



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Análisis del control interno en el área de ventas en la empresa
Reyplast La Victoria 2019**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Calero Sanchez, Geraldine Danitza_(orcid.org/0000-0003-2981-8685)

Ordoñez Gamarra, Deisy Iraida Nadia (orcid.org/0000-0003-0755-4754)

ASESORES:

Dr. Espinoza Cruz, Manuel Alberto (orcid.org/0000-0001-8694-8844)

Dr. Salazar Quispe, Victor Abel (orcid.org/0000-0003-0142-6604)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

El siguiente estudio está dedicado a nuestros hijos Aaron Alvarado Ordoñez y Alessia Vargas Calero por ser nuestra fuente de motivación para poder superarnos constantemente, y esforzarnos día tras día para lograr un futuro bienaventurado.

A nuestros padres quienes con sus consejos y palabras de apoyo no nos dejaban decaer en la lucha, por empujarnos a ser perseverantes y cumplir con nuestros ideales, además por el apoyo incondicional en todo momento, con el único fin de culminar satisfactoriamente este curso, la cual fue llevada a cabo con mucho esfuerzo y dedicación.

Agradecimiento

A Dios por habernos permitido culminar nuestra profesión y por darnos bienestar y salud, que nos permita el logro de metas propuestas gracias a su bondad y amor hacia nosotros sus hijos.

A la universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de cumplir nuestras metas de convertirnos en futuras profesionales.

Al docente Manuel Alberto Espinoza Cruz, por su paciencia y conducción en la asesoría para que esta investigación sea posible.

A nuestras familias por su apoyo incondicional y sus palabras motivadoras.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3 Población y muestra.....	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimientos	22
3.6 Métodos de análisis de datos.....	22
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	41

Índice de Tablas

Tabla 1. Código CIIU.....	7
Tabla 2. Matriz de operacionalización	20
Tabla 3. Escalamiento De Likert.....	23
Tabla 4. Confiabilidad	25
Tabla 5. Ambiente De Control	25
Tabla 6. Evolución de Riesgos.....	26
Tabla 7. Actividades de control	26
Tabla 8. Información y comunicación	27
Tabla 9. Actividades de supervisión y monitoreo.....	28
Tabla 10. Situación actual del área de ventas	35

Índice de Figuras

Figura 1. Diagrama Ishikawa.....	8
----------------------------------	---

Resumen

La presente tesis ha tenido como esencia analizar el control interno del área de ventas en una empresa de plásticos el Rey- La Victoria, 2019. También tiene el objetivo práctico de hacer más eficiente el área mencionada mediante el cumplimiento de normas y obligaciones para así llegar a sus objetivos establecidos. La investigación llevada a cabo con un total 65 empleados en distintas áreas de las cuales se tomó una muestra a 35 personas que fueron encuestadas. Se determinó que la metodología de la investigación es de tipo descriptivo, diseño no experimental y el instrumento es el cuestionario. Mediante estos resultados del SPPS 22 obtenidos con un 0.813 indica que es confiable. Concluye luego de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa, que es necesaria la mejora del control interno, ya que no cuenta con los adecuados procesos de planificación y evaluación de cada uno de los procesos de la empresa plásticos el rey. Asimismo, se propone mejoras para el área de la empresa por cada objetivo establecido para así generar una rentabilidad.

Palabras clave: Control interno, evaluación de riesgo, información - comunicación y actividades de supervisión y monitoreo.

Abstract

This thesis has had the essence of analyzing internal control for the sales area in a plastics company el Rey- La Victoria, 2019. It also has the practical objective of making the aforementioned area more efficient by complying with standards and obligations in order to reach your set goals. The research carried out with a total of 65 employees in different areas of which a sample was taken from 35 people who were surveyed. It was determined that the research methodology is descriptive, non-experimental and the instrument is the questionnaire. Through these results of SPSS 22 obtained with a 0.813 indicates that it is reliable. It concludes after the application of the survey to the workers of the company, that the improvement of the internal control is necessary, since it does not have the adequate planning and evaluation processes of each of the processes of the plastic company the king. Likewise, improvements are proposed for the area of the company for each objective established in order to generate profitability.

Keywords: Internal control, risk assessment, information - communication and supervision and monitoring activities.

I. INTRODUCCIÓN

Las corporaciones internacionales y demás empresas a nivel mundial requieren fortalecer la gestión interna de sus empresas, todo ello mediante el control interno, permitiendo así un adecuado proceso comercial, ya que las operaciones que realizan para su funcionamiento requieren ser supervisadas y monitoreadas para lograr un óptimo crecimiento, con información adecuada y fidedigna que permita llevar un control detallado de los recursos de la empresa y así poder calcular la productividad y crecimiento económico de las empresas. Estas operaciones son específicamente realizadas por el área de contabilidad.

Actualmente vivimos una época de cambios, y el Perú ha evolucionado positivamente hacia un desarrollo económico, que lo ubica en uno de los países con economía más estable de Latinoamérica. Para lograr que siga desarrollando el país es necesario que las empresas empleen nuevas estrategias de gestión y sobre todo enfocar sus esfuerzos en fortalecer el control interno de sus empresas para llevar una información contable de calidad que favorezca a la economía. (Caururo, 2017, pág. 11).

Esta problemática presentada, hace evidente que un mal manejo de supervisión y control puede originar a la empresa variaciones en el producto final en cuanto a calidad, deficiencias en el servicio brindado y el buen funcionamiento, operatividad, productividad y rentabilidad.

La realidad problemática presentada nos lleva a plantearnos la siguiente interrogante de investigación:

¿En qué consiste el análisis del control interno en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?

Cuyos problemas específicos son los siguientes:

- ¿Cómo se analiza el ambiente de control en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?
- ¿Cómo se analiza la evaluación de riesgos en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?

- ¿Cómo se analiza las actividades de control, en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?
- ¿Cómo se analiza la información y comunicación en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?
- ¿Cómo se analiza las actividades de supervisión y monitoreo en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?

La justificación del Estudio presentada en la investigación nos determina las razones del propósito por las cuales se quiere realizar y cuáles son sus beneficios a obtener. En el área de ventas y cobranza se detectó un mal manejo de control interno mediante evaluaciones y mediante la técnica se observó y se detectaron los problemas y se usó una tabla para medir cada situación y el nivel de riesgo de cada una.

- **Justificación Metodológica**

La validez metodológica se realiza para lograr cumplir los objetivos planteados, para ello se formularán los instrumentos para medir la variable de control interno, previo a ello, se deberá pasar por un juicio de expertos, luego obtener la confiabilidad a través del procesamiento de datos por el SPSS.

- **Justificación Económica**

En la presente investigación ayudará a resolver el actual problema que existe debido al mal manejo del control interno, la cual está afectando la rentabilidad de la empresa de plásticos El Rey 2019.

Cuando en un trabajo de grado se realiza un análisis económico de un sector de la compañía, esta genera información que podría utilizarse para tomar medidas el cual genere rentabilidad. (Córdoba, 2014, pág. 45)

La información actual de la empresa es desarrollada de manera regular, el cual la presente investigación busca resultados bajo los análisis, teniendo en cuenta el incremento de la rentabilidad.

El objetivo general para esta investigación son los siguientes:

Determinar el análisis del control interno en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.

Los objetivos específicos son para esta investigación son los siguientes:

- Describir el ambiente de control en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.
- Describir la evaluación de riesgos en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.
- Describir las actividades de control en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.
- Describir la información y comunicación en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.
- Describir la supervisión y monitoreo en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Un sistema de control interno es lo que reducirá la probabilidad de incumplimiento y alertará a la compañía de las brechas, fallas o debilidades en el sistema que deben abordarse. Los controles internos como medidas preventivas y de detección son la primera línea para garantizar que se cumplan los requisitos reglamentarios y, por lo tanto, se debe pensar y considerar mucho el desarrollo y mantenimiento de esos controles. La siguiente es una guía para lograr eso. La globalización ha hecho que se incrementen la cantidad de empresas que opten por la política de cambiar sus tendencias. Hoy en día las industrias se encuentran en la constante búsqueda de la ventaja competitiva que los ayude a sobresalir dentro del mercado, entrar a más sectores y por consiguiente captar y lograr la fidelización de sus clientes, para así generar mayores utilidades a la organización.

Es de suma importancia conocer la definición de un proceso, puesto que es a través de él, que se adoptan nuevas formas de gestión. Esto facilitará la identificación de recursos y actividades que son necesarios para la mejora en los resultados económicos deseados.

De acuerdo a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, la CIU es una codificación o clasificación de las empresas mediante sus actividades de producción. Cuya finalidad es categorizar cada una de las actividades productivas para su posterior análisis estadístico. Esta clasificación está orientada a brindar información pertinente a quienes realizan comparaciones internacionales de las actividades económicas para fines de gestión y o planificación de estrategias de mercadeo.

La empresa, en estudio, se ubica dentro del sector secundario, dado que sus actividades son de industria manufacturera. Su proceso se encarga de transformar la materia prima para poder obtener el producto o resultado final, productos de plástico de uso doméstico, industrial o para el comercio.

Según lo indicado, ya que la empresa es una fábrica manufacturera que se dedica a la fabricación de productos a base de plástico.

TABLA 1. Código *CIIU*

CIIU 2520	Fabricación de productos de plástico
CIIU 7499	Otras actividades empresariales n.c.p.

(Superintendencia de Banca, Seguro y AFP , s.f.)

En cuanto a la información contable debe ser transparente ya que su importancia yace sobre su sustento, la cual se deciden las estrategias empresariales, y es el control interno esa herramienta que emplea la organización para el desarrollo y logro de metas y objetivos que permitan salvaguardar los recursos y utilidades evitando riesgos que pudieran originar inconvenientes a la empresa. (Dapena, Mendy, Ortega, & Díaz, 2014) La empresa de plásticos El rey, actualmente presenta problemas que están ocasionando una demora en la fabricación de sus productos, y /o se presentan una falta de organización lo que origina un gasto que origina déficit en los índices de rentabilidad.

La ausencia de una adecuada gestión de control Interno expone a la empresa a riesgos, que tienen que ver con los recursos de la empresa, o ya sea la no verificación adecuada de la información contable y financiera presentada, lo que no permite llevar un control confiable de los datos de productividad y rentabilidad empresarial. Es necesario realizar un seguimiento de los procesos para la correcta aplicación de las políticas gerenciales en beneficio de la organización.

Es preciso entonces que las empresas empleen un sistema de control adecuado, para lograr la calidad en sus procesos, es por ello que esta investigación tiene como propósito proponer una mejora al sistema actual de control interno, siguiendo las normas del sistema COSO, para que la producción se realice manteniendo los estándares de calidad y esto genere a posterior un incremento en las ventas de los productos finales de la empresa de plásticos.

Enfocando desde una perspectiva más amplia se puede entender al Control Interno como el sistema mediante el cual se administra una empresa con actividad económica comercial. Y a su vez se refiere a los procedimientos realizados orientados al logro de objetivos económicos empresariales. Esto comprende las directrices, estatutos, actividades de control financiero, actividades de marketing, designación de presupuestos, actividades de relaciones corporativas, control del

patrimonio, y demás acciones que contribuyan al crecimiento de la rentabilidad y la liquidez. (Cashin, Neuwirth, & Levy, 2016).

Cuando el control interno en las empresas tiene un procedimiento que controla la información y analiza todo su enfoque para sí obtener una confianza y seguridad en su operatividad, buscando así un cumplimiento continuo de las normas establecidas y proteger bienes y servicios de la empresa. (Garcia , Albano, Carratalá, & Pazos, 2008)

Para poder detectar la problemática de la empresa se ha realizado un diagrama Ishikawa

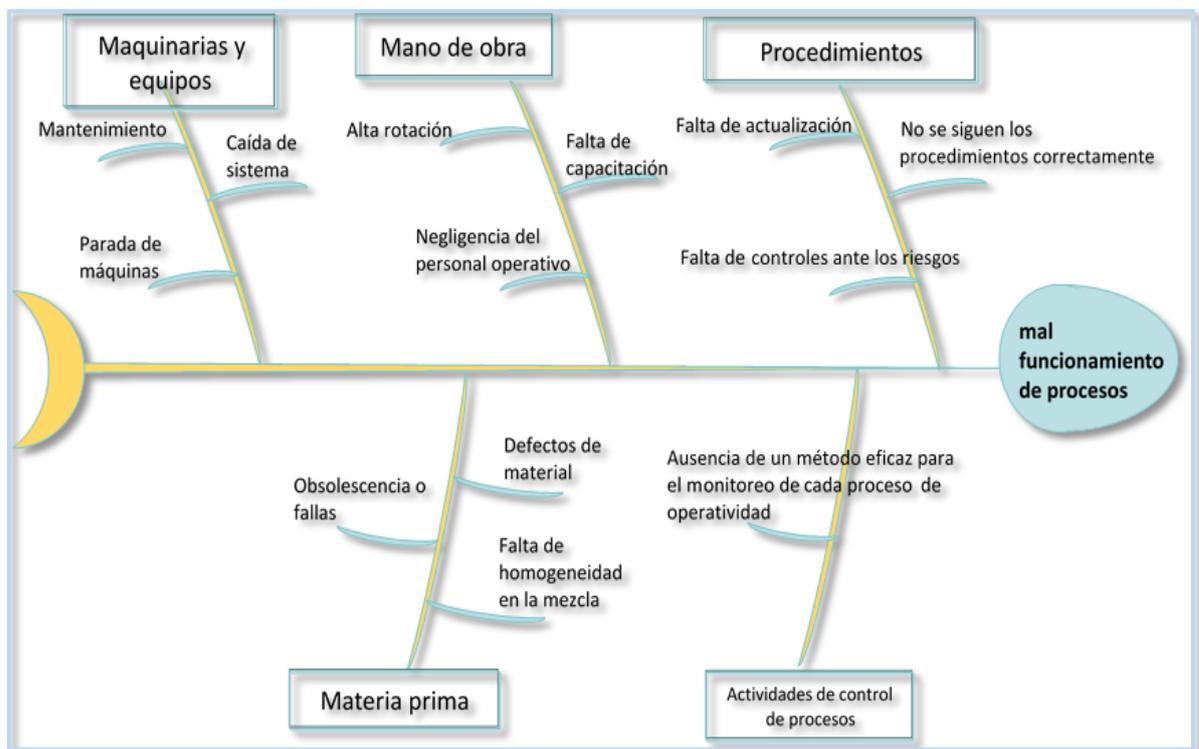


Figura 1. Diagrama Ishikawa

Las causas del mal funcionamiento de procesos se detallan en lo siguiente:

Medidas de control: Una de las causas por las cuales existe un mal funcionamiento en cuanto a la operatividad de las áreas y procesos productivos de la empresa, es que no se realizan actividades de control, monitoreo o supervisión, lo que limita a la empresa en un efectiva productividad y rentabilidad y se presentan problemas como: la variación de peso, scrap reprocesado sobrante, devolución del

cliente, solicitud de reintegro, depuración de piezas, scrap bloque deforme y scrap bloque crudo.

En cuanto a la maquinaria y el equipo, un mal mantenimiento de las máquinas inyectoras puede ocasionar un atascamiento del producto, y en consecuencia esto hará que la máquina se detenga. Una máquina inyectora detenida equivale a 14,400 de bateas perdidas al mes, y si juntamos lo que se debería producir por 20 máquinas inyectoras detenidas al día, el valor perdido es cuantioso.

Mano de obra: referido al trabajo del operario, es necesario que se realice un seguimiento de su labor, ya que cuando dejan de trabajar olvidan las pautas o requerimientos de temperatura para los materiales, para así la materia prima ingresada esté lista para fluir por el molde. Sin embargo, los operarios no siguen los procedimientos establecidos y esto se refleja en el producto final deformado o crudo. Al no realizarse las actividades de control adecuadas, se presentan o gravan las posibilidades de riesgo. Generando un gasto y pérdida de materia prima lo que origina un costo que va en déficit de la empresa.

Debido a la falta de espacio, muchas veces el scrap es el almacenado en la misma área de molino y mezcla, expuesto a polvos, plásticos y otros objetos extraños. Esto hace que, al ser trasladado al área de inyección para su vaciado en la tolva, se obtenga un producto final contaminado.

En cuanto a los procedimientos, los operarios no están suficientemente capacitados para dar inicio a la preparación para el arranque de la máquina inyectora. Es fundamental que la máquina inyectora haya estado en calefacción de mantenimiento previo para poder comprobar el correcto funcionamiento del sistema hidráulico, la limpieza y orden en la máquina y alimentación de otros equipos.

Es necesario citar investigaciones y antecedentes de estudios para poder comparar los resultados de esta investigación.

Cabrera (2015) realizó en su tesis Grado de Bachiller en Economía; por la cual, la presente tesis tuvo como problemática que una entidad religiosa en Guatemala, no cuenta con un sistema interno de control planificado y con las

estructuras organizacionales bien definidas, lo que no le permite tener un control apropiado de todas las actividades de la organización; es por ello que el objetivo de esta investigación se enfoca en describir que tipo de acciones de control interno deben recibir las instituciones religiosas, teniendo un adecuado control de los ingresos económicos específicamente. La investigación realizó un análisis descriptivo de la situación actual de estas instituciones, siendo investigación de campo, ya que analiza un caso práctico y concluye que es importante aplicar acciones de control interno en el área de finanzas, ya que puede disminuir los riesgos de fraude financiero, además de la importancia de definir una adecuada organización de funciones mediante un manual que norme las acciones del personal, de tal forma que la administración proporcione datos contables fidedignos para la correcta toma de decisiones.

Giler y Mendoza (2015) realizaron su tesis la cual abordó como problemática los riesgos presentados en la Fundación de estudio, debido a la ausencia de documentación pertinente que norme cada función de la organización según las jerarquías existentes, además hace mención de la falta de canales de comunicación que informen sobre los reglamentos y estrategias de operatividad empresarial, la finalidad fue realizar una evaluación para la posterior mejora del sistema de control de la fundación y así orientar hacia la eficiencia de las actividades operativas mediante los procesos de la empresa. La metodología que se empleó requirió de herramientas para la recolección de información pertinente mediante entrevistas, y posteriormente analizar los datos. Los autores concluyeron que a pesar de que se desarrollan actividades de control, estas no se encuentran adecuadamente normada bajo los parámetros requeridos para un buen desarrollo de control interno, ya que existen muchas falencias que imposibilitan el logro de objetivos institucionales.

Según (Vega, 2015) en su tesis manifiesta que la empresa debe adoptar medidas de control y ser más competitivos en el mercado y mediante la encuesta nos da a conocer que la mayoría del personal no está teniendo un buen desempeño laboral y que la empresa presenta un inadecuado sistema de control. Se recomendó contratar personal capacitados para que cumplan con los sistemas de control internos implantados, capacitarlos y que se utilice correctamente los indicadores

financieros para así observar los resultados y tomar decisiones financieras correctas.

Rodríguez y Vega, (2016) realizaron su tesis cuyo título fue “Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015” se realizó con el objetivo de hacer una propuesta que contribuya a la mejora de cada proceso de operatividad de la empresa de la Empresa, diseñando un sistema de control interno, no se realizó ninguna manipulación de las variables y por ello la tesis fue de tipo no experimental, es descriptiva, ya que describe los procesos de la empresa y se centra en los componentes del modelo de control COSO. La unidad de análisis o muestra fue el personal administrativo de la empresa, el diseño de investigación fue cualitativo y como técnica de recolección de información se aplicó tanto entrevista y cuestionario, además de ello se hizo un análisis documental para sustentar las teorías del tema. Los autores concluyen que las actividades de operatividad no se presentan de forma óptima, todo lo contrario; es deficiente y esto ha ocasionado una diversidad de errores que han originado una incorrecta toma de decisiones. Asimismo, se hace una propuesta diseñada para la mejora de la operatividad empresarial permitiendo la disminución de riesgos e irregularidades dentro de A & B Representaciones SRL.

(Saldaña, 2017) Realizaron su tesis cuyo título fue “Propuesta de control interno basado en la metodología Coso III en el área de presupuesto de la Municipalidad Distrital del Pueblo Nuevo, provincia de Chepén, Año 2017”. Tesis para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública en la universidad Cesar Vallejo-Sede Trujillo, nos menciona que no cuenta con un adecuado control interno en el área de presupuesto, empleando una guía de entrevista, donde se dio a conocer que existen problemas como perdidas de materiales usados en la elaboración de los presupuestos, donde los equipos llevan años y por la falta de mantenimiento tienen fallos perdiendo la información almacenada, además el personal se siente desmotivado, aislado y poco capacitado, esta razón es el estudio para proponer soluciones que eleven el nivel de desempeño de esa área.

Asimismo, (Herrera, 2017) En su tesis indica que al no tener un control interno adecuado conlleva a tener deficiencias en la empresa, lo cual se planteó

mejorar el control de suministros (entradas y salidas) y que cada trabajador cumpla con las políticas establecidas y la constantes capacitaciones en los trabajadores para así poder incrementar la rentabilidad. Se propuso un plan de mejora como la implementación de un manual organizacional y un seguimiento diario durante la ejecución de los trabajos.

De esta forma como teorías relacionadas tenemos a varios autores que explicaran cada detalle de las variables con sus respectivas dimensiones.

Se entiende por control interno al sistema que realiza una serie de procedimientos que aplica la organización para el monitoreo de sus actividades operativas, siempre enfocadas al logro de los objetivos organizacionales, se encarga de prever los riesgos mediante la correcta ejecución de políticas de acción, salvaguarda de sus recursos e información, la detección de falencias y demás factores que atenten contra empresa. Este control interno permite mantener una exactitud de información contable y financiera que brinde un desarrollo empresarial. Entonces, se puede deducir que el control interno se refiere a las acciones realizadas por la organización para hacer un seguimiento, evaluación a los procedimientos operativos con la finalidad de prevenir riesgos y fraudes por parte de sus miembros o autoridades encargados del manejo de recursos.

Los autores Yarasca y Álvarez (2016) indican que, El control interno es un proceso implementado por la gestión de una empresa que le permita a prever las operaciones de riesgo a realizar por la empresa. A través de un mejor control de sus procesos y así lograr los objetivos que la gerencia ha establecido. Por esta razón, sus recursos se miden, dirigen y supervisan para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos.

Tal como lo mencionan, se afirma que realizar acciones de control, brinda a los directivos la seguridad del buen manejo y conducción de la operatividad de la empresa, para el logro de las metas propuestas, además de ello proporciona confianza en la información contable y financiera, y la buena aplicación de leyes estatutos requeridas para la actividad comercial. El control interno es un proceso cuyo objetivo es controlar todos los procesos implementados por la empresa.

Según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2015), argumenta que “el control interno es un proceso que siguen el consejo de administración, gerencia y otro personal de la organización y que ha sido diseñado para brindar una seguridad razonable respecto a la consecución de metas dentro de diversas categorías.”

Otro concepto es el que define (Estupiñan, Rodrigo;, 2014) al control interno como la planificación de “...métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente”. Este concepto hace énfasis en la seguridad que se brinda a los activos de una empresa y la importancia del tratamiento contable con información transparente que permita un análisis real de la actividad productiva de la empresa para lograr los objetivos según las directrices marcadas por la administración”.

El control interno puede considerarse razonablemente como un proceso para garantizar que las operaciones de la compañía se lleven a cabo mediante la aplicación de buenas prácticas, especialmente aquellas relacionadas con la gestión y operación de sus procesos principales. (Darmanin, 2014)

Tal como lo expone (Gonza, 2016). El Control Interno se define como el planeamiento que realiza la organización, diseñando métodos, procedimientos y otras acciones que brinden una seguridad del cumplimiento óptimo de los objetivos que se mencionan a continuación:

- ✓ Realizar procesos efectivos que hagan uso adecuado de recurso que ofrezcan un producto y servicio de calidad.
- ✓ Hacer un uso adecuado de los recursos económicos de la empresa para evitar fraudes y o perdidas a nivel económico.
- ✓ Cumplir a cabalidad con los reglamentos y normas establecidas por la empresa, y motivando a todos los miembros a la correcta aplicación de las políticas de gestión de la empresa.
- ✓ Obtener datos financieros y de gestión completos y confiables y presentados a través de informes oportunos”.

El adecuado seguimiento y control que se realice a los procesos de la empresa permitirá detectar oportunamente las falencias en una gestión, y ello será propicio para la actuación de medidas correctivas para la mejora de la situación presentada. (Cepeda, Auditoria de Control Interno, 2015, pág. 233).

Los métodos de control y los resultados obtenidos en el proceso son objeto de revisión y análisis continuo por parte de la institución para lograr garantizar la correcta actuación de procesos y perfeccionamiento del control interno, siendo el responsable el gerente de la institución. (Garcia, 2016, p. 37)

Cada miembro de una organización tiene un rol en el sistema de control interno. El control interno es dependiente de las personas. Es desarrollado por personas; guía a las personas; proporciona a las personas un medio de responsabilidad; y la gente lo lleva a cabo. Los roles individuales en el sistema de control interno varían mucho en toda una organización (Thabit et al., 2016). Muy a menudo, la posición de un individuo en ella organización determina el alcance de la participación de esa persona en el control interno. La fuerza del control interno depende de las personas actitud de s hacia lo interno control y su atención a ello. La gerencia ejecutiva necesita establecer el "tono" de la organización respecto al control interno. Si la gerencia ejecutiva no establece un apoyo sólido y claramente establecido para el control interno, la organización en su conjunto probablemente no practicará un buen control interno.

Es necesario conocer la entidad y cada uno de sus componentes o elementos que conforman la empresa, para conocer cuáles son sus puntos débiles y los efectos que estos puedan tener en cada nivel o área de la empresa. Es preciso entonces realizar evaluaciones constantes para prever los riesgos. (Lybrand, 2014).

Pero para prever los riegos se requiere de una evaluación que “implica la identificación, análisis y manejo de los riesgos” (Mantilla, 2017) y todos ellos en relación a los estados financieros presentados por el área contable, ya que estos deben ser información confiable para la toma de decisiones.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos. (Mantilla, 2017).

Lo expuesto por mantilla demuestra la importancia de realizar una adecuada evaluación de los riesgos para establecer las medidas de acción encaso ocurrieran algún percance previsto.

Las actividades de control se realizan en las diversas áreas de la empresa, manteniéndose entre ellas una adecuada comunicación, siendo los directivos y el personal encargado de auditar de contribuir con el buen funcionamiento y efectividad de cada uno de los procesos de control. (Contreras, 2018) Esto representa una sólida estructura de control que permite el logro de metas y objetivos planteados y son los miembros directivos quienes deben supervisar y estar al tanto de los resultados para verificar su idoneidad y es necesario para ello que se tengan en cuenta los siguientes criterios:

- ✓ Seguimiento y apoyo por parte de la institución a los procesos de control.
- ✓ Aplicación de una gestión administrativa y contable confiable.
- ✓ Generar un clima laboral adecuado y de confianza.
- ✓ Realizar una gestión transparente y legítima.
- ✓ Seguridad razonable sobre el logro de los objetivos del control interno.”

Es responsabilidad de los miembros directivos permitir y apoyar continuamente las actividades de evaluación y seguimiento de control interno, brindarles la prioridad requerida para el logro de objetivos de la institución a su cargo. Es necesario que la auditoría realizada demuestre que los procesos se llevan adecuadamente y a su vez permita diagnosticar las posibles fallas de alguno de sus procesos de operación. Los funcionarios y empleados de la entidad deben aplicar los controles internos y adoptar medidas que promuevan su efectividad. El respaldo

de la alta dirección sobre los controles internos repercute sobre el nivel de rendimiento y favorece la calidad de éstos”. (Cashin, Neuwirth, & Levy, 2016)

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) es un conjunto iniciativa de las cinco organizaciones del sector privado (American Accounting Association, American Instituto de Contadores Públicos, Internacional de Ejecutivos Financieros, Asociación de Contadores y Profesionales financieros en negocios, y el Instituto de Auditores Internos) y se dedica a Proporcionar liderazgo intelectual a través del desarrollo de marcos y orientación sobre la empresa. Gestión de riesgos, control interno y disuasión del fraude. Define el control interno como un sistema que describe las políticas, planes y procedimientos implementado por la gerencia de una organización para proteger su patrimonio. Por lo general, las personas involucradas en este esfuerzo son la junta directiva de la entidad, el gerente y otro personal clave en la empresa.

Es necesario diferenciar que el control interno está conformado por cinco elementos que se relacionan entre sí y a continuación se detallan cada uno de estos componentes.

El ambiente de control, es el conjunto de estándares, procesos y estructuras que constituyen la implementación del control interno. Cinco principios están asociados con este componente: (1) la entidad demuestra su compromiso con la integridad y los valores éticos; (2) la junta supervisa el establecimiento y el funcionamiento adecuado del sistema de control interno; (3) la gerencia actúa bajo la supervisión y define las estructuras, los poderes y las responsabilidades para alcanzar los objetivos; (4) demostrar el compromiso de la entidad para atraer, capacitar y retener personas calificadas de acuerdo con los objetivos; (5) la entidad establece el deber de todos de informar sobre sus responsabilidades de control interno para lograr los objetivos. (Ifaci, 2015)

La evaluación de riesgos, es un proceso que analiza los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos. Para esto, la administración toma en cuenta cualquier cambio en el entorno externo o interno que impida que la entidad alcance sus objetivos. Hay cuatro principios asociados con este componente: (1) establecer objetivos claros para identificar y evaluar los riesgos que pueden afectar su logro;

(2) identificar los riesgos que podrían afectar el logro de los objetivos en todo su alcance y determinar su gestión; (3) integrar el riesgo de fraude en la evaluación de los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos; (4) Identificar y evaluar los cambios que podrían afectar el sistema de control interno.

Las actividades de control, es definir las reglas y procedimientos que la gerencia usa para controlar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos. Este componente se realiza en todos los niveles de la entidad y en diversas etapas de los procesos comerciales. Tres principios están asociados con este componente: (1) seleccionar y desarrollar actividades de control dirigidas a controlar y reducir a un nivel aceptable los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos; (2) seleccionar y desarrollar controles informáticos que faciliten el logro de objetivos; (3) implementar reglas que incluyan actividades de control que especifiquen objetivos y procedimientos.

La información y comunicación, describe que la comunicación interna y externa de una entidad proporciona información necesaria para el ejercicio de sus controles. La comunicación interna permite a los empleados comprender las responsabilidades del control interno y su importancia para el logro de los objetivos. Hay tres principios: (1) para facilitar la operación de su control interno, la organización obtiene el producto y utiliza información relevante; (2) comunicación interna de la información necesaria para el correcto funcionamiento del control interno, particularmente información sobre los objetivos del control interno; (3) comunicación a terceros de elementos que puedan afectar el funcionamiento del control interno.

La supervisión y monitoreo proporciona una evaluación continua u oportuna de que los cinco componentes del control interno y sus principios están vigentes y en funcionamiento. Se evalúan los hallazgos, las deficiencias se comunican a tiempo y los puntos importantes se informan a la Dirección General y al Directorio. Hay dos principios asociados con este componente: (1) seleccionar, desarrollar y llevar a cabo evaluaciones continuas y / o puntuales; (2) evaluación y comunicación de las deficiencias de control interno de manera oportuna a los responsables de las acciones correctivas.

Es necesario realizar evaluaciones del sistema de control interno, para ello se cita a continuación a diversos autores que ilustran sobre esta temática. En las empresas es importante que se implemente el control interno, así poder orientar para tener una cultura de evaluación constante en toda la empresa, que permitirá que se cumpla los objetivos que se han trazado.

La importancia de reconocer sus beneficios es:

- ✓ A la empresa, accionistas y dueños les da el beneficio de lograr todos sus objetivos, metas empresariales.
- ✓ Ayuda a integrar al personal operativo de la empresa para poder involucrarse en los objetivos de control.
- ✓ Es muy importante porque mide al personal sus diferentes desempeños y es de mucha ayuda para mejorar.
- ✓ Es de mucha importancia porque ayuda a evitar fraudes.
- ✓ Es de mucha ayuda para los dueños de las empresas hoteleras a tener una información exacta de los manejos de los recursos económicos, mide también si los objetivos se concretaron, dentro de los objetivos que tiene la empresa es de evitar desperdicios, reduce costos, ayuda a generar ahorro también evita fraudes.

“Los directivos son responsables de diseñar, instalar e implementar los controles, así como de mantenerlos y modificarlos, cuando sea necesario”.
(Cepeda G. , 2015, pág. 15)

La financiación, se refiere a los mecanismos empleados para el registro de actividades operativas, ejercer su control y efectuar las relaciones pertinentes con los datos recolectados en las diversas transacciones financieras. Su utilidad es vital para la toma de decisiones que motiven la inversión, y demás acciones referidas a la distribución del presupuesto. (Mallo, 2015).

Luego de lo expuesto, a continuación, procedo a conceptualizar los principales términos que se emplean en esta investigación.

La eficacia es una acción que busca lograr metas, también medidas que se requiere para alcanzar los objetivos de cualquier índole, económica, financiera y administrativa. (Cepeda, Auditoria de Control Interno, 2015)

La eficiencia es la relación que existe entre las actividades más como bienes y servicios, también productos y recursos utilizados para tener un comportamiento de desempeño estándar establecido. Es la capacidad que tienen para poder minimizar todos los recursos que se pueden usar y poder alcanzar todos los objetivos planificados. (Cepeda, Auditoria de Control Interno, 2015)

La toma de decisiones es la información contable es utilizada también como ayuda en la toma de decisiones empresariales. Cuando las actividades empresariales involucran diferentes alternativas, las decisiones a que nos referimos en el presente contexto e aquella que se relaciona con alguna área específica de la empresa y no con las operaciones de unos conjuntos. (Cepeda, Auditoria de Control Interno, 2015)

El control interno alcanza precisar a modo de un asociado de operaciones, políticas, rectas y técnicas de clasificación los cuales asumen por entidad afirmar una vigencia, certidumbre y disposición en el entorno entidad bancaria, registrable y funcionaria de las organizaciones. Recalcar que esta enunciación únicamente no incluye el ambiente bancario y registrado asimismo las inspecciones cuyo fin es la validez funcionaria y activa internamente de una estructura corporativa. (Aguirre, 2007)

La gestión son planes estructurados por un conjunto de personas para poder elaborar planes que tengan relación con todas las actividades laborales de una empresa, es la capacidad de toda organización sus metas, con adecuados recursos que cuenta. (Fernández, 2016)

El mundo competitivo a nivel empresarial en que nos desenvolvemos nos dejan como evidencia la importancia de una adecuada gestión empresarial, siendo necesaria la implementación de estrategias que orienten a la calidad, y entre ellas se encuentran las actividades de control interno; ya que ellas permiten que la empresa se mantenga siempre informada sobre su desarrollo empresarial

La investigación que se realiza a continuación se orienta a demostrar que es necesaria la aplicación de actividades de control interno realizadas por el departamento contable de la empresa de servicios de ejecución de proyectos, ya que permitirá detectar problemas y en base a ello tomar medidas correctivas mediante un adecuado tratamiento o seguimiento de control y evaluación. De igual forma gestionar adecuadamente la administración de los recursos económicos y materiales de la entidad. Además, estableciendo políticas de control que regulen una adecuada gestión en las auditorías presentadas.

Considerando que la falta de un control interno es un problema constante en las empresas, el presente trabajo servirá de referencia para otras investigaciones sobre cómo pueden controlar los métodos, técnicas y procedimientos que se desarrollan en sus actividades a fin de alcanzar sus objetivos y obtener una buena toma de decisiones por parte de gerencia.

Por lo mismo el presente trabajo de investigación fue diseñado para detectar el cumplimiento de los procedimientos de control apoyándose en las pautas o normas internacionales basadas en el sistema coso.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

El tipo de estudio es descriptivo porque permite describir la situación actual que presenta la empresa, desde la misma área de acción y así brindar un diagnóstico en relación a la situación de la problemática planteada, de tal forma que permitan diferenciar las falencias existentes en el control interno aplicado en la empresa Plásticos el Rey. (Moscoso & Echevarría, 2015)

El diseño de investigación es No Experimental, nos da entender que la variable independiente no será operada, ya que son hechos pasados, solo se observara el fenómeno tal y como sucede sin alterar sus condiciones existentes para después analizarlo.

Refiere que este diseño no experimental es una investigación empírica en la que la variable independiente no genera un cambio y este no se manipula porque ya sucedió y solo queda ver los resultados. (Asca, 2016)

3.2. Variables y operacionalización

INDEPENDIENTE

Control Interno

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TABLA 2. Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Control Interno Según (Hellriegel, Jackson, & Slocum, 2015), argumenta que “el control interno es un proceso que siguen el consejo de administración, gerencia y otro personal de la organización y que ha sido diseñado para brindar una seguridad razonable respecto a la consecución de metas dentro de diversas categorías.”	El control interno es un proceso donde se desarrolla en un entorno en la empresa, mediante la evaluación detectamos los riesgos en la empresa y organizan actividades, que nos brindaran información y por ultimo tener una supervisión adecuada para la mejora de la empresa.	Ambiente de control	Planificación de actividades y funciones.	1,2,3,4	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Organización y funciones.		
			Control de documentación de clientes.		
		Evaluación de riesgos	Líneas de crédito para personas con riesgos de incumplimiento de pago.	5,6,7,8,9,10,11,12,13, 14	
			Pedidos de clientes con línea de crédito y/o deudas vencidas.		
			Precios y términos de venta de la orden de pedido.		
			Elaboración de acuerdos de venta sin el correspondiente aval jurídico y/o garantía.		
			Emisión de ventas con los descuentos		
			Las ventas emitidas que contienen la información correcta del ítem.		
			Reconocimiento de devoluciones		
			Registro del deposito		
		Actividades de control	Registro de Notas de crédito y cuentas por cobrar	15	
			Evaluación de las cuentas por cobrar y de la cobranza dudosa.		
		Información y comunicación	Planificación de reuniones y actividades	16,17	
			Evaluación de funciones en el área de venta		
Actividades de supervisión y monitoreo	Relación en la comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la empresa.	18			
	Supervisión constante en las áreas.				

Fuente: Saldaña J., 2017

3.3 Población y muestra

La población para nuestra investigación, está conformada por 90 personas que trabajan en las distintas áreas en la empresa “Plásticos El Rey” en La Victoria de acuerdo a los registros en planilla y recibos por Honorarios.

Asimismo García et al. ,2014 se refiere que la población es el conjunto de cosas, personas, animales o situaciones que tienen una o varias características o atributos comunes. Es la base del estudio y a la que el propio estudio hace la referencia.

La muestra según Ñaupas et al. , 2014 menciona que es un subconjunto de la población que infiere información determinada para sí utilizar técnicas correspondientes de muestreo.

Además la muestra no probabilística es un tipo de muestreo donde recoge los resultados obtenidos de los procesos de selección de las mismas oportunidades de la población. Es un procedimiento informal, en la que selecciona a cada una de las unidades de la muestra, interviene el criterio del investigador u otras formas no estadísticas. (Rivas, 2014)

La muestra que ha sido seleccionada ha sido un total de 35 personas que serán evaluadas con las técnicas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que hemos usado es la encuesta y como instrumento, el cuestionario. La encuesta es una de los métodos que recopila los datos mediante la aplicación de los cuestionarios estructurados.

Según lo que expone (Sabino, 2008) la encuesta “es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación”. Mediante ella, quien investiga realiza interrogantes a los sujetos que están en la capacidad de aportar datos de interés para los objetivos de la investigación, donde una parte brinda información y la otra recolecta la información.

El instrumento son recursos que utiliza el investigador para registrar datos, varían según la técnica que se va a utilizar e indican con que vamos a obtener dichas informaciones.

Therefore, he mentions that the instrument chosen to apply in the research project will be the questionnaire because it will allow us to obtain in an agile way the answers to the questions that are needed in the social phenomenon to know how is the management and internal control (Ortega, 2013, pág. 93)

El cuestionario: instrumento sistematizado y clave a la hora de realizar la encuesta y de su correcta elaboración van a depender los resultados de la investigación, las cuales son anónimas y de fácil recopilación. (Pomalaza & Barrera , 2016, pág. 223).

3.5 Procedimientos

Después que recolectamos la información mediante la técnica, hemos realizado un estudio acerca de las respuestas obtenidas de los trabajadores del área a entrevistar, para así realizar un cálculo con el programa de SPSS 22 e indicarnos la confiabilidad que se obtuvo al analizar dichas respuestas.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para la recolección de los datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario con 18 ítems, cada uno con alternativas de respuesta en escala de Likert.

El autor nos menciona que la Escala de Likert [...] viene dada por la suma de los valores en obtenidos en cada proposición o ítem elegido [...] donde se refiera a un factor consiste en un conjunto de ítem presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. (Hernandez, 2015, pág. 242)

La escala de Likert se va medir el grado de actitudes que si están de acuerdo o desacuerdo con cada serie de afirmaciones sobre los objetivos de estímulos.

TABLA 3. *Escalamiento De Likert*

OPCIONES DE RESPUESTA	AFIRMACIONES
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Interpretación:

En esta tabla, se muestra la escala de medición utilizada en el instrumento, de los cuales es la escala Likert, de los cuales es usado con 5 alternativas de respuesta donde el valor menor (1) es Nunca y el valor mayor (5) Siempre.

El instrumento con la cual se reunirá datos será determinado por tres docentes expertos especializados determinaran la validez del estudio.

3.7 Aspectos éticos

Es necesario que toda investigación requiera de ética durante todo el procedimiento de elaboración, empleándose teorías y aportes de diversos estudios del tema, para lo cual se ha respetado los derechos de autor, referenciándolos bajo las normas establecidas mediante el sistema APA.

Al respecto de la recolección de datos, las encuestas aplicadas han sido previamente validadas con la finalidad de ofrecer a la muestra de estudio una evaluación acorde a los objetivos propuestos. Los encuestados realizaron esta medición previa autorización de tratamiento de su información brindada, únicamente para el estudio.

IV. RESULTADOS

Análisis de confiabilidad

El Alfa de Cronbach es uno de los métodos más empleados para calcular el índice de consistencia interna, ya que es un índice que varía de 0 a 1; asimismo si el valor 0,8 a 1 indicará mayor consistencia y estaremos hablando de fiabilidad. (Barón, 2011, pág. 46)

VARIABLE 1: Control interno

TABLA 4. *Confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	35

De acuerdo al SPSS 22 luego de analizar la variable sistema de control interno se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,813 para la variable independiente, y tal como se observa el valor es mayor a 0,7 lo que se considera aceptable y por lo tanto el instrumento de investigación es válido y confiable.

Resultados por dimensiones

Dimensión 1:

TABLA 5. *Ambiente De Control*

Ambiente de control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	15	42,9	42,9	48,6
	A veces	14	40,0	40,0	88,6
	Casi siempre	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100%	100%	100%

Interpretación:

Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión ambiente de control se obtiene que el 42% de los encuestados respondió que casi nunca se realizaban actividades de control y monitoreo de actividades en la empresa. El 40% de los encuestados manifestó que a veces se realizaban

actividades que controlen los ambientes de la empresa, tanto físicos como cualitativos.

Dimensión 2:

TABLA 6. *Evaluación de Riesgos.*

Evaluación de riesgo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	8,6	8,6	8,6
	Casi nunca	21	60,0	60,0	68,6
	A veces	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100%	100%	100%

Interpretación:

Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión evaluación de riesgos se obtiene que el 60% de los encuestados respondió que casi nunca se realizaban actividades que evalúen los riesgos a los que está expuesta la empresa. El 31% de los encuestados manifestó que a veces se realizaban actividades de evaluación de riesgos y el 6% que respondió que nunca se evaluaban los riesgos.

Dimensión 3:

TABLA 7. *Actividades de control*

Actividades de control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	34,3	34,3	34,3
	Casi nunca	10	28,6	28,6	62,9
	A veces	11	31,4	31,4	94,3
	Casi siempre	2	5,7	5,7	-
	Total	35	100%	100%	100%

Interpretación:

Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión Actividades de control se obtiene que el 34% de los encuestados respondió que nunca se realizaban actividades de control, el 28% de los encuestados manifestó que a veces se realizaban actividades de control y el 29% que respondió que casi nunca se evaluaban los riesgos y solo el 7% respondió que casi siempre se realizan actividades de control.

Dimensión 4:

TABLA 8. Información y comunicación

Información y comunicación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,7	5,7	5,7
	Casi nunca	12	34,3	34,3	40,0
	A veces	15	42,9	42,9	82,9
	Casi siempre	4	11,4	11,4	94,3
	Siempre	2	5,7	5,7	-
	Total	35	100%	100%	100%

Interpretación:

Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión información y comunicación se obtiene que el 42% de los encuestados respondió que a veces se informaban y comunicaban fluidamente entre cada área de la empresa, el 34% de los encuestados manifestó que casi nunca, y el 11% que respondió que casi siempre se efectuaba una adecuada comunicación e información entre cada área de la empresa.

Dimensión 5:

TABLA 9. *Actividades de supervisión y monitoreo.*

Actividad de supervisión y monitoreo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	48,6	48,6	48,6
	Casi nunca	10	28,6	28,6	77,1
	A veces	6	17,1	17,1	94,3
	Casi siempre	1	2,9	2,9	97,1
	Siempre	1	2,9	2,9	-
	Total	35	100%	100%	100%

Interpretación:

Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión actividades de supervisión y monitoreo se obtiene que el 49% de los encuestados respondió que nunca se realizaban supervisiones en el área de ventas de la empresa, el 29% de los encuestados manifestó que casi nunca, y el 17% que respondió que a veces se efectuaba actividades de supervisión y monitoreo de la empresa.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de esta investigación permiten determinar que la empresa necesita de cambios en el control interno, ya que en el área de evaluación de riesgos es donde se detecta mayor falencia, los participantes encuestados manifestaron que no se realizaban actividades de control, y lo poco que realiza son insuficientes para el buen funcionamiento de la empresa.

Citando a Cabrera (2015) el sistema de control interno debe centrarse en la evaluación de riesgos, ya que mediante esa dimensión se puede evitar pérdidas en las diversas áreas de la empresa. Coincide esta investigación con la citada, ya que la mayor problemática se centró en la evaluación de riesgos, otra mención que hace Cabrera, es que es de vital importancia una adecuada organización de funciones, en comparación con esta investigación también se debe enfatizar en la mejora del manual de organización y funciones para evitar los riesgos presentados en las áreas operativas de la empresa.

En la tesis de Giler y Mendoza (2015) mencionan que el sistema de control de la empresa no se encuentra adecuadamente normada bajo los parámetros requeridos para un buen desarrollo de control interno, ya que existen muchas falencias que imposibilitan el logro de objetivos institucionales, y por lo tanto realizan una propuesta basada en el control de riesgos a diferencia de esta tesis que está proponiendo una mejora que abarque los componentes del sistema COSO, específicamente en el área de ventas y cuentas por cobrar.

Comparando la tesis con la presentada por (Rodríguez & Vega, 2016) quienes realizaron su estudio para mejorar los procesos operativos de una empresa y su objetivo fue lograr que los procesos operativos estén bien definidos y organizados, para que alcancen niveles óptimos, disminuyendo los riesgos e irregularidades dentro de A & B Representaciones SRL. El autor igualmente hace énfasis en la importancia de evaluar los riesgos a los que se somete la empresa para poder potenciar la producción y operatividad sin dejar de exigir un óptimo nivel de organización en la evaluación de riesgo.

VI. CONCLUSIONES

Esta investigación concluye luego de la aplicación de la encuesta a los trabajadores de la empresa, que es necesaria la mejora del control interno, ya que no cuenta con los adecuados procesos de planificación y evaluación de cada uno de los procesos en el área de ventas de la empresa Plásticos el Rey.

1. En cuanto a la dimensión analizada referente al ambiente de control se entiende que el 42% de los encuestados respondió que casi nunca se realizaban actividades de control y monitoreo de actividades en la empresa. El 20% de los encuestados manifestó que a veces se realizaban actividades que controlen los ambientes de la empresa, tanto físicos como cualitativos, esta realidad se refleja que hace falta que se replanteen los objetivos de la empresa, y que exista una norma que regule las faltas y obligaciones de cada una de las áreas de la empresa.
2. En cuanto a la evaluación de riesgos se obtiene que el 60% de los encuestados respondió que casi nunca se realizaban actividades que evalúen los riesgos a los que está expuesta la empresa. El 31% de los encuestados manifestó que a veces se realizaban actividades de evaluación de riesgos, esta realidad evidencia que la mayoría no se preocupa de las consecuencias de no evaluar los riesgos, sin tener en cuenta al personal y empleados de la empresa.
3. Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión Actividades de control se obtiene que el 34% de los encuestados respondió que nunca se realizaban actividades de control, el 31% de los encuestados manifestó que a veces esto demuestra que no se realizan actividades que cubran todos los controles de la empresa.
4. Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión información y comunicación se obtiene que el 42% de los encuestados respondió que a veces se informaban y comunicaban fluidamente entre cada área de la empresa, el 34% de los encuestados manifestó que casi nunca, y el 11% que respondió que casi siempre se efectuaba una adecuada comunicación e información entre cada área de la empresa.

5. Luego de haber realizado la sumatoria y promedio de los ítems que abordaron la dimensión actividades de supervisión y monitoreo se obtiene que el 48% de los encuestados respondió que nunca se realizaban supervisiones en el área de ventas de la empresa, el 28% de los encuestados manifestó que casi nunca, y el 17% que respondió que a veces se efectuaba actividades de supervisión y monitoreo de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

El análisis del Control Interno se lleva a cabo bajo el trabajo en conjunto del personal encargado del área de ventas de la empresa de estudio. Es necesario implementar una amplia variedad de disposiciones que regulen el funcionamiento de la organización, de las reglas que rigen la asistencia a cada una de las áreas y procesos de operación que la empresa realiza. De acuerdo al área de ventas hay varias recomendaciones por proceso y por objetivo planteando para que se tengan una buena ejecución y no haya falencias que perjudiquen a la empresa.

En el proceso del conocimiento del cliente se tiene como objetivo asegurar la correcta vinculación de los clientes, asimismo para mejorar este proceso es necesario que el ejecutivo comercial debe de contar con un check list de la documentación requerida al cliente, una vez completado, es aprobado por la Gerencia Comercial y Legal, de ser el caso, para el registro del cliente en el sistema, efectuado únicamente por el digitador Raúl Sacravilca (Canal Nacional y Canales Especiales) o por Jessica Castilla (Rey Export).

En el proceso de asignación de línea de crédito se tiene como objetivo la asignación de línea de crédito, por lo tanto se recomienda que el analista de créditos deba tener único acceso y es el único que puede modificar. De presentarse casos especiales que requieran la modificación de la línea, el Comité de Créditos lo evalúa y autoriza.

En el proceso de generación de pedidos se tiene como objetivo asegurar que las ventas se realicen a clientes calificados, lo cual hemos recomendado es que los clientes con deudas vencidas o que hayan superado su línea de crédito son evaluados por el Comité de Créditos para su aprobación o no. También se recomienda crear un sistema que tenga controles de aplicación que impiden el acceso a modificar los precios de los contratos marco a personal no autorizado. Todos los cambios al maestro de clientes, sólo son autorizados por la Gerencia, para que personal autorizado del área Comercial con el usuario y password autorizado, modifique el maestro.

Durante los procesos de solicitudes de garantías se tiene como objetivo garantizar las ventas a créditos, se propone que la "Política de Créditos" establece los lineamientos para la constitución de garantías con los clientes. El área

Comercial solicita las garantías del caso y las deriva al área Legal para su revisión, aprobación y firma. Las excepciones deben ser evaluadas bajo una perspectiva de impacto comercial y mitigación de riesgo; y deberán contar con las autorizaciones respectivas.

El área Legal realiza revisiones anuales de las garantías, asimismo se encuentra a cargo de la actualización de tasaciones de garantías mobiliarias e inmobiliarias como mínimo una vez cada dos años.

En el proceso de facturación se tiene como primordial asegurar la correcta aplicación de precios y descuentos, se propone que los montos registrados en la factura son calculados por el sistema, usando formulas estándar. Se deberá de corroborar la cantidad de ítems vendidos según factura coincida con lo solicitado mediante orden de pedido y/o orden de compra sea el caso, por la cual el cliente brinda como señal de conformidad por los productos adquiridos, firma las guías de remisión al momento de entrega del pedido y de acuerdo a la "Política de Devoluciones", establece los criterios para la recepción, registro y generación de notas de crédito, acciones a ser coordinadas entre Comercial y APT.

Tabla 10. Situación actual del área de ventas

No.	Macro proceso / Servicio	Proceso	Objetivo	Riesgo (Descripción)	Impacto / Consecuencias	Riesgo Inherente	Controles Existentes
1	VENTAS	Conocimiento del Cliente	Asegurar la correcta vinculación de los clientes.	Que se vinculen a clientes sin la documentación soporte requerida o incompleta.		Medio	<p>El digitador del área Comercial (Canal Nacional y Canales Especiales) Raúl Sacravilca, registra al cliente en el sistema previa autorización de la Gerencia Comercial, presentándose en algunos casos documentación incompleta a la solicitada en la Ficha de Cliente.</p> <p>La encargada de Exportaciones, Jessica Castilla, registra a los clientes de Rey Export en el sistema, previa autorización de la Gerencia Comercial Rey Export, presentándose en algunos casos documentación incompleta y sin regularización en el corto plazo.</p>
2	VENTAS	Asignación de Línea de Crédito	Asegurar la correcta asignación de líneas de crédito.	Que personas no autorizadas modifiquen en el sistema las líneas de crédito de los clientes.	Aumento de incobrables.	Alto	<p>El analista de créditos, Miguel Arias, evalúa al cliente bajo ciertos parámetros (Sentinel, SUNAT, EEFF,..) y define una línea de crédito, sin embargo la Gerencia Comercial decide finalmente el importe de la línea de crédito.</p>
3	VENTAS	Generación de Pedidos	Asegurar que las ventas se realicen a clientes calificados.	Que se autoricen pedidos a clientes que han superado su línea de crédito y/o que tienen deudas vencidas.	Aumento de incobrables.	Alto	<p>El analista de créditos revisa los pedidos e identifica a los clientes que han superado su línea de crédito, comunicando al equipo comercial la no aprobación del pedido. De igual manera, la encargada de créditos y cobranzas, identifica los documentos vencidos y retiene los pedidos, enviando a diario el reporte del mismo al equipo comercial.</p> <p>Las Gerencias Comerciales, autorizan que se aprueben aquellos pedidos con deudas vencidas o pedidos de clientes que hayan superado su línea de crédito.</p>

4			Asegurar la correcta solicitud de los pedidos.	Que los precios y términos de venta de la orden de pedido no sean los aprobados por la Gerencia.	Importes por cobrar mayores o menores a los autorizados.	Medio	<p>Las Gerencias Comerciales definen los precios y términos de venta, los mismos que son autorizados para el ingreso al sistema. Raúl Sacravilca, digitador del área Comercial (Canal Nacional y Canales Especiales) y Jessica Castilla (Exportaciones), son las personas autorizadas a ingresar la información y/o realizar alguna modificación en el maestro de clientes.</p> <p>Generado el pedido en el sistema por el digitador, los datos se generan de manera automática, reflejándose la información autorizada e ingresada en el maestro de clientes.</p>
5	VENTAS	Solicitud de Garantías	Garantizar las ventas a crédito.	Que se elaboren acuerdos de venta sin el correspondiente aval jurídico y/o garantía, o que éstos sean menores a la línea de crédito otorgada.	Pérdida económica.	Alto	Las Gerencias Comerciales autorizan acuerdos de venta por encima de la línea de crédito y/o línea de campaña otorgada al cliente, cuya garantía es menor a la deuda contraída o en algunos casos, el cliente no tiene garantías.
6	VENTAS	Facturación	Asegurar la correcta aplicación de precios y descuentos.	Que las facturas emitidas no contengan los precios y/o descuentos vigentes aprobados.	Pérdida económica, deterioro de imagen, pérdida de mercado.	Medio	<p>El digitador del área Comercial (Canal Nacional y Canales Especiales) - Raúl Sacravilca y la encargada de Exportaciones - Jessica Castilla, son las personas autorizadas a modificar la lista de precios y/o descuentos en el sistema, previa autorización de las Gerencias Comerciales.</p> <p>Generada y atendida la orden de pedido, el área de Distribución procede a generar la G/R y de manera automática se genera la factura con los datos (precios, descuentos) establecidos en la orden de pedido.</p>

7	VENTAS	Asegurar la correcta generación de la factura.	Que las facturas de ventas emitidas no contengan la información correcta del ítem por el que se está realizando la transacción, tal como: cantidad, unidad de medida, descripción del bien, entre otros.	Pérdida económica, deterioro de imagen, pérdida de mercado.	Medio	Generada y atendida la orden de pedido, el área de Distribución procede a generar la G/R y de manera automática se genera la factura con los datos (cantidad, unidad de medida, descripción,..) establecidos en la orden de pedido.
8	VENTAS	Asegurar el correcto y oportuno registro de las devoluciones.	Que no se reconozcan las devoluciones de forma oportuna.	Contingencia tributaria al no determinar exactamente a qué factura está afectando la devolución.	Medio	APT (Procesos Productivos) envía el parte de ingreso de las devoluciones a Facturación para generar la Nota de Crédito respectiva. APT determina las cantidades a considerar para la generación de la N/C al cliente.

REFERENCIAS

- Aguirre, J. (2007). *Auditoría y control interno*. España:Madrid: Editorial cultural.
- Asca, R. (2016). *Metodología de la Investigación*. Lima: Pirámide.
- Barón, A. (2011). *Métodos en las investigaciones*. Lima: Pirámide.
- Caballero, K. (2013). *“propuesta de implementación del sistema de costos por órdenes de servicios y su incidencia en la rentabilidad y liquidez de la clínica del riñón santa lucia de la ciudad de Trujillo en el periodo 2012”*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Cabrera, L. (2015). *“Control interno del área de ingresos de una entidad no lucrativa guatemalteca con fines religiosos”*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Cañada, E. (2014). *Viajar a Todo Tren, Turismo, Desarrollo y Sostenibilidad*. Barcelona: Editorial Icaria.
- Cashin, J., Neuwirth, P., & Levy, J. (2016). *Enciclopedia de Auditoría*. Barcelona: Oceano.
- Catacora, F. (2016). *Sistemas y Procedimientos Contables* (1 ed.). Caracas: McGraw/Hill.
- Caururo, C. (2017). *Caracterización del control interno de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: Caso empresa Librería Proyectos EIRL - Casma 2016*. Casma - Perú: Universidad Católica Los Angeles de Chimbote.
- Cepeda, G. (2015). *Auditoría y Control Interno* (1 ed.). Mexico: McGran-Hill.
- Contreras, E. (2018). *Manual del Auditor*. Lima - Perú: Editorial Concytec.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá: Ecoediciones.
- Crespo Bravo, C. (2016). Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. *La Referencia*.
- Dapena, Mendy, Ortega, & Díaz. (2014). *Perspectivas, Gestión de riesgos empresarial y auditoría*. PWC Interaméricas.
- Darmanin, G. (26 de 05 de 2014). *Los 5 componentes del control interno*. Obtenido de Direction du Budget Forum de la performance: <https://www.performance-publique.budget.gouv.fr/performance-gestion-publiques/controle-interne/essentiel/s-informer/5-composantes-controle-interne#.Xe3IHuhKiUI>
- Estupiñan, Rodrigo;. (2014). *Control Interno y Fraudes* (2 ed.). Bogota: Xpress Estudio Grafico y Digital S.A.
- Fernández, M. (2016). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Mexico: Esic Editorial.
- Flores Soria, J. (2013). *Analisis e Interpretacion de Estados Financieros* (4 ed.). Lima: Grafica Santo Domingo.

- García, M., Albano, H., Carratalá, J., & Pazos, A. (2008). *Auditoría del negocio con Microsoft Excel*. Buenos Aires: Analia A.
- García, A. (2006). *Administración Moderna de la Gestión Pública*. Lima - Perú: Editorial Ediciones.
- García, J., López, J., Jimenez, F., Ramirez, Y., Lino, L., & Reding, A. (2014). *Metodología de la investigación*. México: HcGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Giler Mantilla, K., & Mendoza Contreras, K. (2015). *“Evaluación y mejoramiento del control interno de la fundación Semillas de Amor, aplicando Gestión de riesgo empresarial”*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Gonza, E. (2016). *Los mecanismos de control interno administrativo del área de almacén de las empresas del sector comercio – rubro ferretero en la ciudad de Piura y su impacto en los resultados de gestión del año 2015*. Piura - Perú: Universidad los Angeles de Chimbote.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2015). *Administración: Un enfoque basado en competencias*. Thomson Learning.
- Hernandez, M. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: El comercio.
- Herrera, L. (2017). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de servicios B y M SAC*. Tesis para optar el título profesional de contador público: Universidad Cesar Vallejo -sede Trujillo.
- Ifaci. (2015). *Sistema de referencia integrado de control interno: aplicación a la información financiera externa*. París: : EYROLLES.
- Kotler, F. (2017). *El Marketing según Kotler*. Barcelona: Ediciones Paidós Iberica S.A.
- Lybrand, C. (25 de 06 de 2014). *Control Interno - Coso*. Obtenido de Monografias.com: <http://monografias.com/trabajos12dcoso/coso.shtm1>
- Mallo, C. M. (2015). *Control de gestión y control presupuestario*. Madrid: McGraw-Hill.
- Mantilla. (2017). *Control Interno*. Mexico: Editorial internacional.
- Moscoso, E., & Echevarría, M. (2015). *Implementación del sistema de control interno en el área de facturación y cobranza por el método Micil en la empresa Estuardo Sánchez en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortega, G. (2013). *Investigation methodology*. USA: Angels.
- Pomalaza, H., & Barrera, P. (2016). *Metodología de la investigación*. Lima: Pirámide.
- Rivas, F. (2014). *Diccionario de investigación científica cualitativa y cuantitativa*. Lima: Papelera Lopal S.R.L.

- Rodríguez, R., & Vega, L. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B Representaciones SRL con el fin de mejorar los procesos operativos - periodo 2015*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Sabino, C. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Caracas: Panamericana, Bogota.
- Sainz de Vicuña, J. (2008). *El plan de marketing en la práctica*. . ESIC Editorial.
- Saldaña, J. (2017). *Propuesta de control interno basado en la metodología coso III en el área de presupuesto de la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chepén*. Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión pública.
- Superintendencia de Banca, Seguro y AFP* . (s.f.). Obtenido de Portal UIF Perú:
<http://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/publicaciones/estadisticas/tablas-y-valores-generales/codigos-de-sectores-economicos-ciiu>
- Thabit, Thabit, H., Hadj, A., Sid, A., & Harjan, S. (2016). The Use of Fuzzy Logic to Measure the Risks of ICT in E-Audit,. *Revue des Recherches Economiques*, No.15, págs. 30-46.
- Vega, A. (2015). *El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2014*. Tesis para obtener título de ingeniería en Contabilidad y Auditoría: Ambato - Ecuador.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROPUESTA PARA LA MEJORA DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA REYPLAST LA VICTORIA 2019				
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO y DISEÑO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	INDEPENDIENTE		
¿En qué consiste el análisis del control interno en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?	Análisis del control interno en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.	Control interno	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente de control • Evaluación de riesgo • Actividades de Control • Información y Comunicación • Actividades de Supervisión 	Descriptiva No experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo se analiza el ambiente de control en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019? ▪ ¿Cómo se analiza la evaluación de riesgos en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019? ▪ ¿Cómo se analiza las actividades de control, en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019? ▪ ¿Cómo se analiza la información y comunicación en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Describir el ambiente de control en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019. ▪ Describir la evaluación de riesgos en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019. ▪ Describir las actividades de control en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019. ▪ Describir la información y comunicación en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019. 			

▪ ¿Cómo se analiza las actividades de supervisión y monitoreo en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019?	▪ Describirlas actividades de supervisión y monitoreo en el área de ventas en la empresa ReyPlast, La Victoria 2019.			
--	--	--	--	--

MATRIZ INSTRUMENTAL

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES		Escala de Medición
Control Interno	Ambiente de control	Planificación de actividades y funciones.	Se realiza la planificación de actividades y funciones de cada una de las áreas	
		Organización y funciones.	Los procesos de la empresa se encuentran organizados y especificados por área	
		Control de documentación de clientes.	Cuenta la empresa con documentación de organización y funciones	
			Se solicita la documentación pertinente para tener un mejor perfil del cliente.	
	Evaluación de riesgos	Líneas de crédito para personas con riesgos de incumplimiento de pago.	Se otorgan líneas de crédito a personas no autorizadas o con riesgos de incumplimiento de pago	
		Pedidos de clientes con línea de crédito y/o deudas vencidas.	Se autorizan pedidos a clientes que han superado su línea de crédito y/o que tienen deudas vencidas.	
		Precios y términos de venta de la orden de pedido.	Los precios y términos de venta de la orden de pedido son los aprobados por la Gerencia.	
		Elaboración de acuerdos de venta sin el correspondiente aval jurídico y/o garantía.	Se elaboran acuerdos de venta sin el correspondiente aval jurídico y/o garantía, o que éstos sean menores a la línea de crédito otorgada.	
		Emisión de ventas con los descuentos	Se emiten ventas con los descuentos vigentes aprobados.	

	Las ventas emitidas que contienen la información correcta del ítem.	Las ventas emitidas contienen la información correcta del ítem por el que se está realizando la transacción, tal como: cantidad, unidad de medida, descripción del bien, entre otros.	<p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>
	Reconocimiento de devoluciones	Se reconocen las devoluciones de forma oportuna.	
	Registro del deposito	Se realiza seguimiento de deposito	
	Registro de Notas de crédito y cuentas por cobrar	Las notas de crédito y otros ajustes a las cuentas por cobrar se calculan y registran correctamente en periodo adecuado.	
	Evaluación de las cuentas por cobrar y de la cobranza dudosa.	Se evalúa la recuperabilidad de las cuentas por cobrar y se registra oportunamente la estimación de cobranza dudosa.	
Actividades de control	Planificación de reuniones y actividades	Se realizan reuniones planificadas para procesos de control y auditoria.	
Información y comunicación	Evaluación de funciones en el área de venta	El personal que labora en el área de ventas es evaluado en sus funciones	
	Relación en la comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la empresa.	Existe adecuada comunicación entre la gerencia y las demás áreas de la empresa.	
Actividades de monitoreo - supervisión	Supervisión constante en las áreas.	El personal encargado del monitoreo supervisa constantemente el funcionamiento y operatividad de cada área y proceso respectivo.	



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dr. Manuel Alberto Espinoza Cruz docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional Contabilidad de la Universidad César Vallejo - Ate, asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada: “**ANÁLISIS DEL CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE VENTAS EN LA EMPRESA REYPLAST LA VICTORIA 2019**” de las autoras Calero Sanchez Geraldine Danitza y Ordoñez Gamarra Deisy Iraida Nadia, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 30.00% y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de diciembre del 2019

Apellidos y Nombres del Asesor: Espinoza Cruz, Manuel Alberto	
DNI 07272718	Firma: 
ORCID 0000-0001-8694-8844	