

Para cada técnica descrita se utilizarán los siguientes términos:

El Cuestionario de Control Interno

Instrumento considerado el más importante, porque mediante su aplicación se pudo determinar las debilidades del sistema de control en las áreas de la empresa, asimismo nos dan pautas necesarias para establecer las alternativas para fortalecer el sistema de control interno

2.4.2 Validación de los instrumentos

Los instrumentos de investigación son validados por tres expertos asignado por la universidad para refrendar con su firma la validez de los instrumentos de investigación, esta validación es un indicador de PRUEBA PILOTO veracidad del instrumento.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, índice utilizado que nos permite evaluar la fiabilidad; los resultados fueron procesados utilizando el software SPSS (Statistical Package for the Social Science) versión 26.

Para obtener la confiabilidad del instrumento se aplicó la prueba piloto a 6 trabajadores de otra empresa similar a la investigada, obteniendo para la variable dependiente Gestión Administrativa 0.892 demostrando que tiene un alto índice de confiabilidad.

Tabla 4. Estadística de Fiabilidad de la variable dependiente Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,892	10

2.5 Procedimiento de análisis de datos.

Se utilizarán y aplicarán varios procedimientos que permita obtener una adecuada y oportuna información, así como de la documentación que sustenta el trabajo de investigación: 1) Planificar el trabajo de visitas en las oficinas de la empresa. 2) Ejecutar el cuestionario de control interno y recopilar la encuesta realizada al personal. 3) Ordenar los datos y respuestas obtenidas. 4) Obtenida la información de la encuesta ingresar al SPSS versión 26) Analizar minuciosamente los resultados obtenidos.

Interpretación de los datos

2.6 Criterios éticos

Belmont (2003) en su informe establece los principios y guías éticos en la investigación con el objetivo principal de proteger a los sujetos humanos. Estableciendo básicamente tres principios éticos:

Principio de Respeto a las personas:

Las personas en general serán tratadas con plena autonomía; y si esa autonomía se ve vulnerada sus derechos deberán ser protegidos. El respeto se basa en un principio moral dirigidos a las personas que les reconoce su autonomía la misma que puede estar de algún modo disminuida. Una persona autónoma es la que tiene la capacidad y puede deliberar acerca de sus fines y objetivos personales, por tanto, cuando se respeta la autonomía personal se les otorga un valor a sus consideraciones, sus opciones que ellas deciden basada en su autonomía, por lo que se debemos abstenernos en obstaculizar la misma.

Principio de Beneficencia

Asegura el bienestar de las personas protegiéndolas de daños; el termino beneficencia obliga a cumplir este principio indicando 1). No generara ningún daño; y 2) al otorgarles un beneficio estos serán los máximos y se debe minimizar los posibles daños. Claude Bernard indica claramente que: No podemos lesionar a las personas con el solo fin de beneficiarse personalmente, u obtener beneficios para otros a causa de haberlos lesionado.

Principio de Justicia

Al negar los beneficios a las personas y que ellas tienen derecho a ese beneficio, es una injusticia, y peor aún sin ningún motivo razonable.

Entonces justicia y su principio fundamental es concebido que, las personas en igualdad deben ser tratadas con igualdad, por ejemplo: a cada uno en partes iguales como persona, toda persona tiene sus propias necesidades; un beneficio otorgado a la persona basado en su esfuerzo; según su contribución con la sociedad, o un beneficio por cada merito obtenido por la persona.

Al ejecutar el presente estudio de investigación se obtuvo información fuente relacionada a situaciones acontecidas que guardan consistencia y veracidad requeridas para este caso. Al aplicar el instrumento de recolección de datos se procedió: 1) Respeto a las personas como principio elemental; 2) Beneficencia principio que protege de daños a las personas y 3) Justicia principio de aplicación minuciosa evitando generar injusticia. Asimismo, a la población entrevistada se mantiene en reserva la identidad; y sus respuestas brindadas por escritos guardan el marco específico de la investigación, se salvaguarda y respeta la propiedad intelectual, la información citada se realizó en estricto cumplimiento de las normas APA.

2.7 Criterios de Rigor Científico.

Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012): Establecen como ejes del rigor la Fiabilidad y Validez, considerados como esenciales en la investigación, por tanto, las pruebas y los instrumentos deben cumplir con estos dos ejes al momento de recolectar datos.

Ellos determinan los criterios de rigor según la tabla siguiente:

Tabla 5. *Criterios de rigor científico.*

Criterio	Investigación
	Cuantitativa
Valor de verdad	Validez interna
Aplicabilidad	Validez externa
Consistencia	Fiabilidad interna
Neutralidad	Objetividad

Fuente: Elaboración propia

Fiabilidad: Los resultados investigados guardan en su descripción veracidad y contrastados con la literatura existente, respaldados con estudios en el contexto internacional, nacional y regional que concuerdan con estudios realizados en los cinco años últimos.

Validez: los datos obtenidos para la investigación guardan veracidad son reales proporcionados por los colaboradores encuestados; y exentos de toda manipulación. Existe Validez interna toda vez que los datos recogidos tienen relación con la realidad cuyos fines son estrictamente académicos, y no podrán ser proporcionados a personas que no estén involucradas o relacionadas con la investigación. La documentación y datos obtenidos han sido proporcionados vía encuestas por los colaboradores de la empresa materia de investigación y de manera voluntaria.

III RESULTADOS

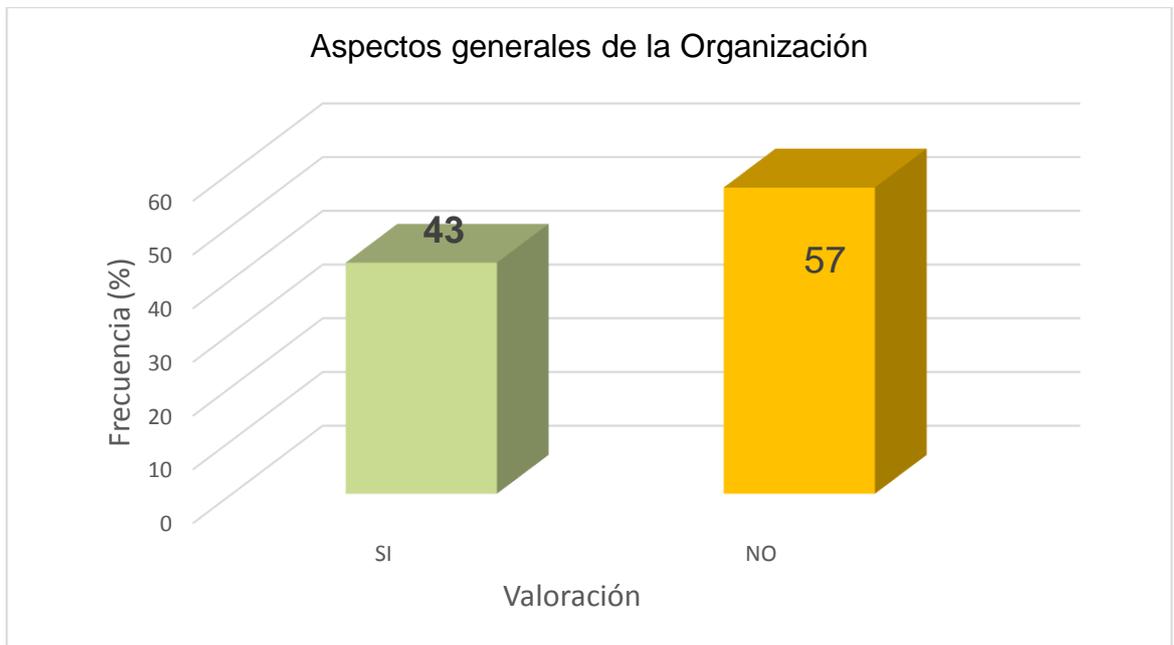
3.1 Presentación de resultados

A) Proponer un sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020.

Tablas y Figuras

Habiendo realizado la aplicación de los instrumentos de investigación previo a su validación por 3 expertos, obtuvimos los resultados los que se presentan de acuerdo a objetivos específicos:

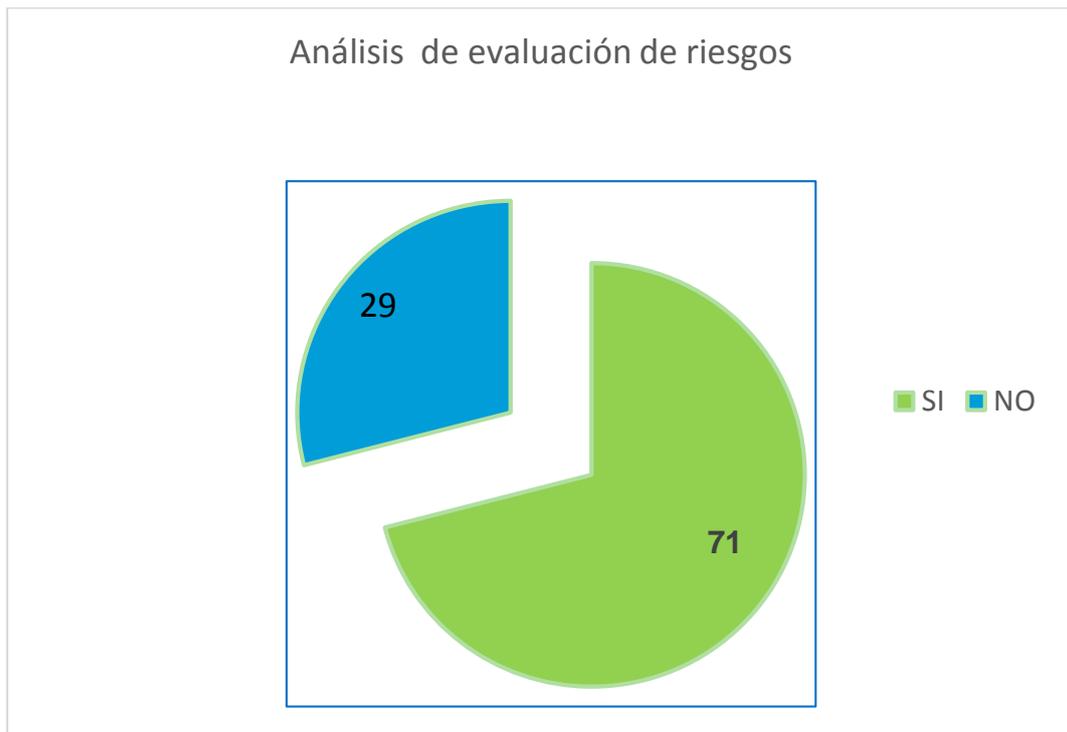
Figura 3. Ambiente de control.



Fuente. Elaboración propia

De la evaluación establecimos que el 57% de la Organización muestra debilidad y un 43% de efectividad favorable al control interno; por tanto, a empresa debe adoptar los correctivos necesarios para bajar paulatinamente la valoración negativa.

Figura 4. Evaluación de Riesgo.



Fuente. Elaboración propia

De acuerdo a nuestra evaluación se obtuvo un 71% de efectividad del control interno de riesgos, y un 29% de debilidad, por la falta de un plan y control de algunas áreas, por lo que se debe adoptar mejorar el plan estratégico y el control a todas las áreas que integran la organización.

Tabla 6. Actividades de control.

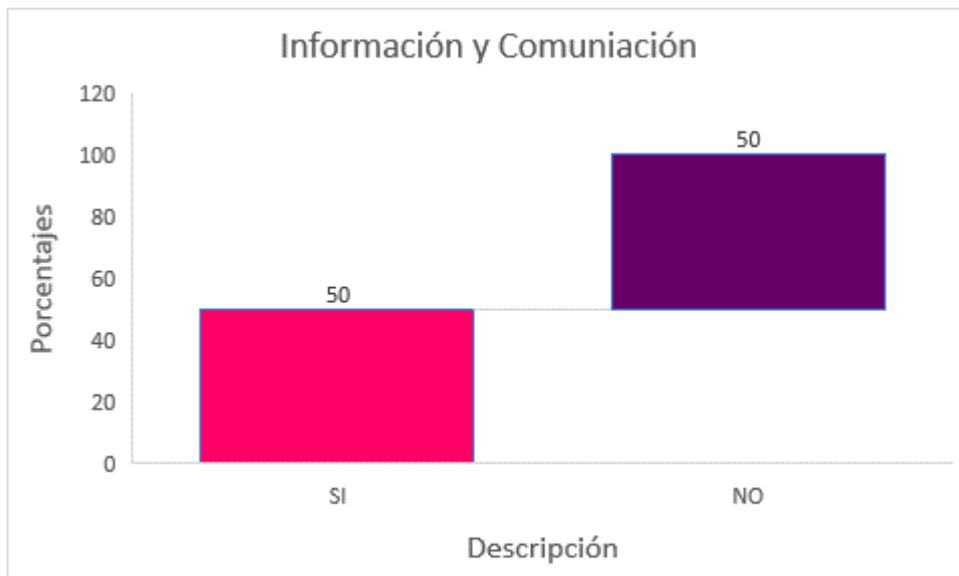
Dimensiones	Indicadores	Descripción Porcentaje	
Actividades de Control	Caja y arqueos	SI	60
		NO	40
		Total	100
	Bancos protección y conciliaciones	SI	76
		NO	24
		Total	100
	Inventarios	SI	33
		NO	67
		Total	100
	Del ciclo de compras	SI	100
		NO	0
		Total	100
	Cuentas por cobrar	SI	40
		NO	60
Total		100	
Cuentas por pagar	SI	100	
	NO	0	
	Total	100	
Gastos y Costos	SI	40	
	NO	60	
	Total	100	
De ventas	SI	90	
	NO	10	
	Total	100	

Fuente: Elaboración propia

Con relación al control interno en la presente tabla observamos: el 60% del rubro Caja y arqueo el 60% de comprobación de efectividad de control y un 40% de debilidad, por lo que se debe fortalecer ese 40%; por otra parte, se observa que 76% de efectividad para el rubro bancos, protección y conciliaciones y un 40% de debilidad, se debe fortalecer la hora de transferencias, conciliaciones periódicas e informes de caja y bancos. Se comprueba que el 33% es efectivo en el rubro Inventarios; sin embargo, observamos un 67% de deficiencia en el control, por lo que la gerencia debe optar por implementar con inmediatez en

sistematizar todo el círculo relacionado con los inventarios. Con un Software de acuerdo a sus necesidades. Hemos confirmado el 100% de efectividad del control interno del rubro Ciclo de compras. Demostrando una fortaleza en dicho rubro. Se ha observado un 40% de efectividad en el rubro Cuentas por cobrar y un 60% de deficiencia. La empresa debe adoptar los correctivos necesarios para mejorar la efectividad en cobranzas. Con relación a las Cuentas por pagar existe el 100% de efectividad demostrando una capacidad de importante de pagos. Hemos observado que 40% es eficiente en el rubro de gastos y costos; pero el 60% demuestra una deficiencia en este rubro, por lo que la empresa debe tomar acciones inmediatas para mejorar en el corto plazo. Y terminando con nuestra evaluación obtuvimos un 90% de efectividad del control sobre el rubro de ventas demostrando una fortaleza importante; y que un 10% muestra deficiencia en el control lo cual es muy manejable para mejorarlo.

Figura 5. Información y comunicación.



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la evaluación se obtuvo un 50% de comprobación de efectividad sobre el rubro Información y comunicación y 50% de deficiencias, es importante que la empresa mejore en un mediano plazo la comunicación e información para beneficio y logro de objetivos.

Tabla 7. Supervisión.

Dimensiones	Indicadores	Descripción	Porcentaje
Supervision	Monitoreo y retroalimentación	SI	100
		NO	0
		Total	100

Fuente: Elaboración propia

De lo observado en la presente tabla el 100% del rubro supervisión es eficiente, mostrando la empresa una fortaleza en este componente, en supervisar actividades importantes.

B) Análisis de la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque

Tabla 8. Distribución de la población según características sociales.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculine	5	56
	Femenino	4	44
	Total	9	100
Grado de Instrucción	Superior No Concluido	4	44
	Superior Concluido	1	11
	Bachiller	1	11
	Titulado	3	34
	Total	9	100
Edad (años)	25-34	2	22
	35-44	2	22
	45-54	2	22
	55-64	3	33
	Total	9	100

Fuente: Elaboración propia

El 56% de colaboradores son varones y el 44% son mujeres. Simbolizando que del total de la muestra representativa pertenecen al sexo masculino. También nos muestra que el 55% de los colaboradores cuenta con estudios superiores

universitarios de los cuales el 11% con superior concluido; el 11% es Bachiller, y el 34% es Titulado. El 44% no ha concluido estudios superiores y deberían concluir estudios con el objetivo de potenciar su conocimiento y contribuir con eficiencia en lograr los objetivos; así como para satisfacción en el crecimiento profesional. Se aprecia el 66% está comprendido en edades de 25 a 54; de los cuales 22% está en edad de 25-34; un porcentaje similar 22% 35-44 años; y otro 22% 45-54 años de edad; y el 33% en la edad de 55-64 años reflejando que la empresa cuenta con personal de experiencia y conocimientos de las labores que realiza, asimismo existen colaboradores que vienen adquiriendo experiencia como consecuencia de las capacitaciones que reciben por lo menos 4 veces en el año, obteniendo una combinación importante al realizar las actividades laborales encomendadas.

Dimensión 1: Planificación

Tabla 9. Planificación, determina objetivos y acciones a seguir.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
Escala de valoración	A veces	3	33
	Casi siempre	5	56
	Siempre	1	11
	Total	9	100

Fuente: Elaboración propia

Se evidencia 56% manifiesta que casi siempre el responsable desarrolla un plan donde se tracen objetivos a cumplir y, casi siempre la empresa Si involucra a sus colaboradores en la planificación estratégica, el 33% indica a veces el responsable desarrolla un plan donde se tracen los objetivos a cumplir y que a veces la empresa los involucra en la planificación estratégica de la organización. El 11% que siempre, el responsable desarrolla un plan donde se tracen los objetivos a cumplir y que siempre la empresa los involucra en la planificación estratégica de la organización. Concluimos diciendo, es importante que el responsable desarrolle un plan estratégico de manera constante involucrando a todos los colaboradores en el logro de objetivos y crecimiento de la organización

empresarial.

Dimensión 2: Organización

Tabla 10. Organización, distribución del trabajo entre los miembros del grupo.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
Escala de valoración	A veces	1	11
	Casi siempre	0	0
	Siempre	8	89
	Total	9	100

Fuente elaboración propia

El 89% consideran que siempre reciben el proceso de inducción sobre las funciones y les brindan información sobre la cartera de clientes y material para un óptimo desempeño. Pero el 11% ha manifestado que a veces, recibe proceso de inducción sobre sus funciones y a veces información para lograr un óptimo desempeño. Concluimos manifestando que la organización de la distribuidora debe establecer un procedimiento por escrito para que los colaboradores sin excepción reciban el proceso de inducción y todas las herramientas para un óptimo desempeño de sus funciones.

Dimensión 3: Dirección

Tabla 11. Dirección, de tareas asignadas con voluntad al grupo.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
Escala de valoración	A veces	0	0
	Casi siempre	2	22
	Siempre	7	78
	Total	9	100

Fuente: Elaboración propia

Dirección de tareas asignadas; con certeza el 78% respondió que siempre el monitoreo y acompañamiento garantizan un trabajo eficaz, y que la empresa siempre cuenta con canales de comunicación que permiten solucionar y tomar decisiones como parte del desempeño. Pero Un 22% manifestaron que casi siempre el monitoreo y acompañamiento garantizan un trabajo eficaz, y que la empresa siempre cuenta con canales de comunicación que permiten solucionar y tomar decisiones como parte del desempeño. Concluimos manifestando que la distribuidora dental Lambayeque debe establecer también por escrito que el monitoreo, y acompañamiento debe aplicarse como procedimiento frecuente aplicado en todas las áreas, asimismo establecer un solo canal de comunicación efectivo y permanente que permitan tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Dimensión 4: Control

Tabla 12. Control, de actividades conforme a los planes trazados.

Indicador	Descripción	Frecuencia	Porcentaje válido
	Nunca	0	0
	Casi nunca	0	0
Escala de valoración	A veces	5	56
	Casi siempre	3	33
	Siempre	1	11
	Total	9	100

Fuente: Elaboración propia

Control de actividades; en esta tabla se tiene en consideración que el 56% ha manifestado que a veces, la empresa desarrolla actividades de control antes, durante, y después; y también que cuenta con procedimientos definidos; y que el sistema actual de compras a veces permite custodiar la capacidad de existencias; pero el actual sistema de inventarios a veces permite obtener información de los saldos con inmediatez. el 33% ha manifestado que, casi siempre la organización realiza actividades de control, cuenta con procedimientos claros y definidos; el sistema de compras permite custodiar la capacidad de las existencias. Y que casi siempre el sistema de inventarios permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez. Por último, el 1% indica que siempre la organización desarrolla actividades de control antes,

durante y después; y considera que siempre cuenta con procedimientos definidos que contribuyen a una buena gestión para prever fraudes; y su sistema de compras permite custodiar la capacidad de existencias; y siempre los inventarios permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez. Podemos concluir y tomar como base el 56% que a veces: la organización desarrolla actividades de control; considera también que los procedimientos a veces están claramente definidos ; han manifestado que los sistemas de compras e inventario no permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez, reflejando una debilidad de control interno por tanto la empresa a corto plazo debe implementar un sistema (software) de inventarios realizar un efectivo control, reportes oportunos, saldos disponibles de inventarios.

C) Fortalecer el sistema de control interno para mejora de la gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque.

Tabla 13. Rubros a Fortalecer el Control Interno.

Componente	Indicadores	Descripción	Porcentaje
Ambiente de Control	Aspectos Generales	NO	57
	Organización		
	Caja y Arqueos	NO	40
Evaluación de Riesgos	Inventarios	NO	67
	Cuentas por Cobrar	NO	60
	Gastos y Costos	NO	60

Fuente: Elaboración propia

Nos reflejan 2 componentes de control que debe fortalecer la empresa, al obtener un 50% promedio de debilidad del control interno.

3.2 Discusión de Resultados

Del análisis realizado iniciamos la discusión del **objetivo 1 Evaluar el Sistema de Control Interno** y aplicando el cuestionario de control de los 5 componentes COSO iniciando con Ambiente de Control; Según los datos obtenidos en la figura 3 el 57 % de la organización muestra debilidad al no contar con un organigrama actualizado, un plan estratégico y la falta de un MOF; sin embargo, muestra un 43% de efectividad favorable al control interno; al asignar funciones y efectuar inventarios periódicos realizando los ajustes necesarios. por tanto, la empresa debe adoptar los correctivos necesarios para bajar paulatinamente la valoración negativa. **Concuerso** con lo mencionado por Paredes, J.A. (2017) el buen funcionamiento del sistema de control interno, será vital e importante en las organizaciones el control interno eficiente debe tener sus estructuras esenciales basada en los cinco componentes que se integren e interrelacionen al proceso de gestión el componente ambiente de control que refleja el valor ético en la organización. Así mismo **guarda similitud** con el Informe COSO el control interno está integrado a procesos, un mecanismo que lo realiza la alta dirección la administración y el personal involucrado dentro de la organización; el control interno se diseña con el fin de ofrecer información razonable para cumplir con el plan establecido. en el mismo aspecto **coincide** con lo expresado por La C.G. de la R. (2016) el control interno trae consigo importantes beneficios para el estado y las organizaciones promueve medidas que permiten cumplir con las metas programadas, una adecuada aplicación permite obtener una gestión optima, generando beneficios para la administración en sus distintos niveles. Ayuda a que el fraude y la corrupción sean combatidos. Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar, lo fundamental es contar con un organigrama actualizado, definir un plan estratégico donde se incluya la carta de compromiso firmada en calidad de distribuidor oficial dental; de la misma forma elaborar un Manual de Organización y Funciones que delimite responsabilidades específicas y el manual contable basado en el plan contable general empresarial y normas tributarias.

Refiriéndonos al componente Evaluación de Riesgos, De acuerdo a nuestra evaluación según figura 4 se obtuvo un 71% de efectividad del control interno de riesgos si bien no cuenta con un plan, pero realiza un seguimiento estricto

cumplimiento de la carta de compromiso en cumplir la cuota anual de compras actividad principal para seguir siendo considerado distribuidor oficial; también realiza visitas e in situ compara posicionamiento y cobertura; realizando reuniones con los colaboradores. Sin embargo, existe un 29% de debilidad, como consecuencia de la falta de un plan y control de algunas áreas, la falta de una política que detalle los requisitos para otorgar créditos. por lo que se debe adoptar mejorar el plan estratégico y el control a todas las áreas que integran la organización. **Concuerso** con lo mencionado por Serrano B. R. (2017) México; para establecer una matriz de riesgos, pero a la vez estos, oportunamente no se identifican, entonces no pueden ser analizados ni controlados, generando pérdidas que afectarían la imagen y ponen en riesgo su estabilidad. Considerando que la matriz de riesgo se convierte en un mecanismo efectivo, sencillo de implementar aportando un valor agregado para la administración, un riesgo puede estar relacionado con los EE.FF. no razonables; los rubros deben estar conciliados y no mantener partidas antiguas. Deberán cumplir con las NIFs, e incorporar las estimaciones por obsolescencias de inventarios y cuentas incobrables. A si mismo **guarda similitud** con lo mencionado por Pereira Palomo, C.A. (2019), los riesgos administrativos están íntimamente ligados con el establecimiento del control puntual en todas las operaciones bajo una adecuada organización y dirección administrativa. La falta de controles en las áreas que pongan en riesgo la adecuada protección de los activos empresariales como efectivo, inventarios, ventas ó informes contables. Los riesgos financieros están relacionados con los resultados económicos ya que su incidencia afecta directamente las utilidades. En el mismo aspecto **coincide** con lo expresado por Ortega, Ruiz (2017) que es importante el control interno de inventarios, fundamenta que la organización cuyo giro es la comercialización o brinda un servicio, el principal problema al que enfrentan es un inadecuado control de existencias o inventarios, su valorización y correcciones son inoportunas al no contar con información requerida. Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación podemos mencionar que lo fundamental es contar con plan estratégico en el que se incluya la carta de compromiso firmada como distribuidor; continuar con las vistas in situ para mantener o ampliar la cobertura y posicionamiento con la competencia; lo más importante es fortalecer la debilidad de control que representa el 29% es necesario elaborar los requisitos

para otorgar créditos para no exponer al riesgo de recuperación, y adoptar mejorar el plan estratégico y el control a todas las áreas que integran la organización.

El componente Actividades de Control, relacionado al control interno en la tabla 6 observamos: el 60% del rubro Caja y arqueo el 60% de comprobación de efectividad de control y un 40% de debilidad, por lo que se debe fortalecer ese 40%; por otra parte, se observa que 76% de efectividad para el rubro bancos, protección y conciliaciones y un 40% de debilidad, se debe fortalecer la hora de transferencias, conciliaciones periódicas e informes de caja y bancos. Se comprueba que el 33% es efectivo en el **rubro Inventarios; sin embargo, observamos un 67% de deficiencia** en el control, por lo que la gerencia debe optar por implementar con inmediatez en sistematizar todo el círculo relacionado con los inventarios con un Software de acuerdo a sus necesidades. Hemos confirmado el 100% de efectividad del control interno del rubro Ciclo de compras. Demostrando una fortaleza en dicho rubro. Se ha observado un 40% de efectividad en el rubro Cuentas por cobrar y un 60% de deficiencia. La empresa debe adoptar los correctivos necesarios para mejorar la efectividad en cobranzas. Con relación a las Cuentas por pagar existe el 100% de efectividad demostrando una capacidad de importante de pagos. Hemos observado que 40% es eficiente en el rubro de gastos y costos; pero el 60% demuestra una deficiencia en este rubro, por lo que la empresa debe tomar acciones en mejorar a corto plazo. Y terminando con nuestra evaluación obtuvimos un 90% de efectividad del control sobre el rubro de ventas demostrando una fortaleza importante; y que un 10% muestra deficiencia en el control lo cual es muy manejable para mejorarlo. **Concuerdo** con lo mencionado por Hidalgo (2018) En la Tesis, Evaluación del sistema de control interno en los almacenes de AB Construcciones SA, que la mayoría de las investigaciones en nuestro país toman como base las metodologías establecidas por COSO. Y su evaluación está relacionada a la eficiencia del control interno efectuada a los almacenes de la empresa cuyos procesos han generado deficiencias de control de inventarios y plantea alternativas de solución con el objetivo de mejorar y evitar mayores riesgos, en beneficio de la empresa AB Construcciones S.A. A si mismo **guarda similitud** con lo mencionado por Silva y Tapia (2017) el control interno surge con la necesidad de mejorar las áreas en la organización con el fin de minimizar

riesgos de fraude protegiendo los activos, considera que al establecer un sistema de control será aplicado en áreas de mayor riesgo; caja y bancos, inventarios, compras, cuentas por cobrar y pagar, costos, gastos y ventas. en el mismo aspecto **coincide** con lo expresado por Pereyra Palomo (2019) un control interno adecuado en las organizaciones modernas debe estar dirigido a minimizar el impacto de todos los posibles riesgos a los que están expuesta las diferentes áreas y que de ocurrir pueden afectar a los resultados financieros esperados. Las actividades de control de una organización favorecen el desarrollo de sus actividades, Producto del análisis de los resultados obtenidos, debo mencionar dos puntos importante 1) la empresa cuenta con fortalezas importantes en varias actividades las cuales se comprobaron con tasa % promedio al 60% referidas a caja y bancos, compras cuentas por pagar, y su máximo potencial que es el área de ventas; 2) sin embargo se ha determinado una tasa% promedio de 40% en deficiencia de control interno centrada principalmente en Inventario y cuentas por cobrar, por lo que es necesario que a corto plazo se implemente un sistema computarizado de inventarios y cuentas por cobrar, que permita obtener información oportuna y tomar decisiones gerenciales en el logro de objetivos. Con respecto al componente Información y Comunicación, de acuerdo a datos obtenidos en la Figura 5 un 50% de comprobación de efectividad sobre el rubro Información y comunicación y 50% de deficiencia reflejada en la falta de un MOF al no estar detallado por escrito el perfil para el puesto de trabajo de los colaboradores al ingresar a la empresa. Consideramos importante que la empresa mejore en un corto plazo la comunicación e información para beneficio y logro de objetivos. **Concuerto** con lo mencionado por Moreno M, N. (2017) en su Tesis de titulación indica que, el control interno como sistema permite una revisión basado en la comunicación oportuna, al tomar decisiones que permiten cumplir con los objetivos de la empresa. **Guarda similitud** con lo mencionado por Paredes, J.A. (2017) que un sistema de control interno, su buen funcionamiento será vital e importante en las organizaciones, la eficiencia de sus estructuras esenciales basada en los cinco componentes que se integren e interrelacionen al proceso de gestión y que la información y comunicación es el componente que determina y establece funciones; en el mismo aspecto **coincide** con el informe COSO Las organizaciones al desarrollar su responsabilidad necesitan de **Información** relevante y de calidad que provengan

del interior de la empresa o de fuente externa necesita de la **comunicación interna** que se difunde en forma vertical y horizontal así el personal recibirá claramente las instrucciones acerca de sus responsabilidades para ser asumidas seriamente. En cambio, la **comunicación externa** tiene finalidades diferentes; por ejemplo, comunica de afuera información de importante relevancia hacia el interior de la organización; con el fin de dar respuesta a expectativas o necesidades de otras organizaciones externas. Al analizar los resultados de la investigación manifestamos que la organización de la distribuidora debe establecer un por escrito el perfil del colaborador para un determinado puesto de trabajo a desempeñar, considerando que si toma en cuenta las sugerencias de ellos con el objetivo de mejorar el servicio al cliente.

Para concluir con el 5to componente Supervisión, De lo observado en la tabla 7 el 100% del rubro supervisión es eficiente, mostrando la empresa una fortaleza en este componente, en monitorear actividades en las áreas de caja y bancos, cuentas por cobrar, supervisar la toma de inventarios físico mensual, compras del mes, emisión de reportes de cuentas por cobrar; asimismo coordina con el personal llamándolos por teléfono o vía reuniones. **Concuero** con lo mencionado por Escalante (2016) el Control interno está presente actuando en las diversas áreas y niveles de la organización; Es decir todas sus actividades responden a un control monitoreando los resultados. Por ejemplo, El control se centraliza en el área de producción si es empresa industrial; como se conoce, es en esta área donde los productos se procesan y fabrican convirtiéndolos en productos terminados. **Guarda similitud** con lo mencionado por Paredes, J.A. (2017) que un sistema de control interno, su buen funcionamiento será vital e importante en las organizaciones, si la supervisión, asegura que el control interno funcione adecuadamente, las organizaciones podrán mantener alejados los peligros que generen insolvencia financiera, y por tanto su uso va a garantizar la consistencia de las normas que realizan la supervisión a la empresa. En el mismo aspecto **coincide** con el informe COSO, la supervisión nos permite mediante evaluaciones continuas o independientes que los otros 5 componentes del C.I. cumplan con sus principios y que su funcionamiento sea adecuado. La supervisión continua verifica que estén integradas y estén presentes en los procesos de la organización en todos los niveles para suministrar oportunamente información relevante. Como resultado del análisis mencionamos que la

distribuidora continúe con las acciones de supervisión y fortalezca las áreas donde se han mostrado debilidades de control principalmente en los inventarios y cuentas por cobrar.

Continuando con la discusión de resultados del **objetivo 2 Análisis de la gestión administrativa** de la distribuidora dental Lambayeque y en aplicación de la Encuesta en la Tabla 6 el 56% de colaboradores son varones y el 44% mujeres. Simbolizando del total de la muestra representativa pertenecen al sexo masculino. También muestra el 55% de los colaboradores cuenta con estudios superiores universitarios de los cuales el 11% con superior concluido; el 11% es Bachiller, y el 34% es Titulado. El 44% no ha concluido estudios superiores y deberían concluir sus estudios con el objetivo de potenciar su conocimiento y contribuir con eficiencia en el logro de objetivos, para satisfacción personal en el crecimiento profesional. Se aprecia el 66% está comprendido en edades de 25 a 54; de los cales 22% está en edad de 25-34; un porcentaje similar 22% 35-44 años; y otro 22% 45-54 años de edad; y el 33% en la edad de 55-64 años reflejando que la empresa cuenta con personal de experiencia y conocimientos de las labores que realiza, asimismo existen colaboradores que vienen adquiriendo experiencia como consecuencia de las capacitaciones que reciben por lo menos 4 veces en el año, obteniendo una combinación importante al realizar las actividades laborales encomendadas.

En cuanto a la Gestión Administrativa, la tabla 7 de Planificación el 56% de los colaboradores considera que el responsable desarrolla un plan donde se tracen objetivos; y la empresa si los involucra en la planificación estratégica; esto influye en la satisfacción del colaborador al verse involucrado directamente con la empresa. Sin embargo, el 33% de los colaboradores considera que a veces son considerado en los planes de la empresa, generando desinterés en ellos. Concluimos que el responsable debe desarrollar un plan estratégico donde involucre a todos los colaboradores para satisfacción general y alcanzar los objetivos. **Coincido** con lo mencionado por Paredes J.A. (2017) al afirmar que el C.I. y su funcionamiento será vital, importante, eficiente en las organizaciones y que debe tener sus estructuras esenciales y se basan en los 5 componentes que se integren e interrelacionen al proceso de gestión; refiriéndose a la información

y comunicación componente que determina y establece funciones y responsabilidades a desempeñar en la organización. Asimismo, guarda **similitud** con el componente ambiente de control del informe COSO, afirmando que la organización se desarrolla sobre la base de un grupo de normas, procesos estructuras que la administración desarrolla sus responsabilidades supervisa y asigna en todo nivel de la organización. en ese sentido; **concuerto** con lo expresado por Walter M. Mendoza-Zamora; (2018) que el C.I. influye aportando a la gestión administrativa herramientas importantes dentro del estado. La alta dirección de la entidad pública manifestó obtener información razonable y su aplicación contribuye al cumplimiento de objetivos en la institución estatal. Encontrándose en la capacidad de comunicar e informar sobre los resultados de la gestión a los usuarios y público en general. Producto del análisis de los resultados obtenidos, debo mencionar dos puntos importantes; 1) toda empresa debe contar con un plan estratégico y los objetivos claramente establecidos 2) en la elaboración de dicho plan debe involucrarse a los colaboradores de las distintas áreas, de esa forma asumirán responsabilidades y compromisos para lograr los objetivos diseñados en dicho plan

Con relación a la dimensión Organización tabla 8 El 89% de los colaboradores consideran que siempre reciben el proceso de inducción sobre las funciones y también les brindan información sobre la cartera de clientes y material para un óptimo desempeño. Pero el 11% ha manifestado que a veces, recibe proceso de inducción sobre sus funciones y a veces información para lograr un óptimo desempeño, indicando que la organización de la distribuidora debe establecer un procedimiento por escrito para que los colaboradores sin excepción reciban el proceso de inducción y todas las herramientas para un óptimo desempeño de sus funciones. **Concuerto** con Estupiñan G. R. (2016) que el C.I. en el marco laboral se ha producido cambios importantes las empresas han evolucionado y ha sido apoyados en la comunicación, el internet y que en la actualidad los esquemas de la organización se integran a los nuevos sistemas de la informática y apoyan al control interno con información confiable y razonable desarrollando eficazmente las actividades según las directivas establecidas por la administración. Por otro lado, existe **Analogía** con lo manifestado por Henry Fayol; observar que lo ocurrido se encuentre conforme a instrucciones programadas o establecidas, cuya finalidad es detectar las debilidades o errores

para corregirlos y que no se vuelva a repetir. También **encaja** con lo expresado por Robert C.A., el C.I. tiene relación con el personal midiendo y corrigiendo sus actividades para que realicen y cumplan de manera favorable, eficaz de acuerdo a objetivos trazados por la organización. Al analizar los resultados de la investigación manifestamos que la organización de la distribuidora debe establecer un procedimiento por escrito para que los colaboradores sin excepción reciban el proceso de inducción y todas las herramientas para un óptimo desempeño de sus funciones.

En lo relacionado a la dimensión Dirección tabla 9 Basado en los datos obtenidos el 78% respondió que siempre el monitoreo y acompañamiento garantizan un trabajo eficaz, y que la empresa siempre cuenta con canales de comunicación que permiten solucionar y tomar decisiones como parte del desempeño. Pero Un 22% manifestaron que casi siempre el monitoreo y acompañamiento garantizan un trabajo eficaz, y que la empresa siempre cuenta con canales de comunicación que permiten solucionar y tomar decisiones como parte del desempeño.

Coincidiendo con lo expresado por Escalante (2016) que. El C.I. está presente actuando en las diversas áreas y niveles de la organización; Es decir todas sus actividades responden a un control monitoreando los resultados. Centralizándose el control en la administración, o en el área de RR.HH. donde se administra el capital más valioso de la organización es decir el Capital Humano; evaluado el desempeño eficiente, para lograr objetivos. Guarda **analogía** con lo escrito por Robert B.: Proceso de medición de resultados vigentes que guardan relación con los programas; diagnostican las desviaciones y establecen sus razones para tomar medidas de corrección adecuadas. En la misma teoría **concuerda** INTOSAI, al establecer los objetivos de control indicando que se obtiene información completa y confiable sobre la gestión permitiendo la presentación de los EE.FF. y otros reportes de manera oportuna. Como resultado del análisis mencionamos que, la distribuidora dental Lambayeque debe establecer también por escrito que el monitoreo y acompañamiento debe aplicarse como procedimiento frecuente aplicado en todas las áreas, asimismo establecer un solo canal de comunicación efectivo y permanente que permitan tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Finalmente, la dimensión control se muestra las debilidades así tenemos el 56% de los colaboradores manifiesta que a veces la empresa desarrolla actividades

de control antes, durante y después; y no cuenta con procedimientos definidos; y que el sistema actual de compras no permite custodiar la capacidad de existencias; y que el actual sistema de inventarios no permite obtener información de los saldos con inmediatez. El 33% de los colaboradores manifestó que casi siempre la organización realiza actividades de control, que cuenta con procedimientos claros y definidos; que el sistema de compras permite custodiar la capacidad de las existencias. el sistema de inventarios permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez. Es importante considerar lo manifestado por el 56% de los colaboradores que a veces: la organización desarrolla actividades de control; considera también que los sistemas de compras e inventario no permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez, reflejando una debilidad de control interno por tanto la empresa a corto plazo debe contar con un sistema (software) en inventarios para realizar efectivo control emitir reportes oportunos de los saldos disponibles de inventarios.

Encaja lo manifestado por Pereyra Plomo (2019) al manifestar que los fraudes son por violación a los controles o incumplimiento de los mismos. un control adecuado en las organizaciones modernas debe estar dirigido a minimizar los riesgos a las que están expuestas todas las áreas y que de ocurrir afectan los resultados financieros esperados. Guarda semejanza con lo manifestado por Robert B. el control es el proceso de medición de resultados vigentes que guardan relación con los programas, diagnostica las desviaciones y establece sus razones para tomar medidas de corrección adecuadas; asimismo guarda similitud con lo expresado por Whittington-Pany; un C.I. bien implementado desarrolla, selecciona actividades de control en la tecnología, implementa políticas para el uso de información razonable supervisando las deficiencias y comunicarlas a los responsables. Del análisis de los resultados existe una debilidad de control interno de inventarios al no contar con un software, que la empresa debe implementar en el corto plazo con el objetivo de obtener un eficaz control de inventarios; obtener reportes oportunos de los saldos disponibles de manera inmediata.

Continuando con la discusión del **objetivo 3 Fortalecer el sistema de control interno** para mejora de la gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque, hemos evidenciado En la tabla 13 se muestran 2 componentes de control que la empresa debe fortalecer, al obtener un 50% promedio de debilidad

del control interno. Componente Ambiente de control, refiriendo aspectos generales de la Organización al no contar con un plan estratégico; no tener actualizado el organigrama y sobre todo la falta de un MOF; asimismo el componente Evaluación de riesgos debe ser fortalecido específicamente el rubro Inventarios al no contar con un sistema computarizado que permita obtener información oportuna sobre el stock, considerando a que a la fecha no tiene un control adecuado, el rubro cuentas por cobrar también debe fortalecerse para aplicar con eficiencia la cobranza. Los rubros gastos y costos son indicadores también a mejorar y permitir obtener resultados óptimos. **Concuero** con lo mencionado por Escalante (2016) el Control interno está presente actuando diversas áreas y niveles de la organización; Es decir todas sus actividades responden a un control monitoreando los resultados. Por ejemplo, El control se centraliza en el área de producción si es empresa industrial; como se conoce, es en esta área donde los productos se procesan y fabrican convirtiéndolos en productos terminados. A si mismo **guarda similitud** con lo mencionado por Silva y Tapia (2017) el control interno surge con la necesidad de mejorar las áreas en la organización con el fin de minimizar riesgos de fraude protegiendo los activos. En el mismo aspecto **coincide con el informe COSO el control interno** en la organización se desarrolla sobre la base de un grupo de normas, y procesos estructurados. Correspondiendo a la dirección determinar la importancia y los estándares de conducta que se esperan lograr dentro de la organización, reforzando las expectativas en todos los niveles incluyendo valores éticos e integridad. Es de aseverar que en todos los niveles de la organización y distintos procesos se ejecutan acciones de control, de dirección con el fin de prevenir, abarcan actividades que se realizan en forma manual o automatizada. De los resultados podemos mencionar, lo fundamental es contar con un organigrama actualizado, definir un plan; de la misma forma elaborar el Manual de Organización y Funciones, existe deficiencia de control interno centrada principalmente en Inventario y cuentas por cobrar, por lo que es necesario que a corto plazo se implemente un sistema computarizado de inventarios y cuentas por cobrar, que permita obtener información oportuna y tomar decisiones gerenciales en el logro de objetivos.

3.3 Aporte práctico

PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DISTRIBUIDORA DENTAL DE LAMBAYEQUE, 2020.

Objetivo de la Propuesta.

Objetivo General

- A)** Proponer un sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020.

Objetivos específicos

- B)** Evaluar el sistema de control interno de Distribuidora Dental Lambayeque.
- C)** Analizar su gestión administrativa de Distribuidora Dental Lambayeque.
- D)** Fortalecer el sistema de control interno para mejora de la gestión administrativa Distribuidora Dental Lambayeque.

Introducción

La investigación se basó en dos variables, Variable Independiente de Control Interno cuyas dimensiones son los 5 componentes del control del Informe COSO 2013, aplicando el Cuestionario de Control de 71 preguntas y permitió evaluar el sistema de control de las distintas áreas que conforman la empresa, llegando a establecer debilidades o deficiencias, tal como se observa en la Tabla 13; en la que nos indica las áreas que deben ser fortalecidas en el corto plazo por la empresa, para que el cumplimiento de los objetivos se cumplan con eficiencia.

La segunda Variable Dependiente, Mejorar la Gestión Administrativa, basada en 4 dimensiones referidas a la administración, aquí se aplicó la Encuesta a los colaboradores (9) de la empresa, obteniendo resultados y debilidades en la gestión administrativa, como la falta de un organigrama vigente, falta del Manual

de Organización y Funciones-MOF, debilidad en información y control adecuado de los Inventarios. Situación que deberá ser corregida elaborando el MOF y sistematizar el rubro inventarios, en el corto plazo.

Fundamentación

Teorías de control interno.

El Control Interno. está integrado a procesos; y no como se quiere interpretar que es, un mecanismo burocrático que lo realiza la alta dirección la administración y el personal involucrado en todo nivel dentro de la organización; el control interno se diseña con el fin de ofrecer información segura y razonable para cumplir con el plan establecido.

INTOSAI: El C.I. es un conjunto de planes de la organización cuya tendencia es ofrecer o proporcionar garantía de que los objetivos sean cumplidos de manera razonable.

Refiriéndonos a los 5 componentes de control interno estos deben ser aplicados de manera conjunta porque guardan relación entre cada uno de ellos; el administrador cuando elabore el organigrama, el MOF, o al sistematizar los inventarios y la contabilidad, deberán estar integrados con la información que permita a la gerencia obtener reportes oportunos para tomar decisiones adecuadas.

Ambiente de Control

En la organización se desarrolla sobre la base de un grupo de normas, y procesos estructurados. Correspondiendo a la dirección determinar la importancia y los estándares de conducta que se esperan lograr dentro de la organización, reforzando las expectativas en todos los niveles incluyendo valores éticos e integridad.

Evaluación de Riesgos

Las organizaciones viven enfrentadas a los riesgos que proceden desde su interior como del exterior. El riesgo es definido como un acontecimiento que puede ocurrir en cualquier momento generando acciones negativas que afectan

el cumplimiento de los objetivos. Por tanto, una vez identificados deben ser evaluados de acuerdo a programas establecidos. Una buena evaluación de riesgos debe estar basada en establecer los objetivos con claridad en todo nivel de la organización.

Actividades de Control

Las políticas se establecen junto a los procedimientos mediante acciones que garantizan la realización de instrucciones de parte de la dirección y prevenir riesgos que afecten objetivos. En los niveles de la organización y distintos procesos se ejecutan acciones de control, de dirección con el fin de prevenir fraudes, abarcan actividades que se realizan en forma manual o automatizada, por ejemplo: conciliaciones revisiones y verificaciones sobre el desempeño en la empresa. Las actividades de control deben desarrollar funciones alternativas y compensatorias.

Información y Comunicación

Las organizaciones al desarrollar su responsabilidad referidas al C.I. necesitan de Información relevante y de calidad que provengan del interior de la empresa o de fuente externa, esto con el objetivo de contribuir el adecuado funcionamiento con los demás componentes. comunicación interna se difunde en forma vertical y horizontal en todo nivel de la organización. Así el personal recibirá claramente las instrucciones acerca de sus responsabilidades del control interno para ser asumidas seriamente. La comunicación externa tiene finalidades diferentes; comunica de afuera información de importante relevancia hacia el interior de la organización; con el fin de dar respuesta a expectativas o necesidades de otras organizaciones externas.

Supervisión

La supervisión nos permite mediante evaluaciones continuas o independientes que los otros 4 componentes cumplan con sus principios y que su funcionamiento sea adecuado. Producto de la supervisión, la administración de la organización, obtiene los resultados que se evalúan y comparan con criterio.

Definición Operacional

- A). Planificación: Encargada de determinar los objetivos de las acciones a seguir.
- B). Organización: Encargada de la disponer las actividades entre el personal.
- C). Dirigir coordinar: Se asignan las tareas voluntariamente y con entusiasmo hacia el equipo de trabajo que realizara dichas actividades.
- D). Control: tomando como base el plan de acciones trazado por la organización se realiza el control de las actividades y define su adecuada ejecución.

Teorías Gestión de la Organización

Concordando con lo mencionado por Paredes, J.A. (2017) el buen funcionamiento del sistema de control interno, será vital e importante en las organizaciones el control interno eficiente debe tener sus estructuras esenciales basada en los cinco componentes que se integren e interrelacionen al proceso de gestión el componente ambiente de control que refleja el valor ético aplicado en la organización.

Lo fundamental es contar con un organigrama actualizado, definir un plan estratégico donde se incluya la carta de compromiso firmada en calidad de distribuidor oficial dental; de la misma forma elaborar un Manual de Organización y Funciones que delimite responsabilidades específicas y el manual contable basado en el plan contable general empresarial y normas tributarias.

Teorías Gestión de Inventarios.

Hidalgo (2018) su Tesis, Evaluación del sistema de control interno de almacén de AB Construcciones SA, que la mayoría de las investigaciones en nuestro país toman como base las metodologías establecidas por COSO. Y su evaluación está relacionada a la eficiencia del control interno efectuada a los almacenes de la empresa cuyos procesos han generado deficiencias de control de inventarios y plantea alternativas de solución con el objetivo de mejorar y evitar mayores riesgos, en beneficio de la empresa AB Construcciones S.A.

Los Inventarios están representados por la mercadería que compra la empresa

para luego venderla; por tanto, su control debe ser muy estratégico y riguroso.

En la distribuidora se ha demostrado que no cuentan con un sistema computarizado de control en el rubro inventarios; obtenido información inoportuna e inadecuada. Asimismo, no se realizan adecuadamente los ajustes de inventarios con el sistema contable al carecer también de un sistema de contabilidad, y todo se realiza manual.

Se verificaron in situ la toma de inventarios físico para lo cual se han utilizado un promedio de tres días, por el conteo manual de cada ítem, y solo se realiza el ajuste contable al final del ejercicio por balance anual.

Comentarios acerca de la empresa.

La Empresa Distribuidora Dental de Lambayeque, (en adelante La Distribuidora es una Pequeña empresa ubicada en la Región Lambayeque constituida en agosto del 2010 e inscrita en los registros públicos zonal Chiclayo.

El giro empresarial de la Distribuidora es la comercialización, importación, exportación y distribución de materiales, equipos e instrumentos para uso médico dental y otras actividades afines o conexas a la actividad empresarial permitida por las leyes.

En la actualidad la Distribuidora brinda el servicio de abastecer de material dentales de las distintas marcas nacionales e importadas, siendo sus principales clientes estudiantes de universidades de la especialidad en odontología, y a los profesionales odontólogos.

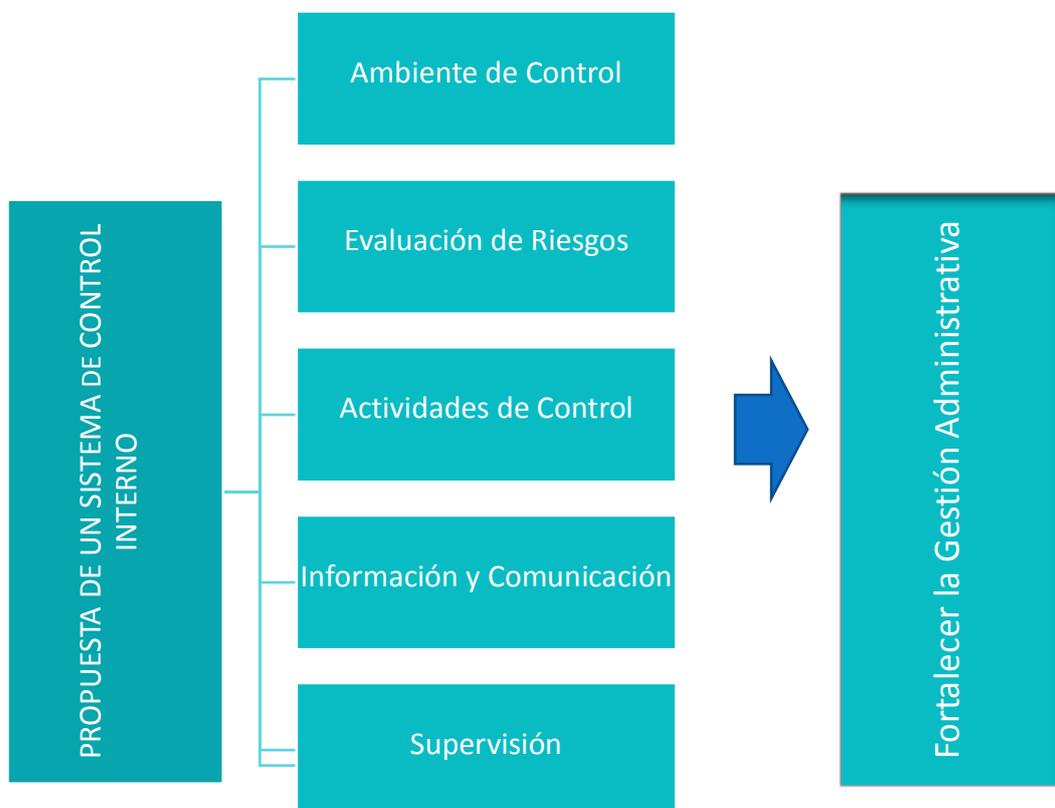
Se han detectado debilidades administrativas y de control. No existe un procedimiento adecuado y eficiente del control de inventarios al no contar con un programa informático de ingreso y salida de mercadería que permita establecer el stock oportunamente; el control financiero es débil y no cuenta la gerencia con reportes adecuados al no contar con un programa informático contable y de bancos esto acorde al volumen de sus operaciones.

Desarrollo de la propuesta.

Plan de Acción

Tiene como objetivo principal proponer un sistema de control interno para Fortalecer la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque, aplicando el cuestionario de control interno que ha sido elaborado para el desarrollo de la investigación, en periodo aproximado de 3 a 6 meses para evaluar los rubros que han sido fortalecidos. Asimismo, se deberá aplicar la Encuesta para la gestión administrativa e ir corrigiendo las áreas que necesita fortalecer.

Figura 6. Propuesta, Sistema de Control para fortalecer la Gestión Administrativa.



Fuente: Elaboración propia

Propuesta en función del objetivo 1

Evaluar el sistema de control interno de Distribuidora Dental Lambayeque.

La evaluación se ha realizado en base a la Documentación que tuvimos a la vista durante el proceso de investigación; asimismo nos basamos en el Cuestionario de Control Interno que consta de 71 preguntas distribuidos estratégicamente entre los cinco Componentes de Control del Informe COSO 2013 1) Ambiente de Control, 2) Evaluación de riesgos, 3) Actividades de Control 4) Información y Comunicación y 5) Supervisión. Asimismo, cada componente estuvo integrado por indicadores relacionadas a la actividad que se desarrollan en la empresa obteniendo resultados que han sido ampliamente discutidos y analizados en el capítulo 3.1 aplicando tablas y figuras que nos permitieron determinar la debilidad de control en las distintas áreas, principalmente en Inventarios. Indicar que estuvimos presentes en la toma de inventarios físico de mercadería proceso que duró un promedio de 3 días, y la información se trasladó a un reporte elaborado en Excel verificando que no se realizan ajustes contables, solo a fin de año (se están adjuntando fotos y documentación revisada).

El cuestionario de control interno que se elaboró como instrumento de la presente investigación es un aporte importante para la empresa y debe ser aplicado en un periodo de 6 meses para evaluar si se han fortalecido las áreas que mostraron debilidades de control interno al momento de la presente investigación, para lo cual se propone el siguiente cronograma de actividades diseñado en el tiempo indicado.

También se adjunta como aporte los resultados del cuestionario de control interno, en donde se analizó e interpretaron 71 pregunta correspondiente a los indicadores que conforman las dimensiones.

Se propone la sistematización informática para fortalecer el control de inventarios, sistema que una vez implementado será de mucha utilidad para la administración y la gerencia porque permitirá obtener información oportuna en la toma de decisiones.

Propuesta en función del objetivo 2

Mejorar Gestión Administrativa

La evaluación de control a la Gestión Administrativa se realizó tomado como base La Encuesta de 10 preguntas distribuidas en cuatro dimensiones operativas 1) Planificación 2) Organización 3) Dirección 4) control, y estuvo integrado por indicadores también relacionados que guardan relación con actividades desarrolladas por la empresa obteniendo resultados que han sido ampliamente discutidos y analizados en el capítulo 3.1 utilizando tablas enumeradas del 8 hasta 12, se realizó la discusión e interpretación de los resultados llegando a determinar debilidades de control, por lo que no permite realizar propuestas para fortalecer la gestión administrativa.

Así tenemos que en la Dimensión: Planificación el 33% indica a veces el responsable desarrolla un plan donde se tracen los objetivos a cumplir y que a veces la empresa los involucra en la planificación estratégica de la organización. Considerando de importancia que en la planificación debe incluirse a todos los colaboradores.

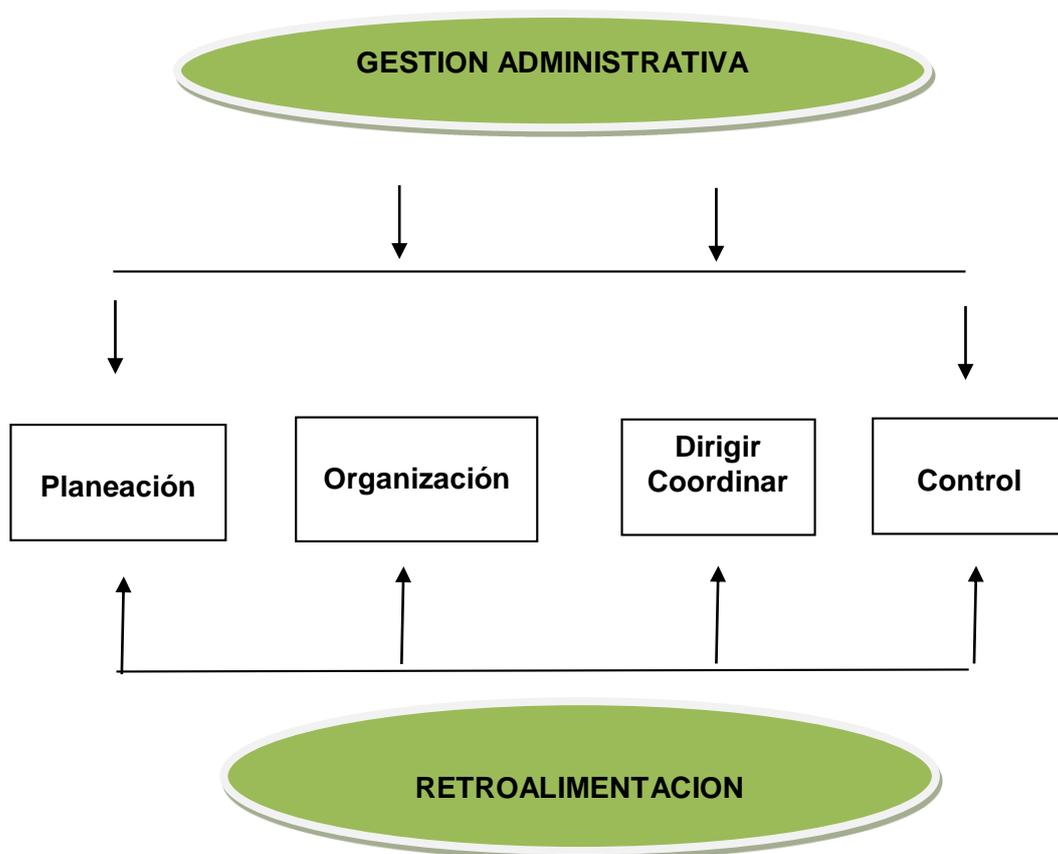
La dimensión Organización, el 11% ha manifestado que a veces, recibe proceso de inducción sobre sus funciones y a veces información para lograr un óptimo desempeño. Concluimos manifestando que la organización de la distribuidora debe establecer un procedimiento por escrito para que los colaboradores sin excepción sean involucrados en este proceso importante.

La dimensión Dirección de tareas asignadas un 22% manifestaron que casi siempre el monitoreo y acompañamiento garantizan un trabajo eficaz, y que la empresa siempre cuenta con canales de comunicación que permiten solucionar y tomar decisiones como parte del desempeño. Concluimos manifestando que la distribuidora dental Lambayeque debe establecer también por escrito que el monitoreo, y acompañamiento debe aplicarse como procedimiento frecuente aplicado en todas las áreas, asimismo establecer un solo canal de comunicación efectivo permitiendo tomar decisiones favorables a la distribuidora.

Control de actividades; 56% de los colaboradores manifestó que a veces: la organización desarrolla actividades de control; considera también que los procedimientos a veces están claramente definidos; han manifestado que los

sistemas de compras e inventario no permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez, reflejando una debilidad de control interno por tanto la empresa a corto plazo debe contar con un sistema (software) de inventarios para realizar control efectivo con reportes oportunos de saldos disponibles de inventarios.

Figura 7. *Gestión Administrativa y Retroalimentación.*



Fuente: elaboración propia

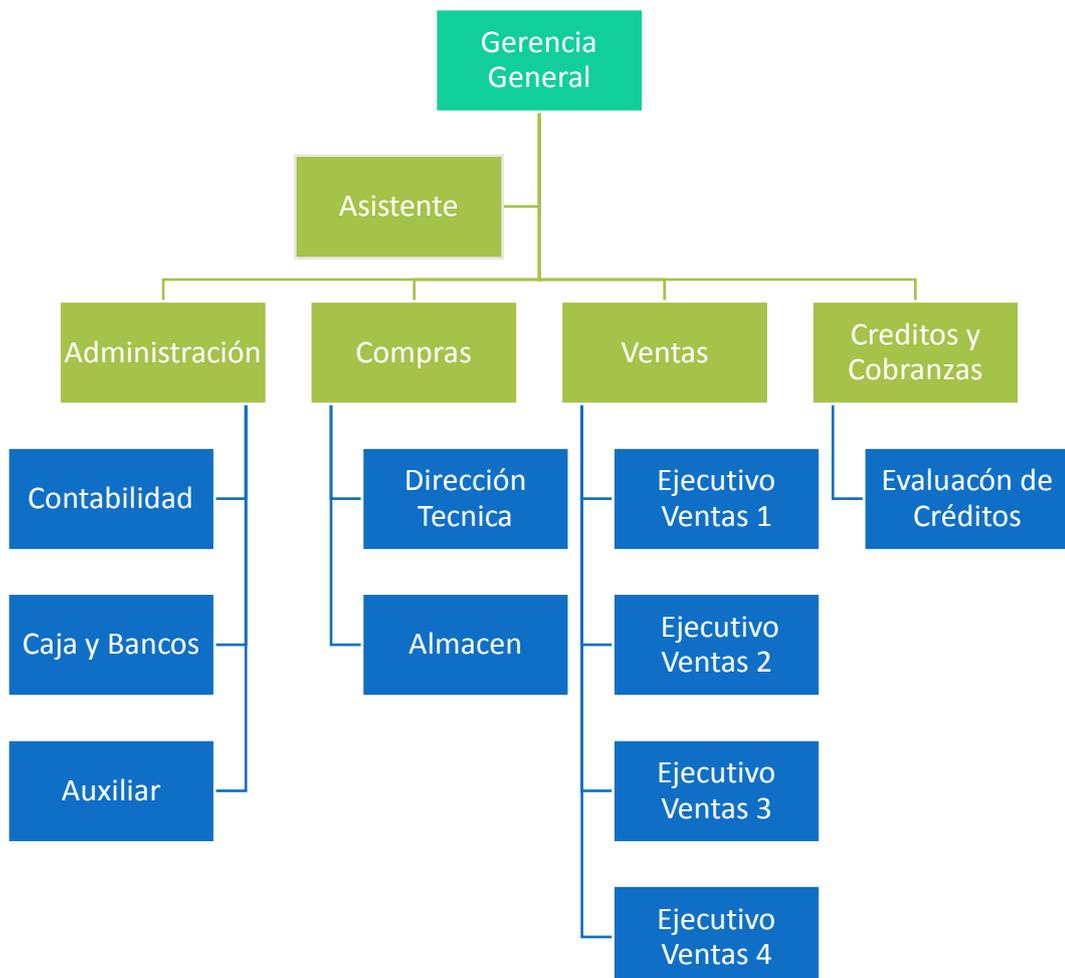
Propuesta en función del objetivo 3

Fortalecer el sistema de control interno para mejora de la gestión administrativa Distribuidora Dental Lambayeque.

Propuesta del Organigrama de la Distribuidora.

Figura 8. Elaboración de Propuesta de Organigrama.

Organigrama 2020 Distribuidora Dental Lambayeque



Fuente: Elaboración propia

Figura 10. Cronograma de Actividades de Gestión y Control.

Cronograma de Actividades

Actividades		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
1	Aspectos generales de la Organización:						
	Elaboración del Plan Estratégico						
	Elaboración del MOF						
	Elaboración del Manual procedimientos Contables						
2	Evaluación de riesgos						
	Inventarios -Implementación del Sistema Informático de control						
	Cuentas por Cobrar: Elaborar Manual de Créditos						
3	Information y Comunicación						
	Elaborar e incluir en el MOF el perfil que deben cumplir los colaboradores.						
	Aplicación del Cuestionario de Control Interno para Evaluar las Áreas a Fortalecer						

Propuesta de Elaboración del Manual de Organización y Funciones MOF

Aspectos generales:

- 1) Un Manual de Organización y Funciones, es la herramienta de gestión que describe funciones, objetivos, características y responsabilidades de cada puesto de trabajo que se desarrolla en una organización privada o del estado.
- 2) Quien elabora el MOF: normalmente es elaborado por el área de personal o también llamada recursos humanos, para el caso de la Distribuidora puede ser elaborado por el gerente en coordinación con el administrador.
- 3) Para qué elaborar el MOF, su elaboración es importante porque facilita el proceso de seleccionar al personal con un perfil definido para cada puesto de trabajo.
- 4) Como elaboramos un MOF: su elaboración se centra en el organigrama establecido por la empresa:
 - a. Analizando las jerarquías de la empresa
 - b. Se debe analizar la información de los puestos de trabajo y el perfil que debe cumplir el colaborador según las necesidades de la empresa.
 - c. Con esta información analizada procedemos a describir de manera específica el puesto.
- 5) Cuáles son las ventajas del MOF: El uso al interior de la empresa y en forma diaria trae como resultados minimizar conflicto entre las áreas, el trabajo es distribuido con responsabilidad fomentando el orden.
- 6) Su importancia radica al convertirse en una herramienta principal de la empresa y su falta de implementación no fortalece ni funcionan bien la organización.
- 7) El objetivo principal es determinar los puestos y funciones que son asignadas según el organigrama.
- 8) Su principal utilidad es brindar información al personal o colaboradores acerca de las funciones a desarrollar dentro de la estructura establecida de la organización.

PROPUESTA DEL PERFIL DEL COLABORADOR DE VENTAS.

Asumimos que la empresa elaborará el MOF, respetando los procedimientos y la base legal que debe contener.

Alcanzamos un modelo referido al Ejecutivo de Ventas y de esta forma seguirá los procedimientos establecidos.

Figura 11. Perfil y Funciones del Colaborador de Ejecutivo de Ventas.

AREA	VENTAS	CARGO	EJECUTIVO DE VENTAS
-------------	---------------	--------------	----------------------------

A. FUNCIONES ESPECIFICAS

- A. Asistir a la etapa de inducción y capacitación que ofrece la empresa antes de ejercer el cargo.
- B. Visitas diarias programada a consultorios según ruta.
- C. Visitas 5 en la mañana y 5 en la tarde.
- D. Presentación y explicación al odontólogo del producto que se comercializa.
- E. Cerrar la venta luego de la explicación del producto.
- F. Emitir Pedido para control interno.
- G. Pasar información a Almacén para despacho del producto.
- H. Emitir Factura y/o boleta electrónica según corresponda
- I. Solicitar datos al odontólogo, por cada venta que se realice:
Dirección del consultorio, Celular; correo electrónico, N° de RUC.
- J. Emitir reporte de ventas Semanal, detallando los datos que se soliciten en el reporte elaborado para este fin.
- K. Cumplir con la cuota de ventas acordada.
- L. Asistir a capacitaciones programadas por la Administración.
- M. Reportarse en forma diaria, en la mañana y en la tarde, según acuerdo establecido con la jefatura de ventas.
- N. Otras que se le asigne por la jefatura de ventas o administración

B. LINEA DE AUTORIDAD

Depende de:	Jefe de Ventas
Ejerce Mando Supervisión Sobre	Ninguno

C. REQUISITOS

FORMACIÓN:	
Nivel Educativo Alcanzado	Técnico, Bachiller o Titulado en profesiones relacionadas al cargo.
Complementaria	Cursos o Talleres de Ventas
EXPERIENCIA:	
Experiencia (minima):	No menor de 03 años de experiencia laboral
Experiencia específica (minima)	No menor de 02 años de experiencia en cargos similares en empresa privada.
CONOCIMIENTOS BASICOS:	
<ul style="list-style-type: none"> * Capacitación relacionada con el cargo a desempeñar * Redacción, ortografía, y conocimientos de archivo de documentación * Conocimiento de Word. Excel Otros. * Uso adecuado de redes sociales para vender y promocionar los productos . * Conocimiento mínimo de tributación. * Uso de calculadoras y POS. 	

D. PERFIL DE COMPETENCIAS

COMPETENCIAS GENÉRICAS	<ul style="list-style-type: none"> * Comunicación * Compromiso * Integridad 	<ul style="list-style-type: none"> * Etica * Confidencialidad * Trabajo en Equipo
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> * Responsabilidad * Cumplimiento de Cuotas * Cobertura a Clientes * Capacidad para solucionar problemas 	

IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES.

1. Proponer un sistema de control interno que permitirá Fortalecer la gestión Administrativa de la Distribuidora, basada en los 5 componentes de control COSO y a la definición operacional, nos ha permitido determinar debilidades de control interno en aspectos relacionados a la organización, así como en rubros de importancia como Inventarios.

2. Al evaluar el sistema de control interno, se encontraron debilidades de control como la falta de un Organigrama actualizado, de un plan estratégico donde se incluya la carta de compromiso como distribuidor para su crecimiento a nivel de inversión en compras, de la herramienta de gestión más importante como es el Manual de Organización y Funciones, La debilidad que se encontró en el rubro Inventarios por la falta de procedimientos así como, de un sistema de informática que permita obtener un mayor control e información oportuna y razonable, la falta de un sistema de informática para el área contable.

Se propone elaborar el organigrama, MOF la sistematización informática para fortalecer el control de inventarios, enlazado con un sistema de informática contable, que una vez implementado fortalecerá el sistema de control interno.

3. Analizando la Gestión Administrativa, se encontraron debilidades como no contar con un plan estratégico donde se involucre a los colaboradores, determinando que la falta del MOF no se tiene establecido un procedimiento que contribuya a una buena gestión que prevengan los fraudes, se estableció que por la ausencia de un sistema informático en Inventarios no permite custodiar adecuadamente la capacidad de existencias y obtener información de saldos con inmediatez.

4. Para Fortalecer el sistema de control interno y mejorar de la gestión administrativa poner en práctica el organigrama propuesto, y fortalecer lo detallado en el MOF propuesto, así como, la sistematización de inventarios y contabilidad.

RECOMENDACIONES.

1. Al gerente general de la empresa Distribuidora Dental Lambayeque, para que se gestione el cumplimiento del perfil del colaborador de ventas y asignar funciones indicadas en el MOF propuesto, elabore el Organigrama que se propone y en función a estas herramientas se proceda a la Reinducción a los colaboradores de las áreas que integran la empresa, delimitando funciones y responsabilidades que permitan el cumplimiento de los objetivos.
2. Al gerente general de la empresa Distribuidora Dental Lambayeque, para que el desarrolle el Sistema de Control Interno propuesto, basado en los cinco componentes COSO y la definición operacional analizada en la variable dependiente. Sistema que permitirá Fortalecer el control de las áreas obteniendo información oportuna y razonable para la toma de decisiones.
3. Al gerente general de la empresa Distribuidora Dental Lambayeque, para que se implemente un sistema de informática de Inventarios y Contabilidad, que permita obtener mejor control interno de mercadería y se emitan reportes confiables con inmediatez de saldos de mercadería, y que los EE.FF. al ser elaborados guarden razonabilidad.
4. Al gerente general de la empresa Distribuidora Dental Lambayeque, alcanzar nuestro aporte producto de la Investigación el Cuestionario de Control Interno junto con los Resultados del Cuestionario obtenidos, modelo del Organigrama según la estructura de organización actual; esquema de cómo se elabora el Manual de Organización y Funciones se adjunta el perfil a cumplir por el ejecutivo de ventas; modelo de una Tarjeta de Control de Ingresos y salida de mercadería Valorizado para tener en cuenta al momento de sistematizarlo, Cronograma de Actividades con las acciones a realizar durante los 6 meses del año; los aportes que se efectúan Fortalecerá el control interno y la gestión administrativa de la empresa.

V REFERENCIAS

- Pereira P. C. A. (2019) Control interno en las empresas. Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Estupiñán G. R. (2016), Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/70433>
- Hidalgo, C., (2018) Evaluación del Sistema de Control Interno en el proceso de la gestión de Almacenes de la empresa AB Constructores S.A. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Contador Público). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Piura, Perú.
- Henri, F. L.M (Eds). (1937) La teoría administrativa en el estado; traducido por S. Greer. Papeles sobre la ciencia de la Administración, Nueva York pp.99-114
- Quispe, E., P., (2020) Tesis propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañón S.R.L. Jaén – USS-Pimentel.
- Whittington, O. Ray., Pany, K., (2005) Principios de Auditoria (14ava. Ed) CIA, CMA, CPA, DePaul University, Editorial MCGrawHill – Arizona State University.
- Sánchez Ch., (2017). Teoría del control. Ediciones de la U. <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/70298?page=310>
- Silva V., Rueda de León C., y Tapia I. (2017). Auditoría interna: perspectivas de vanguardia. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/116357>

- CHIAVENATO, I., (2001) *Administración de Recursos Humanos*, (5ta. Ed.) Mc Graw Hill, New York – México – Buenos Aires - Bogotá - Trad. Germán Villamizar, Bogotá 2001
- Camacho V. W., Gil E. D., y Paredes T. J., (2017): *Sistema de control interno: Importancia de Su funcionamiento en las empresas* *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (marzo 2017) En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Cano M. A., (2010) *Escándalos y Fraudes Contables, Auditoría Forense, Investigaciones de lavado de dinero y activos*, “Control Interno y Fraudes”.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, económica, humanidades y ciencias sociales*. (3ª ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Hernández, S., R., (Ed) (2014) *Metodología de la Investigación* (6ta. Ed) McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S. A. de C.V.- México D.F. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736
- COSO (1992) Informe Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, publicó el Enterprise Risk Management – Integrated Framework y sus aplicaciones técnicas asociadas.
- INTOSAI (2017) *Revista Internacional de Auditoría Gubernamental* (Vol.44, N°4) (Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores) consultado <http://www.intosaijournal.org/aboutus/.html>.
- C.G.R. (2014) Perú *Marco Conceptual del Control Interno* (1era. ed.) consultado en www.contraloría.gob.pe programa Buen Gobierno y Reforma del estado.
- Sánchez, Ch. W., (2017) *Teoría del Control, SCI & Auditoría*, consultado en Amazon.com y en books.google.com.pe casa del libro-ediciones de la U, 2017 Colombia.

Agudelo, L., Sánchez, D., Villada, R., (2018) tesis *Auditoría Forense, un nuevo campo de acción para la profesión contable frente al fenómeno de la corrupción en el sector público* en Colombia – Universidad de Antioquía facultad de ciencias económicas.

Fonseca, O., (2013) *Sistema de control interno para organizaciones*, España
Oswaldo Fonseca

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

ANEXOS

Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

Título: Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa de una Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema general	Objetivo general	Independiente:	1. Control Interno	Ambiente de Control	Diseño: No Experimental Descriptiva Propositiva
¿De que manera un sistema de control interno fortalecerá la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque?	Elaborar una propuesta de un sistema de control interno para fortalecer la gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020.		Sistema de Control Interno	1.1 Sistema es vital, importante, para el logro objetivos	
		1.2 Mantiene alejado de peligros que generan insolvencia financiera.		Actividad de Control	
		1.3 La gerencia obtiene información segura, razonable.			Información y Comunicación
		1.4 Adecuado control de inventarios y adecuado cronograma de compras		Supervision	
			1.5 Preservar el patrimonio de pérdidas por fraude, mala gestión.		Técnicas: Análisis Documental
			1.6 Confiabilidad y presentación de informes oportunos, optimizando la calidad de la información financiera		Instrumentos: Guía de Análisis, Documental
			1.7. Evaluación, monitoreo eficaz para incrementar la eficiencia y eficacia operativa en todos los niveles.		

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia de un proyecto de investigación científica

Título: Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa de una Distribuidora Dental de Lambayeque, 2020

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema específicos	Objetivos específicos		2. Gestión Administrativa		
¿ Como se encuentra la actual Gestión? 1.No existe un procedimiento eficiente del control de inventarios. 2. No cuenta con un programa informático control de stock 3.No cuenta la gerencia con reportes adecuados por falta de un sistema informático contable.	1. Evaluar el sistema de control interno de la Distribuidora Dental de Lambayeque. 2. Analizar su gestión administrativa de la Distribuidora Dental de Lambayeque. 3. Fortalecer el sistema de control interno para mejor de la gestión administrativa.	Dependiente: Mejorar Gestión Administrativa	1. Determina objetivos y acciones a seguir. 2. Distribución del trabajo entre los miembros del grupo. 3. Tareas asignadas con voluntad al grupo para llevar a cabo 4. Control de actividades conforme a los planes trazados.	Planificación Organización Dirección Control	Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL					
Aspectos Generales de la Organización					
	ITEMS	SI	NO	N/A	OBSERVACIÓN
1	¿Existe un organigrama de la organización actual? Que defina con claridad: ¿Autoridad, responsabilidad, dependencia?				
2	¿En la actualidad cuenta la empresa con un plan estratégico, basado en su crecimiento?				
3	¿Existe un manual de organización y funciones para el personal?				
4	¿El área que asigna las funciones y responsabilidades es acorde con el tipo de organización?				
5	¿Tiene la empresa un manual de procedimientos contables actualizado? ¿sus funciones son bien definidas?				
6	¿Se efectúan inventarios físicos de las existencias por lo menos una vez al año? Se emplean Kardex.				
7	¿Se ajustan los registros contables a las existencias verdaderas? ¿Y es autorizado por la administración?				
EVALUACION DE RIESGOS					
Análisis de Riesgos					
8	¿Se verifica o realiza un seguimiento periódico del Plan estratégico?				
9	¿Se inspecciona cual es el posicionamiento de la compañía respecto a la competencia?				
10	¿Se efectúan reuniones habituales de la gerencia con el personal para asuntos estratégicos del negocio?				
11	¿Se examina la rentabilidad de las diversas unidades de negocio?				
12	¿Se analiza el riesgo de crédito?				
13	¿Se analiza el riesgo de obsolescencia de las existencias?				
14	¿Se controla la actividad y los resultados de las aéreas de la empresa?				

ACTIVIDADES DE CONTROL

Caja y Arqueo

15	La dependencia de caja es un área restringida. ?				
16	Existe caja fuerte para la custodia del efectivo por cobranzas hasta su depósito en bancos y sus documentos.				
17	Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes que soportan ingresos y egresos., para ser registrados en libros?				
18	¿Se expiden los respectivos recibos de caja, y cuentan con numeración pre numerada?				
19	Los recibos anulados son conservados en forma consecutiva, los recibos en blanco son guardado en la caja fuerte.				
20	¿Son adecuados los controles para asegurar que se cubren las mercaderías vendidas?				
21	Se depositan intactos los ingresos por cobranzas, se cuida de no disponer los ingresos para efectuar gastos.				
22	Existe un fondo fijo para caja chica.				
23	Existen topes máximos de gastos y son autorizados por funcionarios encargados para tal fin.				
24	Se realizan arqueos sorpresivos a los fondos recaudados.				

Bancos Protección y Conciliaciones

25	¿Son autorizadas por la gerencia cada una de las cuentas corrientes, y registradas con el nombre de la empresa?				
26	Son estudiados los servicios prestados por cada uno de los bancos, antes de la apertura de una cuenta corriente.				
27	Las firmas para las transferencias bancarias están debidamente autorizadas.				
	Protección				
28	Es verificada la transferencia, al momento de efectuarla por parte del banco.				
29	¿Se mantiene en lugar seguro las claves de acceso a bancos? y tokens.				

30	Se mantiene actualizado en bancos y en la empresa, el registro de firmas autorizadas para realizar transferencias.?				
31	¿Se lleva su registro en libros auxiliares de bancos, de las transferencias realizadas?				
32	Existe verificación de soportes antes de realizar la transferencia de cifras, números de cuenta o nombres del beneficiario				
33	¿Existe más de una firma y horarios específicos al momento de realizar la transferencia bancaria?				
	Conciliaciones				
34	¿Se realizan conciliaciones de manera periódica, y se descuentan las notas de débito?				
35	El funcionario o empleado que realiza el pago y el que concilia son diferentes.				
36	Se elaboran diariamente informes de caja y bancos.				
37	Se determinan claramente los conceptos por ingresos y por pagos				
De Inventarios					
38	¿Existe un sistema informático de control de entrada y salida Así como método de Valuación de inventarios?				
39	¿La entidad tiene designada alguna persona responsable de las órdenes de compra de inventarios; distinta al encargado del almacén?				
40	¿Se efectúan inventarios físicos periódicamente; la persona designada para realizar el inventario es distinta del que lleva los registros contables?				
41	¿Se cuenta con alguna medida de seguridad para los registros de inventarios?				
42	¿Son consistentes y uniformes durante todo el período el sistema de registro contable del método de valuación de inventarios?				
43	¿Cuenta la entidad con un almacén en buen estado y que esté bien resguardada físicamente para su seguridad?				
Del Ciclo de Compras					
44	¿Está centralizada la función de compras?				

45	¿Existe control presupuestario de las compras?				
46	¿Existe una lista de proveedores autorizados?				
47	¿Se verifican las existencias compradas en cuanto a número y calidad; son cotejadas con la orden de compra y guía de remisión?				
48	¿Se revisa el ingreso de existencias y la valoración en el sistema de inventario permanente?				
De Cuentas por Cobrar					
49	¿La empresa tiene establecidas políticas definidas para otorgar crédito?				
50	¿Estas políticas de encuentran plasmadas por escrito en algún documento interno?				
51	¿Se cuenta con base de datos adecuada para tomar decisiones respecto a la aprobación o rechazo de créditos a clientes? Como :				
	a) Solicitudes de crédito y documentación de respaldo de a las mismas.				
	b) Estadísticas sobre el comportamiento de los saldos.				
	c) Listas autorizadas por funcionario de clientes aprobados y monto autorizado de sus créditos				
52	d) Evidencia de investigación de los solicitantes de crédito				
	¿Existe algún procedimiento de control que asegure que solamente mediante autorización del administrador puedan cambiarse, adicionarse o suprimirse datos de la base de datos usadas para otorgar créditos?				
53	¿Si las bases de datos se procesan electrónicamente, se limita el acceso a las mismas?				
54	¿Los documentos por cobrar se encuentran físicamente en la empresa?				
De Cuentas por Pagar					
55	¿Se encuentran separadas las funciones de recepción en el almacén de con el área de autorización del pago y de la firma de la transferencia para su liquidación?				
56	¿Se concilian los importes recibidos y pendientes de pago según Controles contables con los de los suministradores?				

57	¿Se elaboran expedientes de pago por proveedores de cada factura, su correspondiente informe de recepción y la constancia de transferencia o referencia al documento de pago?				
58	¿Se consigna el sello a las facturas con el sello de "pagado", al cancelarse?				
De Costos y Gastos					
59	¿La entidad aplica un sistema que le permite conocer los costos Reales de su servicio?				
60	¿Las fichas de costo por servicio están actualizadas?				
61	¿Se determinan las desviaciones de gastos desglosados por conceptos, al compararse los gastos reales con los de las fichas del servicio prestado?				
62	¿Se realizan análisis periódicos y sistemáticos de las informaciones de costo y de las causas de las desviaciones determinadas y so analizadas éstas por la administración?				
63	¿Los gastos se registran al incurrirse y se analizan por los Elementos (conceptos) establecidos por la empresa?				
De Ventas					
64	Organización Existe un manual de funciones y procedimientos:				
	Está escrito				
	Es claro y preciso				
	Está actualizado				
65	Se encuentran por escrito claramente definidas las líneas de Autoridad y de responsabilidad				
66	Están definidas las funciones de:				
	Vendedores				
	Servicios y atención al cliente				
67	Se encuentran claramente separadas las funciones de:				
	Ventas				
	Expedición				

	Créditos				
	Facturación				
68	Hay políticas referidas a:				
	Condiciones generales de venta				
	Otorgamientos de créditos				
	Determinación de precios				
INFORMACION Y COMUNICACIÓN					
69	El perfil del puesto del colaborador está bien definido en el MOF				
70	¿Se toma en cuenta la sugerencia de los colaboradores para mejorar el servicio?				
SUPERVICION					
71	Actividades de Monitoreo preventivo:				
	Actividades de Monitoreo antes, durante y después.				
	Actividades de Retroalimentación, para mejorar los procedimientos.				

Fuente. Elaboración propia

**INSTRUMENTO DE MEDICION DE LA VARIABLE DEPENDIENTE
GESTION ADMINISTRATIVA**

<u>Nombres y Apellidos:</u>	Edad:		Grado de Instrucción:
	Sexo:		

Apreciado trabajador (a) El presente instrumento tiene por finalidad recoger información relacionado a la gestión administrativa en la Distribuidora Dental de Lambayeque. Mucho té agradeceré que respondas con sinceridad.

Instrucciones: A continuación encontrará enunciados, marque con aspa (X) en el recuadro que corresponda según el nivel de aceptación, teniendo sus respuestas la siguiente escala de valoración:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

GESTIÓN ADMINISTRATIVA						
PLANIFICACIÓN						
Determina Objetivos y Acciones a seguir.		1	2	3	4	5
	ITEMS					
1	¿Considera usted que en la empresa el responsable ¿desarrolla actualmente un plan donde se tracen los objetivos a cumplir a corto y mediano plazo?					
2	¿Considera usted que la empresa involucra a sus colaboradores en la planificación estratégica de la organización?					
ORGANIZACIÓN						
Distribución del trabajo entre los miembros del grupo.		1	2	3	4	5
3	¿Considera usted, que cada uno de los colaboradores recibe el proceso de inducción sobre las funciones del cargo a desempeñar?					

4	¿Considera usted, que la organización le brinda información, sobre la cartera de clientes, material y equipos que permitan un óptimo desempeño?					
DIRECCIÓN						
Tareas asignadas con voluntad al grupo para llevar a cabo		1	2	3	4	5
5	¿Considera usted, ¿que en la organización el monitoreo y acompañamiento se desarrolla para garantizar un trabajo eficaz?					
6	¿La empresa cuenta con canales de comunicación que permitan solucionar o tomar decisiones como parte del desempeño?					
CONTROL						
De Actividades conforme a los planes trazados		1	2	3	4	5
7	¿Considera que la organización desarrolla actividades de control antes, durante y después de las distintas actividades realizadas por los colaboradores?					
8	¿Considera usted que la organización cuenta con procedimientos claramente definidos que contribuyen a una buena gestión y a prevenir fraudes?					
9	¿Considera que el actual sistema de compra permite custodiar la capacidad de las existencias?					
10	¿Considera que el actual sistema de compras e inventario permite obtener información sobre saldos disponibles con inmediatez?					

Fuente. Elaboración propia

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: ADOLFO CACHO REVILLA

Centro laboral: UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA

Título profesional: CONTADOR PÚBLICO

Grado: MAGISTER.

Mención: DOCENCIA

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORIA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X

11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado):.....

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, ADOLFO CACHO REVILLA, identificado con DNI. N°..... certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

1. JULIO ALBERTO VILELA COLCHÓN; en la investigación denominada: SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL EN LAMBAYEQUE,2020.”



.....
Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANA

Centro laboral: UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE MENDOZA

Título profesional: CONTADOR PÚBLICO

Grado: MAGISTER.

Mención: TRIBUTACIÓN

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD VILLARREAL.

Otros estudios.....

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores , evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades(claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto(pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X

12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)						X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)						X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)						X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)						X
Puntaje parcial						
Puntaje total						

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado)

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe: **Mg. DENNIS BRAYAN BAIQUE TIMANA**, identificado con DNI. N°.....
certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista.

1...JULIO ALBERTO VILELA COLCHON en la investigación denominada: "CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTION ADMINISTRATIVA DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL EN LAMABAYEQUE,2020."

.....
Firma del experto

GUÍA, JUICIO DE EXPERTOS

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Mg. EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ

Centro laboral: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Título profesional: CONTADOR PUBLICO

Grado:...MAGISTER.....Mención:.....

Institución donde lo obtuvo: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Otros estudios Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1). Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente
Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma(visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores(visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada(visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin Ambigüedades claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba Piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X

8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas(control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems(visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (lvje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

2. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

3. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación

alcanzado.....

Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ identificado con DNI. Nº43068346 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el (los) tesista:

1...JULIO ALBERTO VILELA COLCHON en la investigación denominada: “CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTION ADMINISTRATIVA DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL EN LAMABAYEQUE,2020.”



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

.....
Firma del experto

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 15 de noviembre del 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

VILELA COLCHON JULIO ALBERTO DNI 06201585

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa de una Distribuidora Dental de Lambayeque. presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Contador Público, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

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

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VILELA COLCHON JULIO ALBERTO	06201585	

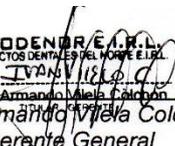
**CONSTANCIA O AUTORIZACION DE LA EMPRESA PARA EL
DESARROLLO DE SU INVESTIGACION**

**PRODUCTOS DISTRIBUCION DENTAL DE LAMBAYEQUE
DISTRIBUIDOR OFICIAL 3M PERU – ZONA NORTE**

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

La Empresa Distribuidora Dental de Lambayeque – OTORGA el permiso y autorización al señor Bachiller de Contabilidad JULIO ALBERTO VILELA COLCHÓN, en calidad de trabajador de nuestra empresa brindándoles las facilidades para que pueda realizar su Investigación de Tesis Titulada “SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL DE LAMBAYEQUE” - 2020

Se extiende la presente a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.


PRDENDR S.A.S.
PRODUCTOS DENTALES DEL NOROCCIDENTE S.A.S.
Iván Armando Vilela Colchón
Iván Armando Vilela Colchón
Gerente General

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Heredia Llatas Flor Delicia, docente del Taller de Actualización de tesis de la Universidad Señor de Sipán, revisora de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0994-FACEM-USS-2021 del estudiante **VILELA COLCHON JULIO ALBERTO**, titulada Sistema de Control Interno para Fortalecer la Gestión Administrativa de una Distribuidora Dental de Lambayeque - 2020

Se deja constancia que la investigación antes indicada **tiene un índice de similitud del 7% verificable en el reporte final** del análisis de originalidad mediante software de similitud TURNITING.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre nivel de similitud de productos acreditables en la Universidad Señor de Sipán S.A.C aprobada mediante Resolución de Directorio N. °221-2019/PD-USS

Pimentel 15 de noviembre del 2020



MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

DNI N.°41365424

SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA FORTALECER LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE UNA DISTRIBUIDORA DENTAL DE LAMBAYEQUE

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	7%	0%	2%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	docplayer.es Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	www.emilima.com.pe Fuente de Internet	<1%
6	documentop.com Fuente de Internet	<1

ia)

RESULTADOS DEL CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

AMBIENTE DE CONTROL

Aspectos Generales de la Organización:

1. La empresa cuenta con un organigrama de la organización a noviembre 2017; indicando la gerencia que se compromete actualizar el organigrama.
2. No cuenta con el plan estratégico, pero en la actualidad aplica la carta de compromiso que firma a inicios del año y su crecimiento se basa al cumplimiento de compra anuales del 15% a 20% mayores al año anterior.
3. No cuenta con manual de organización y funciones, que delimite responsabilidades específicas, entendiéndose la gerencia que se procederá a elaborar dicha herramienta de administración.
4. El área que asigna las funciones y responsabilidades es administración, asigna funciones al personal, al no contar con un área de recursos humanos.
5. No cuenta con manual de procedimientos contables actualizado; efectúa sus registros contables tomando como base legal el Plan Contable General Empresarial, definiendo funciones sobre esta base.
6. Si efectúan inventario físico de existencias cada fin de mes y al final de cada ejercicio contable; y su registro se realiza en un formato diseñado en Excel.
7. El ajuste de inventarios se realiza al final del ejercicio para efectos de balance en coordinación con la administrador y contador.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Análisis de Riesgos:

8. Al no contar con plan estratégico; realiza el seguimiento mensual de la carta de compromiso para que se cumpla lo programado con las metas de compras.
9. Si, la empresa realiza visitas in situ y confirma el nivel de cobertura que el representante de ventas tiene con el cliente; y compara el posicionamiento con la competencia, cobertura que siempre se está evaluando.
10. Si realiza la gerencia reuniones periódicas cada tres meses con el personal y se analiza la estrategia de ventas y créditos.
11. Si, se analiza cada dos meses la rentabilidad que generan las diversas unidades que se compran las que generan un promedio de margen bruto del 23% a 25%.
12. El crédito si se analiza, sin embargo, no existe una política que detalle los requisitos que debe cumplir el cliente para otorgarlos, se expone al riesgo de recuperar oportunamente, generando morosidad.

13. Si se analiza riesgo de obsolescencia de las existencias al momento de efectuar el inventario físico mensual.
14. Se controla la actividad y resultado sólo del área de ventas y compras.

ACTIVIDADES DE CONTROL

Caja y Arqueo

15. Si, la dependencia de caja es un área restringida.
16. Si, existe una caja fuerte en donde se guarda el dinero producto de las cobranzas hasta su liquidación y posterior depósito en bancos.
17. Si, se archivan en lugar apropiado los documentos que soportan los ingresos y egresos, son archivados y conservados según normas tributarias. Los egresos son controlados mediante liquidación de gastos que realizan los vendedores por motivo del viaje y revisados antes de su conformidad.
18. Si, se emiten recibos de caja con numeración pre numerada por las cobranzas en efectivo.
19. Los recibos anulados son conservados para seguir la numeración correlativa; y los recibos en blanco se guardan en un lugar acondicionado.
20. Si porque se emiten factura o boletas por la venta y se emite recibo de ingreso al cliente al momento de cancelar en efectivo.
21. No se depositan intactos los ingresos por cobranzas, en algunas oportunidades se utiliza para realizar gastos operativos (tintas, papel, pago de teléfono, impresiones, pasajes).
22. No existe fondo fijo para caja chica.
23. No existe tope máximo de gastos, pero al realizarse debe tener autorización de la gerencia.
24. Los arqueos se realizan de manera esporádica en promedio 1 vez cada dos meses, y no es muy usual este procedimiento de control.

Bancos, Protección y Conciliaciones

25. Si son autorizadas por la gerencia la apertura de cuentas, en la actualidad existen 2 y están registradas a nombre de la empresa.
26. Si, para su apertura se consultó y analizó los conceptos por los gastos que generaría tener ambas cuentas corrientes.
27. Si, el usuario y las firmas están autorizadas, por la gerencia. El único autorizado a realizar retiros en efectivo es el gerente.
28. Si, la transferencia vía internet es verificada por el banco antes de autorizar el pago.

29. Si, se mantiene en lugar seguro las claves de acceso a bancos y tokens. las realiza el administrador previa autorización y verificación del gerente.
30. Si se mantiene actualizado en la entidad bancaria y empresa el registro de firmas del responsable autorizado a realizar transferencias bancarias.
31. Si, se registran en libros de bancos auxiliares todas las transferencias realizadas debidamente sustentadas.
32. Si, existe verificación segura antes de realizar la transferencia, en importe, proveedor, o beneficiario.
33. No, está registrada una firma y por seguridad se realiza en un horario establecido.

Conciliaciones

34. Si, las conciliaciones son realizadas al cierre de mes, y las diferencias se registra en hojas de cálculo Excel diseñadas como auxiliar de bancos.
35. No, el responsable de realizar los pagos vía transferencia y el que concilia son la misma persona.
36. No, solo se informan los saldos de bancos diariamente.
37. Si se determina claramente los conceptos de por ingresos (clientes) y de egresos (proveedores, sueldos, impuestos, etc.)

Inventarios

38. No, cuenta con un sistema de informática para el control de entradas y salidas de mercaderías; Si utiliza método de valuación llamado PEPS (Primeras Entradas y Primeras Salidas), según normas.
39. No tiene asignada a una persona específica que se responsabilice de las órdenes de compra de mercaderías; y el responsable de almacén solo se encarga de los ingresos y salidas física, mostrando en esta actividad una debilidad de control interno.
40. Si realizan Inventarios Fiscales a fin de cada mes y al cierre del ejercicio y es realizado por el personal que se designe en el momento. Y es distinta del que realiza los registros contables.
41. No, se cuenta con medidas de seguridad para los registros de inventario.
42. No, son consistentes ni uniformes durante el periodo contable, al no contar con un sistema integrado de contabilidad e inventarios.
43. Si cuenta con un almacén en muy buen estado establecidas por las normas por los entes reguladores (DIGEMID) que resguarda la mercadería físicamente para su seguridad.

Ciclo de Compras

44. **Si**, la función de compras se centraliza en una sola persona.
45. Si, existe control presupuestario de las compras.
46. Si existe una lista de proveedores debidamente autorizados y registrados.
47. Si se verifican las compras de mercaderías basadas en la orden de compra, guía de remisión del proveedor mercadería antes de ingresar al almacén.
48. Si se revisa el ingreso de existencia y su valorización se efectúa vía factura del proveedor dando conformidad de la compra realizada. Al no existir un programa computarizado no se puede verificar en ese momento las existencias valorizadas.

Cuentas por Cobrar

49. Si tiene establecidas las políticas de créditos, sin embargo, el cliente hace uso de 10 días promedio para efectuar el pago de su deuda, generando un retraso en el cumplimiento de compromisos a corto plazo.
50. No se ha plasmado ninguna política de créditos por escrito, la empresa si desarrolla actividades en la gestión de cobranzas, faltando formalizar el procedimiento.
51. Si cuenta con base de datos para tomar decisiones relacionada con la aprobación o rechazo de créditos
 - No existen solicitudes de crédito
 - Si, Existe estadística sobre saldos, cuadros en hojas de cálculo elaboradas.
 - No existe lista de importes de crédito aprobado.
 - No existe evidencia de investigación de los solicitantes de crédito.
52. No, existe procedimiento alguno por no contar con sistema informático.
53. No, se aplica por no contar con sistema informático.
54. Si, los documentos por cobrar se encuentran físicamente en la empresa y una copia queda con el responsable de la cobranza.

Cuentas por Pagar

55. Si, las funciones de recepción en el almacén con el área de autorización de pago y firma para la transferencia se encuentran separadas
56. Si, se concilian los importes recibidos y pendientes de pago, se verifica orden de compra, orden de pago y factura del proveedor, para efectos contables.
57. Si, se realiza expediente de pago a proveedores por cada factura, se adjuntan orden de compra, orden de pago, guía de remisión y conformidad de ingreso almacén, certificado de análisis del producto comprado, factura del proveedor y constancia de transferencia.
58. Si se consigna el sello de cancelado en la factura.

Gastos y costos

- 59. No, cuenta la empresa con un sistema que le permita conocer los costos reales por sus servicios porque No tiene sistema de costos informático, que le permita tomar decisiones oportunas.
- 60. No, usa fichas de costo por servicio, solo realiza resumen de gastos en base a las facturas del proveedor y es manual.
- 61. No, se determinan desviaciones de gastos al no usar fichas de costo.
- 62. No se realizan análisis periódicos de la información de costo, solo se realizan análisis al final del ejercicio para efectos de balance y determinar resultados.
- 63. Si, se registran los gastos al incurrirse y son analizados, para su registro contable.

Ventas

- 64. No existe un manual de funciones por escrito, la empresa desarrolla un proceso de inducción al personal al momento de su ingreso y se le imparte instrucciones y metas a cumplir. Asimismo, se realiza retroalimentación virtual trimestralmente.
- 65. No. Se encuentra definido por escrito, solo en forma verbal. Sin embargo, si se conoce el grado de responsabilidad del personal de ventas, y de quienes dependen.
- 66. Si, están definidas las funciones de los vendedores, y de atención al cliente.
- 67. Si, se encuentran separadas las funciones de ventas y créditos y facturación.
- 68. Si, se establecen las condiciones de venta, como se otorga un crédito, y los precios de lista sugeridos.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- 69. No existe un manual de funciones por escrito, pero se tiene claro el perfil del colaborador basado en su integridad ética y moral, y debe ser persona de mucha confianza y con formación profesional y experiencia en el cargo a ocupar.
- 70. Si, se toma en cuenta la opinión y sugerencias de los colaboradores para mejorar el servicio.

SUPERVISIÓN

- 71. Si, se realizan actividades de monitoreo preventivo.

Actividades de Monitoreo antes, durante y después en las siguientes áreas:

- Ingresos de efectivo vía bancos y cobranzas para realizar las compras de mercaderías.
- Compras, al inicio de al año, durante el transcurso del mes y al final del mismo, con el objetivo de dar cumplimiento a la cuota programada.
- Inventarios, al realizar los inventarios mensuales, y dar cumplimiento al convenio de mantener un stock equivalente a dos meses para atender oportunamente al cliente.
- Reporte de cuentas por cobrar producto de ventas realizadas, créditos por vencer y vencidos, reporte que es trabajado en una hoja de cálculo.
- Área contable para presentar oportunamente las DD.JJ y el pago de impuestos y contribuciones.

Actividades de retroalimentación

- Coordinaciones con el personal para ver el avance de ventas
- Reunión de coordinación con el personal para mejorar la cobertura y atención del cliente.
- Coordinación del avance en cobranzas a clientes, llamándolos para recordarles el compromiso contraído por la venta realizada.

Fuente. Elaboración propia

ANALISIS DOCUMENTAL DE INVENTARIOS
DISTRIBUIDORA DENTAL LAMBAYEQUE
FORMATO TOMA DE INVENTARIO FISICO

Al 30 de octubre del 2020

STOCK NUMBER	DESCRIPCION	UNIDAD
70-2010-5171-4	8004 A1 Z100 REPUESTO JERINGA	15
70-2010-5186-2	8004 A2 Z100 REPUESTO JERINGA	7
70-2010-5187-0	8004 A3 Z100 REPUESTO JERINGA	12
70-2010-5174-8	8004 A3.5 Z100 REPUESTO JERINGA	11
70-2010-5176-3	8004 B2 Z100 REPUESTO JERINGA	9
WH-5100-0028-1	8004E KIT Z100 / SINGLE BOND	10
70201052001	1370 A1 FILTEK 250	20
70201052019	1370 A2 FILTEK Z250	10
70201052027	1370 A3 FILTEK Z250	16
70201052035	1370 A3.5 FILTEK Z250	14
70201052076	1370 B2 FILTEK Z250	12
WH510000505	1370E KIT FILTEK Z250	10
XA009203622	KIT Z250 A2 2A3 A3.5	15
70201079103	1470 A1 FILTEK Z250XT	10
70201079111	1470 A2 FILTEK Z250XT	10
70201079129	1470 A3 FILTEK Z250XT	12
70201079137	1470 A3.5 FILTEK Z250XT	13
70201079160	1470 B2 FILTEK Z250XT	6
70201079202	1470 OA2 FILTEK Z250XT	15
70201079210	1470 OA3 FILTEK Z250XT	18
WH510001347	1370E KIT FILTEK Z250XT	8
70201413013	4862 RESTAURADOR FLUIDO FILTEK BULK FILL A2	5
70201413039	4862 RESTAURADOR FLUIDO FILTEK FILL Universal	12
70201400069	4863A1 FILTEK BULK FILL A1 SYG LA/APAC	9
70201400077	4863A2FILTEK BULK FILL A2 SYG LA/APAC	20
70201400085	4863A3FILTEK BULK FILL A3 SYG LA/APAC	13
70201051961	Adper Single Bond 2 de 6grs.	10
WH510000562	Adper Single Bond 2 de 3grs.	20
XA009208845	KIT FILTEK BULK POSTERIOR	10
70201404962	Filtek™ One Bulk Posterior Fill Jeringa individual de 4 gr Color A1	10

70201404970	Filtek™ One Bulk Posterior Fill Jeringa individual de 4 gr Color A2		1
70201404988	Filtek™ One Bulk Posterior Fill Jeringa individual de 4 gr Color A3		14
70201404996	Filtek™ One Bulk Posterior Fill Jeringa individual de 4 gr Color B1		12
70201051979	8100 A3 FILTEK P60		30
70201051987	8100 B2 FILTEK P60		20
70201407098	6585A1 Filtek™ Universal, jeringa individual 4gr tono A1		3
70201407106	6585A2 Filtek™ Universal, jeringa individual 4gr tono A2		1
70201407114	6585A3 Filtek™ Universal, jeringa individual 4gr tono A3		4
70201407148	6585B1 Filtek™ Universal, jeringa individual 4gr tono B1		6
70201407155	6585B2 Filtek™ Universal, jeringa individual 4gr tono B2		5
70201407189	6585PO Filtek™ Universal, jeringa individual 4gr tono PO		2
70201059881	Z350XT BODY A1		14
70201059899	Z350XT BODY A2		19
70201059907	Z350XT BODY A3		14
70201059915	Z350XT BODY A3.5		10
70201059956	Z350XT BODY B2		0
70201076026	Z350XT BODY W		0
70201076034	Z350XT BODY XW		20
70201057885	Z350XT DENTINA A1		14
70201059824	Z350XT DENTINA A2		12
70201059832	Z350XT DENTINA A3		11
70201059873	Z350XT DENTINA W		15
70201076042	Z350XT ESMALTE A1		10
70201076059	Z350XT ESMALTE A2		0
70201076067	Z350XT ESMALTE A3		10
70201076075	Z350XT ESMALTE B1		0
70201076083	Z350XT ESMALTE B2		0
70201076117	Z350XT ESMALTE XW		13
70201076125	Z350XT TRANSLUCIDO CLEAR		15
70201076133	Z350XT TRANSLUCIDO BLUE		0
WH510002261	KIT Z350XT		25

Fuente. Elaboración propia

FOTOS DE PRODUCTOS EN ALMACEN, TOMADAS EL DIA DEL INVENTARIO FISICO AL 30 OCTUBRE 2020

JERINGAS FILTEK Z350XT - BODY



Fuente. Elaboración propia

ADHESIVOS DE SINGLE BOND DE 6GR Y DE 3GRS



Fuente. Elaboración propia

JERINGAS FILTEK Z350XT – ESMALTES