

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC S.A.

Tesis que presenta la bachiller

Santa Cruz Mayta Adriana Fernanda

Para optar el título profesional de

CONTADORA PÚBLICA

Asesor

Dr. Mariano Larrea Chucas

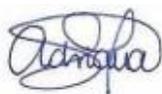
Lambayeque-Perú

2024

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO
PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LAS OPERACIONES
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA
PRODUCTOS DE ACERO CASSADO S.A.-PRODAC S.A.**

Resolución de sustentación N° 0668-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN

De fecha 01 de abril de 2024



Santa Cruz Mayta Adriana Fernanda

Bachiller



Dr. Mariano Larrea Chucas

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de CONTADORA PÚBLICA

Aprobado por el jurado:



Dra. Yris Marisela Deza Navarrete

Presidente



M.Sc. Luisa Esperanza Sevilla Castro

Secretario



M.Sc. Rafael Chafloque Gastulo

Vocal



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10 am del día 05 de Abril del 2024, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma **PRESENCIAL** con la participación de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución 046-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACCEAC-D/SEN de fecha 23 de marzo del 2022, conformado por:

DRA. Jairo Daga Nazarete
Asc. Irma C. Sutila Castro
Asc. Rafael Chellogua Costula
Dr. Mariano Benza Chuvas

Presidente
 Secretario
 Vocal
 Asesor(a)

Adriana Fernanda Santa

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesistas: Adriana Fernanda Santa Cruz Mayta, quién o quienes desean obtener su título

profesional de: Contadora Pública con la tesis titulada:

"Propuesta de un Sistema de Control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones Contables y administrativas de la Empresa productora de acero CASSADO S.A. - PRODAC S.A."

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes de la Sustentación ordenó la lectura de la Resolución decanal N° 0663-2024-VIRTUAL-UNPRG-FACCEAC de fecha 01 de Abril del 2024 que autoriza la Sustentación Presencial del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 25 minutos de tiempo.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor(a) vocal, luego señor(a) secretario (a) hasta culminar con el (la) señor(a) presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma satisfactoria

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el (la) Sr.(a) presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y el o los tesistas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad. Culminada la deliberación y calificación el (la) sr.(a) presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones el tesista o los tesistas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor(a) secretario(a).

El señor(a) secretario(a) dio lectura al acta señalando que el tesista o los tesistas: Adriana Fernanda Santa Cruz Mayta, han obtenido dieciocho puntos equivalentes a Muy bueno quedando expedito para optar el título profesional de Contadora Pública.

Si uno o los dos tesistas hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará: que _____ ha obtenido _____ puntos equivalentes a _____, por las deficiencias y motivos siguientes _____

_____ por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las _____ horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.

ESCALA: 20 = Excelente; 18 - 19 = Muy Bueno; 16 - 17 = Bueno; 14 - 15 = Regular, Menos de 14 = Desaprobado.

[Firma]
 PRESIDENTE

[Firma]
 SECRETARIO

[Firma]
 VOCAL

[Firma]
 ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

CONSTANCIA DE VERIFICACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL INFORME FINAL

DR. MARIANO LARREA CHUCAS, asesor de la tesis titulada:

**Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las
operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero
Cassado S.A.-PRODAC S.A.**

Presentado por la bachiller de la escuela profesional de contabilidad:

ADRIANA FERNANDA SANTA CRUZ MAYTA

En mi calidad de asesor, doy fe y conformidad que la tesis tiene un índice de similitud del 10 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, convirtiendo a la tesis en aceptable y no constituye plagio de acuerdo al Reglamento de Investigación.

Por tanto, la tesis cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 23 de febrero del 2024.

Dr. Mariano Larrea Chucas.
Asesor.



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Adriana Fernanda Santa Cruz Mayta
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la ...
Nombre del archivo: ADRIANA_SANTA_CRUZ_MAYTA.-informe_final._PRODAC_S.A.....
Tamaño del archivo: 1.17M
Total páginas: 79
Total de palabras: 18,127
Total de caracteres: 105,741
Fecha de entrega: 23-feb.-2024 10:13a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 2302464960

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la
eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la
empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC

Tesis que presenta la bachiller
Santa Cruz Mayta Adriana Fernanda

Para optar el título profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Asesor
Dr. Mariano Larrea Chucas

Lambayeque-Perú
2024

Mariano Larrea Chucas
Dpto Ad. Contabilidad.
DNI 16483760
Asesor.

Propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

10%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 hdl.handle.net Fuente de Internet 1%

2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 1%


Mariano Larrea Chucas
Dpto. De Contabilidad
DNI 16483760
Asesor.

3 repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet 1%

4 TECNOLOGIAS Y CONSULTORIAS ECOLOGICAS S.A.C.. "Modificación del Plan de Manejo Ambiental de la Actualización del PAMA de la Planta de Fabricación y Transformación de Productos Derivados de Alambre-IGA0014917", R.D. N° 063-2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2021
Publicación 1%

5 Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante <1%

| | | | |
|----|--|--|------|
| 6 | Fuente de Internet | | <1 % |
| 7 | repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet | | <1 % |
| 8 | repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet |  | <1 % |
| 9 | repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet | Mariano Larrea Chucas Dpto. Acad. Contabilidad DNI 16483760 Asesor. | <1 % |
| 10 | Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante | | <1 % |
| 11 | dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet | | <1 % |
| 12 | Submitted to Universidad San Marcos Trabajo del estudiante |  | <1 % |
| 13 | eprints.uanl.mx Fuente de Internet | Mariano Larrea Chucas Dpto. Acad. Contabilidad DNI 16483760 Asesor. | <1 % |
| 14 | ECO-MAPPING SOCIEDAD ANONIMA CERRADA. "Plan de Cierre Parcial Definitivo de la Línea de Galvanizado 24 H de la Planta Industrial-IGA0014964", R.D. N° 409-2016- PRODUCE/DVMYPE-I/DIGGAM, 2021 Publicación | | <1 % |
| 15 | idoc.pub Fuente de Internet | | <1 % |

| | | | |
|----|--|--|------|
| 16 | Fuente de Internet | | <1 % |
| 17 | repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet | | <1 % |
| 18 | editorialalema.org Fuente de Internet | | <1 % |
| 19 | www.clubensayos.com Fuente de Internet | | <1 % |
| 20 | www.theibfr.com Fuente de Internet |  Mariano Larrea Chucas Dpto. Acad. Contabilidad DNI 16483760 Asesor | <1 % |
| 21 | repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet | | <1 % |
| 22 | bdigital.unal.edu.co Fuente de Internet | | <1 % |
| 23 | issuu.com Fuente de Internet | | <1 % |
| 24 | oa.upm.es Fuente de Internet | | <1 % |
| 25 | repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet | | <1 % |
| 26 | repositorio.uceva.edu.co Fuente de Internet | | <1 % |
| 27 | ri.ues.edu.sv Fuente de Internet | | <1 % |

28

Lagos, Cristian Ignacio Peralta. "Bim Maturity and its Relationships with Lean and Bim Uses Performance", Pontificia Universidad Catolica de Chile (Chile), 2023

Publicación

<1 %

29

dspace.espoch.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

30

repositorio.upa.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

31

www.escuelaeuropeaexcelencia.com

Fuente de Internet

<1 %

32

www.hartmann.info

Fuente de Internet


Mariano Larrea Chucas
Dpto. Acad. Contabilidad
DNI 16483760
Asesor.

<1 %

33

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

<1 %

34

echo.ilo.org

Fuente de Internet

<1 %

35

"Open Access and Digital Libraries", Walter de
Gruyter GmbH, 2013

Publicación

<1 %

36

Lidia Ysabel Pareja Pera. "Auditoría financiera:
Una aproximación teórica para su abordaje",
ACVENISPROH Académico, 2023

Publicación

<1 %

37

www.slideshare.net

Fuente de Internet

Mariano Larrea Chucas
Dpto. Acad. Contabilidad
DNI 16483760

<1 %

38

excelencemanagement.wordpress.com

Fuente de Internet

Asesor.

<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

A mi querida madre Fabiola, por ser mi fortaleza, mi inspiración y mi mayor apoyo a lo largo de este camino académico. Tu amor incondicional y tu constante aliento me han impulsado a alcanzar este logro. Esta tesis no solo representa mi esfuerzo y dedicación, sino también tu sacrificio y tus sueños para mí. Este logro también es tuyo, y dedico este trabajo con todo mi amor y gratitud.

A mis abuelos Pascuala, Juan y a mi tío Kevyn, quienes siempre estuvieron apoyándome de manera constante, esta tesis es una expresión de mi profundo agradecimiento por todo lo que han hecho por mí.

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por su guía divina y su amor incondicional que me han fortalecido en cada paso, a mi alma mater, la UNPRG, a mi familia por su apoyo inquebrantable, a mi asesor Mariano Larrea, agradezco profundamente su orientación, dedicación y sabiduría en este proceso de investigación, a mis profesores, amigos y seres queridos, les agradezco por su apoyo constante y sus palabras de aliento.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA..... | iv |
| AGRADECIMIENTOS | v |
| ÍNDICE GENERAL | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | vii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | viii |
| RESUMEN | ix |
| ABSTRACT..... | x |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO 1: DISEÑO TEÓRICO..... | 6 |
| CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO | 30 |
| CAPÍTULO III. RESULTADOS | 32 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 43 |
| PROPUESTA DE INTERVENCIÓN | 46 |
| CONCLUSIONES | 54 |
| RECOMENDACIONES..... | 55 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 56 |
| ANEXOS | 59 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Detalle de los colaboradores</i> | 30 |
| Tabla 2 <i>Resultados de la dimensión Procedimientos para identificar las deficiencias</i> | 32 |
| Tabla 3 <i>Resultados de la dimensión Procedimientos para realizar el control</i> | 33 |
| Tabla 4 <i>Resultados de la dimensión Metas y objetivos alcanzados por la empresa</i> | 34 |
| Tabla 5 <i>Resultados de la dimensión Mejora de las operaciones de prevención</i> | 35 |
| Tabla 6 <i>Resultados de la dimensión Medidas preventivas y correctivas</i> | 36 |
| Tabla 7 <i>Detalle de los costos</i> | 50 |
| Tabla 8 <i>Cronograma para implementación de las mejoras</i> | 51 |
| Tabla 9 <i>Ficha de control para la implementación de la propuesta</i> | 53 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | <i>Resultados de la dimensión Procedimientos para identificar las deficiencias</i> | 32 |
| Figura 2 | <i>Resultados de la dimensión Procedimientos para realizar el control</i> | 33 |
| Figura 3 | <i>Resultados de la dimensión Metas y objetivos alcanzados por la empresa</i> | 34 |
| Figura 4 | <i>Resultados de la dimensión Mejora de las operaciones de prevención</i> | 35 |
| Figura 5 | <i>Resultados de la dimensión Medidas preventivas y correctivas</i> | 36 |
| Figura 6 | <i>Flujo de trabajo para el ingreso de las mercaderías</i> | 38 |
| Figura 7 | <i>Flujo de trabajo para el cobro de las ventas</i> | 39 |
| Figura 8 | <i>Flujo de trabajo para la Recuperación de las deudas de los clientes</i> | 41 |
| Figura 9 | <i>Flujo de trabajo mejorado para el proceso de ingreso de mercaderías</i> | 47 |
| Figura 10 | <i>Flujo de trabajo mejorado para el proceso de cobro de las ventas</i> | 48 |
| Figura 11 | <i>Flujo de trabajo mejorado para el proceso de Recuperación de las deudas de los clientes</i> | 49 |

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo proponer un sistema de control interno que permita mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC como resultado de identificar los riesgos que se generan con mayor frecuencia por la falta de control interno en la empresa. La metodología fue cuantitativa, descriptiva y propositiva complementado en la encuesta de sistema de control aplicada a 7 trabajadores administrativos de la empresa. Como diagnóstico se encontró fallas en los procesos de operaciones contables y operaciones administrativas. Ello sustentado en que la aplicación del instrumento mostró que procedimientos para identificar las deficiencias son percibidos como deficientes. Se diseñó la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC. Como conclusión, la propuesta se enfocó en mejorar los procesos de ingreso de mercaderías, cobro de las ventas y Recuperación de las deudas de los clientes.

Palabras claves: Sistema de control interno, operaciones contables y operaciones administrativas.

ABSTRACT

The research aims to propose an internal control system to improve the efficiency of the accounting and administrative operations of the company Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC as a result of identifying the risks generated most frequently by the lack of internal control in the company. The methodology used was quantitative, descriptive, and propositional, complemented by a survey of the control system applied to 7 administrative workers of the company. As a diagnosis, flaws were found in the processes of accounting operations and administrative operations. This is supported by the fact that the application of the instrument showed that procedures to identify deficiencies are perceived as inadequate. A proposal for an internal control system was designed to improve the efficiency of the accounting and administrative operations of the company Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC. In conclusion, the proposal focused on improving the processes of goods receipt, sales collection, and debt recovery from customers.

Keywords: internal control system, accounting operations, administrative operations.

INTRODUCCIÓN

La necesidad imperativa de instituir un sistema de control interno, orientado a optimizar las operaciones contables y administrativas, surge como respuesta a la complejidad inherente y la evolución constante del entorno empresarial contemporáneo. En este contexto dinámico, la eficiencia, definida como la capacidad para maximizar la utilización de recursos y optimizar procesos, se erige como el criterio fundamental que guía la concepción y ejecución de controles internos, permeando de manera significativa tanto la gestión contable como la administrativa.

El propósito central de este sistema radica en establecer mecanismos de monitoreo y evaluación que faciliten la identificación anticipada de desviaciones con respecto a los objetivos predefinidos. Este enfoque no solo busca mitigar los riesgos inherentes a las operaciones contables y administrativas, sino también asegurar una conformidad rigurosa con los principios contables y las normativas vigentes. En un entorno caracterizado por la volatilidad normativa y la complejidad de las transacciones comerciales, la implementación de controles internos se posiciona como un recurso estratégico vital para salvaguardar la integridad financiera.

Además, la aplicación efectiva de controles internos se configura como elemento clave en la dinámica del mercado. Así, la entidad no solo cumple con las exigencias regulatorias, sino que también se adapta eficazmente a los cambios normativos y desafíos comerciales emergentes. En este sentido, la implementación de controles internos se presenta no solo como un requisito necesario, sino como un componente estratégico que fortalece la resiliencia y la capacidad de la organización.

En el ámbito contable se persigue garantizar la generación de información financiera precisa y oportuna. La contabilidad, como elemento e informes financieros, se consolida como una pieza esencial en la construcción de un sistema integral de control. Los controles específicos en esta esfera no solo tienen como objetivo prevenir irregularidades, errores o fraudes, sino que también buscan fomentar la coherencia financiera. La aplicación adecuada de controles internos en este contexto no solo contribuye a la salvaguarda de activos, sino que también refuerza la confiabilidad de los estados financieros, sustentando así la toma de decisiones informada y estratégica.

Simultáneamente, la implementación de controles internos se orienta a maximizar la eficacia organizacional. La eficiencia administrativas no solo implica una respuesta ágil a las exigencias cambiantes del entorno empresarial, sino que también se posiciona como una

herramienta estratégica. La implementación de controles internos en esta esfera no solo busca prevenir desviaciones en la ejecución de políticas y procedimientos, sino que también favorece la alineación y coordinación de los diversos componentes de la estructura empresarial, contribuyendo así a la consecución de metas estratégicas.

Este enfoque integral de controles internos en ambas dimensiones no solo se limita a la prevención de irregularidades, sino que también se alinea de manera activa con los objetivos organizacionales. La aplicación coherente de estos controles para adaptarse y responder de manera eficiente a las dinámicas cambiantes del entorno empresarial, consolidando así su posición estratégica y su capacidad para alcanzar sus metas organizacionales.

Principio del formulario

La contabilidad, desempeñando un papel central en la gestión de recursos y la elaboración de informes financieros, se consolida como un componente esencial en la construcción de un sistema global de control. En este contexto, los controles específicos en la esfera contable con irregularidades, errores o fraudes. Estos controles tienen una finalidad más amplia al buscar fomentar la integridad y coherencia de la información financiera, constituyendo así una salvaguarda esencial contra prácticas contables cuestionables.

En el sistema de control interno, se propicia un entorno de trabajo donde la información financiera se caracteriza por su fiabilidad y pertinencia. La implementación de procedimientos como la reconciliación periódica de cuentas y la revisión independiente de transacciones no solo previene posibles irregularidades, sino que también contribuye de manera directa a mejorar la eficiencia y transparencia de los procesos contables.

Este enfoque activo de controles internos en la dimensión contable no solo se centra en la corrección de posibles desviaciones, sino que también promueve una cultura organizacional basada en la información contable. La aplicación rigurosa de estos controles no solo mitiga riesgos inherentes, sino que también fortalece la credibilidad de la entidad frente a sus partes interesadas y contribuye a decisiones informadas y estratégicas.

La eficacia en la gestión contable, derivada de la aplicación diligente de controles internos, se traduce directamente en una mayor confiabilidad de la información financiera. Este nivel de confiabilidad posibilita tener estrategias para la dirección. La introducción de tecnologías avanzadas en la gestión contable, como sistemas de contabilidad automatizada y análisis predictivo, constituye un componente innovador que refuerza la eficiencia del sistema.

de control interno, permitiendo una mayor agilidad en la generación y análisis de datos financieros.

En este contexto de mejora continua, la adaptación de los controles internos a las evoluciones normativas y tecnológicas se convierte en una práctica esencial. La evaluación periódica y la actualización de los procedimientos y herramientas aseguran que siga siendo relevante para contextos empresariales.

Simultáneamente, la faceta administrativa del sistema de control interno se orienta hacia la optimización de los procesos organizativos, reconocidos como elementos fundamentales para el desenvolvimiento eficaz de una entidad. La eficiencia no solo se traduce en una respuesta ágil a las demandas cambiantes del entorno empresarial, sino que también se considera una palanca estratégica para la consecución de objetivos organizacionales. Los controles internos no solo aspiran a prevenir desviaciones en la ejecución de políticas y procedimientos, sino también a maximizar la eficacia organizacional, facilitando la alineación y coordinación de los diversos componentes de la estructura empresarial. Este enfoque integral contribuye directamente a la consecución de metas estratégicas y al fortalecimiento de la posición competitiva.

Es imperativo reconocer que el sistema de control interno no debe ser simplemente un fin en sí mismo, sino más bien un medio estratégico para alcanzar resultados superiores. Este enfoque debe estar armonizado con los objetivos y estrategias organizacionales, donde eficacia se mide por el uso de recursos, mitigar riesgos, salvaguardar activos y optimizar procesos operativos.

La implementación requiere una planificación meticulosa y una adaptación continua al entorno organizacional. La convergencia de un enfoque integral y una aplicación diligente de los controles internos contribuye de manera significativa a la consolidación sostenible. Este enfoque proporciona a la organización las herramientas necesarias para prosperar en un entorno empresarial dinámico y desafiante.

En el ámbito administrativo, la planificación cuidadosa de la implementación de controles internos implica la consideración detallada de la estructura organizativa, los procesos clave y las interacciones entre los diversos departamentos. La delimitación clara de responsabilidades, la definición precisa de procedimientos y la creación de mecanismos de retroalimentación se revelan como elementos fundamentales en este proceso. Establecer controles internos específicos en la administración no solo previene desviaciones y riesgos

operativos, sino que también fomenta la eficiencia y cohesión organizacional, fortaleciendo así la capacidad de la entidad para alcanzar sus metas estratégicas.

La incorporación de tecnologías avanzadas, como sistemas de gestión integrados, agrega una capa adicional de eficiencia a la aplicación de controles internos en la administración. Estos sistemas permiten una supervisión más efectiva, una recopilación de datos más rápida y una capacidad mejorada para identificar áreas de mejora en tiempo real.

La convergencia de un enfoque proactivo, centrado en la mejora constante, y una implementación minuciosa de controles internos en las dimensiones contable y administrativa no solo fortalece, sino que también moldea un ambiente organizacional robusto y resiliente. Esta combinación estratégica se presenta como un pilar fundamental que no solo permite a la entidad salvaguardar sus activos y optimizar sus procesos, sino que también le confiere la flexibilidad necesaria para adaptarse eficazmente a un entorno empresarial dinámico, consolidando así una ventaja competitiva sostenible.

En el ámbito contable, la aplicación diligente de controles internos no solo asegura la precisión de la información financiera, sino que también promueve una cultura de mejora continua. La revisión constante de procedimientos, la identificación de posibles áreas de riesgo y la incorporación de prácticas innovadoras contribuyen a la adaptabilidad y resistencia del sistema. Esto permite a la entidad no solo cumplir con las obligaciones normativas, sino también superar desafíos inesperados con agilidad y eficacia.

Simultáneamente, en la dimensión administrativa, la convergencia de un enfoque proactivo con controles internos minuciosos impulsa la eficiencia operativa y la cohesión organizacional. La identificación temprana de desviaciones en políticas y procedimientos, combinada con una respuesta ágil y estratégica, fortalece la capacidad de la entidad para adaptarse a cambios en la demanda del mercado, regulaciones o condiciones económicas.

En este contexto, la aplicación sistemática de tecnologías avanzadas, como análisis predictivo y sistemas de información gerencial, amplifica la eficacia de los controles internos. Estas herramientas no solo permiten una evaluación más precisa y rápida de los datos, sino que también ofrecen insight valiosos para la toma de decisiones estratégicas.

Es crucial subrayar que la mejora continua en ambos aspectos, contable y administrativo no solo es una estrategia operativa, sino un imperativo estratégico. La capacidad de aprender de la experiencia, ajustar procedimientos y adoptar innovaciones fortalece la resiliencia de la organización en un entorno empresarial dinámico y desafiante. La

convergencia de un enfoque proactivo con la aplicación rigurosa de controles internos no solo promueve la eficiencia y la adaptabilidad, sino que también consolida una ventaja competitiva sostenible para la entidad.

En base a lo señalado, se tiene que el problema general es ¿Cómo un sistema de control interno mejora la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC? de igual forma, los problemas específicos son 1) ¿Cuáles son los riesgos que se generan con mayor frecuencia por la falta de control interno en la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC? 2) ¿Cuál es la situación actual de procesamiento y registro de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC?

Como objetivo general se tuvo Proponer un sistema de control interno que permita mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC Dentro de los objetivos específicos, se plantea 1) Identificar los riesgos que se generan con mayor frecuencia por la falta de control interno en la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC 2) Formular la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. 3) Validar la propuesta por expertos en el tema.

El primer capítulo abarca la exposición de la problemática existente, los objetivos y los temas pertinentes que marcan el camino hacia la propuesta. El segundo capítulo, constituyendo una parte esencial, se dedica al desarrollo del marco teórico. En esta sección, se presentan las bases teóricas cruciales para comprender el tema, además de definiciones conceptuales y operacionales.

El tercer capítulo aborda el diseño metodológico, sustentando el diseño mismo, definiendo la población de estudio, y describiendo los instrumentos e equipos necesarios para llevar a cabo la investigación. El capítulo 4 se centra en la presentación y análisis de los resultados derivados de la información recolectada.

El capítulo 5 se enfoca en la exposición de la propuesta generada a partir del diagnóstico técnico realizado. Las conclusiones extraídas de la investigación se detallan en el capítulo 6. Finalmente, el capítulo 7 ofrece las recomendaciones derivadas de todo el proceso investigativo, brindando así un panorama completo y detallado del estudio.

CAPÍTULO 1: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En lo que refiere a la revisión de antecedentes, se encontró la investigación de Díaz (2020) titulada “Propuesta del sistema de control interno para prevenir actos ilícitos en la empresa Vallman Corporation E.I.R.L., Chiclayo, 2017” quien abordó la problemática central acerca de cómo la propuesta de implementar un control interno podría prevenir actos ilícitos dentro de la empresa Vallman Corporation E.I.R.L. El objetivo general se enfocó en determinar la influencia que este sistema de control interno tendría en la prevención de dichos actos. Las conclusiones extraídas resaltaron la falta de un flujo organizacional y la ausencia de normativas y procedimientos adecuados, evidenciando su impacto negativo en la toma de decisiones y la dirección de la empresa. La carencia de controles internos establecidos se identificó como un factor perjudicial para la efectividad en el desarrollo de tareas y actividades. Asimismo, se destacó que la propuesta de implementar un control interno podría reestructurar los flujos relacionados con compras y almacenamiento, permitiendo la creación de un plan económico y financiero más sólido. Se proyectaron mejoras potenciales en los ingresos y beneficios de la empresa como resultado de la implementación.

Coz et al., (2017) en su tesis “Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector eléctrico de la región central del país” destacó que el objetivo general se centró en determinar la influencia del control interno en la eficiencia administrativa de estas empresas. Las conclusiones obtenidas destacaron varios puntos significativos. Primero, se resaltó que el control de la entrega de fondos fijos en las sucursales de las empresas tercerizadoras del sector energético mejoró considerablemente al emplear datos y marcos de preparación progresivos, optimizando la coordinación de actividades y maximizando el uso del tiempo y esfuerzo empleado. En segundo lugar, se subrayó que la eficacia en la gestión del personal se vio incrementada a través de la implementación de un clima de control. Este ambiente propició un comportamiento adecuado en todos los niveles del personal, promoviendo una administración satisfactoria y un cuidado responsable de los recursos empresariales. Por último, se reconoció la necesidad e importancia del control interno como una herramienta fundamental para potenciar la eficiencia en la gestión, creando un ambiente propicio para el control y la optimización de los procesos administrativos.

Monzón (2017) en su investigación “El control interno como herramienta de gestión en empresas privadas”. El objetivo general fue enfatizar la importancia del control interno en el

ámbito empresarial. Las conclusiones obtenidas resaltaron diversos aspectos cruciales. En primer lugar, se enfatizó el valor fundamental del control interno en las empresas. Este radica en la capacidad de establecer y evaluar operaciones administrativas, financieras y contables para el logro de objetivos. Su función es detectar anomalías y errores, respaldando decisiones prácticas mediante la evaluación de la autoridad, la gestión del personal y las estrategias contables, facilitando a los auditores registrar operaciones empresariales de manera genuina. En segundo lugar, se hizo hincapié en el ambiente de control que establece la actividad empresarial, influenciando la mentalidad de control entre los trabajadores. Esto se relaciona con la evaluación de riesgos, la prueba de distinción y la consideración de riesgos aplicables a la consecución de objetivos. Finalmente, se destacó que las empresas aprovechan el control interno para determinar cómo afrontar los riesgos, estableciendo ejercicios de control como normas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de directrices empresariales. Se subrayó la importancia de la recopilación y transmisión de datos en un formato y plazos adecuados, permitiendo a los empleados cumplir con sus obligaciones. Además, se resaltó el papel de la inspección, un ciclo que asegura el correcto funcionamiento del sistema a largo plazo.

Según López (2020) publicó “Diseño de un sistema de control interno para la Empresa Cea Instrunorte SAS en la ciudad de Cúcuta” donde se propone diseñar un manual de control interno relacionado a los egresos e ingresos que puede tener una organización para contar con información necesaria que haga posible mejorar procesos administrativos y contables que se traduzcan como beneficio para la empresa. La metodología aplicada es del tipo descriptiva con instrumentos como la investigación, cuestionarios y gráficos. Los resultados indican que llevar un control interno hace posible administrar eficientemente las decisiones estratégicas beneficiosas para la entidad. Finalmente, se concluye que el control interno proporciona un nivel de seguridad respecto a las actividades de una organización, permitiendo obtener información eficiente volviéndose una guía para las operaciones.

Continuando con los antecedentes internacionales, Chucay e Iglesias (2021) publicó “Diseño de un manual de procedimientos administrativos y contables basado en el análisis de procesos del tecnicentro automotriz Trdmotor.”, donde analizaron los procesos para elaborar un manual ligado a las operaciones contables y administrativas de la organización. La metodología que han aplicado es cualitativa, descriptiva y con estudio de campo y documental, mediante la observación, la entrevista, cuestionarios y gráficos. Resultando que existen fraudes, riesgos integrales y operativos a causa de un débil control interno que únicamente se basa en

la prueba y error, concluyendo que se deben mejorar los procesos y procedimientos mediante la implementación del manual de operaciones administrativas y contables para la correcta ejecución de estas, de forma eficiente y eficaz.

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Teoría del control interno

El término "control interno" tiene sus raíces en el ámbito contable y transaccional, siendo adoptado por los especialistas en auditoría a principios del siglo XX, especialmente enfocado en la auditoría de estados financieros (Villardefrancos y Rivera, 2006, p. 57). Históricamente, el control interno encuentra sus antecedentes en civilizaciones como Egipto, Fenicia y Siria, donde se practicaba la contabilidad de partida simple. Durante la Edad Media, la introducción de los libros de contabilidad facilitó la supervisión de las operaciones empresariales. No obstante, fue en 1494, en Venecia, cuando Fray Lucas Paccioli, también conocido como Lucas di Borgo, redactó un tratado sobre la contabilidad de partida doble, marcando un hito en la evolución del control interno (Aumatell, 2003, p. 20).

La necesidad imperiosa de inspeccionar las transacciones empresariales surgió en la época de la revolución industrial, donde la magnitud de las operaciones realizadas mediante maquinarias operadas por un gran número de personas demandaba un mayor control. Este contexto impulsó el desarrollo y la formalización del control interno como un conjunto de procesos. Desde entonces, el control interno se ha convertido en una herramienta esencial para mitigar riesgos y salvaguardar los activos de las organizaciones, desempeñando un papel crucial en el ámbito de la auditoría y la gestión empresarial.

El control interno, según Villar de francos y Rivera (2006), se vincula al origen de la contabilidad de partida doble como una medida de control, aunque no fue hasta finales del siglo XIX que los empresarios expresaron inquietudes por establecer sistemas adecuados para salvaguardar sus intereses (p. 57). La emergencia del control interno se presenta como una herramienta estratégica para abordar la diversidad de riesgos que afectan a diversas organizaciones, ya sean privadas o públicas, con o sin fines de lucro. La multiplicidad de normativas, abarcando aspectos impositivos, laborales, ecológicos, de consumidores, contables, bancarios, societarios, bursátiles, entre otros, provenientes de diversas entidades nacionales, subraya la necesidad de que las administraciones de estas organizaciones se mantengan alerta frente a los riesgos asociados al incumplimiento de dichas normativas. Este

incumplimiento podría representar una amenaza significativa para los activos financieros de las organizaciones (Villar de francos y Rivera, 2006).

En este contexto, el control interno se posiciona como una respuesta proactiva, implementando procesos y procedimientos que no solo aseguran la conformidad con las regulaciones, sino que también contribuyen a optimizar la eficiencia operativa y a fortalecer la integridad de la información financiera. La evolución del control interno refleja una adaptación continua a las cambiantes demandas del entorno empresarial, consolidándose como una herramienta esencial para la gestión eficaz de los riesgos y la preservación de la salud financiera de las organizaciones en un mundo empresarial dinámico y regulado.

La necesidad de verificar el cumplimiento de normativas internas y regulaciones en seguridad y control interno se ha vuelto imperativa en la gestión empresarial. Asimismo, se busca confirmar la adhesión de diferentes áreas a las políticas establecidas por la empresa. A partir de la década de los 80, en países desarrollados, surgieron operaciones para abordar inquietudes vinculadas a las diversas percepciones sobre el control interno en el entorno empresarial, siendo estas preocupaciones más pronunciadas en países con sistemas económicos capitalistas (Slosse, 1999, p. 790).

Referirse al control interno implica abordar una función gerencial esencial dedicada a proteger y salvaguardar los activos organizacionales. Esta función se materializa en la prevención de gastos indebidos y la garantía de que no se asuman obligaciones sin la debida autorización. Estas medidas proporcionan seguridad a la administración de las empresas, respaldando la fiabilidad de los informes contables basados en decisiones que benefician a las compañías. El control interno, como parte integral de las funciones gerenciales, tiene como objetivos resguardar y asegurar una adecuada gestión de recursos, previniendo sustracciones, fraudes, malversaciones y usos inapropiados.

Esta práctica no solo asegura la eficiencia en el uso de los recursos, sino que también garantiza que dicha utilización cuente con la autorización de la alta gerencia, proporcionando un sólido respaldo a la toma de decisiones empresariales. Además, el control interno juega un papel crucial en la seguridad de la información contable, facilitando la toma de decisiones acertadas en beneficio de las empresas (Dorta, 2005, p. 13).

Para Koontz y O'Donnell (1990), el control juega un papel vital al establecer medidas que permiten corregir las actividades para alcanzar con éxito los planes establecidos. Además, implica identificar y analizar rápidamente las causas que puedan desviar el curso de las

operaciones, evitando su repetición en el futuro, lo que conlleva a la reducción de costos, ahorro de tiempo y la prevención de posibles errores.

El control empresarial se centra en verificar si todos los procesos se desarrollan conforme al plan adoptado, las instrucciones establecidas y los principios predefinidos. Su objetivo principal es identificar debilidades y errores para su corrección y prevenir su recurrencia.

Considerando lo mencionado, el control interno en el ámbito contable engloba métodos y procedimientos relacionados con la autorización de transacciones, así como el mantenimiento de registros contables y financieros.

Al referirse a un sistema de control interno, es relevante destacar que este concepto engloba tanto el ámbito financiero como el contable en empresas u organizaciones. Implica la inspección, seguimiento y supervisión de estos aspectos con el propósito de promover la eficiencia en su desarrollo dentro de las compañías (Aguirre, 2006, p. 38).

El control interno representa el proceso establecido por la dirección de una organización para garantizar la seguridad de los objetivos, obteniendo información precisa sobre las entidades. Busca asegurar un desarrollo óptimo de todas las operaciones empresariales (Vizcarra, 2008, p. 4).

1.2.2. Teoría clásica de la organización según Max Weber

La organización de empresas privadas y del Estado dentro del contexto capitalista se encuentra arraigada en mecanismos de suma importancia, algunos de los cuales están intrínsecamente ligados a la metodología del tipo ideal. Max Weber, influyente sociólogo y teórico, postuló el concepto de tipo ideal como una construcción teórica que se fundamenta en elementos extraídos de la realidad, aunque este sea un esquema teórico sujeto a revisión y refinamiento a medida que se incorporan más elementos (Bresser, 2014, p. 37).

Weber, en su análisis de la organización burocrática, sostiene que esta no puede ser comprendida de manera aislada de los conceptos de poder y autoridad. Según su teoría, la burocracia se erige como una forma de dominio caracterizada por la continuidad, evitando ser una estructura efímera, y por su operatividad ajustada a normativas preestablecidas. Las actividades regulares son distribuidas de manera fija como deberes oficiales, demarcándose áreas de competencia específicas. La organización burocrática, en este sentido, se orienta hacia

objetivos definidos y adopta una estructura jerárquica que facilita la toma de decisiones y la coordinación eficiente de tareas (Bresser, 2014, p. 37).

Esta conceptualización weberiana resalta la importancia de considerar la burocracia no solo como una estructura organizativa, sino como un entramado inseparable de relaciones de poder y autoridad. La teoría de Weber proporciona un marco analítico valioso para comprender la dinámica de las organizaciones en el contexto del capitalismo, destacando la necesidad de examinar la interconexión entre los elementos burocráticos, el ejercicio del poder y la autoridad para obtener una visión comprehensiva de estas entidades en la sociedad contemporánea.

1.2.3. Teoría de Organización funcional según Frederick Winslow Taylor

La teoría de la Organización Funcional, también conocida como racionalización del trabajo, se erige como un paradigma que busca maximizar la productividad humana mediante la constante búsqueda de eficiencia, haciendo uso de herramientas, maquinaria y materias primas de manera óptima. Este enfoque no solo tiene como objetivo el progreso empresarial, sino que también se centra en asegurar que dicho progreso se traduzca en beneficios personales para el equipo que conforma la organización. Las deficiencias en la productividad, según esta perspectiva, tienen sus raíces tanto en una gestión inadecuada como en particularidades de la administración que deben abordarse de manera sistemática.

La teoría de la Organización Funcional tiene fundamento en la Organización Científica del Trabajo, que se enfoca en las labores que deben llevar a cabo los administradores para reemplazar trabajos ineficientes y eliminar cualquier simulación en las tareas. Este enfoque implica una minuciosa consideración del tiempo, movimientos y operaciones de los colaboradores, con el objetivo de asignar a cada individuo el trabajo más adecuado según su potencial, contribuyendo así a mejorar su bienestar y desempeño en la organización.

En este contexto, la Cooperación entre Directivos y Operarios se presenta como otro elemento esencial, buscando equilibrar los intereses de ambas partes. William Taylor, pionero en la formulación, propuso la implementación de salarios basados en la eficiencia o producción por unidad, evitando prácticas deshonestas y promoviendo un ambiente laboral justo y motivador. Para lograr esta cooperación, Taylor propuso diversos procedimientos, entre ellos, asignación de tareas para jefes funcionales, programación, control de tiempo y costos, gestión de asignación de materiales, instrucciones de producción, control de calidad y relaciones laborales (Almanza y Calderón, 2018, p. 10).

La incentivación del personal para lograr un mejor desempeño y la provisión de incentivos por parte de las empresas se consideran elementos esenciales en esta teoría. Estos incentivos pueden abarcar desde reconocimientos y recompensas monetarias hasta oportunidades de desarrollo profesional. La sistematización de tareas y la transferencia eficiente de conocimientos también se destacan como aspectos cruciales para garantizar la efectividad de la Organización Funcional.

1.2.4. Teoría de la contingencia según Chandler Muriel Bing

El término "contingencia" emerge como un concepto que denota eventos fortuitos u ocasionales, cuya veracidad o falsedad solo puede ser verificada a través de la experiencia y la evidencia. En el ámbito de la teoría representa un cambio paradigmático significativo, originado tras extensas investigaciones orientadas a validar diversos tipos de estructuras organizacionales.

Los estudiosos de la teoría de la contingencia se embarcan en la tarea de confirmar la eficacia de las empresas, y sus indagaciones revelan una perspectiva transformadora para el desarrollo empresarial. En este contexto, se establece que la estructura y el funcionamiento de las organizaciones están intrínsecamente vinculados al entorno externo, y no existe una forma única y óptima de organizar. La esencia de la teoría de la contingencia radica en resaltar la relatividad que caracteriza a las organizaciones, donde la ausencia de absolutos se convierte en una premisa fundamental (Pacheco, 2016, p. 9).

La teoría de la contingencia desafía la noción de una estructura organizativa universalmente aplicable, proponiendo que la efectividad de una empresa no puede ser entendida de manera aislada, sino que debe analizarse en consonancia con las circunstancias cambiantes del entorno. En este sentido, destaca la ausencia de una fórmula estándar y predefinida para la organización empresarial, ya que esta se configura en función de las demandas y particularidades del entorno en el que opera. La relatividad en las organizaciones, resaltada por la teoría de la contingencia, implica que lo que puede ser eficaz en un contexto específico puede no serlo en otro. La adaptabilidad y flexibilidad se vuelven, por lo tanto, cualidades esenciales para la supervivencia y prosperidad de las empresas en un entorno dinámico y cambiante. Este enfoque contingente no solo desafía las concepciones tradicionales de la administración, sino que también promueve la adopción de estrategias y prácticas administrativas adaptativas que se ajusten al ámbito empresarial.

De forma general, la teoría de la contingencia introduce un paradigma innovador en la teoría general de la administración al reconocer la interdependencia entre las organizaciones y su entorno externo. Su enfoque relativista subraya la inexistencia de soluciones universales, instando a las empresas a adoptar prácticas administrativas flexibles y adaptables. En un mundo empresarial caracterizado por la incertidumbre y la variabilidad, la teoría de la contingencia emerge como una guía valiosa para comprender y abordar los desafíos de la gestión contemporánea.

1.2.5. Teoría de la empresa

La teoría de la empresa de Williamson constituye un marco teórico que pone énfasis en los factores críticos presentes en los intercambios que permean todas las operaciones empresariales, abarcando bienes, servicios y transacciones monetarias. Su enfoque se dirige hacia la comprensión de las dinámicas contractuales que subyacen a las interacciones organizativas, promoviendo una visión donde cada individuo relacionado con la empresa percibe beneficios derivados de los acuerdos contractuales, contribuyendo así al bienestar colectivo y al éxito de la organización.

En el núcleo de la teoría de Williamson se encuentra una orientación contractualista, que busca responder a la pregunta fundamental: ¿Qué objetivos se sustituyen cuando un intercambio se realiza a un precio uniforme sin restricciones, por formas más complejas de contratos? Esta interrogante fundamenta la conceptualización de las organizaciones como redes contractuales y destaca la centralidad de los intercambios en el contexto empresarial.

En primer lugar, la teoría considera a las organizaciones como estructuras legales diseñadas para facilitar el intercambio de recursos entre diversos agentes económicos. Aquí, los clientes involucrados en la empresa participan en relaciones contractuales que albergan diferentes intereses. Esta perspectiva subraya la complejidad inherente a las relaciones dentro de la organización, donde las interacciones contractuales sirven como el tejido conectivo que une a los diversos actores en la consecución de objetivos comunes (Pérez, 2005, p. 53; Garavito, 2012, p. 30-31).

En segundo lugar, la teoría resalta que las operaciones dentro de las organizaciones están intrínsecamente ligadas a la transferencia de recursos. Los intercambios, en este contexto, son el resultado de operaciones que se repiten. Esta dinámica impone la necesidad de que el personal desarrolle competencias específicas para abordar estas operaciones de manera eficiente y sin contratiempos. En este sentido, la teoría de Williamson aboga por la

adaptabilidad y la capacidad de respuesta del personal ante las complejidades de los intercambios contractuales recurrentes en el seno de la organización.

Un aspecto distintivo de la teoría es la premisa de que aquellos colaboradores que desempeñan de manera excepcional sus roles y contribuyen eficientemente a las operaciones recibirán beneficios adicionales. Esta noción refuerza la idea de que el análisis de las operaciones empresariales no solo se limita a una perspectiva macro organizacional, sino que se extiende a la evaluación individual de desempeño, promoviendo así una cultura donde la excelencia individual se traduce en beneficios tangibles para el conjunto de la organización.

En una mirada global, la teoría de la empresa de Williamson proporciona un marco conceptual que destaca la importancia de las relaciones contractuales en el contexto empresarial. Su enfoque en la adaptabilidad, la eficiencia en las operaciones y la vinculación de beneficios individuales al rendimiento colectivo la convierte en una herramienta valiosa para comprender las complejidades de las interacciones organizativas y para guiar propuestas de mejora continua en el ámbito empresarial.

Principio del formulario

1.2.6. Teoría de sistemas

La acción de describir y analizar sistemas, concebidos como conjuntos de elementos que convergen hacia la consecución de objetivos compartidos, representa una aproximación que extrae significado de la realidad mediante la observación, interpretación y atribución de valores. La conceptualización de estos sistemas se enlaza intrínsecamente con propósitos específicos, como señala Sarabia (2006, p. 4).

La representación objetiva de un sistema demanda la utilización de modelos, herramientas abstractas que facilitan el estudio de su comportamiento al operarlo y la observación de sus reacciones. Cabe destacar que para analizar un sistema en particular, se dispone de múltiples modelos, como sugiere Rodríguez (1993, p. 81).

Este enfoque crítico en el análisis de los instrumentos destinados a la inspección y funcionalidad de los sistemas busca sentar bases para propuestas encaminadas a su mejora continua, abarcando la totalidad de elementos en constante evolución. Siguiendo los principios fundamentales de la teoría general de los sistemas propuestos por Bertalanffy (1945), se establece que estos sistemas coexisten dentro de otros sistemas, presentando una naturaleza de sistemas abiertos cuyo funcionamiento está intrínsecamente vinculado a su estructura (p. 23).

La utilización de modelos se erige como un recurso clave en el análisis de sistemas, ya que proporciona una vía para capturar y entender su complejidad de manera más clara y precisa. Estos modelos, al ser abstracciones, permiten realizar estudios operativos del sistema, desentrañando sus componentes y relaciones de manera más accesible para la comprensión humana. La pluralidad de modelos disponibles para analizar un sistema específico enfatiza la necesidad de una aproximación flexible y adaptativa, reconociendo la diversidad de perspectivas y enfoques que pueden enriquecer la comprensión del sistema en cuestión.

El enfoque crítico en el análisis de los instrumentos y prácticas destinadas a evaluar y mejorar la funcionalidad de los sistemas revela un compromiso con la optimización continua. Al considerar la totalidad de elementos interrelacionados en un sistema, se busca una comprensión integral que permita proponer mejoras sustantivas. La visión de los sistemas como entidades inmersas en otros sistemas resalta su interconexión y la importancia de comprender sus dinámicas en el contexto más amplio.

1.2.7. Teoría de la efectividad administrativa

La Teoría de la Efectividad Administrativa representa un enfoque clave y su principal objetivo es alcanzar las metas empresariales de manera eficaz, minimizando costos y maximizando el aprovechamiento de los recursos disponibles. Este paradigma se caracteriza por su enfoque en resultados tangibles y medibles, basándose en la definición clara de objetivos y el establecimiento de indicadores para evaluar su cumplimiento (Fernández y Escobedo, 2020).

En el corazón de esta teoría yace la priorización de la eficiencia en la asignación y uso de recursos. Se busca en cada etapa optimizar los procesos, reducir los desperdicios y tomar decisiones que generen el máximo valor con los recursos disponibles, ya sean financieros, temporales o humanos. Esta eficiencia se traduce en un mejor rendimiento global de la organización, impactando directamente en su competitividad y sostenibilidad (Cassagne, 2023).

La adaptabilidad y flexibilidad emergen como pilares esenciales en la efectividad administrativa. La capacidad de ajustar estrategias y procesos para afrontar cambios internos o desafíos externos es crucial para el éxito empresarial. Esta teoría aboga por una cultura organizacional que fomente la mejora continua, promoviendo la identificación y corrección constante de procesos ineficientes y la búsqueda activa de oportunidades para optimizar la eficacia y eficiencia operativa (Fernández y Escobedo, 2020).

En este contexto, el liderazgo efectivo se convierte en un elemento vital. Los líderes desempeñan un papel fundamental al impulsar la toma de decisiones informadas basadas en análisis rigurosos y datos concretos. Esta teoría reconoce la importancia de líderes capacitados y visionarios que guíen, involucrando a los equipos en la consecución de resultados significativos (Cassagne, 2023).

La Teoría de la Efectividad Administrativa, en síntesis, busca optimizar la gestión organizacional a través de una constante búsqueda de resultados, eficiencia en el uso de recursos, adaptabilidad al cambio, promoción de la mejora continua y liderazgo proactivo. Su enfoque se orienta a lograr una operatividad más efectiva y eficiente, permitiendo a las organizaciones posicionarse en espacios favorables. Esta teoría representa un marco sólido para la gestión estratégica y la consecución de metas empresariales en contextos diversos y dinámicos (Fernández y Escobedo, 2020).

1.2.8. Enfoque en la Mejora Continua

El enfoque en la mejora continua es un principio central en la gestión organizacional que se basa en la constante búsqueda de optimización y perfeccionamiento de procesos, productos o servicios. Este enfoque se fundamenta en la premisa de que siempre existen oportunidades para mejorar y que la excelencia no es un estado estático, sino un objetivo dinámico que requiere esfuerzos continuos (Veintimilla et al., 2020).

Esta filosofía, asociada principalmente con el pensamiento de calidad total y la metodología Kaizen, promueve una cultura empresarial que valora la innovación, la eficiencia y la adaptabilidad al cambio. Se apoya en la idea de que pequeñas mejoras acumulativas y sistemáticas pueden tener un impacto significativo en el rendimiento general de una organización. La mejora continua no se limita a un departamento o proceso específico, sino que abarca todos los niveles. Requiere la participación, desde la alta dirección hasta el personal operativo. Esta implicación genera un ambiente colaborativo que fomenta la generación de ideas y la identificación de áreas de mejora (Zambrano et al., 2021).

Este enfoque se caracteriza por su metodología iterativa, donde se planifican, ejecutan, verifican y ajustan constantemente acciones para mejorar la eficiencia y calidad. La retroalimentación continua juega un papel crucial, ya que se utilizan datos y métricas para evaluar el impacto de las mejoras implementadas, permitiendo ajustes y refinamientos en el proceso. Una de las bases fundamentales de la mejora continua es la eliminación de desperdicios y la identificación de actividades que no añaden valor al producto o servicio final.

Esto se logra a través de análisis exhaustivos de los procesos, buscando simplificar tareas, reducir tiempos de espera y optimizar recursos (Veintimilla et al., 2020).

La implementación exitosa del enfoque en la mejora continua también implica la promoción de una cultura organizacional que no penalice los errores, sino que los vea como oportunidades de aprendizaje. Se fomenta el pensamiento crítico y se incentiva la experimentación controlada para explorar nuevas soluciones y enfoques innovadores. La mejora continua no es un objetivo temporal, sino un ciclo continuo de evaluación, acción y retroalimentación. Es un proceso dinámico que se adapta a las necesidades cambiantes del entorno empresarial y a las demandas del mercado. Se orienta hacia la adaptación ágil y la capacidad de responder eficazmente a los desafíos y oportunidades emergentes (Zambrano et al., 2021).

En otras palabras, el enfoque en la mejora continua es una estrategia que impulsa a las organizaciones a buscar constantemente la excelencia operativa. Se basa en la innovación incremental, la colaboración interdepartamental, la retroalimentación basada en datos y la cultura de aprendizaje continuo. Esta filosofía no solo permite la optimización de procesos, sino que también fortalece la constante evolución (Veintimilla et al., 2020).

1.2.9. Enfoque de Adaptabilidad y Flexibilidad

La adaptabilidad y flexibilidad en el ámbito del control de operaciones se refieren a la capacidad de una empresa para ajustar sus procesos, sistemas y estrategias operativas ante cambios inesperados o evoluciones en el entorno empresarial. En este contexto, estas cualidades se centran en la capacidad de la empresa para mantener el control y la eficiencia operativa mientras se enfrenta a desafíos o situaciones imprevistas (Piñuela y Quito, 2020).

La adaptabilidad operativa implica la capacidad de la empresa para cambiar rápidamente enfoques, procesos o estructuras existentes para mantener la operatividad sin comprometer la calidad. Esto se evidencia en la capacidad de ajustar la producción, modificar flujos de trabajo, o reasignar recursos en respuesta a cambios repentinos en la demanda del mercado, fluctuaciones de suministro, o alteraciones en las condiciones operativas. Por otro lado, la flexibilidad en el control de operaciones se relaciona con la capacidad de los sistemas y procesos para adaptarse y evolucionar. Implica la creación de sistemas modulares o procesos ágiles que puedan modificarse o escalarse fácilmente sin interrumpir la operatividad normal de la empresa. Esto permite a la organización manejar eficientemente cambios repentinos, integrar

nuevas tecnologías o implementar mejoras en los procedimientos sin generar desequilibrios operativos (Piñuela y Quito, 2020).

Para lograr una mayor adaptabilidad y flexibilidad en el control de operaciones, las empresas implementan estrategias como la estandarización de procesos básicos que puedan ser ajustados, la implementación de sistemas flexibles y escalables, y la adopción de enfoques ágiles en la gestión de la cadena de suministro (Piñuela y Quito, 2020). En un nivel más operativo, la capacitación y empoderamiento de los empleados también contribuyen a la adaptabilidad y flexibilidad. Pues fomentan el aprendizaje continuo y la capacidad de respuesta rápida a desafíos imprevistos permite a los equipos operativos tomar decisiones ágiles y efectivas ante situaciones inesperadas (Piñuela y Quito, 2020).

Dicho en otras palabras, la adaptabilidad y flexibilidad en el control de operaciones se traducen en la capacidad de una empresa para ajustar sus sistemas, procesos y estrategias operativas de manera ágil y efectiva frente a cambios inesperados, permitiendo mantener un control operativo sólido y eficiente incluso en situaciones de incertidumbre o evolución constante del entorno empresarial (Piñuela y Quito, 2020).

1.3. Bases conceptuales

1.3.1. Sistema de control interno

La variable de sistemas de control interno en el contexto empresarial representa un componente esencial para la integridad y estabilidad de las organizaciones. Este concepto abarca un conjunto de elementos, desde procedimientos hasta políticas, diseñados con el objetivo primordial de salvaguardar los activos de la empresa (Macías, 2022).

Dentro de esta variable se engloban una serie de mecanismos y estructuras organizativas que buscan reducir riesgos, prevenir fraudes, y asegurar que los objetivos preestablecidos sean alcanzados de manera consistente. La segregación de funciones, la asignación clara de responsabilidades, el monitoreo continuo de actividades y la implementación de controles internos son piezas fundamentales que garantizan la integridad y confiabilidad de la información financiera y operativa en una organización (Jiménez y Mendoza, 2022).

El propósito central de estos sistemas es establecer un entorno operativo confiable y seguro, suministrando a la dirección y a los interesados información precisa y relevante para la toma de decisiones informadas. Además, su función radica en minimizar los riesgos inherentes a errores, fraudes o incumplimientos normativos, lo cual es esencial en un panorama

empresarial donde la confiabilidad de la información y la gestión de riesgos son cruciales para el éxito sostenido (Macías, 2022).

La importancia de los sistemas de control interno en la gestión empresarial ha ganado un reconocimiento crítico en el ámbito de la gobernanza corporativa. Su efectividad y adecuada implementación no solo son herramientas para salvaguardar los intereses, sino que también contribuyen significativamente a la construcción de confianza con los inversores, clientes y otras partes interesadas (Álvarez et al., 2020).

De acuerdo con Miles (2013), esta variable se asocia directamente con la sostenibilidad a largo plazo de las organizaciones en el actual entorno empresarial. Su presencia y eficacia influyen en la percepción de la credibilidad de una empresa en el mercado, su capacidad para mantener la transparencia en sus operaciones y su habilidad para adaptarse a los cambios normativos y desafíos empresariales emergentes.

Asimismo, dentro de la variable de sistemas de control interno involucra una evaluación detallada de diversos aspectos fundamentales para la gestión empresarial. Estas dimensiones abarcan la representación en unidades monetarias de las operaciones contables, el análisis de los elementos del patrimonio de las organizaciones y la consideración de las consecuencias derivadas de la gestión en las empresas (Álvarez et al., 2020).

La representación en unidades monetarias de las operaciones contables constituye un componente crucial dentro de estas dimensiones. Esto implica la traducción de todas las transacciones y actividades empresariales a valores financieros, lo que facilita una comprensión clara y precisa del estado financiero de la empresa. Esta representación monetaria permite no solo registrar y documentar las actividades comerciales, sino también evaluar su impacto en términos económicos (Yerrén, 2022).

La evaluación de los elementos del patrimonio de las organizaciones es otra dimensión fundamental. Este enfoque ofrece una comprensión más profunda de la salud financiera de la organización y ayuda a identificar posibles áreas de riesgo o fortaleza que requieran atención estratégica (Yerrén, 2022).

Además, la consideración de las consecuencias derivadas de la gestión empresarial forma parte integral de estas dimensiones. Se refiere al análisis de las repercusiones de las decisiones y acciones llevadas a cabo por la dirección y el equipo gerencial. Evaluar estas consecuencias es crucial para comprender el impacto de las estrategias implementadas, permitiendo ajustes o mejoras necesarias en la gestión para maximizar los resultados deseados

(Miles , 2013, p. 27). Estas proporcionan un marco integral a las organizaciones. La aplicación de sistemas de control interno que abarquen estas áreas permite una supervisión minuciosa y continua, asegurando una gestión financiera eficaz, la identificación temprana de riesgos y la promoción de decisiones basadas en datos concretos (Miles , 2013, p. 27).

1.3.1.1. Dimensiones de la variable

La primera dimensión de la variable son los procedimientos para identificar las deficiencias que presenta la empresa con relación al sistema de control interno. Estos procedimientos se basan en un enfoque metodológico que abarca distintas fases. Inicialmente, implica la evaluación minuciosa de las políticas y prácticas existentes en la empresa, específicamente en lo que concierne al control interno. Este análisis exhaustivo busca comprender la efectividad de los protocolos establecidos y su alineación con los objetivos corporativos. Además, este enfoque considera la comprensión detallada de los objetivos y metas de la organización, lo cual es crucial para evaluar la idoneidad y eficiencia del sistema de control interno en función de los requerimientos específicos de la empresa (Macías, 2022).

Una parte esencial de esta dimensión radica en la evaluación de riesgos asociados con las operaciones y actividades empresariales. Esto implica identificar áreas susceptibles a riesgos potenciales que puedan impactar la integridad y el funcionamiento adecuado del sistema de control interno. El uso de herramientas especializadas, como auditorías internas y revisiones sistemáticas, se considera fundamental en este proceso. Estos métodos permiten realizar análisis detallados de los procesos internos, verificando la coherencia y efectividad de las políticas establecidas (Álvarez et al., 2020).

Es crucial destacar que este enfoque no solo se centra en la detección de deficiencias evidentes, sino que también busca anticipar posibles debilidades futuras. Esta perspectiva preventiva es esencial para identificar y abordar áreas susceptibles a cambios que afecten el control interno. Una vez identificadas las deficiencias, se implementan acciones correctivas precisas y estratégicas. Estas acciones buscan fortalecer el sistema de control interno, minimizando los riesgos identificados y garantizando un entorno operativo más sólido y confiable para la empresa (Jiménez y Mendoza, 2022).

Dicho de otra forma, esta dimensión se enfoca en la aplicación de procedimientos sistemáticos y metódicos para evaluar, identificar y corregir deficiencias, priorizando la alineación con sus objetivos (Macías, 2022). Los indicadores de la variable son el sistema control interno, el monitoreo y seguimiento al control interno, y la evaluación de riesgos de control. El primer indicador, el sistema de control interno, se enfoca en el diseño, implementación y funcionamiento de los protocolos, políticas y procedimientos establecidos para salvaguardar los activos, garantizar la veracidad de la información financiera y operativa, y asegurar el cumplimiento de las normativas legales y corporativas. Este indicador constituye

el marco estructural del control interno, definiendo las bases sobre las cuales se ejecutan y supervisan las actividades empresariales (Álvarez et al., 2020).

El segundo indicador, el monitoreo y seguimiento al control interno, se centra en la supervisión continua y la revisión de la efectividad del sistema de control interno. Esta faceta implica la implementación de mecanismos de supervisión que permitan identificar y corregir deficiencias de forma proactiva, asegurando que el sistema opere eficazmente y se ajuste a los cambios en el entorno operativo y normativo. El monitoreo constante garantiza la vigencia y relevancia del sistema de control interno a lo largo del tiempo (Macías, 2022).

Por último, el tercer indicador, la evaluación de riesgos de control, se relaciona con la identificación y análisis de los riesgos que podrían afectar la efectividad del sistema de control interno. Esta evaluación implica la consideración de posibles amenazas, vulnerabilidades y desafíos que podrían comprometer la integridad y el funcionamiento adecuado del control interno. Asimismo, se enfoca en la priorización y gestión de estos riesgos, permitiendo la implementación de estrategias preventivas y correctivas para mitigar su impacto (Jiménez y Mendoza, 2022).

Estos tres indicadores, en su conjunto, forman un enfoque integral para garantizar la robustez y eficacia del sistema de control interno en una organización. El diseño adecuado del sistema, su monitoreo continuo y la evaluación de riesgos son elementos esenciales que se complementan entre sí para asegurar la efectividad y adaptabilidad del control interno ante los desafíos cambiantes que enfrenta una empresa en su entorno operativo y regulatorio. El éxito de estos indicadores reside en su capacidad para trabajar en sinergia, fortaleciendo así la capacidad de la organización para operar de manera eficiente, mitigar riesgos y salvaguardar sus activos e intereses en un entorno empresarial dinámico y desafiante (Álvarez et al., 2020).

Como segunda dimensión se contempla a los procedimientos para realizar el control de riesgos de una manera adecuada en la empresa. Esta dimensión se concentra en un enfoque metódico y estructurado que busca identificar, evaluar y gestionar los riesgos que podrían impactar las operaciones y los objetivos corporativos. El foco principal de esta dimensión radica en la instauración de procedimientos rigurosos para identificar los riesgos potenciales. Esto implica un análisis exhaustivo de los diversos aspectos operativos, financieros, legales y estratégicos de la empresa para identificar amenazas y vulnerabilidades internas y externas (Macías, 2022).

Además, esta dimensión se centra en la evaluación de la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados. Se emplean criterios objetivos para determinar la posibilidad de ocurrencia de cada riesgo y su potencial efecto en las actividades y metas de la organización. Este análisis permite priorizar los riesgos más significativos y establecer estrategias de gestión acordes a su nivel de impacto. La implementación de controles y medidas correctivas forma parte esencial de esta dimensión. Se buscan estrategias y acciones específicas para mitigar, transferir o eliminar los riesgos identificados. Estos controles pueden abarcar desde la mejora de procesos internos hasta la adquisición de seguros o la diversificación de actividades, según la naturaleza de los riesgos y las necesidades de la empresa. Asimismo, se establece un seguimiento continuo y una revisión periódica de los controles implementados para asegurar su efectividad y su alineación con los cambios en el entorno empresarial. Esta fase de revisión constante permite ajustar y adaptar los procedimientos de control de riesgos según las condiciones cambiantes del mercado, regulaciones vigentes y otros factores relevantes (Álvarez et al., 2020).

En cuanto a los indicadores, se contempla la información y comunicación, y medida de control de las operaciones. El primer indicador se centra en el flujo adecuado y la calidad de la información que se utiliza en el sistema de control interno. Esta faceta abarca la disponibilidad, relevancia y precisión de los datos que se emplean para respaldar las operaciones y la toma de decisiones dentro de la empresa. Se enfoca en garantizar que la información sea accesible para quienes la necesitan, además de ser clara, confiable y oportuna. La información y comunicación también engloba la existencia de canales efectivos para la comunicación interna y externa, asegurando que los procedimientos, políticas y directrices relacionadas con el control interno sean entendidos y seguidos por todos los niveles de la organización. Esto implica la difusión de información pertinente sobre los procesos de control interno y la promoción de una cultura organizacional orientada a la transparencia y la responsabilidad (Macías, 2022).

Por otro lado, el segundo indicador, la medida de control de las operaciones, se enfoca en la eficacia de los procedimientos y sistemas establecidos para asegurar que las actividades operativas se lleven a cabo de manera eficiente y conforme a las políticas y estándares establecidos. Este indicador implica el diseño e implementación de mecanismos de seguimiento y verificación que garanticen la integridad y eficacia de los procesos operativos. Este indicador busca asegurar la existencia de controles internos efectivos que abarquen desde la autorización adecuada de transacciones hasta la verificación de la precisión y validez de los

registros contables y operativos. También incluye la evaluación de la eficiencia en el uso de los recursos, la identificación de desviaciones respecto a los estándares establecidos y la implementación de acciones correctivas pertinentes (Jiménez y Mendoza, 2022).

1.3.2. Operaciones administrativas y contables

La variable de operaciones administrativas y contables abarca el conjunto de actividades y procesos fundamentales para la gestión eficaz de recursos financieros y administrativos dentro de una entidad empresarial. Esta variable propone un enfoque holístico que comprende la planificación, ejecución y seguimiento de acciones relacionadas con la gestión financiera y administrativa de una organización (Paguay, 2020). En su esencia, esta variable se centra en el diseño e implementación de métodos, sistemas y prácticas que faciliten la eficiente administración de recursos y la generación de informes financieros fiables y oportunos. Comprende la supervisión de procesos contables como la facturación, el registro de transacciones, la gestión de activos, el control de costos y la preparación de estados financieros, entre otros (Paguay, 2020).

La propuesta de esta variable radica en la optimización de operaciones administrativas y contables mediante la adopción de tecnologías innovadoras, la estandarización de procesos y la capacitación del personal involucrado. Esto conlleva a buscar constantemente mejoras en la eficiencia y efectividad de estas operaciones para garantizar una gestión más precisa y eficiente. Además, esta variable busca integrar armónicamente las actividades administrativas y contables, reconociendo la estrecha interrelación entre ambas áreas en una organización. La propuesta se enfoca en crear sistemas que faciliten una comunicación efectiva entre los departamentos correspondientes, asegurando una gestión integral y una toma de decisiones más informada y estratégica (Paguay, 2020).

En términos académicos, la relevancia de esta variable radica en su impacto directo en la toma de decisiones gerenciales y en la salud financiera de una empresa. Una gestión adecuada de operaciones administrativas y contables permite una evaluación precisa de la situación financiera, identificación de áreas de mejora y una planificación estratégica más sólida. La importancia de esta variable se refleja en su capacidad para asegurar la transparencia en los procesos, el cumplimiento de obligaciones legales y normativas, y la generación de información fiable para la toma de decisiones estratégicas. La adopción de prácticas eficientes en esta área fortalece la posición competitiva de una empresa al facilitar la identificación y

corrección de problemas, optimizando el uso de recursos y promoviendo una mayor eficiencia operativa (Paguay, 2020).

En otras palabras, la variable de operaciones administrativas y contables representa un pilar fundamental para la gestión empresarial eficiente. Su enfoque integral en la administración de recursos financieros y actividades administrativas permite una toma de decisiones informada, una gestión transparente y una mejora continua en la eficiencia organizacional. Esta variable no solo es esencial para la operación diaria de una entidad, sino que también es crucial para su sostenibilidad y competitividad a largo plazo en un entorno empresarial dinámico y exigente (Jiménez y Mendoza, 2022).

1.3.2.1. Dimensiones de la variable

La primera dimensión de esta variable son las metas y objetivos alcanzados por la empresa. se enfoca en la consecución efectiva y eficiente de los propósitos establecidos por la organización. Esta dimensión representa el logro de los hitos específicos y el cumplimiento de las metas estratégicas y operativas que la empresa se ha propuesto alcanzar en el ámbito administrativo y contable (Paguay, 2020).

En su esencia, esta dimensión se orienta hacia la planificación, establecimiento, seguimiento y consecución de los objetivos relacionados con las operaciones administrativas y contables de la empresa. Comprende la definición clara y precisa de las metas, asegurando que sean alcanzables, relevantes y alineadas con la misión y visión de la organización. Para lograr este enfoque, se requiere una planificación estratégica cuidadosa que defina objetivos específicos y medibles para las áreas administrativas y contables. Estos objetivos pueden abarcar desde la eficiencia en la gestión de recursos hasta la implementación de sistemas contables más precisos y eficaces (Álvarez et al., 2020).

La supervisión constante y el seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPI, por sus siglas en inglés) se consideran fundamentales en esta dimensión. Esto implica monitorear el progreso hacia las metas establecidas, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas para asegurar el logro de los objetivos previstos. Además, esta dimensión incluye la evaluación periódica de los resultados obtenidos en relación con las metas establecidas. Este análisis permite retroalimentar el proceso, identificar áreas de mejora y ajustar estrategias para optimizar el desempeño de las operaciones administrativas y contables de la empresa (Álvarez et al., 2020).

El indicador contemplado para esta dimensión es el cumplimiento de metas y objetivos. medir el grado en el que la empresa alcanza los hitos y metas previamente establecidos en estos ámbitos específicos. Este indicador se basa en la cuantificación y evaluación de los logros obtenidos en relación con los objetivos fijados para las operaciones administrativas y contables. Esto implica la comparación directa entre lo planificado y lo ejecutado, permitiendo una valoración objetiva del desempeño de la empresa en estas áreas determinadas. La medición del cumplimiento de metas y objetivos involucra la definición clara y precisa de los objetivos específicos y cuantificables en términos administrativos y contables. Estos objetivos pueden incluir, por ejemplo, alcanzar ciertos niveles de eficiencia en la gestión de recursos, reducir tiempos en los procesos administrativos o mejorar la exactitud de los registros financieros (Paguay, 2020).

Se utilizan indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar el progreso hacia estas metas, tales como porcentajes de eficiencia, ratios financieros, tiempos de procesamiento, entre otros. Estos indicadores permiten una medición objetiva del desempeño y el rendimiento de la empresa en el logro de sus metas administrativas y contables. La evaluación del cumplimiento de metas y objetivos suele llevarse a cabo de manera periódica, permitiendo ajustes y correcciones en el camino para maximizar la efectividad y eficiencia en la consecución de estas metas. Esta evaluación constante ofrece una retroalimentación valiosa para mejorar la planificación estratégica y las estrategias implementadas en estas áreas cruciales de la empresa (Jiménez y Mendoza, 2022).

La segunda dimensión es la mejora de las operaciones de prevención. Esta dimensión se centra en la implementación y fortalecimiento de estrategias, procedimientos y controles preventivos para mitigar riesgos, detectar posibles anomalías y prevenir irregularidades en las operaciones de la empresa. Este enfoque se orienta hacia la identificación proactiva de riesgos y la implementación de medidas preventivas para evitar potenciales problemas administrativos y contables. Implica la creación y ejecución de políticas y procesos destinados a anticipar y prevenir situaciones que puedan afectar la integridad, la precisión y la legalidad de las operaciones empresariales (Macías, 2022).

Para alcanzar este objetivo, se establecen controles internos sólidos que supervisen y regulen las actividades administrativas y contables. Esto incluye la implementación de mecanismos de autorización, verificación, revisión y seguimiento que reduzcan la probabilidad de errores, fraudes o incumplimientos normativos. Además, esta dimensión se enfoca en el

desarrollo y la actualización continua de políticas y procedimientos que se alineen con las mejores prácticas del sector y las regulaciones vigentes. Esto implica la revisión constante de los procesos para identificar áreas de mejora y fortalecimiento de los controles existentes. La capacitación y concienciación del personal también forman parte esencial de esta dimensión. Proporcionar la formación necesaria sobre políticas, procedimientos y controles permite que los empleados estén mejor preparados para cumplir con los estándares y contribuir activamente a la prevención de riesgos y problemas administrativos y contables (Paguay, 2020).

El indicador que facilita la medición es la eficacia en operaciones contables y administrativas. Este indicador se centra en la evaluación de la efectividad de los procedimientos, controles y políticas implementadas para prevenir riesgos y garantizar la integridad en las operaciones administrativas y contables. La medición de la eficacia se basa en la capacidad de estos procedimientos para identificar y mitigar riesgos, prevenir errores, fraudes o irregularidades, y mantener la precisión y la legalidad en las operaciones financieras y administrativas. Se evalúa cómo estos sistemas de control internos y políticas preventivas cumplen su propósito en la reducción de riesgos y la prevención de posibles problemas (Álvarez et al., 2020).

Esta medición puede incluir la tasa de detección de anomalías, la reducción en el número de errores contables o administrativos, la efectividad de las auditorías internas en identificar desviaciones, la capacidad de los controles preventivos para evitar situaciones no conformes, entre otros indicadores cuantitativos y cualitativos. La mejora en la eficacia en operaciones contables y administrativas indica una mayor capacidad de los sistemas preventivos para salvaguardar la integridad y precisión de las operaciones de la empresa. Esta medición proporciona una evaluación crítica del funcionamiento de los procedimientos preventivos y su impacto en la gestión de riesgos y la integridad de las operaciones empresariales (Jiménez y Mendoza, 2022).

La tercera dimensión son las medidas preventivas y correctivas. Esta abarca la aplicación de acciones proactivas y reactivas para mitigar riesgos, corregir desviaciones y fortalecer la integridad de los procesos y registros contables y administrativos. Las medidas preventivas se centran en la implementación anticipada de controles y políticas para prevenir la ocurrencia de errores, fraudes, irregularidades o incumplimientos normativos. Estas acciones incluyen el establecimiento y mantenimiento de controles internos sólidos, revisiones

periódicas, capacitación del personal, actualización de políticas y procedimientos, y la mejora continua de procesos (Paguay, 2020).

Por otro lado, las medidas correctivas se activan en respuesta a irregularidades detectadas. Estas acciones buscan corregir y solucionar desviaciones encontradas en los procesos contables y administrativos. Pueden incluir la realización de investigaciones detalladas, la implementación de medidas correctivas inmediatas, la revisión de protocolos existentes y la adopción de procedimientos para evitar la repetición de errores. En esencia, esta dimensión se enfoca en establecer un sistema integral de acciones preventivas y correctivas que permitan la identificación temprana de riesgos, la respuesta efectiva ante situaciones irregulares y la implementación de medidas para mejorar la eficacia y la integridad en las operaciones administrativas y contables (Jiménez y Mendoza, 2022).

La dimensión cuenta con 2 indicadores, los cuales son la elaboración de planes de acción para prevención y el nivel de eficiencia para la prevención de fraude. El primero se centra en la creación y ejecución de estrategias y acciones proactivas destinadas a prevenir riesgos y mitigar posibles irregularidades en las operaciones administrativas y contables. Este indicador implica la identificación anticipada de riesgos potenciales y la elaboración de planes detallados que describan cómo abordarlos y reducir su impacto. Se enfoca en la planificación y diseño de medidas preventivas específicas, que incluyen la creación de políticas, protocolos y controles internos adaptados a las necesidades y riesgos identificados por la empresa. Estos planes de acción están diseñados para prevenir problemas potenciales antes de que se conviertan en situaciones problemáticas (Paguay, 2020).

El segundo indicador, el nivel de eficiencia para la prevención de fraude, se concentra en evaluar la efectividad de las medidas implementadas para detectar y prevenir actividades fraudulentas dentro de las operaciones administrativas y contables de la empresa. Este indicador mide la capacidad de los controles internos para identificar y mitigar posibles fraudes, evaluando la eficacia de las políticas y procedimientos antifraude establecidos (Álvarez et al., 2020).

Se centra en la efectividad de los sistemas de detección temprana de comportamientos fraudulentos, la capacidad de respuesta ante situaciones sospechosas y la reducción del riesgo de fraude a través de la implementación de medidas preventivas específicas. Este indicador busca asegurar que las operaciones administrativas y contables se realicen con integridad y en conformidad con las políticas establecidas, minimizando la posibilidad de actividades

fraudulentas. Ambos indicadores apuntan a fortalecer la capacidad de la empresa para prevenir y detectar riesgos, implementando estrategias y controles preventivos sólidos, así como evaluando la eficacia de estos sistemas para proteger la integridad y la confiabilidad de las operaciones administrativas y contables (Paguay, 2020).

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de contrastación de hipótesis

La presente investigación es de tipo Descriptiva propositiva porque se propuso un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.

Descriptiva: Se observó y describió como ayuda un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.

Propositiva: Se propuso un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.

2.2. Población y muestra

La población se encuentra conformada por los colaboradores de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC, específicamente el gerente general, gerente comercial, contador, asistente administrativas y jefes zonales.

Tabla 1

Detalle de los colaboradores

| Colaboradores | Cantidad |
|----------------------------|----------|
| Gerente general | 1 |
| Gerente comercial | 1 |
| Contador | 1 |
| Asistentes administrativas | 2 |
| Jefes zonales | 2 |

En cuanto a la muestra, no se recurrió a ella debió a que se tuvo facilidad de acceso a toda la población. En ese sentido se optó por un muestreo de tipo censal.

2.3. Técnica, instrumento, equipos, materiales, procesamiento de datos

2.3.1. Técnicas e instrumentos

Para el desarrollo de la investigación de campo en lo referente a la recolección de datos, se emplearon técnicas específicas. Se aplicaron encuestas utilizando cuestionarios como instrumento principal, además de entrevistas utilizando la correspondiente guía de entrevista como herramienta complementaria.

2.3.2. Equipos y materiales

En el proceso de la investigación, se emplearon equipos para el procesamiento de información, tales como equipos de cómputo, calculadoras, y dispositivos celulares, entre otros. Asimismo, se utilizaron materiales destinados a facilitar el desarrollo de la investigación, como libros, revistas especializadas, software, páginas web, papel bond, entre otros recursos.

2.3.3. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos seguirá la siguiente secuencia: 1) Sistematizar la información recolectada en la ejecución de los instrumentos a fin de organizarla en una base de datos. 2) Evaluar la confiabilidad de los datos por medio de la medición del alfa de cronbach. 3) Determinar las frecuencias de las variables a fin de poder agrupar los casos en grupos de incidencia alta, media y baja.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Diagnóstico

3.1.1. Resultados de la encuesta

Para el desarrollo de los resultados se aplicó el instrumento diseñado y validado. Se recogieron 7 respuestas de trabajadores de las áreas administrativas de la empresa. A continuación se muestran los resultados obtenidos.

3.1.1.1. Dimensión: Procedimientos para identificar las deficiencias

A continuación se presenta la tabla y figura que resume los valores obtenidos en la dimensión.

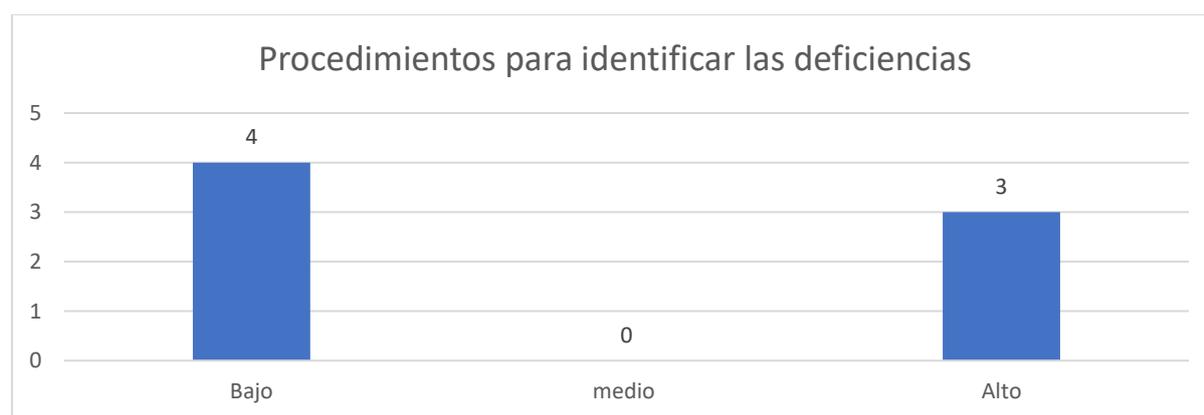
Tabla 2

Resultados de la dimensión Procedimientos para identificar las deficiencias

| Procedimientos para identificar las deficiencias | | |
|--|---|-------|
| | N | % |
| Bajo | 4 | 57.14 |
| medio | 0 | - |
| Alto | 3 | 42.86 |

Figura 1

Resultados de la dimensión Procedimientos para identificar las deficiencias



Luego de aplicada la encuesta a los trabajadores administrativos, se determinó que en la dimensión de procedimientos para identificar las deficiencias que presenta la empresa con relación al sistema de control interno, la percepción de que realizaba un bajo en calidad fue del 57.14%.

3.1.1.2. Dimensión: Procedimientos para realizar el control

A continuación se presenta la tabla y figura que resume los valores obtenidos en la dimensión.

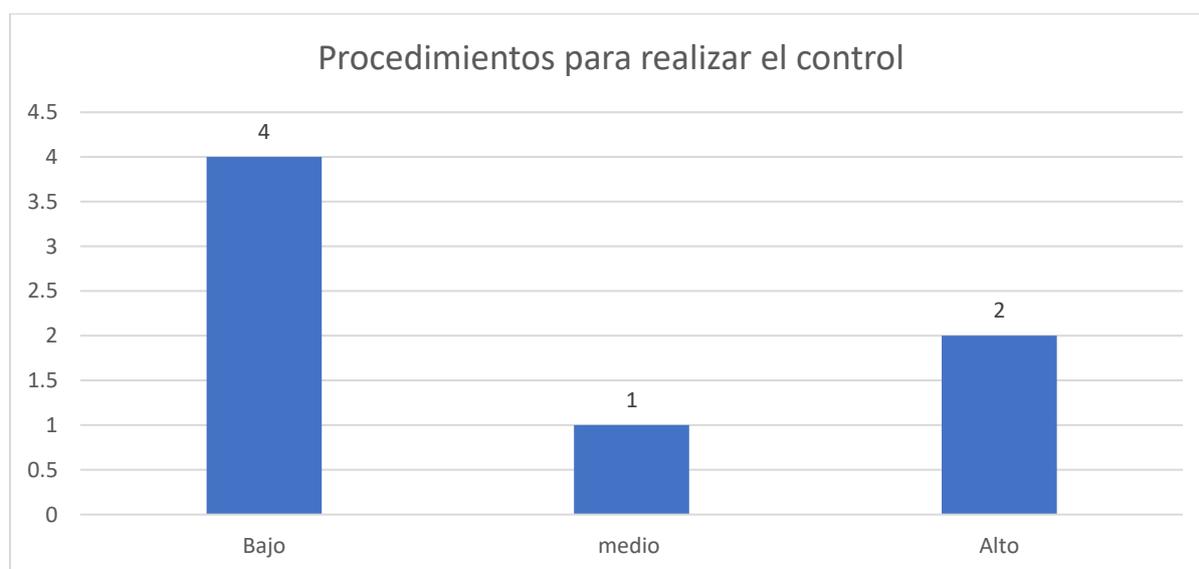
Tabla 3

Resultados de la dimensión Procedimientos para realizar el control

| Procedimientos para realizar el control | | |
|---|---|-------|
| | N | % |
| Bajo | 4 | 57.14 |
| medio | 1 | 14.29 |
| Alto | 2 | 28.57 |

Figura 2

Resultados de la dimensión Procedimientos para realizar el control



Luego de aplicada la encuesta a los trabajadores administrativos, se determinó que en la dimensión de Procedimientos para realizar el control que presenta la empresa, la percepción de que el proceso mala fue en el 57.14% de los casos.

3.1.1.3. Dimensión: Metas y objetivos alcanzados por la empresa

A continuación se presenta la tabla y figura que resume los valores obtenidos en la dimensión.

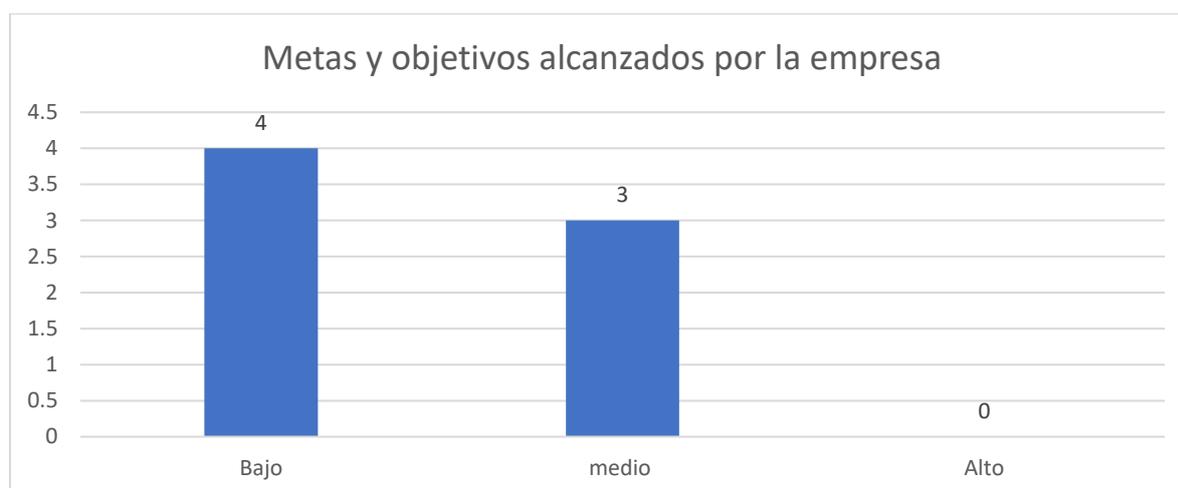
Tabla 4

Resultados de la dimensión Metas y objetivos alcanzados por la empresa

| Metas y objetivos alcanzados por la empresa | | |
|---|---|-------|
| | N | % |
| Bajo | 4 | 57.14 |
| medio | 3 | 42.86 |
| Alto | 0 | 0 |

Figura 3

Resultados de la dimensión Metas y objetivos alcanzados por la empresa



Luego de aplicada la encuesta a los trabajadores administrativos, se determinó que en la dimensión de Metas y objetivos alcanzados por la empresa con relación al sistema de control interno, la percepción de que realizaba un bajo en calidad fue del 57.14%.

3.1.1.4. Dimensión: Mejora de las operaciones de prevención

A continuación se presenta la tabla y figura que resume los valores obtenidos en la dimensión.

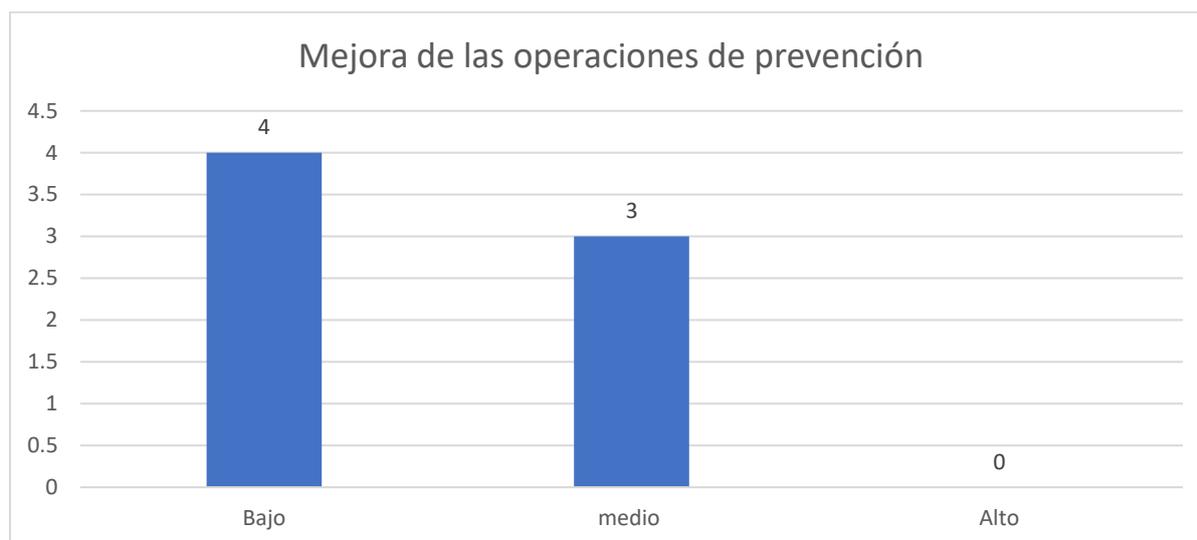
Tabla 5

Resultados de la dimensión Mejora de las operaciones de prevención

| Mejora de las operaciones de prevención | | |
|---|---|-------|
| | N | % |
| Bajo | 4 | 57.14 |
| medio | 3 | 42.86 |
| Alto | 0 | 0 |

Figura 4

Resultados de la dimensión Mejora de las operaciones de prevención



Luego de aplicada la encuesta a los trabajadores administrativos, se determinó que en la dimensión Mejora de las operaciones de prevención con relación al sistema de control interno, la percepción de que realizaba un bajo en calidad fue del 57.14%.

3.1.1.5. Dimensión: Medidas preventivas y correctivas

A continuación se presenta la tabla y figura que resume los valores obtenidos en la dimensión.

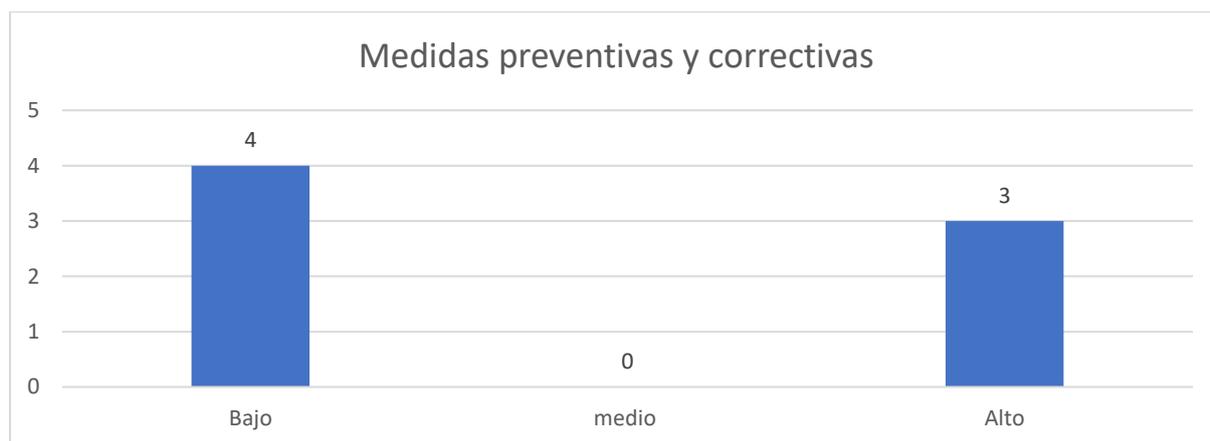
Tabla 6

Resultados de la dimensión Medidas preventivas y correctivas

| Medidas preventivas y correctivas | | |
|--|----------|----------|
| | N | % |
| Bajo | 4 | 57.14 |
| medio | 0 | 0 |
| Alto | 3 | 42.86 |

Figura 5

Resultados de la dimensión Medidas preventivas y correctivas



Luego de aplicada la encuesta a los trabajadores administrativos, se determinó que en la dimensión Medidas preventivas y correctivas que presenta la empresa con relación al sistema de control interno, la percepción de que realizaba un bajo en calidad fue del 57.14%;

3.1.2. Evaluación de los flujos de trabajo

3.1.2.1. Flujo de trabajo para el área de operaciones contables

En esta sección se han identificado los procesos de ingreso de mercaderías a la empresa, la cobranza de ventas y el registro de las existencias en el sistema. Se detalla a continuación el primer proceso.

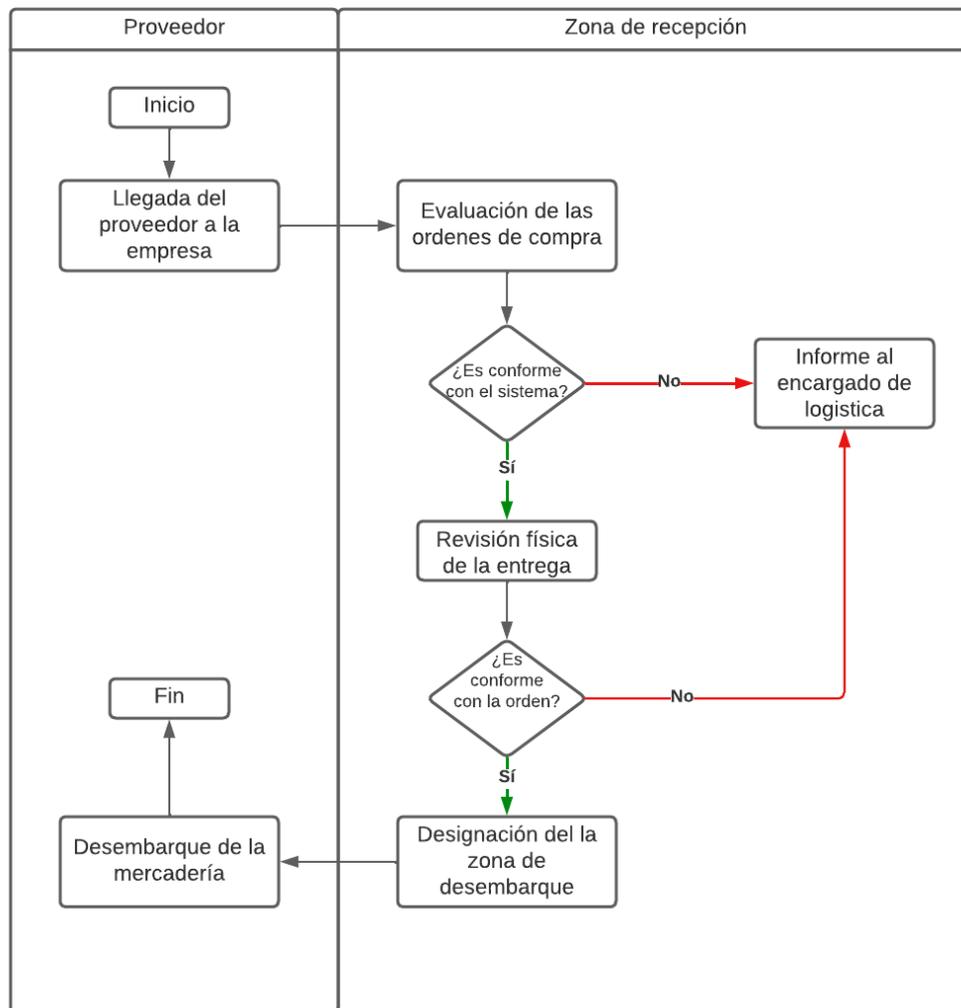
3.1.2.1.1. Proceso de ingreso de mercaderías

El procedimiento se inicia con la llegada del proveedor a las instalaciones de la empresa, momento en el cual el encargado del área de recepción efectúa una minuciosa revisión de la orden de compra, cotejándola con la información registrada en el sistema interno. En el evento de descubrir alguna disparidad entre la orden consignada y la información sistémica, se procede a notificar de inmediato al responsable del área de logística. Por otro lado, en ausencia de discrepancias, se avanza a llevar a cabo una inspección física de la mercancía directamente en el vehículo del proveedor.

En esta fase, se efectúa una evaluación exhaustiva para garantizar la correspondencia precisa entre las cantidades de productos existentes y las especificadas en las órdenes de compra correspondientes. Cualquier desviación en esta concordancia es de inmediato informada al encargado pertinente. Posteriormente, en la siguiente etapa del proceso, se lleva a cabo la designación de la zona de embargue, donde finalmente los operarios designados por el proveedor se encargan de realizar el despacho de los productos adquiridos.

Figura 6

Flujo de trabajo para el ingreso de las mercaderías



La problemática en el proceso descrito se centra en la ausencia de un protocolo para el control de calidad de los materiales suministrados. El procedimiento actual omite la implementación de mecanismos efectivos destinados a verificar la integridad y conformidad de los productos entregados por el proveedor. Esta carencia de un sistema de control de calidad compromete la fiabilidad de los insumos adquiridos, generando un potencial riesgo para la eficacia operativa y la calidad de los productos finales fabricados por la empresa receptora.

La falta de una evaluación rigurosa de la calidad de los materiales puede desencadenar consecuencias adversas, como la incorporación de productos defectuosos o no conformes en la cadena de producción. Esto afecta la calidad del producto final y puede tener repercusiones en términos de costos adicionales derivados de retrabajos, devoluciones y posiblemente, pérdida de clientes debido a la insatisfacción con los productos resultantes.

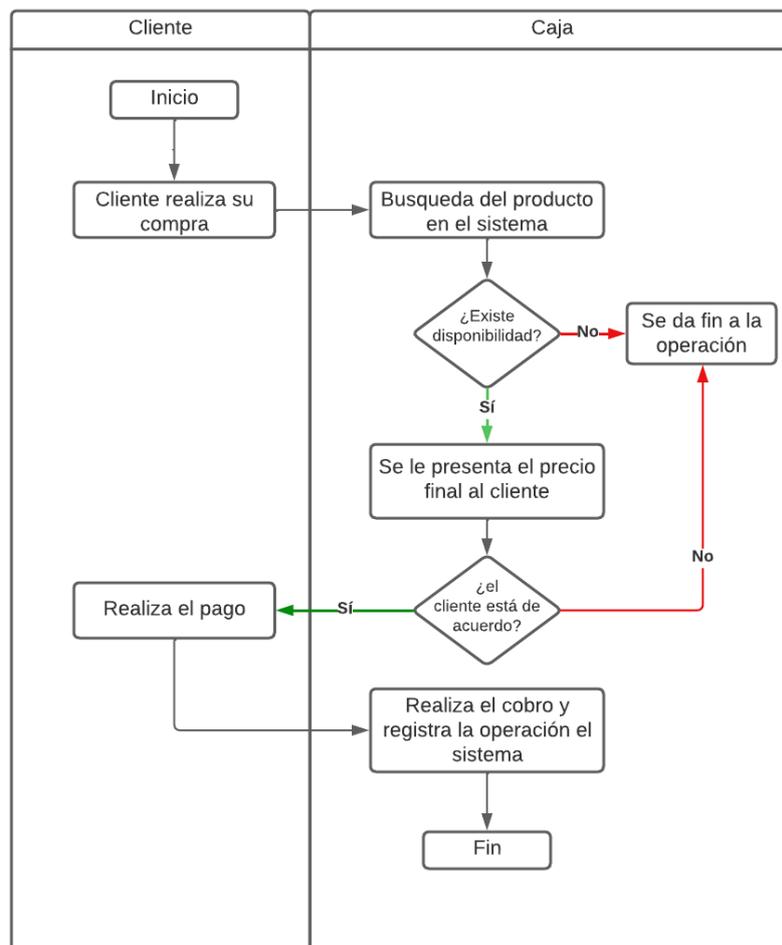
3.1.2.1.2. Proceso de cobro de las ventas

El proceso de cobro de ventas se inicia con la selección del producto por parte del cliente. Luego, se dirige a la caja, donde el responsable busca el producto en el sistema y verifica la disponibilidad en el inventario, así como la cantidad solicitada. En caso de tener la cantidad necesaria, se presenta al cliente el precio final basado en la cantidad de unidades seleccionadas, y se espera su aceptación.

Si no hay disponibilidad suficiente o el cliente no está de acuerdo con el costo final, se da por concluido el proceso. En caso contrario, si se cumplen las condiciones, el cliente realiza el pago correspondiente, marcando así el final del proceso. Posteriormente, se registra detalladamente la transacción en el sistema interno SRG para una gestión y seguimiento eficaces de las operaciones comerciales.

Figura 7

Flujo de trabajo para el cobro de las ventas



La problemática identificada en este proceso se centra en la limitación del seguro contra robos, que cubre únicamente hasta 10,000 soles en efectivo. Esta restricción plantea un desafío significativo en términos de control de la caja, ya que no se garantiza un monitoreo constante que asegure que el efectivo disponible después de cada operación no supere el límite estipulado por la póliza de seguro. La falta de un control exhaustivo representa un riesgo potencial para la seguridad financiera de la entidad, ya que el excedente de efectivo podría quedar desprotegido ante posibles eventos de robo. Este escenario no solo compromete la integridad de los activos financieros de la empresa, sino que también puede tener implicaciones en términos de pérdidas económicas considerables.

3.1.2.2. Flujo de trabajo para el área de operaciones administrativas

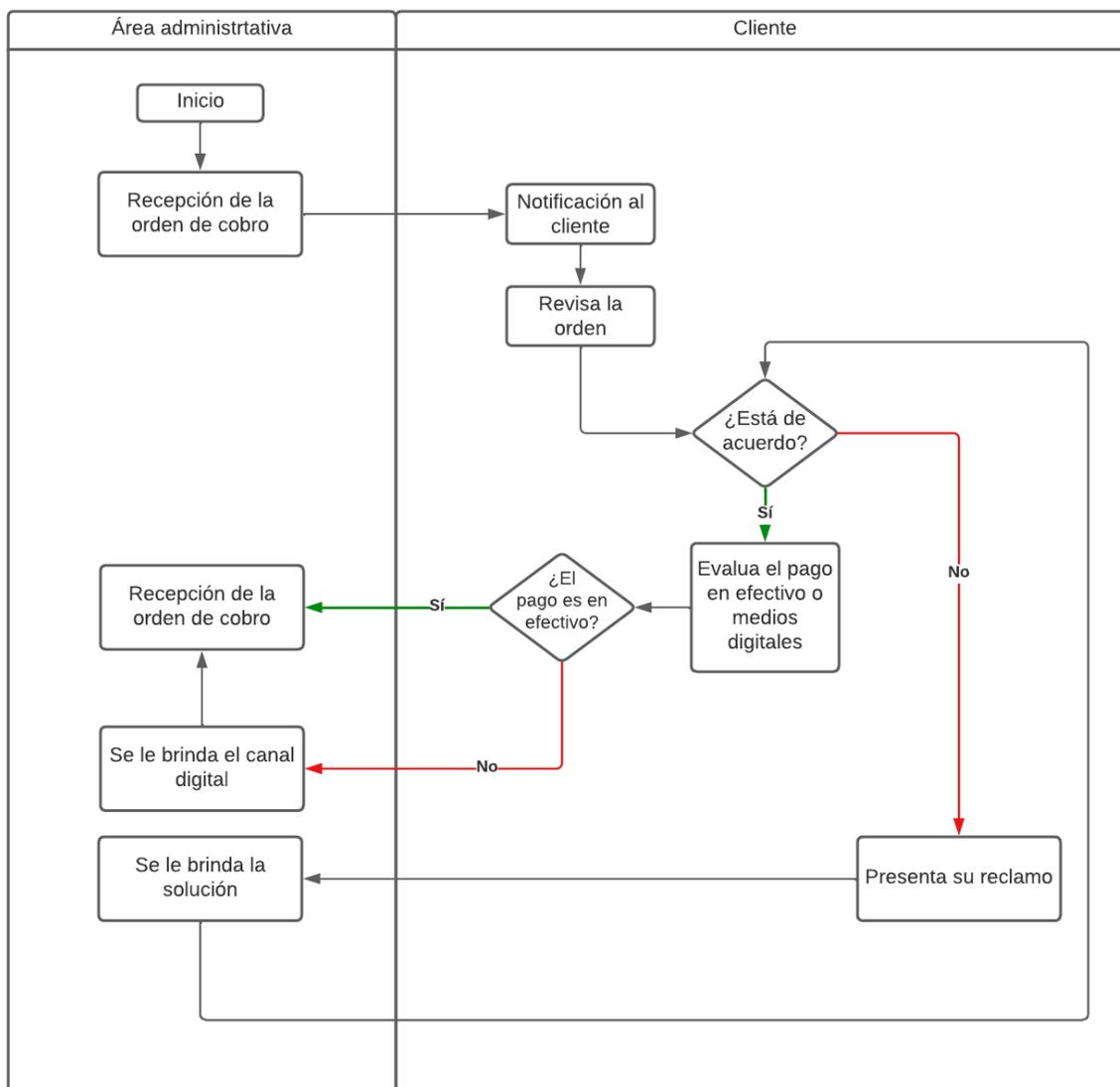
3.1.2.2.1. Recuperación de las deudas de los clientes

El proceso se inicia con una minuciosa evaluación de la orden en el ámbito administrativo, donde se examinan detalladamente todos los aspectos pertinentes. Subsecuentemente, se notifica al cliente de manera formal sobre la solicitud en cuestión. Una vez que el cliente recibe dicha notificación, se le brinda la oportunidad de evaluar detenidamente la solicitud de cobro, y en caso de que no esté conforme, se le insta a comunicarse con el área administrativa para abordar cualquier inquietud o inconformidad.

En el caso de que el cliente manifieste su conformidad con la orden, se procede a llevar a cabo una evaluación adicional para determinar la disponibilidad de efectuar el pago en efectivo. Si esta opción es viable, se realiza el cobro correspondiente de manera eficiente. En contraste, si el cliente opta por realizar el pago a través de canales digitales, el área administrativa se encarga de facilitar la información necesaria para llevar a cabo esta transacción de manera exitosa. Es importante destacar que este proceso culmina con la acción final del cliente, quien, debidamente informado, completa el pago correspondiente utilizando los medios digitales proporcionados por el área administrativa.

Figura 8

Flujo de trabajo para la Recuperación de las deudas de los clientes



La problemática identificada en el flujo de trabajo se centra en la ausencia de un control efectivo sobre la cantidad total de dinero registrada en la caja. La raíz de este inconveniente radica en la falta de consideración del límite de cobertura del seguro, que, en este contexto, abarca exclusivamente robos de efectivo hasta un monto de S/. 10 000 soles (diez mil soles).

La carencia de esta consideración expone al sistema a un riesgo financiero potencialmente significativo, ya que la omisión del límite de cobertura puede llevar a una subestimación de la vulnerabilidad económica en caso de pérdida. La ausencia de un mecanismo que restrinja la cantidad de dinero en efectivo almacenado en la caja a la suma amparada por el seguro compromete la seguridad financiera de la entidad, dejándola expuesta a posibles pérdidas mayores que podrían no estar respaldadas por la póliza de seguro existente.

La necesidad imperante reside en la implementación de medidas que aseguren un control preciso y efectivo sobre la cantidad de efectivo manejado, considerando el límite de cobertura del seguro como un elemento esencial en la gestión de riesgos financieros. Esto no solo garantizará la protección adecuada de los activos de la entidad, sino que también fortalecerá la integridad y solidez del sistema financiero interno, mitigando cualquier vulnerabilidad asociada a la falta de coordinación entre el manejo de efectivo y la cobertura de seguro establecida.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el primer objetivo específico se planteó Identificar los riesgos que se generan con mayor frecuencia por la falta de control interno en la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC. En el caso de la investigación propia, se encontró que los Procedimientos para identificar las deficiencias fueron catalogados como bajo en el 57.14% de los casos; para el Procedimientos para realizar el control; Metas y objetivos alcanzados por la empresa; Mejora de las operaciones de prevención; y Medidas preventivas y correctivas, tuvieron una valoración similar. Este hallazgo resalta una falta significativa en la capacidad de la empresa para reconocer y abordar eficazmente las deficiencias en sus operaciones. La incapacidad para identificar adecuadamente los riesgos y deficiencias internas podría tener repercusiones graves, incluyendo pérdidas financieras, incumplimiento de regulaciones, y daño a la reputación de la empresa. Por lo tanto, este déficit en los procedimientos de control interno representa un obstáculo importante para la eficiencia operativa y la seguridad financiera de la organización.

La comparación de estos hallazgos con los resultados de investigaciones previas ofrece una perspectiva más amplia sobre la importancia del control interno en las organizaciones. Díaz (2020), al examinar la viabilidad de implementar un sistema de control interno en Vallman Corporation E.I.R.L., destacó la falta de flujo organizacional y la ausencia de normativas y procedimientos adecuados como aspectos críticos que afectan negativamente la toma de decisiones y la gestión empresarial. La carencia de controles internos establecidos se identificó como un factor perjudicial que obstaculiza la efectividad en la ejecución de tareas y actividades.

Por otro lado, Monzón (2017) resaltó el valor fundamental del control interno en las empresas, subrayando su papel en la evaluación y el establecimiento de operaciones administrativas, financieras y contables para el logro de objetivos organizacionales. Destacó que el control interno no solo consiste en detectar anomalías y errores, sino que también respalda la toma de decisiones prácticas al evaluar la autoridad, la gestión del personal y las estrategias contables. Además, proporciona una base sólida para los auditores al registrar las operaciones empresariales de manera genuina. En conjunto, estas investigaciones resaltan la necesidad crítica de contar con un sistema de control interno sólido y efectivo en las organizaciones. Los hallazgos de Díaz y Monzón destacan la importancia de establecer procedimientos claros y normativas adecuadas para garantizar la eficiencia operativa, la transparencia financiera y la toma de decisiones informadas dentro de las empresas.

Los resultados obtenidos se fundamentan en los aportes teóricos propuestos por diversos autores en el campo del control interno y la gestión empresarial. En particular, se apoya en las teorías y conceptos desarrollados por investigadores como Coso (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), quien ha delineado los principios fundamentales del control interno y su importancia para la gestión efectiva de riesgos y la consecución de objetivos organizacionales. Asimismo, se sustenta en las contribuciones de otros teóricos como Kaplan y Norton, quienes han desarrollado el concepto de Cuadro de Mando Integral (CMI), que destaca la importancia de considerar múltiples aspectos del desempeño empresarial, incluyendo no solo los indicadores financieros, sino también los relacionados con el cliente, los procesos internos y el aprendizaje y crecimiento organizacional.

Como segundo objetivo se tuvo Formular la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa PRODAC S.A. Se diseñó la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa PRODAC S.A. En este sentido, se diseñó un plan detallado que se fundamenta en la mejora tanto de las operaciones contables como administrativas de la mencionada empresa. Dicha propuesta se centra en la mejora del proceso de ingreso de mercaderías, donde se optó por una integración estratégica del área de logística en la fase de control de calidad previo a la conclusión del procedimiento. La principal motivación detrás de esta decisión radica en asegurar una evaluación exhaustiva de los productos recibidos. Esta integración permitirá una verificación más efectiva de la calidad de la mercancía, reduciendo así el riesgo de enfrentar retrasos en las operaciones de venta o en su utilización para otras actividades internas.

También se optó por optimizar el proceso de cobro de ventas a través de la integración de una nueva etapa donde se invita a los clientes a realizar pagos mediante medios digitales, como transferencias bancarias o tarjetas de crédito. El propósito principal de esta adición es reducir el flujo de efectivo manejado en las cajas. A su vez, se implementará un control constante sobre la cantidad de efectivo presente en la caja.

Finalmente, se propuso optimizar el proceso de Recuperación de las deudas de los clientes con la introducción de una nueva fase que implica invitar a los clientes a realizar pagos mediante medios digitales, como transferencias bancarias o tarjetas de crédito. El propósito principal de esta adición es reducir el flujo de efectivo manejado en las cajas. A su vez, se implementará un control constante sobre la cantidad de efectivo presente en la caja. En

situaciones donde el monto en efectivo exceda los 10,000 soles, se activará un protocolo que implica enviar al encargado de caja para realizar el depósito correspondiente del excedente.

La mejora sigue la misma línea que la realizada por Coz et al. (2017), quienes observaron que el control de la entrega de fondos fijos en las sucursales de empresas tercerizadoras del sector energético mejoró significativamente al utilizar datos y marcos de preparación progresivos, lo que permitió optimizar la coordinación de actividades y maximizar el uso del tiempo y el esfuerzo empleado. En segundo lugar, se destacó que la eficacia en la gestión del personal aumentó mediante la implementación de un clima de control. Este entorno fomentó un comportamiento adecuado en todos los niveles del personal, promoviendo una administración satisfactoria y un uso responsable de los recursos empresariales. Por último, se reconoció la necesidad e importancia del control interno como una herramienta fundamental para potenciar la eficiencia en la gestión, creando un ambiente propicio para el control y la optimización de los procesos administrativos.

Como objetivo general se planteó Proponer un sistema de control interno que permita mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa PRODAC S.A. Se diseñó una propuesta centrada en mejorar los procesos de ingreso de mercaderías, cobro de ventas y recuperación de deudas de clientes. Esta iniciativa busca optimizar la gestión empresarial y fortalecer el control sobre las actividades financieras y administrativas de la empresa, contribuyendo así a mejorar su desempeño operativo y su capacidad para cumplir con sus objetivos comerciales y financieros. La implementación de este sistema de control interno tiene como objetivo final garantizar una gestión más eficiente y transparente, promoviendo la eficacia y la sostenibilidad en el contexto empresarial.

Esta propuesta guarda similitudes con el trabajo realizado por López et al. (2020), quienes desarrollaron una "Norma de control interno herramienta en registros contables y organización de empresas" con el propósito de diseñar un manual de control interno centrado en los egresos e ingresos de una organización. El objetivo principal es proporcionar a la empresa la información necesaria para mejorar sus procesos administrativos y contables, lo que se traduce en beneficios operativos y financieros. Además, los autores concluyen que el control interno brinda un nivel de seguridad en las actividades organizacionales, al facilitar la obtención de información eficiente y servir como guía para las operaciones empresariales. Esta investigación complementa y refuerza la importancia del control interno como herramienta clave para garantizar la eficacia y la seguridad en la gestión empresarial.

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

5.1. Objetivos

Mejorar las operaciones contables de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC.

Mejorar las operaciones administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC.

5.2. Fundamento

La propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas se fundamenta en la necesidad económica y práctica de optimizar los recursos y procesos dentro de la entidad. Desde una perspectiva económica, la implementación de este sistema se erige como una medida estratégica para maximizar la utilización eficiente de los recursos financieros y humanos disponibles. La eficiencia operativa resultante no solo reduce costos asociados a posibles errores o desviaciones, sino que también contribuye a la optimización de la rentabilidad y la sostenibilidad financiera de la organización.

En términos prácticos, la propuesta se fundamenta en la premisa de que un sistema de control interno sólido es esencial para mitigar riesgos y salvaguardar activos, asegurando la integridad y fiabilidad de la información contable y administrativa. La eficiencia derivada de la implementación de controles internos no solo se traduce en una ejecución más efectiva de políticas y procedimientos, sino que también fortalece la capacidad de la entidad para adaptarse a cambios en el entorno empresarial.

Desde una perspectiva económica, la propuesta se alinea con la búsqueda constante de eficiencia en la gestión de recursos, lo cual impacta positivamente en la salud financiera de la entidad. Al minimizar la probabilidad de errores, fraudes o desviaciones, el sistema de control interno contribuye directamente a la reducción de pérdidas económicas potenciales y al aseguramiento de la conformidad con las normativas y regulaciones vigentes.

Desde un enfoque práctico, la propuesta se basa en la necesidad de establecer mecanismos efectivos de monitoreo y evaluación para identificar tempranamente cualquier desviación en las operaciones contables y administrativas. Este enfoque proactivo no solo facilita la corrección oportuna de posibles problemas, sino que también optimiza la toma de decisiones al contar con información fiable y oportuna.

5.3. Procesos mejorados

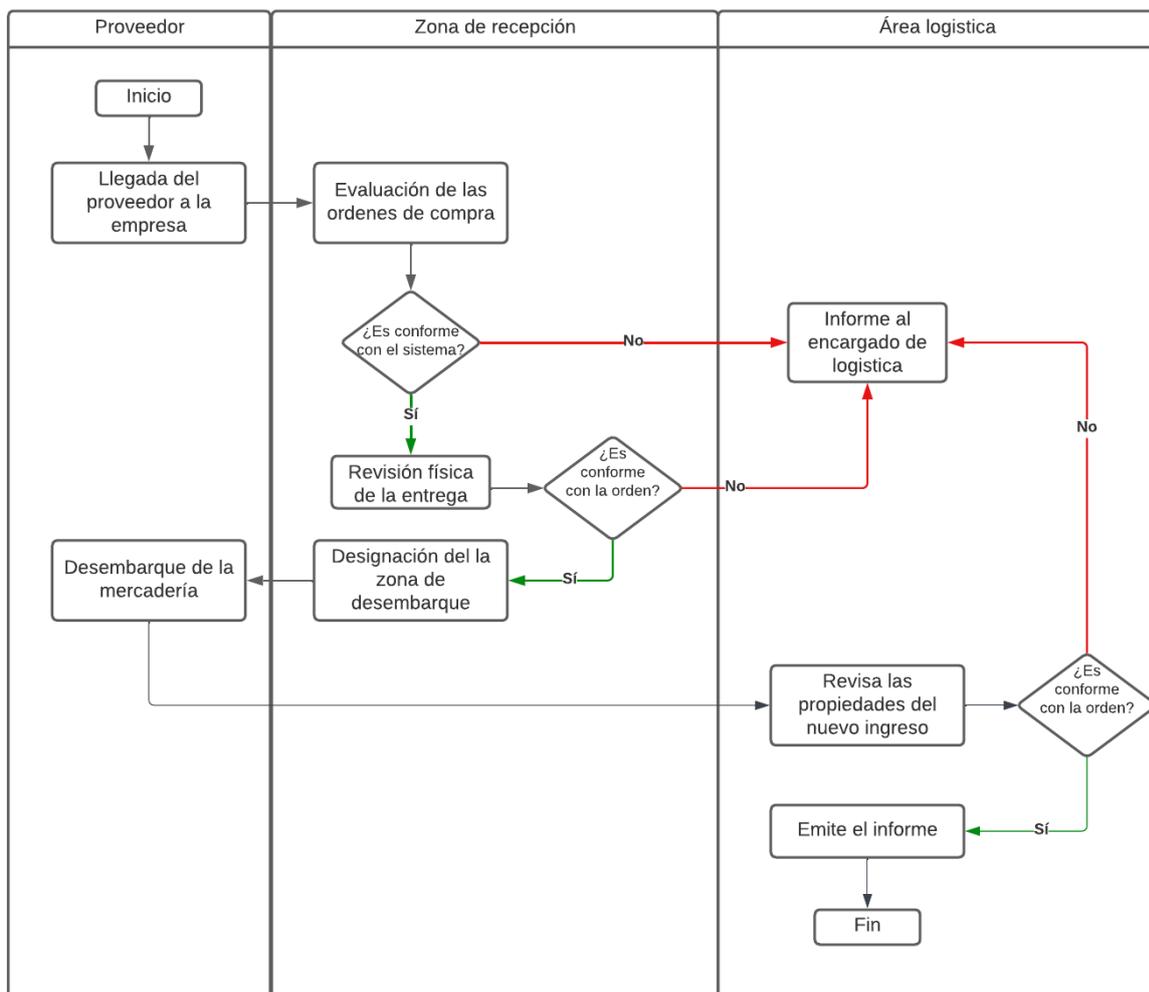
5.3.1. Operaciones contables

5.3.1.1. Proceso de ingreso de mercaderías

En la mejora del proceso de ingreso de mercaderías, se ha optado por integrar al área de logística en la fase de control de calidad antes de concluir el procedimiento. La razón principal es asegurar una evaluación minuciosa de los productos recibidos. Esta integración permitirá verificar la calidad de la mercancía de manera más efectiva, disminuyendo así el riesgo de enfrentar retrasos en las operaciones de venta o en su utilización para otras actividades internas. Con esta medida, se busca fortalecer la eficiencia operativa al recibir productos de calidad, contribuyendo a una gestión más fluida y eficaz de las operaciones comerciales y logísticas. A continuación se presenta el flujo de trabajo mejorado.

Figura 9

Flujo de trabajo mejorado para el proceso de ingreso de mercaderías

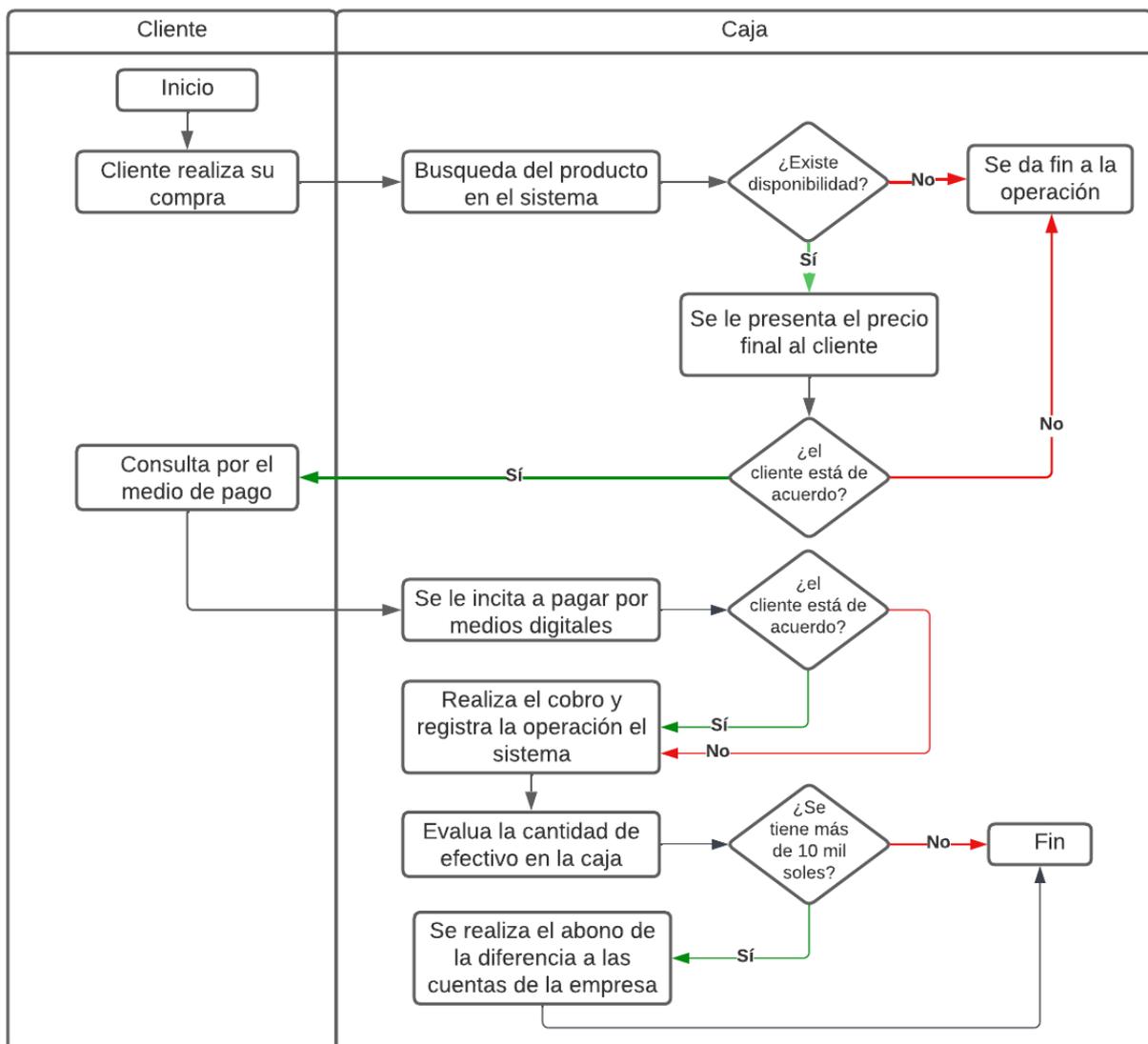


5.3.1.2. Proceso de cobro de las ventas

Para optimizar el proceso de cobro de ventas, se ha introducido una nueva fase que implica invitar a los clientes a realizar pagos mediante medios digitales, como transferencias bancarias o tarjetas de crédito. El propósito principal de esta adición es reducir el flujo de efectivo manejado en las cajas. A su vez, se implementará un control constante sobre la cantidad de efectivo presente en la caja. En situaciones donde el monto en efectivo exceda los 10,000 soles, se activará un protocolo que implica enviar al encargado de caja para realizar el depósito correspondiente del excedente. Esta medida busca no solo modernizar el método de pago, sino también gestionar de manera eficiente el manejo de efectivo, reduciendo los riesgos asociados al almacenamiento de grandes cantidades de dinero en las cajas.

Figura 10

Flujo de trabajo mejorado para el proceso de cobro de las ventas



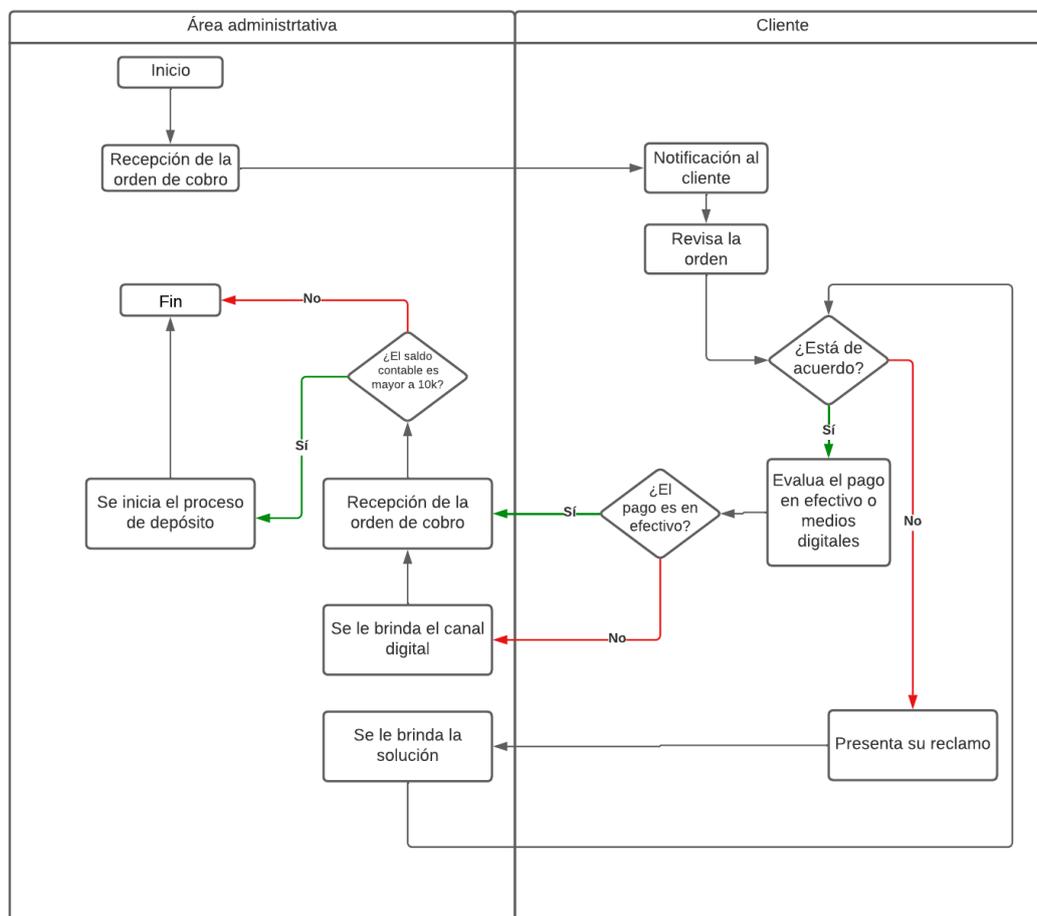
5.3.2. Operaciones administrativas

5.3.2.1. Flujo mejorado para el proceso de Recuperación de las deudas de los clientes

Para optimizar el proceso de Recuperación de las deudas de los clientes, se ha introducido una nueva fase que implica invitar a los clientes a realizar pagos mediante medios digitales, como transferencias bancarias o tarjetas de crédito. El propósito principal de esta adición es reducir el flujo de efectivo manejado en las cajas. A su vez, se implementará un control constante sobre la cantidad de efectivo presente en la caja. En situaciones donde el monto en efectivo exceda los 10,000 soles, se activará un protocolo que implica enviar al encargado de caja para realizar el depósito correspondiente del excedente. Esta medida busca no solo modernizar el método de pago, sino también gestionar de manera eficiente el manejo de efectivo, reduciendo los riesgos asociados al almacenamiento de grandes cantidades de dinero en las cajas.

Figura 11

Flujo de trabajo mejorado para el proceso de Recuperación de las deudas de los clientes.



5.4. Recursos necesarios para la implementación

Los recursos necesarios para la implementación se muestran a continuación con sus respectivos costos.

Tabla 7

Detalle de los costos

| Recurso | Cantidad | Costo unitario | Costo Parcial |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------|----------------------|
| Consultora | 1 | S/ 2,800.00 | S/ 2,800.00 |
| Actividades previas | 1 | S/ 7,500.00 | S/ 7,500.00 |
| Capacitación a los trabajadores | 1 | S/ 7,500.00 | S/ 7,500.00 |
| Personal de apoyo | 1 | S/ 5,000.00 | S/ 5,000.00 |
| Amenidades durante las capacitaciones | 1 | S/ 8,000.00 | S/ 8,000.00 |
| Total | | | S/ 30,800.00 |

Como parte de los gastos de la categoría de consultora se considera los honorarios de la consultora encargada de la implementación de las mejoras. Asimismo, en la categoría de actividades previas se costean las actividades de preparación del ambiente para las capacitaciones.

En el campo de la capacitación a los trabajadores, se contempla todos los materiales que se usarán durante las capacitaciones. Para el concepto de personal de apoyo se prevé el pago a los colaboradores de apoyo durante las capacitaciones. Finalmente, para las amenidades, se contempla la compra de los souvenirs que se entregaran.

5.6. Formato de control para la implementación

A continuación se presenta el formato de control y evaluación de la implementación de la propuesta.

Tabla 9

Ficha de control para la implementación de la propuesta

| | ¿Se ha terminado la capacitación? | | ¿El personal conoce el proceso? | | ¿Se evidencia mejora en el trabajo especializado? | |
|--|-----------------------------------|----|---------------------------------|----|---|----|
| | Sí | No | Sí | No | Sí | No |
| Revisión del cumplimiento de la mejora del primer proceso | | | | | | |
| Revisión del cumplimiento de la mejora del segundo proceso | | | | | | |
| Revisión del cumplimiento de la mejora del tercer proceso | | | | | | |
| Revisión del cumplimiento de la mejora del cuarto proceso | | | | | | |

CONCLUSIONES

1. Se planteó como objetivo general: Proponer un sistema de control interno que permita mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC En ese sentido se diseñó la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC. Esta propuesta se enfocó en mejorar los procesos de ingreso de mercaderías, cobro de las ventas y Recuperación de las deudas de los clientes.
2. El objetivo específico 1 fue Identificar los riesgos que se generan con mayor frecuencia por la falta de control interno en la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC En ese sentido, se encontró fallas en los procesos de operaciones contables y operaciones administrativas. Ello sustentado en que la aplicación del instrumento mostró que procedimientos para identificar las deficiencias son percibidos como deficientes; a la vez que el procedimientos para realizar el control y las medidas preventivas y correctivas.
3. El objetivo específico 2 fue Formular la propuesta de un sistema de control interno para mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. se desarrolló una propuesta dirigida a implementar un sistema de control interno con el fin de optimizar la eficacia de las actividades contables y administrativas en la entidad Productos de Acero Cassado S.A.-PRODAC. Dicha propuesta se centra en la mejora de los procedimientos relacionados con la recepción de mercancías, la gestión de cobros de ventas y la recuperación de deudas pendientes por parte de los clientes.
4. El objetivo específico 3 fue Validar la propuesta por expertos en el tema, quienes son Larrea Chucas Mariano, Cruzalegui Linares Miluska y Valderrama Rojas Daniel German.

RECOMENDACIONES

1. Reforzar los procesos de identificación y evaluación de riesgos: Se sugiere que la gerencia implemente un sistema robusto para identificar y evaluar los riesgos asociados a las operaciones contables y administrativas de manera periódica y sistemática. Esto podría incluir la revisión regular de los procedimientos existentes, la realización de análisis de brechas y la consulta con expertos en control interno para garantizar una comprensión exhaustiva de los riesgos potenciales.
2. Mejorar los procedimientos de control interno: Es esencial que la gerencia revise y fortalezca los procedimientos de control interno existentes, especialmente aquellos relacionados con la identificación y corrección de deficiencias en los procesos contables y administrativos. Se recomienda establecer protocolos claros y eficaces para la ejecución de controles preventivos y correctivos, así como para la implementación de medidas destinadas a mitigar los riesgos identificados.
3. Capacitar al personal en mejores prácticas de control interno: La capacitación del personal es una herramienta crucial para fortalecer el control interno en la organización. Se aconseja que la gerencia invierta en programas de formación y desarrollo que proporcionen a los empleados las habilidades y el conocimiento necesarios para identificar, prevenir y abordar los riesgos asociados con las operaciones contables y administrativas. Esto puede incluir sesiones de capacitación sobre políticas y procedimientos internos, así como sobre normativas y estándares de control interno reconocidos a nivel internacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre , J. (2006). *Auditoria y control interno*. Madrid: Editorial Cultural.
- Almanza, R., y Calderon , P. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 9-12.
- Aumatell, C. (2003). *Auditoría de la información*. Barcelona: Editorial UOC.
- Bertalanffy, L. (1945). *Teoría general de sistemas*. México: Editorial Fondo de Cultura.
- Bresser, L. (2014). La organización y el nuevo concepto de capital en el capitalismo tecnoburocrático. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 35-54.
- Castañeda , L. (2014). Los sistemas de control interno en las Pymes y su impacto en la efectividad. *Revista En Contexto*, 129-146.
- Deloitte. (2018). Tiempo para una verificación anti-fraude. *Deloitte Touche Tohmatsu Limited* , 2.
- Deloitte. (2020). Exposición al riesgo de fraude en las compañías. *Deloitte Touche Tohmatsu Limited*, 5-6.
- Dorta, J. (2005). Teorías organizativas y los sistemas de control interno. *Revista internacional Legis de contabilidad y auditoría*, 9-58.
- EALDE Business School. (16 de Julio de 2020). *Tipos de riesgos operacionales*. Obtenido de EALDE Business School: <https://www.ealde.es/riesgos-operacionales-gestion-de-riesgos/>
- Esquivel, A. (12 de Abril de 2019). *Fallas de control interno sobre la gestión empresarial*. Obtenido de La Republica.net: <https://www.larepublica.net/noticia/fallas-de-control-interno-sobre-la-gestion-empresarial>
- Fernandez Andres, A. (2012). *Una propuesta normativa de control interno*. Bogotá: Cofin Habana.
- Garavito, C. (2012). *Microeconomía: Teoría de la empresa*. Lima: Cartolán Editora y Comercializadora E.I.R.L. .

- Koontz , H., y O'Donnell, C. (1990). Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. 27-40. Ciudad de México, México: Litográfica Ingramex SA. Obtenido de <http://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/168521>
- Miles , E. (2013). *Control interno*. Madrid: Instituto de auditores internos.
- Pacheco, J. (11 de Agosto de 2016). *Teoría de la contingencia*. Obtenido de Web y empresas: <https://www.webyempresas.com/la-teoria-de-la-contingencia/>
- Pérez, Y. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *SciElo*, 50-74.
- Rodriguez , J. (1993). *Teoría de Sistema*. México: Eclasa.
- Sarabia, A. (2006). *La teoría general de sistema*. Madrid: Isdefe.
- Serrano , P., y Señalin, L. (2018). El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas. *Revista Espacios*, 30.
- Slosse, C. (1999). *Auditoría un nuevo enfoque empresarial*. Buenos Aires: Editorial Machi.
- Villardefrancos, M., y Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*, 53-59.
- Vizcarra, J. (2008). *Auditoría financiera*. Lima: Editorial Pacífico.
- Álvarez, G., Zurita, I., y Álvarez, C. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429–465.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791>
- Cassagne, J. (2023). *El acto administrativo: Teoría y régimen jurídico*. Canopus Editorial Digital S.A. <https://acortar.link/WjdAZc>
- Fernández, V., y Escobedo, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60–66.
<https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>

Jiménez, L., y Mendoza, E. (2022). El valor del sistema de control interno en unidades educativas particulares. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 2281–2297.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3706>

Macías, A. (2022). Control interno en empresas comerciales nacies en Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(9), 336–360.

https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4578#google_vignette

Paguay, A. (2020). Influencia de las Tecnologías de Información en los procesos contables de las organizaciones. *Revista de investigación SIGMA*, 7(1), 22–28.

<https://doi.org/10.24133/sigma.v7i01.1845>

Piñuela, J., y Quito, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital.

Estudios de la Gestión. *Revista Internacional de Administración*, 8(1), 127–144.

<http://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/2413>

Veintimilla, J., Ney, M., y Sanchez, N. (2020). Enfoque basado en la teoría para la mejora administrativa: Análisis del modelo y actividades en el desarrollo. *593 Digital*

Publisher CEIT, 5(2), 44–55.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7383237>

Yerrén, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2316–2335.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2030

Zambrano, D., Soto, L., y Ugalde, J. (2021). Teoría de las restricciones y su impacto en las mejoras de la productividad. *Polo del conocimiento*, 6(11), 398–411.

<https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3277>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

| Matriz de investigación | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|--|
| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variable independiente | Variable dependiente |
| ¿Cómo un sistema de control interno mejora la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC? | Proponer un sistema de control interno que permita mejorar la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC | La propuesta de un sistema de control interno permitirá el mejoramiento la eficiencia de las operaciones contables y administrativas de la empresa Productos de Acero Cassado S.A. PRODAC | Sistema de control interno | Eficiencia de las Operaciones contables y administrativas. |

Anexo 2 Matriz de operacionalización

| Variables | Definición | | Dimensiones | Indicadores | Instrumentos | Medición |
|---|--|---|--|---|--------------|----------|
| | Conceptual | Operacional | | | | |
| V. Independiente Sistema de control interno | Es la actividad de investigación que favorece a las empresas para alcanzar los objetivos, además de optimizar el rendimiento, una pieza importante en las empresas, ya que de este depende las transacciones se desarrollen de forma adecuada y que los riesgos puedan ser manejables. (Miles , 2013, p. 27) | Se refiere a la propuesta de los siguientes indicadores: Propuesta de un sistema de control interno, la evaluación de los riesgos, evaluación del sistema de control interno y propuesta de medidas y seguimiento de control. | Procedimientos para identificar las deficiencias que presenta la empresa con relación al sistema de control interno. | Sistema Control interno | Cuestionario | Nominal |
| | | | | Monitoreo y seguimiento al control interno | Cuestionario | Nominal |
| | | | | Evaluación de riesgos de control | Cuestionario | Nominal |
| | | | Procedimientos para realizar el control de riesgos de una manera adecuada en la empresa | Información y comunicación | Cuestionario | Nominal |
| | | | | Medida de control de las operaciones | Cuestionario | Nominal |
| V. Dependiente Operaciones administrativas y contables | Las operaciones contables se representan en unidades monetarias, de los elementos del patrimonio de las organizaciones y de | Es un conjunto de pasos que admite expresar a través de los estados financieros y las transacciones que se desarrollan en empresas, esta | Metas y objetivos alcanzados por la empresa. | Cumplimiento de metas y objetivos. | Cuestionario | Nominal |
| | | | Mejora de las operaciones de prevención. | Eficiencia en operaciones contables y administrativas | Cuestionario | Nominal |

| | | | | | | |
|--|--|---|-----------------------------------|---|--------------|---------|
| | las consecuencias de la gestión en las organizaciones y este permite instaurar un seguimiento del desarrollo de los elementos. | etapa es fundamental para las organizaciones debido a que a partir de esta visualizarán los ingresos y gastos para efectuar proyecciones en las organizaciones. | | Elaboración de planes de acción para prevención | Cuestionario | Nominal |
| | | | Medidas preventivas y correctivas | Nivel de eficiencia para la prevención de fraude. | Cuestionario | Nominal |

Anexo 3 Instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Estimados, la presente encuesta se realiza a fin de recabar la mayor información posible para así complementar y contribuir a la investigación que se viene realizando acerca del control interno en la empresa

Dirigido al personal de la empresa Productos de Acero Cassado S.A – PRODAC S.A.

Dimensión: Procedimientos para identificar las deficiencias que presenta la empresa con relación al sistema de control interno.

1. ¿En la empresa cuentan con un sistema de control interno?
 - a) Sí
 - b) No
2. ¿Realizan un adecuado monitoreo y seguimiento a las operaciones realizadas por el personal?
 - a) Sí
 - b) No
3. ¿Realizan evaluaciones sobre el riesgo de control que se manifiesta en la empresa?
 - a) Sí
 - b) No

Dimensión: Procedimientos para realizar el control de riesgos de una manera adecuada en la empresa.

4. ¿Brindan información fidedigna y la comunicación es clara y oportuna entre las áreas de la empresa?
 - a) Sí

- b) No
- 5. ¿Se controlan los procesos operativos de la empresa?
 - a) Sí
 - b) No
- 6. ¿Se realiza el debido control de los ingresos y gastos?
 - a) Si
 - b) No

Dimensión: Metas y objetivos alcanzados por la empresa.

- 7. ¿Se elaboran planes de acción para prevenir posibles fraudes?
 - a) Sí
 - b) No

Dimensión: Mejora de las operaciones de prevención.

- 8. ¿Son eficientes los planes de acción para prevenir fraudes?
 - a) Sí
 - b) No
- 9. ¿Se cumplen los objetivos y las metas de la empresa Productos de Acero Cassado SA?
 - a) Sí
 - b) No

Dimensiones: Medidas preventivas y correctivas

- 10. ¿Los pedidos de venta son atendidos de manera correcta y en los plazos establecidos?
 - a) Sí
 - b) No
- 11. ¿El personal de la empresa se encuentra debidamente capacitado en cada una de sus áreas?
 - a) Sí
 - b) No
- 12. ¿El dinero que es cobrado por los gestores de cobranzas son depositados el mismo día en el banco?

- a) Si
- b) No

13. ¿La empresa cuenta con un manual de organización y funciones adecuado?

- a) Sí
- b) No

Anexo 4 Validación del instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL ESPECIALISTA

- 1.1 Apellidos y nombres : Larrea Chucas Mariano
 1.2 Grado académico / mención : Contador Público Colegiado
 1.3 Teléfono y/o celular : 979 654 950
 1.4 Cargo e institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

II. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| CATEGORÍA | CRITERIOS | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|---------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.SUFICIENCIA | Los ítems son suficientes para medir la dimensión. | | | | X | |
| 2.CLARIDAD | Los ítems se comprenden fácilmente. | | | | X | |
| 3.COHERENCIA | Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo. | | | | | X |
| 4.RELEVANCIA | Los ítems son necesarios o importantes, es decir debe ser incluido. | | | | | X |

| CONTEO DEL PUNTAJE TOTAL DE CATEGORÍAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|----|
| | | | | 8 | 10 |

PUNTAJE TOTAL: COEFICIENTE DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: Suma de Conteo = 18

$\frac{18}{20}$
Total (20) 20

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|-----------------------|-----------------|
| No válido, reformular | [0,20 – 0,40] |
| No válido, reformular | <0,41 – 0,60] |
| Válido, mejorar | <0,61 – 0,80] |
| Válido, aplicar | X <0,81 – 1,00] |

Según Escobar y Martínez (2008) Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en Medición.

Firma del evaluador del instrumento

Lambayeque, 18 de enero del 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL ESPECIALISTA

- 1.1 Apellidos y nombres : Cruzalegui Linares Miluska
 1.2 Grado académico / mención : Contador Público Colegiado
 1.3 Teléfono y/o celular : 970 078 011
 1.4 Cargo e institución donde labora : Centro Integral de Mejoramiento Académico S.A.C

II. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| CATEGORÍA | CRITERIOS | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|---------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.SUFICIENCIA | Los ítems son suficientes para medir la dimensión. | | | | X | |
| 2.CLARIDAD | Los ítems se comprenden fácilmente. | | | | X | |
| 3.COHERENCIA | Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo. | | | | | X |
| 4.RELEVANCIA | Los ítems son necesarios o importantes, es decir debe ser incluido. | | | | X | |

| CONTEO DEL PUNTAJE TOTAL DE CATEGORÍAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|----|---|
| | | | | 12 | 5 |

PUNTAJE TOTAL: COEFICIENTE DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: Suma de Conteo = 17

$$\frac{\text{Total (20)}}{20}$$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|-----------------------|-----------------|
| No válido, reformular | [0,20 – 0,40] |
| No válido, reformular | <0,41 – 0,60] |
| Válido, mejorar | <0,61 – 0,80] |
| Válido, aplicar | X <0,81 – 1,00] |

Según Escobar y Martínez (2008) Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en Medición.

Firma del evaluador del instrumento

Lambayeque, 19 de febrero del 2024.



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES DEL ESPECIALISTA

- 1.1 Apellidos y nombres : Valderrama Rojas Daniel German
 1.2 Grado académico / mención : Contador Público Colegiado
 1.3 Teléfono y/o celular : 989 002 620
 1.4 Cargo e institución donde labora : Joshumer E.I.R.L.

II. CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| CATEGORÍA | CRITERIOS | DEFICIENTE | BAJA | REGULAR | BUENA | MUY BUENA |
|---------------|---|------------|------|---------|-------|-----------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.SUFICIENCIA | Los ítems son suficientes para medir la dimensión. | | | | | X |
| 2.CLARIDAD | Los ítems se comprenden fácilmente. | | | | X | |
| 3.COHERENCIA | Los ítems tienen relación lógica con la dimensión o indicador que se está midiendo. | | | | | X |
| 4.RELEVANCIA | Los ítems son necesarios o importantes, es decir debe ser incluido. | | | | X | |

| CONTEO DEL PUNTAJE TOTAL DE CATEGORÍAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|----|
| | | | | 8 | 10 |

PUNTAJE TOTAL: COEFICIENTE DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO: Suma de conteo = 18

$$\frac{\text{Total (20)}}{20}$$

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado).

| CATEGORÍA | INTERVALO |
|-----------------------|-----------------|
| No válido, reformular | [0,20 – 0,40] |
| No válido, reformular | <0,41 – 0,60] |
| Válido, mejorar | <0,61 – 0,80] |
| Válido, aplicar | X <0,81 – 1,00] |

Según Escobar y Martínez (2008) Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. Avances en Medición.

Firma del evaluador del instrumento

Lambayeque, 18 de enero del 2024.

Anexo 5 Validación de la propuesta

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Larrea Chucas Mariano
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- 1.3. Autor del instrumento: Adriana Fernanda Santa Cruz Mayta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcas con una cruz dentro del recuadro (X), según la clasificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (Si menos del 30% de los ítems cumple con el indicador)
2. **Regular** (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (Si más del 70% de los ítems cumple con el indicador)

| Aspectos de validación del instrumento | | 1 | 2 | 3 | Observaciones sugeridas |
|---|---|---|---|----|-------------------------|
| Criterios | Indicadores | D | R | B | |
| Pertinencia | Pertinencia de los fundamentos teóricos usados para el desarrollo de la propuesta | | | X | |
| Coherencia | La propuesta responde a la problemática presentada | | | X | |
| Congruencia | La propuesta y actividades desarrolladas para cada proceso guardan relación | | X | | |
| Aplicabilidad | Posibilidad de aplicación | | | X | |
| Objetividad | La aplicación de la propuesta se realizó de manera objetiva y teniendo en cuenta la finalidad | | X | | |
| Novedad | La propuesta presenta novedad científica | | | X | |
| Correspondencia | Existe un nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y presentadas en la propuesta | | | X | |
| Claridad | La propuesta ha sido redactada con lenguaje científicamente asequible | | | X | |
| Formato | Cada una de las partes de la propuesta están diseñados respetando los aspectos formales | | | X | |
| Estructura | El desarrollo de la propuesta cuenta con fundamento, diagnóstico, objetivos y actividades | | | X | |
| CONTEO TOTAL | | 0 | 4 | 24 | |
| (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones a cada indicador) | | C | B | A | Total |

Coefficiente de validez

$$(A+B+C) / 30$$

0.93

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL

Clasificación: 0.93



| Intervalo | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0.00 - 0.49 | Validez nula |
| 0.50 - 0.59 | Validez muy baja |
| 0.60 - 0.69 | Validez baja |
| 0.70 - 0.79 | Validez aceptable |
| 0.80 - 0.89 | Validez buena |
| 0.90 - 1.00 | Validez muy buena |

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Cruzalegui Linares Miluska
 1.2. Cargo e institución donde labora: Centro Integral de Mejoramiento Académico S.A.C.
 1.3. Autor del instrumento: Adriana Fernanda Santa Cruz Mayta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcas con una cruz dentro del recuadro (X), según la clasificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (Si menos del 30% de los ítems cumple con el indicador)
 2. **Regular** (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
 3. **Buena** (Si más del 70% de los ítems cumple con el indicador)

| Aspectos de validación del instrumento | | 1 | 2 | 3 | Observaciones sugeridas |
|---|---|---|---|----|-------------------------|
| Criterios | Indicadores | D | R | B | |
| Pertinencia | Pertinencia de los fundamentos teóricos usados para el desarrollo de la propuesta | | | X | |
| Coherencia | La propuesta responde a la problemática presentada | | | X | |
| Congruencia | La propuesta y actividades desarrolladas para cada proceso guardan relación | | X | | |
| Aplicabilidad | Posibilidad de aplicación | | | X | |
| Objetividad | La aplicación de la propuesta se realizó de manera objetiva y teniendo en cuenta la finalidad | | X | | |
| Novedad | La propuesta presenta novedad científica | | | X | |
| Correspondencia | Existe un nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y presentadas en la propuesta | | | X | |
| Claridad | La propuesta ha sido redactada con lenguaje científicamente asequible | | | X | |
| Formato | Cada una de las partes de la propuesta están diseñados respetando los aspectos formales | | | X | |
| Estructura | El desarrollo de la propuesta cuenta con fundamento, diagnóstico, objetivos y actividades | | | X | |
| CONTEO TOTAL | | 0 | 4 | 24 | |
| (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones a cada indicador) | | C | B | A | Total |

Coefficiente de validez

$(A+B+C) / 30$

0.93

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL

Clasificación: 0.93

| Intervalo | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0.00 - 0.49 | Validez nula |
| 0.50 - 0.59 | Validez muy baja |
| 0.60 - 0.69 | Validez baja |
| 0.70 - 0.79 | Validez aceptable |
| 0.80 - 0.89 | Validez buena |
| 0.90 - 1.00 | Validez muy buena |

FICHA DE VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

I. INFORMACIÓN GENERAL

- 1.1. Nombres y apellidos del validador: Valderrama Rojas Daniel German
 1.2. Cargo e institución donde labora: Joshumer E.I.R.L.
 1.3. Autor del instrumento: Adriana Fernanda Santa Cruz Mayta

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems de la estrategia y marcas con una cruz dentro del recuadro (X), según la clasificación que asigne a cada uno de los indicadores.

1. **Deficiente** (Si menos del 30% de los ítems cumple con el indicador)
2. **Regular** (Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buena** (Si más del 70% de los ítems cumple con el indicador)

| Aspectos de validación del instrumento | | 1 | 2 | 3 | Observaciones sugeridas |
|---|---|---|---|----|-------------------------|
| Criterios | Indicadores | D | R | B | |
| Pertinencia | Pertinencia de los fundamentos teóricos usados para el desarrollo de la propuesta | | | X | |
| Coherencia | La propuesta responde a la problemática presentada | | | X | |
| Congruencia | La propuesta y actividades desarrolladas para cada proceso guardan relación | | X | | |
| Aplicabilidad | Posibilidad de aplicación | | | X | |
| Objetividad | La aplicación de la propuesta se realizó de manera objetiva y teniendo en cuenta la finalidad | | X | | |
| Novedad | La propuesta presenta novedad científica | | | X | |
| Correspondencia | Existe un nivel de correspondencia entre las teorías estudiadas y presentadas en la propuesta | | | X | |
| Claridad | La propuesta ha sido redactada con lenguaje científicamente asequible | | | X | |
| Formato | Cada una de las partes de la propuesta están diseñados respetando los aspectos formales | | | X | |
| Estructura | El desarrollo de la propuesta cuenta con fundamento, diagnóstico, objetivos y actividades | | | X | |
| CONTEO TOTAL | | 0 | 4 | 24 | |
| (Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones a cada indicador) | | C | B | A | Total |

Coefficiente de validez

$$(A+B+C) / 30$$

0.93

III. CLASIFICACIÓN GLOBAL

Clasificación: 0.93



| Intervalo | Resultados |
|-------------|-------------------|
| 0.00 - 0.49 | Validez nula |
| 0.50 - 0.59 | Validez muy baja |
| 0.60 - 0.69 | Validez baja |
| 0.70 - 0.79 | Validez aceptable |
| 0.80 - 0.89 | Validez buena |
| 0.90 - 1.00 | Validez muy buena |