

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



**Evaluación del proceso de servicio para mejorar el control interno y
analizar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura
EIRL, 2016 – 2018**

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

AUTOR

Delia Irene Flores Rojas

ASESOR

Rosita Catherine Campos Diaz

<https://orcid.org/0000-0002-2894-9766>

Chiclayo, 2023

**Evaluación del proceso de servicio para mejorar el control interno y
analizar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y
Cultura EIRL, 2016 – 2018**

PRESENTADA POR
Delia Irene Flores Rojas

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

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR

Flor de María Beltrán Portilla
PRESIDENTE

Cecilia del Rosario Alayo Palomino
SECRETARIO

Rosita Catherine Campos Diaz
VOCAL

Dedicatoria

Esta investigación la dedico a Dios y a mi familia. A Dios por estar presente en mi vida; dándome la fuerza para poder continuar con mis metas trazadas y a mi tía Doris Violeta Niño Avalos por el apoyo incondicional que me ha brindado en el transcurso de mi carrera universitaria ya que sin su apoyo no hubiera podido lograrlo.

Agradecimiento

Por el esfuerzo y confianza que me han dado a lo largo de mi vida agradezco a mi familia por darme su apoyo para lograr mis objetivos. A mi asesora de tesis que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo. A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, por brindarnos excelentes docentes con experiencia.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

12%

2

www.lasalleca.org

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.uap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.unp.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Revisión de literatura	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teóricas	15
1.1.1. Control Interno.	15
1.1.2. Rentabilidad.....	20
1.1.3. Proceso de servicio	26
III. Materiales y métodos	30
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	30
3.2. Diseño de investigación.....	30
3.3. Población, muestra y muestreo	31
3.4. Criterios de selección.....	31
3.5. Operacionalización de variables	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7. Procedimientos	33
3.8. Plan de procedimiento y análisis de datos	34
3.9. Matriz de consistencia	35
3.10. Consideraciones éticas	36
IV. Resultados y discusión	37
4.1. Resultados.....	37
4.2. Discusión	80
V. Conclusiones	82
VI. Recomendaciones.....	83
VII. Referencias	84
VIII. Anexos.....	90

Lista de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	32
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	35
Tabla 3 Detalle de alumnos 2018, Institución Educativa Deportivo Adeu	38
Tabla 4 Categorización de pensiones	39
Tabla 5 Identificación de deficiencias en el proceso de servicio	45
Tabla 6 Cuantificación de gastos adicionales por pérdida de materiales	47
Tabla 7 Identificación de deficiencias en talleres	52
Tabla 8 Rendimiento sobre el patrimonio	57
Tabla 9 Rendimiento sobre la inversión.....	58
Tabla 10 Utilidad del activo	59
Tabla 11 Utilidad de las ventas	60
Tabla 12 Margen neto	61
Tabla 13 Perfil del puesto de cajero	68
Tabla 14 Perfil del puesto de almacén	76

Lista de figuras

Figura 1 Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de Instituciones Educativas (SIAGIE)	39
Figura 2 Sistema institucional interno para el registro de estudiantes	40
Figura 3 Organigrama de la Institución Educativa Deportivo Adeu.	41
Figura 4 Proceso del servicio educativo.	43
Figura 5 Mejoras en el proceso de servicio.	49
Figura 6 Proceso en el desarrollo de talleres deportivos	50
Figura 7 Servicio de talleres deportivos	55
Figura 8 Rendimiento sobre el patrimonio	57
Figura 9 Rendimiento sobre la inversión	58
Figura 10 Utilidad del activo	59
Figura 11 Utilidad de las ventas	60
Figura 12 Margen neto	61

Resumen

La investigación se centró en una institución educativa de Chiclayo cuya problemática se enfoca en el área de contabilidad y en el proceso de servicio, por lo cual se planteó como objetivo evaluar el proceso de servicio para mejorar el control interno y analizar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL en el año 2016 – 2018.

Se desarrolló una investigación mixta de tipo aplicada con un nivel descriptivo, ya que, en el estudio se describió y analizó las variables control interno y rentabilidad, a la vez se utilizó un diseño no experimental al no realizar ninguna manipulación de las variables. A su vez se ha detallado los aspectos generales de la empresa, se ha descrito el servicio educativo en aulas y talleres para identificar puntos críticos, se ha analizado el nivel de rentabilidad y se ha evaluado las medidas de control interno.

A través de los resultados respecto al proceso educativo en aulas y talleres se halló dificultades por la falta de un control interno en materiales de trabajo académico y documentario, en materiales y recursos destinados para el deporte, situación que se refleja en la rentabilidad de los años 2016 y 2017.

Se concluye que la rentabilidad muestra el resultado neto que ha generado en el 2016, 2017 y 2018; lo que ha permitido evaluar el nivel situacional en el que se encuentra la empresa, situación que no es analizada por la administración desconociendo las dificultades que afectan la rentabilidad por un deficiente control interno.

Palabras clave: Proceso de servicio, control interno, rentabilidad.

Abstract

The research focused on an educational institution of Chiclayo whose problems focuses on the area of accounting and process service, which was raised aimed at evaluating the service process to improve internal control and increase profitability in the Group Educational Research and Culture EIRL in the year 2016 - 2018.

A mixed investigation of the applied type was developed with a descriptive level, since in the study the variables of internal control and profitability were described and analyzed, at the same time a non-experimental design was used, since no manipulation of the variables was carried out. At the same time, the general aspects of the company have been detailed, the educational service has been described in classrooms and workshops to identify critical points, the level of profitability has been analyzed and the internal control measures have been evaluated.

Through the results regarding the educational process in classrooms and workshops, difficulties were found due to the lack of internal control over academic and documentary work materials, materials and resources destined for sports, a situation that is reflected in the profitability of the years 2016 and 2017.

It is concluded that profitability shows the net result that has generated in 2016, 2017 and 2018; what has allowed to assess the situational level in which the company is located, a situation that is not analyzed by the administration, ignoring the difficulties that affect the profitability due to poor internal control.

Keywords: Service process, control measures, internal control, profitability

I. Introducción

Las competencias en el sector educativo han ido incrementando a medida del nivel de necesidades que abarca el cliente, ya que, hoy en día el consumidor no busca tan solo un buen servicio, sino que va buscando nuevos elementos que puedan llegar a satisfacer sus necesidades, por lo que en las instituciones educativas se están implementando sistemas de control interno para garantizar la sostenibilidad y rentabilidad de la empresa, sin embargo, esta situación no se da de manera eficiente lo que dificulta brindar un buen servicio.

En este sentido, dicha problemática debe investigarse porque es necesario entender la relevancia del control interno en las organizaciones, entendiéndose que el propósito del control interno es resguardar los recursos de la empresa con el fin de poder evitar pérdidas, ya sea que este se dé por fraude o en todo caso por negligencia, también es necesario para manifestar las desviaciones que se muestran en la organización y que puedan perjudicar a la realización de los objetivos, de ser logrado será posible que los resultados se vean reflejados en la rentabilidad de la empresa.

Al respecto se han realizado diversos estudios como en el caso de Ecuador, donde las empresas educativas comienzan a realizar balances, evaluaciones y revisiones en cuando al rendimiento de cuentas efectuadas por la empresa, para la realización de este proceso es importante contrarrestar con lo planificado. (Segovia, 2015). La misma situación se presenta en Perú, ya que, en los últimos años viene implementando diseños estratégicos en base a un sistema de control en los recursos adquiridos en las diferentes áreas que conforman a las instituciones educativas privadas (Yong, 2016 p.1). Se conoce que las cadenas educativas más rentables de en el mercado de Lima, son las instituciones de Innova y Futura, en los últimos años han llegado a posicionarse en el mercado del sector educativo, convirtiéndose en una de las instituciones que mejor calidad ofrece a los usuarios. (Villalobos, 2017 p.1)

En el caso de la empresa Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL, cuyo nombre comercial es Institución Educativa Deportiva Adeu, existen problemas en la dirección del personal, área de contabilidad y en el proceso de servicio, además existen problemas en la ejecución de los pagos hacia el personal que labora en la empresa, y en el área de coordinación general existe falta de personal que apoye con estas funciones. Es así, que se formula el siguiente problema: ¿De qué manera la evaluación del proceso de servicio permite mejorar el control interno e incrementar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL en el año 2016 – 2018?

Sobre dicha situación, en la teoría Altamirano (2015) manifiesta que la relevancia del control interno en buscar beneficios para la organización, especialmente en sus procesos debido a que su desarrollo permite un eficiente manejo del control de las operaciones que se llevan a cabo en una organización. En lo que respecta a la rentabilidad, Nevado y López (2014) indica que esta se basa en el desarrollo las utilidades necesarias para la empresa con el fin de contrarrestar los costos de las inversiones realizadas y alcanzar el cumplimiento de sus metas haciendo un uso eficiente de los recursos con los que se cuenta.

Por otra parte, se han desarrollado diversos estudios relacionados a la investigación como el de Ventura (2016) en su estudio sobre la influencia del control interno de las existencias en la rentabilidad, resaltando sobre la relevancia de realizar un buen control interno en una organización con el fin de que obtenga resultados favorables. Asimismo, Flores (2015), realizó un estudio sobre el control interno y rentabilidad en la empresa, indicando que la empresa estudiada desconoce del análisis de la rentabilidad debido a que pocas veces los directivos utilizan dicha información.

Asimismo, en los resultados del estudio respecto al proceso educativo en aulas y talleres se hallaron dificultades por la carencia de un control interno en materiales de trabajo académico, así como documentario, en materiales y recursos destinados para el deporte, dicha situación se refleja en el nivel de rentabilidad de los años 2016 y 2017 con una mayor incidencia.

Es así que la rentabilidad de la empresa estudiada muestra el resultado neto que ha generado en el 2016, 2017 y 2018; además, esto ha permitido evaluar el nivel situacional en el que se encuentra la empresa, situación que no es analizada por la administración por lo que se desconoce las dificultades que afectan la rentabilidad por un deficiente control interno.

II. Revisión de literatura

2.1. Antecedentes

Con el fin de que la presente investigación tenga valor científico, en el proceso de elaboración se procedió a la revisión bibliográfica de diversas teorías y estudios relacionados con el tema, como se detalla en el siguiente apartado.

Acuña (2014), en su tesis “Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S.A” de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua realizó una tesis cuyo objetivo fue establecer un análisis del control interno y su repercusión en la rentabilidad de la organización en estudio. La investigación fue de tipo descriptiva y su diseño fue no experimental de corte transversal. Obtuvo como resultados que en la empresa existe problemas en el control interno de sus actividades, además encontró que la estructura organizacional de la empresa se realizó de una forma inadecuada, generando malas designaciones en las funciones de los colaboradores de la empresa. Asimismo, encontró que existen problemas de tiempos en la entrega de la información financiera, por lo que el autor concluye mencionando que se debe establecer estrategias que ayuden a solucionar los problemas encontrados en la compañía, implementando manuales de funciones y procedimientos, además de realizar constantes controles a las actividades con el fin de que la empresa obtenga mejores resultados.

Pulido (2013), en su estudio titulado “Propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente en la empresa Merck S.A de Colombia” de la Pontificia Universidad Javeriana, tuvo como propósito implementar un nuevo diseño en el proceso de servicio al cliente externo, con el fin de obtener mejores resultados y mayor rentabilidad en la organización. Metodológicamente, fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, en la cual se evaluaron a los clientes y trabajadores de la organización con la finalidad de recolectar información para el estudio. Obtuvo como resultados que la empresa carece de una adecuada eficiencia en la respuesta oportuna al momento de vender su producto, por lo que el autor sugiere que los procesos de servicios deben ser reestructurados buscando la mejor manera de adecuarlos al desarrollo de la compañía.

García (2013), en su tesis “Diseño de un manual de control interno para mejorar la recaudación y el control de los recursos en la unidad educativa Madre Laura, en Santo Domingo” en la Universidad Tecnológica Equinoccial, realizó un estudio donde estableció como propósito realizar un manual de control el cual permita mejorar la recaudación y el

control de los recursos que posee la empresa. Para el estudio tomo un método de tipo descriptivo con un diseño no experimental y analizó a toda la organización con el fin de detectar las fallas y posibles riesgos. Obtuvo como resultados que la empresa carece de un manual de control interno que le permita mejorar la recaudación y el control de los recursos. Concluyó que la empresa no está utilizando adecuadamente sus recursos, por lo que recomienda utilizar lo más rápido posible el manual de control que está proponiendo, con el fin de que la empresa mejore su nivel de rentabilidad y se desarrolle en el mercado.

Quevedo (2016), en su tesis sobre “Propuesta de mejora del proceso de atención de reclamos en una empresa de prensa escrita”, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, manifestó como objetivo realizar un análisis detallado e implementar un plan de mejora para el área de atención al cliente, con el propósito de establecer cuáles son las causas fundamentales de los reclamos constantes que existen en la empresa. El método fue de descriptivo-analítico-propositivo y de diseño no experimental. Obtuvo como resultados que en la organización había insuficiencias en los procesamientos de servicios de reclamos que presentan los clientes. Por lo que propuso implementar un proceso de servicio de reclamos que ayude al desarrollo de nuevas herramientas que permitan acabar con los reclamos presentados, además mencionó que determinará un diagrama de flujo para el procesamiento de producción con diversos controles con la finalidad de minimizar tanto dinero como tiempo, además se traza la calidad de procesos de servicio en general y hacer un seguimiento continuo.

Paima y Villalobos (2014), en su investigación “Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Atonort Trujillo” de la Universidad Privada Antenor Orrego, realizó una investigación cuyo objetivo general fue determinar la influencia del control interno en la rentabilidad de la organización. La investigación fue de tipo descriptiva analítica con un diseño no experimental, donde los resultados evidenciaron la existencia de problemas en el control operativo del área de compras en la organización. Se concluyó que es de gran importancia determinar un sistema nuevo en base al control interno operativo con la finalidad de brindar soluciones a las dificultades encontradas en la organización.

Flores (2015), en su tesis “Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno S.A Huaraz”, en la universidad católica Los Ángeles Chimbote, realizó un estudio en el cual tuvo como propósito detectar el nivel de influencia existente entre el control interno y la rentabilidad de la empresa. La metodología fue de tipo descriptivo con un diseño pre experimental, de corte transversal. Obtuvo como resultados que los colaboradores indican que

se protegen los activos y los bienes de la empresa, también manifiestan que los datos contables y administrativos son fiables que buscan cumplir los objetivos propuestos, además los colaboradores también indicaron que ellos siempre contribuyen en el cumplimiento de las metas y los objetivos de la empresa, debido a que se sienten comprometidos con esta. Por otro lado, se encontró que los colaboradores analizaron la rentabilidad de la empresa en estudio y manifestaron que desconocen del análisis de la rentabilidad de la empresa, debido a que pocas veces los directivos hacen partícipes a estos. Asimismo, mencionan que la empresa posee un alto nivel competitivo en el mercado, es por ello que sus costos son elevados.

Ventura (2016), en su tesis “Influencia del control interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa Gas Antonio SAC” en la Universidad Privada Leonardo Da Vinci, tuvo como propósito encontrar el nivel en el que influye el control interno en la rentabilidad de la empresa. La metodología fue de tipo descriptiva con un diseño pre-experimental, la cual permitió realizar una evaluación situacional de la empresa. Los resultados indicaron que la rentabilidad que existe en la empresa mantiene una tendencia creciente debido a que se realiza un adecuado control interno de sus procesos y actividades. En conclusión, el autor menciona la importancia de realizar un buen control interno en una organización con el fin de que obtenga resultados favorables.

Anaya y Sánchez (2016), en su tesis “Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa Agro Especies y grutos del paisa SAC para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad” de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo en Chiclayo, en la cual plantearon la ejecución de un sistema de control interno con el objetivo de optimizar el proceso de compras y rentabilidad de la organización. El estudio tuvo un método descriptivo propositivo y de diseño no experimental. Los resultados evidenciaron que la empresa no cuenta con un sistema contable que les permita registrar sus operaciones con lo cual obtenga información financiera detallada y veraz, asimismo encontró que al implementar el nuevo sistema de control contable se mejoraría el proceso de la información financiera. Se concluyó que existe una relación positiva y significativa entre ambas variables, asimismo, la implementación del nuevo sistema de control beneficiaría notablemente a la empresa en el desarrollo de sus procesos y permitiría un mejor desarrollo de la gestión financiera

Choquehuanca (2016), en su investigación “Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa LUCS E.I.R.L” en la Universidad Señor de Sipán, ejecutó un estudio donde plasma un nuevo sistema de control interno que la empresa debe poner en marcha para sus actividades. La investigación fue descriptiva y un diseño no

experimental. Se evidencio en los resultados que la compañía no cuenta con un buen sistema de control interno el cual contribuya a desarrollar eficientemente sus labores y, asimismo aumentar el nivel de su productividad. Los resultados evidenciaron que los trabajadores poseen un bajo rendimiento laboral, ocasionando problemas en el desarrollo de las labores de la organización. El autor concluyó que es necesario llevar a cabo el sistema nuevo de control interno con el propósito de optimizar los procesos que ejecutan los trabajadores de la organización conseguir resultados provechosos.

2.2. Bases teóricas

1.1.1. Control Interno.

De acuerdo Estupiñán (2015) define al control interno como un proceso que desarrolla una empresa con el fin de mejorar el desarrollo de sus actividades. Dicho proceso se pasa en una secuencia de pasos bien definidos que se deben seguir para lograr cumplir con los objetivos propuestos.

La Contraloría General de la República (2017) revela que son acciones que debe realizar una empresa, especialmente sus directivos con el fin de que la entidad se mantenga mejor organizada, y se pueda prevenir posibles riesgos que pueden afectar a la compañía.

Para el Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013), el proceso de control interno esta a cargo del area de administración buscando el correcto direccionamiento de la empresa y el adecuado desempeño del personal. Asimismo, tiene como fin de proporcionar seguridad en cuanto al cumplimiento de los objetivos de la empresa

Objetivos del Control interno

Según Barquero (2013) lo objetivos que debe según un control interno son:

- a) Obtener información financiera necesaria para ayudar al desarrollo de la buena gestión y además del buen control de la empresa
- b) Incentivar a la obtención de información necesaria y útil para que una empresa se desarrolle.
- c) Implementar medidas que salvaguarden las actividades y procesos de la empresa.
- d) Incentivar a la buena organización de las empresas con el fin de que estas logren sus objetivos y misión propuesta.

- e) Realizar un seguimiento de todas las actividades institucionales, asimismo verificar si dichas actividades están siendo realizadas de manera correcta.

Importancia del control interno

La relevancia del control interno se fundamenta en buscar beneficios para la empresa, especialmente en sus procesos debido a que su desarrollo permite un eficiente manejo del control de las operaciones que se realizan en una organización. Es por ello, que el control administrativo es de gran importancia para una compañía, porque permite mantener un registro detallado de todos los procesos que se realizan. Asimismo, es importante que una empresa implementa herramientas que ayuden al control interno como, por ejemplo, un sistema de contabilidad. (Altamirano, 2015).

Asimismo, según Altamirano (2015) es necesario contar con correcto sistema de control interno cuando las organizaciones poseen más de un propietario, con el fin de evitar posibles riesgos en los procesos. El control interno que se realice en una empresa tiene que ser debidamente diseñado y elaborado según las necesidades de la empresa. Las organizaciones internacionales imparten ordenes entre sus diversas filiales, pero dichas ordenes muchas veces no son cumplidas de una forma adecuada debido a la falta de alcance de la empresa directiva hacia sus filiales. Pero si el control interno llegara a cubrir la totalidad de las filiales de una organización no asegura que dicho control permita evitar posibles problemas o fraudes en una empresa.

Teoría científica administración de Henry Fayol

Según Robbins y Coulter (2010) el sistema de control presenta cuatro funciones y son:

Planeación: esta función manifiesta cuales son los objetivos que quiere alcanzar una empresa y con qué recursos debe contar para conseguirlos. También es un proceso que la empresa realiza para seleccionar los objetivos que deberá poner en acción. Se inicia con la determinación de los objetivos y las acciones necesarias que se debe realizar a fin de alcanzarlos, dichos objetivos son el resultado que una empresa espera obtener en un futuro, valiéndose de herramienta que ayuden a la realización de estos.

Organización: este proceso es el encargado de plantear las actividades que se deben realizar con el fin de alcanzar los objetivos organizacionales, asignando los recursos necesarios para la empresa.

Dirección: es un proceso donde se deberá tomar el mando de un grupo o grupos de personas que buscan un objetivo en común. Dicho grupo deberá ser motivado para que su desempeño laboral sea el correcto y la empresa obtenga resultados favorables.

Control: este proceso se encarga de verificar las operaciones que se llevan a cabo en una organización, asimismo, darle un seguimiento continuo para prevenir posibles riesgos y evitar problemas.

Componentes del control interno.

Fonseca (2013) manifiesta como componentes del control interno a los siguientes:

- a) Ambiente de control: es el factor principal de todo el control interno, además es el que determina el tono general del control en las organizaciones.
- b) Evaluación del riesgo: es la identificación y el análisis de los riesgos que estancan el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
- c) Análisis de control: son procesos que los directores de la organización llevan a cabo con la finalidad de asegurar la realización de las funciones respectivas.
- d) Información y comunicación: son los documentos y procesos que permiten que los directivos se mantengan informados y comunicados sobre los temas referentes a la organización.
- e) Monitoreo: es la valoración y el rastreo de todos los procesamientos que se efectúan en una organización, a fin de llevar un correcto control interno de estos.

Fallas en el control interno.

Para Fonseca (2013), las fallas del control interno son:

Error humano: son decisiones equivocadas que las personas toman al realizar una actividad o una función en una empresa.

Acciones de gerencia: son las acciones que realizan los directivos de una empresa con el fin de impedir el desarrollo de una actividad, es decir, el desarrollo del control interno.

Colusión: es la manera en que dos o más personas se unen para impedir que se realice el control interno en una empresa.

Beneficios del control interno.

Eslava (2016) manifiesta que los beneficios del control tienen los siguientes beneficios en la empresa:

Permite que las empresas se desarrollen y generen mejores resultados. (p.26)

Logra sistematizar los procesos de la empresa, generando que las transacciones se registren adecuadamente con el fin de generar información adecuada. (p.26)

Permite que la propiedad de la empresa se diversifique y se desarrolle en función de mejorar su imagen ante sus clientes en el mercado, especialmente sus clientes de diferentes entornos sociales y culturales. (p.26)

El control interno permite que las empresas se sientan más seguras, ya que contrarresta el fraude y corrupción que puede existir dentro de una empresa. (p.26)

Dimensiones del control interno.

Según Altamirano (2015), las dimensiones son:

Sistema de información: es una dimensión que está establecido dentro de control interno y cumple la función de ser un mecanismo que habilita la participación de la planificación estratégica y las tecnologías de información comunicación en una empresa, con el fin de que se obtengan mejores resultados.

Reportes e informes: es el resultado de lo observado que se manifiestan en un documento elaborado detalladamente, con el fin de que una empresa tenga conocimiento de sus fallas.

Formas: son los métodos que permiten llevar a cabo un estudio y análisis del control interno, basándose en un registro de actividades o procesos que realiza una empresa.

Control de operaciones: es la acción de vigilar una operación con el fin de que su realización sea efectiva, dichos controles se desarrollan en el centro de procesos de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento de las operaciones en una empresa.

Tipos de control interno.

Eslava (2016) señalan a los siguientes tipos de control interno:

Control interno financiero: es el control dirigido a los procedimientos y registros contables de una organización, con el fin de verificar si los procedimientos están siendo

desarrollados según lo planificado, generando un adecuado manejo de la organización y el cumplimiento de cada uno de sus objetivos.

Control interno administrativo: este se realiza a la organización en general, es decir, se controlan las diferentes áreas de la empresa siguiendo los respectivos procedimientos y estándares. Este control se establece con el fin de identificar el nivel competitivo de una empresa.

Control interno contable: este control se realiza sobre los registros contables de la organización, es decir, la evaluación y análisis de las cuentas de las empresas.

Control interno previo: es el control anticipado que se ejecuta antes del desarrollo de una actividad programada y su función es prevenir las diversas fallas que una organización pueda presentar.

Control interno concomitante: este tipo de control interno es el que realiza justo al igual que la actividad, debido a que este control verificará el desarrollo de las actividades justo cuando estas se están ejecutando.

Control interno posterior: este control se lleva a cabo luego de que la empresa realizó sus actividades en el mercado, además tiene como función vigilar que las actividades fueron desarrolladas correctamente.

Modelos de Control Interno.

Según Flores (2015) manifiesta los siguientes los modelos de control interno:

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Este modelo tuvo como país de origen a Estados Unidos, cuya misión fue direccionar a la organización para la realización de un mejor control interno e identificar cuáles son los riesgos durante las actividades desarrolladas por la organización.

CoCo (Criteria of Control Board). Este modelo se originó en el país de Canadá, el cual tuvo como propósito hacer que una empresa tome decisiones acordes a las necesidades del mercado, con el fin de optimizar recursos, prevenir riesgos y direccionar a la empresa en busca de mejores resultados. Por lo tanto, este modelo se sustenta en la teoría general de sistemas y en la contingencia, con la finalidad de desarrollar un correcto control interno en la organización.

ACC (*Australian Control Criteria*). Este modelo se originó en Australia y tiene como finalidad perfeccionar a una organización, permitiéndole tomar decisiones vinculadas a las necesidades de sus colaboradores cuyo país de origen es Australia. Este modelo se basó en ayudar a las empresas a tomar adecuadas que se basen en la importancia de tener colaboradores fieles y comprometidos con el objetivo institucional. Asimismo, resalta la importancia de que los colaboradores tengan conocimientos y destrezas necesarias para el desempeño de sus labores.

Cadbury: este modelo tiene origen en Reino Unido, y su finalidad fue tener un control más amplio de los procesos con el fin de obtener mayores detalles en la definición de su enfoque acerca del sistema de control.

1.1.2. Rentabilidad

La rentabilidad tiene una variedad de definiciones en el tema económico, una de ellas es que es la acción económica de obtener resultados favorables o desfavorables, valiéndose de diferentes medios materiales, financieros y humanos para dicho fin. Es decir, la rentabilidad es la medición del rendimiento que tiene una empresa en determinado tiempo. (Roldán, 2013)

La rentabilidad es la acción de comparar los ingresos obtenidos frente a los costos que nos generaron dichos ingresos, con el propósito de evaluar las acciones realizadas por la empresa y a su vez fiscalizar si dichas acciones están cumpliendo con los objetivos trazados (Eslava, 2016).

La rentabilidad es la habilidad que posee una empresa para desarrollar utilidades necesarias con el fin de contrarrestar los costos de las inversiones realizadas y alcanzar el cumplimiento de sus metas. La empresa logra obtener beneficios favorables cuando la rentabilidad supera los costos que presenta la empresa, los mismos que serán determinado y analizados según lo determine la empresa, asimismo la rentabilidad también será analizada mediante unos indicadores financieros que buscan determinar el nivel de beneficio que genera una empresa (Nevado y López, 2014).

La rentabilidad en el análisis contable

Eslava (2016), manifiesta la relevancia que tiene el análisis de la rentabilidad para una organización, ya que aún sigue siendo un tema que hace posible establecer la situación financiera en la que se halla una organización. Asimismo, una empresa analiza distintos factores con el fin de determinar su avance en el mercado, entre todos esos factores analizados

el más importante es el análisis de la rentabilidad, ya que dicho análisis permite plasmar el progreso de la empresa y si los objetivos se están desarrollando correctamente.

Análisis de la rentabilidad

Eslava (2016) menciona que la rentabilidad tiene tres funciones resaltantes, basadas en los análisis de rentabilidad, solvencia y de la estructura financiera de una empresa.

La rentabilidad para una empresa es importante en el punto de que permite obtener resultados favorables o desfavorables de una acción, es por ello que se hace hincapié en su análisis, basándose en dos niveles el primero es en función del tipo de resultado y el segundo el de inversión relacionada con el mismo que se considere (Eslava, 2016).

El primer nivel

Este nivel es conocido como rentabilidad del activo o rentabilidad económica, el cual genera una relación entre el resultado previsto anteriormente de intereses y el capital económico en su totalidad, sin tener en cuenta el origen de los mismos.

El segundo nivel.

La rentabilidad financiera, vienen hacer la relación entre el resultado conocido o distinguido posteriormente al interés y aquellos fondos que logra la organización, los cuales representan el desempeño que se consigue en un plazo determinado (Eslava, 2016).

El apalancamiento es la relación que existe entre estos dos niveles de rentabilidad, basando su concepto en una estructura financiera que desempeñara su labor como amplificador de la rentabilidad financiera en relación a la económica siempre y cuando esta logre ser superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario (Eslava, 2016).

Análisis de la solvencia: entendida como la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras que son generadas por el endeudamiento. (Eslava, 2016)

Análisis de la estructura financiera: este análisis se realiza con el propósito de comprobar el correcto desarrollo financiero de la compañía, comprobando los límites económicos de cualquier actividad organizacional son la rentabilidad y la seguridad, regularmente objetivos cotejados, puesto que la rentabilidad, de cierta manera, es la

retribución al riesgo y, consiguientemente, la inversión más confiable no suele concordar con la más rentable. Pero, se considera necesario tener presente que, al finalizar la solvencia o permanencia de la organización esta intrínsecamente vinculado al de rentabilidad, el sentido de que la rentabilidad es un condicionante concluyente de la liquidez, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la organización (Eslava, 2016).

Tipos de rentabilidad

Rentabilidad económica: este tipo permite establecer una relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el activo total de la empresa. Es por ello que se debe evaluar el activo sin tener en cuenta los gastos financieros para establecer la situación de la empresa. (Eslava, 2016)

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Beneficio antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo Total}}$$

Asimismo, este tipo de rentabilidad también se le conoce como ROI (del inglés return on investments, rentabilidad de las inversiones), el cual manifiesta que a una empresa le conviene tener un ratio de rentabilidad económica elevado porque indica que su productividad del activo es eficiente. Esta rentabilidad se puede comparar con el costo medio de una financiación.

Rentabilidad financiera: es la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de una empresa.

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Este ratio se le conoce como ROE (del inglés return on equity, rentabilidad del capital propio), la cual es importante para las empresas cuyo objetivo es generar ingresos. Este ratio es de vital importancia porque permite medir el beneficio que se genera en la inversión de los propietarios de la empresa. La inversión tiene una relación directa con la rentabilidad financiera.

Ratios de rentabilidad

Son indicadores financieros cuya función es medir la capacidad que posee la organización para crear utilidad sobre un producto o servicio. Los ratios de rentabilidad muestran el resultado neto que genera una empresa, además de evaluar el nivel situacional en el que se encuentra en el mercado para analizar las decisiones y políticas que fueron

establecidas por la administración. Asimismo, los ratios de rentabilidad son los encargados de evaluar los resultados económicos que obtiene una empresa cuando implementa una actividad, es decir, la manera en como genera fondos u utilidades en un plazo establecido, si los indicadores son positivos quiere decir que la empresa está generando buenos resultados, pero si son negativos se tienen que plantear estrategias para contrarrestar esta situación. (Eslava, 2016).

El análisis financiero aporta herramientas para poder evaluar cada uno de los resultados de la compañía, en sus diversas áreas para posteriormente realizar un diagnóstico integral de desarrollo de las funciones de la organización (Lavalle, 2016).

Rendimiento sobre el patrimonio: este ratio es el encargado de medir la rentabilidad que generan los fondos aportados por los inversionistas. En otras palabras se puede decir que es la utilidad generada por una empresa y que beneficia al propietario de esta.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio neto}} \times 100$$

Rendimiento sobre la inversión: este ratio permite establecer los beneficios que está generando una inversión en la empresa. Este indicador se calcula dividiendo la utilidad neta entre los activos totales de la empresa, con el fin de implantar los beneficios de la administración y obtener utilidades sobre los activos disponibles.

$$\text{Rentabilidad sobre la inversión} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} \times 100$$

Utilidad del activo: Este ratio indica la eficiencia de usar adecuadamente los activos de una empresa.

$$\text{Utilidad del Activo} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Activo}} \times 100$$

Utilidad de las ventas: Este ratio manifiesta la utilidad que obtiene una empresa, por cada venta realizada.

$$\text{Utilidad de las ventas} = \frac{\text{Utilidad antes de intereses e impuestos}}{\text{Ventas}} \times 100$$

Margen Bruto: este ratio muestra la utilidad que se obtiene por cada venta después de que la empresa cubra sus costos por producir bienes o servicios. Este ratios se calcula dividiendo las ventas menos los costos de ventas con las ventas.

$$\text{Margen de utilidad bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{costo de ventas}}{\text{Ventas}} \times 100$$

Margen Neto: este indicador financiero es más específico que el margen bruto ya que relaciona la utilidad obtenida con el nivel de ventas netas que se establecen en una empresa. Además es el encargado de medir el porcentaje delas ventas después de haber incurrido en gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor.

$$\text{Margen de utilidad neto} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}} \times 100$$

Factores que influyen en la rentabilidad

Fernández y Casado (2014) afirman que existen 8 factores primordiales que influyen en la rentabilidad.

Intensidad de la inversión: es el grado de fuerza con el que se realiza una inversión, buscado obtener resultados favorables, ya que se invierte para generar un cambio. Las inversiones se pueden realizar de diferentes formas, por ejemplo, en un fondo mutuo el cual consistirá en dejar dinero en una entidad bancaria buscando que dicha inversión se incremente en un plazo establecido, con el fin de que la empresa pueda convertir en realidad sus objetivos futuros. (Fernández & Casado, 2014)

Productividad: es el medio por el cual una empresa busca cumplir sus objetivos, basándose en la utilización de métodos y técnicas que ayuden a su realización. La productividad es la relación que existe entre la cantidad de bienes o servicios producidos y los recursos utilizados en los procesos de una empresa. Asimismo, la productividad permite evaluar el rendimiento y desempeño de los recursos de una empresa, se dice también que la productividad óptima, es el nivel de eficiencia para el cual fue pretendido el proceso. (Fernández & Casado, 2014)

Participación de mercado: este factor influye mucho en la rentabilidad de una empresa, basando su desarrollo en un estudio que permite determinar el grado de posicionamiento de una empresa en el mercado. La participación de mercado de una empresa se determina en cifras o volumen, según sea conveniente, lo cual será obtenido por medio de investigaciones que realizan para establecer la situación de una empresa. (Fernández & Casado, 2014)

Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores: este factor permite determinar el nivel de competencia de un producto nuevo en el mercado según sus características y beneficios. Asimismo, se puede decir que un producto ya establecido en el mercado puede ser considerado nuevo siempre y cuando se le adicione algunos cambios en sus características. (Fernández & Casado, 2014)

Del mismo modo, el desarrollo de nuevos productos es una filosofía de mercadotecnia que debe tener en consideración la innovación y la calidad de un producto o servicio ofrecido al mercado, sin omitir los parámetros de diferenciación que permitirá su desarrollo y posicionamiento. Las investigaciones demostraron que las organizaciones que tienen mayor desarrollo en el mercado y mayor crecimiento son las que están orientadas a nuevos productos. (Fernández & Casado, 2014)

Calidad de producto/servicio: este factor implica presentar un producto o servicio según los parámetros del mercado, buscando la diferenciación y satisfacción de los consumidores. La calidad implica realizar un múltiple esfuerzo por cubrir las expectativas y deseos de los clientes. La respuesta de los clientes sobre el producto es el pilar fundamental para conocer si dicho producto es bueno o malo para el mercado. (Fernández & Casado, 2014)

Tasa de crecimiento del mercado: este factor es el encargado de indicar el crecimiento y desarrollo de un producto o servicio en el mercado en un periodo establecido. Del mismo modo, la tasa de crecimiento es la encargada de analizar el ciclo de vida de un producto o servicio con el fin de que una empresa pueda plantear estrategias para su desarrollo. (Fernández & Casado, 2014)

Integración Vertical: este factor es el que permite tomar decisiones que favorezcan a una organización. Estas decisiones deben estar basadas en tres conceptos: plasmar los límites que una organización debe establecer en sus procesos, buscar la relación entre una empresa y sus clientes y por último designar una ventaja competitiva con el fin de diferenciarse en el mercado. Asimismo, este conjunto de decisiones posibilita caracterizar a una empresa en cuanto a las capacidades que tiene y los contratos que establece. (Fernández & Casado, 2014)

Costos operativos: es el costo en el que incurre una empresa por un producto ya establecido en el mercado y que dependerá de diferentes costos para su mantenimiento y desarrollo. Estos costos serán necesarios para que un producto se mantenga operativo en el mercado, de tal forma que le permita proyectar sus objetivos y estrategias en un tiempo establecido (Fernández & Casado, 2014).

1.1.3. Proceso de servicio

Proceso

Pérez (2013), dice que:

El proceso es una actividad que requiere realizar una secuencia de pasos bien esquematizados con el fin de que una empresa obtenga resultados eficientes en el mercado. En tal sentido, un proceso es un conjunto de pasos que se sigue de manera sistemática con el propósito de buscar un resultado específico y rentable para una empresa.

Según Martínez y Zegarra (2014), manifiesta que “es una secuencia de acciones económicas que desarrollan uno o más sistemas con el fin de llegar a un resultado efectivo, valiéndose de la utilización de diferentes recursos” (p. 45). Esto quiere decir que un proceso debe seguir una secuencia lógica para que su desarrollo sea de una manera adecuada.

Para Gonzáles (2014) “es un fenómeno que va de la mano con el ser humano cuyo fin es establecer una serie de pasos secuenciales para desarrollarlos en un periodo de tiempo determinado con el fin de permitir a una empresa tener resultados favorables” (p.34). Por lo tanto, un proceso está asociado a la naturaleza del ser humano, y se desarrollara en un determinado tiempo, buscando un fin adecuado que conlleve a mejorar las actividades

Servicio

Según Motroni (2013), define a los servicios como “las actividades económicas que tiene una empresa para brindar una adecuada atención y satisfacción a sus clientes según sus deseos o necesidades” (p. 24). Por tanto, los servicios cumplen la función de satisfacer las necesidades de las personas con el fin de obtener resultados favorables.

Para Peña y Díaz (2018), un servicio “es la aplicación de esfuerzos de personas u objetos con el fin de generar un resultado en común. Los servicios son el desempeño o esfuerzo que

no se detecta físicamente” (p. 67). En tanto, un servicio es un esfuerzo que no se percibe físicamente pero provoca esfuerzo de personas u objetos en busca de unos resultados específico.

Según Castelló (2014), los servicios son acciones que se ofrecen de forma voluntaria con el fin de generar resultados favorables en los clientes. “Dichos acciones pueden ser intangibles, directamente del productor al usuario, no pueden ser transportados, y son inmediatamente percederos” (p.98). Esto quiere decir que los servicios pueden ser tangibles o intangibles de acuerdo a como los requiera el mercado, y de acuerdo a las necesidades que se buscan satisfacer.

Proceso de servicio

Para Pérez (2013) el proceso de servicio es la manera en cómo se dirige una organización, basándose en una secuencia de pasos sistematizados que permitan a una empresa brindar servicios adecuados y acorde a las preferencias de los clientes.

Según Cuatrecasas (2014) un proceso de servicio debe contar con estrategias adecuadas que ayude a identificar los posibles clientes. Además, menciona que: “el proceso de servicio es el contacto que se tiene con un cliente, el cual deberá ser atendido de la mejor manera posible para que una empresa genere posicionamiento en el mercado” (p. 142). En este caso, el proceso de servicio debe ser parte de la estrategia empresarial la cual debe ser controlada para garantizar la calidad de la misma.

Dimensiones del proceso de servicio.

Determinación de las necesidades del cliente.

Según Tschohl (2014) la determinación de las necesidades del cliente es de gran relevancia para una organización, puesto que, hace posible detectar cuáles son las preferencias y basarse sus esfuerzos en cumplirlas. Las necesidades que tienen los clientes son aquellas características específicas que desean tenga un producto o servicio establecido, cuyo propósito es determinar una relación con todas las dimensiones de calidad significativos que detallan al producto.

Para Lester, Enrick y Mottley (2013), toda empresa deber saber lo que quiere cliente y especialmente cuanto este está dispuesto a pagar por un determinado bien o servicio. Las necesidades de un cliente son los principales criterios que deben tener en cuenta los departamentos de venta.

Evaluación de servicio de calidad.

Según Balarezo (2013) la opción más beneficiosa que una empresa debe incluir en sus procesos para alcanzar resultados favorables es la de evaluar sus servicios de calidad con el fin de detectar posibles problemas en sus actividades o procesos y darles solución. Asimismo, en los productos industriales la gestión de la calidad implica desarrollar normas de producción que garanticen la estandarización y la precisión del desarrollo de productos.

El proceso de servicio tiene que ver con la parte de atención al cliente siguiendo normas como: exponer atención, tener una presentación conveniente, atención personal y amable, tener al alcance los datos correctos y expresión corporal y oral.

Análisis de recompensas y motivación.

Según Balarezo (2013), la motivación es un proceso que se encarga de establecer cuáles son las necesidades que tiene persona desarrolla hacia una determinada necesidad, aumentando el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. La estimulación se considera un estado interno que activa, rige y conserva el comportamiento. Asimismo, es considerado como el impulso que impulsa a una persona a seleccionar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una definitiva situación.

Si tu negocio cuenta con trabajadores, el mantenerlos motivados se considera esencial para brindar una buena atención del consumidor.

El ánimo, la habilidad de atención y las competencias surgen de factores esenciales:

- a) *Valoración del trabajo*: Se refiere al valor que se le da al trabajo ejecutado por cada uno de los colaboradores. Ya sea a través de una remuneración adicional, bonos y comisiones.
- b) *Motivación*: Es necesario conservar motivados a aquellos colaboradores que se dedican a brindar atención al cliente. Incentivos en el trabajo, actividades mejores, integración, capacitaciones de motivación, talleres de participación y etc.

Componentes básicos del buen servicio

Según Girón (2014), los componentes básicos del buen servicio son:

Credibilidad: Consta de la seguridad que se brindan ante la adquisición de un bien o servicio, por el cual se genera un ambiente de confianza, además que vuelve a la empresa bajo los valores de la veracidad y honestidad, asegurando la elección en los clientes.

Comunicación. Es uno de los componentes más importantes en el proceso de buen servicio, ya que mediante el desarrollo de la información que se brinda al cliente puede llegar a crearse espacio y vínculos entre la empresa y el usuario. Así mismo, se encuentra afianzado ante los elementos del lenguaje oral y corporal, los cuales permitirán fortalecer la seguridad y credibilidad en el canal de comunicación.

Comprensión. Consiste en la relación del cliente y empresa ante una situación o problemática que atraviesa, del cual se debe comprender lo que necesita el consumidor, creando alternativas de solución y generar una orientación en los servicios.

Accesibilidad. Consta de la creación de métodos o formas que se consideren vías de contacto entre los clientes, ya sean los buzones de sugerencias ante algún reclamo o queja. De esta manera, se establecen conductores reguladores dentro de las organizaciones, creando la burocracia y a su vez poder mejorar aquellas imperfecciones que detengan la calidad del servicio que se ofrece.

Cortesía. Se encuentra bajo las definiciones de la simpatía, respeto y la amabilidad del personal hacia el cliente, en donde prevalezca la educación y las buenas normas que engloban a la persona individual como en la identidad de la empresa. Es más sencillo impresionar a los consumidores si es que se ofrece un excelente trato y ofrecerles una atención de calidad.

Profesionalismo. Hace referencias a las habilidades u conocimientos que se ejercen dentro de una organización por parte de los colaboradores hacia la calidad de servicio eficiente. Así mismo consta de la capacidad de respuesta que poseen los trabajadores, con la finalidad de ser soporte ante cualquier duda del cliente, brindando un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad. Es aquella capacidad de toda empresa en los momentos de realizar un servicio de manera confiable, sin la necesidad de contraer dificultades. Dicho componente se vincula directamente a la seguridad y a la credibilidad.

III. Materiales y métodos

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque de la investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifiesta que es la obtención de datos para corroborar hipótesis, utilizando el análisis estadístico con el fin de instaurar estándares de comportamiento y verificar teorías propuestas.

Se utilizó un enfoque mixto: cuantitativo por que los datos recolectados se representaron a través de magnitudes numéricas que fueron tratadas a través de herramientas estadísticas y cualitativas, además porque el estudio se basó en la observación de los comportamientos naturales, describiendo las características de las variables.

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo aplicada. Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que este tipo de estudio se fundamenta en aplicar conocimientos obtenidos en la práctica, con la finalidad de dar solución a un problema estudiado.

En el caso de la presente investigación es tipo aplicada porque se utilizaron los conocimientos adquiridos y los aportes teóricos de diversos autores referidos a las ciencias contables y a las variables en estudio, poniendo en práctica sus teorías descritas con el fin de dar solución a la problemática que atraviesa la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL.

Nivel de investigación

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el nivel de investigación descriptivo es la profundidad con la que se analiza un fenómeno u objeto de estudio.

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que, en el estudio se describió y analizó las variables control interno y rentabilidad.

3.2. Diseño de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) revelan que un diseño no experimental implica no ejecutar ningún tipo de manipulación voluntaria de las variables, en simples palabras, no se hace variar intencionalmente las variables, lo que se hace es observar fenómenos tal y como se llevan a cabo en su contexto natural.

Se determina de diseño no experimental, ya que las variables del estudio fueron analizadas en su contexto natural, en otras palabras, sin que sean manipuladas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población estuvo conformada por la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por el servicio educativo en aulas y el servicio educativo adicional que son los talleres que brinda la institución. La muestra es igual a la población debido a que es un grupo pequeño, por lo que se aplicó los instrumentos a todos los trabajadores en su totalidad, la muestra estuvo conformada por el director, el contador y los trabajadores. Asimismo, también se tuvo como muestra a los estados financieros de la empresa, para esto se eligió los tres últimos años.

3.4. Criterios de selección

La selección de la muestra se realizó según la conveniencia del estudio la cual estuvo acorde a los objetivos establecidos para la investigación. En este caso, al tratarse del análisis de los procesos de servicio para mejorar los controles internos, se consideró como muestra al director, al contador y a los trabajadores, a los mismos que se eligió porque son los que pueden brindar información real de cómo se encuentra la empresa.

Además, se realizó un análisis de los estados financieros para identificar los índices de rentabilidad, y con ello establecer la situación financiera actual de la empresa, por lo cual se escogió los últimos años porque son los años más representativos y necesarios para el estudio.

3.5. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	HIPÓTESIS
V. INDEPENDIENTE: CONTROL INTERNO	Según (Estupiñán, 2015), el control interno es una proceso que desarrolla una empresa con el fin de mejorar el desarrollo de sus actividades. Dicho proceso se pasa en una secuencia de pasos bien definidos que se deben seguir para lograr cumplir con los objetivos propuestos.	La variable de control interno tiene como dimensiones a sistemas de información , el cual presenta como indicadores a conocimiento de funciones administrativas y a conocimientos de actividades deportivas, como segunda dimensión a reportes e informes, los cuales tiene como indicadores a reportes de información e informes de control, como tercera dimensión a formas, la cual tiene como indicador a registros de actividades, como quinta dimensión a control de operaciones, la cual tiene como indicador a optimización de recursos humanos.	I. Sistemas de información II. Reportes e informes III. Formas IV. Control de operaciones	a. Conocimiento de funciones administrativas b. Conocimiento de actividades deportivas c. Reportes de información d. Informes de control e. Registro de actividades f. Optimización de recursos	La evaluación del proceso de servicio permitirá mejorar el control interno y analizar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL, 2016 – 2018.
V. DEPENDIENTE: RENTABILIDAD	La rentabilidad es la acción de comparar los ingresos obtenidos frente a los costos que nos generaron dichos ingresos, con el propósito de evaluar las acciones realizadas por la empresa y a su vez fiscalizar si dichas acciones están cumpliendo con los objetivos trazados. (Eslava, 2016)	La rentabilidad tiene como dimensión a ratios de rentabilidad, los cuales tienen como indicadores a rentabilidad económica y rentabilidad financiera.	V. Ratios de rentabilidad	g. Rentabilidad económica h. Rentabilidad financiera	
PROCESO DE SERVICIO	El proceso es una actividad que requiere realizar una secuencia de pasos bien esquematizados con el fin de que una empresa obtenga resultados eficientes en el mercado. En tal sentido, un proceso es un conjunto de pasos que se sigue de manera sistemática con el propósito de buscar un resultado específico y rentable para una empresa. (Pérez, 2013)	Proceso de servicio tiene como primera dimensión a la determinación de las necesidades del cliente, la cual sus indicadores son las características del servicio y las necesidades del servicio, como segunda dimensión a la evaluación del servicio de calidad, la cual tiene como indicador a calidad de servicio y como tercera dimensión a los análisis de recompensas y motivación, los cuales tienen como indicadores a valoración del trabajo y a los factores de motivación.	VI. Determinación de las necesidades del cliente VII. Evaluación del servicio de calidad VIII. Análisis de recompensas y motivación	i. Características del servicio j. Necesidades del servicio k. Calidad de servicio l. Valoración del trabajo m. Factores de motivación	

Nota. Elaboración propia

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en el presente trabajo de investigación fueron:

La observación: esta técnica de investigación busca sustentar las demás técnicas mediante el análisis del sujeto que observa y el objetivo que será observado. Esta técnica permitió observar detenidamente la labor que se realiza en el proceso de servicio del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL. (Bernal, 2016).

Análisis documental: consistió en la revisión de los estados financieros del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, en los periodos 2016-2017.

La Entrevista: esta técnica se desarrolla en basa a una conversación personal que realizan una o más personas entre sí con el fin de obtener información o datos para una investigación donde los resultados a lograr en la misión dependen de la comunicación entre el investigador y los participantes en la misma (Bernal, 2016).

Instrumentos

Guía de observación: se realizó con el fin de analizar la labor en los procesos del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, con lo cual se logró establecer parámetros que ayudaron a llegar a las conclusiones del estudio.

Hoja de registro: permitió analizar a través de ratios los estados financieros de la empresa, recolectando información en relación a la situación financiera de la empresa.

Guía de entrevista: se aplicó al director y al contador de la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL en relación a la problemática del estudio.

3.7. Procedimientos

Los procedimientos para la aplicación de instrumentos de recolección de datos se realizaron en la empresa misma, donde se recopiló la información que se requirió para el desarrollo de la investigación, considerando la observación y la entrevista para obtener mayor información. El procedimiento para la recolección de información fue el siguiente:

Se visitó a la empresa para solicitar autorización para la aplicación de instrumentos (guía de entrevista y ficha de observación).

Se aplicó los instrumentos luego de la aceptación de la solicitud de permiso.

Se procesó y analizó la información obtenida respecto a los factores del control interno.

Se entregó la solicitud para obtener la información financiera de la empresa.

Se analizó la información financiera para para obtener los indicadores de rentabilidad.

3.8. Plan de procedimiento y análisis de datos

Para poder detallar los aspectos generales del Grupo Educativo Investigación Y Cultura, se utilizó la observación directa y la entrevista.

Para poder describir el proceso del servicio educativo que llevan a cabo el Grupo Educativo Investigación y Cultura, se realizó una entrevista al gerente de la empresa con el fin de obtener información necesaria.

Para identificar los puntos críticos de los costos y gastos del proceso educativo que lleva a cabo el Grupo Educativo Investigación y Cultura, se analizaron los estados financieros de la empresa de los últimos tres años.

Para analizar el nivel de rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura del periodo 2016 al 2018, se analizó los estados financieros de la empresa.

Asimismo, para determinar las medidas de control interno que favorezca el incremento de la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura, se desarrollaron todas las técnicas antes mencionadas obteniendo así las conclusiones generales.

La información que se recolectó del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, se plasmó en un flujo grama de procesos que ayudó a identificar las debilidades dentro del proceso de control interno.

Se utilizó el programa Microsoft Visio 2016 para el diseño y análisis de los procesos operativos. Luego se realizó la obtención de datos a través de cuestionarios, para así, en una hoja de Microsoft Excel 2016, realizar el análisis de rentabilidad del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL. Además, se utilizó en programa Vizagi Modeler para el diseño de los procesos del servicio educativo y de talleres.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Marco teórico	Metodología	Población y muestra
¿De qué manera la evaluación de proceso de servicio permite mejorar el control interno y analizar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL en el año 2016 – 2018?	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Evaluar el proceso de servicio para mejorar el control interno y analizar la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL en el año 2016 – 2018</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Detallar los aspectos generales del Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL. 2. Describir el proceso del servicio educativo en aulas y talleres e identificar los puntos críticos en el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL. 3. Analizar el nivel de rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL del periodo 2016 al 2018. 4. Elaborar los manuales de políticas y procedimientos para mejorar el control interno en el área de caja y almacén del Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL. 	<p>I. Control interno</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Objetivos del Control Interno 2.2. Importancia del Control Interno 2.3 Teoría científica de Henry Fayol 2.4. Componentes del Control Interno 2.5 Fallas del Control Interno 2.6 Beneficios del Control Interno 2.7 Dimensiones del control interno 2.8 Tipos de Control Interno 2.9 Modelos de control interno <p>II. Rentabilidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Rentabilidad en el análisis contable 3.2. Análisis de Rentabilidad 3.3. Tipos de Rentabilidad. 3.4. Factores que influyen en la Rentabilidad. 3.5. Ratios de la Rentabilidad. <p>III. Proceso de servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Proceso 1.2 Servicio 1.3 Proceso de servicio 1.4 Dimensiones del proceso de servicio 1.5 Componentes básicos del buen servicio 	<p>La investigación fue de tipo aplicada-descriptiva con un diseño no experimental.</p>	<p>La población estuvo conformada por el personal de la empresa en estudio, así como los estados financieros de la empresa. Asimismo se utilizó como técnicas de investigación a la observación y a la entrevista, cuyos instrumentos fueron la guía de observación y la guía de entrevista.</p>

Nota. Elaboración propia.

3.10. Consideraciones éticas

El presente estudio presenta las siguientes consideraciones éticas:

Como primera consideración ética al respeto a las personas, es decir la aplicación de este criterio, para la presente investigación, se fundó en anunciar a todos los participantes, en este caso, a los colaboradores del área administrativa y deportiva del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, los fines de la investigación y los alcances de la participación de cada uno, sus derechos y responsabilidades, y con ello conseguir su apropiación de participar voluntariamente en la investigación.

Como segunda consideración se ha tomado en cuenta la beneficencia, criterio que fue aplicado al tratar a los participantes con amabilidad evitando alguna incomodidad, es necesario resaltar que los instrumentos que fueron aplicados no requirieron de información personal del participante, con la finalidad de proteger tanto su identidad y procurar su bienestar.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

4.1.1. Aspectos generales del Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL.

Descripción de la empresa

La institución educativa deportiva ADEU se encuentra especializada para aquellos estudiantes con destrezas deportivas. Sus actividades dieron inicio en el año 2006, asimismo esta se caracteriza por ser la única institución deportiva a nivel nacional, por contar con una propuesta curricular innovadora. ADEU forma parte de una marca pagua, el trabajo especializado en las diversas disciplinas deportivas, su personal comprometido con la innovación y el desarrollo de la educación en la región y por plantear un correcto plan académico para estudiantes con diferentes expectativas.

El servicio educativo se caracteriza por brindar tanto la formación académica como la formación deportiva. Actualmente la institución se encuentra ubicada en Calle Juan Cuglievan 651 en el cercado de Chiclayo teniendo como nombre comercial “Colegio Deportivo Adeu” cuya razón social es Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL teniendo como titular el Lic. Wilmer Avellaneda Tello quien tiene la concesión desde agosto del año 2015 hasta con fecha de vencimiento del contrato hasta diciembre del año 2020.

Durante el periodo de la concesión se han realizado cambios y mejoras en la institución, como el cambio del personal en su totalidad, el arreglo de la infraestructura y el cambio de mobiliario en la institución. Durante el proceso de cambio se fortaleció el deporte con un nuevo equipo de trabajo teniendo los siguientes logros: en el año 2016 se obtuvo el primer lugar en Fútbol Varones en los Juegos Deportivos Escolares organizado por MINEDU, en el 2017 se logró el título nacional de Copa de Oro, y en el 2018 se logró el tercer lugar en Fútbol Damas de los Juegos Deportivos Escolares organizado por MINEDU.

La nueva concesión inició el 2016 con una población de 116 alumnos, la cual por los logros obtenidos se ha duplicado en el 2018 con el siguiente detalle:

Tabla 3*Detalle de alumnos 2018, Institución Educativa Deportivo Adeu*

Nivel primario						Nivel secundario					
1ro	2do	3ro	4to	5to	6to	1ro	2do	3ro	4to A	4to B	5to
10	12	10	14	12	15	35	35	35	35	32	35

Nota. Elaboración propia.

En cuanto a la infraestructura la institución cuenta con tres pisos de material noble con la siguiente distribución:

En el primer piso se tiene el área administrativa y de Dirección, el cafetín de estudiantes y dos aulas de primaria, también un patio y auditorio; en el segundo piso se encuentra distribuido por cinco aulas, cuatro de primaria y uno de primero de secundaria; el tercer piso se encuentra distribuido por seis aulas, cinco de secundaria y un laboratorio de química.

Actualmente la institución no cuenta con campos propios para los entrenamientos de selecciones deportivas del colegio, sin embargo, estos son tercerizados.

En cuanto a la parte contable, así como la legal, se maneja de manera externa, lo que dificulta más el control de los recursos económicos de la institución. Es este caso, lo que se hace es un registro de los pagos a través de boletas con los reportes que la Caja Municipal de Piura envía al correo institucional, sin embargo, existe un problema en este aspecto, y es que solamente los pagos de pensiones del 80% de estudiantes se hace a través de la Caja Piura y el 20% se realiza de manera directa en caja de la Institución.

Por otra parte, se dan otros pagos que resulta complicado controlar como el pago de matrícula, el pago de materiales, los derechos de categorización, en el caso de los estudiantes que tienen algún beneficio económico, y los pagos por trámites documentarios como certificado de estudios, certificado de buena conducta, certificado de deportista calificado, la venta de FUTs (Formato Único de Trámite), entre otros, siendo pago que carecen de un control total en la institución.

Tabla 4

Categorización de pensiones

Escala de pensiones normal		Escala de pensiones con beneficio	
Derecho de ingreso	S/. 150.00	Derecho de ingreso	S/. 100.00
Matrícula	S/. 250.00	Matrícula	S/. 200.00
Pensión	S/. 250.00	Pensión:	
		Media beca de 1er y 2do puesto	S/. 180.00
		Media beca deportiva	S/. 180.00
		Beca deportiva	S/. 150.00
Pago de materiales	S/. 100.00	Pago de materiales	S/. 100.00
		Derecho de categorización por beneficio.	S/. 30.00

Nota. Elaboración propia.

La institución mantiene un control por parte del Ministerio de Educación a través del Sistema SIAGIE el cual les permite gestionar la información de los procesos de matrícula, asistencia y evaluación de estudiantes.

Figura 1

Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de Instituciones Educativas (SIAGIE)

Nota. SIAGIE (<http://siagie.minedu.gob.pe/inicio/>)

En SIAGIE, se registra cada matrícula y vacante con las que cuenta por cada grado del nivel primario y secundario, además se registran los resultados finales de cada año por estudiante.

Adicional al sistema al Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de Instituciones Educativas (SIAGIE), la institución cuenta con un sistema interno donde se registra la información de estudiantes y de los padres de familia y/o apoderado indicando detalles como: nombre, apellidos, dirección, teléfono, fecha de nacimiento, deporte que practica, detalle de pagos, registro de cursos y notas y asistencia diaria. En este caso, se tiene deficiencias en el registro de pagos, puesto que en el sistema interno no se registra los pagos de trámites documentarios ni de la venta de FUTs, ni los pagos de personal, pago de impuestos, de alquiler, de servicios, entre otros, ya que se carece de un control de dichos conceptos.

Figura 2

Sistema institucional interno para el registro de estudiantes

Sistema institucional interno para el registro de estudiantes

Intranet Corporativa | Menu | ... | Sugerencias | Mis datos | Mensajes | Salir | **AVELLANEDA TELLO, Wilmer**

MATRICULAS | Copiar alumnos (del Proceso) Anterior

Ape.Paterno: COLEGIO DEPORTIVO ADEU | AÑO ESCOLAR 2018 | Activos | Hombres y mujeres

Ape.Materno: | Todos los niveles | Todos los grados | Condición | Todos

Nombre: | Todas las condiciones | Todas las situaciones | Todos los ti | Seleccione

ID	FECHA	NOMBRE Y APELLIDOS	GRADO	TURNO	CONDICION	P	M	A		
38205	09-03-2018	ALAYA DELGADO, JEAMPIERE	5TO AÑO-A	MAÑANA	ANTIGUO					
38239	12-03-2018	ALVARADO PIMINCHUMO, GRAZIA NAZARETH	4TO AÑO-A	MAÑANA	REINGRESA					
38240	12-03-2018	ALVARADO PIMINCHUMO, LUZ DE FE	4TO AÑO-A	MAÑANA	REINGRESA					
38068	10-01-2018	AQUINO SANCHEZ, HILDER JEREMY	4TO AÑO-A	MAÑANA	ANTIGUO					
38233	12-03-2018	ARAÑA CARRASCO, CLAUDIO MIGUEL	1ER GRA-A	MAÑANA	NUEVO					
38153	01-03-2018	ARANCIBIA HUAMAN, IRVIN JAIR	3ER AÑO-A	MAÑANA	NUEVO					
38168	05-03-2018	ARELLANO PAZ, Cristian Rafael	6TO GRA-A	MAÑANA	ANTIGUO					
38091	01-02-2018	ARIAS GALVAN, JOSE ISAIAS	3ER AÑO-A	MAÑANA	NUEVO					
38251	13-03-2018	ATOCHÉ HERRERA, ESPERANZA NAHELY	5TO AÑO-A	MAÑANA	NUEVO					
38232	12-03-2018	BALCÁZAR GUERRERO, MARCO TULLIO	4TO AÑO-A	MAÑANA	ANTIGUO					
38165	03-03-2018	BALLADARES SOLIS, ANGGIE ADALIDA	4TO AÑO-A	MAÑANA	NUEVO					
38164	03-03-2018	BALLADARES SOLIS, KAROLYNE YSABEL	3ER AÑO-A	MAÑANA	NUEVO					
38128	22-02-2018	BARTUREN GONZALES, EDUARDO ENRIQUE	5TO AÑO-A	MAÑANA	ANTIGUO					
38130	27-03-2018	BARTUREN LOAYZA, ENRIQUE MICHEL	3DO AÑO-A	MAÑANA	ANTIGUO					

Existen 50 de 212 alumnos. Todos los registros figuran con apoderado.

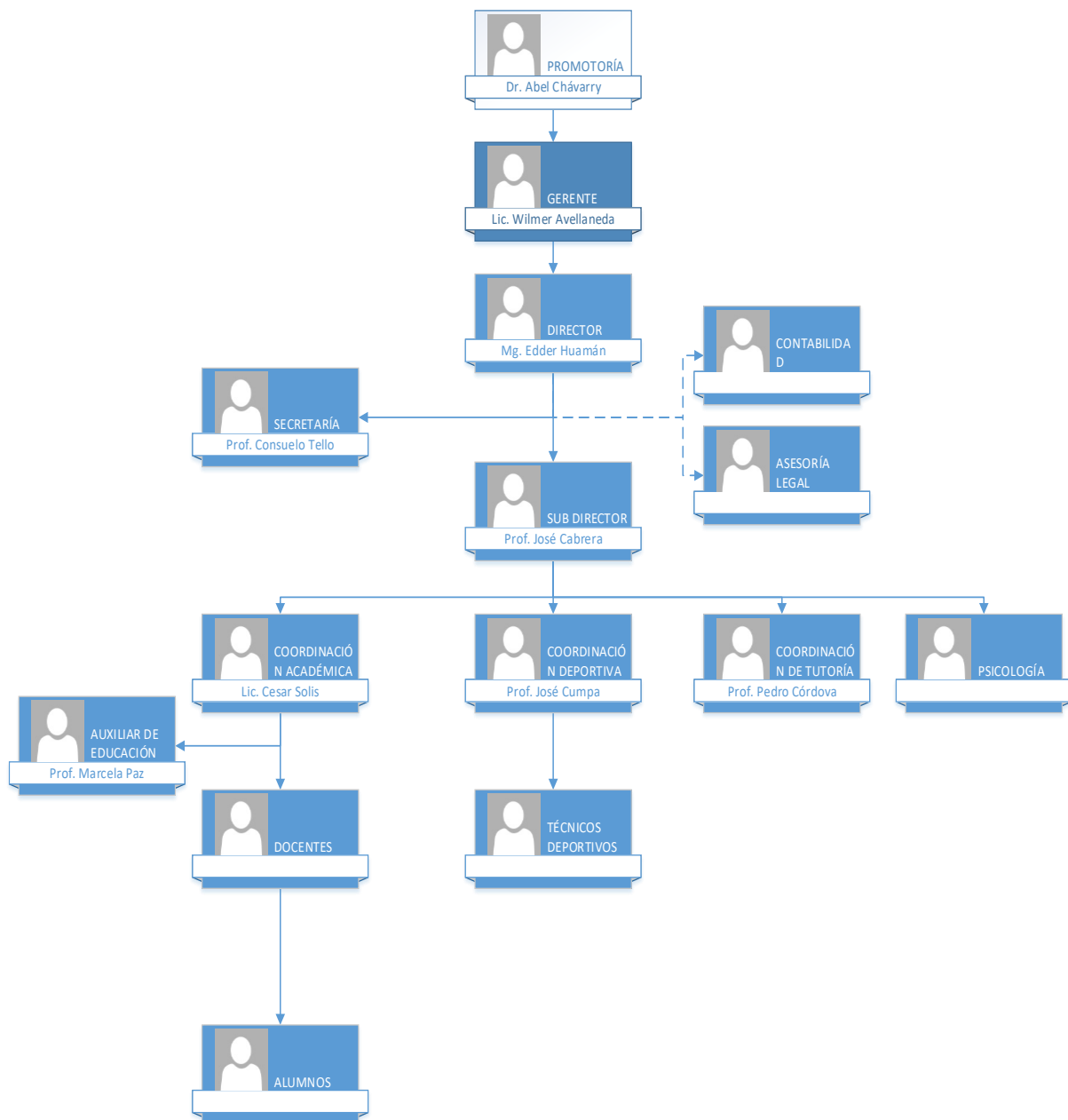
Nota. IE Deportivo ADEU, octubre del 2018.

El sistema es de gran ayuda para el control de pensiones, sin embargo, la problemática por el nivel de endeudamiento de los padres de familia es alto, por lo que muchas veces la institución no logra tener los recursos necesarios para que el servicio se dé eficientemente.

Por otra parte, la institución cuenta con una misión y visión establecida en el plan estratégico institucional.

Figura 3

Organigrama de la Institución Educativa Deportivo Adeu.



Nota. Institución Educativa Deportivo Adeu.

Identificación de las principales áreas

Dirección: Es la encargada de dirigir la institución en general en el aspecto académico y conductual de los estudiantes y de la supervisión de las actividades de la plana docente, además debe dar cuentas a la entidad supervisora de la institución, en este caso la UGEL-Chiclayo y la Gerencia Regional de Educación de Lambayeque.

Coordinación académica: Es la persona encargada de brindar apoyo a la Dirección de la Institución en aspectos académicos y el cumplimiento de la programación docente durante el año escolar y las actividades que le asigne Dirección.

Coordinación deportiva: Es el encargado de la coordinación de todas las actividades deportivas de la institución y de su participación en campeonatos locales y Juegos Escolares Deportivos Nacionales organizado por el Ministerio de Educación. El trabajo debe ser coordinado junto con los técnicos deportivos. Además, es el encargado de la supervisión de las actividades deportivas de cada seleccionado y del buen uso de los materiales asignados a cada técnico deportivo, así como la coordinación de escenarios de entrenamiento para cada selección.

Coordinación de tutoría: Se trata de la persona encargada de la coordinación de tutores de aula con el fin de controlar la conducta de cada estudiante, así como de la coordinación de psicología.

El proceso de admisión de los estudiantes inicia con la visita del padre de familia o apoderado designado a través de una autorización notarial quien es atendido en plataforma donde se le brinda la información necesaria acerca del servicio educativo y deportivo brindado por la Institución Educativa Deportivo Adeu. Indiferentemente de la decisión de matrícula se pide al cliente que llene una Ficha de Datos para el registro interno de la institución. Ante la decisión de no realizar la matrícula el proceso termina. En el caso de continuar con el proceso de matrícula se pasa a la siguiente etapa que es la entrevista con el director para la revisión de documentos, en este caso la boleta de notas para evaluar al estudiante académicamente y conductual.

Posteriormente, se puede solicitar un beneficio económico, este es válido en los siguientes casos: en el caso de ser primer o segundo puesto en la institución de proveniencia del estudiante o en caso de estar categorizado como deportista calificado y estar apto para la alta competencia en alguna de las disciplinas deportivas de la institución. En el caso de calificar se le asignará en una de las escalas de pensiones establecidas por la institución para casos especiales, de no ser así debe pagar la pensión completa.

Una vez aceptado el estudiante a la institución educativa se procede a la cancelación de la matrícula para luego pasar al registro de datos del estudiante en el sistema interno de la institución, posteriormente se registra el pago de pensiones y el lugar de pago, que en este caso existen dos opciones, en caja de la institución o en la entidad financiera Caja Municipal de Piura.

Finalmente, se registra al estudiante en el sistema de registro de estudiantes del estado SIAGIE. Posteriormente pasa por la información de materiales y útiles escolares que la institución solicita, según el grado del estudiante.

Tabla 5

Identificación de deficiencias en el proceso de servicio

	Procesos	Descripción	Puntos críticos	Causa	Efecto	Impacto
A	Atención en plataforma	Se desconozca totalmente la información de las personas que visitan la institución y de las solicitudes de estos.	Inadecuado control en la atención (Plataforma)	Falta de un registro del trabajo realizado en el momento de la atención al cliente. No se genera un registro de las personas que solicitan documentos en la institución.	Desconocimiento de las atenciones realizadas en plataforma.	Inadecuada imagen de la institución Pérdida de pagos pendientes
B	Entrega de materiales del estudiante	Una vez que se ha registrado el estudiante, este tiene que hacer entrega de materiales para el año escolar, el cual se llega a terminar en el transcurso del año generando nuevos gastos para la compra de material educativo.	Falta de entrega de materiales del estudiante	No se lleva un control del material que ingresa a almacén y del material que se utiliza, razón por la cual este se llega a terminar en el transcurso del año generando nuevos gastos para la compra de material educativo.	Gastos adicionales en la compra de materiales para el servicio educativo.	Deficiente servicio académico Reducción de caja.
C	Solicitud de documentos en plataforma.	Ingresos no controlados: Constancias de estudios. Certificados de estudios Constancias de deportistas Compra de FUT.	Falta de registro de los documentos solicitados por los usuarios (Padres de familia/estudiantes)	Documentación no controlada: constancias de estudios, certificados de estudios, constancias de deportistas, compra de FUTs, entre otros. Carece de un control y registro de los documentos que son solicitados por lo que se desconoce el ingreso total que puede haber cada mes en trámite de documentos realizados por padres de	Desorden en los documentos emitidos. Falta de control en la recaudación.	Reclamos en los trámites documentarios. Reducción de ingresos de caja.

				familia, ex padres de familia, ex alumnos, entre otros.		
D	Solicitud de materiales según número de estudiantes	No llega a entregar el material requerido para estudiantes a su debido tiempo, situación que al tener que regularizarse trae costos adicionales en materiales de la institución.	Falta de materiales para estudiantes.	Falta de control y verificación de los materiales adquiridos a inicios de año para el estudiante, situación que al tener que regularizarse genera costos adicionales en la institución que no han sido planificados.	Desorden en la entrega de material académico de estudiantes.	Reducción de caja.
E	Pago de trámites documentarios	Caja no registra el cobro de trámites documentarios siendo deficiente en control en esa área para la recaudación de trámites documentarios.	Inadecuado control en el pago de trámites documentarios	Falta de un registro de los trámites documentarios para su cancelación en caja. Se carece de un control de trámites documentarios y estos pueden ser entregados sin verificar las deudas pendientes, en este caso existieran.	Desconocimiento de los certificados de estudios emitidos por la institución.	Pérdida de ingresos de deudas pasadas por cobrar.

Nota. elaboración propia.

Tabla 6*Cuantificación de gastos adicionales por pérdida de materiales*

Detalle	2016					2017					2018						
	Cantidad inicial	Costo unitario	Total inicial	Compra de faltantes	Total compra	Cantidad inicial	Costo unitario	Total inicial	Compra de faltantes	Total compra	Cantidad inicial	Costo unitario	Total inicial	Compra de faltantes	Total compra		
Material de oficina						Material de oficina					Material de oficina						
Papel bond A4 80g	530	S/ 8.50	S/ 4,505.00	100	S/ 850.00	Papel bond A4 80g	470	S/ 8.50	S/ 3,995.00	50	S/ 425.00	Papel bond A4 80g	405	S/ 8.50	S/ 3,442.50	40	S/ 340.00
Plumones para pizarra recargables	50	S/ 2.00	S/ 100.00	35	S/ 70.00	Plumones para pizarra recargables	30	S/ 2.00	S/ 60.00	30	S/ 60.00	Plumones para pizarra recargables	30	S/ 2.00	S/ 60.00	30	S/ 60.00
Plumones para papel	24	S/ 1.50	S/ 36.00	0	S/ -	Plumones para papel	10	S/ 1.50	S/ 15.00	10	S/ 15.00	Plumones para papel	0	S/ 1.50	S/ -	0	S/ -
Folders A4	100	S/ 0.50	S/ 50.00	0	S/ -	Folders A4	0	S/ 0.50	S/ -	0	S/ -	Folders A4	46	S/ 0.50	S/ 23.00	0	S/ -
Micas A4	80	S/ 0.30	S/ 24.00	0	S/ -	Micas A4	0	S/ 0.30	S/ -	0	S/ -	Micas A4	45	S/ 0.30	S/ 13.50	0	S/ -
Lapiceros	15	S/ 2.00	S/ 30.00	0	S/ -	Lapiceros	15	S/ 2.00	S/ 30.00	0	S/ -	Lapiceros	12	S/ 2.00	S/ 24.00	0	S/ -
Lápices	15	S/ 1.00	S/ 15.00	0	S/ -	Lápices	15	S/ 1.00	S/ 15.00	0	S/ -	Lápices	10	S/ 1.00	S/ 10.00	0	S/ -
Total material de oficina			S/ 4,760.00		S/ 920.00	Total material de oficina		S/ 4,115.00		S/ 500.00	Total material de oficina		S/ 3,573.00		S/ 400.00		
Material de limpieza						Material de limpieza					Material de limpieza						
Legía	60	25	S/ 1,500.00	15	S/ 375.00	Legía	52	25	S/ 1,300.00	8	S/ 200.00	Legía	50	25	S/ 1,250.00	5	S/ 125.00
Ambientador pino	35	25	S/ 875.00	5	S/ 125.00	Ambientador pino	35	24	S/ 840.00	7	S/ 168.00	Ambientador pino	33	25	S/ 825.00	9	S/ 225.00
Escobas	5	10	S/ 50.00	0	S/ -	Escobas	4	10	S/ 40.00	0	S/ -	Escobas	2	10	S/ 20.00	0	S/ -
Recogedores	3	12	S/ 36.00	0	S/ -	Recogedores	1	13	S/ 13.00	0	S/ -	Recogedores	1	10	S/ 10.00	0	S/ -
Ácido	6	8	S/ 48.00	0	S/ -	Ácido	4	7	S/ 28.00	1	S/ 7.00	Ácido	4	7	S/ 28.00	1	S/ 7.00
Cera	18	12	S/ 216.00	0	S/ -	Cera	20	9	S/ 180.00	5	S/ 45.00	Cera	10	9	S/ 90.00	3	S/ 27.00
Total de faltantes			S/ 2,725.00		S/ 500.00	Total de faltantes		S/ 2,401.00		S/ 420.00	Total de faltantes		S/ 2,223.00		S/ 384.00		
					S/ 1,420.00					S/ 920.00					S/ 784.00		

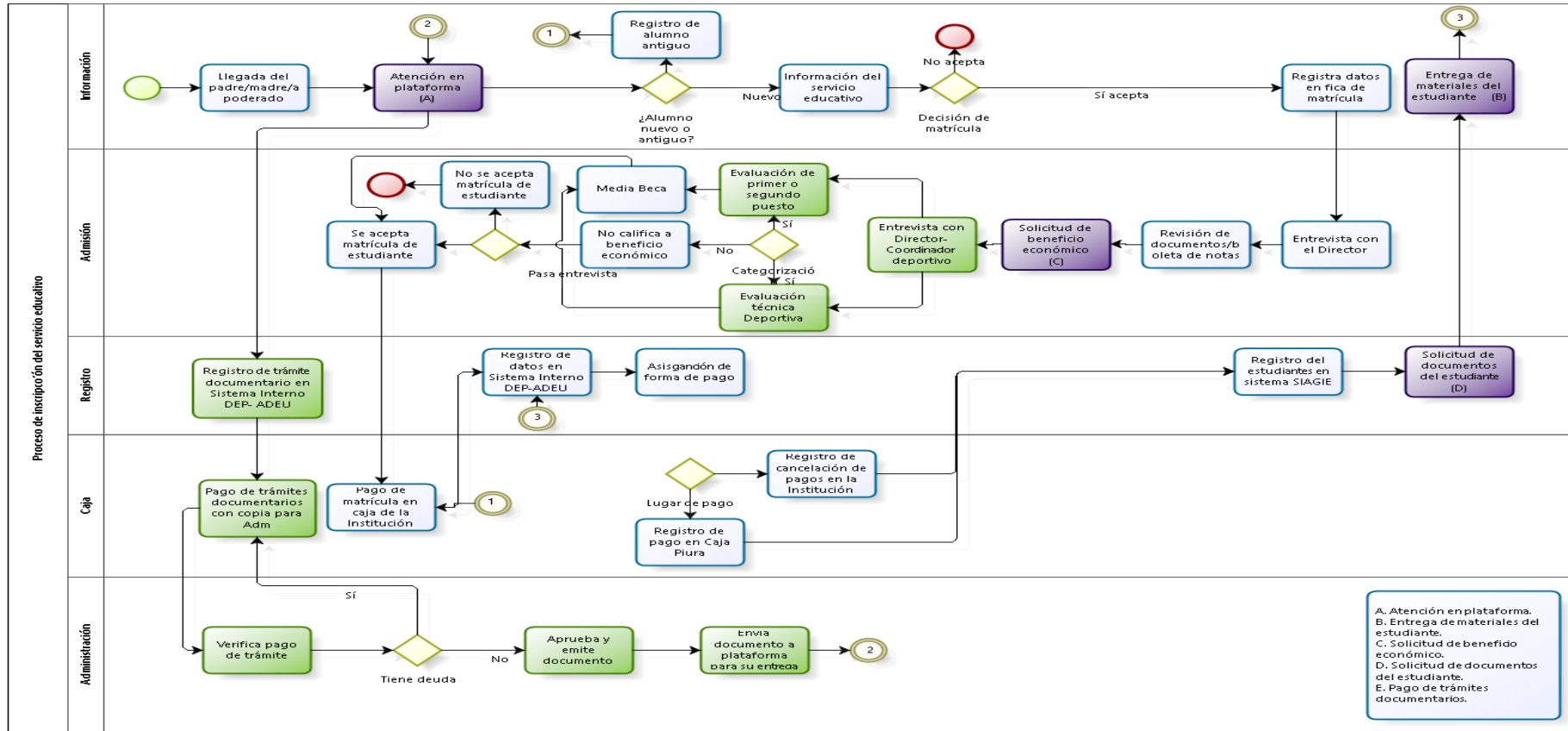
Nota. Elaboración propia.

Se observa que la empresa a inicios de año adquiere una serie de materiales necesarios para brindar el servicio educativo de lo cual existen registros de compra con factura, de esta manera se ha podido resumir en la tabla las compras iniciales que se hace según el material que se necesita para brindar el servicio, así como, las compras adicionales que se generan por la falta de material, el mismo que debe durar hasta el fin del año escolar, sin embargo, existe pérdida del mismo o deterioro. En este caso, los materiales requeridos para el 2016 sumó un gasto de S/1420.00; en el 2017 S/. 920.00 y en el 2018 un total de S/. 784.00.

Las razones por las cuales se ha producido la pérdida de materiales es básicamente por la falta de control de los mismos, debido a que no se contaba con registros actualizados y se carecía de una persona encargada en el control de dichos materiales. Como se observa en la tabla, las compras en el 2017 fueron un poco menores, para el 2018 la pérdida fue aún menor, aun así, no deja de ser significativa, siendo las razones la falta de control de los ingresos y salidas de material, además, del fácil acceso al área de almacén por parte de los docentes quienes requerían de material, el cual nunca era registrado haciendo difícil su control.

Figura 5

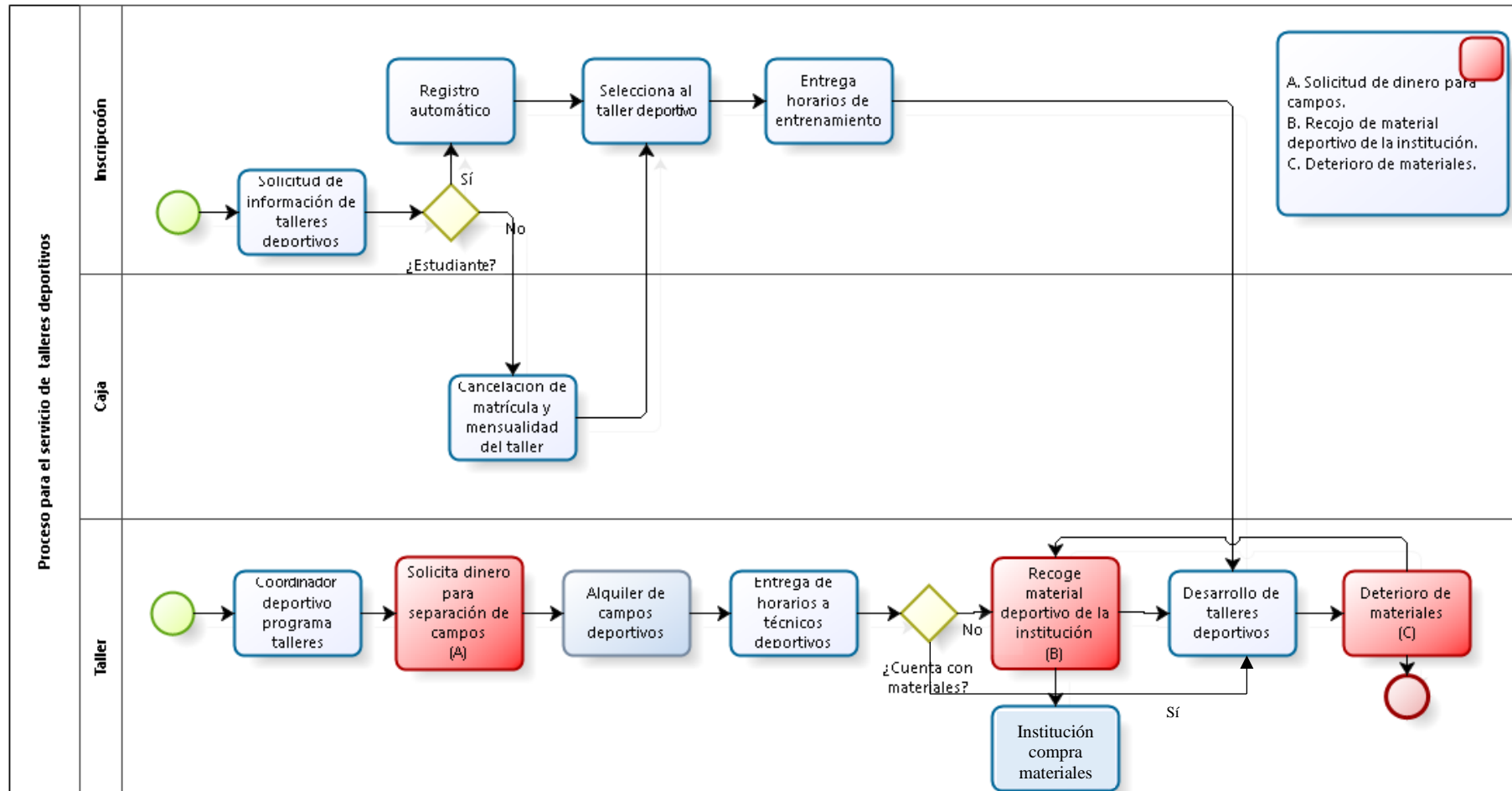
Mejoras en el proceso de servicio.



Nota. Elaboración propia.

Figura 6

Proceso en el desarrollo de talleres deportivos



Nota. Elaboración propia.

El proceso de servicio de formación deportiva inicia con la inscripción a inicios de año o durante el desarrollo del año escolar, en este caso, se pueden dar dos situaciones: si se trata de un estudiante matriculado en la institución se procede a un registro automático, en el caso de no ser estudiante, se procede a la cancelación en caja de un concepto de matrícula y mensualidad del taller deportivo.

Una vez registrado el estudiante se procede a la entrega de horarios de talleres en los que se va a registrar para posteriormente asistir a ellos según los horarios programados.

Antes del desarrollo de talleres deportivos, se hace una programación de estos, actividad que es responsabilidad del Coordinador Deportivo mismo que solicita el dinero para la separación de campos con lo cual puede entregar los horarios a los técnicos deportivos.

En el caso de los técnicos, si no cuentan con material, tiene acceso a almacén para obtener el material que necesita para el desarrollo de las actividades deportivas con los estudiantes, en el caso del deterioro del material se realiza obtiene nuevo material para continuar con el trabajo.

Tabla 7

Identificación de deficiencias en talleres

Procesos	Descripción	Puntos críticos	Causas	Efectos	Impacto
A Solicitud de campos deportivos	El Coordinador realiza una solicitud de dinero para separar los campos deportivos, sin embargo, en muchos de los casos no existen comprobantes y una supervisión para verificar el alquiler de los campos, e incluso para verificar el costo de alquiler de campos deportivos.	Falta de un registro en la solicitud de campos deportivos	El Coordinador realiza una solicitud de dinero para separar los campos deportivos, sin embargo, en muchos de los casos no existen comprobantes y una supervisión para verificar el alquiler de los campos, e incluso para verificar el costo de alquiler de campos deportivos.	Desconocimiento de los gastos en alquiler de campos.	Exceso de gasto en alquiler de campos deportivos.
B Recojo de material deportivo	El recojo de materiales por parte de los técnicos carece de un control puesto que tienen acceso al área de material deportivo, donde además no se cuenta con un control de existencias de material deportivo.	Falta de un registro en el recojo de material deportivo	El recojo de materiales por parte de los técnicos carece de un control puesto que tienen acceso al área de material deportivo, donde además no se cuenta con un control de existencias de material deportivo.	Desconocimiento de la salida de material deportivo de todas las disciplinas.	Gastos adicionales por la pérdida de material deportivo.
C Deterioro de material deportivo	El deterioro de materiales no se verifica, puesto que dichos materiales no son entregados para verificar los daños y el deterioro de los mismos, lo que hace difícil determinar el descarte de los mismos.	Falta de un registro del deterioro de material deportivo	El deterioro de materiales no se verifica, puesto que dichos materiales no son entregados para verificar los daños y el deterioro de los mismos, lo que hace difícil determinar el descarte de los mismos.	Falta del material deportivo necesario para los entrenamientos.	Cancelación de los entrenamientos deportivos por falta de material.

Nota. Elaboración propia.

Pérdida de materiales en el desarrollo de talleres deportivos

Disciplina	Descripción de compras, 2016	Cantidad	Costo Unitario	Total	2017				2018			
					Saldo de material (Unid.)	Faltantes	Costo Unitario	Total 2017	Saldo de material (Unid.)	Faltantes	Costo Unitario	Total 2017
Futbol	Balones de futbol	55	S/140.00	S/7,700.00	0	55	S/140.00	S/7,700.00	28	27	S/140.00	S/3,780.00
	Conos medianos	20	S/15.00	S/300.00	0	20	S/15.00	S/300.00	20	0	S/15.00	S/0.00
	Cinta correlativa	9	S/50.00	S/450.00	5	4	S/50.00	S/200.00	2	7	S/50.00	S/350.00
	Estacas	35	S/20.00	S/700.00	10	25	S/20.00	S/500.00	22	13	S/20.00	S/260.00
	Otros		S/250.00	S/250.00	-	-	S/200.00	S/200.00	-	-	S/560.00	S/560.00
	Total material de futbol			S/9,400.00				S/8,900.00				S/4,950.00
Voley	Balones de voley	35	S/185.00	S/6,475.00	3	32	S/185.00	S/5,920.00	17	18	S/185.00	S/3,330.00
	Conos medianos	20	S/15.00	S/300.00	0	20	S/15.00	S/300.00	12	8	S/15.00	S/120.00
	Otros		S/425.00	S/425.00	-	-	S/600.00	S/600.00	-	-	S/293.00	S/293.00
	Total material de voley			S/7,200.00				S/6,820.00				S/3,743.00
Futsal	Balones de futsal	45	S/150.00	S/6,750.00	7	38	S/150.00	S/5,700.00	25	18	S/150.00	S/2,700.00
	Conos medianos	20	S/15.00	S/300.00	8	12	S/15.00	S/180.00	15	5	S/15.00	S/75.00
	Platos	20	S/15.00	S/300.00	6	14	S/15.00	S/210.00	0	0	S/15.00	S/0.00
	Escalera correlativa	2	S/80.00	S/160.00	0	2	S/80.00	S/160.00	0	0	S/80.00	S/0.00
	Otros		S/455.00	S/455.00	-	-	S/734.00	S/734.00			S/139.00	S/139.00
	Total material de futsal			S/7,965.00				S/6,984.00				S/2,914.00
Atletismo	Discos	8	S/120.00	S/960.00	0	8	S/120.00	S/960.00		4	S/120.00	S/480.00
	Jabalinas	7	S/700.00	S/4,900.00	1	6	S/700.00	S/4,200.00		3	S/700.00	S/2,100.00
	Martillos	2	S/500.00	S/1,000.00	0	2	S/500.00	S/1,000.00		1	S/500.00	S/500.00
	Colchonetas	5	S/120.00	S/600.00	0	0	S/120.00	S/0.00		0	S/120.00	S/0.00
	Otros		S/140.00	S/140.00			S/950.00	S/950.00			S/860.00	S/860.00
	Total material de atletismo			S/7,600.00				S/7,110.00				S/3,940.00
Uniformes	Uniformes de selección	60	S/ 120.00	S/ 7,200.00	0	60	S/120.00	S/ 7,200.00	24	36	S/120.00	S/ 4,320.00
	Chalecos	60	S/ 22.7	S/ 1,360.00	10	50	S/ 22.8	S/ 1,140.00	35	25	S/ 23.7	S/ 592.00
				S/8,560.00				S/8,340.00				S/4,912.00

Nota. Elaboración propia.

En la tabla se muestra la inversión inicial de la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura en cuanto a los materiales para el desarrollo de actividades deportivas en la institución por su participación en diferentes disciplinas como fútbol, vóley, futsal, atletismo y uniformes para los equipos, tanto seleccionados de la institución como equipos suplentes.

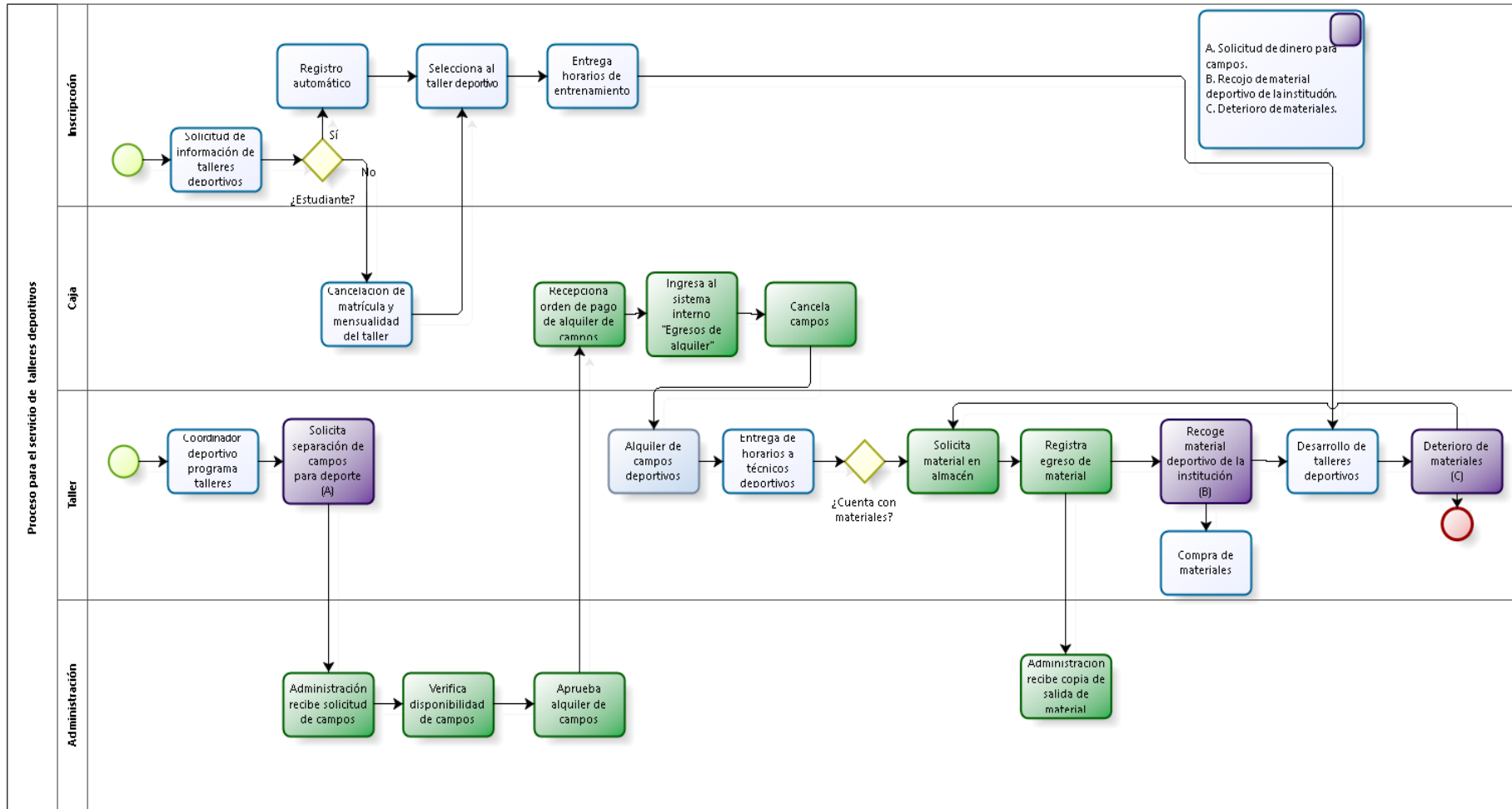
Como se observa la inversión inicial para cada disciplina es considerable, sin embargo, debido a la falta de control en el 2017 se observa grandes pérdidas, lo cual implicó la compra de nuevo material para seguir brindando el servicio de talleres deportivos durante todo el año, asimismo, se observa la misma situación en el 2018, sin embargo, la pérdida es menor al año anterior pero no menos significativa puesto que representan gastos adicionales a lo que se estima a inicios de cada año para brinda el servicio.

La inversión inicial de la empresa para el año 2016 en material para fultbol ha sido de S/ 9400.00; en material para vóley fue de S/ 7200.00; en material para futsal fue de S/ 7965.00; en material de atletismo fue de S/ 7600.00 y la inversión en uniformes fue de S/ 8560.00; en este caso, se presenta un gasto que se realiza cada año en uniformes deportivos según el número de equipos que represente a la institución, es decir que el año 2016 se invirtió S/ 7200 en material uniformes deportivos que al finalizar el año se entrega al estudiante, y S/ 1360.00 en chalecos que le pertenece a la institución. Para el año 2017, la pérdida ha sido significativa, es decir, se ha tenido que invertir S/ 8900.00 en el 2017 y S/ 4950.00 en el 2018 en material de futbol, en cuanto al material de vóley se generó un nuevo gasto de S/ 6820.00 y en el 2017 y de S/ 3743.00 en el 2018; de igual manera se generó gastos adicionales por pérdida de material en futsal de S/ 6984.00 en el 2017 y en el 2018 fue de S/ 2914.00; de igual manera en el material destinado para atletismo se generó gastos adicionales en el 2017 de S/ 7110.00 y en el 2018 fue de S/ 3940.00. En cuanto al gasto de uniformes se considera como gasto adicional solamente a los chalecos, en este caso en el 2017 se generó un gasto de S/. 1140.00 en la compra de chalecos faltantes, en el 2018 fue tan solo de S/ 592.00.

En este caso, el material como valones, conos, chalecos, etc., se ha perdido debido a que estos fueron extraviados o simplemente desaparecieron ya que nunca se contó con un registro de entrada y salidas de materiales deportivos, además, de que no se firmaba ningún documento por parte de los técnicos deportivos para responsabilizarlos por dicho material, lo cual muestra la poca preocupación por parte de la administración en mejorar dicha situación, que al final afecta la rentabilidad de la empresa.

Figura 7

Servicio de talleres deportivos



Nota. Elaboración propia.

Mejoras para el servicio de talleres deportivos

El control en el servicio de talleres debe controlarse a través de fichas de registro que administración debe aprobar en el caso de salida e ingreso de materiales deportivos.

Es necesario que administración cuente con una agenda de los responsables del alquiler de campos deportivos en las diferentes disciplinas, verificando la disponibilidad de estos y su costo.

Administración debe aprobar el alquiler de campos y enviar la orden de pago a caja para su respectiva cancelación.

Caja debe registrar los egresos en el sistema interno del colegio y posteriormente cancelarlo e ingresar el código del comprobante al sistema (boleta o factura).

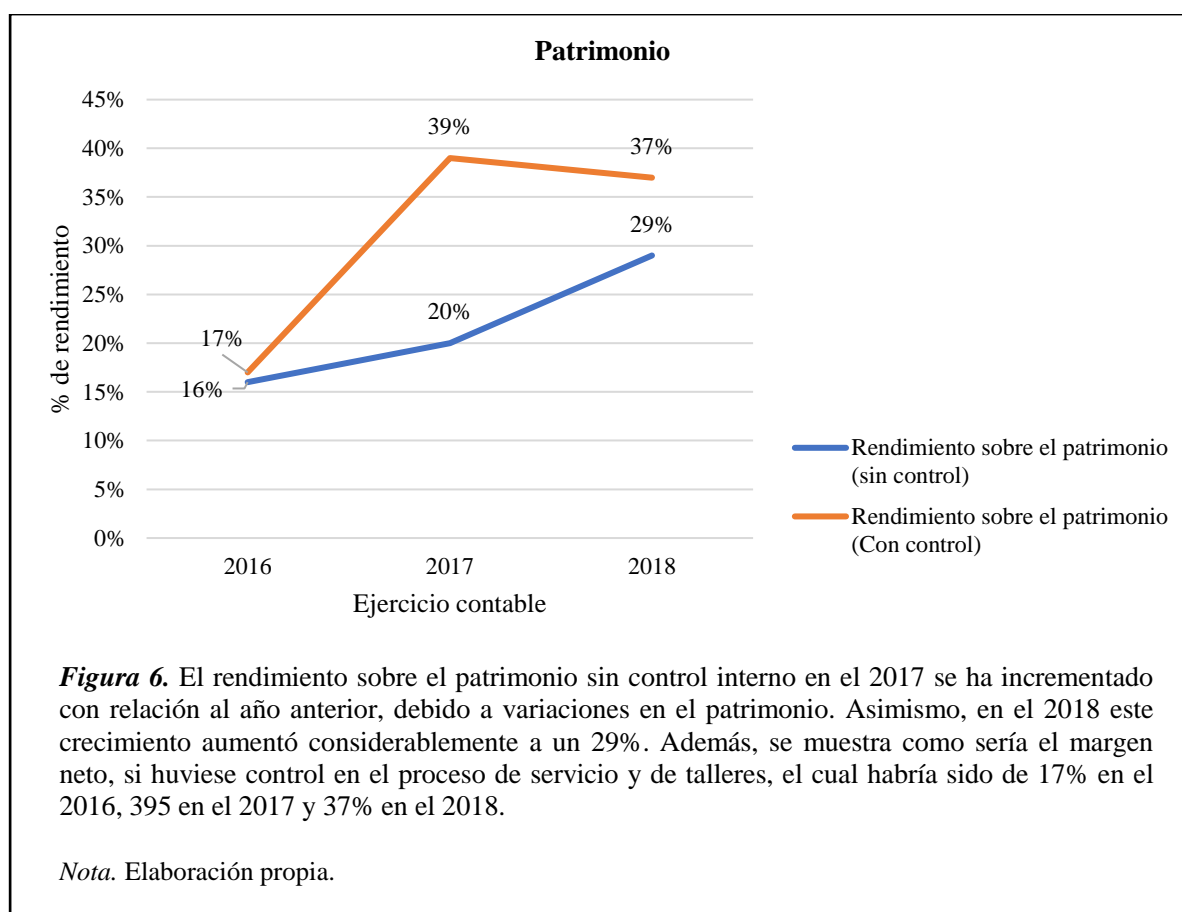
4.1.3. Analizar el nivel de rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL del periodo 2016 al 2018.

Tabla 8

Rendimiento sobre el patrimonio

	2016	2017	2018
Rendimiento sobre el patrimonio (sin control)	16%	20%	29%
Rendimiento sobre el patrimonio (Con control)	17%	39%	37%

Nota: Elaboración propia.

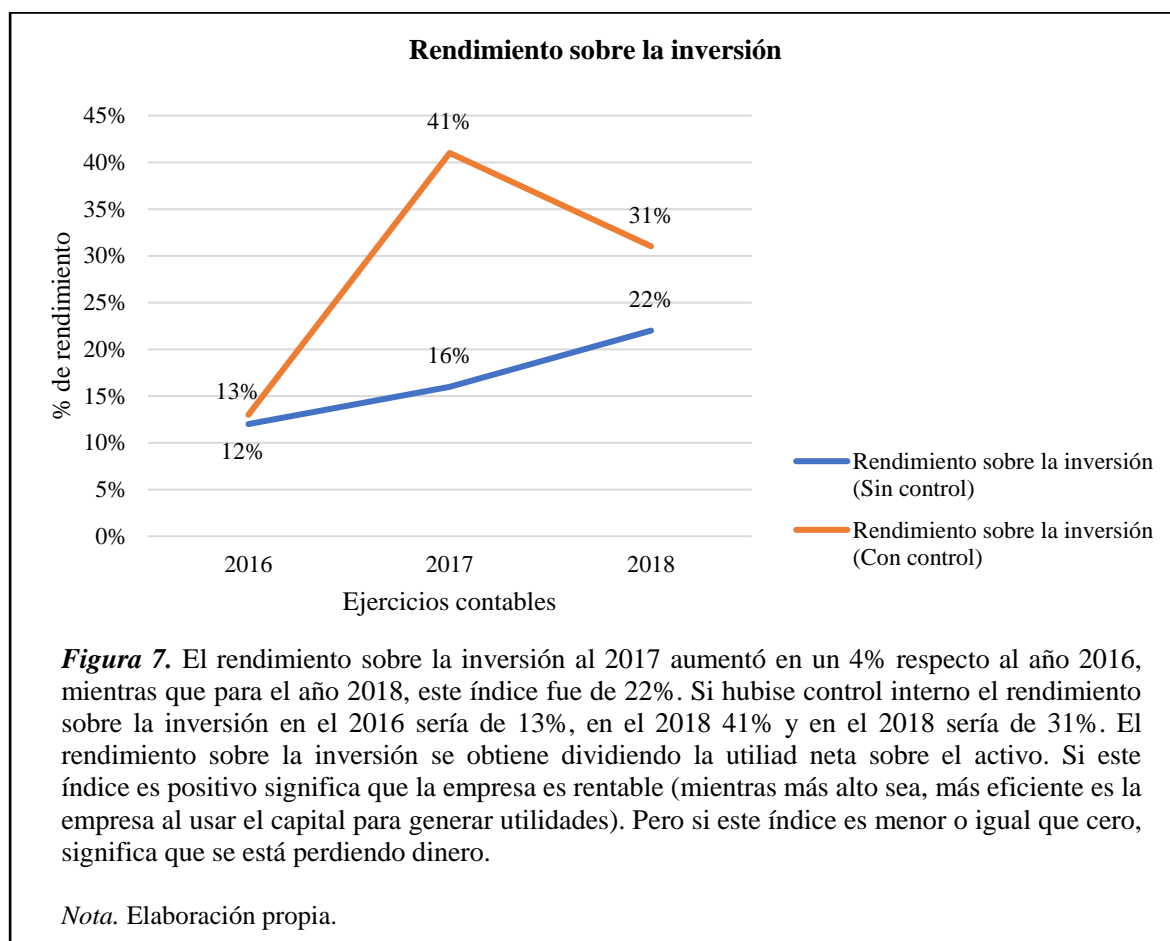


Este ratio mide el rendimiento que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad; es decir, el ROE trata de medir la capacidad que tiene la empresa de remunerar a sus accionistas. La empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL obtuvo al 2018, un 29% de utilidad generada por el capital invertido; a comparación del año 2017, donde sólo muestra un 20% de beneficio, pues en este año los gastos de la empresa fueron más elevados por el escaso control de útiles, materiales, uniformes deportivos y otras existencias.

Tabla 9*Rendimiento sobre la inversión*

	2016	2017	2018
Rendimiento sobre la inversión (Sin control)	12%	16%	22%
Rendimiento sobre la inversión (Con control)	13%	41%	31%

Nota. Elaboración propia.

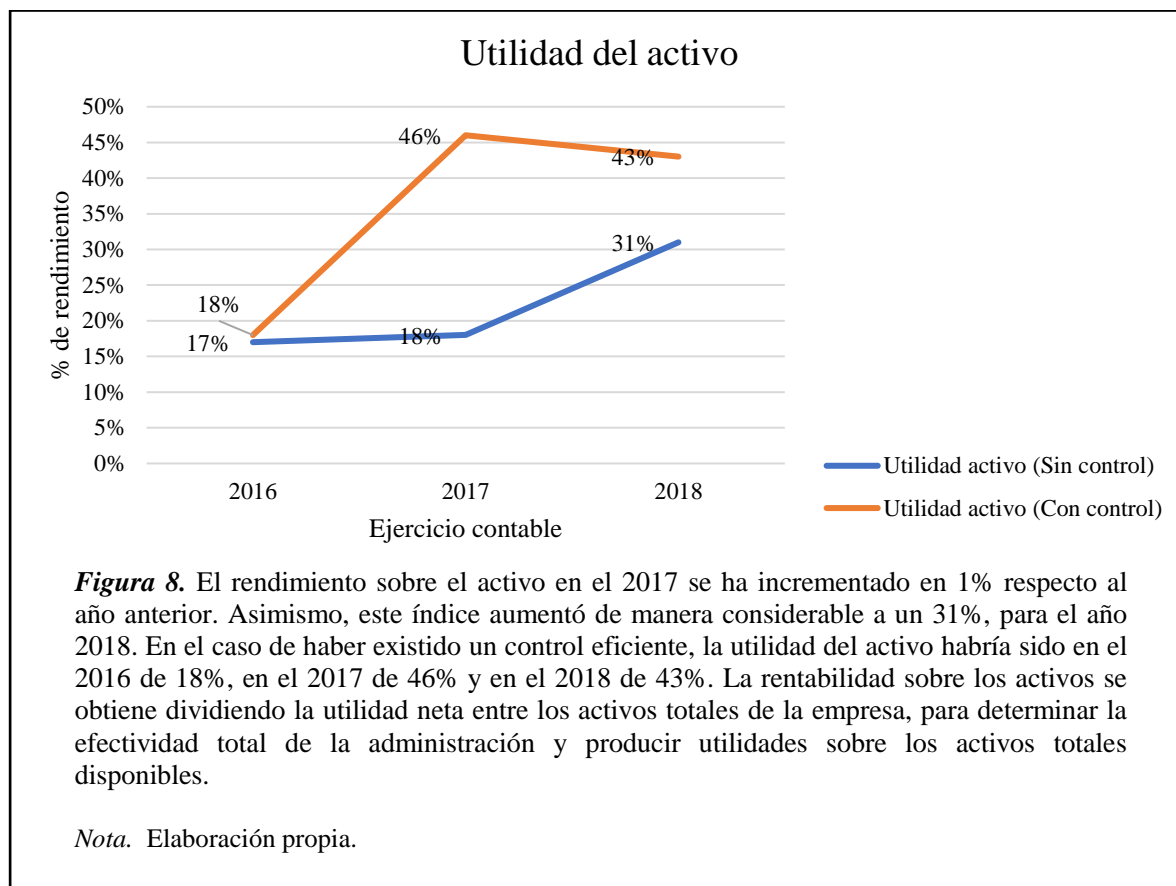


Al 2018, la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL incrementó el rendimiento de sus activos en un 22% como producto del beneficio obtenido por el mejor control de sus inventarios; mientras que al 2017, solo obtuvo un 16% en relación a su utilidad.

Tabla 10*Utilidad del activo*

	2016	2017	2018
Utilidad activo (Sin control)	17%	18%	31%
Utilidad activo (Con control)	18%	46%	43%

Nota. Elaboración propia.

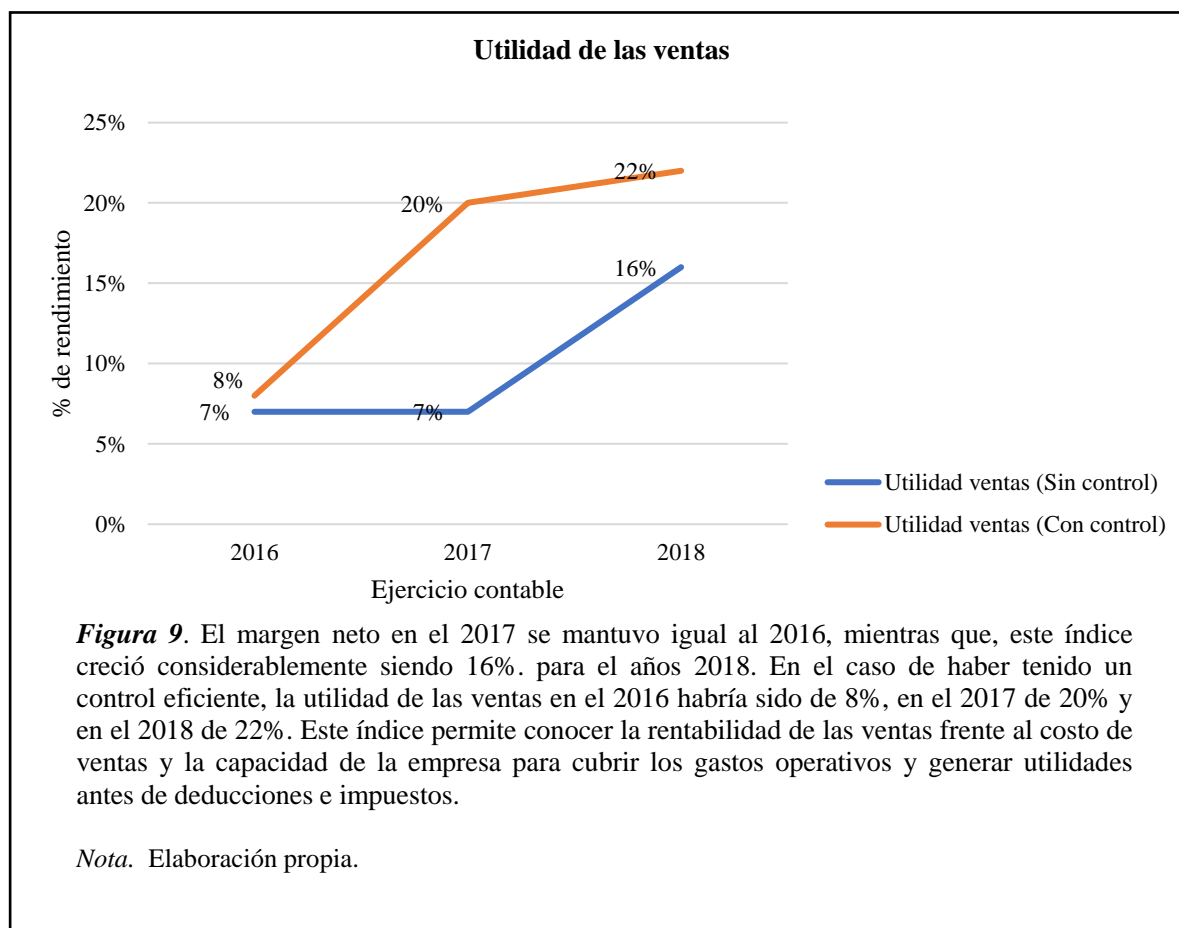


Para el año 2018, la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL incrementó el rendimiento de sus activos corrientes en un 31% como producto de la utilidad obtenida antes de impuestos por el mejor control de sus inventarios; mientras que al 2017, solo obtuvo un 18% de rendimiento.

Tabla 11*Utilidad de las ventas*

	2016	2017	2018
Utilidad ventas (Sin control)	7%	7%	16%
Utilidad ventas (Con control)	8%	20%	22%

Nota. Elaboración propia.

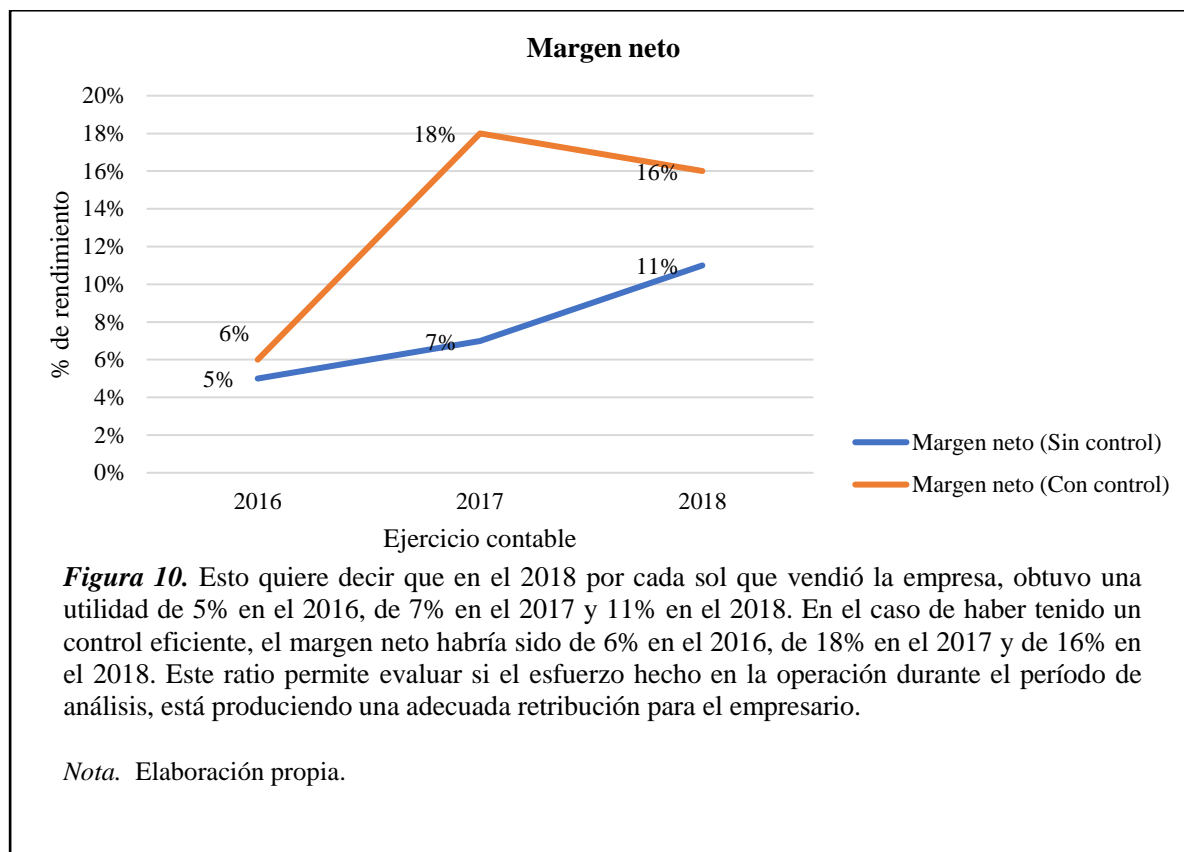


La empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL obtuvo un 16% de utilidad antes de impuestos, por las ventas realizadas en el año 2018. Sin embargo, al 2017 obtuvo sólo un 7% de utilidad porque los gastos eran superiores debido al deficiente control de ingresos, y al excesivo gasto de materiales, e implementos deportivos.

Tabla 12*Margen neto*

	2016	2017	2018
Margen neto (Sin control)	5%	7%	11%
Margen neto (Con control)	6%	18%	16%

Nota. Elaboración propia.

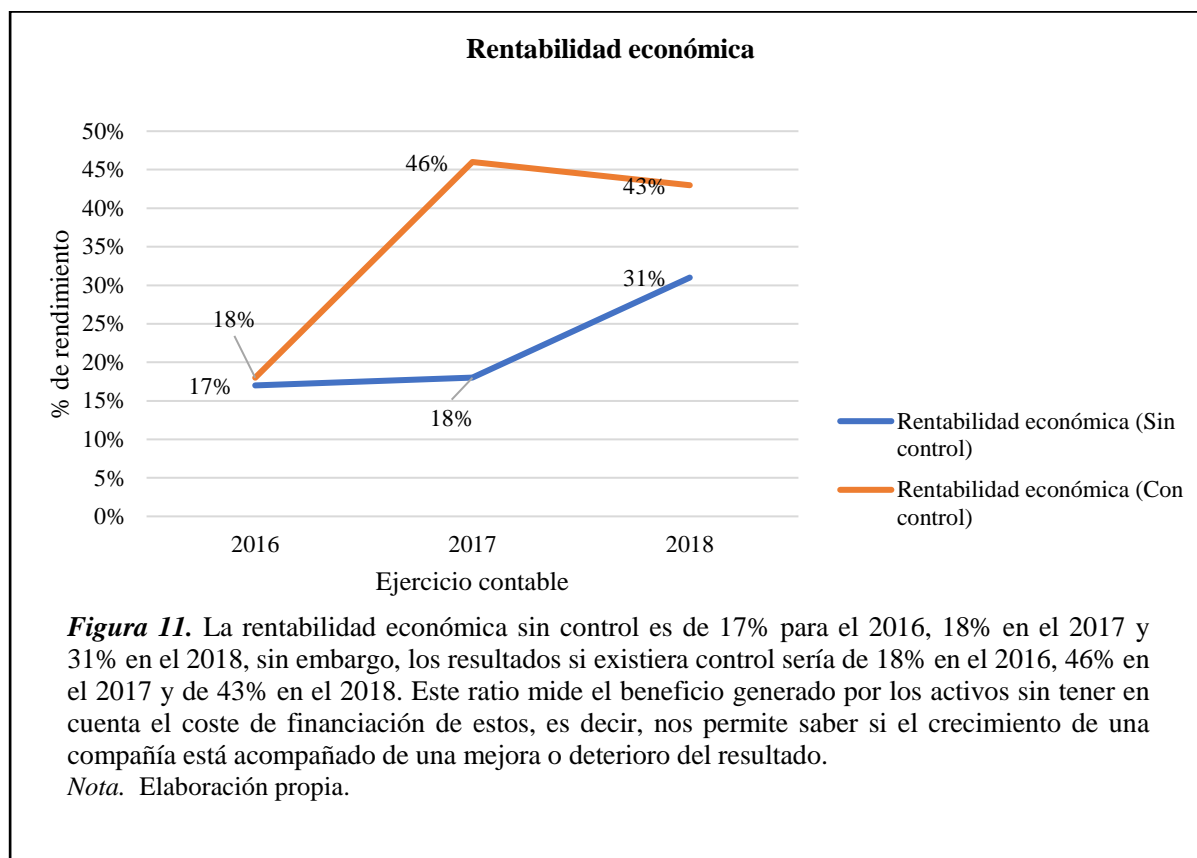


La empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL obtuvo un 11% de utilidad después de impuestos, por las ventas realizadas en el año 2018. Sin embargo, al 2017 obtuvo sólo un 7% de utilidad porque los gastos eran superiores debido al deficiente control de ingresos, y al excesivo gasto de materiales, e implementos deportivos.

Tabla 13*Rentabilidad económica*

	2016	2017	2018
Rentabilidad económica (Sin control)	17%	18%	31%
Rentabilidad económica (Con control)	18	46	43

Nota. Elaboración propia.

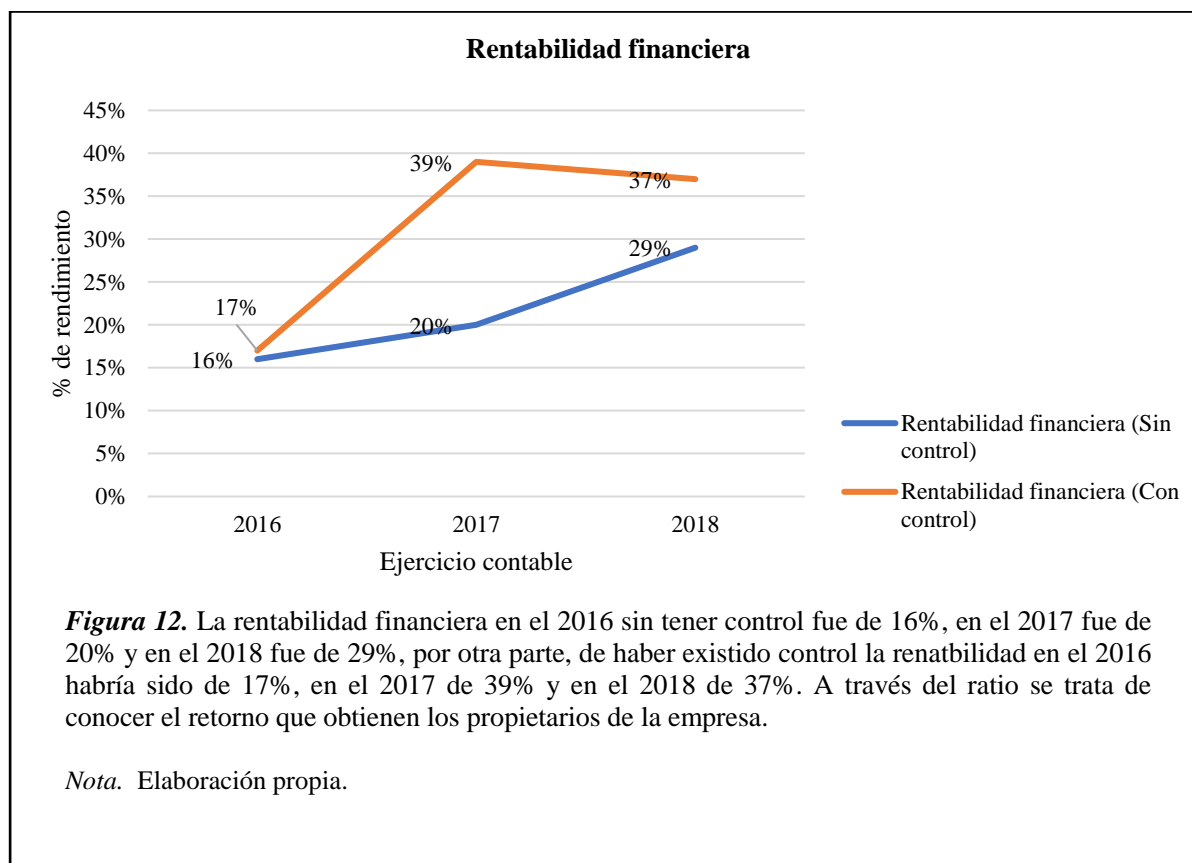


La empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, muestra diferencias significativas si hubiese control, en este caso, la diferencia se debe a que en el 2017 se realizó nueva compra de material deportivo debido a la pérdida que se dio en el 2016, siendo este casi el 100% en pérdida de material.

Tabla 14*Rentabilidad financiera*

	2016	2017	2018
Rentabilidad financiera (Sin control)	16%	20%	29%
Rentabilidad financiera (Con control)	17%	39%	37%

Nota. Elaboración propia.

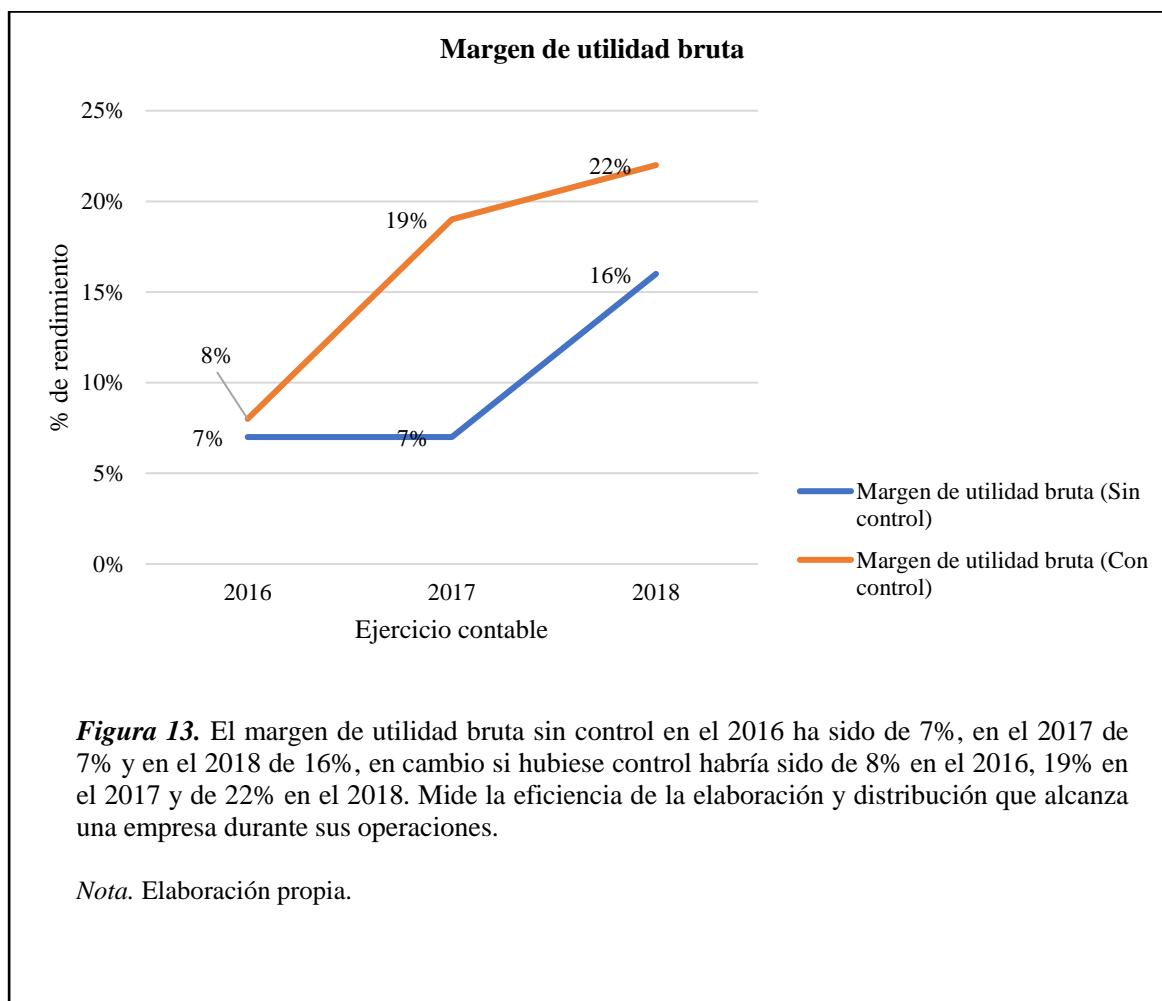


La empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, muestra que la rentabilidad financiera habría sido mayor si se hubiese contado con un control eficiente en la empresa, debido a ello se muestra diferencias significativas de la rentabilidad financiera en el 2017 y 2018.

Tabla 15*Margen de utilidad bruta*

	2016	2017	2018
Margen de utilidad bruta (Sin control)	7%	7%	16%
Margen de utilidad bruta (Con control)	8%	19%	22%

Nota. Elaboración propia.



La empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, muestra que la comparación del margen de utilidad bruta de haber tenido un control eficiente habría sido mucho mayor que el que se ha obtenido, de lo cual se muestra diferencias significativas en el 2017 y 2018 debido a la pérdida de materiales deportivos de las diferentes disciplinas que se practica como parte del servicio educativo.

- 4.1.4 Elaborar los manuales de políticas y procedimientos para mejorar el control interno en el área de caja y almacén del Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL.**



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
CAJA**

(Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL)

Chiclayo, 2019.

1. Introducción

El Manual de políticas y procedimientos es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del “Talento Humano” vinculado a cada uno de los cargos por áreas ocupacionales en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL. Pretende colaborar en la formación de personas que asumen responsabilidades y actúan de modo coherente con la espiritualidad y pedagogía lasallista, fomentan el diálogo y contribuyen a la construcción de estructuras y relaciones justas y equitativas en la sociedad. Contiene datos en manera alineada y sistemática, datos sobre aspectos organizacionales necesarios para una adecuada realización del trabajo. Se determinan funciones y exigencias de los cargos que integran la planta global de personal en los centros educativos y la correspondencia entre objetivos y misión institucional con la citada planta.

2. Objetivo

Determinar de forma clara y formal la razón de ser del área de caja en la institución y establecer sus políticas y procedimientos.

3. Misión y visión institucional

Misión

Asegurar la calidad de la atención a los clientes que visitan la empresa, brindando un excelente acompañamiento a la labor de cajero brindando soluciones en el proceso de pagos de los clientes.

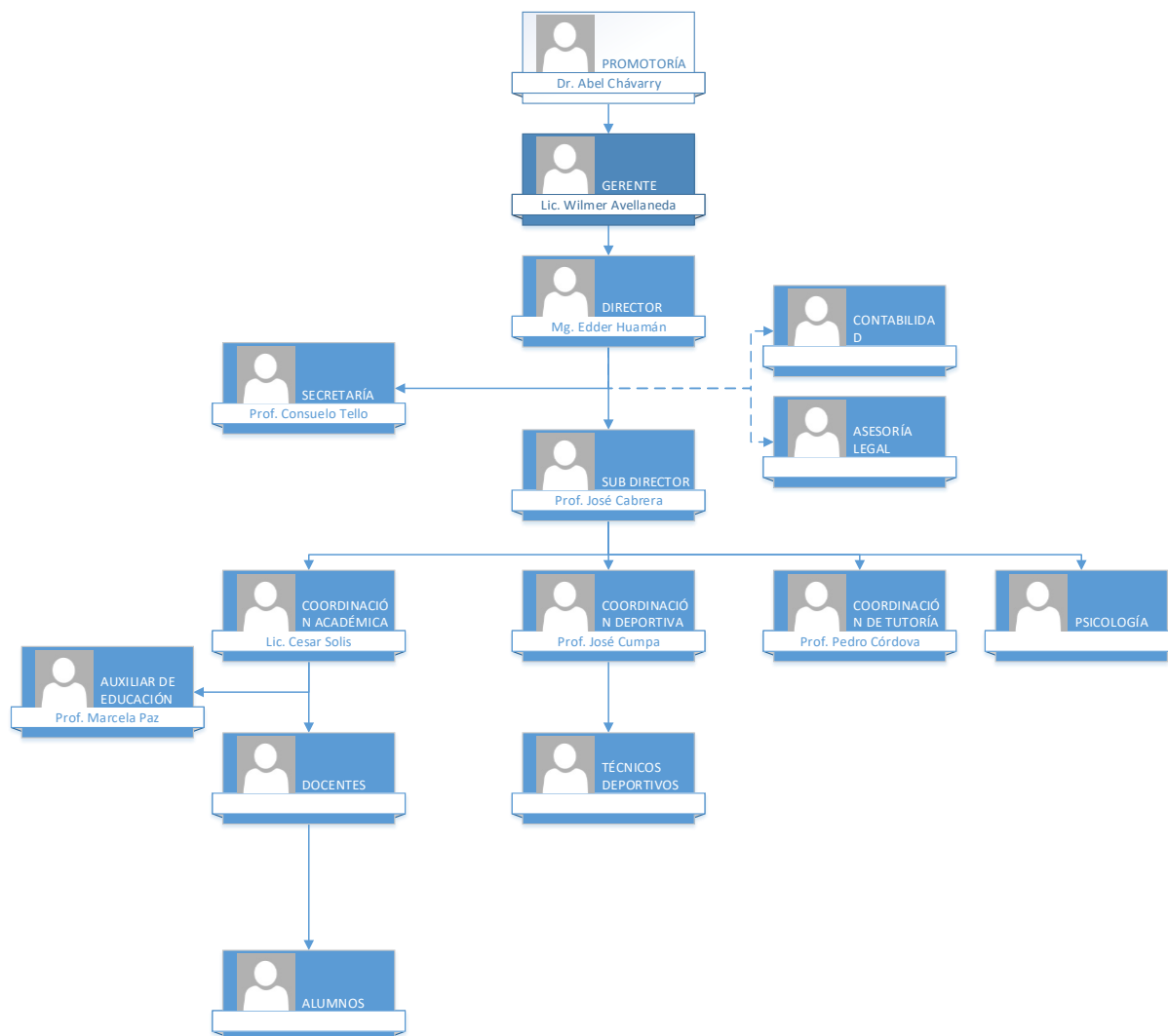
Visión

Ser un área que planifique de manera eficiente la administración de recursos económicos de la empresa para lograr la sostenibilidad de la misma y el desarrollo de la organización.

Gestor:

El Director es el responsable de la institución educativa, de él dependen todas las instancias que funcionan de manera colegiada y articulada. La línea de autoridad por cargo de las personas que gestionan, llevan a cabo o verifican cualquier servicio o actividad, se halla determinada en el Organigrama Institucional.

Organigrama de la Institución Educativa Deportivo Adeu.



Nota. Institución Educativa Deportivo Adeu.

4. CAJA

Tabla 16

Perfil del puesto de cajero

Perfil del cargo	
Nombre del cargo:	Cajero
Jefe inmediato:	Dirección General
Reporta a:	Dirección General y Administración
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
Número de Puestos:	1
Requisitos	
Requisitos de Formación	Técnico en contabilidad
Requisitos de Experiencia	Un (1) año de experiencia relacionada con actividades a Desempeñar
Género:	Masculino/Femenino
Disponibilidad de viajar	No
Licencia de conducir	No
Horario de trabajo	Lunes a viernes de 7:00 a 1:00 pm y de 4:00 pm a 6:00 pm. Sábado de 7:00 am a 1:00 pm.
Descripción	
El cajero debe recibir, dar y custodiar dinero en efectivo, ya sea, depósito, giros y otros documentos de valor, con la finalidad de conseguir el recaudo de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja.	
Funciones Esenciales:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepciona y entrega órdenes de pago, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. 2. Registra directamente operando una computadora (sistema interno de registro de pagos) los movimientos de entrada y salida de dinero. 3. Ejecuta arqueos de caja. 4. Provee a su superior los movimientos diarios de caja. 5. Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos. 6. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos 	

<p>por la empresa.</p> <p>7. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.</p> <p>8. Liquidaciones diarias de caja.</p> <p>9. Aplicar políticas de manejo de efectivo.</p> <p>8. Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada.</p>	
Competencias	
Trabajo en equipo	Es aquella capacidad para trabajar con otros para lograr metas y objetivos comunes.
Orientación a logros y resultados	Se basa en realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad
Creatividad e innovación	Capacidad para presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones
Eficiencia operacional	Capacidad para asimilar las funciones del cargo y hacer evidente ese conocimiento en su desempeño efectivo
Compromiso institucional	Capacidad para asumir con responsabilidad y alto sentido de pertenencia los asuntos propios de su cargo en la búsqueda de logros institucionales
Dominios Particulares	
Inglés básico, Excel, Word, PowerPoint, etc.	

Responsabilidades:

Recepcionar, entregar y custodiar el dinero que se recibe en efectivo en la institución, de lo cual debe informar de manera detallada a administración entregando copia de los pagos recibidos. Además, debe lograr la recaudación de deudas atrasadas a través de estrategias que proponga a administración, previa aprobación de los mismos, así como mantener contacto con secretaría (plataforma), para verificar los ingresos por documentación en la institución educativa.

5. Políticas para el área de caja**a. Políticas generales:**

- El área de caja tiene que ser restringido, es decir, que el acceso solo debe ser para los trabajadores que se encuentren involucradas en las funciones correspondientes a caja.

- El orden en el área de caja debe ser un factor fundamental para evitar pérdida de documentos.
- En el caso de la salida del cajero(a) es necesario asegurarse que el cajón del dinero se encuentre con llave.
- En el caso de detectarse faltantes en caja chica, este será descontado del sueldo de la persona responsable de caja.
- Todo dinero recaudado en caja chica de la institución, esta tiene que ser depositada en la cuenta recaudadora de la empresa al día siguiente.
- Las boletas de pago del cliente tienen que contener los datos indicados para su debido registro en el sistema digital interno de la empresa de acuerdo al informe enviado por la entidad financiera con la que tiene convenio para la recaudación de pagos de clientes.
- Todo pago realizado en caja chica de la institución tiene que ser registrado en el sistema interno de la institución y reportado a administración de manera diaria.
- En el caso de errores en el registro de pagos, estos deben ser reportados de inmediato a administración.
- La persona encargada de caja tiene que respetar las políticas y procedimientos establecidos para el área de caja.

b. Políticas específicas:

Forma de pago: Efectivo.

- Los pagos recibidos en caja de la institución tienen que ser contados mínimo dos veces.
- Los billetes en mal estado o que se encuentren rotos, no deben ser aceptados.
- En el caso de detectar billetes falsos, estos deben ser retenidos y picados por el responsable del área de caja de la institución.

Cumplimiento de horarios:

- La persona encargada del área de caja en la institución tiene que cumplir con su horario establecido y en el lugar que se ha asignado para el desarrollo de sus actividades.

- En el caso de que la persona encargada del área de caja no pueda asistir, este tiene que comunicar con anticipación al administrador de la institución para tomar las debidas precauciones.
- La tardanza será contada a partir de los 10 minutos en la entrada, y en el caso de la salida antes del horario establecido se hará el descuento correspondiente.

Uso del sistema interno de pagos de la institución.

- La persona encargada del área de caja tiene que contar con un usuario y clave para el acceso de pagos y reportes de caja.
- Las obligaciones de pagos del cliente tienen que ser registrados en el sistema interno de la institución tiene que ser programados desde el momento de la matrícula de los estudiantes.
- Los ingresos por recaudación de pagos deben ser registrados en el sistema interno de la institución.

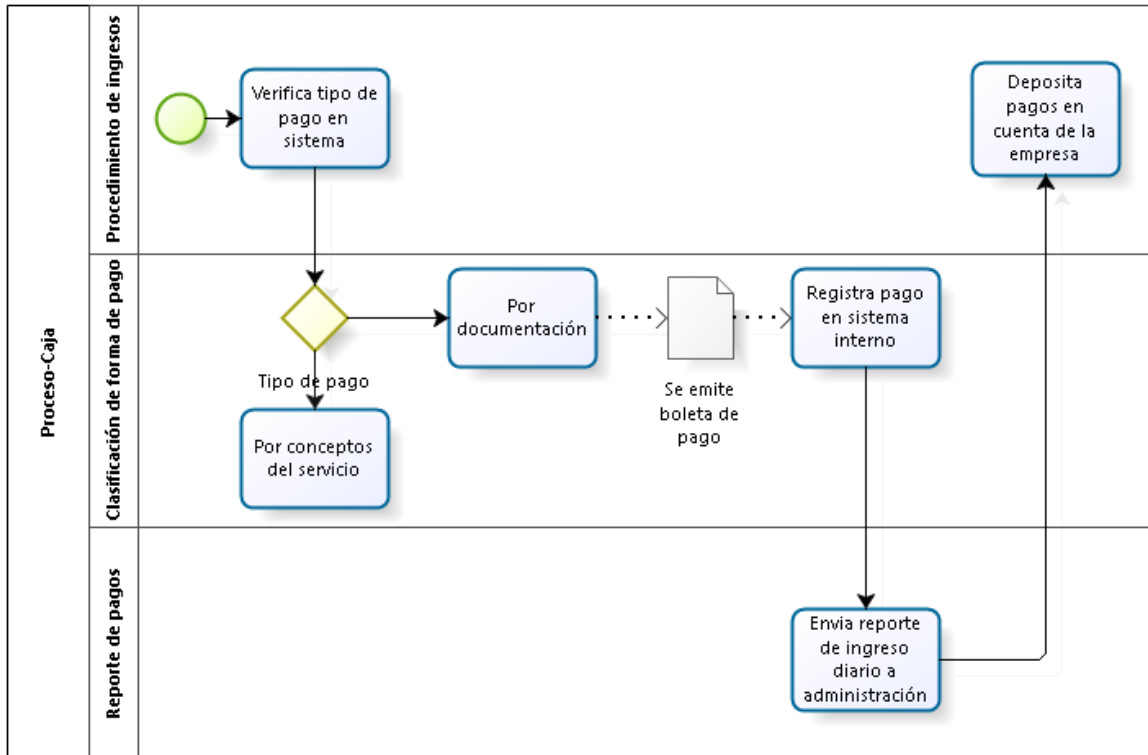
Atención al cliente

- El cajero(a) tiene la obligación de brindar un buen trato al cliente y otorgarle los comprobantes de pago correspondientes (boleta de ventas).
- El cajero(a) tiene la obligación de preguntar al cliente si los datos registrados en las boletas de ventas son los correctos.

6. Procedimientos en Caja.

En el proceso de caja, es necesario que la información se encuentre permanentemente actualizada, haciendo uso del sistema interno de la institución y enviando los reportes diarios de ingresos por pagos realizados en la institución.

El proceso de caja establecido para el Grupo Educativo Investigación y Cultura es el siguiente:





MANUAL POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DEL ÁREA DE
ALMACÉN

(Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL)

Chiclayo, 2019.

1. Introducción

El Manual de políticas y procedimientos es una herramienta técnica y procedimental necesaria para la administración del “Talento Humano” relacionado a cada uno de los cargos por áreas ocupacionales en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL. Pretende colaborar en la formación de personas que asumen responsabilidades y actúan de modo coherente con la espiritualidad y pedagogía lasallista, fomentan el diálogo y contribuyen a la construcción de estructuras y relaciones justas y equitativas en la sociedad. Contiene datos en manera alineada y sistemática, datos sobre aspectos organizacionales necesarios para una adecuada realización del trabajo. Se determinan funciones y exigencias de los cargos que integran la planta global de personal en los centros educativos y la correspondencia entre objetivos y misión institucional con la citada planta.

2. Objetivo

Establecer las funciones para recibir, almacenar y distribuir los bienes, materiales y Suministros que compra el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL para sus diferentes dependencias.

3. Misión y visión institucional

Misión

Garantizar que los bienes, materiales y suministros que adquiere el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL cumplan con las especificaciones y calidad solicitadas.

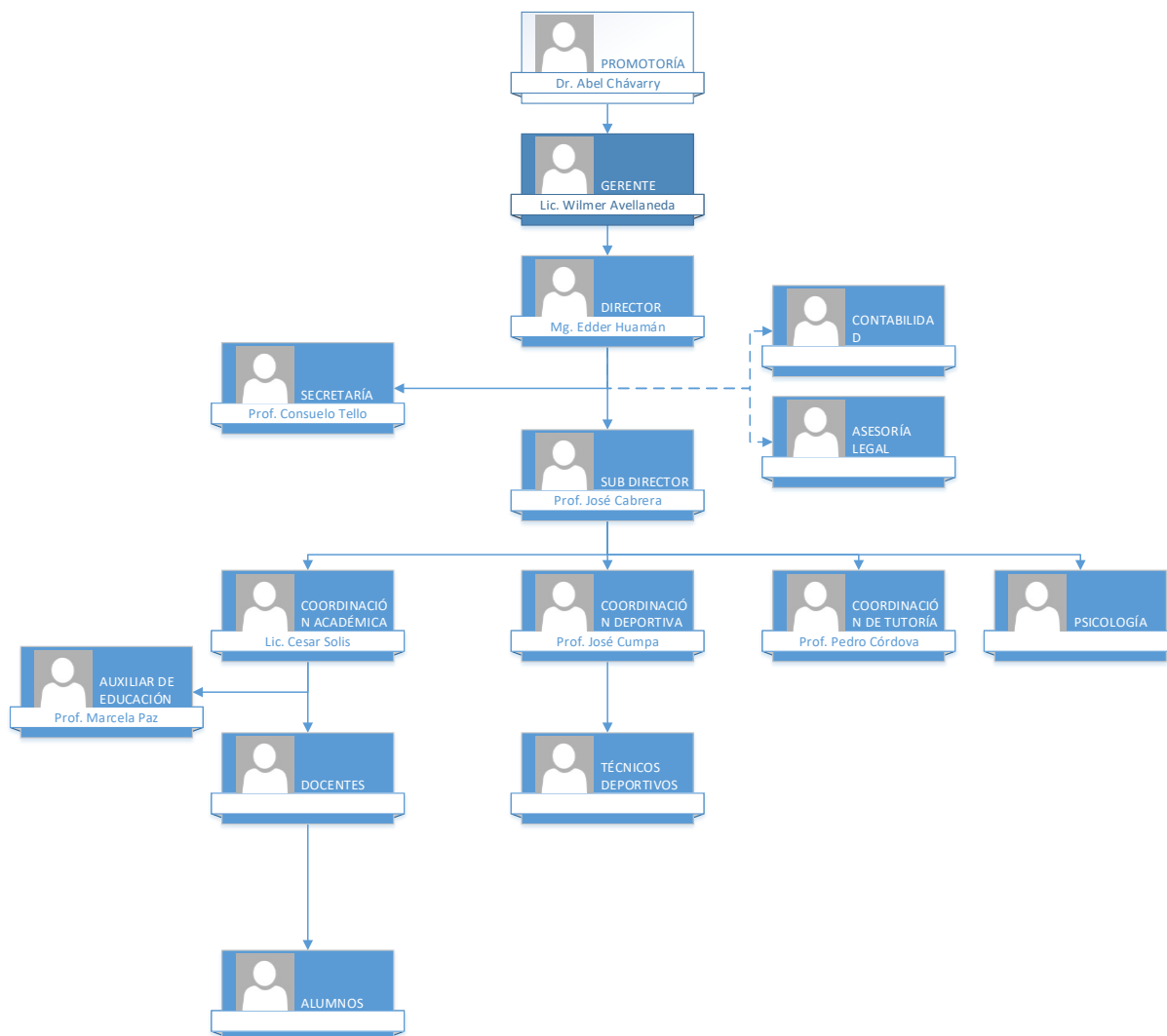
Visión

Ser un área que administre de manera óptima los materiales de almacén manteniendo un sistema eficiente de reabastecimiento, recepción, registros, almacenamiento, control, custodia y distribución de los materiales según requerimiento de las áreas de la empresa en forma oportuna y eficiente.

Gestor:

El Director es el responsable de la institución educativa, de él dependen todas las instancias que funcionan de manera colegiada y articulada. La línea de autoridad por cargo de las personas que gestionan, llevan a cabo o verifican cualquier servicio o actividad, se halla determinada en el Organigrama Institucional.

4. Organigrama de la Institución Educativa Deportivo Adeu.



Nota. Institución Educativa Deportivo Adeu.

5. ALMACÉN

Tabla 17

Perfil del puesto de almacén

Perfil del cargo	
Nombre del cargo:	Auxiliar de almacén
Jefe inmediato:	Dirección General
Reporta a:	Dirección General y Administración
Cargos bajo su dependencia:	Ninguno
Número de Puestos:	1
Requisitos	
Requisitos de Formación	Técnico en administración
Requisitos de Experiencia	Ninguno.
Género:	Masculino/Femenino
Disponibilidad de viajar	No
Licencia de conducir	No
Horario de trabajo	Lunes a viernes de 7:00 a 1:00 pm y de 4:00 pm a 6:00 pm. Sábado de 7:00 am a 1:00 pm.
Descripción	
El cajero debe recibir, dar y custodiar dinero en efectivo, ya sea, depósito, giros y otros documentos de valor, con la finalidad de conseguir el recaudo de ingresos a la institución y la cancelación de pagos que correspondan a través de caja.	
Funciones Esenciales:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro de ingresos en almacén 2. Registrar salidas de almacén 3. Recibe y entrega órdenes de pago, dinero en efectivo, depósitos bancarios y otros documentos de valor. 4. Registra directamente operando una computadora (sistema interno de registro de pagos) los movimientos de entrada y salida de dinero. 5. Suministra a su superior los movimientos diarios de caja. 6. Sellar, estampar recibos de ingresos por caja, planillas y otros documentos. 7. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la empresa. 8. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. 10. Realiza cualquier otra tarea a fin que le sea asignada. 	

6. Políticas del área de almacén

Políticas generales:

El responsable de almacén no puede colocar ningún material directamente en el piso.

Todo material que ingrese a almacén debe ser registrado y ubicado de acuerdo a sus características en un lugar apropiado para una mejor conservación.

Debe registrar la salida de materiales en el momento en que son solicitados y retirados de almacén haciendo firmar en la ficha de registro a la persona que lo ha solicitado.

Todo tipo de material debe estar separado del piso mínimo 20 cm y del techo mínimo 1 metro.

Por ninguna razón el personal encargado de almacén tiene que colocar material de diferentes características en el mismo estante.

Los materiales deben ser colocados de manera vertical en los estantes, los cuales ordenará de izquierda a derecha para mantener el orden en almacén.

No colocar materiales pesados en la parte alta de los estantes y formar bultos para evitar cualquier tipo de accidentes.

Asegurarse que el almacén se mantenga ventilado para evitar el deterioro de materiales sensibles a la humedad.

Políticas específicas:

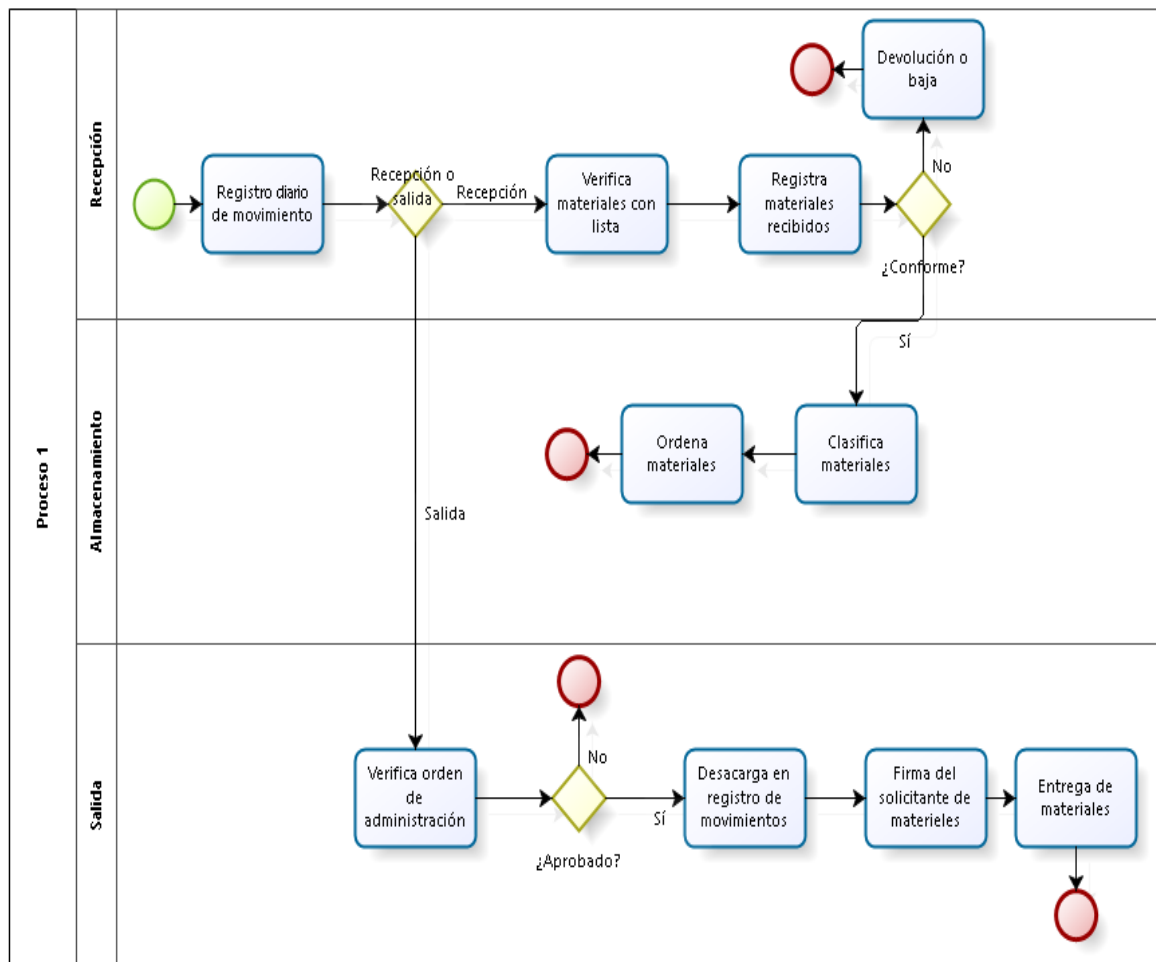
Cumplimiento de horarios.

Debe respetarse el horario de trabajo establecido por la empresa.

En el caso de retraso o falta debe informar con anticipación a la administración para tomar las debidas precauciones.

Se considerará tardanza a partir de los 10 min de retraso, para lo cual se aplicará el descuento respectivo.

7. Procedimientos del área de almacén



4.2. Discusión

El proceso del servicio educativo en aulas y talleres que lleva a cabo el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL, muestra las siguientes dificultades, existe una falta de registro del trabajo realizado en el momento de la atención al cliente lo que causa una reducción de los ingresos de documentos, también se ha identificado que la falta de control de material educativo (papel, plumones, tinta, cintas, etc.) genera gastos adicionales en la compra de material, de igual manera sucede con el pago de documentos al no existir un control ni registro de los mismos lo que genera una reducción de ingresos a caja, asimismo, la falta de control y verificación de no adeudo del padre de familia genera que los documentos del estudiante no se entreguen a su debido tiempo por lo que se tiene que realizar gastos adicionales para regularizar la situación del estudiante en la Unidad de Gestión Educativa de Lambayeque (UGEL), al igual que la pérdida de ingresos de deudas pendientes, ya que, los trámites documentarios carecen de un registro para su cancelación en caja. Otras dificultades se encuentran en el exceso de gastos en alquiler de campos, la pérdida de material deportivo por una falta de control del mismo, situación incide para que el servicio deportivo no se dé y se genere el retiro de estudiantes por insatisfacción lo que se reflejaría en la rentabilidad de la empresa.

En este caso, las deficiencias en el control interno de la empresa están afectando la rentabilidad, lo cual puede mejorar a través del control interno tal como lo manifiesta Ventura (2016), en su investigación sobre la influencia del control interno en la rentabilidad, determinando que esta mantiene una tendencia creciente en la empresa estudiada debido a que se realiza un adecuado control interno de sus procesos y actividades. Esto es respaldado por Altamirano (2015), indicando que el control interno se basa en buscar beneficios para la empresa, especialmente en sus procesos debido a que su desarrollo permite un eficiente manejo del control de las actividades que se ejecutan en una empresa. Al respecto, Estupiñán (2015), explica que el control interno es un proceso que desarrolla una empresa con el fin de mejorar el desarrollo de sus actividades, para lo cual se debe considerar en el proceso una secuencia de pasos bien definidos que se deben seguir para lograr cumplir con los objetivos propuestos.

Al analizar el nivel de rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL del periodo 2016 al 2018, se ha tenido los siguientes resultados: el rendimiento del patrimonio para el 2016 ha sido del 16%, en el 2017 20% y en el 2018 37%, lo cual indica la capacidad de la empresa para generar utilidades a favor del propietario; en el rendimiento sobre la inversión para el 2016 ha sido de 12%, en el 2017 165 y en el 2018 30% lo cual indica un mayor rendimiento sobre las ventas y del dinero invertido; en la utilidad del activo para el año 2016

ha sido de 16%, en el 2017 ha sido de 18% y en el 2018 de 42%; asimismo, la utilidad de las ventas en el 2016 ha sido de 7% al igual que en el 2017, y para el 2018 ha sido del 21%; finalmente el margen neto en el 2016 ha sido de 5%, en el 2017 7% y para el 2018 de 15% lo cual indica que el esfuerzo hecho en la operación durante el periodo de análisis, produjo una adecuada retribución para el empresario. En este caso, los ratios de rentabilidad muestran el resultado neto que genera una empresa, además de evaluar el nivel situacional en el que se encuentra en el mercado para analizar las decisiones y políticas que fueron establecidas por la administración. Al respecto Eslava (2016), manifiesta la relevancia que tiene el análisis de la rentabilidad para una empresa, ya que aún sigue siendo un tema que permite determinar la situación financiera en la que se encuentra una empresa. Asimismo, una empresa analiza distintos factores con el fin de determinar su avance en el mercado, entre todos esos factores analizados el más importante es el análisis de la rentabilidad, ya que dicho análisis permite plasmar el progreso de la empresa y si los objetivos se están desarrollando correctamente.

Al evaluar el proceso de servicio y establecer las mejoras en el control interno que favorezca el incremento en la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, se establece que las mejoras en la atención en plataforma, el registro y salida de entrada de materiales, el registro sistematizado de la solicitud de documentos y el pago de trámites documentarios favorecería el incremento en caja por los pagos proyectando una imagen adecuada de la institución, la recuperación de pagos pendientes, la entrega oportuna de documentación, y el evitar sanciones administrativas tendría como resultado un incremento de los ingresos de caja, con lo cual la rentabilidad de la empresa mejoraría.

V. Conclusiones

En el proceso del servicio educativo en aulas y talleres que lleva a cabo el Grupo Educativo Investigación Y Cultura EIRL, se ha identificado las siguientes dificultades: falta de registro de la atención al cliente, falta de control de pago de documentos, falta de control en la entrega de los documentos del estudiante, falta de control de material educativo y de talleres deportivos. Dicha situación se debe a un deficiente control en caja y almacén afectando la rentabilidad de la empresa, situación que se refleja de manera significativa en los años 2017 y 2018.

El nivel de rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL muestra diferencias significativas sobre todo en los años 2017 y 2018 debido a la falta de control en la empresa, específicamente en el área de caja y almacén lo que se refleja en los gastos administrativos debido a las pérdidas de materiales educativos y de talleres deportivos, situación que ha disminuido los niveles de rentabilidad, como se muestra en los ratios de haber existido un control eficiente la diferencia habría sido mayor en dichos años.

El proceso de servicio requiere de las mejoras en el control interno y que favorezca el incremento en la rentabilidad en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL, para lo cual se establece una propuesta de mejora referido a los procedimientos y funciones que debe cumplir la persona encargada del área de caja y almacén.

VI. Recomendaciones

Se recomienda a la Dirección y Administración de la empresa, evaluar la información obtenida respecto al control para facilitar la toma de decisiones en cuanto a las medidas correctivas, para lo cual se brinda las herramientas necesarias como un aporte de la presente investigación.

Que la Gerencia de la empresa, considere la información de los indicadores de rentabilidad con el fin de tomar una adecuada decisión para la institución educativa con respecto a la tendencia de las ratios, de esta manera se puede establecer acciones de mejora para la organización.

Considerar la elaboración de los manuales de políticas y procedimientos de cada área ya que se ha realizado de acuerdo a las necesidades identificadas y además le permitirá a la institución que el personal encargado de las respectivas áreas realice un adecuado trabajo.

VII. Referencias

- Acuña, P. (2014). *Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A. (Tesis de pregrado) Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2056/>
- Adanaque, D. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de atención a clientes negocios en una empresa de telecomunicaciones. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas : http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/593282/1/ADANAQUE_GD.pdf
- Altamirano, D. (2015). *El control de la gestión: Gestión estratégica por resultados*. Madrid: Ediciones EAE.
- Anaya, C., & Sánchez, O. (2016). *Aplicación de la propuesta de un sistema de control interno en la empresa comercial Agro Especies y grutos del paisa SAC para mejorar su proceso de compras y el impacto en su rentabilidad. (Tesis de pregrado) Universidad Santo Toribio de Mogrovejo*. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/674/1/TL_AnayaChavezCelinda_SanchezMalcaOsmar.pdf
- Balarezo, S. (2013). *Manual de atención al cliente*. Quito: Centro Ecuatoriano para la Promoción y acción de la mujer-CEPAM.
- Barquero, J. (2016). *Marketing de Clientes ¿Quién se ha llevado a mi cliente?* Madrid: UOC Editores.
- Barquero, M. (2013). *Manual práctico de control interno. Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: PROFIT Ediciones.
- Bernal, C. (2016). *Metología de la Investigación. Sexta edición*. Colombia: Pearson Educación
- Castelló, E. (2014). *Gestión comercial de servicios financieros. Cuarta edición*. Madrid: ESIC Editorial.
- Cendales, J. (2014). *Gestión por procesos para la satisfacción de los consumidores de servicios*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-para-la-satisfaccion-de-los-consumidores-de-servicios/>

- Chávez, J., Álvarez, S., & Carreto, C. (2013). *Servicio, Disponibilidad e Interconexión para el computo en la nube*. Madrid: Editorial Acedémica.
- Choquehuanca, M. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar la rentabilidad de la Empresa Transportes LUCS E.I.R.L. (Tesis de pregrado) Universidad Señor de Sipán*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/xmlui/handle/uss/3106>
- Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control Interno- Marco integrado*. Instituto de Auditores de España. Obtenido de http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Cuatrecasas, L. (2014). *Los servicios. Gestión de los procesos de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- De Jesús, E. (2015). *Importancia de la optimización de recursos en la empresa*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-optimizacion-de-recursos-en-la-empresa-ensayo/>
- Durand, S. (2018). *Propuesta de mejora de procesos en el área de servicios técnicos de una empresa de ventas de equipos médicos. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/581757/1/DURAND_YS.pdf
- ESAN. (2016). *Costeo y rentabilidad en la gestión de ventas*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/06/costeo-y-rentabilidad-en-la-gestion-de-ventas/>
- Eslava, J. (2016). *La rentabilidad: Análisis de costes y resultados*. Madrid: ESIC Editores.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes. Análisis de informe COSO I, II y III con base en ciclos transaccionales (3era ed.)*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Fernández, J., & Casado, M. (2014). *Contabilidad financiera para directivos (8ava ed.)*. Madrid: ESIC Editores.
- Flores, Y. (2015). *Control interno y rentabilidad en la empresa Grupo Moreno S.A Huaraz*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/929/CONTROL_INTE

RNO_RENTABILIDAD_FLORES_RAM%C3%8DREZ_YELSIN_FRAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fonseca, O. (2013). *Sistemas de Control Interno para las organizaciones : Guia practica y orientaciones para evaluar el control interno. Segunda Edición*. Lima: Instituto de Investigación en Accountability y Control.
- Fonseca, O. (2014). *Sistemas de control interno para organizaciones, guia practica y orientaciones para evaluar el control interno (2da ed.)*. Lima: Ediciones IICO.
- García, J., & Mendieta, É. (2014). *Implementación de control de inventarios para mejorar la rentabilidad financiera en el almacén Pinturas Mendieta, periodo 2013*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1834/1/Implementaci%C3%B3n%20de%20control%20de%20inventario%20para%20mejorar%20la%20rentabilidad.pdf>
- García, M. (2013). *Diseño de un manual de control interno para mejorar la recaudación y el control de los recursos en la unidad educativa Madre Laura, en Santo Domingo. (Tesis de pregrado) Universidad Tecnológica Equinoccial*. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4238/1/53806_1.pdf
- García, S. (2014). *Introducción a la economía de la empresa*. México: Interamericana Editores.
- Garrido, M., & Rodríguez, M. (2014). *La crisis rentable. Como beneficiarse de la crisis paso a paso*. Madrid: Ediciones Aebius.
- Girón, A. (2014). *Del vivir bien al bien vivir*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico .
- Godínez, L., Figueroa, E., & Pérez, F. (2016). *Rentabilidad privada de la educación en el Estado de México*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252016000200263
- González, O. (2014). *Guia práctica para la gestión de procesos: Hacia la optimización de los resultados organizacionales*. Mexico: EAE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación. Séptima edición* . Mexico: McGRAW-HILL.

- La Contraloría General de la República. (2017). *Control interno*. Obtenido de Contraloria General de la Republica : https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorruccion/control_interno.html
- Lavalle, A. (2016). *Análisis financiero*. México D.F.: Editorial Digital UNID.
- Lester, R., Enrick, N., & Mottley, H. (2013). *Control de calidad y beneficio empresarial. Decima Edición* . Valencia: Ediciones Diaz de Santos, S.A.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2014). *Auditoría del control interno* (3era ed.). Bogotá: ECOE Ediciones.
- Matinez, A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocios*. Madrid: Editorial del economista .
- Molina, J. (2015). *Procesos de neseñanza-aprendizaje y producción de servicios educativos: un análisis sobre las competencias matemática y financiera*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Nacional de Educación a Distancia.: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:CiencEcoEmp-Jamolina/MOLINA_MARFIL_Jose_Antonio_Tesis.pdf
- Motroni, R. (2013). *Vender el alma. El oficio de librero. Cuarta edición*. Mexico: Libraria Ediciones.
- Nevado, D., & López, V. (2014). *Cómo gestionar el binomio rentabilidad-productividad*. Madrid: Grupo editorial Wolters Kluwer.
- Paima, B., & Villalobos, M. (2014). *Influencia del sistema de control interno del área de compras en la rentabilidad de la empresa Atonort Trujillo. (Tesis de pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego*. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/133/1/PAIMA_BRIGGITH_INFLUENCIA_SISTEMA_CONTROL.pdf
- Paiva, F. (2017). *Evaluación del Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A*. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/2056/>
- Peña, M., & Díaz, E. (2018). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez, J. (2013). *Gestión por procesos. Quinta edición*. Madrid: ESIC Editorial.

- Pulido, L. (2013). *Propuesta de mejora al proceso de atención al cliente para el área de químicos de la empresa químofarmacéutica Merck S.A de Colombia*. . Obtenido de Repositorio de la Pontifica Universidad Javeriana.: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/15034/GiraldoOtaloraCarolina2012.pdf?sequence=1>
- Quevedo, C. (2016). *Propuesta de mejora del proceso de atención de reclamos en una empresa de prensa escrita* . Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Perú: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/CORTEZ_ELIZABETH_PROPUESTA_MEJORA_PROCESO_ATENCION_RECLAMOS_PRENSA_ESCRITA.pdf
- Rabanal, J., & Sanchez, M. (2014). *Mejora en el proceso de atención de cola de servicio al cliente a través de una aplicación para supermercados. Tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Privada San Martín de Porres : http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1062/1/rabanal_jl.pdf
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Désima Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Roldán, L. (2013). *10 Pasos para aumentar la rentabilidad*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Salas, J., & Lucín, R. (2013). *Evaluación de la calidad del servicio educativo para determinar el nivel de la deserción estudiantil en la Unidad Educativa "Capitán Pedro Oscar Salas Bajaña"*. Tesis de Pregrado. Obtenido de Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2421/1/T-UCSG-POS-MAE-45.pdf>
- Segovia, F. (2015). *Ecuador: Lo bueno, lo malo y lo feo en educación*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/blogs/la-silla-vacia/ecuador-bueno-malo-feo-educacion.html>
- Souto, A. (2014). *Gestión de la atención al cliente*. Argentina: Editorial Brujas.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente. Novena edición*. Minnesota: EDC.
- Ventura, C. (2016). *Influencia del control interno de las existencias en la rentabilidad económica de la empresa Gas Antonio SAC. (Tesis de pregrado)*. Universidad Privada Leonardo Da Vinci. Obtenido de <http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/73464/1/IF-ROSARIO%20VENTURA.pdf>

- Vergara, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de atención al cliente en una agencia bancaria. tesis de Pregrado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.: http://repositorioacademico.upc.edu.pe/upc/bitstream/10757/621717/11/VERGARAL_A.pdf
- Villalobos, M. (2017). *¿Cuál es la situación de los colegios privados en el Perú?* Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/negocios/situacion-colegios-privados-peru-162820>
- Yong, N. (2016). *El control interno es necesario para preservar el negocio*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/pwc-control-interno-necesario-preservar-negocio-46435>

VIII. Anexos

Anexo 1: Entrevista al director

Nombres y Apellidos: Lic. Edder John Huamán Yovera

Fecha: 30-Nov.-2018

1. ¿De qué manera se informa a los trabajadores respecto a las funciones de sus actividades laborales en la IE Deportivo Adeu? I. a
2. ¿Cómo se desarrolla la programación de las actividades deportivas de la IE Deportivo Adeu? I.b
3. ¿Qué tipo de reportes de información se solicita a los trabajadores del área deportiva? II.c
4. ¿De qué manera se realiza el control de las actividades deportivas en la IE Deportivo Adeu? II.d
5. ¿Qué factores se considera para el registro de actividades deportivas en la IE Deportivo Adeu? III.e
6. ¿Cómo se realiza el control de los recursos destinados a las actividades deportivas de la IE Deportivo Adeu? IV. f
7. ¿Cómo describe el uso de recursos destinados a las actividades deportivas en la IE Deportivo Adeu? IV. f
8. ¿Cómo describe el servicio brindado a los estudiantes, académico y deportivo? VI. i
9. ¿Qué necesidades identifica que son necesarios para brindar un mejor servicio a los estudiantes de la IE Deportivo Adeu? VI. j
10. ¿Cómo se realiza el control para el pago de documentos (Futs, certificados, constancias, etc.) en plataforma de la IE Deportivo Adeu? VII. k
11. ¿Cuáles son los puntos críticos que puede identificar en el proceso del servicio educativo en la IE Deportivo Adeu? VIII. L

Anexo 2: Entrevista al contador

Nombres y Apellidos: Karen Vásquez Obregón

Fecha: 30-Nov-2018

1. ¿Cuáles son los principales egresos del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? V.g,h
2. ¿Cómo describe la recaudación de pensiones en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? ¿Qué dificultades se presentan? V.g,h
3. ¿Cuáles son los principales gastos que se generan en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? V.g,h
4. ¿En general, cómo describe la rentabilidad del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? V.g,h.
5. ¿Qué factores afectan la rentabilidad de la empresa Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? V.g,h
6. ¿Qué acciones recomienda para mejorar la rentabilidad del Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? V.g,h
7. ¿Qué herramientas de control sugiere para optimizar el uso de recursos en el Grupo Educativo Investigación y Cultura EIRL? V.g,h

