



FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Negocios y Competitividad

Trabajo de Suficiencia Profesional

**Propuesta de un flujograma para mejorar el control interno en
Estudio Contable Malca**

Para optar el título profesional de Contador Público

Autora:

Guevara Zavaleta, Rosely

Identificador Orcid:

0000-0001-5921-0668

Asesor:


Mg. Chong Silva, Mabel Cecilia

Identificador Orcid del Asesor:

0000-0002-7676-1880

Lima, Perú

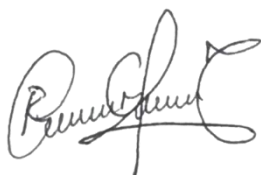
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

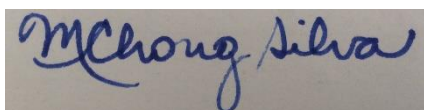
Yo, **Rosely Guevara Zavaleta** egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios y Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Propuesta de un Flujograma para mejorar el control interno en Estudio contable Malca”** Asesorado por el docente: Mg. Mabel Cecilia Chong Silva DNI 08123789 ORCID 0000-0002-7676-1880 tiene un índice de similitud de 11% (once) con código oid:14912:231030269 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Rosely Guevara Zavaleta
 DNI Nro. 75529469



.....
 Mg. Mabel Cecilia Chong Silva
 Nombres y apellidos del Asesor
 DNI: 08123789

Lima, 03 de abril de 2023

Dedicatoria

Dedico este Informe de Suficiencia Profesional a mi madre, mi hermano y mi pareja por apoyarme siempre, porque ellos son el motor y motivo para levantarme todos los días y querer seguir creciendo como persona y como profesional, porque con su compañía en el camino de la vida me vuelvo mas fuerte para enfrentar adversidades y obstáculos.

Resumen

El presente Informe de Suficiencia Profesional tuvo como objetivo proponer un flujograma para mejorar el control interno en el Estudio contable Malca ubicado en San Borja, Lima, Perú. Para lograr este objetivo se analizó el proceso contable y las causas por las cuales existe dependencia jerárquica para el desarrollo de las actividades laborales, y también se analizó el flujo de las diferentes operaciones y diferentes causas de situaciones que hacen que el control interno en el centro de trabajo sea poco eficiente hasta el 31 de diciembre del 2022. La metodología aplicada se basa en mi entendimiento de diversos temas que he adquirido a lo largo de mi experiencia en mi carrera profesional. Asimismo, mencionar que me apoyé con algunas bases teóricas como teoría de restricciones de los autores Aranzueque y Bobadilla (2021) quienes definen que la teoría de las restricciones es una metodología sistemática de gestión y mejora de una compañía, teoría de Colas por Cárdenas, Pérez, Tejada y Cevallos (2019) quienes definen a la teoría de colas como modelos de sistemas reales a que pueden representar a clientes, maquinarias, sistemas logísticos o flujos de trabajo donde estas esperan recibir un servicio, y teorías de control interno de Serrano, Señalin, Vega y Herrera (2017) quien sintetizan como control interno al ámbito en el que se desenvuelven las organizaciones, como un proceso en el cual se asienta el estilo de gestionar y administrar, que permiten identificar posibles inconvenientes de los procesos internos.

Se concluye que en el Estudio contable Malca es necesario aplicar las mejoras que se plasmaron en la propuesta del flujograma y que se realice monitoreos para así poder mejorar el control interno ya que se podría comunicar los cambios generados y los avances y/o mejoras desde la implementación del flujograma, también se concluye que con la implementación de MOF y el RIT causaría eficiencia y eficacia en el trabajo, por ende, mejoraría el control interno del Estudio contable Malca.

Palabras clave: control interno, eficiencia, eficacia, gestionar, flujograma, monitoreo, MOF, RIT.

Abstract

The objective of this Professional Sufficiency Report was to propose a flowchart to improve internal control in the Malca Accounting Firm located in San Borja, Lima, Peru. To achieve this objective, the accounting process and the causes for which there is dependence to assume labor responsibility with commitment and punctuality were analyzed, and the flow of the different operations and different causes of situations that make internal control in the workplace inefficient until December 31, 2022 was also analyzed. The methodology applied is based on my understanding of various topics that I have acquired throughout my experience in my professional career. Also, mention that we are supporting ourselves with some theoretical bases such as constraint theory of the authors Aranzueque and Bobadilla (2021) who define that the theory of constraints is a systematic methodology for management and improvement of a company, queuing theory by Cárdenas, Pérez, Tejada and Cevallos (2019) who define the theory of queues as models of real systems that can represent customers, machinery, logistics systems or workflows where they expect to receive a service, and theories of internal control of Serrano, Señalín, Vega and Herrera (2017) who synthesize as internal control the environment in which organizations operate, as a process in which the style of management and administration is based, which allow identifying possible drawbacks of internal processes, as well as these authors, we also mention 2 more authors for each theory mentioned in this Report.

It is concluded that in the Malca accounting study it is necessary to apply the improvements that were reflected in the flowchart proposal and that monitoring is carried out in order to improve internal control since the changes generated and the advances and / or improvements since the implementation of the flowchart could be communicated, it is also concluded that with the implementation of MOF and the RIT would cause efficiency and effectiveness in the work, therefore, it would improve the internal control of the Malca accounting firm.

Keywords: internal control, efficiency, effectiveness, manage, flowchart, monitoring, MOF, RIT.

Índice

.....	1
Dedicatoria	1
Resumen	2
Abstract	3
Índice	4
Introducción	5
Capítulo I: Antecedentes y Descripción de la Experiencia	6
1.1 Descripción de la Empresa:	6
1.3 Problemática	14
1.3.1 Aporte Internacional a la problemática del trabajo	15
1.4 Objetivos	16
1.5 Descripción General de la Experiencia	16
Capitulo II: Fundamentos Teóricos	18
2.1 Bases teóricas	18
2.2 Bases Conceptuales	22
2.3 Información de la Empresa	24
2.4 Descripción del puesto	25
Capitulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia	26
3.1 Contextualización	26
3.2 Descripción Detallada de la Experiencia	27
3.3 Análisis de la Experiencia	28
3.4 Aportes	30
Propuesta de Flujograma	32
Brecha Tecnológica e Impacto Económico	33
Conclusiones	34
Recomendaciones	35
Referencias Bibliográficas	37
Anexos	39

Introducción

El presente Informe de Suficiencia Profesional consiste en identificar la situación actual y determinar los factores para la mejora del control interno en el Estudio contable Malca. El control interno es muy importante en varios ámbitos, específicamente en el ámbito laboral el control interno permite que la organización optimice la utilización de sus recursos y logre más grados con efectividad evitando riesgos o consecuencias negativas en el centro de trabajo.

El presente informe de Suficiencia Profesional consta de tres capítulos. En el capítulo I, se muestra Antecedentes y Descripción General de la Experiencia con Descripción de la empresa, antecedentes nacionales e internacionales, Problemática, Objetivos y Descripción General de la Experiencia. En el capítulo II, se presenta los fundamentos teóricos, con bases teóricas, así como bases conceptuales, Información de la Empresa y Descripción del Puesto. En el capítulo III, se expone Aporte y Desarrollo de la Experiencia con contextualización, Descripción detallada de la Experiencia, Análisis de la Experiencia y Aportes, finalizando con conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos. El Alcance de este presente Informe de Suficiencia Profesional es mejorar el control interno en el Estudio contable Malca con la implementación del Flujograma propuesto y así disminuir las deficiencias durante el proceso contable y lograr resultados efectivos en el Estudio Contable Malca.

Este Informe duró 02 meses en los cuales mi persona aprendió a organizar su tiempo para cumplir con las metas de los avances, se sintió una satisfacción haber propuesto la implementación de un flujograma para mejorar el control interno, experiencia enriquecedora para términos prácticos para la profesión contable, en términos de espacio el Informe se realizó en un estudio contable del rubro servicios y comerciales el cual está ubicado en San Borja, Lima, Perú. El presupuesto para este Informe fue de S/ 20.00 para gastos diversos como pasajes, impresiones u otro gasto. Respecto a los recursos bibliográficos si tuve algunas limitaciones para poder consultar algunos libros o trabajos de Informes de manera física. A pesar de ello, pude consultar un gran número de libros, revistas, informes nacionales e internacionales, artículos; entre otras publicaciones de diferentes autores y ediciones. Asimismo, agradezco a la maestra Zeyla Casaverde Warthon y a la asesora Mabel Cecilia Wong Silva por brindarme sus conocimientos y apoyarme cuando lo he necesitado, agradezco también a universidad Norbert Wiener, que me ha abierto sus puertas y me ha permitido formar parte de un equipo de profesionales brillantes.

Capítulo I: Antecedentes y Descripción de la Experiencia

1.1 Descripción de la Empresa:

Estudio Contable Malca es un equipo de Contadores con más de 20 años de experiencia, que brinda servicios de procesamiento contable externo a las Empresas y/o Instituciones del Sector Privado. Todo el equipo cuenta con conocimientos contables generales, pero es especialista en empresas comerciales y de Servicios como por ejemplo Estudios de Abogados, también cuando los clientes solicitan servicios específicos se realizan Auditoría Tributaria, Auditoría Financiera, Peritaje Contable Judicial y procesos de trámites de disolución, liquidación y extinción de empresas.

El Estudio Contable Malca inició sus actividades el 14/01/1990 con el CIU 6920- Actividades de Contabilidad, Teneduría de Libros y Auditoría y Consultoría Fiscal, se encuentra ubicado en el Distrito de San Borja, Provincia de Lima y Departamento de Lima.

Misión

Estudio Contable Malca está siempre a la vanguardia de la innovación, está comprometido y dedicado a ayudar a los clientes con todas sus consultas contables, el personal está enteramente capacitado y es totalmente profesional con el trabajo, tiene toda la entrega para generar resultados positivos atendiendo a todos los clientes de manera exclusiva, esta para servir y ofrecer sus servicios de forma inmediata.

Visión

Estudio Contable Malca tiene como visión trascender estratégicamente siendo líder en nuestro país proveedora de una gama de servicios contables de calidad. Su objetivo es brindar servicios auténticos donde brindemos soluciones contables, tributarias, laborales y financieras y cumplir con las expectativas y necesidades de nuestros clientes.

Valores

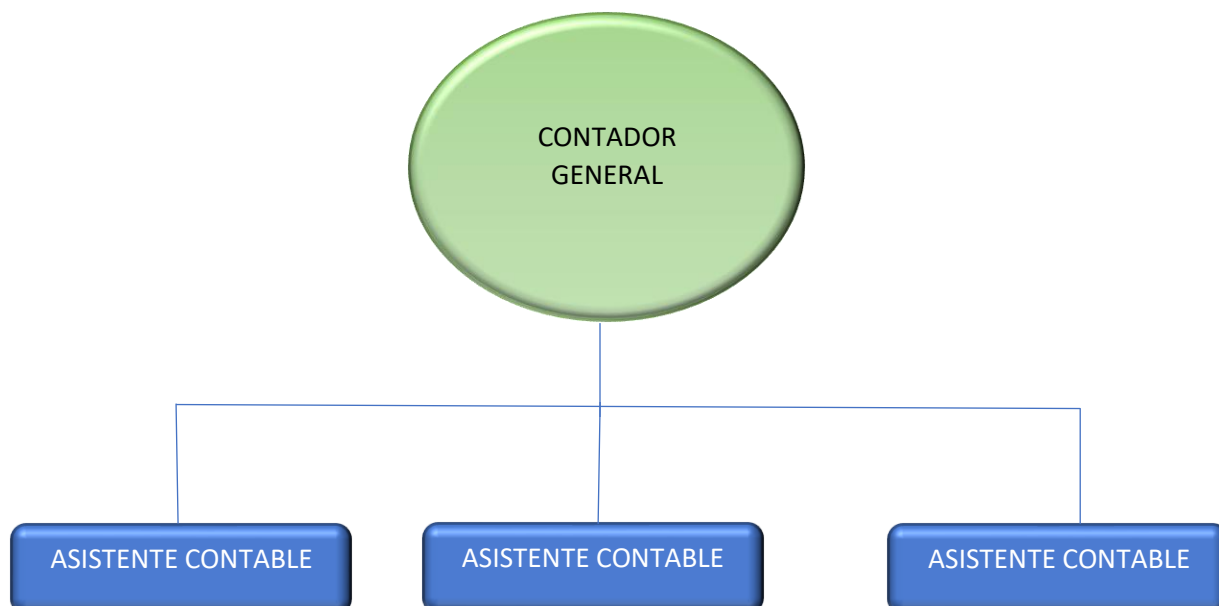
Responsabilidad: Actuamos y practicamos este valor ya que estamos comprometidos con nuestro trabajo y nuestros clientes, por ello cumplimos con nuestras obligaciones y asumimos el impacto de nuestras decisiones.

Puntualidad: Realizamos los registros contables desde el día que tenemos la información de las operaciones de todos nuestros clientes.

Honestidad: Los servicios brindados son de buenas prácticas porque actuamos y trabajamos con rectitud y por consecuencia nuestro comportamiento es transparente con los clientes.

Confidencialidad: El Estudio reconoce que la información es confidencial y valora la confianza que los clientes depositan en uno.

Organigrama de la Empresa



Funciones de Rosely (Asistente Contable):

En el Estudio Contable Malca empecé a laborar como practicante contable donde mis funciones eran pocas, como por ejemplo llenar una base de datos de documentos por devolver a los clientes, organizar y archivar documentos, entre otros, luego fui auxiliar contable donde solo registraba electrónicamente compras y ventas, realizaba cobranzas y pagos y apoyaba en declaración de impuestos mensuales, actualmente tengo el cargo de asistente contable donde mis funciones son las siguientes:

- Apoyo en Elaboración de EE.FF.
- Presentación de DJ Mensual de Declara Fácil
- Apoyo en Elaboración y Presentación de DJ Anual
- Elaboración de planeamiento tributario
- Declaración de PDT PLAME
- Apoyo en Elaboración de anexos a los Estados Financieros
- Análisis de Impuestos
- Conciliaciones Bancarias
- Asientos de provisión
- Pago de detracciones
- Presentación de libros electrónicos,
- Control y provisión de servicios públicos
- Tramitar formularios de reembolso
- Declaración mensual a INEI
- Declaración Mensual de Renta de 2da. Categoría
- Pagos de Renta de 1ra Categoría
- Declaración mensual de PDT 0616
- Declaraciones Juradas Anuales de Rentas de Personas Naturales
- Declaración de AFP net de Trabajadoras del Hogar
- Declaraciones de AFP de personal en planilla de Empresas

Funciones de C.P.C. Manuel (Contador General):

El contador general se encarga de gestionar las actividades realizadas y por realizarse, dando su aprobación a las operaciones contables ejecutadas en el Estudio Contable, también es el encargado de dirigir y el responsable de asumir las consecuencias de nuestro trabajo en equipo. Sus funciones en detalle son las siguientes:

- Realiza auditorías financieras
- Proceso de trámite de disolución, liquidación y extinción de empresas
- Hace revisión de los Estados Financieros presentados a Sunat
- Garantizar el cumplimiento de la legislación y normativa.
- Realiza análisis de los Estados Financieros
- Brinda asesoría y orientaciones en materia financiera y tributaria
- Realiza reuniones con sus colaboradores
- Lleva el control de los Libros Contables

Competencia Directa del Estudio Contable Malca:**Gestión de Negocios – Asesoría Empresarial:**

Es una empresa peruana con profesionales de experiencia y especialistas en gestión contable, tributaria, administrativa y financiera, su motivación es ser el soporte que el cliente requiere para el desarrollo de su negocio y brindarle la asesoría empresarial necesaria para incrementar resultados positivos. La Gerente General es Karol Botiquín Flores es Contador- Auditor.

Similitudes y Diferencias:

	Estudio Contable Malca	Empresa Gestión de Negocios
Similitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece Servicios Contables. • Brinda servicios en Gestión y Asesoría Tributaria-Laboral y Financiera. • Brinda servicios y Asesoría Externa • El Gerente General es Contador- Auditor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrece Servicios Contables. • Brinda servicios en Gestión y Asesoría Tributaria-Laboral y Financiera. • Brinda Servicios y Asesoría externa. • El Gerente General es Contador-Auditor.
Diferencias	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con más de 20 años de experiencia. • No tiene Sedes. • Su horario de atención solamente es de lunes a viernes de 9a.m. a 5p.m. • Cuenta solamente con 03 empleados. • No lleva empresas del rubro Construcción 	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con más de 13 años de experiencia. • Tiene una Sede en San Martin de Porres. • Su horario de atención incluye sábados de 9a.m a 1p.m. • Cuenta con más de 03 empleados. • Lleva empresas del rubro Construcción.

1.2 Antecedentes:

El presente informe de suficiencia profesional, tiene un respaldo solido en trabajos realizados de investigaciones internacionales como nacionales, que han sido publicados en editoriales y repositorios y tienen un derecho de autoría, que se tomará como preliminar para el desarrollo del presente trabajo de suficiencia profesional con el tema mencionado en el título.

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Carolina y Rincon (2020) en su investigación realizada, concluyeron que, a partir de una identificación de procesos, sin importar el tipo de empresa se pueden encontrar procedimientos y procesos a mejorar, porque repercuten de forma negativa en los departamentos de la empresa o en el control total de la misma. Durante el trabajo de investigación que realizaron con el objetivo de mejora, basado en un modelo de control interno dentro de la empresa y en el departamento específico de inventarios. El objetivo principal de la investigación fue acompañado por objetivos menores que fueron la identificación de procesos, un diagnóstico de estado situacional y la definición de un modelo de control interno para la empresa bajo la metodología COSO. La investigación culminó con las recomendaciones de mejora y propuesta en el cual plantearon desde el enfoque de importancia de un departamento dentro de la empresa, en que mejorar los controles o el control interno mismo, que es aplicable para uno o más departamentos dentro de una organización. En otras recomendaciones adicionales indicaron bajo la premisa del trabajo realizado, se debe crear un reglamento interno de trabajo. Donde sean manifestados correctamente las funciones y responsabilidades para delimitar y reglamentar la conducta y funciones de los trabajadores. Designar a un personal calificado como encargado del control interno o auditor interno de la empresa, con fines de auditoría y la realización de inventario físico de las existencias y del departamento encargado.

Gómez (2020) en la investigación desarrollado para obtener el título de contadora publica, concluyó que en el desarrollo de actividades de control y la implementación de controles disminuyeron significativamente el margen de error y el riesgo de fraude dentro de la empresa. La investigación se desarrolló bajo el objetivo central de realizar una implementación de control interno para el área en específico de manipulación del dinero, conocido comúnmente como el área de tesorería. El cual le permitió al área proporcionar información de ingresos y egresos fueron confiables, verificables y sobre todo fueron resultados de operaciones reales, el

mismo que sirvió como base para la preparación contable y financiera, siendo estos un indicador de eficiencia y eficaz. Dentro de ello el control interno tiene un rol basado en el punto específico que la información se debe proporcionar en manera oportuna. Así mismo la investigación para una propuesta de control interno en el área de manipulación del dinero estuvo acompañada de objetivos menores que fueron la identificación de fallas o falencias que se presentaron en el control interno y su estado situacional del mismo o en el área mencionada, propuesta de implementación de control interno y controles a fin de optimizar el tiempo de entrega de la información contable, financiera y administrativa. Proporcionada por el área de manipulación del dinero y resaltar la eficiencia los resultados de la propuesta de control comparando y verificando las mejoras alcanzadas.

López (2018) en su investigación, donde sintetizó las estrategias del control interno, que le permitió mejoras dentro proceso contable y el flujo de la información. Enfocado en instituciones públicas dentro del rubro hospitales. El trabajo de investigación radicó en la identificación de estrategias para lograr mejorar en el proceso contable. Optimizando de manera efectiva los recursos financieros y humanos. Teniendo como objetivos menores, realizar un diagnóstico del departamento contable mediante análisis FODA, el entorno de los hospitales públicos y establecer un sistema existente, con el fin de reducir las causantes y resultados que dan origen a las falencias contables y el proceso de la información dentro de los hospitales públicos. La investigación concluyó que muchos de los hospitales tienen un departamento contable con ausencia de un sistema integral o individual de control interno que permita la revisión oportuna de los procesos y la información contable, para brindar una información financiera y administrativa real, confiable, verificable y oportuna. En su investigación recomendó realizar un estudio situado en el departamento contable de los hospitales y otros servicios públicos, determinado así, que la para brindar una solución a un problema ya existente es con estrategias de mejoras. Así mismo recomendó implementar controles durante los procesos contables, esto permitió la correctamente identificación a su debilidad y en consecuencia mejorar el flujo de la información deficiente. Para esta deficiencia recomendó realizar controles cada dos semanas o dos veces al mes y a media que van minimizando los errores, se efectúen controles una sola vez al mes. Para mejorar la situación crítica del departamento contable.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Vásquez (2022) con su trabajo de grado, busco implementar las mejoras del control interno, con fin de optimizar el proceso contable y el registro de la información dentro de una empresa dedicado a la prestación de servicios contables y teneduría de libros. Con el objetivo central enfocado en implementar mejoras dentro del control interno, para optimizar el proceso contable y el registro de la información logrando una eficiencia y efectividad en los servicios prestados por la empresa, estableciendo procedimientos de control para minimizar riesgos y una asignación de funciones supervisada, realizando seguimiento a la funciones para disminuir las posibilidades de errores y con estandarización de codificación de cuentas en el proceso del registro, concluyo con la implementación de las mejoras del control interno, siguiendo un check list de pasos para su ejecución, tomando como referencia el marco conceptual del COSO año 2013, que le permitió identificar los riesgos de la empresa y el mismo la ejecución de actividades y acciones para minimizarlos. En otras conclusiones a los objetivos específicos, realizaron la elaboración de una lista de riesgos generales con el que les permitió realizar manual de procedimientos de control y realizar la estructuración de un nuevo flujograma, adicional elaboraron plantillas y formatos como parte de los procesos contables, con controles de rutina diaria y una designación de funciones y las acciones fundamentales para la implementación de las mejoras en el control interno como parte del proceso contable fueron la capacitación del trabajador del área y las áreas de soporte.

Olivera (2022) con su trabajo de diseño de un sistema de control interno, con impacto en las operaciones de una empresa comercial. Su objetivo principal fue diseñar un sistema de control interno con un impacto positivo en las operaciones de una empresa comercial. Demostró que un sistema de control interno, es una herramienta que impacta de forma positiva en las operaciones internas y el mismo que le brinda mayor seguridad para generar competencia en el mercado. Un control interno desarrollado bajo controles y sistemas de procedimientos aporta resultados eficientes y oportunos en las operaciones comerciales y en proceso de la información contable. También concluyó que el control interno y los controles es aplicable para todas las empresas sin importar el nivel de operaciones comerciales o de producción, basándose en las adecuaciones metodológicas para cada organización, adicionalmente concluyeron con la propuesta de controles como lo establece el marco conceptual COSO año 2013.

Suárez (2021) en su trabajo de investigación busco la optimización del control interno dentro de flujo de la facturación en empresas de consultoría. Su investigación se centró en el objetivo de optimización de procesos de facturación dentro del control interno en empresas de consultoría. Su trabajo concluyó con los resultados que muchas de las empresas tienen deficiencias en el proceso de la información requerida para la facturación oportuna. Muchas de estas falencias se deben al incumplimiento de los controles en el proceso de la información, que se salta la estructura organizacional. Teniendo como resultados incluidos que las omisiones de información de gastos y costos, el proceso de facturación tiene un impacto negativo a la información contable, financiera y administrativa. Debido a que una empresa de servicios, sus costos se basan mayormente en los costos de profesionales y sus suministros directos para completar sus funciones y/o la prestación de servicios de consultoría. La omisión del registro de documentos de gastos y costos en los sistemas contables o de control conllevan a riesgos de operación que no son detectados por un control de riesgo específico o el control interno general de la empresa. Para el cual Suárez propuso un sistema de control interno que le permitió mejorar el proceso de facturación, con el sentido de identificar los riesgos y controles, haciendo que los colaboradores intervengan en el proceso. Con un marco central de controles y riesgos propuestos se establecieron controles para evaluar continuamente el impacto y la correcta función, minimizando los errores de cada empleado asignado.

1.3 Problemática

En el Estudio contable Malca consideramos que lo más importante de nuestro trabajo es que el cliente reciba nuestros servicios contables profesionales de calidad de una manera efectiva ofreciéndoles lo mejor en cuanto a, fiabilidad, responsabilidad, tiempo adecuado, y siempre aportando soluciones a los problemas y necesidades de las empresas o personas naturales, además brindamos los servicios contables de procesamiento contable apoyándonos del sistema contable Concar CB donde registramos todas las operaciones contables en base a la documentación e información que nos brindan todos los clientes y asesoría contable en base conocimientos y experiencia y gracias a ello es que actualmente contamos con una cartera de clientes de personas jurídicas que son del rubro de servicios y comerciales y personas naturales que tienen renta de primera, segunda, cuarta y quinta categoría, y adicionalmente a ello también llevamos el control laboral de trabajadoras del hogar, y pagos de alquileres de algunos clientes; en total contamos con 32 clientes entre personas naturales y jurídicas; teniendo como planes futuros seguir creciendo; pero hay oportunidades de mejora dentro del Estudio contable Malca,

como la manera del proceso en el que se realiza el servicio contable que tiene algunos vacíos que perjudican el proceso contable siendo esto uno de los puntos a mejorar en el control interno, también existe la dependencia jerárquica para el desarrollo de las actividades laborales debilitando así el control interno del Estudio Contable Malca, esto genera que el control interno sea débil y poco eficiente, eficaz y efectivo.

1.3.1 Aporte Internacional a la problemática del trabajo

Por otro lado, he revisado la tesis de Silva Matamoros Yessenia Magdalena y Parrales Alay Mercedes Teresa (2016) de la Universidad de Guayaquil- Ecuador y ellas tratan en su investigación realizada de un problema similar al mío, pero con las variantes de “Análisis de los procesos que sigue la empresa en su sistema contable en la preparación de los Estados Financieros del año 2015” e “Identificar cómo pueden mejorarse los procesos en el sistema de contabilidad” y de acuerdo a ello proponen mejoras al sistema contable mediante el análisis de sus procesos para obtener informes financieros fiables y puntuales como también organizar y clasificar los fundamentos teóricos que sigue el proyecto, conocer la situación contable y financiera actual de la empresa y diagnosticar los procesos que sigue la empresa en su sistema contable en la preparación de los Estados Financieros.

La investigación finalizó con las conclusiones de que se comprobó que carecen de Políticas Contables y la empresa ABC no tiene y no utiliza un manual de procedimiento para el registro contable acorde a las Políticas y en recomendaciones de mejora recomendaron preparar las Políticas Contables para su ejecución y poder efectuar con los parámetros de registro de la información contable que la norma exige y elaborar un manual para las Políticas Contables y Plan de cuentas que permitirá mantener un buen control en el registro y procesamiento de la información contable-financiera.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Implementar un Flujograma para la mejorar el control interno del Estudio Contable Malca.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual para mejoras del control interno en el Estudio Contable Malca.
- Determinar los factores para las mejoras del control interno en el Estudio Contable Malca

1.5 Descripción General de la Experiencia

En el Estudio Contable Malca no contamos con documentos o manuales de gestión como el MOF, el RIT, o el MAPRO, pero si se recibe indicaciones de funciones e indicaciones de tareas agendadas por cada trabajador de manera verbal, el Estudio contable Malca está conformado por 3 colaboradores que tienen el cargo de asistentes contables y 1 jefe que es el contador público colegiado (contador general). Los asistentes contables tienen las funciones de realizar presentación de declaraciones mensuales de Impuestos donde se declara IGV y Renta mediante el PDT 0621 que es el Declara Fácil, también se declara de forma mensual el PDT 601 PDT PLAME en el cual se informa y declara electrónicamente la planilla de empleados de las empresas, estos PDT se declaran de acuerdo a un cronograma mensual de obligaciones tributarias a través de la plataforma de Sunat, también se declara el Impuesto Temporal a los Activos Netos (ITAN) de algunas empresas, también se declara el Formulario Virtual FV 3800 de Beneficiarios finales de algunas empresas el cual es obligatorio de acuerdo a la base legal literal b) del párrafo 3.1 del artículo 3° del Decreto Legislativo Nro. 1372 y también se tiene un plazo de presentación para no caer en multa y para ello está la tabla de vencimientos para la presentación de la declaración informativa de Beneficiario Final; entre las otras funciones esta

también presentación de Estados Financieros, elaboración de Balance General, procesamiento contable completo, es decir registros contables mediante el sistema contable Concar CB, registro de compras, ventas, bancos, libro diario y conciliaciones bancarias, como también realizar correos electrónicos a los clientes y atender asesorías contables a los clientes. Por otro lado, las funciones del Contador general son revisar y analizar los Estados Financieros y también realizar trámites de pagos virtuales y presenciales de diferentes clientes por diferentes conceptos como por ejemplo pago de AFP de trabajadoras del Hogar, elaboraciones de papeles de trabajo por liquidación de declaraciones y pagos de Rentas de Segunda Categoría del Formulario 1665 del código 3021 por concepto de intereses de acuerdo al Art. 24 de la Ley del Impuesto a la Renta, todos aquellos pagos mencionados son reembolsados pasando 15 días, auditorias de algunos clientes, entre otras funciones y otras actividades del día a día.

Capítulo II: Fundamentos Teóricos

2.1 Bases teóricas

Teoría de Restricciones

Aranzueque y Bobadilla (2021) definen como una metodología sistemática de gestión administrativa y que su uso permite mejoras dentro de una organización, que se enfoca en las ideas y la visión que tiene una empresa, una idea o misión es la meta trazada de todas las empresas con el fin de lucrar o ganar dinero con un desarrollo sostenible y sostenida, esto logrando una satisfacción de las necesidades, de internos y externos de la empresa. Aquello que impide con sus limitaciones, una vista panorámica contraria a lo que parece que todas organizaciones no tienen restricciones o existen pocas de ellas que no le permiten generar dinero y rentabilidad. En otros términos, definen que la teoría de restricciones es antagónica a la escasez de recursos económicos, son las limitaciones que bloquean a una organización para lograr su más máximo desempeño a la meta, por general son decisiones erradas. También definen que una forma de eliminar los reprocesos por restricciones de forma sistemática es proponer un sistema de control y gestión administrativa dentro de una organización y enfocar los recursos y esfuerzos de mejora, llamado focalización que consiste en identificar las restricciones, aprovechar, controlar y maximizar. Repitiendo el proceso y evaluando los resultados.

Pérez (2017) atribuye que la teoría de las restricciones o debilidades descrita por primera vez por Ph.D. Eliyahu Goldratt. en física en la década de 1980, se basa en el fenómeno de que un proceso en cualquier campo puede proceder sólo a la velocidad más lenta. La forma de equilibrar este proceso es acelerar este paso, tratar de llevarlo al límite y así acelerar el flujo. Los limitantes, los pasos lentos, se denominan embudos o cuellos de botella y así mismo restricciones. Esta teoría se utiliza a menudo en la industria. Decimos que hay un limitante en nuestra de producción cuando un procedimiento en nuestro proceso de producción está retrasando a los demás y por lo consecuencia, el volumen total de producción es afectado por el factor limitante. En este sentido, también se dividen en dos tipos: a corto plazo y a largo plazo. A corto plazo es temporal y por lo general no es un problema. Un ejemplo sería si un trabajador de la cadena de producción, se ausenta por unos días de las labores indicando una

falta sustentable, lo que provocaría una acumulación de pedidos la restricción de poder cumplir con las fechas de entregas. Los problemas crónicos ocurren todo el tiempo y aumentan y pueden ralentizar significativamente la producción. El marketing y la producción deben coordinar las comunicaciones y las campañas, pero en realidad funcionan de manera muy independiente por varias razones.

Pastrana (2020) define la teoría de las restricciones o la teoría limitante como un conjunto de técnicas que ayudan a identificar situaciones que bloquean y dificultan la consecución de objetivos. Es un sistema de mejora continua que será implementado en una organización que tenga problemas con el desarrollo o productividad de sus operaciones. La teoría de las restricciones fue desarrollada por Eliyahu M. Goldratt, Ph.D. en física en su libro *The Goal*, donde proporciona la base para este enfoque de gestión basado en el caso de una organización manufacturera cuyos gerentes tuvieron que volver a la rentabilidad en un récord de tres meses. En la búsqueda de causas, los autores definen los factores limitantes como limitaciones o debilidades.

De acuerdo a la base teórica de la limitaciones o restricciones, se entiende que existen factores limitantes o cuellos de botellas en los elementos de un proceso que por alguna razón se centran en obstaculizar o retrasar la realización de una determinada actividad de servicio o productivo. En este panorama dicha teoría tendrá un impacto significativamente en el desarrollo del tema, Proponer de un flujograma para las mejoras del control interno del estudio contable Malca”. Permitirá la identificación con bases teorías el cuello botellas de proceso de la información. Así mismo las limitaciones o restricciones que podemos afrontar pueden ser restricciones internas y restricciones externas del estudio.

Teoría de Colas

Velázquez (2018) atribuye que los orígenes de la teoría de las colas se remontan a principios del siglo XX, cuando Erlang fue un estudio científico del problema de gestión del tráfico telefónico con el objetivo de determinar el número óptimo de colas de espera. Luego, la teoría se utilizó para resolver problemas como el tráfico vehicular, la regulación de la iluminación, el número óptimo de cajeros automáticos y el control de los tiempos de espera de los procesos en

las computadoras. Los elementos de la teoría de colas también se definen de la siguiente manera:

✓ Fuente de entrada: es el tamaño del número total de clientes a atender, Puede ser finito o infinito.

✓ Cliente: cualquier persona de la población que desee recibir servicios.

✓ Cola: Aquí es donde los clientes esperan su turno para ser atendidos.

o Disciplina en las colas: Cómo se atiende a los clientes.

o FIFO (First In First Out): donde se atiende al primer cliente que llega.

o LIFO (Last In First Out): atiende a los últimos clientes que llegan. o RSS (Random Selection Service): atiende a los clientes de forma aleatoria.

✓ Mecanismo de servicio: es un dispositivo de servicio, puede ser de un canal o múltiples canales, acepta nombre de servidor.

Cárdenas, Pérez, Tejada y Cevallos (2019) definen la teoría de colas como un modelo de sistemas reales que pueden representar a los clientes, equipos, sistemas logísticos o flujos de trabajo que esperan atender, complementado con un enfoque en la investigación de operaciones que puede contribuir más a teoría de sistemas y cibernética. Esta investigación brinda estrategias para enfrentar las filas de espera y es una de las teorías que se pueden aplicar en diferentes contextos como el empresarial, el comercio, la industria, los servicios, la ingeniería. Desde el enfoque de la línea de espera, la teoría de colas permite el flujo del proceso de la información que aporta a la teoría de las restricciones.

López y Triay (2018) definen la teoría de colas como el estudio de los sistemas de colas y los modelos matemáticos que describen las colas de espera, a partir de los cuales podemos determinar el estado óptimo del sistema, la longitud media de la cola y el tiempo medio de espera. También complementa estos modelos para encontrar un equilibrio entre el costo de un servicio y el costo de esperar ese servicio y su impacto en el control interno y el flujo de información en espera de ser atendida o procesada. La teoría de colas implica el estudio y análisis de las líneas de espera o colas. Este fenómeno se desarrolla en cualquier lugar de

trabajo, ya sea una empresa que fabrica un producto o una empresa que presta un servicio, siempre que la demanda actual del servicio supere la capacidad actual para prestar el servicio.

Esta teoría nos permite enfocarnos en el flujo de procesos de la información y entre los cuales genera mayores tiempos de espera, generando información financiera y contable inoportuno. El cual nos permitirá proponer un flujograma para las mejoras del control interno en el estudio contable Malca, así mismo disminuir el impacto negativo en la rentabilidad del estudio o la reputación frente a los clientes a los que se le brinda los servicios.

Teorías de Control interno

Mendoza, García, Delgado y Barreiro (2018) definen el control interno como una herramienta utilizada para gestionar todo tipo de organizaciones con el fin de obtener una seguridad razonable sobre el logro de sus objetivos institucionales y poder informar a las personas interesadas en su gestión. También afirma que el control interno se ha convertido en uno de los pilares de las organizaciones empresariales, ya que brinda un panorama claro de la eficiencia y eficacia operativa, así como de la confiabilidad contable y el cumplimiento de las disposiciones normativas y de la política interna de información vigente y aplicables al proceso de la información.

Luna, Alcívar, Salazar y Andrade (2019) definen al control interno como el conjunto de políticas regulatorias contables diseñadas para garantizar información veraz, comprobable, confiable y oportuna sobre el estado de la empresa y sus resultados. En un determinado periodo o periodo contable. También se conservó un fragmento del marco COSO, que conserva la definición de control interno, pero a la vez incluye mejoras y aclaraciones para su aplicación en la organización. En términos diferentes los autores atribuyen que el control interno dentro de la contabilidad son políticas que controlan los procesos de la información, para un resultado contable o financiero propia que requiera la administración o la organización.

Serrano, Señalin, Vega y Herrera (2017) sintetizaron al control interno como el campo en el que se desenvuelven las organizaciones y el proceso de las mismas, como proceso en el que se

sustenta la gestión y el estilo de dirección, permite identificar posibles problemas con los procesos internos, se convierte en una herramienta para la toma de decisiones. ya que se asegura el cumplimiento de las metas y objetivos planteados originalmente.

Se concluyó que el control interno es un proceso llevado a cabo por la dirección de la empresa, la gerencia y demás empleados. Diseñado para proporcionar seguridad comprobable y sensata. En este sentido, su aporte al desarrollo del tema de investigación es uno de los principales pilares que nos permitirá proponer diagramas de flujo basados en controles actualizados y mejoras en el estudio contable “Malca”.

2.2 Bases Conceptuales

Control Interno:

El control interno ya en una concepción más amplia se le define como un proceso llevado a cabo por los directivos o jefes administrativos de una entidad con la finalidad de asegurar la eficiencia de las operaciones logrando cumplir con sus objetivos.

Eficiencia: El ser eficiente es utilizar pocos recursos en el tiempo adecuado, ahorrando gastos, resolver problemas y cumplir con las obligaciones y labores del trabajo.

Eficacia: El ser eficaz es la destreza y competencia de conseguir un objetivo o llegar a la meta, aunque no sea la manera más espléndida.

Efectividad: El ser efectivo es la mezcla de eficiencia y eficacia para obtener el resultado deseado. Optimiza los recursos para conservar la máxima perfección factible y realizar con la duración obtenida.

Flujograma:

Un diagrama de flujo o flujograma es una representación gráfica y secuencial de un proceso o flujo de trabajo con todas las tareas y actividades principales necesarias para lograr un objetivo común. Para que visualmente se pueda representar la sucesión de tareas y la relación entre ellas se utilizan símbolos como flechas, rombos, rectángulos o prismas.

Funciones: Es la acción individual que realiza una persona o una cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, etc, que pueden ejecutar en orden a la secuencia de un objetivo determinado.

Gestión Contable:

La gestión contable es el principal mecanismo por el cual, los dueños y administradores pueden tomar decisiones y llevar el control de las operaciones de la entidad. Es todo un proceso que inicia con el registro de transacciones y termina con la comunicación del informe financiero, donde cada elemento interactúa como un sistema que involucra a todas las áreas de la entidad. La importancia o utilidad que tiene este concepto radica en que la única fuente de información que tiene la organización para decidir financieramente son los Estados Financieros y si estos no están adecuadamente elaborados, interpretados o actualizados y no reflejan la verdadera situación económica de la empresa, entonces se tomarán malas decisiones.

Monitoreo: El monitoreo es la supervisión, análisis y seguimiento de procesos y procedimientos de funciones o responsabilidades para evaluar los resultados.

Procesos Contables:

Todo proceso contable termina en los Estados Financieros, el proceso contable se define como el registro y procesamiento de todas las transacciones de la empresa ejecutando cierta cantidad de pasos vinculados entre sí.

Propuesta de mejora:

Una propuesta de mejora se puede definir como una secuencia de pasos y acciones que realiza una persona o una organización para obtener mejores resultados. Incluye identificación y definición del problema, porque ello ser a le soporte para la propuesta de mejora.

Sistema Contable:

Otra definición de sistema de información contable es que se trata de un tipo de sistema hecho para la dirección de una organización que por medio de los procesos contables va generando información financiera que tenga relevancia y contribuya de manera importante a desarrollar y a las mejoras con impacto positivo en la toma de decisiones gerenciales.

Toma de Decisiones:

Es un proceso donde se definen las situaciones problemáticas, es decir partimos de la identificación de una situación problemática en la gestión contable y a partir de allí se generan las posibles soluciones.

2.3 Información de la Empresa

El Estudio Contable Malca al iniciar sus actividades de servicios contables, empezó llevándose la contabilidad a domicilio, es decir uno iba a la casa del cliente y allí se realizaba la asesoría y el procesamiento contable.

Otras de las modalidades era ir a una cabina de internet y realizar allí el procesamiento contable por motivos de falta de equipos tecnológicos como computadoras, laptop, e impresoras.

Su primer cliente del Estudio Contable Malca fue la Empresa Representaciones y Servicios Generales Espinal Sociedad Anónima con RUC 20388859106 una Ferretería dirigida como Gerente General por la Sra. Felicia Chira de Espinal con el código CIU 4752 que se dedica a Venta al por menor de Artículos de Ferretería, Pinturas y productos de vidrio en Comercios y se encuentra ubicada en Cal. José Olaya 118 Urb. Jorge Chávez Provincia Const. del Callao.

El Estudio Contable Malca al iniciar sus actividades no contaba con un local o domicilio para llevar la contabilidad de las empresas, pero ello no era una limitación porque como se menciona líneas arriba se hacía todo el procesamiento en una cabina de internet. El Estudio Contable Malca durante muchos años no contaba con un Sistema y/o Software Contable, a partir del año 2012 empezó a llevar la contabilidad de las empresas con el Sistema Contable Concar CB, el cual es muy útil para el procesamiento Contable. En el año 2020 el Estudio Contable Malca perdió varios clientes entre ellos personas jurídicas y personas naturales debido a la pandemia (Covid19) algunas empresas se vieron obligadas a cerrar sus locales de manera definitiva.

2.4 Descripción del puesto

En el Estudio contable Malca trabajamos 3 colaboradores, que son el contador general y 3 asistentes contables (me incluye), cada trabajador lleva la contabilidad completa de sus empresas que son de sectores comerciales y de servicios, llevo trabajando más de 4 años, ingrese a laborar en el año 2018 como practicante contable puesto en el que estuve 6 meses donde mis funciones del día a día era archivar documentos, llenar una base de datos de Excel donde registraba información en forma detallada de libros, fechas, entre otros datos pertinentes de los files de algunas empresas , realizaba entrega de algunos documentos y comprobantes contables, luego tuve el puesto de auxiliar contable donde solamente registraba compras y ventas de algunas empresas y apoyaba en general al contador general, actualmente tengo el puesto de asistente contable donde tengo varias funciones que ya están señaladas en el capítulo 1, debo mencionar que cada puesto sirvió para aumentar la capacidad para realizar adecuadamente ciertas actividades o funciones contables en el Estudio Contable Malca. Durante todo ese tiempo hasta la actualidad he aprendido muchas cosas tanto contables como administrativas, como, por ejemplo, palabras o términos contables que desconocía, aprendí a llevar un control detallado mediante un Excel de cada empresa para poder identificar con facilidad y rapidez ante una contingencia tributaria, financiera o una petición y/o solicitud del cliente.

Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia

3.1 Contextualización

En el Estudio Contable Malca que se encuentra en San Borja, Lima-Perú , que se dedica exclusivamente a llevar la contabilidad de manera externa (procesamiento contable y asesoría contable), actualmente el Estudio cuenta con un total de 4 trabajadores de los cuales 3 son asistentes contables y asumen funciones de acuerdo a su cargo, y 01 trabajador es el contador público colegiado, quien asume funciones concretas como delegar, supervisar, auditar, revisar, gestionar, brindar asesoría financiera y tributaria y analizar los Estados Financieros de cada cliente. El proceso de la información contable dentro del Estudio Malca durante años se ha manejado de la misma manera, es decir el proceso se repite todos los días de la misma forma. El horario de ingreso de cada trabajador es a las 9:00 a.m. de la mañana, pero a veces los trabajadores no cumplen con el horario establecido porque llegan a las 10:00 a.m. o 10:30 a.m., una vez instalados en la oficina los trabajadores tienen una programación de lo que se realizará en el día a través del Sistema Contable Concar CB donde se registra manualmente las operaciones contables que es desde registro de compras, ventas, bancos, hasta libro diario, sin embargo, mayormente no se cumple esa programación porque se ocupan en otras actividades no relacionadas a sus funciones durante el día y así no se consolida la programación, dentro de las actividades diarias esta el procesamiento contable de las personas naturales y jurídicas, y durante el mes existe el cronograma de vencimientos tributarios mensuales donde se declara en forma mensual los impuestos a Sunat, en detalle son, IGV, Renta, Formulario 1665, renta de Cuarta categoría y durante el último mes del ejercicio a cerrar y en los primeros meses del año entrante se preparan los estados financieros en base a la información registrada en el Concar CB y estos Estados financieros son declarados en forma anual mediante un Formulario Virtual para el cual también existe un cronograma de vencimiento de declaraciones juradas anuales para su respectiva presentación y así evitar multas pertinentes. Durante el mes, dentro de las dos primeras semanas del mes, los clientes pasan al Estudio a dejar la documentación física de comprobantes de pago como compras y ventas para el registro en el sistema contable. Tres veces al año se solicita los Estados de Cuenta para realizar las Conciliaciones Bancarias.

En el Estudio Contable Malca, el área contable cuenta con un flujograma de procesos contables que se realizan durante el día, pero tenemos la oportunidad de realizar un nuevo flujograma con una mejora con las observaciones realizadas.

3.2 Descripción Detallada de la Experiencia

En el Estudio contable Malca se lleva a cabo una rutina en la cual se realizan diversas actividades que se dan en el día a día, desde el momento de ingreso a la oficina se desarrollan las programaciones laborales, también se atiende asesorías contables vía teléfono, el horario de salida es a las 5:00 p.m., pero a veces existe la necesidad de quedarse por un tiempo más para realizar horas extras. En algunas oportunidades cuando un asistente contable falta al trabajo por motivos de salud u otro, quien cubre todas sus programaciones del día es otro asistente, trabajando así su propia programación y las programaciones del compañero que faltó al trabajo, este hábito se ha visto repetido en varias ocasiones ya que por las faltas reiteradas del asistente contable el contador general no ha realizado ningún descuento pertinente en su remuneración mensual. Nosotros trabajamos con el Sistema Concar CB que es un Sistema contable para realizar las operaciones contables y así obtener los Estados Financieros para la Declaración Jurada Anual que se presentan todos los años ante Sunat que presentamos mediante el Formulario Virtual. El Concar es un Sistema Contable flexible, amigable que nos permite generar Reportes contable, Analizar las cuentas contables, y obtener los Estados Financieros Básicos como Estado de Situación Financiera (Balance General), Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujo de Efectivo, el Concar CB nos permite generar los reportes en formato TXT para poder presentar los Libros Electrónicos a Sunat. Durante los años que llevo trabajando en el Estudio Contable Malca en algunas oportunidades ha existido problemas con la conexión del Internet, y por consecuencia no podíamos enlazarnos con el Sistema contable Concar CB, generándonos algunas consecuencias como por ejemplo no poder generar el formato TXT para obtener los Libros Electrónicos, por ende como la única persona que sabia como presentar Libros Electrónicos mediante una Macro en Excel era mi persona lo que correspondía hacer era enseñarles a presentar Libros electrónicos mediante una Macro en Excel pudiendo así cumplir con nuestras obligaciones laborales.

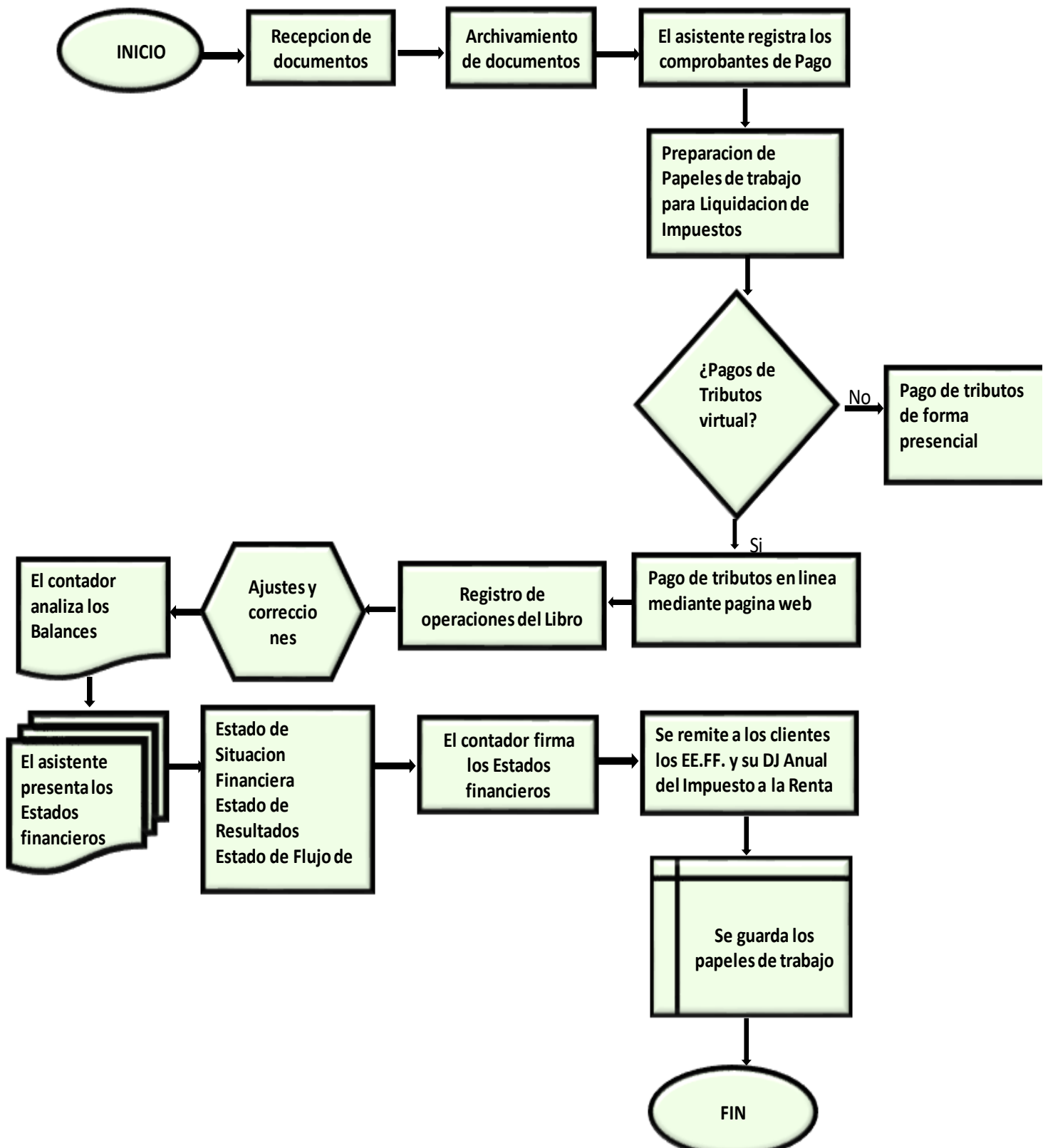
Nosotros tenemos valores que debemos cumplir en el Estudio contable Malca sin embargo algunos valores como responsabilidad y puntualidad se han visto debilitados debido a que según los hechos como llegar tarde al trabajo, omisión de presentación de algunos PDT 621 o PLAME o presentación de otros PDT´s fuera de plazo, es decir que no se cumplió con presentar de acuerdo al Cronograma de Obligaciones Mensuales de Sunat hacía que las consecuencias fuera que se pague multa por no cumplir con la presentación de los PDT´s.

En el trabajo tenemos un horario de refrigerio que es de 1:00 p.m. a 2:00 p.m. el cual no todos cumplimos con ese horario debido a que uno de los asistentes siempre duerme en horarios de trabajo desde las 2:00 p.m. hasta las 3:40 p.m. debilitando así las tareas y objetivos que se trazan durante el día en el Estudio. Debido a estos hechos mencionados se puede deducir y afirmar que falta fomentar el deber del compromiso, y sentido de iniciativa de algunas actividades labores.

3.3 Análisis de la Experiencia

De acuerdo a todos los factores ya mencionados en el presente Informe, para el objetivo específico número uno vale mencionar que también se dan otras situaciones como por ejemplo falta de comunicación al realizar una gestión contable o un proceso contable, por ejemplo, al momento de recibir los comprobantes de pago en la oficina, nosotros deberíamos dar un cargo para tener un control de los comprobantes de pago que recibimos, pero no es así, como los comprobantes recibidos son de diferentes clientes, lo siguiente debería ser distribuirlos al asistente que lleva la contabilidad de la empresa que le corresponde esos comprobantes de pago pero no sucede así, porque la persona que recepciona los comprobantes de pago solo los deja en la mesa sin avisar o comunicar sobre lo recibido. Para el objetivo específico número dos se menta que no recibimos ningún tipo de capacitación o reunión dentro del Estudio contable Malca por consecuencia ocasionándonos falta de complementación de información para realizar las actividades del día a día. Durante los años que he trabajado en el Estudio Contable Malca nunca hasta la actualidad hemos recibido un incentivo o premio por algún evento en especial. En algunas oportunidades el contador público colegiado no viene a la oficina y los trabajadores lo que hacen es dormir durante toda la ausencia del contador general evidenciando así dependencia de asumir las responsabilidades por falta de delegación. En conclusión el proceso contable actualmente en el Estudio contable Malca se inicia desde la recepción de documentación, archivamiento de documentos, registro de comprobantes de pago, preparación de papeles de trabajo para liquidación de Impuestos, pago de tributos, registro de operaciones, ajustes y correcciones, el contador analiza los Balances, el asistente presenta los estados financieros, el contador firma los estados financieros, se remite a los clientes los Estados financieros y su DJ Anual del Impuesto a la Renta, se guarda los papeles de trabajo en su file correspondiente de cada empresa y se termina el proceso contable, de acuerdo a ello se propone la implementación de un flujograma para mejoras del control interno en el Estudio contable Malca, pero ahora en la siguiente página se plasmará mediante un flujograma el proceso contable actual del Estudio contable Malca.

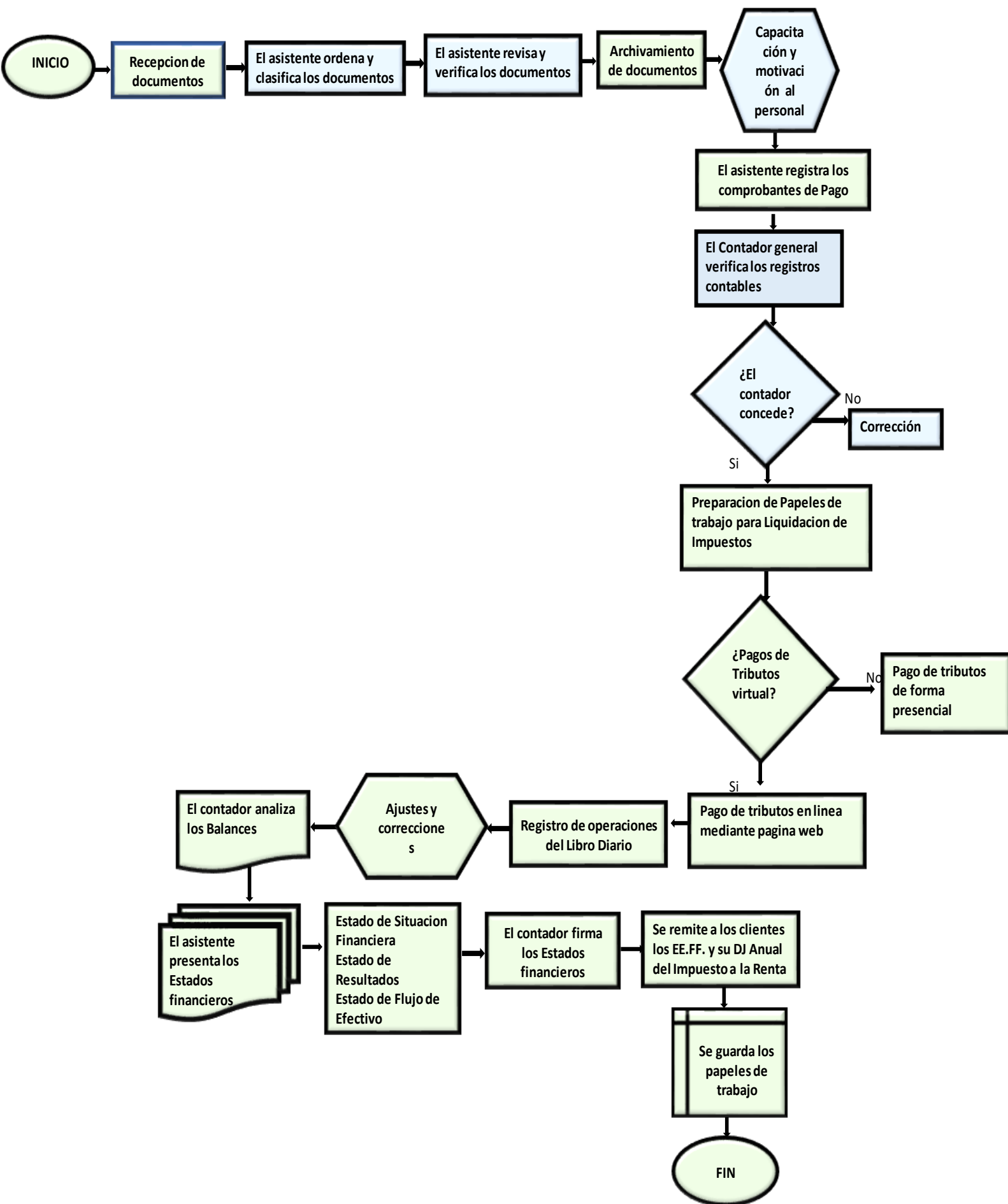
Flujograma antes de la Propuesta



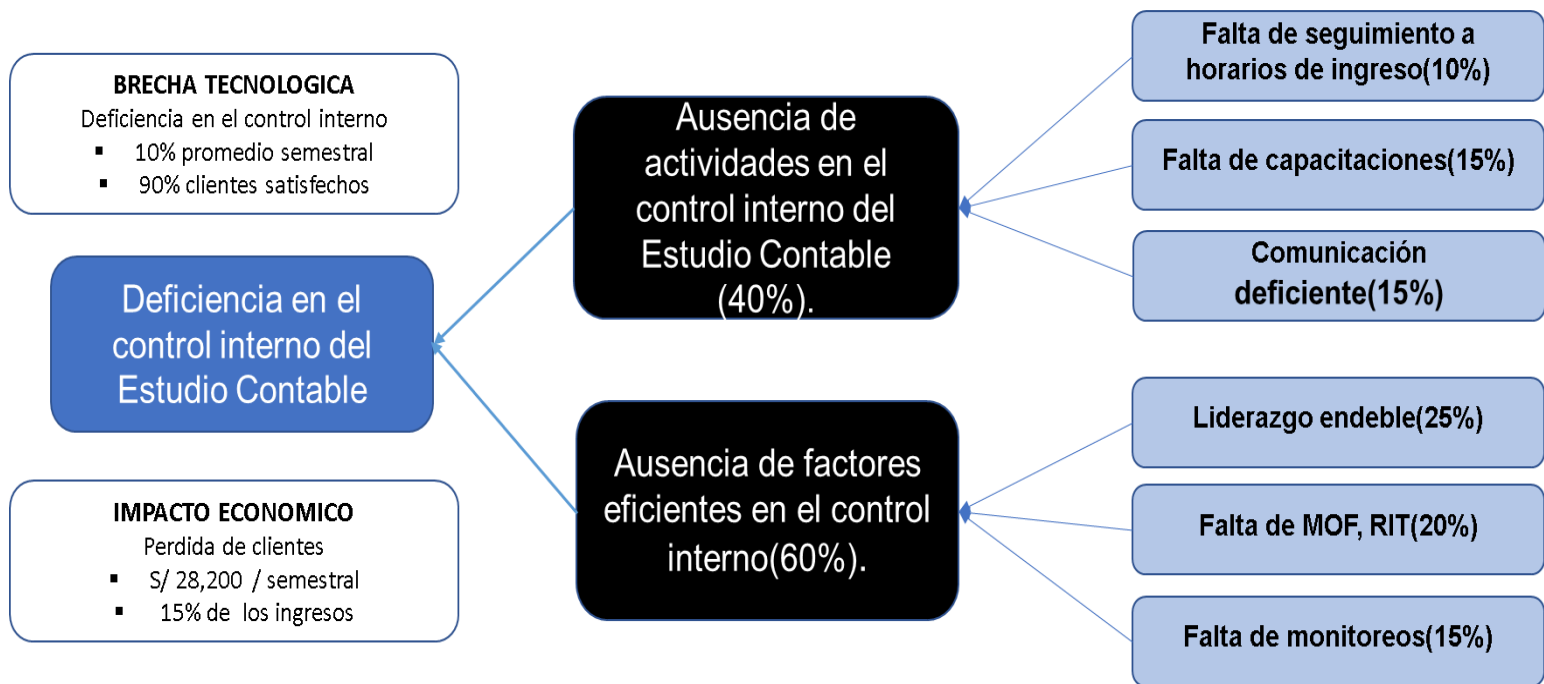
3.4 Aportes

De Acuerdo a la experiencia y de acuerdo a la situación actual del Estudio Contable Malca, se puede decir que la implementación del Flujograma causa un impacto positivo en el Estudio debido a que con las mejoras propuestas en el Flujograma ayuda que el control interno en el Estudio contable Malca mejore, porque en el proceso contable se propone cambios como el que continua después de la recepción de documentos, que es orden y clasificación de documentos, esta parte del proceso es significativa ya que el tener esta práctica hace que se reduzca el tiempo en buscar los documentos, genera que todos los trabajadores trabajen en equipo, hace que la información se pueda quedar solamente en un solo programa o sitio, y se establece una secuencia cronológica, dentro de cada grupo, otro de los cambios es revisión y verificación de documentos eso hace que disminuya los errores en cuanto se realice este proceso, permite automatizar los procesos, ayuda a la edificación del conocimiento, garantiza exactitud en informes contables y financieros, después de archivamiento de documentos también se implementó mediante el proceso contable la capacitación y motivación al personal y esto genera un impacto positivo debido a que se disminuye la dependencia laboral para realizarlas funciones laborales con responsabilidad y compromiso, después del proceso donde el asistente registra los comprobantes de pago, otro de los cambios es que el contador general verifique los registros contables y con esto el control interno mejora y tiene un impacto positivo, disminuyendo los errores dentro de la presentación y liquidación de impuestos que se presenta de forma mensual ante Sunat y por consecuencia evitando multas pertinentes. En general podemos deducir que todas estas mejoras dentro del proceso contable hacen que aumente la eficiencia, eficacia y efectividad en el Estudio contable Malca, mejorando la gestión contable con la información y documentación ordenada, clasificada y verificada, con ella también se puede prevenir situaciones que puedan perjudicar a los clientes y también influye en el desarrollo efectivo de que las operaciones contables de la empresa se desarrollen de manera adecuada.

Propuesta de Flujograma



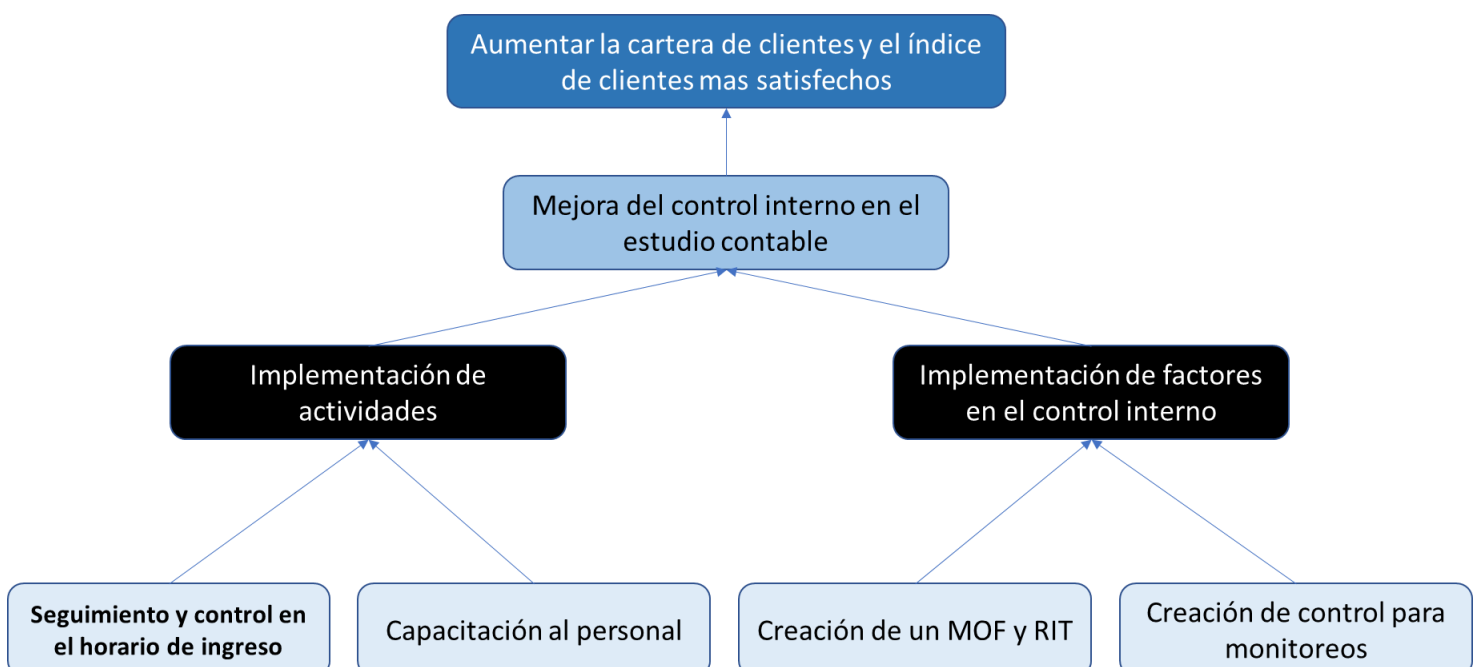
Brecha Tecnológica e Impacto Económico



El estudio contable “Malca”, ha tenido una pérdida de S/28,200 durante el último semestre con la salida de los clientes poco satisfechos, debido a la deficiencia en el control interno y en los resultados alcanzados en la cartera de clientes del estudio.

Durante el último semestre, la deficiencia ha sido en promedio del 10%, a pesar de que la empresa alcanza a un 90% de clientes satisfechos en los resultados de la información Contable – Financiera brindada a los clientes.

Esta deficiencia del control interno se debe a la situación actual de la empresa con falta de seguimiento en horarios, capacitaciones y comunicación deficiente con factores de liderazgo endeble, carencia de MOF, RIT y monitoreos.



Conclusiones

1. Se concluye que en el Estudio contable Malca cuenta con comunicaciones verbales, que no son efectivas al logro de los resultados. Asimismo, el Estudio tampoco cuenta con un MOF (Manual de Organización y Funciones) documento que es muy relevante para el control interno.
2. Se evidenció que en el Estudio contable Malca carece de un RIT (Reglamento Interno de Trabajo) que le genera deficiencias en el procesamiento de la información contable financiera, por lo tanto, tiene impacto negativo en el control interno en el Estudio contable Malca.
3. Se concluye que el control interno en el Estudio contable Malca actualmente es endeble porque en su proceso contable reflejado en el Flujograma actual tiene deficiencias que crean riesgos en el flujo de la información.
4. Se concluye que en el actual control interno existe dependencia jerárquica para el desarrollo de las actividades laborales porque los trabajadores cuando el contador general está ausente no son eficientes y están a la espera de indicaciones y correcciones de las actividades realizadas en sus funciones.
5. Se concluye los trabajadores del Estudio Contable Malca no conocen otra herramienta para procesar la información contable adicional al Sistema contable Concar CB porque cuando existe contingencias informáticas no pueden cumplir con sus funciones y responsabilidades establecidas en el MOF (Manual de Organización y Funciones).
6. Se concluye que en el Estudio contable Malca al tener un control interno deficiente tiene un impacto negativo en los resultados obtenidos durante y al finalizar el proceso de la información; y un índice elevado de clientes poco satisfechos.

Recomendaciones

1. Se recomienda implementar el MOF (Manual de Organización y Funciones) documento que es muy relevante para el control interno porque indica la Normativa Técnica y parte de las determinaciones de este documento es señalar las funciones y responsabilidades que le competen a cada trabajador, adicional crear un check list para evaluar los resultados de las comunicaciones verbales existentes y mejoradas.
2. Se recomienda implementar un RIT (Reglamento Interno de Trabajo) en el Estudio contable Malca porque con este documento se establece las políticas internas dentro del centro de trabajo y por ello permite que se regulen los procedimientos internos y así disminuye los riesgos y deficiencias en la información contable financiera.
3. Se recomienda implementar controles y monitorear los cambios de mejora reflejados en el flujograma propuesto y así poder disminuir las deficiencias para el proceso contable y optimizar al máximo los recursos disponibles para obtener un mejor control interno.
4. Con relación a la dependencia jerárquica, se recomienda crear controles siendo uno de ellos el nivel de comunicación afectiva para evaluar las capacitaciones y el desempeño de los trabajadores y minimizar la dependencia para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, realizando un feedback posterior a las capacitaciones en fechas establecidas, con periodicidad inicial de una vez por semana durante los 2 primeros meses, luego reducir a 1 vez cada dos semanas por 2 meses hasta alcanzar los resultados esperados.
5. Se recomienda que los trabajadores del Estudio contable Malca reciban capacitaciones y cursos de herramientas informáticas como la creación de macros y plantillas que les permita realizar con normalidad sus funciones y responsabilidades cuando exista contingencias informáticas con el sistema contable Concar CB.
6. Se recomienda que se ponga en marcha el flujograma propuesto y se realicen evaluaciones en el proceso de la información y desarrollo de las actividades en el

Estudio contable Malca para lograr resultados positivos durante y al finalizar el proceso que le permitirá tener un control interno óptimo en el Estudio Contable Malca.

Referencias Bibliográficas

- Aranzueque, H., & Bobadilla, R. (2021). *¿Qué es la Teoría de las Restricciones (TOC)?* Chile. Obtenido de <http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=2842>
- Cadevilla Soto, A. J., & Mora Guerrero, A. J. (Julio-Diciembre 2022). *TEORÍA DE COLAS: APORTES A LA ADMINISTRACIÓN* (Vol. 6). Revista Estudios Gerenciales y de las Organizaciones.
- Cárdenas Estrada, R., Pérez Pin, M., Tejada Solórzano, A., & Cevallos Torres, L. (2019). *Aplicación de un modelo híbrido de Teoría de Colas y Algoritmo Evolutivo para medir la optimización en el servicio de atención al cliente en un local de comida rápida* (Vol. 3). ECUADORIAN SCIENCE JOURNAL. doi:<https://doi.org/10.26911/issn.2602-8077vol3iss1.2019pp15-22p>.
- Carolia Valencia, D., & Rincon Ladino, X. (2020). *PROPUESTA DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA SUPER E & CIA SAS EN EL MUNICIPIO DE TIMBIO - CAUCA*. TIMBIO, CAUSA, COLOMBIA. Obtenido de <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/12445/T09299.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Esteban Velázquez, G. (2018). *Modelos de teoría de colas*. Sevilla, España. Obtenido de <https://idus.us.es/handle/11441/77595>
- García Franco, J. D. (2021). *EL CONTROL INTERNO COMO INSTRUMENTO FUNDAMENTAL PARA DIMENSIONAR LA GESTIÓN FINANCIERA Y SUS ALTERNATIVAS DE MEJORAS EN EL SECTOR GUBERNAMENTAL* (Vol. 4). Panama, Panama, Panama: Revista Saberes APUDEP. Obtenido de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/223/2232266008/index.html>
- Gómez Valero , M. (2020). *Propuesta de control interno para el área de tesorería en la empresa BODEGAS AÑEJAS LTDA*. Bogotá, Colombia. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/12372/1/G%C3%B3mezValeroMarleny_2020.pdf
- Kefe İrem, & Naci Tanış, V. (2023). *La integración de la Teoría de las Restricciones y el Sistema de Costes por Actividades en función del tiempo para la mejora de los procesos de producción en una PYME*. España: Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review, 26(1), 3–13. doi:<https://doi.org/10.6018/rcsar.413411>
- Loor Alcívar, G. P., Rodríguez Merchán, S. M., Santos Vásquez , O. B., & Loor Alcívar , B. J. (julio-septiembre 2022). *Teoría de colas y optimización de proceso de atención al usuario* (Vol. 4). Guayaquil: Alfapublicaciones. Obtenido de <https://www.alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/221>
- López Hung, E., & Joa Triay, L. G. (2018). *Teoría de colas aplicada al estudio del sistema de servicio de una farmacia*. Cuba: Revista Cubana de Informática Médica. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcim/v10n1/rcim02118.pdf>
- López Pinargote, W. R. (2018). *“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO CONTABLE EN EL HOSPITAL NEUMOLÓGICO ALFREDO J. VALENZUELA”*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/28745/1/TESIS%20L%C3%93PEZ%20ROBERTO-1.pdf>

- Luna Yerovi, G. A., Alcívar Cedeño, F. M., Salazar González, J., & Andrade Garófalo, C. (2019). *LOS SISTEMAS DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA Y EFICACIA EMPRESARIAL* (1ra ed.). (E. Lascano L., Ed.) QUITO, ECUADOR: Edicumbre Editorial Corporativa.
- Mendivil Valdez, Y., & Erro Salcido, L. F. (2021). *El control interno como factor determinante de la eficacia en los empleados de empresa maquiladora*. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: División De Ciencias Económicas Y Sociales*, (36).
doi:<https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.405>
- Mendoza Galeano , W. (2021). *Optimización del Sistema de Líneas de Espera de una Sucursal Bancaria en la Ciudad de Bucaramanga, a través de la Teoría de Colas*. Colombia. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35466/2021MendozaWalther.pdf?sequence=6>
- Mendoza Zamora, W. M., García Ponce, T. Y., Delgado Chávez, M. I., & Barreiro Cedeño , I. M. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público* (Vol. 4). Obtenido de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Olivera Britto, A. P. (2022). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LOS PROCESOS DE COMPRA Y VENTA EN LA EMPRESA AGRILAND GLOBAL*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3627/Olivera%2C%20Ana_Trabajo%20de%20suficiencia%20profesional_Contabilidad_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pastrana, C. (20 de Noviembre 2020). *La Teoría de las restricciones (TOC): cómo superar los cuellos de botella*. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/teoria-restricciones-negocios-internacionales/>
- Pérez, V. (24 de febrero de 2017). *La teoría de las restricciones o cuellos de botella*. Obtenido de <https://hipertextual.com/2017/02/teoria-cuellos-de-botella>
- SERRANO Carrión , P. A., SEÑALIN Morales, L. O., VEGA Jaramillo, F. Y., & HERRERA Peña , J. N. (2017). *El control interno como herramienta indispensable para una gestión financiera y contable eficiente en las empresas bananeras del cantón Machala*. ECUADOR. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n03/a18v39n03p30.pdf>
- Suárez Dulanto, A. G. (2021). *OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL PROCESO DE FACTURACIÓN EN EMPRESAS CONSULTORAS. CASO EY PERÚ*. Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3023/SuarezAraceli_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1
- Vásquez Machuca, Y. I. (2022). *IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DEL CONTROL INTERNO PARA OPTIMIZAR EL PROCESO DE REGISTRO EN EL ESTUDIO CONTABLE ALTERNATIVA AZUL SAC 2019*. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c729942f-a6d2-42a2-a4e2-7470a9f516d1/content>

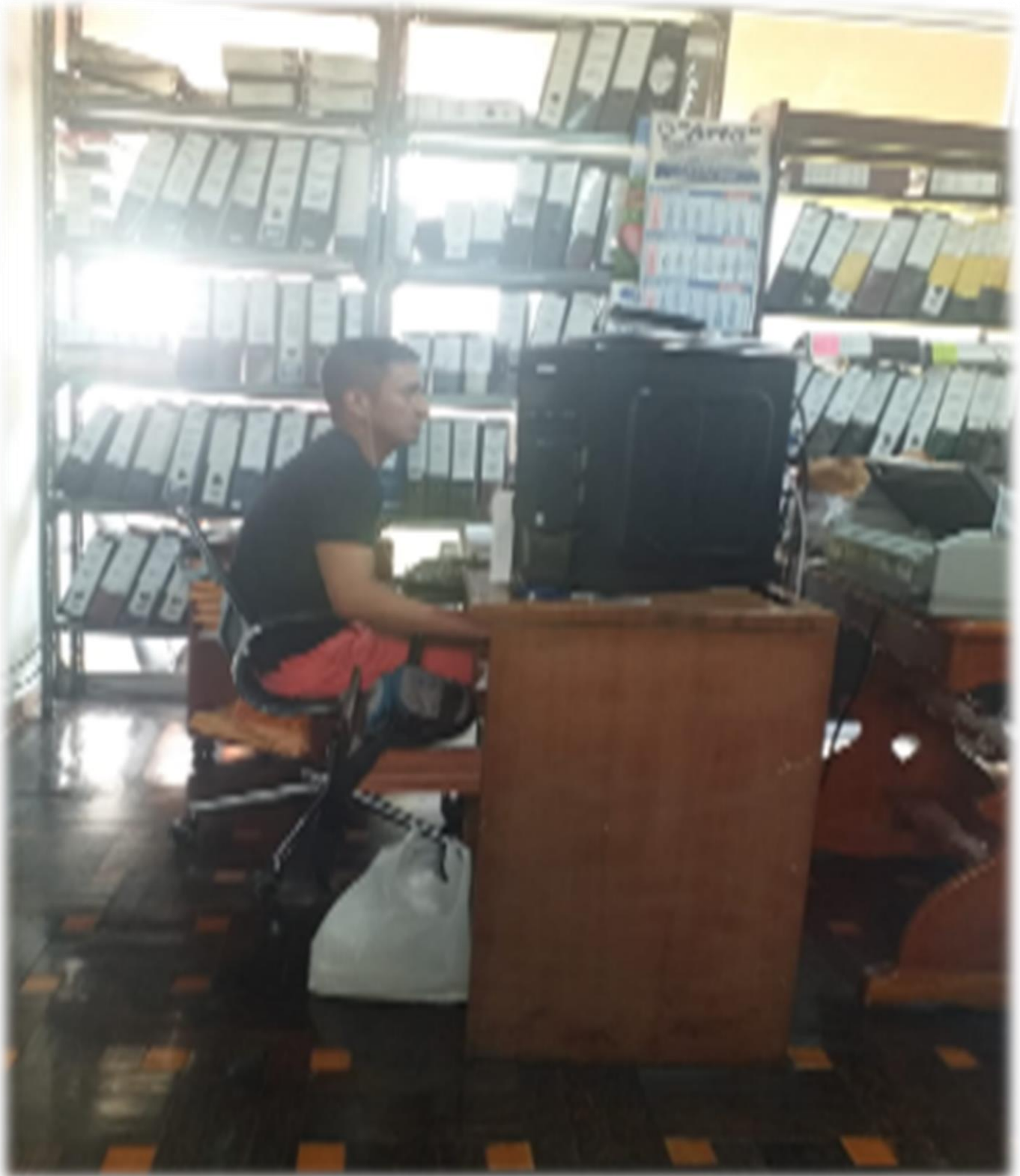
Anexos**Foto 1: Oficina contable****Fuente: Propia**

Foto 2: Contador Público Colegiado Manuel Malca Hernandez



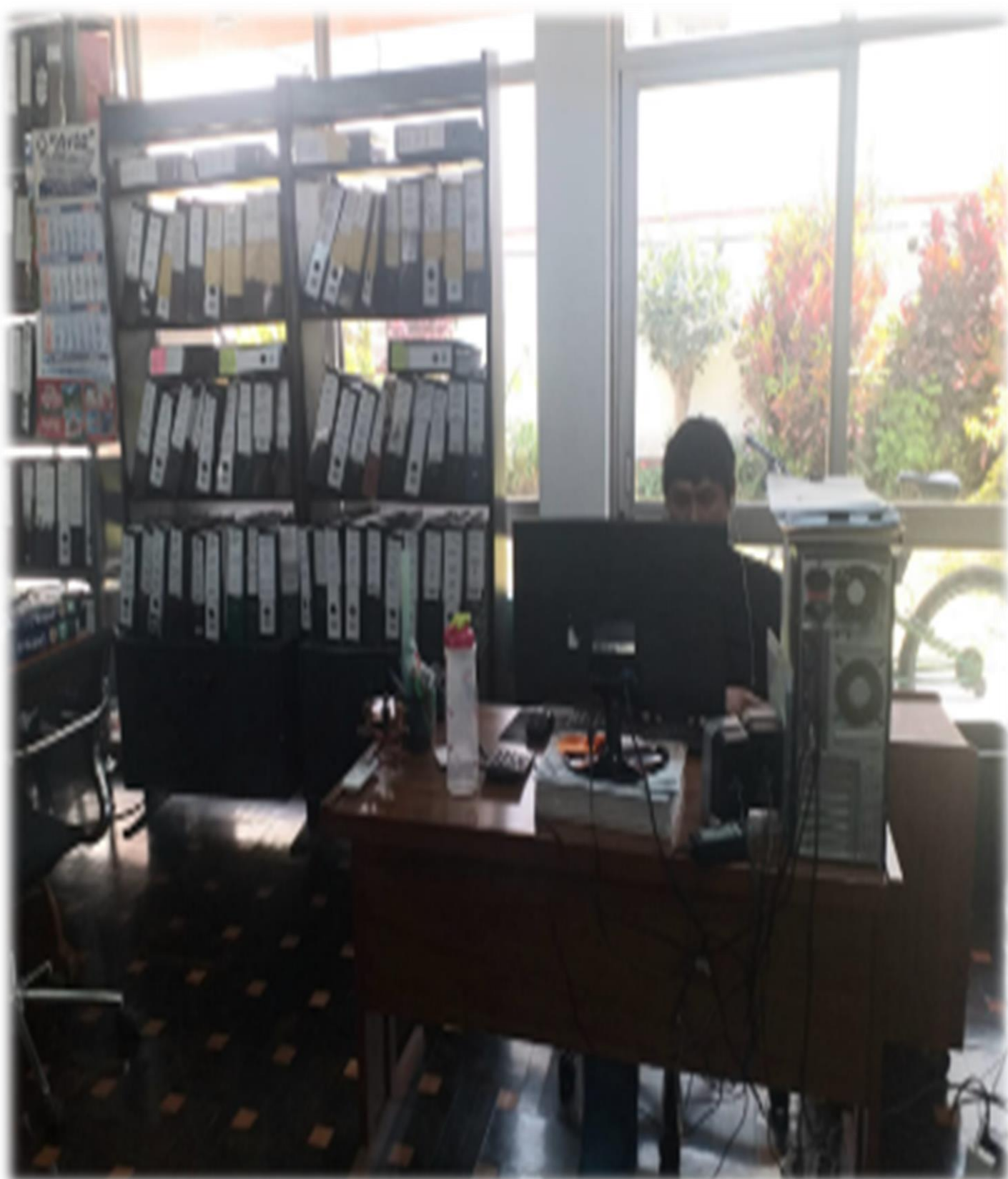
Fuente: Propia

Foto 3: Compañero de trabajo Jorge Luis Santos Degollar



Fuente: Propia

Foto 4: Compañero de trabajo Washington Aldunate Buendía





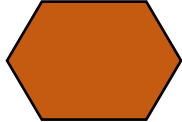
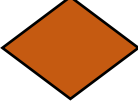





Fuente: Propia

Foto 5: Yo Rosely Guevara Zavaleta en mi puesto de trabajo



Fuente: Propia

Figura 1: Cuadro de Símbolos del Flujograma

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio/ Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Preparación	Diferencia entre los pasos que preparan para el trabajo y los pasos que hacen el trabajo. Ayuda a introducir la configuración en otro paso dentro del mismo proceso
	Decisión	Nos permite tomar una decisión y es una etapa de análisis.
	Documento	Documento que es utilizado en el proceso
	Multidocumento	Indica múltiples documentos
	Almacenamiento interno	Esta figura indica los datos almacenados
	Línea de Flujo	Marca el orden secuencial de los procesos y subprocessos
	Operación	Representa la realización de una operación o actividad relativa a un procedimiento

Lima, 01 de diciembre del 2022

**Carta de autorización al Contador General Colegiado de uso de información del
Estudio contable Malca para obtención de Título Profesional**

Señores:

Universidad Norbert Wiener

De mi consideración:

Yo, Leobigildo Manuel Malca Hernández con DNI N° 06077503, en mi calidad de Contador Público Colegiado del área de Contabilidad del Estudio Contable Malca con R.U.C. N° 10060775031 ubicado en la ciudad de Lima, Perú, otorgo la autorización a Rosely Guevara Zavaleta con DNI N° 75529469 con grado de bachiller de la carrera de Contabilidad y Auditoría para que proceda a realizar su trabajo de Informe de Suficiencia Profesional del Estudio Contable Malca para optar el título de contador público, de mismo modo a proporcionar la información solicitada concerniente al desarrollo de la misma .

Agradezco su cordial atención

Atentamente

.....
Manuel Malca Hernández
Contador Público Colegiado
Matricula N° 13781

Leobigildo Manuel Malca Hernández

DNI N° 06077503

Contador Público Colegiado