



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **Contabilidad y Finanzas**

“IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE TESORERÍA EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS, PUCALLPA, 2024”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar al título profesional
de:**

Contadora Pública

Autor:

Angela Denisse Gallo Rios

Asesor:

Dr. CPC Claudio Iván Zegarra Arellano

<https://orcid.org/0000-0001-5012-9740>

Lima - Perú

2025

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 47 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn.oid::1:3273508805

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




Filtrado desde el informe

- Bibliografía

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios y a mi padre, con profundo cariño y agradecimiento, por brindarme su apoyo incondicional, confiar siempre en mí y enseñarme desde pequeña el valor del estudio.

A mi madre, quien desde el cielo guía cada uno de mis pasos.

A mi esposo e hija, por ser mi sostén constante, acompañándome no solo en los momentos de triunfo, sino también en las dificultades que he encontrado en mi camino personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, a quien debo mi eterna gratitud por darme la fuerza y la constancia necesarias para alcanzar uno de los sueños más importantes de mi vida: convertirme en profesional y culminar con éxito mi formación académica.

Un especial agradecimiento al Dr. Claudio Zegarra, quien me brindó sus conocimientos y enseñanzas académicas para la elaboración de este trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

INFORME DE SIMILITUD	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE FIGURAS.....	10
RESUMEN EJECUTIVO	11
CAPITULO I. INTRODUCCION.....	12
1.1. Descripción y actividad económica de la empresa	12
1.1.1. Descripción	12
1.1.2. Actividad económica.....	12
1.1.3. Misión.....	12
1.1.4. Visión.....	13
1.1.5. Principios	13
1.1.6. Valores institucionales	13
1.1.7. Reconocimientos, acreditaciones y certificaciones.....	13

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Bases teóricas	14
2.1.1. Teoría de la transparencia y rendición de cuentas	14
2.1.2. COSO	14
2.1.3. Teoría del capital de trabajo	15
2.1.4. Teoría del flujo de caja	15
2.2. Control interno	16
2.3. Clasificación de los controles internos según su alcance	17
2.4. Objetivos del control interno	17
2.5. Componentes del control interno	19
2.6. Tesorería	22
2.7. Control interno en el área de tesorería	22
2.8. Definición de términos básicos	24
2.8.1. Control interno	24
2.8.2. Tesorería	24
2.8.3. Rentabilidad	24
CAPÍTULO III. DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA	25

3.1.	Aspectos Generales de Ingreso a la Empresa	25
3.2.	Personas Relacionadas al Cargo	25
3.3.	Descripción del cargo	26
3.4.	Funciones y responsabilidades	26
3.4.1.	Supervisión y control de procesos contables	26
3.4.2.	Control interno y optimización de procesos	26
3.4.3.	Gestión del área de tesorería	26
3.4.4.	Cumplimiento tributario y normativo	27
3.4.5.	Elaboración y análisis de los estados financieros	27
3.5.	Impacto del puesto en la empresa	27
3.6.	Identificación de necesidades	27
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS	29
4.1.	Datos financieros	29
4.2.	Análisis de la Rentabilidad:	30
4.3.	Análisis de la liquidez	32
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	34
5.1.	Conclusiones	34

5.2. Recomendaciones	35
BIBLIOGRAFÍA.....	37
ANEXOS	38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Estado de situación financiera	29
Tabla 2. Estado de resultados.....	30
Tabla 3. Margen neto	30
Tabla 4. Rendimiento sobre la inversión.....	31
Tabla 5. Rendimiento sobre el patrimonio.....	31
Tabla 6. Liquidez	32

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama	25
-----------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como propósito realizar un análisis de los procesos de control interno establecidos en una empresa nacional dedicada a la prestación de servicios, principalmente tratamiento y eliminación de desechos peligrosos, esta empresa desarrolla sus actividades en la ciudad de Pucallpa desde el año 2013. Desde el comienzo de la relación laboral hasta el momento, se han identificado varias deficiencias en el proceso de control interno. Un ejemplo claro de esto es la ausencia de procedimientos y políticas de control, lo que ocasiona riesgos en la administración del efectivo. Al no existir un control adecuado sobre las cuentas por cobrar y por pagar, en varias ocasiones las obligaciones vencen antes que las cuentas por cobrar, lo que lleva al incumplimiento en los pagos a proveedores.

Adicional a ello, se detectaron faltantes de dinero, estos se generaban al momento de los arqueos de caja, ya que no se tenía establecido periodos para el cierre de la misma, mucho menos procesos para la rendición oportuna de los comprobantes que sustentaran cual había sido el fin de la salida de dinero. Así mismo se pudo observar que la persona que realizaba dicha actividad no se encontraba capacitada para realizar estas funciones. Y por último no realizaban flujos de caja (semanales) para tener una visión más exacta de la situación de la empresa.

Si esta situación persiste, la empresa se verá continuamente afectada por la falta de liquidez necesaria para cumplir con sus compromisos comerciales. Por esta razón, se sugiere que, mediante este trabajo de suficiencia, se implemente un sistema de control interno en la organización que optimice los procesos operativos del área de tesorería, lo que permitirá tener un efecto positivo en la rentabilidad de la empresa y mejorar la eficiencia en la gestión y control del efectivo.

CAPITULO I. INTRODUCCION

1.1. Descripción y actividad económica de la empresa

1.1.1. Descripción

La empresa QHSE Amazon Services SAC una empresa con experiencia en brindar servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos y temas afines a la seguridad y salud ocupacional, Salubridad y Medio Ambiente brindando los servicios de monitoreo ruido, luxometría y disergonómico para el Sector Público, Organizaciones, Sector Privado e Industrias en general, así como también es promotora del desarrollo y fortalecimiento de conocimientos, habilidades, especialidades y capacidades técnicas. Teniendo como objetivo principal ser un ente importante en el mercado regional dando soluciones integrales con máxima calidad e innovación.

En el año 2013 QHSE llevó a cabo la inauguración de su oficina en Pucallpa, constituyéndose formalmente como QHSE Amazon Services S.A.C, con RUC Nro. 20393953129, cuyas oficinas se encuentran actualmente en Av. Los Laureles Mz. G Lt.11 Ucayali - Coronel Portillo - Yarinacocha.

1.1.2. Actividad económica

Actualmente se brindan los servicios de especialistas en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional:

- Gestión de Residuos Sólidos
- Saneamiento Ambiental
- Monitoreo Ocupacional

1.1.3. Misión

QHSE busca satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes con

valor a sus negocios y actividades, a través de la prestación de servicios integrales, innovadores y eficientes: en calidad, seguridad, salud y medio ambiente.

1.1.4. Visión

QHSE busca ser una empresa líder en el rubro de los residuos sólidos y temas afines a la seguridad, salud y medio ambiente, logrando el reconocimiento de sus clientes, a través de la diferenciación obtenida por la calidad de los servicios y productos, contando con el respaldo de ser representantes de empresas y organizaciones de reconocido prestigio regional, así como de las diferentes instituciones públicas.

1.1.5. Principios

QHSE tiene como principio ofrecer soluciones profesionales garantizando la calidad de los resultados; desde la ingeniería, asesoramiento, hasta la ejecución y mantenimiento de los proyectos contribuyendo con integridad, responsabilidad y sostenibilidad en el cuidado del medio ambiente.

1.1.6. Valores institucionales

En QHSE tiene como principales valores institucionales el respeto con el medio ambiente, así como también el compromiso para todas las áreas de la empresa y principalmente con sus clientes finales.

1.1.7. Reconocimientos, acreditaciones y certificaciones

- Premio Empresa Peruana del Año 2023
- Premio Empresa Peruana del Año 2024
- Asociado de la Cámara de Comercio Industria y Turismo de Ucayali
- Certificación Ambiental de SENACE

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Teoría de la transparencia y rendición de cuentas

En el contexto del control interno, esta teoría enfatiza la importancia de la supervisión y la responsabilidad en la gestión de los recursos financieros y operativos dentro de una empresa, basándose en la idea de que los individuos y las organizaciones deben ser responsables de sus acciones y decisiones, asegurando que estas sean accesibles, comprensibles y sujetas a supervisión. (Bovens, 2007, págs. 447-468)

Esta teoría impacta en la gestión de control de control interno de tesorería de la siguiente manera, fortaleciendo la confianza de los inversionistas, reduciendo los riesgos de fraude y corrupción, mejorando la eficiencia operativa y permitiendo la toma de decisiones basada en información contable.

De la teoría anterior se podría decir que basados en el enfoque de la misma, el control interno debe ser considerado una parte fundamental que busca interconectar las organizaciones, es por ello que en lugar de ser considerado como un elemento independiente, se debe resaltar que su principal función es asegurar la estabilidad y buscar la optimización de los recursos, siendo relevante en departamentos como el de tesorería.

2.1.2. COSO

Según el (COSO, 2013), el control interno es una responsabilidad compartida entre la alta dirección, los representantes del personal y el consejo de administración de la entidad. En términos de su función, el control interno está orientado a ofrecer un nivel razonable de seguridad para alcanzar los

objetivos establecidos por la organización. (p.23)

De igual manera, el COSO define el control interno como un proceso llevado a cabo por el consejo directivo, la gerencia y los colaboradores de una organización, cuyo objetivo es proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de las metas relacionadas con las operaciones, la generación de información y el respeto a las normativas vigentes. (p.28)

2.1.3. Teoría del capital de trabajo

Según (Gitman, 2003) El capital de trabajo es la diferencia entre los activos corrientes (efectivos, cuentas por cobrar, inventarios) y los pasivos corrientes (deudas a corto plazo). Una empresa con una gestión eficiente de su capital de trabajo puede garantizar liquidez y rentabilidad.

Así mismo indica que, en la gestión de tesorería, el capital de trabajo es clave porque garantiza que la empresa pueda operar sin interrupciones y sin depender de financiamiento externo.

De esta teoría se puede concluir, que es importante administrar de forma adecuada los recursos a corto plazo y de esta forma garantizar la estabilidad financiera de la empresa. Es por ello que es fundamental que esta sea aplicada en el área de tesorería para que de este modo se optimice la liquidez y a su vez obtener un punto de equilibrio entre los ingresos y egresos.

2.1.4. Teoría del flujo de caja

Esta teoría sostiene que la gestión de tesorería debe centrarse en la administración eficiente del flujo de caja, asegurando que los ingresos sean suficientes para cubrir las obligaciones financieras. Brigham y Houston argumentan que, más allá de la contabilidad de utilidades, es fundamental

administrar las entradas y salidas de efectivo para garantizar la liquidez y evitar crisis financieras y así garantizar la liquidez y evitar crisis financieras. Esta teoría destaca que una empresa puede ser rentable pero aun así experimentar problemas de liquidez si no administra bien su flujo de caja. (J.Brigham & Houston, 2009)

2.2. Control interno

Del control interno se puede establecer qué; son estrategias organizativas, métodos y procedimientos que, se implementan de manera coordinada dentro de la organización cuyo propósito es proteger los activos y la documentación relevante, garantizando la confiabilidad de la información financiera, presupuestaria y operativa, a fin de mejorar la eficiencia en las operaciones y asegurar el cumplimiento de la normativa legal y las políticas establecidas por la administración. Este proceso busca involucrar a todos los miembros de la organización y proporcionar un nivel razonable de seguridad en el logro de los objetivos institucionales. (Santillana, 2015, págs. 48-49)

De la cita anterior se puede concluir que el control interno es el conjunto de políticas, procedimientos y métodos aplicados por una empresa con el objetivo de, asegurar la eficacia de sus resultados contables y administrativos, los cuales aportaran la salvaguarda de sus bienes y al mismo tiempo contribuirán a que la misma logre cumplir con sus objetivos e intereses de forma eficiente.

Por este motivo, el control interno se define como un proceso diseñado para brindar la seguridad razonable obteniendo siempre el cumplimiento de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Mantilla B, 2005)

2.3. Clasificación de los controles internos según su alcance

Según (Orellana, 2020), pueden clasificarse según su nivel de aplicación dentro de la empresa en:

- **Generales:** Involucran a toda la organización y se vinculan principalmente con su estructura organizativa, cultura corporativa y principios de gestión. Algunos ejemplos incluyen el código de conducta y las normativas de recursos humanos.
- **Específicos:** Involucran principalmente la información contable, y por ende la veracidad de los saldos reflejados en los estados financieros. Esta clase de controles buscan abarcar todo el proceso, desde la generación de la obligación hasta la conciliación con los saldos finales.

2.4. Objetivos del control interno

Según (Leiva, Herrera, & Vilcapoma., 2014), los objetivos del control interno son los siguientes:

- **La protección de activos:**

La interpretación de este objetivo es, proteger los activos de la empresa de cualquier situación inesperada o evento adverso, a cubrir tanto la prevención de pérdidas causadas por errores involuntarios e irregularidades, como aquellas derivadas de la imposibilidad de recuperar el valor de los activos

En términos generales, busca resguardar tanto los bienes tangibles como intangibles y establecer un control eficiente sobre los aspectos fundamentales de la empresa

- **La obtención de información adecuada:**

La toma de decisiones dentro de una empresa está fuertemente influenciada

por los eventos internos que ocurren en su operatividad diaria. En este sentido, la efectividad de dichas decisiones depende netamente de la calidad y precisión de la información. Implementar un adecuado sistema de control interno es fundamental para garantizar la confiabilidad y exactitud de la información financiera y contable.

Asegurar la credibilidad de los reportes y estados financieros, así como de cualquier otro registro generado de los procesos contables, contribuye a reducir la posibilidad de errores. Además, en caso de que estos sucedan, facilita su detección y permite evaluar el impacto que podrían generar en la estabilidad económica de la empresa.

- **Promover la eficiencia operativa:**

Este objetivo busca fomentar la mayor eficiencia posible en la ejecución de las actividades dentro de la organización. Si el personal es consciente de que la información que proporcionan será validada y el desempeño de cada uno será evaluado, prestarán más atención a la calidad de su trabajo. Facilitando la detección oportuna de errores, además de contribuir a la estandarización y precisión en el registro de las operaciones.

- **Legalidad:**

Está vinculado con la responsabilidad de la entidad de establecer políticas y procedimientos concretos que garanticen que la administración de los recursos se lleve a cabo de acuerdo con las normativas legales y reglamentarias vigentes. Asimismo, debe asegurarse que dichas disposiciones estén alineadas con los principios de la gestión y con el adecuado cumplimiento de las funciones y atribuciones que le corresponden.

- **Rendición de cuentas y acceso a la información:**

El objetivo final es garantizar la generación de información precisa y verificada, que pueda presentarse en el momento oportuno y sirva como un respaldo sólido para la toma de decisiones en la gestión. Esto está estrechamente relacionado con las normativas, estrategias y procesos implementados por la entidad para asegurar que los datos financieros producidos sean fidedignos y reflejados de manera adecuada en los reportes.

La validez y confiabilidad de la información radican en que se basa en transacciones y eventos reales, cumpliendo con los criterios necesarios para ser considerada legítima. Una información confiable es aquella que genera seguridad en los usuarios que la analizan y utilizan. (Leiva, Herrera, & Vilcapoma., 2014)

2.5. Componentes del control interno

El Control Interno consta de cinco componentes interrelacionados, detallados a continuación:

- **Ambiente de Control**

El ambiente de control se entiende como el conjunto de normas, procedimientos y estructuras que sustentan la correcta implementación de un sistema de control interno en la organización. Su importancia debe ser promovida por los niveles directivos superiores, quienes además deben establecer expectativas claras respecto al comportamiento ético. Un ambiente de control sólido impacta de manera directa en el desempeño de todo el sistema de control interno. Este entorno incorpora valores como la honestidad y la integridad, orientando las conductas dentro de la empresa, fijando lineamientos para una supervisión efectiva, asegurando que la estructura organizativa esté alineada con los fines estratégicos, y definiendo procesos para la captación, formación y retención de personal

calificado, además de establecer mecanismos de evaluación del desempeño con incentivos y reconocimientos adecuados. (COSO, 2013)

- **Valoración de riesgos**

El análisis de riesgos tiene como objetivo describir el proceso mediante el cual los directivos identifican y gestionan los riesgos empresariales que enfrenta la organización, así como las consecuencias derivadas de esta gestión. Este análisis incluye aquellos factores que pueden obstaculizar el logro de los objetivos, y guarda similitudes con el concepto de riesgo en auditoría. Su alcance es más amplio, ya que considera las amenazas que afectan áreas clave como las operaciones, la presentación de informes financieros y el cumplimiento de normativas legales y reglamentarias. Implica identificar los riesgos significativos, evaluar su gravedad y determinar las estrategias adecuadas para mitigarlos. (Espino, 2017)

- **Actividades de Control**

Corresponden a un conjunto estructurado de directrices y procedimientos que tienen como finalidad asegurar una administración eficaz dentro de la organización. Su implementación permite adoptar decisiones estratégicas para mitigar riesgos y lograr los objetivos institucionales propuestos. Estas medidas se aplican de forma transversal en todas las unidades organizativas, e incluyen actividades clave como la validación de operaciones, autorización de transacciones, revisión de registros, conciliación de cuentas, análisis del rendimiento operativo, custodia de los bienes de la entidad y asignación clara de funciones.

Las actividades de control se desarrollan a lo largo de toda la organización, abarcando todos los niveles y funciones, e incluyen procesos como la aprobación, la autorización y las conciliaciones, entre otros. Clasificándose en controles

preventivos, detectivos, correctivos, manuales, de tecnología de la información y administrativos.

Las acciones de control deben ser adecuadas para reducir los riesgos; el equipo realiza diversas tareas diarias para garantizar que la organización cumpla con los planes establecidos y supervise el avance hacia el logro de sus metas. (Estupiñan, 2015)

- **Monitoreo**

Los controles internos deben ser supervisados de manera continua para garantizar que los procesos se desarrollen según lo planeado y para verificar su efectividad frente a los cambios que puedan surgir. La intensidad y la frecuencia de esta supervisión dependen de los riesgos que se desean mitigar. Además, las actividades de monitoreo continuo pueden integrarse directamente en los procesos de negocio o llevarse a cabo mediante evaluaciones externas o internas, como auditorías. Los controles internos deben ser implementados dentro de los procesos operativos sin obstaculizar el desarrollo de estos.

- **Información y comunicación**

La información y comunicación necesarias para fortalecer el control interno se refieren a los datos que la organización necesita para cumplir con sus responsabilidades de control y alcanzar sus metas.

La gestión obtiene y emplea información relevante y de calidad, tanto de fuentes internas como externas, para apoyar el funcionamiento de los demás componentes del control interno.

La comunicación es un proceso continuo que implica la entrega, intercambio y recepción de la información requerida.

La comunicación interna es el canal a través del cual se difunde la información dentro de la entidad, permitiendo que fluya en todas direcciones. Esto asegura que el personal reciba un mensaje claro de la alta dirección sobre la importancia de tomar en serio las responsabilidades de control.

La comunicación externa facilita la recepción de información clave desde el exterior y la entrega de datos a las partes externas en respuesta a sus necesidades y expectativas.

El proceso de información y comunicación en el control interno abarca la obtención y el uso de datos relevantes y de calidad, la comunicación interna que respalda el buen funcionamiento del sistema de control interno y la interacción con entidades externas sobre aspectos que impactan dicho sistema (COSO, 2013)

2.6. Tesorería

De acuerdo con lo que señala (Compostela, 2015) cuando se menciona el concepto de tesorería, se hace referencia al efectivo disponible de la empresa, ya sea en forma de dinero en caja o en las cuentas que mantiene en instituciones financieras. Por lo tanto, la tesorería no está destinada a financiar activos fijos, sino que está disponible para ser invertida en la producción y en las necesidades operativas reales de la empresa.

2.7. Control interno en el área de tesorería

(Estupiñán Gaitán, 2016) sustenta que: El control interno en tesorería debe incluir procesos de autorización, verificación, evaluación y protección física. En cuanto a la autorización, esta debe ajustarse a los lineamientos establecidos por la administración o dirección, y las solicitudes o peticiones para la devolución de recursos económicos deben ser aprobadas de acuerdo con esos criterios. Además, es fundamental reportar de manera precisa y oportuna los eventos económicos. Es necesario también

realizar evaluaciones y verificaciones periódicas de los impuestos, saldos de cuentas de efectivo, deudas y actividades transaccionales. Finalmente, el acceso al efectivo debe estar regulado según los planes de seguridad y control definidos por la dirección.

- **Poderes de firma:**

La compañía deberá asignar al menos dos usuarios encargados de autorizar las transacciones financieras de las cuentas bancarias. Estos usuarios deben ser personas que ocupen puestos de confianza dentro de la empresa,

En caso de que alguno de los firmantes autorizados, deje la empresa, se debe hacer de conocimiento a la entidad bancaria sobre la fecha en la que cesó su poder de firma.

- **Poderes verbales:**

Son aquellos que se le brindan al personal de la empresa encargados de gestionar los fondos y sus jefes inmediatos, quienes tendrán autorización para dar indicaciones vía telefónica para que se proceda con las operaciones o movimientos de dinero, esta lista debe actualizarse, si se producen cambios en el personal y se puede clasificar entre quienes están autorizados a tomar decisiones en la parte operacional y aquellos que tendrán poder de decisión para transacciones bancarias.

- **Poderes para compromisos:**

Este poder abarca la capacidad de decisión que se le asigna a cierto personal de la empresa para tener la capacidad de generar compromisos con bancos u otras entidades, brindando garantías de la empresa, cartas fianzas o cheques de gerencia, por lo general estos poderes se les brindan a personas que ocupan cargos de confianza.

2.8. Definición de términos básicos

2.8.1. Control interno

Expresión que se usa con el propósito de describir los lineamientos o medidas adoptadas, por las juntas directivas, gerentes o administradores de una empresa con el fin de evaluar, monitorear y mejorar los procesos operativos. Los sistemas de control interno buscan implementar un plan organizacional y métodos coordinados con el fin de mejorar el funcionamiento de una empresa.

2.8.2. Tesorería

Este término alude a aquella área que controla el dinero de una empresa, con el fin de garantizar la disponibilidad de fondos, los cuales serán usados por esta misma para cubrir sus compromisos económicos a corto, mediano y largo plazo.

2.8.3. Rentabilidad

La rentabilidad se refiere a las ganancias o beneficios generados a partir de una inversión o recurso económico. También se considera como el retorno obtenido por el dinero invertido. En el ámbito financiero, se entiende como los dividendos obtenidos de un capital invertido en una empresa o negocio. La rentabilidad puede expresarse de manera relativa (porcentaje) o absoluta (valores específicos).

CAPÍTULO III. DESCRIPCION DE LA EXPERIENCIA

3.1. Aspectos Generales de Ingreso a la Empresa

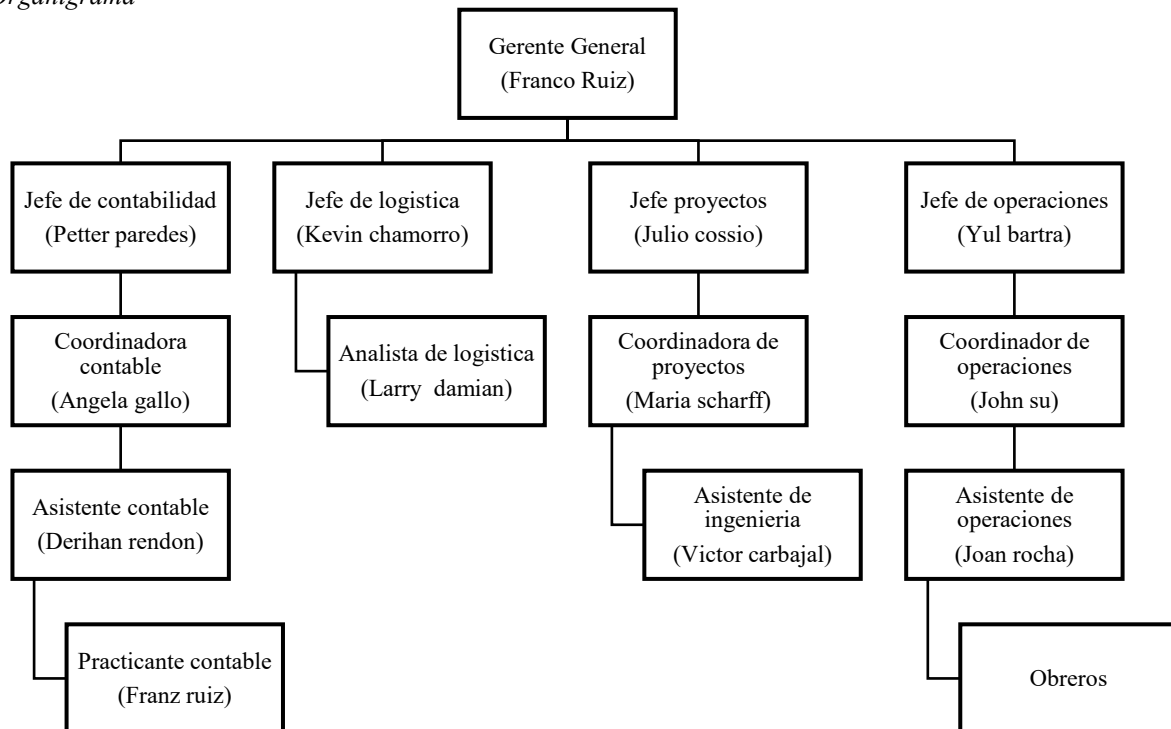
La oferta laboral, se dio mediante la propuesta de unos amigos al invitarme a pertenecer a su empresa, la cual no contaba con un área contable propiamente establecida, sino por el contrario ellos llevaban su contabilidad de manera externa como la gran mayoría de empresas en la región Ucayali. Sin embargo, debido al crecimiento que QHSE AMAZON SERVICES SAC ha ido logrando a lo largo de los años la necesidad de establecer un área de contabilidad y finanzas se volvió una necesidad. Y es por ello que desde el 01 de enero del año 2022 me uno al GRUPO AMAZON formando parte del equipo contable.

3.2. Personas Relacionadas al Cargo

El organigrama de la empresa se establece de la siguiente manera:

Figura 1.

Organigrama



Nota. Elaboración propia

3.3. Descripción del cargo

El puesto de coordinadora contable, cumple un rol importante en la administración y control de procesos contables y financieros, asegurando la transparencia, eficiencia y cumplimiento normativo en todas las operaciones económicas. Sin embargo, este puesto no solo abarca la gestión contable tradicional, sino también la implementación de estrategias de control interno para fortalecer la seguridad financiera y optimizar la toma de decisiones.

3.4. Funciones y responsabilidades

3.4.1. Supervisión y control de procesos contables

- Asegurar que los registros contables se procesen de forma correcta y oportuna, aplicando los principios contables.
- Coordinación y planificación de los cierres contables mensuales y anuales, asegurando la presentación dentro de la fecha establecida.

3.4.2. Control interno y optimización de procesos

- Establecer procedimientos que consigan asegurar la óptima administración de los recursos económicos.
- Implementación y evaluación de los sistemas de control interno en el área contable, tesorería para la reducción de errores.
- Realizar seguimiento, para asegurar el cumplimiento de las políticas establecidas.

3.4.3. Gestión del área de tesorería

- Revisión de las conciliaciones bancarias.
- Análisis del flujo de efectivo, a finde tener siempre la liquidez necesaria para que la empresa pueda asumir sus compromisos económicos.

- Crear estrategias para tener la disponibilidad de fondos.

3.4.4. Cumplimiento tributario y normativo

- Preparar y presentar las declaraciones mensuales oportunamente.
- Realizar auditorías internas.
- Constante actualización sobre los cambios en las normativas contables y tributarias.

3.4.5. Elaboración y análisis de los estados financieros

- Presentación de informes detallados mensuales y anuales, para la toma de decisiones.

3.5. Impacto del puesto en la empresa

El puesto de coordinadora contable es el encargado de programar, coordinar, supervisar y ejecutar los procesos contables de la empresa desde que inicia la obligación contable hasta los reportes mensuales que deben ser presentados, garantizando el cumplimiento de las políticas de control interno, financieras y fiscales.

El desarrollo de estas funciones busca tener un impacto directo en la estabilidad económica, lograr la eficiencia operativa de la organización y el correcto cumplimiento de las normas establecidas; permitiendo minimizar los riesgos.

3.6. Identificación de necesidades

Al analizar los estados financieros de la empresa, se detectó la falta de un sistema de control interno eficiente, lo cual incidía negativamente en la capacidad de la organización de mantener liquidez y proyectarse con solidez en el mercado. Ante esta realidad, se inició un análisis detallado con el propósito de identificar las causas subyacentes y proponer alternativas viables. Para ello, se recopilaban datos precisos de los estados financieros y, con el respaldo del contador, se logró identificar señales

recurrentes de riesgo que comprometían la estabilidad económica de la empresa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Datos financieros

Para evaluar el comportamiento financiero de QHSE AMAZON SERVICES, se utilizan los datos de los años 2023 y 2024:

Tabla 1.

Estado de situación financiera expresado en soles

CUENTAS	2023	2024
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y bancos	33,986.00	58,632.00
Ctas por cobrar comerciales	30,547.00	135,014.00
Ctas por cobrar - relacionadas		
Ctas por cobrar - no emitidas		
Otras cuentas por cobrar		
Gastos pagados por anticipado		
Impuestos diferidos		
Tributos pagados por anticipado	14,588.00	38,057.00
Total activo corriente	79,121.00	231,703.00
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activos fijos netos	116,825.00	232,755.00
Activos intangibles		
Total activo no corriente	116,825.00	232,755.00
Total activo corriente y no corriente	195,946.00	464,458.00
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Impuestos por pagar	3,247.00	8,929.00
Remuneraciones por pagar		
Ctas por pagar comerciales - terceros	77,228.00	127,987.00
Ctas por pagar comerciales - relacionadas		25,000.00
Total pasivo corriente	80,475.00	161,916.00
PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas a largo plazo	56,395.00	69,688.00
Otras cuentas por pagar		
Total pasivo no corriente	56,395.00	69,688.00
PATRIMONIO		
Capital	6,000.00	6,000.00
Resultados acumulados	14,758.00	53,076.00
Resultados del periodo	38,318.00	173,778.00
Total patrimonio	59,076.00	232,854.00
Total pasivo y patrimonio	195,946.00	464,458.00

Nota. Estados financieros 2023 y 2024 QHSE AMAZON SERVICES

Tabla 2.
Estado de resultados expresado en soles

	2023	2024
Ventas netas	1,458,779.00	3,805,727.00
(-) Desc. rebajas y bonif. concedidas		
Ventas netas	1,458,779.00	3,805,727.00
(-) Costo de ventas	-1,247,023.00	-3,381,056.00
Utilidad bruta	211,756.00	424,671.00
(-) Gastos de venta		
(-) Gastos de administración	-163,300.00	-190,049.00
Utilidad operativa	48,456.00	234,622.00
(-) Gastos financieros		
Ingresos financieros	957.00	3,350.00
(-) Gastos financieros	-3,670.00	-12,846.00
Otros ingresos		
(-) Otros gastos		
Resultado antes de impuesto	45,743.00	225,126.00
(-) Impuestos a la renta	-7,425.00	-51,348.00
Utilidad neta	38,318.00	173,778.00

Nota. Estados financieros 2023 y 2024 QHSE AMAZON SERVICES

4.2. Análisis de la Rentabilidad:

Para analizar el desempeño financiero de QHSE AMAZON SERVICES, se utilizan los siguientes datos financieros del año 2024:

Tabla 3.
Margen neto

RATIOS	2023	2024
Margen neto = $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$	$= \frac{38,317.80}{1,458,779.00} = 3\%$	$= \frac{173,777.58}{3,805,727.00} = 5\%$

Nota. Estados financieros 2023 y 2024 QHSE AMAZON SERVICES

Interpretación: La tabla presenta el análisis del margen neto para los años 2023 y 2024, el cual se obtiene dividiendo la utilidad neta entre las ventas netas de cada periodo. En 2023, la compañía generó una utilidad neta de 38,317.80 unidades monetarias sobre ingresos por ventas de 1,458,779.00, lo que evidencia que, por cada unidad monetaria vendida la empresa obtuvo una ganancia modesta. Para 2024, la

utilidad neta ascendió a 173,777.58 con ventas de 3,805,727.00, mostrando una mejora significativa en la rentabilidad. Esta evolución sugiere una mayor eficiencia operativa o una mejor gestión de costos, lo que permitió que una mayor proporción de las ventas se tradujera en beneficio neto. En términos generales, la empresa experimentó un avance positivo en su capacidad para convertir ingresos en beneficios netos.

Tabla 4.

Rendimiento sobre los activos

RATIOS		2023	2024
ROA	= $\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total activo}}$	= $\frac{38,317.80}{195,946.00}$ = 19.56%	= $\frac{173,777.58}{464,458.00}$ = 37.42%

Nota. Estados financieros 2023 y 2024 QHSE AMAZON SERVICES

Interpretación: La tabla refleja la eficiencia con la que la empresa empleó sus activos para generar ganancias durante los años 2023 y 2024. En el primer año, se observa que la utilidad neta fue de 38,317.80, mientras que el valor total de los activos ascendió a 195,946.00. Esta relación indica que la empresa logró generar una porción significativa de ingresos en comparación con los recursos que tenía disponibles.

Para el año siguiente, la utilidad se incrementó notablemente hasta alcanzar los 173,777.58, respaldada por un aumento en los activos totales que llegaron a 464,458.00. A pesar de este crecimiento en los recursos utilizados, la rentabilidad sobre estos activos también se incrementó, lo que denota una mejora sustancial en la gestión de los recursos y en la capacidad de la empresa para generar beneficios a partir de sus inversiones.

En resumen, el incremento en el rendimiento sobre activos entre ambos años sugiere un uso más eficiente del capital disponible y una mejora en la rentabilidad general del negocio.

Tabla 5.

Rendimiento sobre el patrimonio

RATIOS		2023	2024
ROE	$= \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$	$= \frac{38,317.80}{59,075.80} = 65\%$	$= \frac{173,777.58}{232,853.38} = 75\%$

Nota. Estados financieros 2023 y 2024 QHSE AMAZON SERVICES

Interpretación: El índice ROE refleja qué tan bien la empresa ha utilizado los recursos aportados por sus socios o accionistas para generar beneficios. En el año 2023, con un capital propio de 59,075.80 y una utilidad neta de 38,317.80, la compañía logró obtener una alta rentabilidad sobre el patrimonio, lo que implica un buen desempeño en relación con el dinero invertido por los propietarios.

Durante 2024, se observa un crecimiento tanto en el patrimonio, que aumentó hasta 232,853.38, como en las ganancias, que se elevaron a 173,777.58. Aunque el capital invertido fue considerablemente mayor, la empresa consiguió incrementar también su rentabilidad, lo cual es una señal clara de eficiencia en el manejo de los recursos propios y de generación de valor para los accionistas.

Este comportamiento del ROE es positivo desde la perspectiva de los inversionistas, ya que demuestra que la empresa no solo está creciendo en tamaño, sino también en su capacidad de generar beneficios proporcionales al capital invertido. En otras palabras, cada unidad de patrimonio aportado en 2024 generó una mayor utilidad que en el año anterior, lo que fortalece la confianza en la gestión empresarial y en el futuro financiero de la entidad.

4.3. Análisis de la liquidez

Tabla 6.

Liquidez

RATIOS		2023	2024
Liquidez	$= \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	$= \frac{79,121.00}{80,475.00} = 98\%$	$= \frac{231,703.00}{161,916.00} = 143\%$

Nota. Estados financieros 2023 y 2024 QHSE AMAZON SERVICES

Interpretación: El indicador de liquidez compara los activos corrientes con los

pasivos corrientes, permitiendo evaluar la capacidad de una empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo. En el año 2023, la empresa presentó un ratio de 0.98, lo que significa que por cada sol de deuda a corto plazo contaba con S/ 0.98 en activos líquidos, reflejando una leve insuficiencia para afrontar compromisos inmediatos.

Sin embargo, en 2024 este indicador se incrementó a 1.43, lo que implica una mejora significativa en la posición financiera de corto plazo, ya que por cada sol adeudado se disponía de S/ 1.43 en activos corrientes. Este cambio sugiere una gestión más eficiente del capital de trabajo, posiblemente como resultado de decisiones administrativas orientadas a fortalecer la solvencia operativa.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La implementación de un sistema de control interno en el área de tesorería ha permitido establecer procesos más ordenados y seguros, que garantizan un adecuado registro, supervisión y manejo de los recursos financieros de la empresa. Antes de su aplicación, se identificaron prácticas inadecuadas como la falta de conciliaciones periódicas, ausencia de documentación sustentatoria y duplicidad de funciones, lo que generaba riesgos operativos y financieros.
- Se comprobó que el control interno no solo contribuye a la protección de los activos de la organización, sino también a la eficiencia en la gestión del efectivo. Gracias a los cambios introducidos, se logró mejorar la planificación de pagos, optimizar la disponibilidad de fondos y reducir significativamente los faltantes de caja, situación que anteriormente afectaba el cumplimiento oportuno de compromisos con proveedores y terceros.
- La evaluación financiera posterior a la implementación mostró una evolución favorable en los indicadores de liquidez, lo que confirma que el sistema contribuyó a una administración más efectiva del capital de trabajo. En particular, el ratio de liquidez mejoró de 0.98 en 2023 a 1.43 en 2024, reflejando una mayor capacidad para afrontar las obligaciones a corto plazo sin depender de financiamiento externo.
- El sistema permitió también fortalecer la transparencia en las operaciones contables y financieras, facilitando una mejor comunicación entre las áreas responsables y generando información confiable para la toma de decisiones. La empresa avanzó hacia una cultura organizacional basada en el cumplimiento y la rendición de cuentas, en línea con las mejores prácticas de control interno y gobernanza

corporativa.

- Finalmente, se concluye que el diseño e implementación de controles internos adecuados tiene un impacto directo en la rentabilidad y estabilidad de la organización. La mejora de los procesos de tesorería no solo optimizó la gestión financiera, sino que también generó confianza entre los socios y demás partes interesadas, posicionando a la empresa de manera más sólida frente a sus desafíos económicos y operativos.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda institucionalizar el sistema de control interno como una herramienta permanente dentro del área de tesorería, asignando recursos para su mantenimiento, actualización y mejora continua. La sostenibilidad de los resultados dependerá de que este sistema se mantenga dinámico y adaptable a los cambios del entorno empresarial y normativo.
- Es importante establecer un cronograma fijo de auditorías internas que permita detectar a tiempo posibles desviaciones, incumplimientos o debilidades en la ejecución de los procedimientos establecidos. Estas evaluaciones deben estar a cargo de personal independiente o debidamente capacitado para garantizar la objetividad del análisis.
- Se sugiere continuar fortaleciendo la capacitación del personal del área contable y financiera en temas relacionados con control interno, normativas tributarias y manejo de herramientas tecnológicas. Un equipo humano preparado es fundamental para sostener un sistema eficiente y minimizar el riesgo de errores o irregularidades.
- Debe implementarse un sistema de indicadores de desempeño (KPIs) específicos para el área de tesorería, que permita medir el cumplimiento de metas como

puntualidad en pagos, exactitud de registros, ejecución del flujo de caja y gestión del riesgo financiero. Estos indicadores deben ser revisados periódicamente en reuniones de gestión.

- Es recomendable que la empresa evalúe la posibilidad de integrar tecnologías más avanzadas como sistemas ERP o plataformas automatizadas de control y conciliación bancaria, lo cual permitiría reducir aún más el margen de error humano y optimizar la trazabilidad de cada operación financiera realizada.
- Finalmente, se exhorta a la alta dirección a continuar promoviendo una cultura organizacional centrada en el control, la eficiencia y la mejora continua, asegurando que las políticas de control interno sean comprendidas, aceptadas y ejecutadas por todos los niveles jerárquicos de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Bovens, M. (2007). Análisis y evaluación de la rendición de cuentas: Un marco conceptual. *Revista de Derecho Europeo*, 13(4), 447-468. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Compostela, S. (2015). *Conceptos básicos de tesorería*. Galicia - España: Editorial CEEI Galicia SA.
- COSO. (2013). *Marco Integrado de Control Interno*.
- Espino, M. (2017). *Fundamentos de la Ley Sarbanes-oxley* (1era edición ed.). Ciudad de México: Instituto mexicano de contadores públicos AC.
- Estupiñán Gaitán, R. (2016). *Control interno y fraudes*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis del informe COSO I, II y III*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de Administración Financiera* (10ª ed.). Pearson Educación.
- J.Brigham, E., & Houston, J. (2009). *Fundamentos de administración financiera* (12ª ed.). Cengage Learning.
- Leiva, Herrera, & Vilcapoma. (2014). *Contraloria General de la Republica*. Lima: Asociacion Grafica Educativa.
- Mantilla B, S. (2005). *Control Interno - Informe Coso*. Bucaramanga: ECOE Ediciones.
- Orellana, W. (2020). *El control interno en las organizaciones: Principios y aplicaciones*. Macro.
- Santillana. (2015). *Sistemas de Control interno*. México.

ANEXOS

ANEXO N° 1. Estados de situación financiera QHSE AMAZON SERVICES SAC

CUENTAS	2023	2024
ACTIVO		
ACTIVO CORRIENTE		
Caja y bancos	33,986.00	58,632.00
Ctas por cobrar comerciales	30,547.00	135,014.00
Ctas por cobrar - relacionadas		
Ctas por cobrar - no emitidas		
Otras cuentas por cobrar		
Gastos pagados por anticipado		
Impuestos diferidos		
Tributos pagados por anticipado	14,588.00	38,057.00
Total activo corriente	79,121.00	231,703.00
ACTIVO NO CORRIENTE		
Activos fijos netos	116,825.00	232,755.00
Activos intangibles		
Total activo no corriente	116,825.00	232,755.00
Total activo corriente y no corriente	195,946.00	464,458.00
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
Impuestos por pagar	3,247.00	8,929.00
Remuneraciones por pagar		
Ctas por pagar comerciales - terceros	77,228.00	127,987.00
Ctas por pagar comerciales - relacionadas		25,000.00
Total pasivo corriente	80,475.00	161,916.00
PASIVO NO CORRIENTE		
Cuentas a largo plazo	56,395.00	69,688.00
Otras cuentas por pagar		
Total pasivo no corriente	56,395.00	69,688.00
PATRIMONIO		
Capital	6,000.00	6,000.00
Resultados acumulados	14,758.00	53,076.00
Resultados del periodo	38,318.00	173,778.00
Total patrimonio	59,076.00	232,854.00
Total pasivo y patrimonio	195,946.00	464,458.00

ANEXO N° 2. Estados de resultados QHSE AMAZON SERVICES SAC

	2023	2024
Ventas netas	1,458,779.00	3,805,727.00
(-) Desc. rebajas y bonif. concedidas		
Ventas netas	1,458,779.00	3,805,727.00
(-) Costo de ventas	-1,247,023.00	-3,381,056.00
Utilidad bruta	211,756.00	424,671.00
(-) Gastos de venta		
(-) Gastos de administración	-163,300.00	-190,049.00
Utilidad operativa	48,456.00	234,622.00
(-) Gastos financieros		
Ingresos financieros	957.00	3,350.00
(-) Gastos financieros	-3,670.00	-12,846.00
Otros ingresos		
(-) Otros gastos		
Resultado antes de impuesto	45,743.00	225,126.00
(-) Impuestos a la renta	-7,425.00	-51,348.00
Utilidad neta	38,318.00	173,778.00