

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD



Políticas de control interno en el proceso operativo del servicio de pilado de arroz para mejorar la rentabilidad en una empresa molinera de Chiclayo

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTOR

Lurdes Alva Altamirano

ASESOR

Flor De Maria Beltran Portilla

<https://orcid.org/0000-0002-7161-4208>

Chiclayo, 2025

**Políticas de control interno en el proceso operativo del servicio
de pilado de arroz para mejorar la rentabilidad de una
empresa molinera de Chiclayo**

PRESENTADA POR

Lurdes Alva Altamirano

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Pedro Jesús Cuyate Reque

PRESIDENTE

Rosita Catherine Campos Diaz

SECRETARIO

Flor De Maria Beltran Portilla

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, quien con su entrañable amor, misericordia y bondad me guía en cada paso de mi vida; a mis queridos padres quienes, con su esfuerzo y cuidado han sido el soporte e inspiración para lograr mis objetivos; a mi hijo Adiel, quien con su ternura alegra mis días.

Agradecimientos

Agradezco a Dios mi padre celestial, por darme su luz de esperanza y la fortaleza para caminar en mi diario vivir. A mis padres, quienes no escatimaron ningún esfuerzo para brindarme su apoyo incondicional en el cuidado y la formación de mi persona. A mi estimada asesora Mg. Flor De María Beltrán Portilla por sus constantes orientaciones para el desarrollo de esta investigación.

Políticas de control interno en el proceso operativo del servicio de pilado para mejorar la rentabilidad de empresa molinera Chiclayo

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
2	Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	<1%
7	Submitted to BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA BIBLIOTECA	<1%

Índice

Resumen.....	6
Abstract.....	7
Introducción	8
Revisión de literatura	9
Materiales y métodos	24
Resultados y discusión	31
Conclusiones	57
Recomendaciones.....	58
Referencias.....	59
Anexos	64

Resumen

El Control interno es de mucha importancia, puesto que permite la gestión adecuada de los bienes, actividades e información de una empresa determinada, con el fin de obtener una indicación confiable de su situación financiera y sus respectivas operaciones. El presente estudio se enfoca en diseñar políticas de control interno en el proceso del servicio de pilado de arroz en la empresa molinera, mediante la información recolectada, en base al cuestionario de control interno con sus respectivos componentes, asimismo éste facilitó la evaluación del estado actual del control en la empresa, también se midió la rentabilidad utilizando indicadores financieros, para así, mejorar la rentabilidad coadyuvado con las políticas de control interno. La investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada a nivel descriptivo y de diseño no experimental, se utilizaron técnicas de cuestionario y de análisis documental. En esta investigación se describió el proceso del servicio del molino, se determinó causas y efectos, se aplicó un cuestionario de control al personal del área y se determinó que en el molino no se cumplen las políticas de control interno, cuyo efecto es la disminución de la rentabilidad. Se diseñaron políticas de control interno a fin de que disminuyan las mencionadas deficiencias.

Palabras clave: Control interno, procesos operativos, rentabilidad

Abstract

Internal control is of great importance since it allows for the proper management of a company's assets, activities, and information, in order to obtain a reliable indication of its financial situation and its respective operations. This study focuses on designing internal control policies for the rice milling service process at a milling company. This information was collected using the internal control questionnaire and its respective components. This facilitated the evaluation of the company's current state of control. Profitability was also measured using financial indicators, thus improving profitability with the help of internal control policies. The research was quantitative, applied at a descriptive level, and of a non-experimental design. Questionnaire and documentary analysis techniques were used. This research described the mill's service process, determined causes and effects, and administered a control questionnaire to the area's personnel. It was determined that the mill's internal control policies are not being followed, resulting in decreased profitability. Internal control policies were designed to reduce the aforementioned deficiencies.

Keywords: Internal control, operational processes, profitability

Introducción

En la actualidad existen organizaciones que no cuentan con políticas adecuadas de control interno, debilitando así el logro de sus objetivos, incrementando riesgos operativos y disminuyendo la rentabilidad, la ejecución del control interno es de vital importancia, puesto que, está diseñado principalmente para proveer una seguridad razonable acerca de los objetivos operacionales de reporte y de cumplimiento de la entidad. Es indudable que el control interno es la columna primordial en todas las empresas, puesto que repercute en la organización de procesos administrativos y operativos, permitiendo el crecimiento financiero de la industria, a través del control se puede evaluar o medir el uso de los recursos de la empresa, para trazar técnicas de organización y planificación con información real y así revelar los presuntos actos de fraudes.

La presente investigación es de importancia porque favorece tanto a los directores, trabajadores, e inversionistas de la empresa, en mejora del control de sus procesos organizacionales, todo ello se fundamenta por la necesidad de adecuar e implementar políticas de control en la empresa, que favorece el marco organizacional.

Cueva et al. (2021), en su artículo mencionan que las empresas en China, relacionan el control interno con la rentabilidad, ya que, permite predecir futuros riesgos que podría enfrentar la sociedad, pero a través de la gestión de la integridad, autodisciplina y todos los integrantes de la organización se podrá construir un entorno empresarial de alta calidad; en el ámbito nacional, Lara (2019), manifiesta que, las empresas han sufrido pérdidas económicas drásticamente, generado por la disminución de sus ventas, por el nivel de educación de sus empleados y accionistas, por la falta de experiencia y por la falta de capacitación de todos los miembros del área de control interno; debiéndose de forma urgente tomar medidas de corrección con el propósito de aumentar la rentabilidad.

La empresa materia de investigación, dedicada a brindar el servicio de Pilado de arroz, presenta ciertos problemas en su proceso operativo, en lo que se refiere a planificar, organizar, direccionar y coordinar pues no tiene implementado controles internos. Falta de supervisión en el proceso del servicio de pilado, lo que engloba a: Recepción del material a pilar, inspección, pesado, almacenaje, limpieza, descascarado, separación y ensacado, trayendo como consecuencias el robo, los desperdicios y las mermas, acarreado pérdidas económicas muy significativas a la empresa. Ante lo expuesto se plantea la siguiente problemática: ¿Establecer políticas de control interno en el proceso operativo de servicio de pilado de arroz permitirá incrementar la rentabilidad de la empresa molinera?

Las bases teóricas científicas para este trabajo de investigación, sobre control interno, Díaz (2021) menciona que contribuye vigorosamente a la obtención de una óptima gestión, ya que genera beneficios para la administración de la entidad, en todos los niveles, así como en todos los procesos, subprocesos y actividades donde se va implementar. Referente a la rentabilidad, Ramadhanti (2021) menciona que es el ratio que se encarga de medir la eficacia de la gestión, el cual, posee como propósito de aumentar los beneficios que se extraen por las ventas e inversión.

Posso y Barrios (2014) explica que, en Colombia, empresas de servicios adoptan el control interno teniendo en cuenta los lineamientos y elementos que contempla el informe COSO. Arreaga y Crespo (2013) manifiestan que, en Ecuador, existen problemas de control dentro de las empresas, pues tres de cada cinco de ellas se ven afectadas en el desarrollo administrativo, financiero y en la adecuada toma de decisiones.

Se describieron los aspectos generales y del proceso operativo de servicios de la empresa molinera y se determinó la condición actual de la empresa y sus procesos operativos; seguidamente se evaluó la confiabilidad del control interno existente en el proceso de pilado y arroz en la empresa, siendo confiable en un 20.90%; luego se cuantificaron las deficiencias de control en el proceso operativo lo que permite elaborar políticas de control para el proceso operativo de servicios de pilado de arroz con el fin de incrementar la rentabilidad de la empresa molinera.

Revisión de literatura

Antecedentes

Los antecedentes de esta investigación incluyen la revisión de las siguientes investigaciones:

Aguilar, L., & Trigos, J. (2021). Sistema de control Interno y su incidencia en la rentabilidad del molino Piladora del Valle S.R.L., Chepén 2021. Su principal objetivo que planteó en su investigación es determinar si existe incidencia en la rentabilidad con respecto al control interno, para ello aplicó el enfoque cuantitativo, tipo aplicada, el diseño no experimental, nivel de estudio correlacional -causal, se usaron técnicas de recolección de datos tales como la encuesta y el análisis documental, después de su respectivo análisis, permitió concluir que dentro de la empresa el control interno tiene una relación directa con la rentabilidad, es decir, si el molino Piladora, toma en cuenta cada componente del control interno, cumpliendo con las normas y políticas de cada área, si la empresa emplea

adecuadamente su manual de organización y funciones tendría óptimos resultados en la rentabilidad y se verá reflejando en sus estados financieros de manera confiable siendo útil para los inversionistas.

Rudas, W. (2021). Implementación de un sistema de control interno para el departamento de logística de abarrotes al por mayor. Lima (2020-2023). Tuvo como objetivo principal la implementación de un sistema de control interno en el departamento de logística, para lo cual diagnosticó el estado actual de dicho departamento, describió y determinó el impacto de implementación del sistema de control, realizó el cálculo de la minimización de pérdidas de mercadería con la implementación del control, de manera que, utilizó la metodología COSO, el análisis de la rentabilidad y una entrevista a los colaboradores de la entidad, concluyó que existen errores constantes en los procesos del área, asimismo éstos afectan la gestión operativa y financiera de la organización, por lo cual la implementación de un sistema de control interno se verá reflejado en el impacto financiero y operativo del departamento de logística en la empresa de una manera favorable.

Anchimanya, E., & Berrocal, K. (2021). Control interno en la gestión operativa de la empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L. De la provincia de Huancayo. Propuso un manual de control interno que permita fortalecer la gestión operativa de la empresa, analizó los componentes de control interno y su impacto en la planificación de la organización, realizó un análisis respecto a cómo los tipos de control interno fortalecen la evaluación operativa de la empresa, la investigación es de tipo aplicado, nivel descriptivo, diseño no experimental transversal, después de analizar los datos permitió concluir que la entidad carece de adecuadas herramientas de control interno en los procesos de sus funciones que desarrollan las áreas operativas, determinó para que el fortalecimiento de la gestión operativa y los lineamientos marchen de forma adecuada se debe incluir al control interno dentro de la administración, asimismo la aplicación adecuada de los tipos de control permitirán una mejora en la gestión operativa, fortaleciendo el desarrollo de sus operaciones en cada proceso.

Álvarez, Y. (2022). Análisis del control interno aplicado a los almacenes y su relación con la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tacna, año 2018. El principal objetivo abordado en esta investigación es determinar la relación del control interno del almacén con la planificación financiera de las empresas materia de estudio, la investigación es de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental, la muestra es un total de diecinueve empresas del sector, utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, concluyó que el control interno en el almacén y la gestión financiera tienen una relación significativa, esto a

base contrastación chi cuadrado, asimismo, existe un potente relación entre la protección y resguardo del almacén, por lo que recomienda a las empresas ferreteras tener un mayor cuidado en mejorar y mantener el control interno que aplican cada uno de sus almacenes, de igual manera a la gestión financiera.

Quintero, Y., & Monroy A. (2020). Evaluación del sistema de control interno enfocado en la gestión del área de cartera. Se planteó como objetivo general la evaluación del control interno del área de cartera dentro de la organización para determinar tanto las falencias como las oportunidades de mejora, se recolectó información en base a la entrevista y al análisis documental, del diagnóstico realizado a la entidad se tuvo como resultado que el área de cartera presenta debilidades tales como: falta de políticas de control en los procesos, falencias en el control de cartera por el exceso de responsabilidades en los trabajadores y la administración de riesgos es ineficiente, por lo que los autores proponen un plan de mejora en el control interno del área de cartera del molino Sonora S.A.C.

Huacca, R. (2024). Estándares internacionales de control interno en Latinoamérica. *Management Control Review*, 2(1). En este estudio el autor se propuso como objetivo examinar las investigaciones referentes al control interno en las pequeñas, medianas y microempresas de América Latina, específicamente en Perú y Chile. Se llevó a cabo una revisión sistemática referente a la implementación del control interno en organizaciones de los últimos diez años (2012 a 2022), se recolectó información referente a teorías, conceptos del tema de investigación, del total de tesis e investigaciones, sesenta y cuatro por ciento pertenecen a investigaciones peruanas y el treinta y seis por ciento provenientes de Chile, y el ochenta y nueve por ciento corresponden a trabajos de grado, sin embargo el once por ciento a posgrado, se resalta la importancia de la implementación de estándares internacionales de control interno puesto que es de vital importancia para garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión de la empresa, la falta de implementar estándares internacionales de control repercute en las operaciones de la empresa y en la toma de decisiones, cabe precisar que gracias al desempeño del control en las organizaciones permite mejorar el desempeño del talento humano e incrementar la rentabilidad.

Bases Teóricas Políticas de Control Interno

Estupiñán (2015), afirma que al control interno se le conoce a las políticas, normas, procedimientos, las cuales son trazadas con la finalidad de poder generar confianza en los objetivos de las empresas, de tal manera que permite detectar, prevenir y corregir los aspectos

innecesarios dentro de la empresa, se define como aquel proceso que proporciona seguridad, cumpliendo con eficacia y efectividad cada operación dentro de la misma, brindando seguridad a la información financiera, acatando las normas vigentes.

COSO, citado por (Mantilla, 2013) define al control interno como un proceso que deriva de la ejecución directiva, administrativa y del personal de la empresa, con el objetivo de ofrecer seguridad en el logro y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Para Estupiñán (2015), el control interno comprende los métodos, medidas adecuadas y medidas debidamente coordinadas, así como el plan organizativo dentro de una entidad para proteger los bienes y comprobar si los datos contables son exactos y veraces.

El control interno abarca los planes organizacionales, las técnicas y medidas coordinadas adoptadas en una empresa con el fin de salvaguardar los activos, verificar la fidelidad y seguridad de la información económica, así como promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a políticas prescritas (Mantilla, 2013).

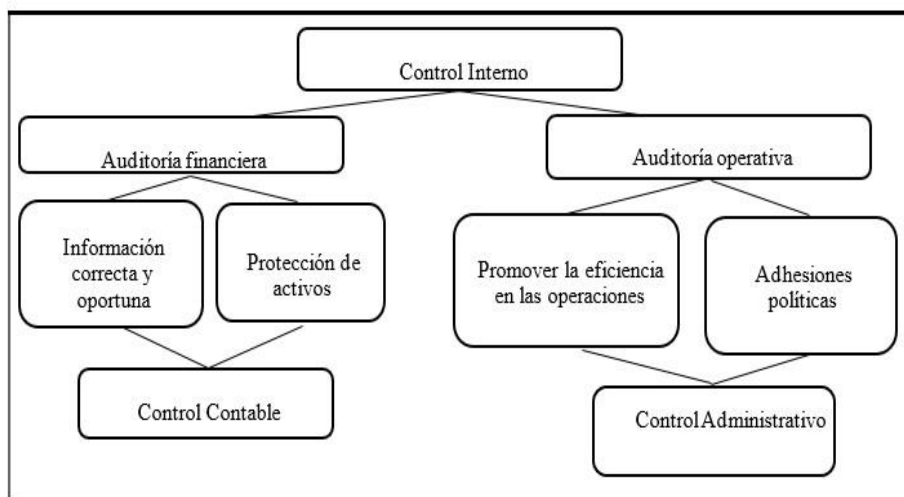
Existen dos tipos de control interno el cual se puede dividir en auditoría financiera y en auditoría operativa, relacionando ésta última con el control de tipo contable, mientras que la auditoría operativa se relaciona directamente con el control administrativo.

(Granda, 2011).

Esta clasificación es mostrada en la siguiente figura:

Figura 1

Clases de control interno



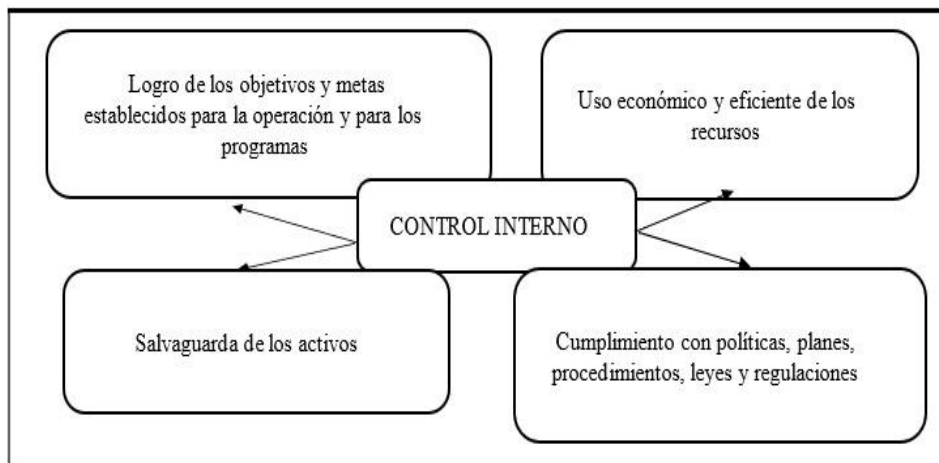
Nota. Tomado de Granda (2011).

Importancia del Control Interno:

El control interno tiene su importancia en que, a través de medidas de control o acciones de control, tanto instituciones públicas como privadas podrán usar de manera más óptima los recursos con los que cuenta. (Estupiñán, 2015).

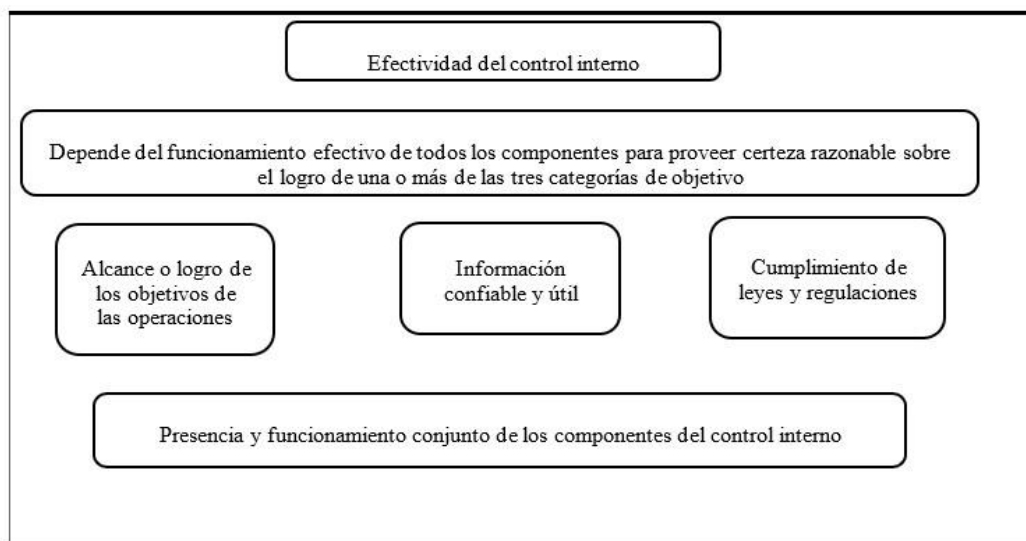
Figura 2

Objetivos del control interno



Nota.

La importancia del control radica en los objetivos que este tiene. Tomado de Mantilla (2013). Estupiñán (2015), manifiesta que el control interno es empleado por los administradores de las empresas por medio de acciones concretas, pues buscan el logro de objetivos planteados.

Figura 3*Efectividad del control interno*

Nota. Tomado de Estupiñán (2015).

Principios del control Interno:

Mantilla (2013), mencionó la existencia de los siguientes principios con el que cuenta el control interno:

- Separación de puestos.
- Transacciones
- Control de las transacciones
- Disposición de los bienes
- Comprobación de la existencia física.

Elementos del control interno

Los elementos de control según Bravo (2002) son el personal, organización, dirección, coordinación, asignación de responsabilidades, supervisión y los procesos. En cuanto al personal, es menester para el cumplimiento de objetivos del control interno que los encargados o personas sean idóneas y cuenten con capacitaciones en el área. Mantilla (2013) manifiesta que, el control interno deberá ser ejecutado por los directivos y el personal de la entidad quienes establecen las metas y objetivos de la entidad. Otro elemento es la organización, aquellos que intervienen en la organización, son: dirección, en donde se asumen responsabilidades, considerando políticas de orden general dentro de la empresa para la adecuada toma de decisiones. Respecto a la coordinación, se considera las múltiples necesidades y obligaciones de los integrantes de la empresa y así se prevea los diversos conflictos propios de invasión de ocupaciones o interpretaciones contrarias a las que asigna la autoridad. Asimismo, la división

de labores, que se define claramente los puestos y las funciones de los trabajadores donde se establece con claridad los nombramientos dentro de la empresa, la jerarquía y delegación de las facultades de permisión inherentes con las responsabilidades asignadas. Y finalmente la supervisión en la cual se desarrolla el monitoreo permanente, establecidas por la dirección de la empresa, o a través de un equipo de internos, así como por el propio Comisión de Control que debe llevar sus funciones a la prevención de hechos que generen pérdidas o incidentes costosos a la organización. Finalmente, el autor menciona que los procesos son importantes en el control interno puesto que, permitirán el orden de las acciones inmersas en actividades de la entidad y facilitarán la administración de ellas.

Componentes del Informe COSO:

Informe COSO:

Estupiñán (2015), menciona que el modelo COSO, estructura el control, mejora e impulsa una cultura organizativa nueva en las empresas, sirve como una plataforma para múltiples definiciones y modelos de control de contexto mundial, es por ello que todos los modelos que han surgido persiguen diferentes propósitos teniendo diferentes definiciones, aunque para algunos se presentan idénticas, estas presentan diferencias.

Mantilla, B. (2013), menciona que el informe COSO, presenta cinco componentes principales, estos son: el ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, comunicación e información y monitoreo.

Ambiente Control: En este componente se plantea la creación de un conocimiento de control de los trabajadores. Es el cimiento de todos los componentes del control interno, puesto que proporciona una adecuada estructura y disciplina, entre los principales factores del ambiente de control se encuentra la integridad, los valores éticos, la competencia del personal, la filosofía, el estilo de operación administrativa, la manera de cómo la administración asigna autoridad y responsabilidad, como organiza y garantiza a sus colaboradores, la atención y dirección proporcionada por el directorio. (Mantilla, B, 2013).

Evaluación de Riesgos: toda empresa presenta riesgos según las funciones que cumpla y en el contexto en que realice sus operaciones. Es por ello que para valorar riesgos es menester identificar, cuantificar y priorizar los acontecimientos que pudieran tener impacto significativo, puesto que, la industria las regulaciones y las operaciones cambian de manera continua, por ello se requieren componentes para poder determinar los riesgos asociados al cambio. (Mantilla, B, 2013).

Matriz de Riesgo: herramienta que permite controlar y gestionar las actividades y procesos más significativos de una entidad, así como el nivel y tipo de riesgos. Las empresas tienen la

responsabilidad de identificar y administrar el riesgo, establecer los niveles aceptables de exposición, implementar el control adecuado y evaluar su efectividad. (Martínez, 2014).

Actividades de control: las actividades de control son las políticas y ordenamientos que permiten asegurar que las directivas administrativas sean llevadas a cabo. Mediante estas acciones se asegura que tomen las acciones necesarias para poder orientar los riesgos hacia el cumplimiento de objetivos de la empresa, las actividades de control se realizan por toda la organización, en cada uno de sus niveles y en cada una de sus funciones, incluyendo un rango de actividades diversas como consentimientos, autorizaciones, comprobaciones, conciliaciones, exámenes de desempeño estratégico, cuidado de los activos y la designación de ocupaciones. (Mantilla, 2013).

Información y comunicación: se debe identificar y comunicar de manera oportuna la información a los colaboradores para que estos asuman de manera coordinada y ordenada sus responsabilidades. Puesto que, permita reportar las operaciones laborales y financieras de la empresa (Mantilla, 2013).

Monitoreo: para que el control dentro de la empresa sea llevado correctamente se debe tener políticas de monitoreo, permitiendo valorar el desempeño del mismo en el tiempo. (Mantilla, 2013).

Métodos de la evaluación del control interno

Narrativo o Descriptivo

Estupiñán

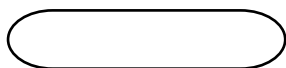
(2015) explica que el método narrativo, son aquellos detalles de descripción que involucran a los procedimientos importantes y necesarios del control interno dentro de las diversas áreas, jerarquías y funciones dentro de la empresa.

Flujogramas

Los flujogramas representan gráficamente los procesos de la empresa. Como se muestra a través de la siguiente simbología:

Identificación

Inicio del flujo grama



Concepto: Representa áreas con su responsabilidad y el inicio de un flujograma.

Línea de flujo o comunicación



Concepto: La línea de flujo o comunicación representa la conexión o el movimiento del flujo a través de operaciones o de documentos.

La flecha indica el sentido del proceso y concatenación de una acción con otra.

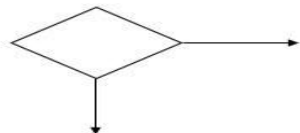
Normalmente, en el flujo se dibuja de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha.

Documentos



Concepto: se utiliza para identificar cualquier tipo de documento originado o recibido en cada sistema (cheques, factura, parte diario, listados, etc.). Dentro del símbolo se identifica el nombre del documento. Además, debe mostrarse el número de copias de cada documento.

Decisión



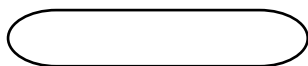
Concepto: se usa este símbolo cuando la operación graficada en el flujograma está sujeta a ciertas alternativas que pueden presentarse antes de continuar el procedimiento. La decisión (definición de como se ha de seguir) dependerá del resultado de una prueba, una comparación o la existencia de alguna condición. *Frecuencia de tiempo*



Concepto: representa una condición de tiempo para la ejecución de las operaciones.

Usualmente reflejan días, meses o años.

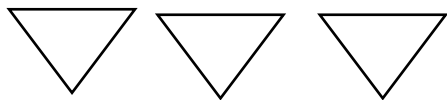
Finalización



Concepto: este símbolo se utiliza para indicar la conclusión del flujograma de cada subsistema. Es el último símbolo que se gráfica. Registro



Concepto: representa las entradas y salidas en el cual son anotadas como en un documento, los cuales son llevados manualmente o mediante algún sistema electrónico. *Archivo*



Concepto: “representa las funciones de archivo de información bajo control directo de la misma unidad en la cual se están representando los procedimientos de la empresa. Se emplea para representar el almacenamiento de información bajo diversas situaciones (Estupiñán 2015)

Estados Financieros

Baena (2014), el estado financiero, es una construcción ordenada y sistematizada de datos financieros, presentados en diferentes asientos y periodos con la finalidad de brindar información clara y precisa sobre las actividades de la empresa.

Baena, D. (2010), la importancia de los estados financieros es el de brindar información financiera contable, con la finalidad de poder tomar decisiones acertadas en una empresa que permitan generar acciones de mejora en ella.

Los estados financieros son representaciones financieras estructuradas de una posición financiera y de transacciones llevadas a cabo por una determinada empresa o compañía, ya que mucha de la información con la que esta cuenta se encuentra en sus estados financieros. Como características principales se tiene la confiabilidad, comparabilidad y utilidad. (Baena, D., 2010).

Funciones de estados financieros:

Todo estado financiero debe proporcionar información a los propietarios y a los acreedores de la empresa acerca de la situación actual de esta y su respectivo desempeño financiero anterior, mediante los datos de los estados financieros los gerentes o propietarios fijan metas de desempeño e imponen restricciones a la parte administrativa de la compañía, además permite la construcción de plantillas convenientes para la planeación financiera. (Baena, D., 2010).

Principios de los estados financieros:

Baena (2014), los estados financieros cuentan con los siguientes principios:

Todo dato contable debe estar registrado en término monetario.

Principio de partida doble.

La empresa es una entidad diferente a los propietarios.

Se suponen operaciones de una empresa en marcha.

La consistencia de estados financieros.

Reconocimiento de los ingresos.

Ingresos y gastos deben encontrarse equilibrados.

Las partidas de balance general deben ser evaluadas al costo.

Tendencias de que los errores subestimen las utilidades.

Criterios de clasificación y ordenamiento de cuentas:

Todo estado financiero debe ser sencillo y resumido, haciendo énfasis en rubros operacionales, los activos deben estar clasificados en corriente, fijo u otros activos, ordenados en corrientes, de acuerdo a la liquidez, fijos de acuerdo a la durabilidad y otros activos de acuerdo a su representatividad, por otro lado, los pasivos deben clasificarse en pasivos corrientes, pasivos a largo plazo y patrimonio. (Baena, D, 2014).

Rentabilidad

Córdoba (2014), menciona que la rentabilidad es una medida financiera que permite identificar el nivel de eficiencia de la dirección a través de beneficios generados sobre las ventas o sobre la inversión.

Es un elemento medible que sirve de guía para la toma de decisiones de una determinada empresa, ello con la finalidad de poder brindar una estabilidad. (García, 2015).

Tabla 1

Elementos financieros que permiten la toma de decisiones

Toma de decisiones	Capacidad de crecimiento Estabilidad Rentabilidad Logro de objetivos.
--------------------	--

Fuente: García (2015).

García (2015), “La rentabilidad sirve para estimar la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad, en relación a sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos”. (p. 222)

En pocas palabras la rentabilidad es una unidad de medida que permite identificar la cantidad de recursos generados en un determinado proyecto. (García, V., 2015).

Según las normas contables, NIF (CINIF, 2014), citado por (García, V., 2015). La rentabilidad “se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incrementar en sus activos netos. Sirve al usuario general para medir la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad, en relación a sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos”. (p.275).

Razones de rentabilidad:

También llamadas de rendimiento, se utilizan para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos en que debe incurrir, y así convertir las ventas en ganancias o utilidades (Oriol, 2008), citado por (Córdoba, 2014).

García (2015), afirma que a través de estos ratios se puede determinar el rendimiento de la entidad en relación con sus ventas, el capital y sus activos. Estos dígitos son necesarios obtenerlos, puesto que, toda entidad necesita conseguir ganancias. La rentabilidad de las empresas se calcula a través de las razones como la rotación y margen de ganancias, los más usados son los que a continuación se presentan:

Tabla 2

Ratios de Rentabilidad

Tabla 2
Ratios de Rentabilidad

Ratios o Razones de Rentabilidad	Rendimiento sobre las ventas (ROS)	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$
	Rendimiento sobre los activos totales (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$
	Rendimiento sobre el capital contable (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}}$
	Utilidad por Acción	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Número de Acciones}}$

Nota. Tomado de García (2015)

Rendimiento sobre las ventas (ROS):

Este indicador mide el desempeño y la eficiencia operativa de una determinada empresa o negocio, por ello su resultado determina el nivel porcentual de utilidad que se genera por cada unidad monetaria invertida. (García, 2015).

Rendimiento sobre los activos (ROA):

Mediante este ratio se identifica el rendimiento con respecto al total de inversión de activos, el resultado de esta operación muestra el nivel porcentual de la utilidad que es generada por cada unidad monetaria invertida en activos. (García, 2015).

Rendimiento sobre el capital contable (ROE)

Esta razón es una de las más usadas e importantes para las personas que hacen uso de información financiera, mediante esta razón se identifica el nivel porcentual de utilidad neta que obtienen los accionistas o propietarios sobre el capital que se ha invertido en la empresa o compañía, es el rendimiento sobre la inversión de los dueños o propietarios, tanto por el capital que se aportó, como del capital social o por el ganado como son las utilidades retenidas. (García, 2015).

Rendimiento o utilidad por acción: mediante este ratio se determina el importe de utilidad neta de un determinado periodo al que corresponde cada acción que se encuentra en circulación en la empresa. (García, 2015).

Análisis financiero:

El análisis financiero son acciones que contemplan la identificación de objetivos, la recolección de datos, la administración, el procesamiento de datos. El análisis propiamente dicho y el informe presentado (García, 2015).

El análisis de los estados financieros implica comparaciones de desempeño de la empresa en el tiempo, así como la comparación con otras empresas del mismo rubro, este análisis es efectuado para poder identificar los puntos débiles y fortalezas de la empresa. (Baena, 2010).

Procesos Operativos

Pérez (2010), El proceso se define como el conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales interactúan entre sí con la finalidad de transformar los elementos, otra definición clara es la consecuencia de acciones o actividades cuyo producto tiene valor intrínseco para el usuario o cliente, entendiendo como valor a lo que es apreciado o estimado por el que es percibido al recibir un determinado producto. En resumen, un proceso es un grupo o conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, los insumos en productos o los recursos en resultados, al agregar un valor a las entradas para poder conseguir utilidades por las ventas en salida y buscar en todo momento una adecuada productividad.

Pérez (2010), entre los principales conceptos se tienen los siguientes:

Conjunto de actividades operaciones transportes inspecciones y almacenamientos, las actividades agregan valor a los insumos, además todo proceso tiene fronteras entradas, procesos

y salidas. La productividad de todo proceso es la relación de entre los productos e insumos utilizados. Existe un espacio de tiempo de ciclos de transformación entre las entradas y salidas. Por otro lado, el proceso conduce a una secuencia lógica dando paso a un diagrama de flujo de las actividades. Todo proceso cuenta con proveedores y clientes que sean internos o externos, por último, todo proceso presenta una visión, objetivos, asimismo agrega valor y es repetitivo.

Objetivos de los procesos

Para Pérez (2010), el principal objetivo de los procesos es el planear y diseñar los procesos, que permitan tener como resultado un sistema de servicios, que permita obtener resultados al menor tiempo y costo posible unitariamente, durante toda la vida del servicio, por otro lado todo proceso es dependiente de la capacidad que tenga la planta y del diseño de los servicios, también depende y es afectado por el diseño de trabajo, del planteamiento de los recursos humanos, y de la disposición de la instalación.

Elementos de un proceso:

Pérez (2012), Todo proceso cuenta de manera general con los siguientes elementos:

Input (Entrada):

El input es aquel producto o insumo que proviene de un proveedor, su existencia justifica la ejecución de los procesos:

Proceso:

Es aquella secuencia de actividades, esta cuenta con elementos tales como los recursos, personas, parte física. En este caso siempre debe contarse con un sistema de control que pueda estandarizar el proceso y pueda determinar indicadores de funcionamiento y los niveles de satisfacción de sus clientes.

Output (Salida):

Se debe tomar en cuenta la calidad con la que sale el producto del proceso esta debe cumplir con los estándares determinados

Factores en un proceso.

Pérez (2010), menciona que entre los factores que se tiene de los procesos se cuenta con los siguientes:

Personas:

En este factor se encuentra un responsable y los miembros del equipo que pertenecen en el proceso, estas cuentan con conocimientos habilidades y actitudes adecuadas. La contratación integración y el desarrollo de cada una de las personas la proporciona el proceso de gestión del personal.

Materiales:

En este factor se encuentran las materias primas o las semielaboradas, así como la información con las características adecuadas para su uso. Los materiales son proporcionados por el proceso de gestión de proveedores.

Recursos físicos:

En este factor se toma en cuenta las instalaciones, maquinarias las cuales deben estar en óptimas condiciones para su respectivo uso. Aquí se refiere a las instalaciones, maquinarias que han de estar siempre en adecuadas condiciones de uso. Aquí se refiere al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y al proceso de gestión de proveedores de bienes de inversión y a los procesos de mantenimiento de infraestructura.

Método/ Planificación de procesos.

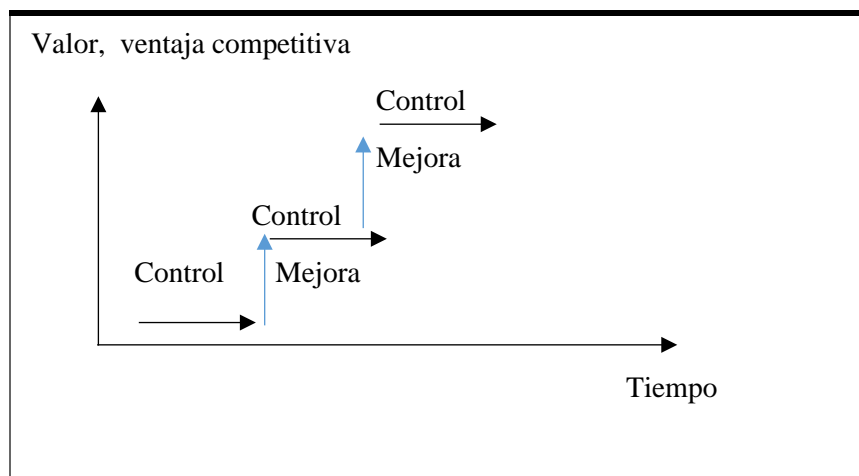
Método del trabajo, procedimientos, hojas de procesos, etc. Es considerado como la forma de emplear los recursos de la empresa

Medio Ambiente:

Entorno en donde se lleva a cabo el proceso.

Según Pérez (2012), la gestión de procesos se orienta hacia la calidad del producto misma que permite determinar un control sobre ellos, ya que para el autor la calidad concierne al departamento de control que debe tener la empresa, este debe ser aplicado al producto inicialmente, en su proceso intermediario y al final del proceso, este es empleado para poder detectar defectos y es orientado hacia el producto, mediante una actitud de arreglo y reacción, o en pocas palabras para prevenir cualquier error, y este finaliza tras la fabricación del producto, y la satisfacción de los clientes.

Figura 4
El control y la mejora en la gestión por procesos



Materiales y métodos

La investigación fue de tipo aplicada con enfoque cualitativo ya que se analizó, recopiló información y luego se elaboró políticas de control dentro de la organización; en cuanto al nivel de investigación, fue descriptiva pues permitió evaluar las variables planteadas a manera de descripción, es por ello que se adoptó una postura cuantitativa, puesto que se analizó tanto la variable control interno y la rentabilidad.

El diseño de la investigación es descriptivo no experimental ya que se estudió cada variable en un momento dado sin ninguna manipulación, estudiando en el contexto tal cual se da el problema.

La población se constituye por la Empresa Molinera dedicada a la prestación de servicios de pilado de arroz. Y la muestra por el proceso operativo de servicios, en donde participaron un total de 12 trabajadores, a los que se les aplicó el cuestionario de control interno. Los criterios para la investigación es la facilidad a la disposición de la información por parte de los directivos de la empresa, acceso a los reportes y la verificación de procesos dentro de la misma, así como el aporte que se pretende brindar en beneficio de la entidad.

Operacionalización de variables

Tabla 3*Operacionalización de variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Políticas de control	Conjunto de normas, técnicas y procedimientos dictados al interior de la empresa o departamentos, tiene com o función garantizar que las operaciones se hagan dentro del criterio de eficiencia y que faciliten el	Dichas políticas de control muestran cinco componentes principales como son, ambiente de control, información y comunicación y monitoreo.	Ambiente de control	Valores Normas Segregación de responsabilidades Estándares Claridad de niveles y funciones
			Evaluación de los riesgos	Documentación Seguros contra pérdidas y daños Planes de contingencia
			Actividades de control	Control sobre bienes

	logro de los recursos, obteniendo información confiable, oportuna y segura			Definición de actividades Regulaciones Personal competente para el control
--	--	--	--	--

			Información y comunicación	Comunicación de objetivos Informes de funciones Conocimiento de políticas y reglamentos Capacidad de comunicación del personal Comunicación de reportes
			Monitoreo	Control de los inventarios Detección oportuna de errores Capacidades de reconocer problemas funcionales Nivel de supervisión Formulación de recomendaciones correctivas.
Rentabilidad	Se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incrementar en sus activos netos. Sirve al usuario general para medir la utilidad neta	Es una unidad de medida que permite identificar la cantidad de recursos generados en un determinado proyecto, a	Rendimiento sobre las ventas	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ventas}}$
			Rendimiento sobre los activos totales	$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activo total}}$
			Rendimiento sobre el capital contable	$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\text{_____}}$

	o cambios de los activos netos de la entidad, en relación a sus ingresos, su capital contable y sus propios activos	base de indicadores.		<i>Capital Contable</i>
Procesos Operativos			Entrada (Input)	Control adecuado de los proveedores
				Cotizaciones
				Revisión técnica de los insumos
			Proceso	Personal adecuado
				Características de insumos
				Instalaciones correctas
				Mantenimiento de maquinaria
				Estandarización de procesos
				Impacto en el medioambiente
			Output (salida)	Control de calidad del producto final
		Estandarización del producto final.		

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento se empleó la ficha de entrevista elaborado por preguntas ordenadas para obtener información necesaria en el trabajo de investigación; se utilizó la técnica del análisis documental y como instrumento la guía de análisis documental, en el que se analizó los estados financieros principalmente Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, así como la rentabilidad a través de las ratios, así mismo se hizo uso de un cuestionario de control como un soporte para la investigación, el mismo que tiene una estructura determinada en base a sus respectivos componentes e indicadores. Según Sampieri (2018) define a la técnica de la entrevista, como aquel instrumento que permite recolectar información, a base de preguntas, éstas pueden ser estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas, en la que intervienen el entrevistador y el entrevistado.

La entrevista se aplicó al gerente general de la empresa, en cuanto al cuestionario, se empleó para 12 trabajadores involucrados en el proceso de pilado de la empresa molinera, esa información sirvió para el análisis del control interno abarcado sus componentes, finalmente se utilizó la guía documental que sirve para el respectivo análisis de los estados financieros y determinar los ratios. Para describir los aspectos generales y del proceso operativo de servicios de la empresa, se tuvo en cuenta la ficha de entrevista, la cual se aplicó al gerente general de la empresa y así se recolectó información referente al objetivo, seguidamente, se evaluó la confiabilidad del control interno existente en el proceso de pilado de arroz, por lo que se utilizó el cuestionario de control interno, este se empleó para doce trabajadores involucrados en el proceso de pilado de la empresa, información que sirve para analizar el control interno abarcado sus componentes; posteriormente se utilizó el análisis documental para cuantificar las deficiencias de control y su análisis de su efecto en la rentabilidad, se hizo uso de los estados financieros. Por último, se elaboró las políticas de control con el propósito de mejorar la rentabilidad de la empresa.

Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Políticas de control interno en el proceso operativo del servicio de pilado de arroz para mejorar la rentabilidad en una empresa molinera de Chiclayo	¿Establecer políticas de control interno en el proceso operativo de servicio de pilado de arroz permitirá incrementar la rentabilidad de la empresa molinera?	<p>Objetivo General: Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado de arroz para incrementar la rentabilidad de la empresa molinera. Chiclayo.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir los aspectos generales y del proceso operativo de servicios de la empresa molinera.</p> <p>Evaluar la confiabilidad del control interno existente en el proceso de pilado y arroz en la empresa molinera. Chiclayo.</p> <p>Cuantificar las deficiencias de control en el proceso operativo y analizar su efecto en la rentabilidad de la empresa molinera. Chiclayo.</p> <p>Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado en la empresa molinera. Chiclayo.</p>	Las políticas de control interno en el proceso operativo de servicios de pilado de arroz permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa molinera	Variable Independiente: Políticas de control interno	Ambiente de control	Valores Normas Segregación de responsabilidades Estándares Claridad de niveles y funciones
					Evaluación de riesgos	Documentación Seguros contra pérdidas y daños Planes de contingencias
					Actividades de control	Control sobre bienes Definición de actividades Regulaciones Personal competente para el manejo del control
					Información y comunicación	Comunicación de objetivos Informes de funciones Conocimiento de políticas y reglamentos Capacidades de comunicación del personal Comunicación de reportes
					Monitoreo	Control de los inventarios Detección oportuna de errores Capacidad de reconocer problemas funcionales Nivel de supervisión Formulación de recomendaciones correctivas
				Variable dependiente: Rentabilidad	Rendimiento sobre ventas (ROS)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
					Rendimiento sobre activos totales (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$
					Rendimiento sobre el capital contable (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}}$
				Variable interviniente: Procesos Operativos	Entrada (Input)	Control adecuado de los proveedores
						Cotizaciones
						Revisión técnica de los insumos
					Proceso	Personal adecuado
						Características de insumos
Instalaciones correctas						
Mantenimiento de maquinaria						
Salida (Output)	Control de calidad del producto final					
	Estandarización del producto final					

Tipo y nivel de investigación: Tipo aplicada, nivel descriptivo	Diseño de Investigación: Descriptivo no experimental	Población y muestra: Empresa Adonay S.A.C 12 colaboradores	Criterios de Selección: Disposición de la información	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Entrevista-guia de entrevista Análisis documental-guia de análisis documental.
---	--	---	---	--

El desarrollo de la presente investigación reúne consideración real, validez científica, respeto y credibilidad. La información que se obtuvo es proporcionada por los directivos de la entidad por razones de confidencialidad se ha cambiado el nombre de la empresa, la información a recolectar será únicamente para temas académicos

Resultados y discusión

Resultados **Resultado 1** Describir los aspectos generales y del proceso operativo de servicios de una empresa molinera

Tabla 4. Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas

<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
Posee maquinaria necesaria y adecuada para ofrecer el servicio de pilado	Falta de un control continuo y adecuado en el proceso del servicio
Labora en el mercado por más de 14 años	No se aplica el manual de funciones en las áreas de la empresa
Bajos costos de servicios brindados a los clientes	Deficiente Gestión administrativa
<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
Brindar el servicio de pilado a clientes de otros lugares del país.	Elevada competencia con el mismo giro de negocio
Facilidad de obtener créditos bancarios	Aparición de nuevos negocios similares en el departamento de Lambayeque
Ampliación de la lista de clientes por convenio de créditos	Desastres naturales que afecten la producción de arroz.

Fuente: Información proporcionada por el gerente del Molino

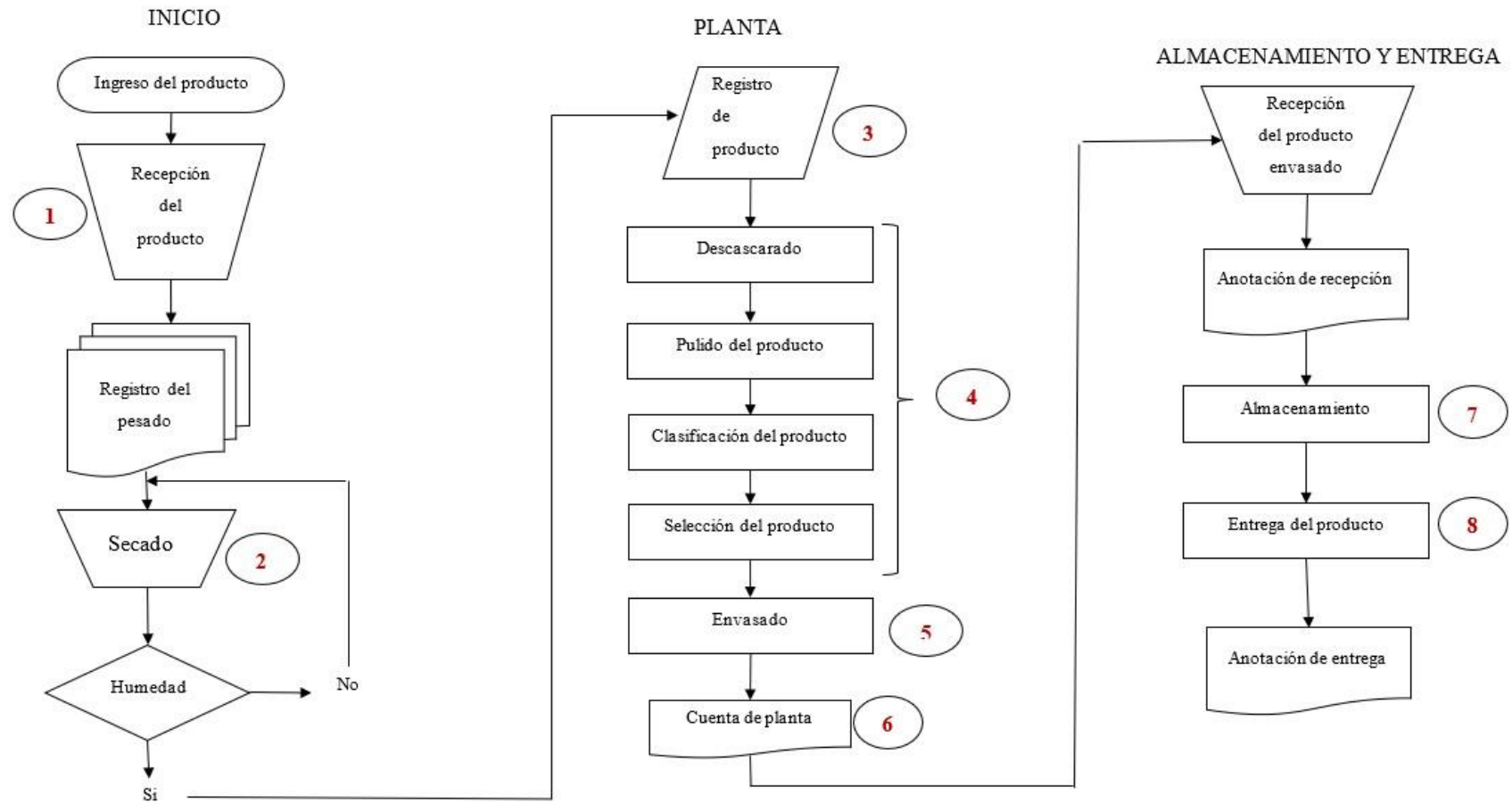
La empresa molinera materia de estudio fue fundada en el año 2010, su giro de negocio brindar el servicio de pilado de arroz en la ciudad de Lambayeque – Perú, su misión es Realizar servicios de pilado de arroz de calidad, con recursos humanos capacitado, que trabajen en forma coordinada asimismo contar con maquinaria especializada para satisfacer a las familias de nuestro país. Como visión se ha propuesto Ser la empresa líder brindar servicio en el mercado nacional con talento humano competente, calificado y comprometido a brindar el bienestar de nuestros clientes, contribuyendo al progreso del país.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO OPERATIVO DEL SERVICIO DE PILADO DE ARROZ

El proceso operativo del servicio de pilado de arroz, inicia con el ingreso y registro del producto en materia prima al almacén de la empresa, posterior a ello se realiza la medición de humedad para determinar el tiempo de secado, de tener humedad se procede a secar, teniendo listo el producto se procede a planta, en el que el producto es limpiado, a través de este proceso se exponen los granos de arroz a corrientes de aire y mallas, para ello es necesario un módulo en donde se encuentra un ventilador y un aspirador funcionando a la vez, luego el descascarado, mediante el cual es separada la cáscara del arroz de la parte comestible conocida como endospermo, este es separado mediante fricción o por medio de rodillos, posteriormente el separado, en esta etapa la máquina separa los granos según su contextura y tamaño, para luego pasar al proceso de pulido, luego en la etapa del blanqueado y pulido se remueve el arroz, para eliminar la capa fina colorida, que por lo general posee un color gris, plateado o rojizo, es por ello que como resultado se obtiene un arroz mejorado, brillante grano de aspecto liso, después se clasifica, proceso que consiste en la selección de los granos por el grado de quebradura que presentan, este proceso es previo para ser pesado y finalmente el ensacado, una vez finalizado el proceso de pilado este es envasado por medio de sacos que por lo general traen entre 49 a 50 kilogramos.

FLUJOGRAMA

PROCESO OPERATIVO DEL SERVICIO DE PILADO



Información Proporcionada por la empresa molinera

DESCRIPCIÓN DE DEFICIENCIAS EN EL PROCESO OPERATIVO DEL SERVICIO DE PILADO DE ARROZ EN LA EMPRESA MOLINERA

En el proceso operativo del servicio de pilado de arroz se determinaron las siguientes deficiencias:

Deficiencia 1: Ingreso del arroz en cáscara

En la recepción del producto se ha detectado registros adulterados de arroz en cáscara en cantidad y calidad, asimismo el producto ingresado para su posterior pesado y secado no tiene un adecuado almacenamiento.

Deficiencia 2: Secado y almacenado del arroz en cáscara

Desperdicio y pérdida de arroz, al momento del secado y ensacado para el posterior pilado, esto por falta de supervisión en dicho proceso, inadecuado almacenamiento, conllevando a la degradación del producto a pilar.

Deficiencia N°3: Registro del producto en planta

Se ha detectado que el registro es inadecuado, es decir existen errores e inconsistencias en la documentación, generando costos para la empresa.

Deficiencia N°4: Procesos del pilado de arroz

En el proceso de pilado existen retrasos, horas en que la maquinaria está inoperativa por falta de mantenimiento preventivo, la empresa no otorga implementos adecuados de protección al personal, ocasionando algunos accidentes en planta, ausencia de una persona encargada para supervisar el proceso, por lo que el servicio no se efectúa en el tiempo previsto, todo ello trae como consecuencia más gastos para la empresa y el retraso de entrega a los clientes.

Deficiencia N.º5: Proceso de Envasado

Existen registros de pérdidas al envasar el producto terminado, puesto que se envasan en sacos que no corresponden al producto, como por ejemplo productos de calidad en envases de menor calidad.

Deficiencia N.º6: Cuenta de planta

Se ha detectado en los registros del producto terminado ciertas inconsistencias y errores por falta de control y supervisión

Deficiencia N.º7: Almacenamiento

Posterior almacenamiento de productos terminados no apropiados de manera que hay confusión al momento de la entrega del producto final.

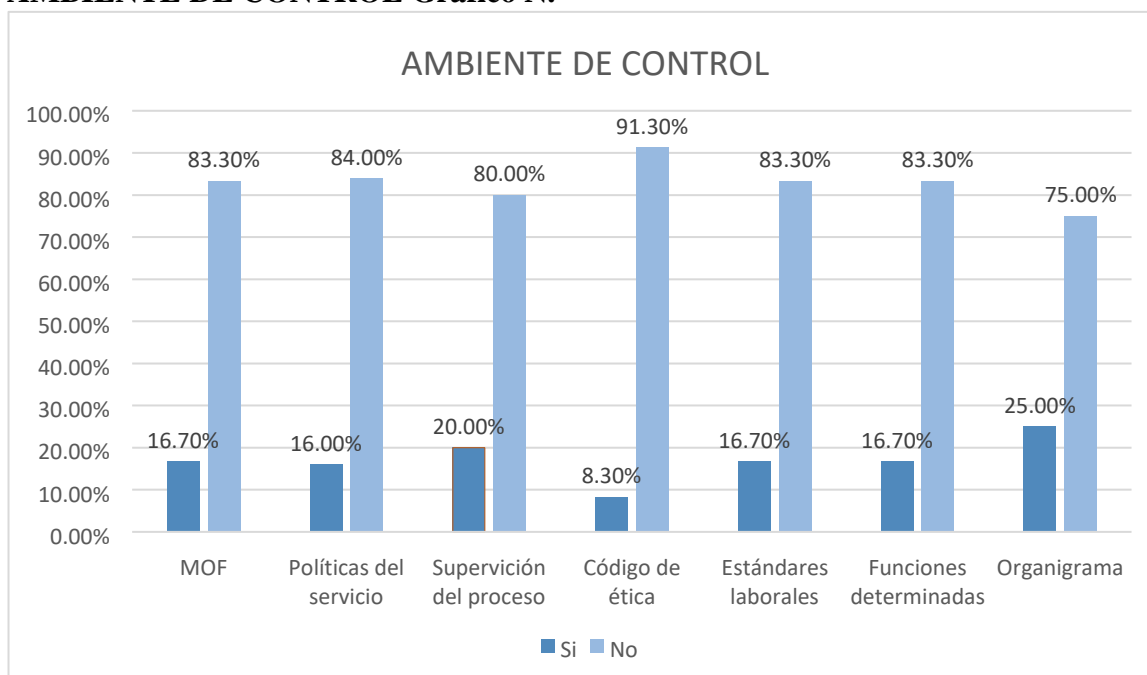
Deficiencia N.º8: Entrega del Producto

Disconformidad y reclamos al momento de entregar el producto terminado

Resultado 2 Evaluar la confiabilidad del control interno existente en el proceso de pilado de arroz en la empresa molinera

A base del cuestionario de control con sus cinco componentes, realizado a los trabajadores de la empresa materia de investigación, se obtuvieron los siguientes resultados:

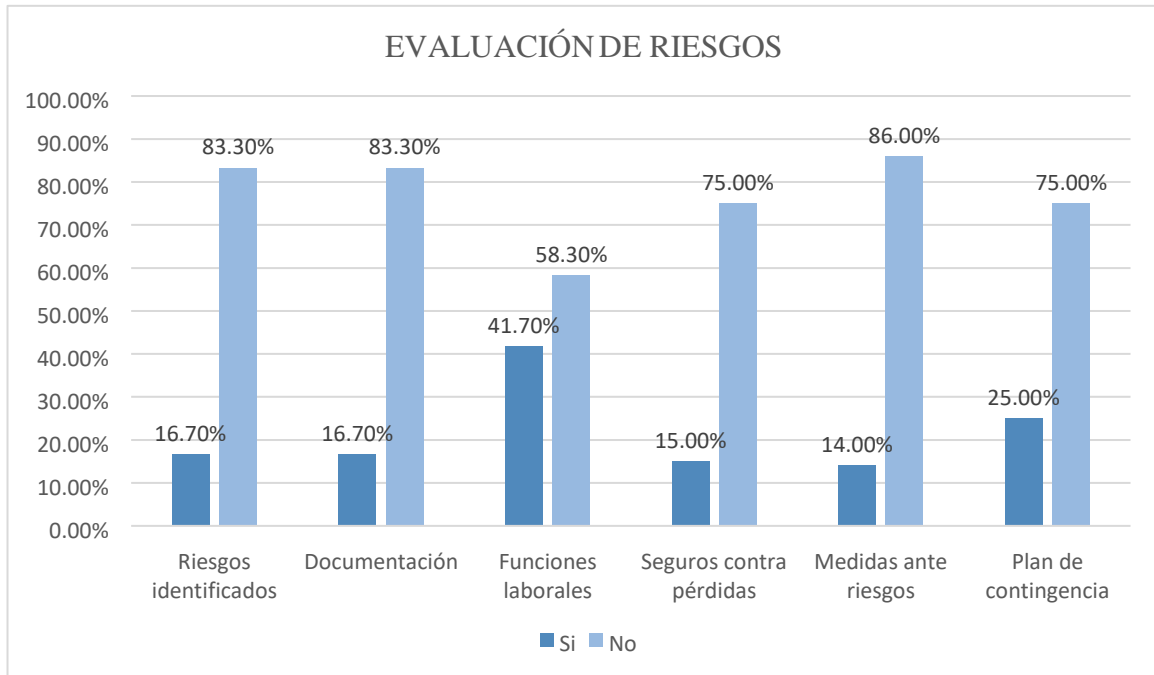
AMBIENTE DE CONTROL Gráfico N.º



De acuerdo a los resultados del gráfico, el 83.3% de los encuestados manifiesta que no existe un manual de organización y funciones, el 84% de trabajadores indican que hay una falta de normas, reglamentos y políticas en el proceso del servicio de pilado, respecto a la supervisión del proceso operativo del pilado de arroz en la empresa el 80% de los trabajadores precisa que hay una ausencia de supervisión, mientras que el 20% considera que si son supervisados; respecto a la existencia del código de ética, el 91.7% de los encuestados señala no contar con un código de ética y el 8.3% manifiesta tenerlo, del total de encuestados el 83.3% manifiesta que en la empresa no cuentan con estándares laborales prescritos tales como la seguridad y salud, condiciones de trabajo y salarios; los encuestados manifiestan en un 83.3% que no existen funciones determinadas, puesto que hacen multiplicidad de funciones en la empresa. Se consultó sí el organigrama precisa con claridad los niveles de autoridad, por lo que se obtuvo como respuesta en un **NO** con el 75%, y en **SI** con el 25%.

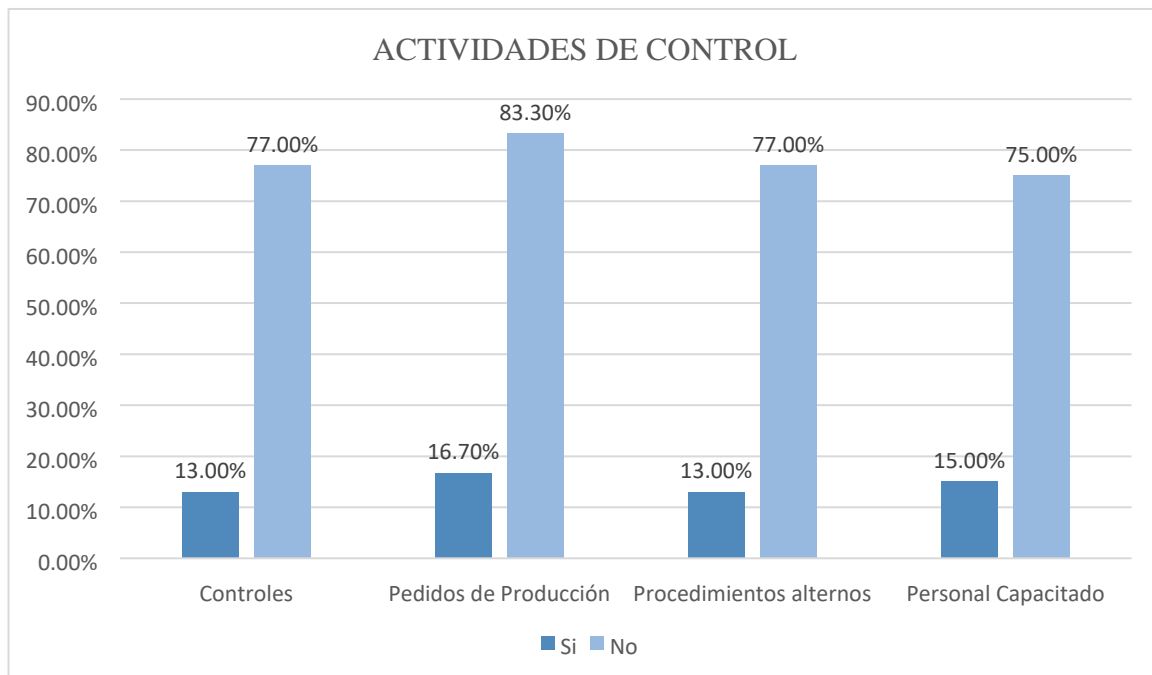
Se concluye que en este componente de control interno existen porcentajes significativos de deficiencias, que conllevan a no tener bases sólidas para el cumplimiento de objetivos y por ende afecta en la gestión empresarial.

EVALUACIÓN DE RIESGOS



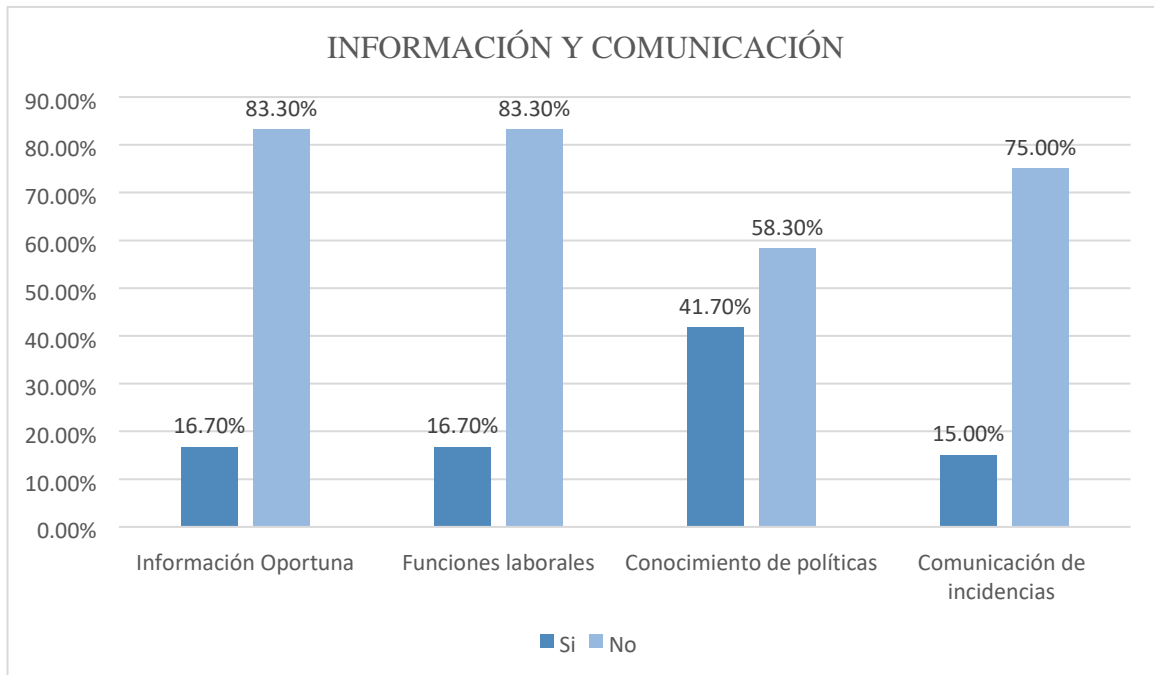
Respecto al gráfico precedente, el 83.3% de los encuestados determinan que no se identifican los riesgos de manera oportuna dentro del proceso operativo, en ese mismo porcentaje indican que no se cuenta con documentación precisa y ordenada que acrediten los insumos utilizados y de los servicios realizados en la empresa, respecto al cumplimiento de funciones laborales el 58.30% determinó que no se cumplen de manera pertinente con los encargos de la empresa, en cambio el 41.7% indica que sí cumplen, respecto a los seguros contra pérdidas y daños el 75% precisa que la empresa no cuenta con dichos seguros, en cambio el 15% indican que sí hay seguros, el 86% manifiesta que no existen medidas implementadas y adecuadas para controlar algún posible riesgo de fallas de los equipos de producción, respecto al plan de contingencia el 75% manifiesta no tenerlo.

ACTIVIDADES DE CONTROL

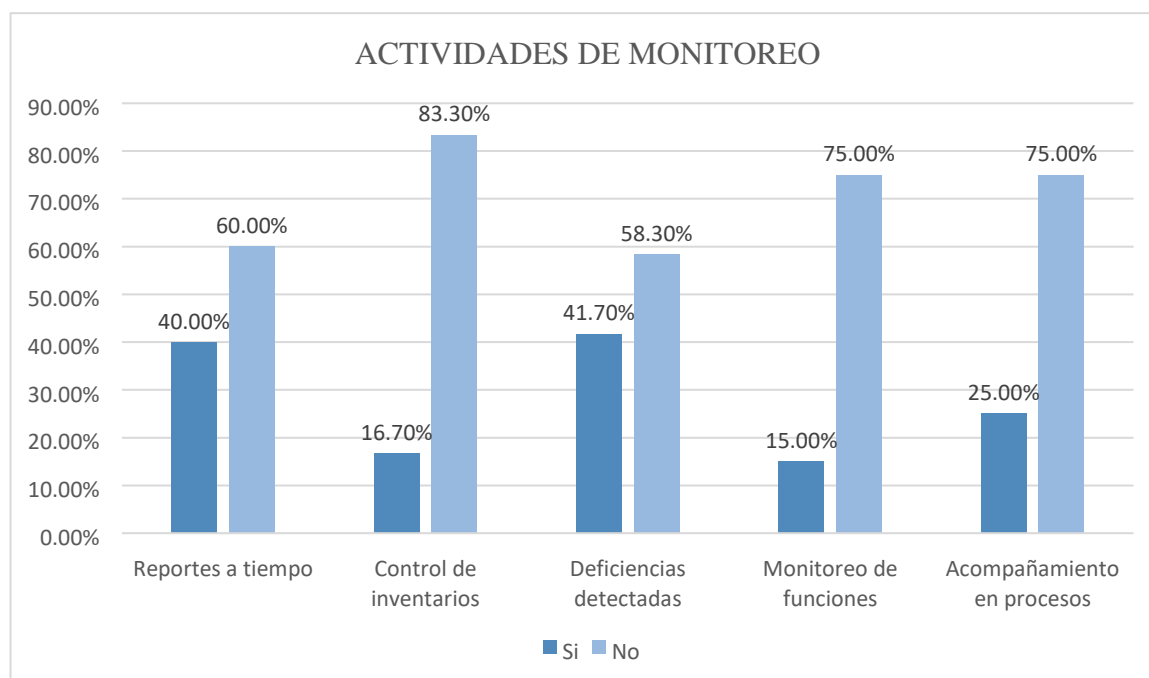


Referente al gráfico presentado, el 77% de los encuestados responde que la empresa no tiene controles para proteger sus bienes, dado que no cuenta con políticas de control; en cuanto a los pedidos de producción, el 83.3% de encuestados manifiesta que no están claramente definidas las actividades para cumplir con dichos pedidos y el 16.70% indica que Si; el 77% manifiesta que en las irregularidades en los procesos del servicio de pilado de arroz dentro de la empresa, ésta no cuenta con procedimientos alternos para su regularización, sin embargo el 13% considera que hay procedimientos alternativo; respecto a las capacitaciones el 75% manifiesta que carece de éstas, en cambio el 15% indica tener capacitaciones.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



Referente al gráfico precedente, se muestra los resultados del componente información y comunicación, de los encuestados el 83.3% precisa que los objetivos de la entidad no son comunicados oportunamente, en cambio el 16.3% indica que sí hay comunicación al respecto; los trabajadores manifiestan en un 83.3% que no se les ha informado de manera escrita sus funciones laborales, sin embargo el 16.7% indica saber de sus funciones; respecto al conocimiento de políticas el 58.3% de los trabajadores manifiesta conocer dichas políticas, en cambio el 41.7% precisa no conocerlas; el 75% indica que no comunica con rapidez las situaciones críticas que se presentan en las operaciones de la empresa, sin embargo, el 15% si lo hace.



En el componente actividades de monitoreo, el 60% de encuestados indica que no son comunicados oportunamente los reportes, en cambio el 40%, indica comunicar a tiempo los reportes de trabajo, respecto a la frecuencia de control de inventarios el 83.3% manifiesta que no lleva dicho control, por el contrario el 16.7% indica que sí realizan control de inventarios; el 58.30% han detectado deficiencias en los procesos del servicio de pilado de arroz, en cambio el 41.70% precisa no haber detectado ninguna deficiencia; el 75% de respuestas indican que la administración de la empresa molinera no monitorea las funciones, actividades y procesos constantemente, por ende no conoce las desviaciones e irregularidades, sin embargo, el 15% indica que la administración si monitorea; el 75% manifiesta que no existe acompañamiento en los procesos de pilado de arroz, en cambio el 25% indica tener recomendaciones ya acompañamiento en los procesos operativos del servicio.

Para determinar la confiabilidad de control interno dentro de la empresa, se realizó un cuestionario de control a los trabajadores, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 5

Cuestionario de Control Interno para determinar la confiabilidad de control en el proceso operativo del servicio de pilado de arroz

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO PARA DETERMINAR LA CONFIABILIDAD DE CONTROL EN EL PROCESO OPERATIVO DEL SERVICIO DE PILADO DE ARROZ		
OPCIÓN DE RESPUESTA		TOTAL
SI	NO	
20.90%	79.10%	100%

Fuente: encuesta a los trabajadores de la empresa molinera

De la aplicación del cuestionario se ha determinado que la confiabilidad del control interno es el 21% de tal manera que hay una deficiencia de control del 79%.

Resultado 2 Cuantificar las deficiencias de control en el proceso operativo y analizar su efecto en la rentabilidad de la empresa molinera

De acuerdo a los reportes entregados por la empresa, se determina las pérdidas normales y anormales del proceso operativo en el servicio de pilado de arroz, lo que se muestra en el siguiente detalle.

REPORTE DE PÉRDIDAS DE GRANOS DE ARROZ A FALTA DE CONTROL INTERNO

MES	ARROZ (sacos)	HUMEDAD PROMEDIO	PÉRDIDA PROMEDIO	PÉRDIDA NORMAL	DEBERÍA INGRESAR	INGRESÓ	DIFERENCIA ANORMAL (sacos)	Costo del Servicio S/
ENERO	15020	20%	6%	901.2	14118.8	12080	2038.8	2.50
FEBRER	14987	20%	6%	899.22	14087.78	12087	2000.78	
MARZO	15876	20%	6%	952.56	14923.44	11912	3011.44	
ABRIL	13899	20%	6%	833.94	13065.06	9456	3609.06	
MAYO	15098	18%	4%	603.92	14494.08	12530	1964.08	
JUNIO	16534	18%	4%	661.36	15872.64	13607	2265.64	
JULIO	19395	16%	2%	387.9	19007.1	17007	2000.1	
AGOSTO	18764	17%	4%	656.74	18107.26	16099	2008.26	
SETIEMBRE	22736	16%	2%	454.72	22281.28	18400	3881.28	
OCTUBRE	19805	18%	4%	792.2	19012.8	17231	1781.8	
NOVIEMBRE	20145	19%	5%	1007.25	19137.75	18003	1134.75	
DICIEMBRE	19765	18%	4%	790.6	18974.4	16564	2410.4	
TOTAL	212024	%	%	8941.61	203082.39	174976	28106.39	70266

MES	ARROZ (sacos)	HUMEDAD PROMEDIO	PÉRDIDA PROMEDIO	PÉRDIDA NORMAL	DEBERÍA INGRESAR	INGRESÓ	DIFERENCIA ANORMAL (sacos)	Costo del Servicio S/
ENERO	12700	18%	4%	508	12192	11060	1132	2.50
FEBRER	12311	18%	4%	492	11819	11098	721	
MARZO	14657	20%	6%	879	13778	12896	882	
ABRIL	15231	20%	6%	914	14317	13654	663	
MAYO	15098	18%	4%	604	14494	12530	1964	
JUNIO	26534	18%	4%	1061	25473	13607	11866	
JULIO	27652	20%	6%	1659	25993	16001	9992	
AGOSTO	15678	18%	4.00%	627	15051	14155	896	
SETIEMBRE	12916	20%	6%	775	12141	11123	1018	
OCTUBRE	16571	18%	4%	663	15908	15000	908	
NOVIEMBRE	17654	19%	5%	883	16771	16100	671	
DICIEMBRE	15765	18%	6%	946	14819	13546	1273	
TOTAL	202767	%	%	10011	192756	160770	31986	79965

Fuente: Empresa molinera de la ciudad de Chiclayo

En los dos cuadros precedentes se reflejaron las pérdidas, normales y anormales de grano de arroz. En cuanto a las pérdidas anormales estas ascendieron a S/70,266 para el año 2021 y S/79,965 para el año 2022. Debido a un control inadecuado al momento de secar el producto antes de ser pilado. Conllevando a una disminución en rentabilidad de la empresa.

Para poder medir el nivel de rentabilidad de la empresa fue necesario emplear razones de rentabilidad mediante el uso de los estados financieros que se muestran a continuación: Análisis de Rentabilidad

	<i>FÓRMULA</i>	<i>UNIDAD</i>	<i>2021</i>	<i>2022</i>	<i>INTERPRETACIÓN</i>
ANÁLISIS DE RENTABILIDAD	Rendimiento sobre las ventas (ROS)				
	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$	%	154,463/ 4,844,576 = 0.0319 = 3.2%	170,505/ 3,614,658 = 0.0472 = 4.7%	De acuerdo a los resultados hubo un decrecimiento de las utilidades con respecto a las ventas de la empresa en un total de 1.5 %
	Rendimiento sobre los activos totales (ROA)				
	$\frac{\text{Utilidad N}}{\text{Activo tot}}$	%	154,463/4,896,755 =0.0315=3.2%	170,505/3,625,699 =0.0470= 4.7%	El rendimiento de la utilidad sobre las ventas ha decrecido en 1.5%
	Rendimiento sobre el capital contable (ROE)				
	$\frac{\text{Utilidad}}{\text{Capital Co}}$	%	154,463/700,000 =22.1%	170,505/300,000 =56.8%	El rendimiento de las utilidades sobre el capital contable ha decrecido en un 34.7%

Interpretación:

De acuerdo con lo obtenido esto permitió llegar a lo siguiente:

ROS, Utilidad neta sobre ventas:

Con respecto al análisis de esta razón se pudo determinar que por cada nuevo sol vendido se generó para el año 2022 una utilidad de 4.7%, en cuanto al periodo anterior (2021) se generó un rendimiento de 3.2% lo que determina una disminución de ventas, por otro lado, la rentabilidad obtenida sobre las ventas es muy bajo, lo que refleja un grave problema de la empresa.

Rendimiento sobre activos totales:

Con respecto a esta razón se puede determinar que por cada unidad monetaria que fue invertida en activos para el año 2021 se obtuvo un rendimiento de utilidad de 4.7 % con respecto al 2022 donde se obtuvo un rendimiento de 3.2%, este ratio de rendimiento muestra la baja rentabilidad obtenida la cual ha disminuido esto reafirma un grave problema por el que se encuentra atravesando la empresa.

Rendimiento sobre el capital

Con respecto a esta razón se puede notar una disminución ya que del año 2021 en donde por cada nuevo sol invertido en capital este brindó un rendimiento de 56.8%, para el año 2022 sólo ha brindado un rendimiento de 22. 1% lo que es alarmante.

Nuevo Estado de Resultados incluyendo las pérdidas

	2021		2022	
	SIN PERDIDA	CON PERDIDA	SIN PERDIDA	CON PERDIDA
VENTAS				
INGRESOS	4,844,576	4,844,576	3,614,658	3,614,658
TOTAL INGRESOS	4,844,576	4,844,576	3,614,658	3,614,658
COSTO DE VENTAS	4,072,005	4,094,358	2,961,325	2,986,353
UTILIDAD BRUTA	772,571	750,219	653,333	628,306
GASTOS	317,709	387,975	219,956	299,921
GASTOS DE VENTAS	67,699	137,965	75,366	155,331
GASTOS ADMINISTRATIVOS	250,010	250,010	144,590	144,590
UTILIDAD OPERATIVA	454,862	362,244	433,377	328,385
GASTOS FINANCIEROS	240,652	240,652	196,565	196,565
INGRESOS FINANCIEROS	0	0		
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	214,532	121,592	236,812	131,820
IMPUESTO A LA RENTA	60,069	34,046	66,307	36,909
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	154,463	87,546	170,505	94,910

De acuerdo al cuadro precedente se muestra el estado de resultado de los años 2021 y 2022, en el cual se demuestra que, por no contar con un control confiable dentro de la entidad, se determinaron pérdidas anormales, por ende, los gastos de ventas se incrementan en ambos años, ocasionando pérdidas monetarias significativas, para el año 2021 un total de 66,917 y para el año 2022 un total de 75,595 soles.

Resultado 4 Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado en la empresa molinera

La presente investigación tiene como objetivo establecer políticas de control interno en la empresa molinera, con el propósito de mejorar la rentabilidad. Después de la evaluación pertinente, se propone políticas y medidas de control interno.

1. Elaboración del organigrama de la empresa molinera

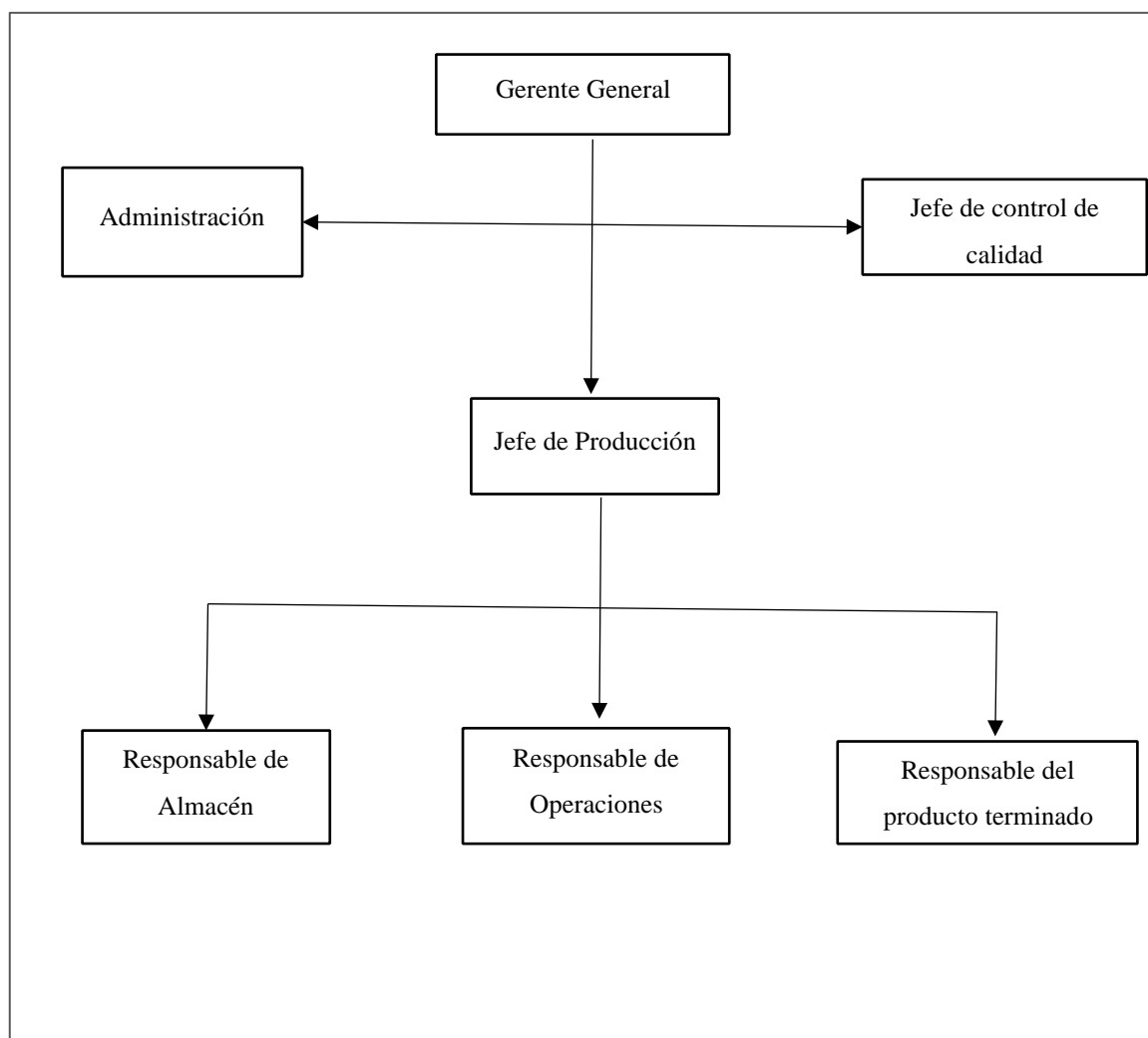


Figura Organigrama propuesto

2. Manual de organización y funciones para la organización

Se presenta un manual de organización y funciones para la empresa molinera ubicada en la ciudad de Chiclayo, y su objetivo principal es describir los diferentes puestos de la organización de manera estructural, niveles de jerarquía y responsabilidad en cada área. Manual dirigido a los que conforman la estructura de la organización.

Gerente General

Responsable de direccionar y coordinar las operaciones de la empresa, para alcanzar objetivos de producción, calidad, eficiencia y seguridad, así como la gestión del talento humano y de la gestión financiera como la administración de los recursos económicos y la toma de decisiones. Asimismo, representar a la organización en actividades públicas.

Requisitos

Titulado en Administración o Contabilidad

Especializado en control interno

Magister en dirección de organizaciones

Experiencia de 4 años en el rubro

Puesto de dependencia: Inversionista o dueño de la empresa

Administración

Gestiona operaciones de manera integral, incluye la planificación y coordinación de las actividades operativas, control de calidad para garantizar y asegurar la calidad del servicio, supervisa las actividades y operaciones de la empresa, gestiona los costos y presupuestos, mejorar la eficiencia a base del control de costos, supervisión periódica del mantenimiento de maquinarias, implementar sistemas que aseguren la organización y promover que los clientes sean fidelizados con la entidad.

Requisitos:

Titulado de Administración

Especializado en operaciones

Magister en administración de negocios (MBA)

Experiencia de 3 años en el rubro molinero

Puesto de dependencia: Gerente General

Jefe de control de calidad

Es el encargado de supervisar la calidad del insumo utilizado en la producción, del producto y del producto final. Coordina con el jefe de producción y la administración, las soluciones a los problemas referidos a la calidad de los insumos línea de procesamiento y producto final. Responsable de llevar el control actualizado de registros en forma cronológica. Es responsable de asegurar el cumplimiento y verificación de los requisitos de calidad de acuerdo los resultados de actividades inspección en la cadena productiva se reporta al gerente General.

Requisitos:

Titulado de Administración

Especializado en control de calidad

Experiencia de 2 años en el rubro molinero

Puesto de dependencia: Gerente General

Jefe de Producción

El jefe de producción está vinculado directamente con las actividades realizadas en la línea de arroz pilado. Es el responsable de la producción diaria de su planta. Planea, organiza y dirige el proceso productivo desde la recepción de materia prima en planta hasta la entrega del producto. Coordina de la producción con el operador de turno responsable de comunicar la facilidad de realizar cambios en el proceso y de la ejecución de los mismos. Es el responsable del mantenimiento de los equipos como limpieza, desinfección y calibración.

Requisitos:

Titulado en ingeniería industrial o administración de empresas

Especializado en logística y cadena de suministros

Experiencia de 2 años en el rubro molinero

Puesto de dependencia: Gerente General

Responsable del almacén

Gestionar la recepción de materiales, materias primas, insumos, verificar la calidad y cantidad; almacenar de forma ordenada llevando un control adecuado del registro de inventarios,

proporcionar seguridad y orden, asegurando que los almacenes estén en óptimas condiciones para su uso, asigna tareas y capacita de manera oportuna a su personal a cargo, reporta e informa periódicamente sobre el estado de los inventarios y las operaciones logística del molino.

Requisitos:

Titulado administración de empresas

Especializado en logística y almacenes

Experiencia de 2 años en el rubro molinero

Puesto de dependencia: Jefe de Producción

Responsable de operaciones

Gestionar la eficiencia de las operaciones diarias del molino, asegurar que el proceso de producción se seguro y eficiente, planificar, supervisar y controlar las operaciones de producción de la empresa molinera, prever el mantenimiento de los equipos y maquinarias para garantizar su operatividad, gestionar el talento humano para el proceso operativo del servicio, informar al jefe superior el desempeño y reportar planes de mejora.

Requisitos:

Titulado en ingeniería industrial o administración de empresas

Especializado en procesos de producción

Experiencia de 2 años en el rubro molinero

Puesto de dependencia: Jefe de Producción

Responsable del producto terminado

Gestionar la supervisión, el buen recaudado y control de los productos terminados en la empresa, organizar y controlar los almacenes, supervisar la distribución de los productos terminados en las áreas del almacén, registrar detalladamente las operaciones de ingreso y salida del material, entregar productos terminados de manera oportuna y eficiente.

Requisitos:

Titulado en ingeniería industrial o administración de empresas

Especializado en procesos de almacenamiento

Experiencia de 2 años en el rubro molinero

Puesto de dependencia: Jefe de Producción

3. Políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado en la empresa molinera

3.1. Recepción de material

Fundamento teórico

El arroz proviene de diferentes partes del Perú y es transportado en cualquier unidad vehicular seleccionado por el agricultor.

Al llegar a las instalaciones del molino son pesados en una balanza de plataforma (precisión)

Objetivo

Recepcionar datos de las unidades vehiculares de carga que ingresan y salen de las instalaciones del molino.

Políticas

- El encargado y/o jefe de recepción, realizara un pre- muestreo, con la finalidad de observar las condiciones del grano. (de acuerdo a las condiciones del grano, reportara al jefe de secado, para el respectivo tratamiento del producto).
- Habilitar espacios limpios, apropiados, para recepcionar la materia prima
- Registrar oportunamente los lotes de ingreso
- Llevar un control digital del material que ingresa, para salvaguardar la información
- Implementar cámaras de video para supervisar los procedimientos de recepción
- Evaluar los niveles de humedad para determinar el nivel de secado
- Ordenar y seleccionar el material de acuerdo al orden de llegada
- Responsable de balanza, deberá registrar en un sistema los siguientes datos:
 - Nº placa del vehículo ingresado
 - Cantidad de sacos
 - Procedencia
 - Cliente □
 - Indicación según el caso
 - Detalle de observaciones

En caso de los carros con carga de arroz cáscara que ingresan a instalaciones de molino, registrar información previa a sistema ISB de los siguientes datos:

Fecha de Ingreso

Propietario

Agricultor

Zona

Variedad

Cantidad de Sacos

Pesaje (valor 1) y % humedad (valor 50)

- Y especificar en el documento de Nota de Envío el N° Lote según correlativo de ingreso de lote en sistema

3.2. Secado y almacenado del arroz en cáscara

Fundamento Teórico

Después de la recepción e ingreso de arroz cáscara en las instalaciones de molino, el responsable de recepción paddy ha de gestionar la descargada de arroz cáscara de la unidad vehicular, según su destino asignado:

El cual puede ser en tolva directa (secado industrial) y en la pampa (espera de turno y/o secado artesanal)

El trabajo de descargada de arroz cáscara es realizado por un grupo de personas (8 a 10 integrantes) a la que se le asigna el nombre de cuadrilla.

Objetivo

Entablar una buena gestión de cuadrilla para la eficiencia de recepción y almacenamiento de lotes de arroz cáscara en las instalaciones de molino.

Políticas

- Ambientar un lugar apropiado para el secado de arroz en cáscara
- Proporcionar indumentaria adecuada para los operarios de secado
- Asignar las funciones por escrito al personal de secado y solicitar reportes oportunos de lo encomendado
- Elaboración de la programación diaria de secado y enviar vía correo electrónico, con un día de anticipación a las personas involucradas en el proceso, para conocimiento de su ejecución.

- Gestionar el trabajo de cuadrilla para este proceso, designando a una cuadrilla del molino responsable.
- Indicar la ubicación y número de lote a ser secado en la pampa.
 - Ubicar el lote a secar por este proceso, la cuadrilla tiende el arroz cáscara en pampa utilizando carpas de polipropileno; para posteriormente esparcirlo y darle vuelta en tiempos sucesivos y constantes con la ayuda de paletas y rastrillos de madera hasta llegar a la humedad óptima de secado de 13.5%.
 - La duración de secado es de 48 a 72 horas en promedio dependiendo del % de humedad; con la finalidad de que se enfríen los almidones y pueda cristalizar. Por tal motivo va a disminuir el quebrado a la hora de procesar.
 - Alcanzado el porcentaje de secado óptimo se procede al recojo del arroz cáscara en sacos cosecheros negros para su ubicación en los almacenes de arroz cáscara sectorizados y lotizados.
 - Responsable de recepción de paddy emitirá ticket de secado en pampillo, especificando N° de lote, sacos tendidos, sacos recogidos, cuadrilla que realizó el trabajo y precio x TN a pagar. Y firmará visto bueno en conformidad del trabajo realizado.
 - La tarifa por el trabajo de secado en pampillo es de S/17.00 x TN a la cuadrilla y S/19.00 a cliente (servicio)
 - Posteriormente se registrarán el trabajo de cuadrilla en un sistema tecnológico , junto con el secado del lote indicando la modalidad de secado (pampillo)
 - Al culminar la semana laboral, los trabajos de cuadrilla por secado en pampillo serán revisadas para conformidad de pago a la cuadrilla correspondiente.
 - Para el caso de los ingresos de lotes secos, se trabajará una secada ficticia en sistema, con la finalidad de que pase a su proceso pilado.

3.3.Proceso del pilado

Fundamento teórico

Después del proceso de secado, y reducida la humedad el grano a parámetros óptimos y normados, pasa por una etapa de procesamiento, es decir descascarado, blanqueado, clasificado y seleccionado; todos estos procesos se realizan a través de un estricto control de calidad. Al término del proceso el arroz es envasado en sacos de 49 o 50 kilos para su comercialización o almacenamiento.

Objetivo:

Determinar el procesamiento de arroz cáscara a arroz pilado para su eficiencia en la gestión productiva, bajo los lineamientos definidos por gerencia general.

Políticas**- Solicitud de insumos de producción:**

Responsable de calidad ha de solicitar a almacén logística, los envases a utilizar en el proceso de pilado, según su manejo de programación. Lo cuales se derivarán a un almacén transitorio de envases, para posteriormente realizar su rendición de los insumos y envases entregados. -

Programación de pilado

Responsable de Calidad, programará los lotes a ser pilados en el día en coordinación con el área de secado y área de ventas. La programación ha de ser emitida vía correo electrónico con un día de anticipación, Así como los pre rendimientos de cada lote en programación.

- Pilado en tolva

Este proceso consiste trasladar los sacos de arroz cáscara, ubicados en los almacenes de paddy, a las tolvas de pilado para el inicio de su procesamiento. Este trabajo es realizado por la cuadrillas en caso el lote de arroz cáscara se encuentre en sacos de 80kg (aproximadamente).

Responsable de recepción paddy, será el encargado de gestionar y distribuir a las cuadrillas disponibles para la realización de este trabajo.

Cuando el arroz cáscara se encuentra almacenado en sacos 1000kg (aproximadamente), el tolveado es realizado por los montacargas y operarios.

3.4. Proceso de envasado

Este proceso consiste en unir todos los kilos de productos y subproductos originados en producción pilados y que son parte del acopio – comercial de la empresa, con la finalidad de envasarlos en saco de 50kg o 49kg según sea el caso.

Políticas

1. El responsable de este proceso deberá reportarlos los kg de productos y subproductos disponibles en sistema.
3. Verificar la culminación del proceso y almacenamiento.

4. Informar del resultado obtenido al responsable de almacén de envases para su procesamiento en sistema.

5. Se ingresa a sistema y se codifica el producto en almacén.

Todos los lotes ingresados y/o recepcionados sin excepción deben ser obligatoriamente rotulados con la siguiente información:

- Cantidad de sacos húmedos
- Cantidad de sacos secos (tolva)
- Número de Lote
- Nombre del cliente (actualizar el nombre a acopio de ser el caso) - Identificar la cantidad de sacos por altura.

Ciente			
UBICACIÓN:		LOTE:	
FECHA:		Nº SACOS:	
VARIEDAD:		PESO:	
%RB:		TIZA:	
%e:		DAÑADO:	
%q:		%H:	
%l:		R.I:	
ENVASE:			
OBSERVACIONES:			PROCEDENCIA

3.5. Control de calidad en despachos de productos

El área de control de calidad supervisa el producto que se está despachando que este en optima condiciones y emitiendo la conformidad.

Al finalizar emite una constancia de calidad del producto dando conformidad a este.

OBJETIVO:

Garantizar la calidad del producto.

Políticas

- Supervisar que el producto este conforme.
- Emitir constancia del producto a despachar
- Revisar la mercadería al momento de la entrega para comprobar el buen estado y cantidad de la misma.

- Las órdenes del servicio deben llevar el sello de CANCELADO o adjunto el recibo amarillo emitido por caja, en una parte visible del documento, una vez realizado el pago total y efectivo de la misma.
- El responsable de almacén deberá recepcionar las copias de orden retiro (O.R) u Orden provisional de ser el caso.
 - Emitir la orden de despacho (O.D), u Orden de salida
 - Despachar físicamente el producto.
 - Dar conformidad del despacho
 - Archivar la documentación de salida para su sustento (O.R, O.D/Copias de Almacén)
 - Entregar a cliente O.D (para Vigilancia) con sus vistos buenos respectivos por responsables de área.

Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos, para el cumplimiento del segundo objetivo, se realizó un cuestionario de control en el que se pudo determinar la confiabilidad del control interno existente, ya que 79.10% precisan que no se cuenta con un control eficiente, esto se muestra en todas sus dimensiones como en el ambiente de control, puesto que no existe códigos de ética, normas, manuales, etc. En la evaluación de riesgos, estos no son administrados ni cuentan con prevenciones para mitigarlos, las actividades de control, son deficientes en la organización, puesto que, no se realiza bajo un criterio profesional es realizado de manera empírica, en cuanto a la información y comunicación se determinó que no se está cumpliendo de manera adecuada. Mantilla (2013) menciona que entre los principales factores del ambiente de control se encuentra, la competencia del personal, la filosofía, el estilo de operación administrativa, la manera de cómo la administración asigna autoridad y responsabilidad, como organiza y garantiza a sus colaboradores y la atención y dirección proporcionada por el directorio, y en cuanto a valorar riesgos se debe considerar los objetivos, identificarlos y administrarlos adecuadamente, menciona que las actividades de control son políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se cumplan las directrices administrativas y la información y comunicación se centra en la naturaleza y calidad de la información requerida para un control efectivo, añade, se deben monitorear los sistemas de control relacionados con actividades de derivados para asegurar la integridad de los reportes generados por el sistema.

La determinación de la rentabilidad fue calculada mediante el empleo de razones, las cuales determinan la capacidad que presenta la empresa para poder obtener ganancias. Se analizó el rendimiento sobre las ventas las cuales han decrecido en el año 2022 con respecto al 2021 en 1.5%, además en el año 2021 sólo se obtuvo un rendimiento de 3.2% lo que demuestra que los rendimientos son bajos, además de ello en el rendimiento sobre los activos totales, de igual manera ha decrecido en un 1.5%, ya que para el año 2022 por cada unidad monetaria invertida en activos ésta brindó un rendimiento de 3.2% con respecto a 4.7% del año anterior, por último el rendimiento de utilidad neta sobre el capital, pudo determinar que ha decrecido de 56.8% a un 22.1%, lo que demuestra que para el año 2022 ha decrecido en gran medida la rentabilidad de la empresa esto demuestra un problema de rentabilidad que puede seguir agudizando de no mejorar la situación dentro de la empresa. El análisis de los estados financieros implica comparaciones de desempeño de la empresa en el tiempo, se identificó los puntos débiles y fortalezas de la empresa (Baena, 2010).

Para la empresa molinera investigada lo encontrado en la confiabilidad de su control interno, expresada en deficiencias que inciden en su rentabilidad, le es muy necesario establecer políticas de control interno para el proceso operativo del servicio de pilado de arroz con la finalidad de corregir las deficiencias encontradas en los procesos operativos generen costos y gastos innecesarios que afecten la rentabilidad. Estupiñán (2015), afirma que al control interno se le conoce a las políticas, normas, procedimientos, las cuales son trazadas con la finalidad de poder generar confianza en los objetivos de las empresas, de tal manera que permite detectar, prevenir y corregir los aspectos innecesarios dentro de la empresa, proporcionando seguridad, eficiencia, eficacia y efectividad cada operación dentro de la misma, brindando seguridad a la información financiera, acatando las normas vigentes. Igualmente, Quintero, Y., & Monroy A. (2020). En su investigación: Evaluación del sistema de control interno enfocado en la gestión del área de cartera, en el diagnóstico realizado a la entidad se tuvo como resultado que el área de cartera presenta debilidades tales como: falta de políticas de control en los procesos, falencias en el control de cartera por el exceso de responsabilidades en los trabajadores y la administración de riesgos es ineficiente, por lo que los autores proponen un plan de mejora donde se incluyan las políticas de control interno en el molino Sonora S.A.C.

Conclusiones

En lo que respecta a la evaluación del control interno, éste se encontró deficiente, puesto que consta segregación de funciones, lo cual provoca que no se detecten directamente los responsables de pérdidas e irregularidades, respecto a la evaluación de deficiencias, no tienen un procedimiento adecuado y no existe un control interno para administrar o aminorar dichas deficiencias, ello puede conllevar a perjudicar económicamente a la empresa. 79% de no confiabilidad.

La empresa materia de estudio no cuenta con controles internos que permitan que el proceso operativo del servicio de pilado de arroz se desarrolle de manera eficiente, eficaz y económica. La información financiera no está actualizada, puesto que, a falta de políticas de control interno, se ha verificado pérdidas de material, lo que trae consigo pérdidas monetarias 56.7% para el año 2021 y 55.7% para el año 2022.

Las políticas de control serán de vital utilidad para un mayor orden dentro del proceso operativo de la empresa molinera.

Recomendaciones

- Sugerir a la Gerencia implementar políticas propuestas de control interno en el proceso operativo del servicio de pilado de arroz.
- Capacitar de forma continua al personal en las políticas de control interno para su correcta ejecución.
- Formalizar y actualizar el Manual de Organización y Funciones (MOF), para el mejor desarrollo de las tareas asignadas.
- Seleccionar al personal idóneo, que cumpla con el perfil del puesto.

Referencias

Anaya, C. y Sánchez, O. (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial, Agro especies y frutos del País SAC. para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad Chiclayo- 2016.*

Chiclayo, Perú.: Universidad Católica Santo Toribio de

Mogrovejo.

Obtenido

de

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/674/1/TL_AnayaChavezCelinda_SanchezMalcaOsmar.pdf

Arreaga, S. y Crespo, R. (2013). *Análisis del sistema de control interno en la industria Arrocería S.A. ubicada en el cantón san jacinto de Yaguachi de la provincia del Guayas.*

Milagro-Ecuador: Universidad Estatal del Milagro. Obtenido por

<https://docplayer.es/82821542-Universidadestatal-de-milagro.html>

Arias, E. (2014). *El sistema de control interno en el proceso de producción y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de calzado Marcia de la ciudad de Ambato en el periodo 2013.*

Ambato, Ecuador.: Universidad Técnica de Ambato.

Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/20703>

Álvarez, Y. (2022). *Análisis del control interno aplicado a los almacenes y su relación con la gestión financiera de las empresas ferreteras de la ciudad de Tacna, año 2018. (Título Profesional, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann).*

<https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9ead6487-6390-4d7d-a0d2-8c075552e689/content>

Anchimanya, E., & Berrocal, K. (2021). *Control interno en la gestión operativa de la empresa Lucarbal Rent a Car E.I.R.L. De la provincia de Huancayo. (Título*

Profesional, Universidad Nacional del Centro del Perú).

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/8115/T010_N%C2%B047090326_T.pdf?sequence=1

- Aguilar, L., & Trigos, J. (2021). *Sistema de control Interno y su incidencia en la rentabilidad del molino Piladora del Valle S.R.L., Chepén 2021*. (Tesis para el título profesional, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio institucional de la universidad César
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79375/Aguilar_R LA-Trigos_RJA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Diaz, H. (2021) El control interno como herramienta indispensable para la gestión de riesgos operativos en la UCI. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://portal.amelica.org/ameli/journal/389/3892824004/3892824004.pdf>.
- Baena, D. (2010). *Análisis financiero: enfoque, proyecciones financieras* (1° ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Baena, D. (2014). *Análisis financiero: enfoque y proyecciones* (2° ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Cadenillas, J. (2015). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Quick Construcción SAC. 2014*. Huaraz, Perú.: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1142/CONTROL_INTERNO_RENTABILIDAD_CADENILLAS_HERMENEGILDO_JESUS_VITALIANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Bogotá, Colombia: Ecoe. Obtenido de <http://ebook.elibro.com/individuales/>
- Cueva, Y. Martinez, L. y Oblitas, R. (2021) Control interno y la rentabilidad de la empresa Albis Perú E.I.R.L de Jaén -2020 . Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1093/1491>

- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Falconi, C. (2015). *Control Interno y la Rentabilidad en la empresa Holviplas S.A.* Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17807/1/T3108i.pdf>
- Gálvez, A. (7 de Mayo de 2014). El 70 % de la planta arrocera del Perú opera en la región Lambayeque. *Andina*. Obtenido de <http://www.andina.com.pe/agencia/noticiael-70-de-planta-arrocera-delperu-opera-la-region-lambayeque-505077.aspx>
- García, V. (2015). *Análisis financiero: un enfoque integral*. México DF, México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <http://ebook.e-libro.com/individuales/>
- Granda, R. (2011). *Manual de control interno: sectores público, privado y solidario* (3° ed.). Bogotá, Colombia: Nueva Legislación.
- Huacca, R. (2024). Estándares internacionales de control interno en Latinoamérica. *Management Control Review*, 2(1). <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Est%C3%A1ndares+internacionales+de+control+interno+en+Latinoam%C3%A9rica.pdf>
- Iñoñan, J. (2016). *Implementación de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la empresa Negociaciones Oblitas EIRL. en la ciudad de Trujillo, 2014*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4836/ino%C3%B1angallardo_jessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, O. (2014). *El riesgo operacional y su impacto en los resultados de gestión de las empresas financieras de la ciudad de Piura*. In *Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas*, 2(2), 108.

- Mantilla, B. (2013). *Auditoría de control interno*. Bogotá, Colombia: ECOE. Obtenido de <http://ebook.elibro.com/individuales/>
- Núñez, L. (2016) en su tesis *Propuesta de diseño de un sistema de control interno para mejorar la gestión operativa de la empresa Molinera Chiclayo S.A.C durante el periodo 2014* (tesis pre grado) Universidad Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Pérez, J. . (2012). *Gestión por procesos* (5°ed.). Madrid, España: ESIC.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos* (4° ed.). Madrid, España: ESIC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Pico, H. (2014). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de ferretería promacero de la ciudad de Pelileo*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21672/1/T2498i.pdf>
- Posso, J. y Barrios, M. (2014). *Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros ecoturísticos nativos activos ECOHOTEL LA COCOTERA, que permitirá el mejoramiento de la información financiera*. Cartagena, Colombia: Universidad de Cartagena.
- Obtenido de
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2130/1/TESIS%20CONTROL%20INTERNO-PRESENTACION%20FINAL.pdf>
- Quintero, Y., & Monroy A. (2020) Evaluación del sistema de control interno enfocado en la gestión del área de cartera. (Título Profesional, Universidad Cooperativa de Colombia). <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/ab31a4b1-7c52-45cf8026-d486a65c823c/content>
- Rudas, W.(2021). Implementación de un sistema de control interno para el departamento de logística de abarrotes al por mayor. lima (2020-2023). (Título Profesional, Universidad San Ignacio de Oyola). <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c0933e0f-f67f-4e4c9f60-b55357a3041d/content>

- Ramadhanti, A., Amaliawiati, L., & Nugraha, N. (2021). Inflación, apalancamiento y tamaño de la empresa y su efecto en la rentabilidad, *Revista de Contabilidad y Tributación Aplicada*, 6(1), 63-70.
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAAT/article/view/2854/1383>
- Rea, M. (2015). *Procedimiento de control interno y su impacto en la rentabilidad anual de comercial FREICER Franquiciado por DISENSA de la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/17233>
- Rodríguez, P. y Julca, I. (2016). *Sistema de control interno en el proceso de producción y la mejora de la situación económica en la mueblería Medrano SAC, Trujillo 2015*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10123/Rodriguez%20Valdivieso%20Paola%20Stephanie%20-%20Julca%20Polo%20Ivan%20Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, R. y Vega, L. (2016). *Diseño de un sistema de control interno en la empresa A & B representaciones SRL, con el fin de mejorar los procesos operativos periodo 2015*. Chiclayo, Perú.: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/753/1/TL_RodriguezdelaCruzRussell_VegaDavilaLucia.pdf
- Sampieri, R., Fernandez, R. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Villacis, J. (2015). *El Control interno al proceso de producción y la rentabilidad de la avícola La Poderosa del Cantón Salcedo en el año 2013*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18562/1/T3321i.pdf>

Anexos**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

Quien suscribe, Mgtr. Flor de María Beltrán Portilla, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Contador Público, titulado “Políticas de control interno en el proceso operativo del servicio de pilado de arroz para mejorar la rentabilidad en la empresa molinera de Chiclayo”, elaborado por la Bach. Lurdes Alva Altamirano; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, diciembre de 2022

FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre:.

Cargo Actual: _____

1. DATOS DE LA INVESTIGACIÓN:

TÍTULO DE TESIS

POLÍTICAS DE CONTROL INTERNO EN EL PROCESO OPERATIVO DEL SERVICIO DE PILADO DE ARROZ PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA MOLINERA, CHICLAYO

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Establecer políticas de control interno en el proceso operativo de servicio de pilado de arroz permitirá incrementar la rentabilidad de la empresa molinera?

OBJETIVO GENERAL

Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado de arroz para incrementar la rentabilidad de la empresa molinera. Chiclayo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir los aspectos generales y del proceso operativo de servicios de la empresa molinera.
- Evaluar la confiabilidad del control interno existente en el proceso de pilado y arroz en la empresa molinera. Chiclayo.
- Cuantificar las deficiencias de control en el proceso operativo y analizar su efecto en la rentabilidad de la empresa molinera. Chiclayo.
- Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado en la empresa molinera. Chiclayo.

2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Políticas de control	Conjunto de normas, técnicas y procedimientos dictados al interior de la empresa o departamentos, tiene como función garantizar que las operaciones se hagan dentro del criterio de eficiencia y que faciliten el logro de los recursos, obteniendo información confiable, oportuna y segura	Dichas políticas de control muestran cinco componentes principales como son, ambiente de control, información y comunicación y monitoreo.	Ambiente de control	Valores Normas Segregación de responsabilidades Estándares Claridad de niveles y funciones
			Evaluación de los riesgos	Documentación Seguros contra pérdidas y daños Planes de contingencia
			Actividades de control	Control sobre bienes Definición de actividades Regulaciones Personal competente para el control
			Información y comunicación	Comunicación de objetivos Informes de funciones Conocimiento de políticas y reglamentos Capacidad de comunicación del personal Comunicación de reportes

			Monitoreo	Control de los inventarios Detección oportuna de errores Capacidades de reconocer problemas funcionales Nivel de supervisión Formulación de recomendaciones correctivas.
Rentabilidad	Se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incrementar en sus activos netos. Sirve al usuario general para medir la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad, en relación a sus ingresos, su capital contable y sus propios activos	Es una unidad de medida que permite identificar la cantidad de recursos generados en un determinado proyecto, a base de indicadores.	Rendimiento sobre las ventas	$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Ventas}}$
			Rendimiento sobre los activos totales	$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activo total}}$
			Rendimiento sobre el capital contable	$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Capital Contable}}$

Procesos Operativos			Entrada (Input)	Control adecuado de los proveedores	
				Cotizaciones	
				Revisión técnica de los insumos	
				Proceso	Personal adecuado
					Características de insumos
					Instalaciones correctas
					Mantenimiento de maquinaria
					Estandarización de procesos
				Output (salida)	Control de calidad del producto final
Estandarización del producto final.					

3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
Políticas de control interno en el proceso operativo del servicio de pilado de arroz para mejorar la rentabilidad en una empresa molinera de Chiclayo	¿Establecer políticas de control interno en el proceso operativo de servicio de pilado de arroz permitirá incrementar la rentabilidad de la empresa molinera?	<p>Objetivo General: Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado de arroz para incrementar la rentabilidad de la empresa molinera. Chiclayo.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir los aspectos generales y del proceso operativo de servicios de la empresa molinera.</p> <p>Evaluar la confiabilidad del control interno existente en el proceso de pilado y arroz en la empresa molinera. Chiclayo.</p> <p>Cuantificar las deficiencias de control en el proceso operativo y analizar su efecto en la rentabilidad de la empresa molinera. Chiclayo.</p> <p>Elaborar políticas de control interno para el proceso operativo de servicios de pilado en la empresa molinera. Chiclayo.</p>	Las políticas de control interno en el proceso operativo de servicios de pilado de arroz permitirá mejorar la rentabilidad de la empresa molinera	Variable Independiente: Políticas de control interno	Ambiente de control	Valores Normas Segregación de responsabilidades Estándares Claridad de niveles y funciones
					Evaluación de riesgos	Documentación Seguros contra pérdidas y daños Planes de contingencias
					Actividades de control	Control sobre bienes Definición de actividades Regulaciones Personal competente para el manejo del control
					Información y comunicación	Comunicación de objetivos Informes de funciones Conocimiento de políticas y reglamentos Capacidades de comunicación del personal Comunicación de reportes
					Monitoreo	Control de los inventarios Detección oportuna de errores Capacidad de reconocer problemas funcionales Nivel de supervisión Formulación de recomendaciones correctivas
				Variable dependiente: Rentabilidad	Rendimiento sobre ventas (ROS)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$
					Rendimiento sobre activos totales (ROA)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo total}}$
					Rendimiento sobre el capital contable (ROE)	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital Contable}}$
				Variable interviniente: Procesos Operativos	Entrada (Input)	Control adecuado de los proveedores
						Cotizaciones
						Revisión técnica de los insumos
					Proceso	Personal adecuado
						Características de insumos
Instalaciones correctas						
Mantenimiento de maquinaria						
Salida (Output)	Estandarización de procesos					
	Impacto en el medio ambiente					
Salida (Output)	Control de calidad del producto final					
	Estandarización del producto final					

Tipo y nivel de investigación: Tipo aplicada, nivel descriptivo	Diseño de Investigación: Descriptivo no experimental	Población y muestra: Empresa Adonay S.A.C 12 colaboradores	Criterios de Selección: Disposición de la información	Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Entrevista-guía de entrevista Análisis documental-guía de análisis documental.
---	--	---	---	--

4. INSTRUMENTO I (CUESTIONARIO)



UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO I.

Guía de entrevista

Dirigida al Gerente General de la empresa molinera, Chiclayo

Objetivo: Recolectar información respecto a los aspectos generales de la empresa y los procesos del servicio de pilado de arroz en el Molino

Instrucciones: Según la presente guía, sírvase responder esta guía de entrevista, su opinión es muy importante para el desarrollo de la presente investigación, con fines únicamente académicos. Se le agradece por su colaboración.

ASPECTOS GENERALES

1. ¿Desde qué año se encuentra en el mercado la empresa molinera?
2. ¿Cuál es la visión y misión de su empresa?
3. ¿Cuál es la actividad de la empresa?
4. ¿Con cuánto personal cuenta?
5. ¿Cuenta con local propio?
6. ¿Su empresa le ha dado rendimientos en los últimos años?

ENTRADA (INPUT)

7. ¿Cómo se registra el ingreso de insumos y el material a pilar?
8. ¿Se revisan técnicamente los insumos y el material a pilar?
9. ¿Cómo se salvaguarda el material a pilar?
10. ¿Quién es la persona encargada de supervisar la materia a pilar?
11. ¿Con qué documentación ingresa al pilado?
12. ¿Cómo determina la merma normal del producto a pilar?
13. ¿Al ingresar a planta, se usa debidamente los uniformes otorgados por la empresa?
14. ¿Cumple con las normativas laborales vigentes?

PROCESO

15. ¿Cómo inicia el proceso del pilado de arroz?
16. ¿Cuenta con las instalaciones apropiadas para el proceso de pilado de arroz?
17. ¿Cada cuánto tiempo se realiza el mantenimiento de la maquinaria?
18. ¿Cuántos años de uso tiene la maquinaria de la planta?
19. ¿Quién realiza el control del proceso de pilado de arroz?
20. ¿Se registran los incidentes en el proceso de pilado de arroz?

SALIDA (OUTPUT)

21. ¿Registra reclamos por peso o deterioro del producto a pilar?
22. ¿Cómo lleva a cabo el control de los productos finales tras el proceso?
23. ¿Son los productos finales debidamente ordenados, registrados y entregados a los clientes?
24. ¿Existe una persona encargada de supervisar y registrar la salida del producto pilado?



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA DE CONTABILIDAD**

INSTRUMENTO II.

Cuestionario De Control Interno

Objetivo: Recoger información respecto a la aplicación de las políticas de control interno en el Molino.

Instrucciones: Según lo que se le indique conteste objetivamente cada una de las preguntas marcando con un aspa dentro del recuadro.

CUESTIONARIO	SI	NO	COMENTARIO
AMBIENTE DE CONTROL			
1. ¿Existe un manual de organización y funciones aprobado por la gerencia?			
2. ¿Existen normas, reglamentos y políticas, que se apliquen en el momento de brindar el servicio?			
3. ¿Existen responsables determinados específicamente para el seguimiento			

periódico de los procesos del servicio de pilado de arroz?			
4. ¿Existe un Código de Ética aprobado por las instancias correspondientes de la Entidad?			
5. ¿Existen estándares laborales en la empresa?			
6. ¿Están determinadas específicamente en las funciones y responsabilidades que realiza el personal?			

7. ¿El organigrama precisa con claridad los niveles de autoridad?			
EVALUACIÓN DE RIESGOS			
8. ¿Los riesgos dentro del proceso del servicio de pilado han sido identificados oportunamente?			

9. ¿Se cuenta con documentos que acrediten los servicios realizados en la empresa?			
10. ¿Se tiene documentación respecto a la cantidad de insumos utilizados en el proceso operativo del servicio?			
11. ¿Se ha determinado que los trabajadores cumplen con sus funciones en el proceso operativo de la empresa?			
12. ¿La empresa cuenta con seguro contra pérdidas y daños?			
13. ¿Se tienen medidas implementadas y adecuadas para controlar algún posible riesgo de fallas de los equipos de producción?			
14. ¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para estos casos?			
ACTIVIDADES DE CONTROL			

15. ¿La empresa tiene controles para proteger sus bienes?			
16. ¿Se encuentran claramente definidas las actividades para cumplir con los pedidos de producción?			
17. ¿Cuándo se encuentran irregularidades en los procesos del servicio de pilado de arroz la empresa, ésta cuenta con procedimientos alternos para su regularización?			

18. ¿El personal que labora en el proceso operativo del servicio de pilado, está debidamente capacitado ?			
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			
19. ¿Son comunicados oportunamente los objetivos de la entidad?			
20. ¿Se le informa de manera escrita respecto a sus funciones?			

21. ¿Conoce usted las políticas y reglas de trabajo de la entidad?			
22. ¿Comunica usted con rapidez las situaciones críticas que se presentan en sus labores dentro de la empresa?			
23. ¿Son comunicados los reportes a tiempo por parte de los trabajadores?			
ACTIVIDADES DE MONITOREO			
24. ¿Llevan el control de los inventarios físicos y son comparados con los inventarios registrados?			
25. ¿Se detectan deficiencias en los procesos del servicio de pilado de arroz?			
26. ¿La administración de la entidad conoce oportunamente las desviaciones en las funciones, actividades y procesos?			
27. ¿La supervisión de la labor de los operarios del proceso del servicio se dan de manera frecuente ?			

28. ¿Se formulan recomendaciones y acompañamiento a los diferentes procesos y áreas?			
--	--	--	--

ORGANIZACION	Los ítem tiene una secuencia lógica.																
INTENCIONALIDAD	Evalúa el nivel de conocimiento de los encuestados en relación de las variables.																
COHERENCIA	Existe coherencia entre variable e indicador.																
METODOLOGIA	El instrumento responde al propósito de la investigación.																

III. SUGERENCIAS: (realizar todas las observaciones, criticas o recomendaciones que considere oportuna para mejorar el cuestionario)

IV.

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

VI. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: _____